



# Estado de información no financiera consolidado 2024

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. MODELO DE NEGOCIO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Qué es Amavir.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Grupo Maisons de Famille, accionista principal .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Estructura societaria y órganos de dirección.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Centros Amavir en España y nuevos proyectos.....</b>	<b>10</b>
<b>2.5. Objetivos estratégicos de la compañía .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6. Factores y tendencias a futuro: plan estratégico.....</b>	<b>12</b>
<b>3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS.....</b>	<b>16</b>
<b>4. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Cultura corporativa .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1. Misión, Visión y Valores.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2. Política Integrada .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2. Gestión ética y cumplimiento .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3. Transparencia fiscal y datos económico-financieros .....</b>	<b>29</b>
<b>5. NUESTRAS PERSONAS.....</b>	<b>31</b>
<b>5.1. Atraer y acoger de forma sostenible .....</b>	<b>31</b>
<b>5.1.1. Plantilla Amavir.....</b>	<b>32</b>
<b>5.1.2. Proyecto "Soy Amavir" .....</b>	<b>38</b>
<b>5.2. Desarrollar un estilo de liderazgo basado en los valores humanistas de Amavir</b>	<b>39</b>
<b>5.2.1. Nuestros valores de liderazgo en acción .....</b>	<b>39</b>
<b>5.2.2. Plan de sucesión Amavir .....</b>	<b>41</b>
<b>5.3. Ser un lugar de realización para todos y todas.....</b>	<b>42</b>
<b>5.3.1. Mejorar la calidad de vida en el trabajo .....</b>	<b>42</b>
<b>5.3.2. Escuchar a las personas y actuar .....</b>	<b>47</b>
<b>5.3.3. Desarrollar y reconocer a las personas .....</b>	<b>48</b>
<b>5.3.4. Igualdad, diversidad e inclusión .....</b>	<b>55</b>
<b>5.3.5. Relaciones laborales.....</b>	<b>61</b>
<b>6. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO.....</b>	<b>62</b>
<b>6.1. Modelo asistencial y gestión de la calidad.....</b>	<b>62</b>
<b>6.1.1. Modelo asistencial "Guiados por ti" .....</b>	<b>65</b>
<b>6.1.2. Sistema de gestión (procesos y protocolos).....</b>	<b>67</b>
<b>6.1.3. Certificaciones.....</b>	<b>71</b>

<i>6.1.4. Encuestas de satisfacción</i> .....	72
<i>6.1.5. Atención a reclamaciones y sugerencias</i> .....	75
<i>6.2. Cadena de suministro</i> .....	77
<b>7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN</b> .....	<b>80</b>
<i>7.1. Seguridad de la información</i> .....	80
<i>7.2. Digitalización</i> .....	81
<b>8. GESTIÓN AMBIENTAL</b> .....	<b>82</b>
<i>8.1. Uso sostenible de los recursos</i> .....	84
<i>8.2. Iniciativas de eficiencia energética</i> .....	88
<i>8.3. Cambio climático y otros tipos de contaminación</i> .....	89
<i>8.4. Gestión de residuos</i> .....	90
<i>8.5. Biodiversidad</i> .....	93
<i>8.6. Actividades de concienciación medioambiental</i> .....	93
<b>9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b> .....	<b>95</b>
<i>9.1. Compromiso con la Responsabilidad Social</i> .....	95
<i>9.2. Estrategia ESG de Amavir</i> .....	96
<i>9.3. Transparencia y comunicación con grupos de interés</i> .....	98
<i>9.4. Causas sociales y solidarias</i> .....	104
<i>9.5. Fomentando las relaciones intergeneracionales</i> .....	108
<i>9.6. Fomentando el voluntariado</i> .....	113
<i>9.7. Contribuyendo al desarrollo del sector</i> .....	119
<i>9.8. Fomentando la cultura y el ocio para nuestros usuarios</i> .....	125
<i>9.9. Potenciando la innovación y la investigación</i> .....	132
<i>9.10. Reconocimiento social a Amavir</i> .....	1366
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE.</b> .....	<b>147</b>



# 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.U. 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 2024, dando cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

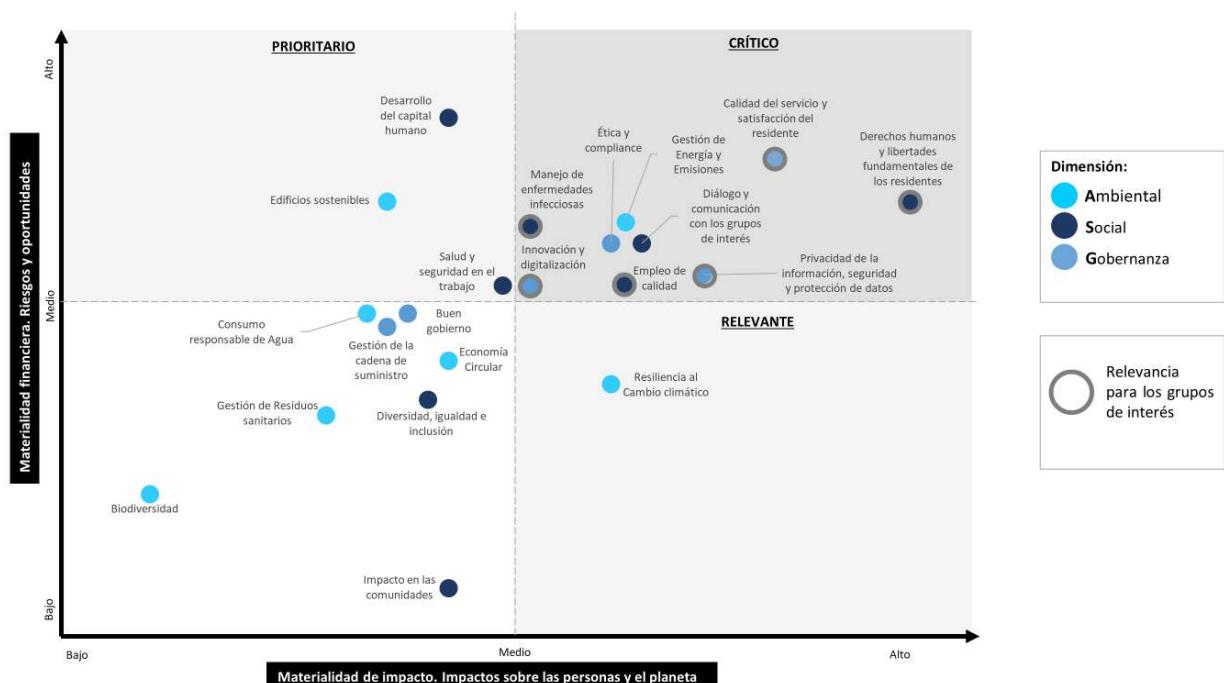
Este EINF ha sido preparado tomando como referencia determinados estándares seleccionados del **Global Reporting Initiative (GRI)**. Los indicadores no financieros seleccionados por Planiger S.A.U. y sociedades dependientes cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad 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.U. y sociedades dependientes**.

En el año 2023 se realizó una primera aproximación al ejercicio de **evaluación de los temas ESG materiales según 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.



En el último trimestre de 2024, el Grupo Maisons de Famille, al que pertenece Amavir, ha retomado el **proceso de doble materialidad** anteriormente descrito para **adaptarlo a los criterios definidos en la nueva Directiva sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD) y sus estándares (NEIS)**. Este proceso, en el que participan todos los países donde está presente el grupo, entre ellos España, está siendo liderado por un experto externo. Los resultados se obtendrán a lo largo del ejercicio 2025.

## 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 8 Comunidades Autónomas, a 31 de diciembre de 2024 gestiona un total de 45 residencias y 40 centros de día, con 6.855 plazas residenciales y 1.340 plazas de atención diurna.

Cifras básicas Amavir		
	2023	2024
Nº residencias	43	45
Plazas de residencia	6.553	6.855
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 2024 Amavir ha abierto dos nuevas residencias:** Amavir Jaén (Andalucía) y Amavir Reus (Tarragona, Cataluña).

- **Amavir Jaén**, ubicada en la ronda de Marroquines bajos 16, abrió sus puertas el 21 de octubre y dispone de 160 plazas (100 en habitaciones individuales y 60 en habitaciones dobles). El inmueble es propiedad de Cofinimmo, con quien Amavir ha firmado un contrato de arrendamiento.



- **Amavir Reus**, ubicada en la calle Carles Riba 12-14-16, muy cerca del Hospital Universitari Sant Joan de Reus, abrió sus puertas el 18 de noviembre y dispone de 142 plazas (120 en habitaciones individuales y 22 en habitaciones dobles). El inmueble es propiedad de Azora, con quien Amavir ha firmado un contrato de arrendamiento.



## 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.

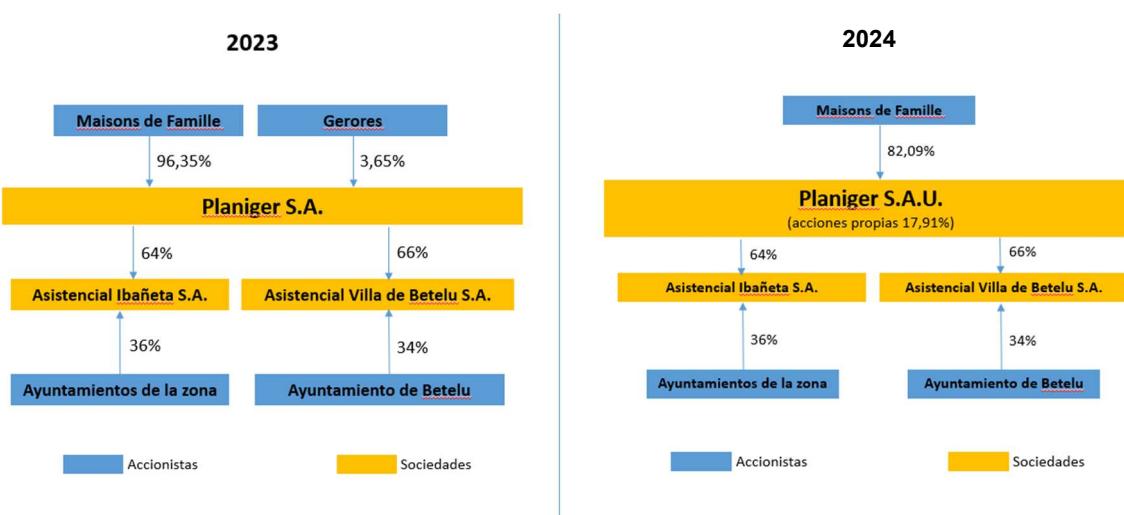


Cifras básicas Grupo Maisons de Famille					
	Francia*	Alemania	Italia	España	Total
Nº centros	18	43	46	45	<b>152</b>
Nº total plazas	1.432	3.857	3.891	8.195	<b>17.375</b>
Nº empleados	1.168	3.875	1.962	4.874	<b>11.879</b>

\* Últimos datos disponibles a la fecha de elaboración del informe (diciembre 2024)

## 2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

La sociedad matriz de Amavir es Planiger, S.A.U. La estructura societaria ha sufrido variaciones con respecto al año 2023 en el porcentaje accionarial y también en cuanto a que ha pasado a ser Sociedad Anónima Unipersonal (S.A.U.).

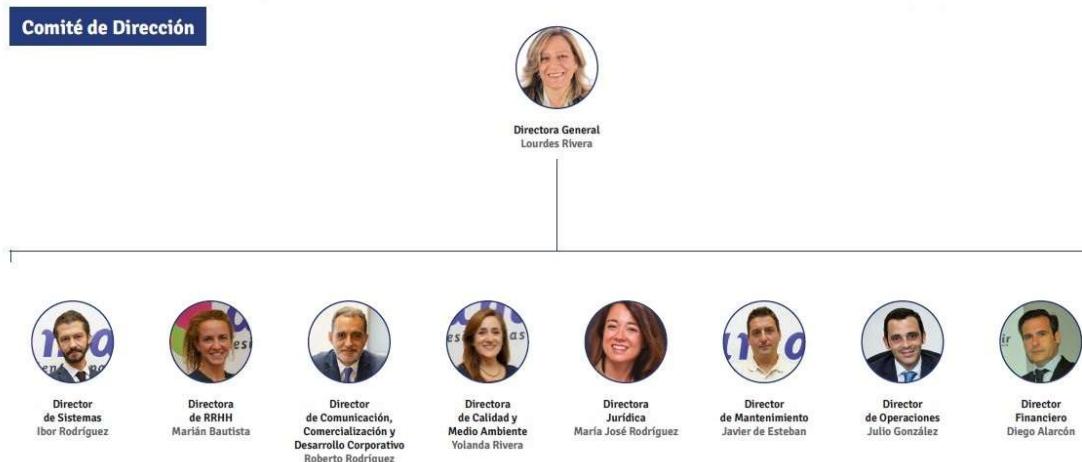


Cada una de estas sociedades tiene su propia Junta de Accionistas y Consejo de Administración. El **Consejo de Administración de Planiger S.A.U.** está formado por Grupo Maisons de Famille S.A. (representado por Julien Samson) (dominical), Manuel Teba (independiente) y, hasta septiembre de 2024, Ana Villacañas (independiente), sustituida a partir de esa fecha por Jacqueline Thompson.

### Número de reuniones de Juntas de Accionistas y Consejos de Administración por sociedades (2024)

	Junta	Consejo
PLANIGER	3	6
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBÁÑETA	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: Responsabilidad Social Corporativa/ESG, Seguridad de la Información, Crisis, Bioética Asistencial y 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 2024 se celebró un primer seminario en abril en San Lorenzo de El Escorial (Madrid) y un segundo encuentro en diciembre en Madrid.



## 2.4. Centros Amavir en España y nuevos proyectos

*Presente en 8 comunidades autónomas, Amavir proyecta su expansión por toda la geografía española.*

A 31 de diciembre de 2024, Amavir gestiona 45 residencias de mayores y 40 centros de día en 8 Comunidades Autónomas (Madrid, Cataluña, Navarra, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Canarias, Murcia y Andalucía).



<b>Madrid</b>	21 residencias 20 centros de día 3.489 plazas residenciales 745 plazas de centro de día	<b>Cataluña</b>	6 residencias 5 centros de día 1.019 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	<b>Andalucía</b>	1 residencia 160 plazas residenciales

Según el informe "Grupos Geriátricos" elaborado por Alimarket y publicado en diciembre de 2024, **Amavir es el sexto operador en España por número de camas residenciales.**

Compañía	Número de centros	Número de camas
DomusVi	142	19.035
Vitalia Plus	68	9.926
Emeis	59	9.188
Ballesol	56	8.057
Colisée	58	7.086
Amavir	45	6.855

La compañía se encuentra en la actualidad en pleno desarrollo de su **plan de expansión**, que contempla la **apertura en 2025** de los siguientes centros:



**Amavir Santa Cruz**

de Tenerife

104 plazas

**Amavir Vicálvaro**

(Madrid)

132 plazas

**Amavir Albacete**

181 plazas

**Amavir Ciudadcampo**

(Madrid)

153 plazas

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

- **Amavir Granada:** 132 plazas.
- **Amavir Córdoba:** 162 plazas.
- **Amavir Oviedo:** 144 plazas.
- **Amavir Santander:** 120 plazas residenciales y 40 plazas de neurorrehabilitación.

Durante 2024, se analizaron un total de **194 proyectos de expansión**.

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

Cofinimmo  PRIMONIAL

ha healthcare activos

 Renta  
Corporación

 AZORA

## 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 2024, el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Amavir **revisaron el nivel de ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico**.

Además, para el **Informe de Revisión por la Dirección** del sistema integral de calidad de la compañía correspondiente a 2024 se ha analizado también el **contexto de la organización**, atendiendo tanto al contexto externo a través de la metodología PEST (político y legislativo, económico, social y tecnológico) como al contexto interno a través de los aspectos que nos pueden afectar desde la visión del cliente, los proveedores, la plantilla y la competencia. En esta revisión del contexto se evalúan también los riesgos detectados, así como las posibles oportunidades asociadas a la estrategia de la organización.



En el marco de estos análisis, las principales **amenazas para el sector en estos momentos** son las siguientes:

- 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.
  - Nuevas regulaciones laborales a nivel estatal (reducción de jornada y aumento del salario mínimo interprofesional).
- Incremento de costes asociado al aumento de la inflación y encarecimiento de energía y materias primas, así como a los derivados por la progresiva descarbonización de la empresa.
- 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, así como la no derogación de la Ley de Desindexación, por la que los contratos suscritos con la administración no tienen en cuenta la actualización de precios en función del IPC.

- 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 es refrendada anualmente por el Comité de Dirección (la última el 11 de noviembre de 2024).

#### 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 11 de noviembre de 2024. Está publicado también en la página web y en los tablones

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 asegurar el cumplimiento de las normas que le son de aplicación, garantizar la seguridad y salud en la organización y la prevención de riesgos, velar por la seguridad de la información, la prevención de la contaminación y protección del medio ambiente, potenciar la igualdad y ser socialmente responsable.

Por todo ello, se dota de la siguiente Política Integrada, fundamentada en los principios básicos de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como en su Código de Buena Conducta y en los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

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

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

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

- Fomentar en la organización procedimientos éticos, 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. MOTIVACIÓN Y 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 aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio y la sostenibilidad.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Implantar medidas que reduzcan el impacto ambiental de nuestra actividad y conciencien a nuestros usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático.
- Potenciar el ciclo de vida, promoviendo en la medida de lo posible alargar la vida útil de los productos, ya sea interna o externamente.
- Desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos 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 y la exigencia, 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 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.

La Guía se encuentra publicada en la página web de Amavir y en el portal del empleado, disponible así para todos los públicos internos y externos de la compañía.

Durante 2024 se han desarrollado las siguientes **iniciativas de formación en compliance**:

- Inicio de un curso online para empleados de dos horas de duración. Hasta el mes de diciembre lo han realizado 1.620 personas, habiendo sido completado por un 32 % de la plantilla.
- Curso de compliance online, de dos horas de duración, a los miembros del consejo de administración de Amavir, en inglés y francés.
- Impartición de un curso de dos horas en compliance (Compliance Training), en inglés y español, a 62 personas del colectivo considerado “en riesgo” (miembros del comité de dirección, directores de centros, directores de área y directores adjuntos, así como integrantes del área de Compras). Se completó por un 89 % del colectivo.
- Entrega de información impresa sobre la existencia de la Guía ética y cómo descargarla a todas las personas que se incorporan a la compañía.

#### a. Canal de denuncias

La guía ética 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 2024 se recibieron 29 denuncias a través del canal de denuncias:**

- 16 de ellas se derivaron al Servicio de Atención al Usuario (SAU) por estar fuera del objeto del canal de denuncias y corresponder a cuestiones relativas a la calidad del servicio prestado.
- 1 caso dio lugar a una aclaración sobre la composición económica de una liquidación de finiquito; se cerró el expediente como ajeno al objeto propio del canal de denuncias.
- 5 alertas se cerraron sin actuaciones por falta de identificación suficiente de los hechos o de las personas afectadas.
- 3 de las alertas recibidas se derivaron al área de Recursos Humanos. Una de ellas dio lugar a la apertura de protocolo de acoso.
- 4 fueron investigadas sin que en ninguno de los casos fuera necesario adoptar medidas específicas.

#### **b. 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. En 2024 se han reunido mensualmente en reuniones virtuales y se han organizado dos comités presenciales, donde se ha trabajado en la elaboración de protocolos, documentos y guías; campañas de comunicación; sesiones de formación; seguimiento de indicadores y resultados.

En este contexto, durante 2024 se ha continuado con el desarrollo y consolidación del **Sistema de Compliance en el Grupo Maisons de Famille**.

#### **Actividades realizadas en 2024:**

- Designación de un nuevo miembro del Consejo de Administración de Amavir como la persona responsable de Compliance.
- Fomento del uso del canal de denuncias a través de cartelería en los centros, vía email y acciones formativas sobre el protocolo de funcionamiento entre empleados, representantes de los trabajadores, usuarios y familiares.
- Acción de formación online sobre la Guía ética.
- En el ámbito de Conflicto de interés se ha dado formación y se ha iniciado la presentación de la declaración anual de situaciones de conflicto, que se solicita a los miembros del comité de dirección, direcciones de centros, direcciones de áreas o direcciones adjuntas,

y otro personal considerado de riesgo frente a partners o proveedores, como las personas que integran el equipo de Compras.

- Desarrollo de acciones formativas específicas sobre el protocolo de regalos e invitaciones y se ha implementado un registro de la compañía de regalos e invitaciones recibidos o rechazados.
- Continuación y refuerzo de la implementación del sistema de homologación de proveedores y coordinación de actividades CTAIMA-CAE.
- Inicio de un sistema de control y seguimiento mensual de indicadores relevantes de compliance.
- Realización de una autoevaluación de las políticas implementadas en materia de Deber de vigilancia y de Políticas anticorrupción.

Por su parte, el **Comité de Compliance de Amavir**, liderado por la Compliance Officer, 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.

#### c. Comité de Bioética Asistencial de Amavir



En materia ética, Amavir cuenta también 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 y funciones 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.

En 2024, el Comité de Bioética Asistencial estaba formado por **12 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 12 miembros, 10 son profesionales de Amavir y 2 son expertos externos. Durante el ejercicio se nombró a la nueva secretaria del Comité. Además del comité, existen también **profesionales de referencia de bioética en cada una de las residencias**.

### **Principales actuaciones en 2024:**

- **Consultas y casos analizados:** en 2024 el Comité de Bioética de Amavir recibió un total de tres consultas admitidas a trámite.
- Propuesta de **tres cursos de bioética** para poder ser incluidos en el catálogo formativo dirigido a todos los profesionales de Amavir:
  - “Respeto a la privacidad e intimidad en la atención a personas en situación de dependencia” a través de videoconferencia.
  - “Edadismo, infantilización y paternalismo”, a través de videoconferencia.
  - “Sexualidad en residencias para personas mayores”, de forma online.
- Lanzamiento del **tercer cuadernillo de bioética** sobre “Ética y acompañamiento en final de vida”. Estos cuadernillos, enmarcados en el proyecto “Cultura ética en residencias”, tienen como objetivo llevar la cultura ética de los cuidados a todas las residencias, tanto de Amavir como de otras organizaciones, proponiendo recomendaciones que

contribuyan a mejorar la atención sociosanitaria que se ofrece a las personas usuarias en base al respeto de la ética. Los dos primeros, publicados en 2023, versaron sobre intimidad y sobre edadismo, infantilización y paternalismo.



Cuadernillos de cultura ética en residencias - 1. Intimidad

Cuadernillos de cultura ética en residencias - 2. Edadismo, infantilización y paternalismo

Cuadernillos de cultura ética en residencias - 3. Ética y acompañamiento en final de vida

- Celebración el 23 de octubre de la **V Jornada de Bioética Amavir** en la sede del Colegio Oficial de Médicos de Madrid, bajo el título “El reto de las organizaciones, más allá del profesionalismo”.



La jornada, que contó con más de 100 asistentes, tuvo como ponentes a Begoña Román, profesora agregada de la Facultad de Filosofía de la Universitat de Barcelona y coordinadora del grupo de investigación de la Generalitat de Catalunya “Aporia: filosofía contemporánea, ética y política”; Julio César de la Torre, profesor de la Universidad Pontificia Comillas y director de la EUF San Juan de Dios; y Mamen Hernández, profesora de la Escuela de Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz-Universidad Autónoma de Madrid, responsable del área de simulación clínica y docente de Ética de los Cuidados, Enfermería del Adulto y Cuidados Paliativos, entre otras asignaturas, además de miembro del Comité de Bioética de Amavir.



- **Participación en cursos y actividades:**
  - Colaboración con la Fundación Humans en la impartición del curso “El paradigma humanista en la relación paciente-profesional en el contexto sanitario” para profesionales del Hospital Dr Rodríguez Lafora.
  - Participación en el Comité de ética del Hospital Universitario de Torrejón de Ardoz.
  - Participación en el grupo de trabajo “Encuentros/Jornadas de investigación sobre Eutanasia” de la Cátedra de bioética Universidad de Comillas.
  - Participación en el jurado del II Certamen de Premios de Humanización de la Fundación Humans.
  - Presentación “Humanizar la atención en el sector sociosanitario: el papel de los Comités de bioética” en el Congreso Sanidad y Dependencia de Alimarket.
- **Publicaciones:**
  - Publicación del artículo “El Comité de bioética Amavir: como humanizar la atención en el entorno sociosanitario” en la sección de buenas prácticas del Boletín de Calidad e Innovación de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.
  - Publicación de la columna de opinión “Humanización y ética del cuidado” en el periódico Balance Sociosanitario.
  - Desarrollo del podcast “Edadismo por el día Mundial para la conciencia del abuso y maltrato en la vejez” en la plataforma IVOOX.

Los miembros del Comité de Bioética de Amavir deben realizar **formación continua en materias de bioética** o que tengan relación con esta. Durante el año 2024 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 las jornadas de Ética Asistencial y bioética “Conflictos éticos en cronicidad avanzada”, organizada por el Centro Humanización de la salud, y “Valores y cuidados de los mayores. Sostenibilidad, dignidad e intergeneracionalidad”, organizada por la Universidad Pontificia Comillas. Además de temas como aplicación del proceso deliberativo ante problemas éticos, sexualidad en residencias para personas mayores, respeto a la privacidad e intimidad en la atención a personas en situación de dependencia, edadismo, infantilización y paternalismo, entre otros.

#### d. 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. Del mismo modo, 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.

En 2024 se ha difundido y ofrecido formación específica sobre el Código Ético y Anticorrupción, la política del grupo sobre regalos e invitaciones y el sistema de gestión de conflictos de interés, de señales de alerta y de situaciones de riesgo. Se recibieron 47 y 39 declaraciones sobre inexistencias de conflicto de interés y sobre regalos o invitaciones, respectivamente.

#### e. 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.

Desde el año 2022 se dispone de 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.

Con la finalidad de dar cumplimiento del deber de vigilancia se ha exigido la firma de las cláusulas de cumplimiento de normas aplicables y respeto de los DDHH por parte de todos los proveedores y socios, así como el inicio de validación u homologación de los proveedores relevantes. Asimismo, se ha difundido y fomentado el uso del canal de denuncias y del protocolo de investigación de alertas.

En 2024, **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 **territorio común** en la sociedad Planiger, S.A.U. Por otra parte, también tributa en **territorio foral** en las restantes dos 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 2024

(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)

	2023		2024	
Facturación (incluyendo otros ingresos de explotación)	186.346.342			199.265.489
% de ocupación media anual residencias	97,27 % (perímetro constante)	95,01 % (incluyendo las aperturas de 2023)	96,87 % (perímetro constante)	92,67 % (incluyendo las aperturas de 2024)
Resultado antes de impuestos	17.254.677			13.864.853
Impuestos devengados	5.208.280			4.403.753
Resultado después de impuestos	12.046.397			9.461.101
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año	3.303.766			2.352.132
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	153.884			152.154
Subvenciones públicas recibidas	3.892.325 (*)			592.498,35 (**)

(\*) 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).

(\*\*) Subvenciones recibidas: 399.859,56 euros de los fondos NEXT GENERATION UE para Amavir La Gavia (aprobados en 2023, pero importes recibidos en 2024); 102.636,10 euros para la residencia Don Quijote (Tomelloso, Ciudad Real) de la Junta de Castilla-La Mancha para políticas de empleabilidad; 41.105,76 euros del IMAS (Murcia); y 48.896,93 euros del programa MOVES III.

## 5. NUESTRAS PERSONAS

---

En Amavir, nuestro equipo de profesionales desempeña un papel fundamental en la prestación de cuidados y servicios de calidad a nuestros residentes. Nuestro personal aporta gran cantidad de conocimientos y años de experiencia en sus funciones, contribuyendo a nuestra «cultura de la excelencia» y propuesta de valor «La calidad ante todo».

Guiados por nuestros valores humanistas «Personas, Ética, Positividad y Exigencia», nos comprometemos a ofrecer a todos nuestros profesionales un entorno de trabajo que fomente el crecimiento personal y profesional, donde cada persona se sienta valorada y respetada. Promovemos un estilo de liderazgo basado en la confianza y el respeto, asegurando que cada persona pueda dar lo mejor de sí misma mientras cuidamos de su bienestar integral.



La política de RRHH del Grupo Maisons de Famille, resultado del esfuerzo conjunto de los países que conformamos el Grupo, fue elaborada en diciembre de 2023, iniciándose su implementación en 2024. Desde entonces, hemos desarrollado múltiples iniciativas orientadas a cumplir nuestra promesa de valor, enfocadas en tres pilares: (1) atraer y acoger de forma sostenible; (2) desarrollar un estilo de liderazgo basado en los valores humanistas de Amavir; y (3) ser un lugar de realización para todos.

### 5.1. Atraer y acoger de forma sostenible

Nos esforzamos por atraer a personas diversas y con talento que se alineen con nuestros valores fundamentales. Recibimos a los nuevos empleados/as a través de un completo programa de integración, que refleja nuestra dedicación al éxito de su incorporación e integración en nuestra cultura.

### **5.1.1. Plantilla Amavir**

La estabilidad y la experiencia de nuestra plantilla son factores clave para garantizar una atención de calidad y un servicio continuo a nuestros residentes. Por ello, fomentamos la contratación indefinida como base de nuestra plantilla, reservando los contratos temporales para cubrir situaciones puntuales, como sustituciones por bajas, vacaciones o maternidad.

El compromiso de Amavir con la permanencia de sus profesionales refleja un enfoque en el crecimiento y desarrollo de cada empleado, promoviendo un entorno laboral estable que favorezca tanto el bienestar personal como el rendimiento colectivo. Esta estrategia contribuye a una mejor planificación del talento y fortalece la capacidad para alcanzar los objetivos de nuestra organización.

Al cierre del ejercicio 2024, la plantilla de Amavir se encontraba integrada por **4.874 empleados** frente a los 4.722 del ejercicio anterior, lo que representa **un aumento del 3,43 %**. Estas cifras son coherentes con la apertura de dos nuevas residencias en Jaén y Reus en 2024. 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 (75,6 %).

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2023 y 2024 desglosados por sexo, edad, área geográfica y categoría profesional.

Plantilla por sexo			
	2023	2024	Evolución
Mujer	4.108	4.235	3,09 %
Hombre	614	639	4,07 %
<b>Total</b>	<b>4.722</b>	<b>4.874</b>	<b>3,22 %</b>

Plantilla por rango de edad		
	2023	2024
< 26 años	381	315
Entre 26 y 35 años	882	879
Entre 36 y 45 años	1.107	1.048
Entre 46 Y 49 años	546	558
Entre 50 y 54 años	627	693
Entre 55 y 60 años	739	782
> 61 años	440	599
<b>Total</b>	<b>4.722</b>	<b>4.874</b>

Plantilla por área geográfica			
	2023	2024	Evolución
Andalucía	0	33	-
Navarra	748	760	1,60 %
Comunidad de Madrid	2.556	2.603	1,84 %
Cataluña	499	539	8,02 %
Castilla-La Mancha	519	541	4,24 %
Canarias	201	193	-3,98 %
Castilla y León	107	104	-2,80 %
Murcia	92	101	9,78 %
<b>Total</b>	<b>4.722</b>	<b>4.874</b>	<b>3,22 %</b>

Plantilla por categoría profesional			
	2023	2024	Evolución
Administración	313	316	0,96 %
Asistencial	3.558	3.688	3,65 %
Hostelero	851	870	2,23 %
<b>Total</b>	<b>4.722</b>	<b>4.874</b>	<b>3,22 %</b>

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo						
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2023			2024	
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Indefinido	Completo	1.358	286	1.644	1.400	283
	Parcial	2.038	224	2.262	2.042	233
<b>Total indefinido</b>		<b>3.396</b>	<b>510</b>	<b>3.906</b>	<b>3.442</b>	<b>516</b>
Temporal	Completo	277	37	314	294	62
	Parcial	435	67	502	499	61
<b>Total temporales</b>		<b>712</b>	<b>104</b>	<b>816</b>	<b>793</b>	<b>123</b>
<b>Total</b>		<b>4.108</b>	<b>614</b>	<b>4.722</b>	<b>4.235</b>	<b>639</b>
						<b>4.874</b>

Con respecto a la **estabilidad de la plantilla**, el promedio de los **contratos fijos** se situó en el **81 % en 2024**, siendo el 57 % de estos a tiempo parcial. Hasta 2021, Amavir consideraba como temporales únicamente a los empleados bajo un contrato de sustitución. Como consecuencia de la reforma laboral del año 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						
	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	3.347	500	3.847	3.408	512	3.920
Temporal	729	111	840	839	122	961
<b>Total</b>	<b>4.076</b>	<b>612</b>	<b>4.688</b>	<b>4.247</b>	<b>634</b>	<b>4.881</b>

Tipo de empleo por sexo						
	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.577	318	1.895	1.532	299	1.831
Parcial	2.500	294	2.793	2.716	335	3.050
<b>Total</b>	<b>4.076</b>	<b>612</b>	<b>4.688</b>	<b>4.247</b>	<b>634</b>	<b>4.881</b>

Tipo de empleo por rango de edad						
	2023			2024		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	150	210	360	110	191	301
Entre 26 y 35	368	501	869	336	531	867
Entre 36 y 49	665	972	1.637	570	1.021	1.591
Entre 50 y 54	251	368	619	276	414	690
Entre 55 y 60	283	454	737	287	488	775
> 61	176	289	465	253	406	659
<b>Total</b>	<b>1.895</b>	<b>2.793</b>	<b>4.688</b>	<b>1.831</b>	<b>3.050</b>	<b>4.881</b>

Tipo de contrato por rango de edad						
	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	198	162	360	148	153	301
Entre 26 y 35	684	185	869	658	208	867
Entre 36 y 49	1.333	305	1.637	1.275	316	1.591
Entre 50 y 54	532	87	619	576	114	690
Entre 55 y 60	665	72	737	668	107	775
> 61	437	29	465	595	64	659
<b>Total</b>	<b>3.848</b>	<b>840</b>	<b>4.688</b>	<b>3.920</b>	<b>961</b>	<b>4.881</b>

Tipo de contrato por categoría profesional						
	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	235	36	271	281	33	313
Asistencial	2.928	630	3.558	2.944	738	3.682
Hostelero	684	175	859	696	191	886
<b>Total</b>	<b>3.848</b>	<b>840</b>	<b>4.688</b>	<b>3.920</b>	<b>961</b>	<b>4.881</b>

Tipo de empleo por categoría profesional						
	2023			2024		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	109	162	271	128	185	313
Asistencial	1.455	2.103	3.558	1.376	2.306	3.682
Hostelero	331	528	859	327	559	886
<b>Total</b>	<b>1.895</b>	<b>2.793</b>	<b>4.688</b>	<b>1.831</b>	<b>3.050</b>	<b>4.881</b>

Por otro lado, el seguimiento de las **ratios de la antigüedad** de nuestro equipo nos proporciona información sobre su estabilidad y experiencia acumulada. Así, los datos de 2024 confirman que contamos con una sólida base de empleados de larga trayectoria y experiencia, especialmente en puestos no directivos.

Antigüedad de la plantilla		
2024	Empleados	%
< 1 año	1.321	27,10
Entre 1 y 3 años	1.079	22,14
Entre 3 y 5 años	437	8,97
> 5 años	2.037	41,79
<b>Total</b>	<b>4.874</b>	<b>100,00</b>

#### a. Incorporaciones y despidos

En 2024, hemos trabajado en la optimización de la estrategia de contratación y fortalecimiento del programa de inducción, con el objetivo de asegurar una integración exitosa y duradera en nuestro equipo humano.

**Durante 2024 se publicaron ofertas de empleo para cubrir 2.199 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. Además de publicar ofertas en portales

especializados, la compañía ha desarrollado e implementado durante 2024 un **nuevo portal de empleo** en su página web, accesible también desde la dirección empleo.amavir.es y basada en la plataforma TEAMTAILOR. Esta aplicación supone un salto cualitativo con respecto a la que se venía utilizando hasta ahora, porque permite dar una información más detallada de las ofertas de empleo que pone a disposición la compañía en todas sus residencias, además de habilitar nuevas posibilidades para la recepción y tratamiento de currículos de las personas interesadas en trabajar con nosotros. Su implementación permite también la descentralización de la gestión de parte de los procesos de selección, ya que son los centros los encargados de publicar, cribar, entrevistar, desvincular y/o contratar a sus candidatos.



A lo largo de 2024 se produjeron **2.892 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 84 % eran mujeres y el 16 % hombres. En las siguientes tablas aparecen desglosadas las incorporaciones por rango de edad, sexo y área.

Nuevas incorporaciones por rango de edad y sexo						
	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 26	140	612	752	104	509	613
26-35	142	591	733	147	569	716
36-45	87	605	692	88	535	623
46-49	43	276	319	33	239	272
50-54	27	242	269	30	263	293
55-60	26	198	224	33	225	258
>61	6	71	77	14	103	117
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>2.595</b>	<b>3.066</b>	<b>449</b>	<b>2.443</b>	<b>2.892</b>

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo						
	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	0	0	0	4	33	37
Canarias	34	92	126	21	112	133
Castilla y León	41	296	337	14	60	74
Castilla-La Mancha	5	57	62	38	269	307
Cataluña	88	441	529	85	398	483
Madrid	232	1.270	1.502	208	1.144	1.352
Murcia	5	48	53	10	47	57
Navarra	66	391	457	69	380	449
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>2.595</b>	<b>3.066</b>	<b>449</b>	<b>2.443</b>	<b>2.892</b>

Por su parte, los **despidos** ascendieron a 55 en 2024 frente a los 51 de 2023. Del total de despidos, 4 fueron por causas objetivas y los 51 restantes, despidos procedentes. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2023 y 2024 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2023	2024
Mujer	35	38
Hombre	16	17
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>55</b>

Despidos por rango de edad		
	2023	2024
< 26	6	4
26-35	19	5
36-45	7	12
46-49	9	9
50-54	2	13
55-60	3	8
>61	5	4
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>55</b>

Despidos por categoría profesional		
	2023	2024
Administración	6	5
Asistencial	39	41
Hostelero	6	9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>55</b>

## b. Tasa de rotación

En 2024, la **tasa de rotación de la plantilla** se situó en 20,6, dato inferior al ejercicio anterior (30,24).

El índice de rotación se calcula como (Altas titulares + Bajas titulares) \*100 / (plantilla 01.01.2024+ plantilla 31.12.2024) / 2, siendo Titulares= indefinidos + necesidades de producción. Durante el año 2024, se realizaron entrevistas a algunas personas que abandonaron voluntariamente la empresa, para conocer los motivos de su marcha. Entre otros, se identificaron: aspectos salariales, localización más próxima a sus domicilios, horarios o preferencia por el sector público.

### 5.1.2. Proyecto "Soy Amavir"

Amavir ha continuado durante 2024 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 donde se busca 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 2024 se han lanzado **tres nuevos vídeos**, con estos protagonistas:



**Matilde Palomino, conductora de la ruta del centro de día y auxiliar de mantenimiento en Amavir Valdebernardo.**

A pesar de las adversidades que ha enfrentado a lo largo de su vida, Matilde sorprende a todos con su actitud positiva y su determinación. Su historia es un ejemplo de optimismo y fortaleza ante la adversidad.



**Marcela Leuro, Coordinadora de Servicios Generales en Amavir Coslada,** nos traslada su pasión por la montaña y cómo esta afición la ayudó a sobrellevar uno de los momentos más difíciles de su vida.



**Ana Barco**, psicóloga en Amavir Usera, nos traslada su pasión por el baile y cómo esta afición la ha ayudado en momentos complicados de su vida.

En este apartado, queremos también tener un recuerdo especial para nuestra compañera **Azucena Salvador**, directora de Amavir Oblatas (Pamplona) durante casi 20 años, que falleció a finales de 2024, y a la que siempre llevaremos en el corazón.



## 5.2. Desarrollar un estilo de liderazgo basado en los valores humanistas de Amavir

En Amavir, se prioriza el liderazgo basado en la empatía, la escucha activa y el respeto, promoviendo un entorno en el que los equipos puedan desarrollarse, ganar autonomía y disfrutar de un entorno de trabajo de calidad. Este enfoque contribuye directamente a ofrecer una atención excelente y personalizada a nuestros residentes.

En 2024, el grupo priorizó el desarrollo del liderazgo mediante el diseño del **Marco de Competencias de Liderazgo del Grupo**. El objetivo es garantizar una gestión sostenible del talento, impulsando el compromiso y el desempeño tanto individual como colectivo. Como primer paso, se ha puesto foco en el desarrollo de las direcciones de residencias, quienes desempeñan un rol esencial dentro de nuestra organización.

### 5.2.1. Nuestros valores de liderazgo en acción

En alineación con los valores del grupo, se han identificado dos enfoques clave de liderazgo fundamentales para cumplir con nuestra propuesta de valor "**La calidad primero**": la excelencia

relacional y profesional. Asimismo, se han definido doce competencias esenciales, que serán integradas en los procesos de Recursos Humanos para la selección, evaluación y desarrollo de talento.

- **Positividad y valores humanos:** partiendo de la excelencia relacional, las personas que ejercen funciones directivas fomentan las relaciones sólidas con sus equipos, clientes y socios (autoridades, proveedores, entre otros). Priorizan la calidad, el desarrollo de los empleados, el trabajo en equipo, la diversidad y la colaboración para mejorar el cuidado y la atención a los residentes.
- **Ética y valores de alta calidad:** fundamentado en la excelencia profesional, logran un equilibrio entre el desempeño financiero y el impacto no financiero. Mantienen una mentalidad de mejora continua, garantizando que la calidad siga siendo el núcleo de nuestras operaciones.

#### **En resumen, nuestro Marco de Capacidades de Liderazgo:**

- Establece un lenguaje común de desempeño en toda la empresa.
- Define estándares de liderazgo progresivamente en todos los niveles.
- Proporciona un enfoque estructurado para la contratación, la evaluación del rendimiento y el desarrollo de habilidades.
- Crea trayectorias de carrera claras, brindando transparencia sobre las expectativas de la empresa.
- Facilita la movilidad del talento y la transición fluida en caso de ascensos o cambios importantes de funciones.
- Sirve como base para las conversaciones sobre desempeño dentro de la organización.

**Implementación y adopción futura:** para adaptar este marco a las particularidades culturales y la identidad de cada país, en 2024 el Grupo Maisons de Famille ha llevado a cabo dos talleres. El primero permitió la alineación dentro del equipo de dirección del grupo, mientras que el segundo, como piloto, se realizó en Francia con las direcciones de residencias. Cada país implementará el modelo en 2025 según sus prioridades y la forma en que decida integrarlo en los procesos de Recursos Humanos.

Con esta metodología estructurada, el Grupo Maisons de Famille está construyendo una cultura de liderazgo orientada al éxito a largo plazo, asegurando que nuestros valores fundamentales estén presentes en la gestión diaria.

En 2024, el grupo también implementó la primera **evaluación global de talento** para nuestros líderes. Este nuevo proceso tiene como objetivo identificar planes de desarrollo individual y planes de sucesión para puestos clave dentro de la organización.

Además, en 2024 Amavir implementó el programa de “*Desarrollo de liderazgo consciente y centrado en las personas para directores*” que tiene como objetivo facilitar a las personas que desempeñan la labor de dirección, herramientas y habilidades que ayuden en la gestión diaria de la residencia y el liderazgo que ejercen en sus equipos, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de la manera más satisfactoria, adaptativa y alineada con la filosofía Amavir.

Identificar el estilo de dirección y poder modificarlo para adaptarlo a uno más efectivo es el objetivo central del programa, que cuenta con una parte presencial de 8 horas, seguidas de varias sesiones de coaching ejecutivo en las que un consultor acompaña de forma individual y personalizada al participante con el fin de alcanzar sus objetivos.

Durante el año pasado participaron 18 direcciones de centro, reforzando tres áreas claves en su rol de dirección: conocer el tipo de liderazgo e implementarlo, aprender habilidades de gestión de personas y aplicar metodologías de toma de decisiones.

Debido al éxito del programa y el nivel de satisfacción de los participantes, este programa tendrá continuidad.

### **5.2.2. 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 2 años dentro de la compañía.

Los interesados, hasta un máximo de 30 candidatos, son valorados dentro del programa de sucesión mediante la participación en un Assessment Center. El assessment consiste en una

entrevista personal competencial, un test de personalidad y un caso práctico real que puede darse en la gestión diaria de cualquier residencia de Amavir.

En 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.

### **5.3. Ser un lugar de realización para todos y todas**



La gestión de los cuidados y la innovación para el bienestar de nuestros empleados son una prioridad, impulsada por la escucha activa y la inversión en nuevas soluciones. Fomentamos un entorno de aprendizaje continuo, donde cada profesional tiene la oportunidad de crecer y desarrollar su potencial a través de retroalimentación regular y diversas oportunidades de avance.

Nuestro compromiso con la retención de talento se basa en crear un entorno de confianza y satisfacción a largo plazo para nuestros empleados. Este compromiso se deriva de nuestra comprensión de que una plantilla estable es clave para garantizar la calidad constante en la atención y los servicios que ofrecemos a nuestros residentes, así como para el rendimiento tanto individual como colectivo del equipo.

A continuación, se describen las principales palancas de Amavir para el logro de su visión estratégica:

#### **5.3.1. Mejorar la calidad de vida en el trabajo**

##### **a. Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación:**

La gestión eficaz de las planillas y horarios de trabajo es primordial en Amavir, ya que nuestros residentes confían en recibir un servicio de la máxima calidad las 24 horas del día. Esto implica la aplicación de distintos tipos de horarios adaptados a las diversas necesidades de nuestros

residentes, garantizando al mismo tiempo una atención continua. Por lo tanto, la dotación de personal puede incluir turnos partidos, puestos a tiempo parcial o completo, así como cobertura durante las mañanas, tardes y noches en nuestras residencias, lo que también facilita 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 aprobado en marzo de 2024. 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 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 un día por semana.

Finalmente, Amavir, en el marco del Plan de Igualdad, cuenta con un **Protocolo de desconexión digital**, favoreciendo la conciliación y garantizando el descanso de las personas trabajadoras con reconocimiento expreso a su derecho a desconexión.

Además, se contemplan, entre otras, las siguientes acciones:

- Protocolos de cambio de centro de trabajo por conciliación familiar.
- Concesión de permisos retribuidos por el tiempo necesario para trabajadoras que acudan a tratamientos de técnicas de reproducción asistida.
- Cobertura del 100 % de los permisos por maternidad y paternidad, excedencias por cuidado de hijos y familiares, reducciones de jornada.
- Campamentos intergeneracionales durante el verano para hijos e hijas del personal de Amavir, una vez finalizado el curso escolar.

#### **b. Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral**

La atención forma parte de nuestra competencia básica. Con un enfoque de cuidado integral, implementamos medidas preventivas y de apoyo para velar por la salud y seguridad de nuestros empleados. Este compromiso es especialmente relevante para el personal que trabaja en residencias, que a menudo está expuesto a riesgos asociados a la actividad física.

Para prevenir enfermedades y accidentes laborales, así como para reducir el absentismo y las bajas por enfermedad, Amavir se asegura de ofrecer condiciones de trabajo seguras y adecuadas para su equipo. Esto incluye la inversión en formación continua y en equipos apropiados para las tareas diarias, con el objetivo de minimizar los riesgos de lesiones y traumatismos.

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.

Para Amavir, el principal objetivo en el año 2024 fue estar cerca de nuestras residencias, acompañando a nuestros profesionales en su día a día, realizando visitas centradas en la observación directa de los riesgos y las condiciones de trabajo. Esta cercanía se ha reflejado en visitas de seguridad, participación activa en los Comités de Seguridad y Salud, y la organización de simulacros, entre otras iniciativas, para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable. 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.



Simulacro de incendio en Amavir Haría (Lanzarote), en colaboración con el Consorcio de Seguridad y Emergencias del cabildo insular.

También se ha mantenido la campaña de **Evaluación de Riesgos Psicosociales**, como instrumento para conocer la percepción de la plantilla 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 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 y trabajadoras 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 profesionales contratados por la compañía con la finalidad de informarles de los riesgos asociados a su puesto y de los planes de emergencia. En 2024 se impartieron **más de 25.000 horas de formación**.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
		2023	2024	Evolución
Reconocimientos médicos		1.723	1.882	9,40 %
Simulacros de emergencia		43	41	-4,65 %
Delegados de prevención		99	102	3,03 %
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		121	96	-20,66 %
Formación en PRL	Horas	7.670	25.775*	236,04 %
	Sesiones	317	221**	-30,28 %
	Asistentes	2.866	9.474	230,57 %

\* 25.654 horas también contempladas en los datos del total de horas de formación (2024).

\*\* Comprende solo sesiones impartidas en formaciones internas.

Siniestralidad laboral				
	Tipo de accidente	2023	2024	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo	235	318	35,32 %
	Accidente <i>in itinere</i>	42	38	-9,52 %
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional	1	1	0 %
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo	5.219	6.893	32,07 %
	Accidente <i>in itinere</i>	1.777	1.613	-9,22 %
	Enfermedad profesional	118	8	-93,22 %
Promedio de jornadas perdidas por accidente		25,27	27,61	9,25 %

Índices de frecuencia y gravedad por sexo									
	2023			2024			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	23,81	28,80	28,14	18,16	33,61	31,60	- 23,73%	16,70%	12,29%
Índice de gravedad	0,45	0,65	0,63	0,30	0,89	0,81	-33,33%	36,92%	28,57%

**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 2024 se produjeron 318 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 38 accidentes *in itinere* y 12 en otro centro de trabajo), lo que representa una pérdida efectiva de 8.782 días naturales, un promedio de 2 jornadas por accidente.

Actualmente, y a pesar de tener reconocida una Enfermedad Profesional de un hombre, no podemos indicar que las actividades desarrolladas en Amavir tengan una incidencia o riesgo elevado como para determinarse como 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 1.099.372 horas (792.195 horas en 2023), lo que supone un ratio de absentismo del 13,07 % (11,56 % en 2023). Las horas de absentismo reflejan horas teóricas en función del contrato de trabajo.

### c. Beneficios sociales para la plantilla

Conscientes de la importancia del capital humano como activo más importante de la compañía, en Amavir estamos comprometidos también con ofrecer a todos los empleados y empleadas que lo deseen un **programa de retribución flexible**, que gestionamos a través de la plataforma **Cobee**, y que permite a los empleados mejorar su salario disponible hasta un 15 % a través de la contratación de vales de comida, transporte, cheques-guardería, seguros de salud, formación o equipos informáticos.

Además, en 2024 lanzamos la aplicación **Wagestream**, a través de la cual la plantilla puede pedir **anticipos de sus nóminas**.

**213**

empleados inscritos en el programa de retribución flexible de Cobee

**231**

empleados inscritos en el programa de anticipos de nómina de Wagestream

Por último, todos los trabajadores de Amavir pueden beneficiarse de numerosos descuentos y promociones especiales en productos y servicios de todo tipo (automoción, viajes, moda, tiempo libre, deporte, cultura, hogar, tecnología...) gracias a **Amavir Corporate Benefits**, disponible en el Portal del Empleado.

The screenshot shows the Amavir Corporate Benefits portal interface. At the top, there is a navigation bar with categories: AUTOMÓVIL, VIAJES, MODA, TIEMPO LIBRE, DEPORTE, ENTRADAS, HOGAR, GASTRONOMÍA, and TECNOLOGÍA. Below the navigation bar, there are three promotional cards:

- MSI**: Shows an image of a computer monitor and a graphics card. Text: "¡Aprovecha el 10% de descuento!". Description: "Fabricantes de hardware que te ofrecen ordenadores de sobremesa, portátiles, componentes, periféricos y mucho más, a un precio único para ti.". Button: "IR A OFERTA >".
- Cooltra**: Shows a person riding a scooter. Text: "Recibe un 10% de descuento en el precio del alquiler desde el primer minuto. Regístrate gratis, usa la app como llave y paga solo por los minutos que uses.". Description: "cooltra -10%". Button: "IR A OFERTA >".
- OFERTAS CERCA DE TI**: Shows a map with several red location pins. Text: "Descubre 53 ofertas". Button: "ABRIR MAPA". Text at the bottom: "NUEVAS OFERTAS".

### 5.3.2. Escuchar a las personas y actuar

En 2023 se trabajó 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 realiza con periodicidad anual.

En 2024, la encuesta se envió a toda la plantilla contando con una participación del 57,1% (2.882 personas) frente al 42,8 % del año 2023, lo que supone un incremento cercano al 15 %. Amavir monitoriza indicadores clave como el E-NPS (Employee Net Promoter Score) para medir la satisfacción de la plantilla con el trabajo en la compañía.

Encuestas de satisfacción de empleados		
	2023	2024
Encuestas contestadas	2.043	2.882
Encuestas enviadas	4.775	5.048
% de participación	43 %	57 %
E-NPS	-14	+5

Se identificaron como áreas de mejora la conciliación, el salario y las posibilidades de evolución; y como puntos fuertes el ambiente de trabajo, el compañerismo y los superiores inmediatos.

Además de las encuestas, de cara a la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía se llevan a cabo también 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, *newsletters* y de la publicación, cada dos meses, del periódico de la compañía.

### 5.3.3. Desarrollar y reconocer a las personas

El aprendizaje y el desarrollo son una prioridad estratégica para el impulso de competencias dentro de Amavir. Nos enfocamos en la mejora de los conocimientos y capacidades de nuestros empleados en todas nuestras distintas instalaciones, asegurando que puedan ofrecer un servicio de máxima calidad en la atención a los residentes y afrontar con éxito los retos del sector.

#### a. Escuela Amavir

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 convierta 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 **47 acciones formativas** (76 en el ejercicio anterior), orientadas a mejorar los conocimientos técnicos y al desarrollo de habilidades blandas o competencias no técnicas. 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 (legionela, 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 2024 se realizaron 7 acciones formativas de carácter obligatorio (18 en 2023).
2. **Formación técnica:** orientada a mejorar la competencia técnica en cuanto a conocimiento y destreza en la ejecución práctica de una función o al incremento y mejora del nivel de conocimiento técnico de una materia. En 2024 se realizaron 30 acciones formativas de carácter técnico (45 en 2023).
3. **Desarrollo de habilidades:** potencian las competencias no técnicas o habilidades y permiten una mejor adecuación y manejo del entorno laboral. En 2024 se realizaron 8 acciones formativas de desarrollo (13 en 2023).

Durante 2024, se implementa la gestión del proceso mediante el módulo de SAP formación, desarrollado a medida y vinculado directamente con la AP del trabajador en la misma plataforma, lo cual permite la generación automática tanto de cualificaciones como de diplomas, entre otras muchas posibilidades aún en desarrollo. Una de las más relevantes consiste en la realización, mediante un proceso automático a fecha de alta del nuevo empleado, de la formación correspondiente a Prevención de Riesgos Laborales, la formación vinculada a las principales políticas corporativas de Amavir en materia de Ley de Protección de Datos, Plan

de Igualdad, Responsabilidad Social Corporativa, Compliance y Código Ético, entre otras. Con esta formación se cumplen los principales objetivos de fortalecer el sentido de pertenencia y generar una visión global de la compañía más allá del centro de trabajo donde preste sus servicios.

Por otro lado, y siguiendo con la digitalización del proceso de formación, se establece un canal de comunicación interna vía TEAMS, mejorando así la comunicación, consulta y resolución de incidencias de una manera inmediata y simultánea, mejorando los tiempos de gestión.

Otro hito del 2024 ha sido la implementación de webinars temáticos dirigidos a nuestros profesionales, de asistencia libre y sin límite de aforo, impartidas por expertos de primer nivel. Durante el ejercicio se realizaron dos webinars: "Urgencias y emergencias en pacientes geriátricos" y "La ACP desde la terapia ocupacional". También se lanzó el proyecto "Mejor que tú, nadie" con el objetivo de localizar a trabajadores interesados en divulgar su *expertise* y así formar parte del grupo de docentes. Por último, se desarrollaron píldoras formativas de autoconsumo disponibles en la Intranet corporativa, con el objetivo de ayudar a promover el uso de ciertas herramientas de trabajo (Panel de Dirección en SAP, módulo SAP de Compras y el uso de la ATS de selección Teamtailor).

Indicadores de formación			
	2023	2024	Evolución
Inversión (euros)	331.860	337.028	2 %
Nº horas de formación	25.791	39.197	52 %
Nº cursos impartidos	380	223	-41 %
Nº asistentes*	4.863	8.903	83 %
Nº horas/asistente	5,30	4,40	-17 %

**4,40**  
horas  
formación  
por  
asistente

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

Durante el ejercicio 2024 se invirtió un total de **337.028 euros** y se realizaron **39.197 horas de formación** con un total de **8.903 asistencias**, lo que representa **4,40 horas por asistente**. Con respecto a la modalidad formativa, el **89 % 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	2023	2024	Evolución
Administración	2.802	3.577	28 %
Asistencial	20.281	28.292	40 %
Hostelero	2.709	7.328	171 %
<b>Total</b>	<b>25.791</b>	<b>39.197</b>	<b>52 %</b>

Horas de formación por temática			
Temática	2023	2024	Evolución
Obligatoria	10.518	10.452	-1 %
Técnica	13.161	18.555	41 %
Desarrollo	2.112	10.190	382 %
<b>Total</b>	<b>25.791</b>	<b>39.197</b>	<b>52 %</b>

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
Cursos	Asistentes			Horas			Total
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres		
Obligatoria	52	2.103	371	2.474	8.958	1.494	10.452
Técnica	120	3.701	475	4.176	16.326	2.229	18.555
Desarrollo	51	2.050	203	2.253	9.281	909	10.190
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>7.854</b>	<b>1.049</b>	<b>8.903</b>	<b>34.565</b>	<b>4.632</b>	<b>39.197</b>

Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	31.086	3.845	34.931
Presencial	3.279	787	4.066
Mixta	200	0	200
<b>Totales</b>	<b>34.565</b>	<b>4.632</b>	<b>39.197</b>

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

\* Para el año 2024, se contabilizan las horas de formación a través de videoconferencia en la modalidad Presencial.

Como novedad, durante el año 2024 se puso en marcha el primer programa de "**Promoción Interna a Gobernante/e y/o Coordinación de Auxiliares Amavir**", pionero en nuestro sector. Se trata de un programa de promoción interna similar al de dirección, pero destinado a localizar y valorar aquellos profesionales que, a juicio de sus direcciones de centro y en consenso con la sede social, puedan desarrollar un plan de carrera como futuros/as coordinadores/as-gobernantes/as de residencia.

Esta iniciativa está íntimamente relacionada con el plan de expansión de la compañía y la apertura de nuevos centros, que conlleva la necesidad de perfiles críticos dedicados a la atención directa del personal gerocultor, claves para articular la prestación de un servicio de calidad.

Para participar en este programa, los profesionales deben contar con titulación oficial, tener una antigüedad igual o superior a 3 años y/o, en su defecto, haber realizado coberturas temporales de la supervisión de auxiliares o gobernanta/e.

El proceso cuenta con un *assessment center*, que también incluye cuestionarios de personalidad TPT (Test de Personalidad Tea) y un caso práctico. De los 89 trabajadores que aplicaron, 27 fueron seleccionados para realizar el programa. De estos, 7 ejercieron funcionalmente el puesto con coberturas temporales que permitieron testear su nivel de desempeño.

#### b. Prácticas profesionales

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

Durante el ejercicio 2024 se ha acogido **en prácticas a un total de 411 alumnos** mediante acuerdos de colaboración con 107 entidades de formación, de las que 16 son universidades, 4 ayuntamientos y más de 80, institutos de formación profesional y escuelas de formación autorizadas.

Adalid Servicios Corporativos-ASPASIA	IES Humanes
ADLE	IES José Luis San Pedro
ALEF Getafe	IES Las Musas
Alfonso X El Sabio	IES Leonardo Da Vinci
Aliad	IES Luis Buñuel
Aliad Conocimiento y Servicios	IES Mediterráneo
Aliad Formación	IES Milà i Fontanals
Allianz Formación	IES Profesor Domínguez Ortiz
ASISPA	IES Rosa Chacel
Asociación Arcoiris	IES Salvador Allende
Aspasia	IES San Juan de la Cruz
Ayuntamiento de Malagón	IES Santa Rosa de Lima
Ayuntamiento Calaf	IES Santiago Grisolía
Ayuntamiento de Igualada	IES Teguise
Ayuntamiento Vilanova del Camí	IES Tigros
C.P.D Albor Córdoba	ILERNA
Caritas Diocesanas	IMEPE
CCC	IMET Vilanova I La Geltru
CDM Formación	Institut Ferran Tallada
Cefora Formación	Instituto Balmes
Centro de Ideas y Asesoramiento Butarque	Instituto Superior Fp Universae

Centro Educativo Ponce de León	Isen Formación
Centro Polivalente Infosystem	Lider Sistem
Cesur	López de Santiago Consultores
CIES Formación	Lpz Consulting
Colegio Ave María	Lyder Systems
Colegio Calasanz	MEDAC
Colegio Diocesano Cardenal Cisneros	MEDAC Albalá
Colegio Nicoli	Microsistemas
Colegio Nueva Castilla	Msl Formación
Colegio Regina Carmeli	Qualif S.Coop de Clm
Cuencaacción S.L.	Sagrat Cor-Sarria
Efa El Gamonal	Senda Gestión
Empleacastillalamancha	Stucom Esart S.L.
EZOS	UDIMA
Femx Escuelas Profesionales	UNED
FISAT Salesianos	UNIR
Focan	Universidad Alcalá de Henares
Fundación Asilo	Universidad Alfonso X El Sabio
Fundación Auria	Universidad Antonio de Nebrija
Fundación Blanquerna	Universidad Blanquerna
Fundación Ceres	Universidad Castilla-La Mancha
Fundación Jiménez Díaz	Universidad Católica de Murcia
Garzas Campus	Universidad CES Don Bosco
Getafe Empleo y Formación Alef	Universidad Complutense de Madrid
HEASE	Universidad de Lleida
Hospital Ryc	Universidad Europea de Madrid
IES Atenea	Universidad Europea Miguel de Cervantes
IES Badia i Margarit	Universidad Fernando Pessoa Canarias
IES Barrio de Bilbao	Universidad Pontificia Salus Infirmorum
IES Bilbao	Universidad Rey Juan Carlos
IES Francisco García Pavón	Universidad San Pablo CEU
IES Guillem Cata	

Por **especialidades**, las prácticas se desglosan de la siguiente manera: Enfermería (72 alumnas/os), TCAE / Certificado de profesionalidad en Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales (45), Fisioterapia y Terapia ocupacional (29), Administración y recepción (7), Auxiliares (226), Psicología (15), Limpieza y Mantenimiento (11), Animación Sociocultural y Trabajo social (6).

### c. Evaluación del desempeño

Durante el año 2024 se realizaron evaluaciones de desempeño a 57 profesionales que han permanecido durante todo el año y cuentan con retribución variable, incluyendo también entrevistas con carácter voluntario a las personas de sus equipos, que han alcanzado a la práctica totalidad de la plantilla, con el fin de revisar los objetivos que tienen asignados y generar una mayor cercanía a nuestras personas.

### d. Reconocimiento de buenas prácticas

Con el objetivo de reconocer las buenas prácticas que se desarrollan por parte de los profesionales de la compañía, Amavir ha implantado en 2024 la **primera edición de los Premios Amavir**. Estos galardones, con vocación de ser concedidos con carácter anual, están encaminados a fomentar la excelencia en la gestión de los centros en distintas áreas.



En la primera edición, han resultado premiados los siguientes centros:

- **Premio Mejor Innovación Asistencial:** Amavir Torrejón (Madrid), segundo premio Amavir Patones (Madrid) y tercer premio Amavir El Encinar del Rey (Valladolid).
- **Premio Medio Ambiente:** Amavir Patones (Madrid), segundo premio Amavir Haría (Lanzarote) y tercer premio Amavir Diagonal (Barcelona).
- **Premio Mejor Gestión del Personal:** Residencia El Balconcillo (Guadalajara), segundo premio Amavir Pozuelo (Madrid) y tercer premio Amavir Alcorcón (Madrid).
- **Premio Mejor Eficiencia Financiera:** Amavir Sant Cugat (Barcelona), segundo premio Amavir Usera (Madrid) y tercer premio Amavir Colmenar (Madrid).

- **Premio a la Mejor Comunicación:** Amavir Tejina (Tenerife), segundo premio Amavir Colmenar (Madrid) y tercer premio Amavir Coslada (Madrid).
- **Premio Residencia Mejor Valorada:** Residencia El Balconcillo (Guadalajara), segundo premio Amavir Tías y Amavir Haría (Lanzarote) y tercer premio Amavir Patones (Madrid).

Los galardones se entregaron en el marco de la celebración de la comida de Navidad de la compañía, que tuvo lugar en el Real Casino de Madrid, con la asistencia de todos los directores y directoras de las residencias y del personal de las oficinas centrales de Amavir.

#### **5.3.4. Igualdad, diversidad e inclusión**

En Amavir creemos que promover la igualdad, la diversidad y la inclusión no es solo una obligación moral, sino también una **palanca estratégica para impulsar el rendimiento, fomentar la innovación y garantizar el desarrollo sostenible**. Tal como se refleja en nuestra Guía Ética, estamos comprometidos en ser un empleador inclusivo y no discriminatorio, trabajando activamente para facilitar la integración profesional de personas que enfrentan barreras para acceder al empleo, así como de aquellos pertenecientes a grupos sociales y étnicos. Al publicitar nuestra Guía Ética en nuestra página web, garantizamos que nuestros proveedores, clientes y socios comerciales comprendan plenamente nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión.

En el centro de nuestro planteamiento está el reconocimiento de los talentos y perspectivas únicos de cada empleado, que consideramos esenciales para nuestro éxito colectivo. Nuestros esfuerzos se centran en dos prioridades principales: **promover la diversidad de género y la igualdad profesional entre hombres y mujeres, y fomentar la integración de personas con discapacidad en nuestra plantilla**.

Nuestra dedicación a la igualdad, la diversidad y la inclusión está impulsada por tres objetivos generales:

- **Responsabilidad social:** como empleador comprometido, reconocemos nuestra responsabilidad de reflejar la diversidad de las comunidades en las que operamos. Fomentar la diversidad no solo fortalece nuestra cultura organizativa, sino que también mejora nuestra capacidad para ofrecer un servicio adecuado a la diversidad de necesidades de nuestros residentes y sus familias.

- **Atractivo como empleador:** nos sentimos orgullosos de nuestras diferencias y promovemos una mentalidad positiva en nuestra empresa. Al integrar la diversidad y la inclusión en nuestros procesos, fortalecemos nuestra marca como empleador, atrayendo a los mejores talentos que comparten nuestros valores de respeto, justicia e igualdad.
- **Rendimiento operativo:** la inclusión y la cohesión social son fundamentales para crear un entorno de trabajo saludable que fomente el compromiso y el bienestar de nuestros empleados. Al garantizar que todos se sientan valorados, respetados y apoyados, logramos mejorar la productividad, la creatividad y el rendimiento general de nuestra organización.

En 2024 se ha firmado el **II Plan de Igualdad de Amavir** con los sindicatos mayoritarios UGT y Comisiones Obreras (CC.OO.), con el que se pretende seguir avanzando en la conciliación de la vida familiar y laboral de la plantilla y afianzar que todas las personas trabajadoras se sientan valoradas con independencia de su identidad de género u orientación sexual, así como profundizar en la tolerancia cero frente al acoso y en la protección a víctimas de violencia de género.



Con este II Plan de Igualdad (que incluye 75 medidas), Amavir se plantea como objetivos generales promover la igualdad como eje central del plan estratégico de Recursos Humanos; fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de la plantilla de la compañía y el uso de un lenguaje e imagen no sexista; garantizar la igualdad de trato retributivo entre hombres y mujeres y, en definitiva, las mismas oportunidades de acceso, desarrollo profesional y condiciones laborales en todos los niveles y áreas de la organización.

**En materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo o género el plan trata de** facilitar los medios necesarios para prevenir y evitar el acoso sexual o por razón de sexo o género en el trabajo, detectarlo, denunciarlo y actuar frente a él, y se adoptarán las siguientes acciones:

- Difusión del Protocolo de Acoso Sexual y por razón de sexo a todos los niveles mediante los diferentes canales internos habituales para que sea conocido por toda la plantilla, garantizando su accesibilidad.
- Seguimiento de los procesos iniciados por acoso según el protocolo.

- Acciones de sensibilización e información con comportamientos constitutivos de acoso, el compromiso de la empresa para prevenir y eliminar estas situaciones, la existencia de una comisión instructora, los canales de denuncia y la tipificación de las medidas sancionadoras, entre otras.
- Implementación de evaluación en materia de libertad sexual y continuación de los trabajos de colaboración con la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBIQ+ (REDI), a la que Amavir se adhirió en 2023 para promover entornos laborales respetuosos en los que todas las personas se sientan valoradas con independencia de su identidad de género u orientación sexual.



Asamblea General de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBIQ+ (REDI) celebrada el 30 de mayo de 2024 con presencia de la directora general de Amavir

Con respecto a la **formación y promoción interna** se realizarán acciones formativas a las personas con cargos de responsabilidad en la organización para la sensibilización en diversidad e inclusión, impulsando las carreras femeninas a través de la adquisición de capacidades y habilidades interdisciplinares. El acceso en igualdad de oportunidades a la formación interna también será una de las garantías dentro de la organización, promoviendo el desarrollo profesional, independientemente del sexo, edad, tipo o centro de trabajo. Además, la promoción interna es uno de los canales de selección más valorados dentro de la compañía. Si surge una posición vacante se comunicará de manera pública en los tablones de información de los centros.

**Presencia de mujeres y hombres en los órganos de gobierno de la compañía (a 31 de diciembre de 2024):**

- Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran tres, dos 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, 39 son mujeres y 6 hombres.

**Diversidad:** el 82,1 % de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. El 17,9 % restante está compuesto por personas extranjeras, procedentes de un total de 57 países.

**Discapacidad:** al cierre del ejercicio 2024, Amavir contaba con 101 personas con algún tipo de discapacidad frente a las 95 del ejercicio anterior, lo que supone un 2,36 % sobre el total del personal indefinido. Este personal no incluye a empleados bajo contrato de interinidad.

	2023	2024
<b>Personas con discapacidad</b>	95	101

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** con el Ministerio de Igualdad del Gobierno de España, de forma que existe un compromiso formal de inserción, así como del envío periódico de un reporte a dicho ministerio. Este convenio se renovó el pasado año 2024 por un periodo de dos años y fue rubricado por la titular de la Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Ana María Calvo Sastre, y la directora de Recursos Humanos de Amavir, Marian Bautista.

 POR UNA  
SOCIEDAD LIBRE DE  
VIOLENCIA DE GÉNERO



"Gracias a la renovación de este acuerdo -como explicó Bautista-, desde Amavir seguimos reafirmando nuestro compromiso para erradicar la violencia de género, fomentar la concienciación y establecer acciones de inserción socio-laboral de las mujeres víctimas de violencia de género. Consideramos que campañas de sensibilización como estas son

primordiales para contribuir a crear una sociedad sin discriminación por género, y que abogue por acabar con cualquier manifestación de desigualdad, subordinación, trato de poder y violencia contra las mujeres”.

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, prestándoles información y apoyo. Con dicha finalidad se han aprobado medidas concretas para avanzar en este aspecto.

- Participación activa en campañas con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25 de noviembre), para concienciar y mostrar el compromiso de la empresa en esta materia.
- Incluir un apartado específico en el Portal del Empleado para difundir todos los derechos derivados de este plan y de la normativa que ostentan las trabajadoras.
- Establecer colaboraciones con instituciones, asociaciones, fundaciones y ayuntamientos para incrementar la contratación de víctimas de violencia de género.
- Permiso de 5 días en el supuesto de traslado de centro de trabajo que implique cambio de residencia sin incluir el permiso por mudanza establecido en el convenio.
- Garantizar 10 sesiones de atención psicológica a las trabajadoras víctimas de violencia de género por importe máximo de 60€ la sesión, a elección de la persona afectada.

**Política retributiva:** en la siguiente tabla se muestran las remuneraciones medias, en euros, registradas en Amavir para los ejercicios 2023 y 2024 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.

**100.750.346**

euros

Coste de personal 2023

**107.227.848**

euros

Coste de personal 2024

Categoría profesional	2023		2024			
	Mujer	Hombre	Brecha	Mujer	Hombre	
Administración	14.806,87	15.284,11	0,97	15.633,64	16.280,49	0,96
<26	11.914,72	8.518,28	1,4	14.492,78	15.009,70	0,97
26-35	13.892,72	15.263,90	0,91	14.676,05	14.355,80	1,02

36-45	15.671,99	16.322,31	0,96	16.508,61	17.441,99	0,95
46-49	15.169,66	15.880,33	0,96	16.338,86		
50-54	15.963,71	14.228,25	1,12	16.467,01	20.629,56	0,80
55-60	13.861,75	16.634,23	0,83	15.359,55	16.339,09	0,94
>61	13.925,99	18.355,97	0,76	14.411,83	19.689,73	0,73
<b>Asistencial</b>	<b>16.606,28</b>	<b>17.922,67</b>	<b>0,93</b>	<b>17.169,72</b>	<b>18.301,31</b>	<b>0,94</b>
<26	15.122,97	15.955,93	0,95	16.283,17	17.279,69	0,94
26-35	16.162,59	17.868,41	0,9	17.157,91	18.212,87	0,94
36-45	16.990,69	18.619,30	0,91	17.284,68	18.866,67	0,92
46-49	17.025,07	18.314,02	0,93	17.640,94	18.804,22	0,94
50-54	16.926,10	17.286,88	0,98	17.472,72	18.233,77	0,96
55-60	16.953,99	17.511,82	0,97	16.947,52	17.982,11	0,94
>61	16.639,53	21.632,15	0,77	17.750,93	19.721,37	0,90
<b>Equipo directivo de Administración</b>	<b>32.962,39</b>	<b>32.211,59</b>	<b>1,02</b>	<b>33.723,17</b>	<b>30.783,80</b>	<b>1,10</b>
26-35	22.000,46	31.460,53	0,7	24.693,488	30.800,148	0,80
36-45	28.944,63	35.702,58	0,81	33.705,63	29.089,82	1,16
46-49	34.937,17	37.466,24	0,93	25.441,56	43.703,98	0,58
50-54	27.985,44	31.399,02	0,89	43.581,29	28.934,81	1,51
55-60	26.701,35	26.673,12	1	25.135,94	28.356,25	0,89
>61	75.458,57	17.486,90	4,32	38.929,21	38.992,56	1,00
<b>Equipo directivo de Dirección</b>	<b>45.996,45</b>	<b>44.969,29</b>	<b>1,02</b>	<b>49.722,75</b>	<b>47.773,18</b>	<b>1,04</b>
26-35	39.995,82	40.883,46	0,98	35.327,97	0	NA
36-45	46.380,37	46.528,74	1	43.829,39	34.738,34	1,26
46-49	45.223,02	51.104,50	0,88	45.531,61	60.652,59	0,75
50-54	47.928,39	0	NA	64.796,75	0	NA
55-60	52.893,03	0	NA	50.115,85	41.249,89	1,21
>61	37.848,85	31.355,00	1,21	54.521,45	41.883,37	1,30
<b>Hostelero</b>	<b>13.165,76</b>	<b>16.118,15</b>	<b>0,82</b>	<b>14.260,54</b>	<b>17.068,09</b>	<b>0,84</b>
<26	12.624,79	12.922,42	0,98	13.557,99	11.962,10	1,13
26-35	12.662,73	14.931,35	0,85	13.414,49	14.412,77	0,93
36-45	12.682,66	16.046,90	0,79	14.103,19	15.868,98	0,89
46-49	13.639,88	16.674,83	0,82	13.888,02	17.540,61	0,79
50-54	12.823,02	17.710,93	0,72	14.251,58	17.602,68	0,81
55-60	13.638,20	15.366,23	0,89	14.576,16	21.361,28	0,68
>61	13.251,12	15.399,73	0,86	14.738,09	15.813,36	0,93
<b>Total</b>	<b>16.369,42</b>	<b>18.449,55</b>	<b>0,89</b>	<b>16.935,36</b>	<b>18.535,80</b>	<b>0,91</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.

### **5.3.5. Relaciones laborales**

En Amavir, creemos en la facilitación del **diálogo social** a nivel nacional, adaptado a las características específicas de cada región. La descentralización del diálogo social nos permite responder a las necesidades y preocupaciones específicas de la diversidad de nuestros trabajadores en las distintas zonas.

Al entablar un diálogo a nivel local, podemos fomentar una comprensión más profunda de los retos y oportunidades regionales, lo que conduce a soluciones y estrategias más eficaces. En Amavir, el diálogo social entre la empresa y sus empleados/as se facilita a través del compromiso directo con los sindicatos y los órganos representativos en cada lugar de trabajo, respetando las disposiciones legales pertinentes. La empresa defiende el derecho de sus profesionales a la afiliación sindical y a la elección de sus representantes. Al final del ejercicio 2024, Amavir contaba con **238 representantes de los trabajadores**, distribuidos de la siguiente forma por sindicato de procedencia:

		<b>2023</b>	<b>2024</b>				
Número total de representantes de los trabajadores		234	238				
<b>Representación sindical</b>							
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSE	LAB	Intersindical	Total
117	98	10	9	1	2	1	<b>238</b>

El **100 %** de la plantilla se encuentra cubierta por **convenio colectivo**: el **89 %** por el convenio estatal y el **11 %** restante por el convenio de aplicación en Navarra.

Realizamos reuniones con los diferentes **Comités de Empresa**, en la que los representantes de los trabajadores nos trasladan, con la dirección de la residencia también presente, cualquier tipo de inquietud, información o solicitud que estimen oportuna. Además, las reuniones con el comité de empresa sirven de foro para transmitir los intereses y preocupaciones de los empleados/as. Asimismo, las cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud en el entorno laboral se recogen en nuestro acuerdo de aplicación y se abordan de manera continua en las reuniones de los comités de salud y seguridad.

## 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 amplia**, 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

## 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		
	2023	2024
Coste total alimentación	14.753.945	16.579.326
Número de menús	560	775

Durante 2023 se llevó a cabo un proceso de concurso para la renovación de los **servicios de alimentación** en las residencias, que entró en vigor en el 2024. El servicio de alimentación 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.

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. También destaca la implantación de las dietas texturizadas en 20 de los 40 centros.

Datos servicio de lavandería		
	2023	2024
Ropa lavada por residente/día (kg)	2,21	2,24

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2023	2024
Número de talleres de psicología	40.944	42.264
Número de talleres de terapia ocupacional	72.228	72.860
Número de talleres de fisioterapia	72.900	76.500
Número de talleres de animación sociocultural	32.500	29.120

Toda esta atención se presta en **centros confortables** que han sido diseñados específicamente para convertirse en el **nuevo hogar de las personas 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 la mayoría de ellas están localizadas en lugares fácilmente accesibles por **transporte público**.

#### Nuestras instalaciones en cifras:



Datos mantenimiento de los centros		
	2023	2024
N.º de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	60.910	59.733
Acciones preventivas internas*	183.329	201.009
Acciones preventivas externas**	4.082	4.124

\* Mantenimiento preventivo y de prevención y control de legionela

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

El tiempo medio de resolución de los avisos de avería se situó en 2,47 días en 2024 (4,88 en 2023).

#### ***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. Posteriormente, se comparten los proyectos de cada residencia, poniendo en común las claves de éxito para que se puedan replicar aquellos que consideren de interés en sus centros.

#### **Acciones en 2024:**

- Un 80 % de los centros presentaron al menos un proyecto. El 20 % que no han presentado proyectos corresponde a las nuevas aperturas y a centros con rotación de personal que ha dificultado el desarrollo de proyectos.
- El 30 % de las residencias han presentado más de un proyecto.
- El 62 % de los proyectos se centran en llevar a cabo una “Actividad significativa” para los usuarios. El 32 % se han centrado en realizar cambios en los entornos más próximos de nuestros usuarios.

- Durante el año, se ha continuado la implantación en los centros de la figura de los profesionales de referencia, que está ya implantado al 100 % en Navarra, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Andalucía, al 80 % en Madrid y al 50 % en Canarias.
- Se ha continuado también el proyecto de actividades indirectas ejecutadas por el equipo de auxiliares en las unidades de convivencia de las residencias.
- Implantación en 2024 del proyecto “Historia de vida”, que trata de recoger en un libro (bajo el nombre de “El libro de mi vida”) las vivencias de los usuarios, para que los equipos trabajen en la atención personalizada de cada uno de ellos en función de dicha historia de vida.



### **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:

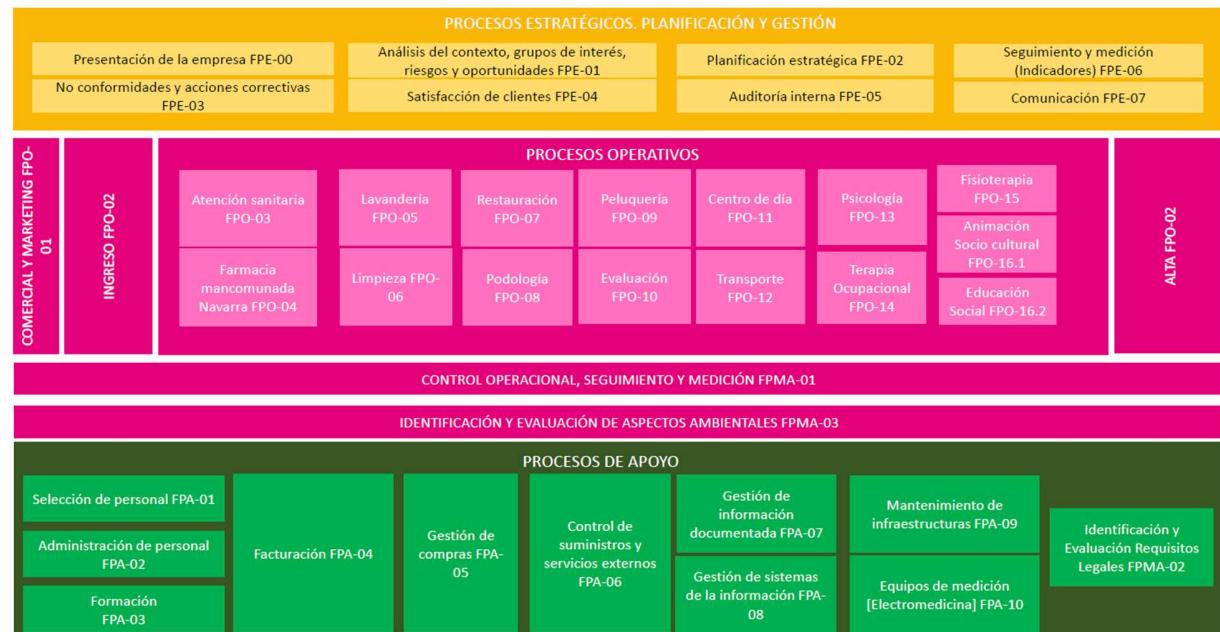
- Mapa de Procesos de la compañía, en el que se especifican los procesos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de la calidad, así como la secuencia e interacción de estos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de estos, 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 mejorarllos 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 2024, se continuó con el 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, se han identificado nuevos riesgos que podrían afectar tanto a los centros de manera individual como a nivel grupal, los cuales son

compartidos para todos los centros del Grupo. Además, se han aumentado las visitas a los centros, tanto presenciales como de forma telemática, con el objetivo de dar mayor cobertura y seguimiento a la continuidad del sistema de gestión integrado en cada uno de los centros.

### Mapa de Procesos de Amavir (2024)



### Procesos y Protocolos Amavir (en verde, los actualizados en 2024)

Código	Título	Código	Título
FPA-06	Control de suministros y servicios externos	Pt/RrHh/02	Protocolo de actuación ante agresiones
Pt/Si/06	Protocolo de gestión de usuarios en central	Pt/Gr/06	Protocolo Guiados por Ti_ACP
Pt/Si/07	Protocolo de gestión de usuarios en centros	Pt/Md/25	Protocolo de eliminación intestinal
Pt/Md/17	Protocolo de prevención de UPP	Pt/RrHh/07	Protocolo de encuestas de clima laboral
FPA-01	Selección de personal	Pt/Ps/11	Protocolo de prevención, detección y atención a la soledad no deseada.
Pt/Ac/01	Protocolo de acogida	FPE-04	Satisfacción de clientes
Pt/Se/01	Protocolo de Selección	Pt/Co/06	Protocolo de encuestas de satisfacción de usuarios
Pt/Ts/03	Protocolo de ingreso, acogida y adaptación	Pt/Gr/04	Protocolo de prevención y detección de maltrato al mayor
FPO-10	Evaluación	Pt/Gb/12	Protocolo para el lavado de ropa de trabajo en el centro
Pt/Gr/09	Protocolo del Plan de Atención Individualizada (PAI)	Pt/RrHh/04	Protocolo de alta de trabajadores
Pt/Co/12	Protocolo de órganos de repr y part de usuarios y familiares - comisión de menús	Pt/RrHh/05	Protocolo de gestión del absentismo
Pt/Ts/01	Protocolo de servicios complementarios	Pt/RrHh/06	Protocolo de baja en la empresa
Pt/Md/15	Protocolo de remisión a urgencias	Pt/Md/21	Protocolo Mantenimiento y reparación de equipos de electromedicina
Pt/Enf/02	Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación	Pt/Md/02	Protocolo de prevención de contactos

Pt/Enf/02.-Anexo I	Medidas de prev para medicamentos peligrosos	Pt/Md/10	Protocolo de cuidados de sonda vesical
Pt/Gr/07	Protocolo de resolución de conflictos	Pt/Ps/03	Protocolo de actuación ante riesgo de fuga
Pt/Ts/06	Protocolo de acompañamiento a consultas sanitarias	Pt/Gb/08	Protocolo de control de comensales
Pt/Co/10	Protocolo de coordinación con el entorno	Pt/Gb/10	Protocolo de cocina
Pt/Co/11	Protocolo de promoción de las relaciones con las familias	Pt/Md/09	Protocolo de cuidados paliativos
Pt/Md/34	Protocolo de coordinación sanitaria	Pt/Md/12	Protocolo de diabetes
Pt/Enf/01	Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico	Pt/Md/16	Protocolo de oxigenoterapia
Pt/Fo/01	Protocolo de Formación en centros	Pt/Ps/07	Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio
Pt/Fo/02	Protocolo de Formación en central	Pt/Ts/02	Protocolo de entrega de claves para el portal de las familias
FPA-03	Formación	Pt/Sp/01	Protocolo de investigación de eventos adversos
Pt/SegInfo/03	Protocolo de análisis de riesgos de SI	Pt/Gb/11	Protocolo del servicio de lavandería
Pt/SegInfo/04	Protocolo de actuación ante brechas de seguridad de información	Pt/Enf/03.-Anexo I	Contenido mínimo del maletín de intervención rápida
Pt/SegInfo/05	Protocolo de destrucción de documentación confidencial	MC	Manual del sistema de gestión
Pt/SegInfo/06	Protocolo de funcionamiento del comité de SI	FPA-02	Administración de personal
Pt/Si/01	Protocolo de petición a Asistencia Técnica	FPA-07	Gestión de información documentada
Pt/Si/02	Protocolo de identificación, clasificación e intento de resolución de peticiones a AT	FPA-09	Mantenimiento de infraestructuras
Pt/Si/03	Protocolo de actuación de equipos de soporte interno de SAP	FPA-10	Equipos de medición
Pt/Si/04	Protocolo de gestión de problemas	FPE-00	Presentación del sistema de gestión
Pt/Si/05	Protocolo de avisos ante incidentes de seguridad	FPE-02	Planificación estratégica
Pt/SegInfo/01	Protocolo de entrega de documentación ante fallecimiento	FPE-05	Auditorías Internas
Pt/SegInfo/02	Protocolo de atención y respuesta al ejercicio de los derechos ARCOPO	FPE-06	Seguimiento y medición (Indicadores)
Pt/Md/05	Protocolo de Inmovilismo	FPO-01	Comercial
Pt/Md/26	Protocolo para la prevención de ITU's	FPO-02	Ingreso y alta en el centro
Pt/Fs/01	Protocolo de transferencias con grúa	FPO-03	Atención sanitaria
Pt/Md/13	Protocolo de escabiosis	FPO-07	Restauración
Pt/Ps/01	Protocolo de atención en fin de vida	FPO-11	Centro de Día / SED
Pt/Ps/08	Protocolo de actuación ante un suicidio en el centro	FPO-12	Transporte
Pt/Md/23	Protocolo de Atención al sueño y al reposo	FPO-13	Psicología
Pt/Fc/01	Protocolo de fianzas	FPO-14	Terapia Ocupacional
Pt/Fc/02	Protocolo de devolución de fianzas	FPO-15	Fisioterapia
Pt/Ps/05	Protocolo de actuación ante ausencias no justificadas de residentes	FPO-16.1	Animación Socio cultural
Pt/Md/06	Protocolo de caídas	FPO-16.2	Educación Social
Pt/Md/19	Protocolo sobre el uso de contenciones físicas	MC2	Mapa de procesos
FPMA-01	Control operacional, seguimiento y medición	Pt/Ps/10	Protocolo para el abordaje del comportamiento sexual inapropiado
Pt/Co/09	Protocolo de Comunicación con familias en situaciones de emergencia.	Pt/Ts/05	Protocolo de alta en el centro

Pt/Gb/09	Protocolo de higiene alimentaria	Pt/Ps/09	Protocolo de duelo ante fallecimiento
Pt/Gb/13	Protocolo de Limpieza y Desinfección en situaciones de emergencia	Pt/Md/03	Protocolo de atención a residentes con incontinencia
Pt/Mt/01	Protocolo de emergencias en el transporte	Pt/Md/08	Protocolo de cuidados de ostomía
Pt/Ma/02	Protocolo de Gestión de residuos	Pt/Md/11	Protocolo de cuidados de SNG/PEG
Pt/Ma/02-Guía	Guía de gestión de residuos	Pt/Md/14	Protocolo de hidratación
Pt/Ma/03	Protocolo de evaluación de aspectos ambientales	Pt/Ts/04	Protocolo sobre la capacidad de las personas
Pt/Ma/04	Protocolo de manipulación, almacenamiento y derrame de productos químicos	Pt/Md/01	Protocolo de EDOs
Pt/Ma/05	Protocolo de sustitución de productos químicos	Pt/Gr/05	Protocolo de Acogida, atención, no discriminación
Pt/Ma/06	Protocolo de actuación ante emergencia ambiental	Pt/Gb/01	Protocolo de higiene básica del residente
Pt/Gr/03	Protocolo de atención de alarmas	Pt/Md/18	Protocolo de detección y tratamiento de ulceras cutáneas crónicas
Pt/Fs/02	Protocolo de Paseos programados en planta	Pt/Md/18.-Anexo I	Tratamiento de las heridas crónicas
Pt/Gb/02	Protocolo de limpieza de habitaciones y zonas comunes	Pt/Md/18.-Anexo II	Indicaciones generales
Pt/Gb/03	Protocolo de limpiezas generales	Pt/Md/07	Protocolo de Hipertensión
Pt/Gb/04	Protocolo de revisión de habitaciones	FPO-05	Lavandería
Pt/Gb/05	Protocolo de Centro de día	FPO-06	Limpieza
Pt/Gb/06	Protocolo de peluquería	Pt/Md/04	Protocolo de atención geriátrica
Pt/Gb/07	Protocolo de etiquetado de ropa	Pt/Md/04.-Anexo I	Cuidados por protocolo enfermería
MCR 01	Manual de atención telefónica	FPMA-03	Identificación y evaluación de aspectos ambientales
MCR 02	Manual de visita comercial en los centros	Pt/Enf/03	Protocolo de maletín de intervención rápida
MCR 03	Manual para la correcta imagen de los centros	Pt/Md/29	Protocolo sobre el uso racional de Psicofármacos
Pt/Cr/01	Protocolo de actuaciones comerciales externas	Pt/Md/29.-Anexo I	Síndromes neuropsiquiátricos asociados a las demencias
Pt/Cr/02	Protocolo de gestión de solicitudes de información procedente de Internet	Pt/Md/29.-Anexo II	Tratamiento farmacológico de los síndromes neuropsiquiátricos
Pt/Cr/03	Protocolo de solicitudes de información vía telefónica	Pt/Md/29.-Anexo III	Pautas de retirada de fármacos
Pt/Cr/04	Protocolo de gestión de solicitudes de información en los centros. Visita comercial	Pt/Ma/01	Protocolo de climatización
Pt/Cr/05	Protocolo de gestión de la ocupación	Pt/Ps/04	Protocolo de actuación ante SPCD y alteraciones de conducta
Pt/Cr/06	Protocolo de seguimiento comercial	Pt/Md/22	Protocolo polimedicación e Yatrogenia
Pt/Cr/07	Protocolo de marketing y publicidad	Pt/Md/22.-Anexo I	Criterios Stopp - Start
MCO 01	Manual del SAU y atención al usuario	FPA-08	Sistemas de información
MCO 02	Manual de comunicación igualitaria	FPE-03	No Conformidades y Acciones correctivas
MCO 03	Manual de elaboración del periódico	Pt/Md/28	Protocolo de la Unidad de Cuidados y Confort (UCC).
MCO 04	Manual de excelencia en el trato	FPA-05	Gestión de compras
Pt/Co/02	Protocolo de comunicación externa	FPE-07	Comunicación
Pt/Co/03	Protocolo de comunicación interna	FPMA-02	Identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales
Pt/Co/04	Protocolo de órganos de representación y participación	FPO-04	Farmacia mancomunada de Navarra

Pt/Co/04B	Protocolo de órganos de representación y participación CAM	FPO-o8	Podología
Pt/Co/05	Protocolo de atención al usuario SAU	FPO-o9	Peluquería
Pt/Co/07	Protocolo de información asistencias a las familias de residentes y usuarios de CD/SED	Pt/RrHh/03	Protocolo de horas complementarias
Pt/Co/08	Protocolo de gestión de claves TuPortal	MC1	Anexo I Manual del sistema de gestión
Pt/Gr/01	Protocolo de responsable de fin de semana	FPA-04	Facturación
Pt/Md/20	Protocolo de atención y valoración nutricional	FPE-01	Análisis del contexto, GI, Riesgos y oportunidades
Pt/RrHh/01	Protocolo de apertura de expediente disciplinario		

### 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	2023	2024
Derivadas de auditorías internas	394	379
Derivadas de auditorías externas	6	13
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	564	440
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>832</b>

## **6.1.4. Encuestas de satisfacción**

Conocer la **opinión de nuestros usuarios** sobre los servicios que ofrecemos es una apuesta clara de Amavir por la calidad. Por este motivo hacemos **encuestas anuales de satisfacción**, realizadas de manera conjunta con el resto de compañías del Grupo Maisons de Famille, lo que facilita la comparabilidad de los datos y el establecimiento de objetivos comunes.

Los resultados de 2024, en los que se ha vuelto a preguntar de manera separada a usuarios de residencia y a usuarios de centro de día (el año pasado fue conjunta), han sido los siguientes:

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

	2023		2024	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residentes	1.810	81 %	1.863	82 %
Familiares de residentes	2.488	42 %	2.387	37 %
Usuarios Centro de Día	-	-	415	82 %
Familiares Centro de Día	-	-	191	18 %

### **Resultados encuestas:**

- Valoración numérica global (de 0 a 10)

	2023	2024
Residentes	8,08	8,42
Familiares de residentes	7,35	7,60
Usuarios Centro de Día	-	9,01
Familiares Centro de Día	-	8,81

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

- Índice de satisfacción global (por servicios y prestaciones)

RESIDENCIAS	Residentes		Familiares	
	2023	2024	2023	2024
Dirección	7,92	<b>8,51</b>	7,54	<b>7,76</b>
Medicina	8,23	<b>8,44</b>	7,35	<b>7,77</b>
Enfermería	8,25	<b>8,57</b>	7,62	<b>7,96</b>
Personal gerocultor	8,63	<b>8,60</b>	7,26	<b>7,91</b>
Fisioterapia	8,17	<b>8,87</b>	7,33	<b>7,74</b>
Coordinación SSGG	8,69	<b>8,30</b>	7,31	<b>7,64</b>
Recepción	7,60	<b>8,92</b>	8,34	<b>8,75</b>
Trabajo social	8,04	<b>8,73</b>	7,57	<b>8,04</b>

Terapia Ocupacional	8,47	<b>8,58</b>	7,24	<b>7,57</b>
Psicología	-	<b>8,94</b>	-	<b>7,68</b>
Podología	7,42	<b>7,87</b>	7,03	<b>7,52</b>
Entorno residencial	8,29	<b>8,62</b>	7,65	<b>7,99</b>
Confort habitación	8,43	<b>8,73</b>	7,54	<b>8,00</b>
Respeto, atención y cuidados del personal	8,30	<b>8,65</b>	7,71	<b>7,87</b>
Actividades terapéuticas	8,34	<b>8,65</b>	7,17	<b>7,43</b>
Peluquería	-	<b>8,31</b>	-	<b>7,80</b>
Lavandería	7,46	<b>7,80</b>	6,56	<b>6,85</b>
Limpieza	8,38	<b>8,68</b>	7,61	<b>7,95</b>
Alimentación	6,78	<b>6,97</b>	6,57	<b>6,72</b>
Animación	8,23	<b>8,61</b>	7,13	<b>7,49</b>
Información sobre la salud de los usuarios	7,78	<b>8,21</b>	7,23	<b>7,46</b>

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

CENTROS DE DÍA	Usuarios CD		Familiares de CD	
	2023	2024	2023	2024
Dirección	-	<b>8,95</b>	-	<b>8,79</b>
Medicina	-	<b>8,44</b>	-	<b>8,64</b>
Enfermería	-	<b>8,56</b>	-	<b>8,71</b>
Personal gerocultor	-	<b>9,33</b>	-	<b>9,03</b>
Fisioterapia	-	<b>9,12</b>	-	<b>8,76</b>
Coordinación SSGG	-	<b>8,50</b>	-	<b>8,56</b>
Recepción	-	<b>9,08</b>	-	<b>9,04</b>
Trabajo social	-	<b>9,12</b>	-	<b>8,82</b>
Terapia Ocupacional	-	<b>9,00</b>	-	<b>8,85</b>
Psicología	-	<b>9,05</b>	-	<b>8,64</b>
Podología	-	<b>8,19</b>	-	<b>7,82</b>
Entorno residencial	-	<b>9,00</b>	-	<b>8,92</b>
Confort instalaciones	-	<b>8,78</b>	-	<b>8,74</b>
Respeto, atención y cuidados del personal	-	<b>9,24</b>	-	<b>9,01</b>
Peluquería	-	<b>8,30</b>	-	<b>8,04</b>
Limpieza	-	<b>8,86</b>	-	<b>9,01</b>
Alimentación	-	<b>8,02</b>	-	<b>8,14</b>
Animación	-	<b>8,37</b>	-	<b>8,78</b>
Vida social y actividades		<b>9,00</b>		<b>8,66</b>
Información sobre la salud de los usuarios	-	<b>8,48</b>	-	<b>8,53</b>

Horario CD		<b>8,81</b>		<b>8,71</b>
Duración ruta		<b>8,54</b>		<b>7,96</b>
Estado vehículo ruta		<b>8,44</b>		<b>7,83</b>
Adaptación y accesibilidad vehículo		<b>8,59</b>		<b>7,97</b>
Trato personal ruta		<b>8,91</b>		<b>8,52</b>

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

En términos generales, se aprecia un aumento del nivel de satisfacción de usuarios y familiares, lo que se ha visto traducido también en un incremento significativo del NPS (Net Promotor Score) en comparación con el año pasado:

	RESIDENCIA			CD			GLOBAL
	Residentes	Familiares	Total	Usuarios	Familiares	Total	
<b>NPS</b>	+ 53	+ 21	<b>+ 35</b>	+ 76	+ 61	<b>+ 71</b>	<b>+ 39,54</b>

	2022	2023	2024
<b>Evolución NPS</b>	+ 14	+ 17	<b>+ 39,54</b>

Además de las encuestas de satisfacción, 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.

Por otro lado, en 2024 se ha implantado el programa "**Amavir en familia: espacios para compartir conocimiento**" para acercar a los familiares el proceso de atención a las personas residentes. El principal objetivo de este proyecto es la integración de las familias en el proceso asistencial de los centros, acercándolas a las residencias para compartir con ellas información de interés sobre los cuidados que reciben las personas mayores, así como para orientarles en los procesos relativos al envejecimiento, sobre la enfermedad de sus allegados o la convivencia en los centros.

A través de este proyecto se fomenta la participación activa de los familiares en el plan de cuidado de los residentes, animando a todos aquellos que lo deseen a participar en sesiones de charla-coloquio y debate de una duración aproximada de una hora. De este modo, los asistentes pueden participar en diferentes talleres y experimentar las intervenciones que se llevan a cabo

en los centros; conocer diferentes proyectos de Amavir, como por ejemplo la figura de los profesionales de referencia de los centros, la eliminación de sujeciones o los espacios multisensoriales; y recibir información sobre los aspectos bio y psico-sociales que afectan al envejecimiento y sobre otros elementos relativos a la convivencia en el centro, como puede ser el tratamiento del dolor, la alimentación, la hidratación o el abordaje en comportamientos disruptivos, entre otros.

Estas sesiones grupales tienen una periodicidad mensual, conforme a un calendario previamente establecido por la dirección del centro, están lideradas por un profesional de cada centro y cuentan con el apoyo de un equipo multidisciplinar que aporta variedad de perspectivas y especialidades. Así, se distribuyen diferentes charlas y talleres sobre una temática concreta cada mes, anunciándolas con tiempo suficiente y difundiéndolas para que todas aquellas familias que estén interesadas puedan acudir.

Durante 2024, se han organizado un total de **123 charlas**, con la participación de **2.046 personas** (1.120 de ellas, familiares de residentes).



### **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)).
- 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 significativamente los agradecimientos y sugerencias y han disminuido ligeramente las reclamaciones. Las quejas son interpuestas en su totalidad por los familiares de los usuarios y principalmente por temas de atención asistencial, alimentación y lavandería.

Resumen datos SAU		
	2023	2024
Reclamaciones	287	<b>283</b>
Sugerencias	14	<b>50</b>
Agradecimientos	618	<b>863</b>

¿Quién interpone las reclamaciones?		
	2023	2024
Usuarios	2 %	<b>0 %</b>
Familiares	98 %	<b>100 %</b>

Motivo de las reclamaciones		
	2023	2024
Atención asistencial	125	<b>148</b>
Otras (quejas varias)	21	<b>26</b>
Alimentación	30	<b>18</b>
Lavandería	17	<b>15</b>
Falta de personal	22	<b>14</b>
Medicación	21	<b>14</b>
General	12	<b>12</b>
Extravío/Robo	7	<b>12</b>
Mantenimiento	14	<b>9</b>
Personal del centro (formas)	12	<b>8</b>
Tarifas/Cobros	---	<b>4</b>
Temperatura	4	<b>2</b>
Limpieza	2	<b>1</b>

% tiempo de respuesta reclamaciones		
	2023	2024
Respondidas el mismo día	11,5 %	7,4 %
1 y 3 días laborables	37,6 %	37,1 %
4 y 7 días laborables	35,5 %	36,7 %
8 y 15 días laborables	14,3 %	17,3 %
16 y 30 días laborables	1 %	0,4 %
Más de 30 días	0 %	1,1 %

Medios utilizados para interponer reclamaciones		
	2023	2024
Hojas oficiales	129	152
Email/Web	72	70
Carta	9	15
Portal familias	24	18
Hoja interna	48	20
Otras	5	8

Medios utilizados para responder las reclamaciones		
	2023	2024
Carta	136	159
Email	97	93
Dirección de Centro	36	21
Equipo Técnico	18	9
Burofax	0	1

## 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.
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: celulosa y pequeño electrodoméstico.
- Desarrollo del módulo de gestión documental de homologación de proveedores con el software CTAIMA.
- Lanzamiento de tender para el suministro de productos de limpieza y lavandería.
- Test de calzado sanitario destinado a trabajadores.

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. Una vez analizadas las

respuestas y la documentación aportada, el área de Compras y Aprovisionamientos evalúa su perfil y asigna una puntuación final.

Anualmente, el departamento de Calidad, en colaboración con el departamento de Compras y otras áreas contratantes, llevan a cabo una revisión de las **evaluaciones de sus proveedores**. Si 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	2023	2024
Proveedores activos desde años anteriores	31	32
Proveedores nuevos homologados*	5	2
Bajas por no conformidad	2	0
Bajas (por otras razones)	6	4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>38</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 y 2024 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 2024 no se registró ningún ataque informático ni fugas/fraudes deliberados.**

Algunas actuaciones en 2024:

- Se llevó a cabo la **auditoría anual RGPD**, ejecutándose las correspondientes acciones correctivas para solventar no conformidades.
- Se ha finalizado la implantación de un sistema de gestión de cuentas privilegiadas.
- Se ha optado por encriptar los ordenadores fijos, además de los portátiles.
- Actividades formativas:
  - Envío periódico de boletines de seguridad a través de la empresa Secure & IT para todos los empleados que tienen correo electrónico corporativo.
  - Realización de formaciones de una hora sobre la concienciación en seguridad a 2.595 empleados.
  - El equipo directivo (46 directores) y parte del equipo de las oficinas centrales (24 personas) han recibido la formación y concienciación en seguridad (tres horas).

## 7.2. Digitalización

En 2024 se implementaron una serie de proyectos en el marco del proceso de **transformación digital de Amavir**, tales como:

- Implantación del sistema de pantallas táctiles de Ibernex en las residencias para la automatización de las tareas de auxiliares.
- Mejora de la integración con SAP.
- Renovación de equipos de electrónica de red para garantizar la compatibilidad con los nuevos sistemas de pantallas.
- Corrección de indicadores de AESTE y de indicadores asistenciales.
- Evolutivo Sharepoint para la adaptación de la nueva Intranet de la compañía.
- Cambio del sistema de llamadas paciente-enfermera por uno con tecnología IP.
- Instalación de cámaras para la identificación de residentes con riesgo de fugas.
- Ampliación de cobertura Wifi en los centros.
- Instalación de sistemas de estimulación sensorial (SHX).

En 2024 **se invirtió un total de 1,073 millones de euros**, de los cuales 297.000 han sido destinados a equipamiento informático (ordenadores, servidores, elementos de comunicación, etc.), 24.000 a equipos para control de eficiencia energética, 584.000 a evolutivos generales del módulo SAP y Salesforce, y el resto se ha destinado a proyectos de desarrollo de aplicaciones y a la compra de licencias.

Finalmente, se ha continuado con la integración de SAP con el sistema de pantallas táctiles y se sigue generando el sistema de firma digital y precontrata.

## 8. GESTIÓN AMBIENTAL

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

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

Para la gestión ambiental, Amavir cuenta con un departamento de Calidad y Medio ambiente y otro de Mantenimiento, compuestos por diez personas.

El **principal objetivo ambiental que se ha establecido para el año 2024** 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 mejorar la puntuación obtenida en las encuestas del 2024 en la pregunta sobre "compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente". Cabe destacar que el 93 % de los centros ha aumentado la puntuación en la pregunta de las encuestas del 2024 relacionada con el compromiso de Amavir con el medio ambiente.

Compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente	2023	2024
Residentes	7,23	<b>7,97</b>
Familiares de residentes	6,89	<b>7,28</b>
Usuarios Centro de Día	-	<b>8,26</b>
Familiares Centro de Día	-	<b>8,16</b>

(\*) En base a la pregunta "¿Cómo valora el compromiso de Amavir con la sostenibilidad y el medio ambiente?" (escala de 0 a 10).

Además, se ha continuado trabajando en la elaboración de **campañas de concienciación** sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y de las acciones que están en nuestra mano. Se han llevado a cabo actividades para conmemorar los días internacionales sobre medio ambiente y se les ha dado difusión, tanto interna como externamente (197 actividades en total).

Durante el año 2024, **se ha revisado y modificado 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 cuenta con una **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, con auditorías anuales de revisión. Los centros Amavir Ciudad Real y Amavir La Gavia, cuya apertura se ha producido durante 2023, se certificaron por primera vez en 2024.

Además, Amavir consiguió 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). **En el 2024, también se obtuvo para la residencia Amavir Reus**. Además, los centros de La Gavia, Ciudad Real, Valle de Egüés, Reus y Jaén 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 han implantado sistemas de telemedida para electricidad en 9 centros (Horta, El Balconcillo, Arganzuela, Colmenar, Vallecas, Alcorcón, Villanueva de la Cañada, Ibañeta y Betelu). Se continuará trabajando en la instalación de este tipo de sistema en todos los centros, 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 58.640.166 kWh de energía en 2024, lo que representa un incremento del 3 % con respecto a 2023 (56.891.728 kWh). En la siguiente tabla se muestra su desglose por tipo de energía:

Tipo de energía	2023		2024	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	20.664.143	2.931	19.855.083	3.287
Gas natural	29.736.276	4.830	31.067.231	5.420
Gas propano	1.908.066	2.130	1.908.228	2.565
Gasoil residencias	1.163.683	3.603	1.325.884	4.868
Gasoil furgonetas	1.323.262	1.656	1.314.791	253
Biomasa	898.480	6.655	729.624	6.388
Solar	1.197.819	451	2.439.326	592
<b>Total</b>	<b>56.891.729</b>	-	<b>58.640.166</b>	-

#### Alcances.

- Electricidad: residencias y oficinas.
- Gas natural: residencias. Se han tomado los datos a partir de las lecturas de los contadores que se registran en SAP mensualmente en cada centro.
- Gas propano: residencias Las Hazas, El Pinar, Cenicientos, Patones, Ibañeta, Betelu, Haría, Tías y Tejina.
- Gasoil: residencias El Pinar, Cenicientos y Patones.
- Gasoil furgonetas: todos los centros de día a excepción de los centros de Cataluña, Ibañeta, Betelu, Valle de Egüés, Jaén, Ciudad Real, Santa Cruz y La Gavia.
- Biomasa: la residencia Amavir El Pinar cuenta con una caldera de biomasa.
- Solar (térmica y fotovoltaica): Ciudad Real, El Balconcillo, La Alameda, Teià, Vilanova, Horta, Sant Cugat, Colmenar, Coslada, Humanes, Alcorcón, Villanueva, Usera, Cenicientos, Getafe, La Gavia, Valle de Egüés, Jaén, El Encinar del Rey, Las Hazas, El Pinar, Arganzuela, Puente de Vallecas, Valdebernardo, Pozuelo, La Marina, Torrejón, Cartagena.

- Aerotermia: residencias Tías, Haría, Tejina, Reus y Jaén.

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 2023. 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 2023, ya que se abrieron nuevos centros.
- Con respecto al **consumo de gas propano**, se evidencia un ligero incremento debido a la apertura de los nuevos centros.
- Se evidencia una ligera disminución del consumo de gasoil de furgonetas.
- El **consumo proveniente de fuentes de energías renovables**, resultante de la aportación al mix energético de la biomasa y la energía solar, alcanzó en 2024 la cifra de 3.168.950 kWh frente a 2.096.299 kWh en 2023, lo que representa un 5,4 % del consumo total de Amavir.

**Amavir ha continuado durante 2024 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, a lo largo de 2024 Helexia colocó paneles solares en 11 residencias, ubicadas en Andalucía, Madrid, Castilla-La Mancha, Castilla y León y Murcia, lo que ha implicado un aumento del consumo de energía solar en un 104 % con respecto a 2023. Además, también se incorporó energía solar térmica en la residencia de Cartagena.

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 un total de 18 centros en los que hay distribuidos más de 3.420 paneles fotovoltaicos en toda la compañía, que producen más de 2.100 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 16 toneladas anuales y unas 290 toneladas en conjunto, lo que equivale a plantar 11.960 árboles cada año o al consumo energético de 800 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

**2023**

Alcorcón, Humanes, Getafe,  
Coslada, Cenicientos,  
Villanueva, Colmenar y  
Ciudalcampo

**2024**

Jaén, El Encinar del Rey, Las  
Hazas, El Pinar, Arganzuela,  
Vallecas, Valdebernardo,  
Pozuelo, La Marina, Torrejón,  
Cartagena.

- 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 2024 el consumo de agua fue de 391.868 m<sup>3</sup> (399.582 m<sup>3</sup> en 2023).

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )					
2023		2024		Evolución	
Consumo	m <sup>3</sup> /usuario	Consumo	m <sup>3</sup> /usuario	Consumo	m <sup>3</sup> /usuario
399.582	56,67	391.868	64,87	-1,9 %	14,5 %

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.

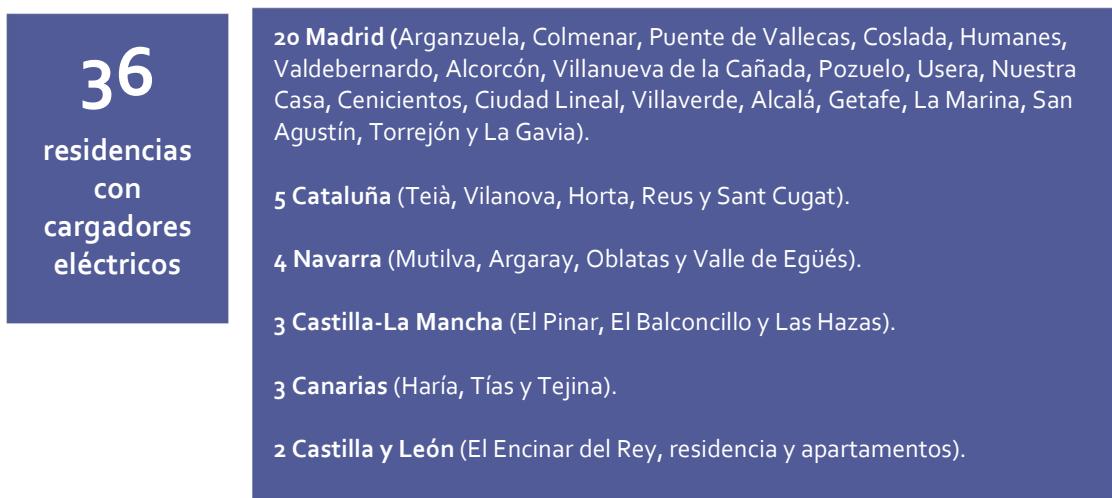
Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante. En 2024 se han consumido 12.911.000 guantes, 83.550 mascarillas y 145 batas reutilizables frente a 11.373.400 guantes, 618.900 mascarillas, 495 batas consumidas en el año 2023.

## 8.2. Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2024, 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.
- Renovación de las salas de calderas en San Agustín, Don Quijote y Villanueva, mejorando así el rendimiento de las instalaciones, con una inversión aproximada de 210.400 euros.

- 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 17 centros y nuestra previsión es ir aumentando a lo largo del 2025.
- 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 Reus y Amavir Jaén, que dispone de aerotermia y caldera de gas para producción de agua caliente.
- Amavir firmó 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.



### 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 2024 se ha trabajado en la elaboración del **Plan de descarbonización**, que será aprobado por el Comité de Dirección de Amavir en 2025. El objetivo es mejorar los resultados de nuestra huella de carbono a medio plazo, y alinearnos con los objetivos del Grupo Maisons de Famille.

En 2024 las emisiones de Amavir de CO<sub>2</sub> equivalente fueron las siguientes:

- Criterio localización (*Location based*), según factor de emisión (FE) de la Red Eléctrica de España (REE), criterio empleado por Amavir en años anteriores:

	2023 (t CO <sub>2</sub> eq)	2024 (t CO <sub>2</sub> eq)	diferencia	% diferencia
Alcance 1	7.549,62	7.534,19	-15,44	-0,20
Alcance 2	2.521,03	2.404,67	-116,35	-4,62
<b>Total</b>	<b>10.070,65</b>	<b>9.938,86</b>	<b>-131,79</b>	<b>-1,31</b>

- Criterio mercado (*Market based*), según factor de emisión (FE) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), empezado a medir por Amavir a partir de 2024:

	2023 (t CO <sub>2</sub> eq)	2024 (t CO <sub>2</sub> eq)	diferencia	% diferencia
Alcance 1	7.549,62	7.534,19	-15,44	-0,20
Alcance 2	5.620,65	5.190,09	-430,56	-7,66
<b>Total</b>	<b>13.170,27</b>	<b>12.724,27</b>	<b>-446,00</b>	<b>-3,39</b>

El factor de emisión del MITECO se actualiza cada año. Para el 2022 el FE MITECO de nuestra compañía proveedora de electricidad (Endesa) fue de 0,272 kg CO<sub>2</sub>eq/kwh y para 2023 de 0,259.

En comparación con el año anterior, y teniendo en cuenta cualquiera de los dos factores de emisión, se ha producido una **disminución del número total de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente vertida por la compañía al medio ambiente** (-1,31 % según el factor de emisión FE de Red Eléctrica y -3,39 % según el factor de emisión FE del MITECO). Y ello a pesar de haber abierto dos nuevas residencias.

Dada la actividad que realiza Amavir no se considera que la empresa pueda generar impactos significativos en el medio ambiente como consecuencia de vertidos, derrames, emisiones de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> 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 contenedores 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 2024 se generaron **1.460 kg de residuos sanitarios peligrosos** (1.405 en 2023), 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 **78.975 kg de residuos sanitarios no peligrosos**.

Generación de residuos (kg)			
Residuos	2023	2024	Evolución
Pilas y baterías	661	584	-12 %
Lámparas y luminarias	1.451	953	-34 %
Residuos sanitarios peligrosos (1)	1.405	1.460	4 %
Residuos eléctricos y electrónicos	7.703	8.649	12 %
Destrucción de papel confidencial	10.362	9.358	-10 %
Plástico (2)	1.151	1.564	43 %
Papel (3)	128.765	134.995	5 %
Envases (4)	92.123	109.429	19 %
Orgánico (5)	1.502.101	1.726.766	15 %
Restos (6)	4.506.304	5.180.299	15 %
Sanitario no peligroso (7)	24.570	78.975	221 %
Tóners (8)	1.398	558	-60 %
Folios (nº)	3.716.500	3.947.500	6 %
Aceite de cocina (l) (9)	9.042	10.615	17 %
Envases metálicos contaminados (kg)	2.531	2.239	-12 %
Aerosoles (kg)	502	631	26 %
Trapos y Absorbentes (kg)	344	371	8 %

(1) Recogidas trimestrales a excepción del centro de Sant Cugat (que gestiona estos residuos con el centro de salud).

- (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 Argaray, El Pinar, Jaén, Usera, Las Hazas, Patones, Pozuelo, Reus, Teià, Nuestra Casa y Cartagena.

Se ha continuado con la **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.

Desde el mes de junio de 2023, se gestionan los tóneres 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 encargadas del servicio de alimentación, quienes poseen sus propios planes estratégicos contra el desperdicio alimentario. Se trabaja en conjunto en la implementación de distintas medidas, entre ellas:

- Concienciación al consumidor y formación a los equipos sobre el compromiso con la reducción del desperdicio alimentario.
- Consejos sobre el uso responsable de los recursos alimentarios en nuestros comedores,
- Gestión responsable del excedente.
- Medición del desperdicio en los diferentes eslabones del proceso, cocina, línea y comedores y análisis de los puntos críticos para reducirlo.
- Buenas prácticas y análisis de la causa raíz que ayuden a implementar las estrategias de prevención necesarias.
- Mejoras en las previsiones, realizando comandas previas con tiempo suficiente para que los pedidos que se realizan desde cocina sean mucho más precisos.
- Definición y ajuste de la oferta gastronómica.
- Revisión de los métodos de almacenamiento y circuitos de caducidades, tanto en la cocina como en office de planta.

## 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 2024 Amavir se volvió a unir a “**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, comprometiéndose Sanitas a plantar un árbol por cada uno de ellos en el Bosque de los Zaragozanos. Durante los dos meses que duró esta iniciativa (del 1 de mayo al 30 de junio), los profesionales de Amavir dieron un total de **23,7 millones de pasos**, lo que supuso una distancia de **17.531 kilómetros**.



## 8.6. Actividades de concienciación medioambiental

Durante 2024, 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 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. También en Lanzarote, se ha llevado a cabo un proyecto con el **Área de la Reserva de la Biosfera** y la Consejería de Agricultura del Cabildo para plantar flora autóctona en los dos centros de Amavir en la isla (Tías y Haría), además de actividades formativas. Se trabaja también con la **Asociación Milana** a través de talleres creativos con el tinte natural de la cochinilla, tan tradicional en la isla.



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.



Entrega del **Manual de Medio Ambiente** a las nuevas incorporaciones a la compañía.

Además, se han establecido **80 contactos con entidades locales** para llevar a cabo actividades conjuntas relacionadas con el Medio Ambiente.

## 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. Estos informes han sido auditados externamente todos estos años por la compañía Mazars y se encuentran publicados en nuestra página web. Con anterioridad, publicábamos una memoria anual de actividades y RSE, siguiendo los criterios de GRI.



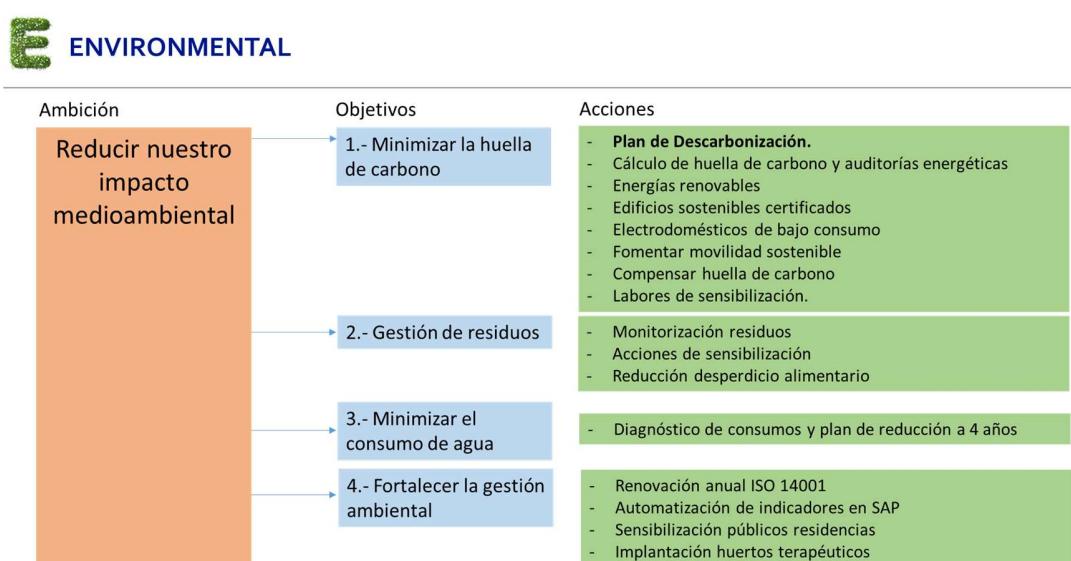
- Amavir forma parte desde 2018 de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, habiéndose comprometido con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo específicamente a los siguientes:



- 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 participa en el **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 estas materias. En 2024 se han organizado cinco reuniones, dos presenciales (en París y Frankfurt) y tres por videoconferencia, en las que se han abordado las siguientes cuestiones:
  - Elaboración del informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2023 y análisis de acciones de comunicación para difundir el informe.
  - Estrategia de ESG 2024.
  - Políticas y objetivos de reducción de la huella de carbono (medición de huella en alcance 1, 2 y 3 y preparación de planes de descarbonización).
  - Compliance.
  - Preparación con Deloitte del informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2024.
  - Análisis de requisitos de la normativa europea CSRD para reportes a partir de 2025.

## 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:



## S SOCIAL

Ambición	Objetivos	Acciones
Calidad, lo primero (equipos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Mejorar la calidad de vida de los empleados</li> <li>2.- Mejorar las condiciones de trabajo saludables</li> <li>3.- Fortalecer la inclusión</li> <li>4.- Apoyo a la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta anual de satisfacción de empleados común al grupo.</li> <li>- Evaluación anual del compromiso.</li> <li>- Monitorizar rotación semestralmente.</li> <li>- Implementación entrevista de salida (motivos)</li> <li>- Diseño evaluación anual del desempeño</li> <li>- Fortalecer promoción interna.</li> <li>- Implementar el Plan de formación anual</li> <li>- Bienestar, salud y seguridad de los empleados.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de evaluaciones de riesgos psicosociales.</li> <li>- Formación.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mujeres en consejo de administración.</li> <li>- Contratación de hombres en las residencias.</li> <li>- Seguir reduciendo brecha salarial hombres-mujeres.</li> <li>- Plan de contratación de personas con discapacidad.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntariado corporativo.</li> <li>- Programas intergeneracionales.</li> <li>- Contratación con proveedores locales.</li> <li>- Actividades formativas para la comunidad.</li> </ul>

## G GOVERNANCE

Ambición	Objetivos	Acciones
Calidad, lo primero (residentes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Mejora de la calidad del servicio</li> <li>2.- Estructurar y comunicar la política ESG</li> <li>3.- Imagen y reputación</li> <li>4.- Garantizar gestión de riesgos y compliance</li> <li>5.- Fortalecimiento cultura ética</li> <li>6.- Fortalecer seguridad y privacidad de los datos</li> <li>7.- Innovación y digitalización</li> </ul>	<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> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Despliegue del plan de comunicación y marketing.</li> </ul> <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> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de acogida sobre GDPR y LOPD a nuevas incorporaciones.</li> <li>- Formación equipo directivo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un proyecto al año.</li> </ul>

El Comité de Dirección de Amavir llevó a cabo a finales de 2024 un 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)):



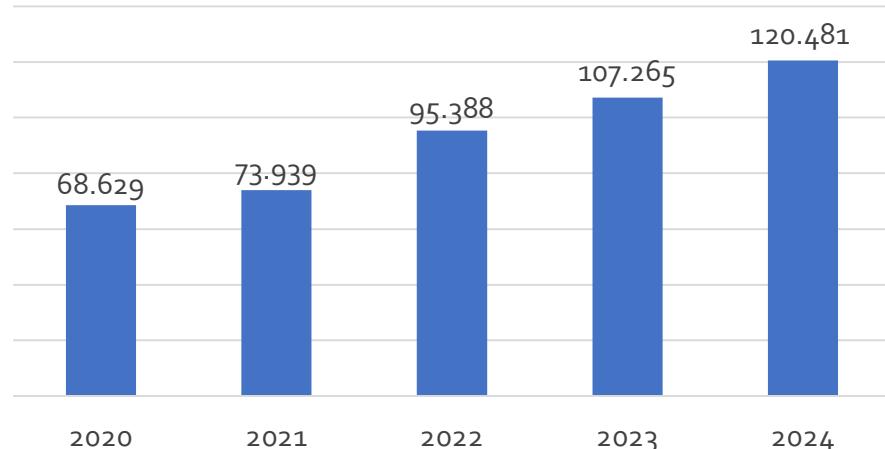
	2023	2024
Número total de visitas	342.873	693.647
Número total de usuarios	284.608	603.020
Páginas vistas	719.638	916.079
Minutos de duración media de las visitas	1,58	0,44

- Lanzamiento en 2024 de nueva Intranet:

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

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Facebook	55.841	57.480
Twitter	6.042	6.029
Instagram	5.231	5.774
LinkedIn	9.778	11.737
YouTube	4.860	13.743
Tik Tok	25.405	25.552
Pinterest	18	39
Snapchat	90	96
Bluesky	-	31
<b>TOTAL</b>	<b>107.265</b>	<b>120.481</b>

Evolución seguidores redes sociales



**2.652**  
posts publicados en redes en 2024

- **Comunicados internos para trabajadores y trabajadoras de Amavir (correo electrónico).**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Comunicados internos enviados	115	88

- **Periódico Amavir:** impreso en papel y distribuido a todas las residencias para su consumo por parte de usuarios, familiares y trabajadores (se ha ido reduciendo progresivamente la impresión en papel, pasando de 10.000 a 4.000 ejemplares). 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 web de Amavir, ofrece consejos para el cuidado de las personas mayores. Algunos artículos son escritos por los propios profesionales 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 2024 se han emitido 16 podcasts.

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

	2023	2024
Notas de prensa enviadas a los medios	60	57
Noticias generadas en los medios	1.579	1.059
% de noticias positivas sobre el total	89 %	89 %

- **Lanzamiento del newsletter Amavir:** esta nueva herramienta de comunicación se lanzó en mayo de 2024 y durante el año se han enviado 7 números, con una periodicidad mensual

(mayo, junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre). Llega a más de 12.000 personas, tanto público interno como externo de la compañía.



- **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.
- Portal del empleado.
- Comités de empresa.
- Consejos de Usuarios / Consejos de Participación / Comisiones de Menús.

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.

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 2024 se han registrado las siguientes **visitas y actos institucionales**:



- Visita de **Sus Majestades los Reyes Magos** a todas nuestras residencias, para colmar de alegría y regalos a las personas mayores que viven con nosotros. Y, por supuesto, no podemos olvidar la visita también de **Papá Noel** y, en nuestros centros de Navarra, del **Olentzero**.



- Visita de la **consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid**, Ana Dávila, a Amavir Villaverde para conocer los sistemas de estimulación sensorial implantados por la compañía en sus residencias gracias a los fondos europeos Next Generation. Además, la consejera compartió también un desayuno con personas mayores y profesionales del centro.



- Visita de la **consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid**, Ana Dávila, a Amavir Ciudad Lineal con motivo de la celebración del Día Internacional del Mayor. Durante la visita pudo conocer la terapia con animales que se lleva a cabo en el centro.



- Visita de la **consejera de Asuntos Sociales del Gobierno de Navarra**, M<sup>a</sup> Carmen Maeztu, a la residencia de mayores Amavir Oblatas (Pamplona), con motivo de la celebración del 21º aniversario de la apertura del centro.



- Visita de la **senadora por Tenerife**, Marta Arocha, exdirectora general de Dependencia del Gobierno de Canarias y exgerente del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo Insular de Tenerife, para conocer las instalaciones de nuestra nueva residencia Amavir Santa Cruz, en fase de construcción.



- La **consejera de Bienestar Social de la Junta de Castilla-La Mancha**, Bárbara García Torijano, la directora general de Mayores de la Junta, Alba Rodríguez Cabañero, y el alcalde de Albacete, Manuel Serrano López, visitaron el stand de Amavir durante la II Feria del Mayor de Castilla-La Mancha, que se celebró el pasado mes de octubre en el Pabellón Ferial de la IFAB en Albacete y por la que pasaron más de 4.000 personas.



- Visita de la **alcaldesa de Guadalajara**, Ana Guarinos, a la residencia El Balconcillo, gestionada por Amavir por concesión administrativa de la Junta de Castilla-La Mancha, con motivo de los actos organizados por el centro para celebrar las fiestas patronales de la ciudad.



- Visita de la **exalcaldesa de Madrid**, Manuela Carmena, a la residencia Amavir Getafe para conocer el huerto de Conrado, un residente que se encarga del mantenimiento de este espacio y que ha sido merecedor de distintos premios y reconocimientos. La visita vino propiciada por el programa de televisión "Aquí la tierra" (TVE).



- El **alcalde de Hellín**, Manuel Serena, junto a la concejala de Asuntos Sociales, visitó la residencia Las Hazas con motivo de las fiestas del municipio. Por otro lado, la concejala de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Hellín (Albacete) visitó también la residencia para conocer cómo trabajamos la gestión de residuos.



- La **concejala de Participación Ciudadana y Distritos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares**, Esther de Andrés, visitó la residencia Amavir Alcalá para conocer el proyecto intergeneracional que la residencia lleva a cabo con el colegio Santa María de la Providencia de la localidad.

## 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 2024 la cantidad de **152.154 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 2024:

- Contribución económica por décimo 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 están adheridas desde 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 3.500 regalos a personas mayores ingresadas en 24 de los 38 hospitales públicos 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.
- **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 2024 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.

- **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. Además de todas las actividades desarrolladas en las propias residencias, la compañía volvió a apoyar un año más la campaña de la **Fundación Adecco** con motivo de esta efeméride. En esta ocasión, la campaña se centró en el lema "Volver a soñar" y tenía un doble propósito: reforzar el acompañamiento a las mujeres con más dificultades de acceso al empleo y sensibilizar e implicar al tejido empresarial para generar entornos laborales más inclusivos. Con este mismo fin, se firmó también convenio de colaboración con **Grupo Labor**, que proporciona formación y empleo a mujeres en situación de vulnerabilidad social.

## Semana de la mujer

El empleo y la mujer en riesgo de exclusión laboral

A  
FUNDACIÓN ADECCO



- Muchos centros Amavir han organizado **mercadillos solidarios** durante 2024 con las manualidades elaboradas por las personas mayores en los talleres de terapia ocupacional, así como recolecta de fondos o de alimentos, todo ello con fines sociales. Este año muchas de estas actividades han ido encaminadas a ayudar a los afectados por la DANA en Valencia y Castilla-La Mancha.



- 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 17<sup>a</sup> 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.
- Continuamos nuestra **colaboración con el Banco de Material Ortoprotésico del Hospital Universitario Rey Juan Carlos (Madrid)**, donando ayudas técnicas para pacientes que no disponen de recursos económicos para adquirirlas.
- Amavir Puente de Vallecas (Madrid) participó en el **maratón solidario "Ruta 70 y pico"**, organizado por la Fundación "Lo que de verdad importa", para recaudar fondos y fomentar el acompañamiento de personas mayores que viven en residencias. Este maratón recorrió siete centros de mayores de la Comunidad de Madrid y estuvo encabezado por el atleta Álvaro Trigo y otros corredores solidarios, como los influencers y creadores de contenido Beatriz Gimeno y Carlos Martínez.



- La residencia Amavir El Encinar del Rey (Valladolid) ha continuado durante 2024 con su proyecto “**Nos echamos una pata?**”, una iniciativa lanzada el año anterior para que los usuarios del centro convivan con perritos en situación de acogida hasta que les encuentran un hogar definitivo. Se desarrolla en colaboración con el Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Valladolid. Otros centros desarrollan actividades similares. Por ejemplo, la residencia Amavir Arganzuela (Madrid) colabora con la “**Colonia Felina Arganzuela**” para ofrecer un espacio de cuidado a gatos abandonados y las residencias Amavir de Lanzarote hacen lo mismo con la “**Protectora de animales Sara**”, realizando paseos y acompañamiento a perros y gatos abandonados.
- **Actividades con motivo del Día Mundial del Alzheimer (21 de septiembre)**: además de las actividades organizadas por las propias residencias, la compañía patrocinó las XV Jornadas del Alzheimer organizadas por AFA Corredor del Henares, celebradas en septiembre en el Hospital Universitario del Henares.

## 9.5. 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 las personas 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), Amavir Diagonal (Barcelona) y Amavir Alcorcón (Madrid).



### **Centros educativos con los que hemos hecho actividades intergeneracionales durante 2024**

<b>Residencia</b>	<b>Centros educativos</b>
Amavir Alcalá	Colegio Nuestra Señora de la Providencia, CEIP Hemingway, CEIP Nuestra Señora del Val, IES Alonso de Avellaneda, IES Rosa Chacel, Colegio San Gabriel, Colegio Lope de Vega.
Amavir Alcorcón	Colegio Alkor, Escuela Infantil Los Pinos, Colegio Bellas Vistas, Colegio Juan Pablo II, Instituto Cervantes, IES Josefina Aldecoa, IES La Arboleda.
Amavir Arganzuela	Colegio Salesianos de Atocha, Parroquia de los Santos Inocentes, Universidad Complutense de Madrid.
Amavir Argaray	Colegio Sagrado Corazón, Colegio Liceo Monjardín, Colegio Maristas, Colegio Irabia, Colegio San Cernín.
Amavir Cartagena	Colegio Hermanos Maristas La Sagrada Familia, CEIP La Asomada, IES Mediterráneo, CEIP Stella Maris, CEIP Mare Nostrum, UPCT, Cantera del FC Cartagena.
Amavir Cenicientos	CEIP Suárez Somontes, Colegio y seminario de Rozas Inmaculada y San Dámaso.
Amavir Ciudad Lineal	IES Bilbao, IES Ramiro de Maeztu, Colegio Gredos.
Amavir Ciudad Real	Colegio Salesianos, Colegio San José, IES Barrio de Bilbao IES Leonardo da Vinci, Asociación Coros y Danzas Mazantini, Asociación Coral Universitaria de Ciudad Real, Asociación Juvenil La Daga Dorada.
Amavir Colmenar	CPB Antonio Machado, Colegio Valdemilanos, Colegio Zurbarán.
Amavir Coslada	IES García Berlanga, CEIP San Esteban, CEIP Félix Rodríguez de la Fuente, IES Rafael Alberti, IES Luis Braille, Centro Universitario Cardenal Cisneros.
Amavir Diagonal	Escuela La Sagrera, Guardería Smile Kids.
Residencia Don Quijote	Centro de la Juventud de Tomelloso, Colegio Félix Grande, IES Francisco García Pavón, Conservatorio Municipal de Música de Tomelloso, Colegio público Virgen de las Viñas.
Residencia El Balconcillo	Colegio Clara Campoamor, Colegio Diocesano de Guadalajara.

Amavir El Encinar del Rey	Guardería Hadas y Duendes, Colegio Lourdes, Asociación Kumen.
Amavir El Pinar	IES Santiago Grisolía.
Amavir Getafe	Colegio Europeo Aristos, IES Alarnes, IES León Felipe, IES Luis Buñuel, Universidad Carlos III.
Amavir Haría	CEIP Mala, CEIP San Juan.
Amavir Horta	Escuela Solc Nou, IES CFGM, Fundación Can Marçet.
Amavir Humanes	Colegio La Dehesa Santo Ángel, IES Humanes, IES Fernando Fernán Gómez.
Amavir Ibañeta	Erroko Eskola.
Amavir Jaén	IES Jabalcuz.
Residencia La Alameda	Colegio La Paloma, IES San Isidro, IES Clara Campoamor, IES Domingo Ortiz, CEIP Maestra Plácida, UNED.
Amavir La Gavia	CEIP Manuel Sainz de Vicuña, CEIP P.O. Eijo y Garay, Colegio Sagrado Corazón de Vallecas, Colegio Mater Amabilis, Colegio Mater Salvatoris, Colegio Santa Rosa de Lima, Colegio Gredos San Diego de Vallecas, Colegio Sagrada Familia de Urgell, CPEE Vallecas.
Amavir La Marina	IES Joan Miró, IES Atenea, IES Severo Ochoa, CEIP Enrique Tierno Galván, Parroquia El Buen Consejo, AFAN Zona Norte de Madrid.
Residencia Las Hazas	Colegio Isabel la Católica, IES Justo Millán.
Amavir Mutilva	Club de Marketing ESIC, Colegio Sagrado Corazón, Colegio Luis Amigo, Colegio Irulegui, Colegio Monjardín, Colegio El Redín, HAZIAK Asociación de jóvenes en pisos de acogida, Grupo Scout Mutilva, Grupo Juvenil Aranetxea de Mutilva, MUN.
Amavir Nuestra Casa	CEIP Miguel Delibes, IES Jaime Ferrar, CEIP Tierno Galván, Colegio Everest.
Amavir Oblatas	IES Cuatrovientos, Colegio La Compasión, IES Julio Caro Baroja.
Amavir Pozuelo	Escuela Internacional Mayrit, Asociación Juvenil El Cubo, Colegio San Luis de los Franceses, Colegio de Alarcón, Colegio Nuestra Señora de la Asunción, Escuela de negocios ESIC, Colegio Mater Salvatori, Colegio Liceo Sorolla, Universidad Francisco de Vitoria.
Amavir Puente de Vallecas	Centro Universitario CES Don Bosco, Colegio Tajamar, Colegio Los Tilos, Colegio Asunción, Colegio Madroño, Colegio Internacional SEK-Ciudalcampo, Colegio Divina Pastora, Fundación de THDVI, Colegio Ramiro de Maeztu, Parroquia de Puente de Vallecas.
Amavir San Agustín	CEIP Infanta Leonor, IES San Agustín del Guadalix, Colegio GSD Buitrago, Universidad Francisco de Vitoria.
Amavir Sant Cugat	IES Leonardo Da Vinci, Paidós-Fundesplai, Colegio Viaró, Asociación Singlada, Asociación Cantarell.
Amavir Tejina	CEIP Punta del Hidalgo, CEIP Princesa Tejina, Colegio Nuryana, IES Dr. Antonio González González.
Amavir Tías	IES Yaiza, IES Tías, Festival Escolar de Lanzarote.
Amavir Torrejón	IES Victoria Kent, Colegio Antonio Machado, IES Juan Bautista Monegro, CEIP Andrés Segovia.
Amavir Usera	Grupo de scouts de la parroquia del Buen Pastor, Escuela Infantil San Fermín, Colegio Sagrados Corazones.

Amavir Valdebernardo	Centro Universitario CES Don Bosco, Colegio Gredos San Diego, IES Las Musas, IES Bilbao, EPSUM School, IES Los Almendros, IES Pedro Duque, Colegio El Valle, colegio GSD Las Artes.
Amavir Valle de Egüés	IES Sarriguren, Maristas Sarriguren.
Amavir Vilanova	IES Badia y Margarit, Institución Escolar Balmes, Escola Marta Mata, Escola Pompeu Fabra, Escola Joan Maragall, IES Pla de les Moreres, Institut Escolar Balmes.
Amavir Villanueva	Colegio Arcadia.

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 33 residencias de la compañía, cuatro más que el año anterior, y como suele ser habitual, concitaron la atención de numerosas televisiones y otros medios de comunicación. Participaron más de 300 niños y niñas. Además, este año se ha contado con la colaboración del movimiento “Juntos por la lectura”, de la editorial Bayard, que ha regalado revistas y libros a los niños y ha desarrollado talleres de animación a la lectura en compañía de las personas mayores.



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 de la Universidad Carlos III de Madrid a cambio de compartir tiempo con mayores en residencias.
- Los centros de Madrid continúan colaborando con el programa educativo "**4º ESO Empresa**" de la Comunidad de Madrid, un programa dirigido a los alumnos que cursan 4º de Educación Secundaria Obligatoria en centros educativos sostenidos con fondos públicos. Esta iniciativa se desarrolla de forma voluntaria, con el fin de acercar el sistema educativo y el mundo laboral, a través de estancias educativas en empresas, organismos e instituciones, que facilitan que los jóvenes estén mejor preparados para tomar decisiones sobre su futuro académico y profesional, motivándoles y dotándoles de las destrezas necesarias.
- Varias residencias de Amavir colaboración con la **Fundación PRODIS** a través de actividades que promueven la inclusión social y el intercambio intergeneracional entre jóvenes con discapacidad intelectual y personas mayores. Esta iniciativa busca crear un entorno donde ambos grupos puedan compartir tiempo, aprendizaje y experiencias, beneficiándose mutuamente.
- Las residencias Amavir Ciudad Lineal, Amavir Usera, Amavir Puente de Vallecas y Amavir La Gavia (Madrid) han participado en un **proyecto intergeneracional de botánica terapéutica Kantos Naconi**, que busca promover el bienestar emocional y el desarrollo personal a través de la botánica y el cuidado de las plantas como eje vertebrador. La iniciativa, titulada «¡Sorpréndelos con flores y una buena historia!», une a niños en edad escolar y a personas mayores, incluyendo aquellos con Alzheimer, en una serie de talleres mensuales donde ambos grupos exploran el mundo vegetal en un ambiente enriquecedor y compartido para afianzar su desarrollo personal, su propio bienestar e incentivar la comunicación entre ambas generaciones. Las sesiones, que se llevan a cabo una vez al mes en horario de mañana, cuentan con la participación de residentes de los centros de Amavir junto a estudiantes de primaria, con edades de 6 a 12 años. A través de actividades con plantas, como flores, hojas y semillas, el proyecto incentiva la conexión y la empatía intergeneracional. Este contacto no solo enriquece la educación en valores y la integración social de los niños, sino que contribuye al bienestar y la autoestima de las personas mayores, ayudándoles a mantener relaciones sociales significativas y estimulando sus sentidos y capacidades cognitivas.

## 9.6. 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 han continuado este 2024. Así, durante estos 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, 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"**.
- Amavir ha seguido colaborando también en 2024 con la Fundación "Lo que de verdad importa" en su iniciativa **"Tu historia de verdad importa"**. Este proyecto consiste 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. Además, mayores de Amavir, concretamente de Amavir Puente de Vallecas (Madrid), tuvieron un protagonismo especial durante el XVIII Congreso de esta fundación, que reunió en diciembre a más de 6.000 personas en el Palacio de Vistalegre de la capital. En el marco de este evento, un grupo de residentes de este centro participaron en una coreografía de la canción **"Imaginémonos"**, interpretada en directo por el cantante Guillem Roma.



- 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 Antonia Llanos, usuaria de Amavir Alcorcón, que a sus 99 años **cumplió este pasado año su sueño de volver a ver un partido del Real Madrid en el Santiago Bernabéu**, como hacía de joven con sus hijos, y dedicárselo especialmente a uno de ellos, fallecido hace unos años.



- La residencia para personas mayores El Balconcillo (Guadalajara), gestionada por Amavir para la Junta de Castilla-La Mancha, ha continuado en 2024 las actividades iniciadas un año antes con motivo del **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.
- Seguimos colaborando también con entidades como el Centro de Humanización de la Salud de la Fundación San Camilo y la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en tareas de **voluntariado para acompañamiento en final de vida**.

#### Entidades que han hecho actividades de voluntariado en centros Amavir durante 2024

- |  |   |
|--|---|
| - Academia de baile F y M de Bailén              | - Asociación de Síndrome de Down  |
| - Aegón Seguros                                  | - Asociación de Tamborileros de Hellín                                  |
| - Allianz  | - Asociación El Vínculo   |
| - Amazon   | - Asociación Escuela de Danza Rocío                                     |
| - American Express                               | - Asociación Guadacoge  |
| - APICES   | - Asociación Lectura Fácil  |
| - Aquavall                                       | - Asociación motera Los heraldos de la Mancha                           |
| - Asociación Cantarell                           | - Asociación Muévete en moto por Madrid                                 |
| - Asociación cultural San Juan de Ávila          | - Asociación Papa Cría  |
| - Asociación cultural Torrelaguna                | - Asociación para la cultura y el ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM) |
| - Asociación de coros y danzas Francisco de Goya | - Asociación San Rafael   |
| - Asociación de jubilados Orreagako Ama          |   |

- Asociación Virgen de la Paz
- Asociación YMCA
- Asociación de Belenistas
- Asociación Singlada
- Asociación Torrafal
- Asociación Tractor Amarillo
- Asociación YMCA
- Ayuntamiento de Cartagena
- Ayuntamiento de Cenicentos
- Ayuntamiento de Getafe
- Ayuntamiento de Guadalajara
- Ayuntamiento de Haría
- Ayuntamiento de Hellín
- Ayuntamiento de Humanes de Madrid
- Ayuntamiento de Mutilva
- Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón
- Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Vilanova del Camí
- Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada
- Banda de Música San Antón
- Banda del Valle de Aranguren
- BBVA
- BMW
- CaixaBank
- Cáritas Diocesana
- Cartagineses y Romanos
- Casa de Extremadura de San Sebastián de los Reyes
- Casal d'avis de Vilanova del Camí
- CENIAC
- Centro andaluz de Barcelona
- Centro de día Espartales
- Centro de humanización de la salud
- Centro de mayores de Hellín
- Centro de mayores Gloria Fuertes
- Centro de mayores Navacerrada
- Centro de mayores San Blas
- Charanga Los Migueros
- Club de buceo C.A.S. Pastinaca
- Colegio Santa María de la Providencia
- Comunidad de Madrid
- Consorcio de Seguridad de Lanzarote
- Cooperación Internacional del Voluntariado
- Coral Arreaga
- Coral Auzperri
- Coral de Roncesvalles
- Coral de San Agustín del Guadalix
- Coral San Rafael
- Coro Andaluces de Jaén
- Coro Arturo Pajuelo
- Coro de la Alegría de Vallecas
- Coro de Tiebas
- Coro del Valle de Aranguren
- Coro Esencia Flamenca
- Coro Rociero de Burlada
- Coro Rociero Jara de la Ribera
- Coro Siempre Amigos
- Cruz Roja
- Delaviuda
- Delta Partner
- Ecoembes
- Endesa
- Escuelas de Adultos
- Escuela de Música Valle de Aranguren
- ESIC
- Federación Profesional del Taxi
- Fundación Adopta un Abuelo
- Fundación Can Marçet
- Fundación Esther Koplowitz
- Fundación FABRE
- Fundación FDI
- Fundación Grandes Amigos
- Fundación Gregal
- Fundación IMIDRA
- Fundación La Caixa
- Fundación Lo que de verdad importa
- Fundación Mahou San Miguel
- Fundación Mémora
- Fundación PRODIS
- Fundación Profesionales Solidarios
- Fundación Promoción Social de la Cultura

- Fundación Solidaria Softtek
- Fundación Talento MSC Acción Solidaria
- Fundación Telefónica
- Fundación Tienda Asilo
- GAES
- Gospel Living Water
- Grupo Adventista Soto del Henares
- Grupo ARTualizarte
- Grupo Corazón flamenco
- Grupo de baile Sal y Alegría
- Grupo de teatro Nuevo Baztán
- Grupo de teatro SalSipuedes
- Grupo flamenco El Brujo
- Grupo parroquial de San Pedro Poveda
- Grupo Pulso y Púa
- Guada Acoge
- Guardia Civil
- HardRock de Atocha
- Hartford
- HP
- Iberdrola
- Iglesia Adventista
- ISSEN formación
- JB Asesores
- Juventus Volunti
- Madrid Aula Digital
- Mamis Kanguro
- Mayores con Arte
- Misioneras Mater Salvatoris
- Mondelez Internacional
- Novares Group
- ONG Miwana Glenn
- Parroquia de San Agustín del Guadalix
- Parroquia Humanes
- Parroquia Nuestra Señora de la Vid
- Parroquia Nuestra Señora del Carmen
- Parroquia Nuestra Señora del Puig y San Timoteo
- Parroquia San Carlos Borromeo
- Parroquia San Saturnino
- Parroquia Santiago Apóstol
- Parroquia Santo Domingo de la Calzada
- Peña La Amistad
- Policía Municipal de Madrid
- Policía Nacional
- Protección Civil
- Radio ECCA
- Radio María
- Radio Taxi
- Reale Seguros
- Reserva de la Biosfera Cabildo de Lanzarote
- Rondalla "Ancha es Castilla Leonés"
- Rondalla de Cizur
- Rondalla Jus La Rocha
- Rondalla Orión
- Rondalla Santa Bibiana
- Scouts
- Seguros Santalucía
- Servicio Canario de Salud
- SunGrow
- Tele Taxi
- Unión Ciclista de Sant Cugat
- Voluntarios FABRA

### ***El voluntariado en primera persona: Día del Voluntariado Amavir***

Además de fomentar el voluntariado de entidades externas en nuestros centros, Amavir puso en marcha en 2023 su propio **Día del Voluntariado**, a través del cual los trabajadores y trabajadoras de las oficinas centrales de la compañía, repartidos en grupos de cinco personas, se trasladan a las residencias para participar en diversas actividades con las personas mayores. La experiencia sirve además para que la plantilla de las oficinas centrales se acerque al día a día

del trabajo de las residencias y participe del cuidado que prestamos a las personas mayores que viven con nosotros, que es nuestra razón de ser.

Durante 2024 se celebraron dos nuevas ediciones de esta iniciativa. El **II Día del Voluntariado Amavir** tuvo lugar la última semana de junio, coincidiendo con la celebración de los campamentos intergeneracionales en los centros. En total, participaron 62 trabajadores y trabajadoras de las oficinas centrales en 12 residencias: 2 en Navarra (Oblatas y Valle de Egüés) y 10 en Madrid (Pozuelo, Valdebernardo, Getafe, Arganzuela, Alcorcón, Villanueva de la Cañada, La Gavia, La Marina, Ciudad Lineal y Villaverde). Se desarrollaron distintas actividades en compañía de los niños y niñas participantes en los campamentos, como gymkanas, bailes, talleres de cocina y repostería, excursiones, bingos, participación en terapias, colaboración en actividades diarias de las residencias...



Por su parte, el **III Día del Voluntariado Amavir** se celebró en diciembre, mes en el que se celebra el Día Mundial del Voluntariado. La cercanía a las fiestas de Navidad llevó a que la mayor parte de las actividades programadas tuvieran relación con estas fechas, como talleres de repostería de dulces navideños, decoración de jerseys, manualidades, colocación de adornos navideños en los centros, además de bingos, excursiones, gymkanas, karaokes, participación en terapias... Esta tercera edición se llevó a cabo en 13 residencias: 2 en Navarra (Argaray e Ibañeta), 2 en Castilla-La Mancha (Ciudad Real y El Balconcillo de Guadalajara), 1 en Castilla y León (El Encinar del Rey de Valladolid) y 8 en Madrid (Nuestra Casa, Coslada, Valdebernardo, Patones, Torrejón, Humanes, Usera y Alcalá de Henares).



## 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, Elsa Punset, Mario Alonso Puig, Víctor Küppers y Emilio Duró, entre otros. Los ponentes de este año han sido:



#### Javier Urra

Dr. en Psicología con la especialidad de Clínica y Forense. Dr. en Ciencias de la Salud. Profesor en Pedagogía Terapéutica. Psicólogo en excedencia voluntaria de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia y de los Juzgados de Menores de Madrid. Embajador de la Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica. Profesor en Psicología (U.C.M.). Académico de Número de la Academia de Psicología de España. Patrono de la Fundación Pequeño Deseo. Consejero de OCU. Patrono de la Fundación MERCK. Director clínico y presidente de la Comisión Rectora de RECURRA-GINSO (clínica de salud mental infanto-juvenil, hospital de día y centro terapéutico). Presidente de Honor de la Sociedad Española para el Estudio de la Violencia Filio-parental (SEVIFIP). Escritor. Contertulio en Medios de comunicación. Primer Defensor del Menor. Es colegiado de Honor en Psicología y le concedieron la Cruz de San Raimundo de Peñafort por el Ministerio de Justicia. Premio Francisco de Javier del Gobierno de Navarra.



#### Lary León

Periodista y actualmente gerente de la Fundación Atresmedia en la que trabaja para niños y jóvenes. Su voz ha sonado en radio, en tele, ha sido reportera, es una viajera incansable y enamorada de África y de la India. Además, es presentadora y moderadora de eventos. Escribió junto a Javier Bergado el libro autobiográfico: «Lary, el tesón de una sirena», también es autora de «Más de 150 juegos para divertirse dentro y fuera del hospital» y "El corazón de Yuno" y ha escrito cuentos como "La sonrisa de la sirena", entre otros. Su sonrisa y su tesón han recibido numerosos premios y reconocimientos como el Premio Talento de la Academia de las Artes y las Ciencias de la Televisión, en el 2017. Premio Mujer Líder 2014, Mujer TOP 100 en el 2015 o el Premio Sonrisa de Oro y el Premio especial Dependencia y Sociedad de la Fundación Caser.



#### Montserrat Esquerda

Licenciada en Medicina y Cirugía, especialista en Pediatría, Licenciada en Psicología, Doctora en Medicina y máster en Bioética y Derecho. Además de su actividad como médico pediatra en salud infantil en Sant Joan de Déu (Lleida), es directora general del Institut Borja de Bioética de la Universitat Ramon Llull. También es profesora asociada de Bioética en la Facultad de Medicina de la Universidad de Lleida, cofundadora y voluntaria de la Asociación Grups d'Acompanyament al dol de Lleida, y es coautora del libro "El niño ante la muerte" (Milenio, 2012).



#### 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 2024 han sido las siguientes:

- **V Jornada en Barcelona (28 de febrero)**, "Vivir y gestionar los conflictos: claves para crecer en momentos de adversidad", celebrada en la Casa de Convalescència de Barcelona (Hospital de la Santa Creu i Sant Pau). Se contó con las ponencias de Javier Urra y Montserrat Esquerda y asistieron más de 200 personas



- **VI Jornada en Madrid (14 de junio)**, "El optimismo como antídoto para una sociedad cambiante y compleja", celebrada en el Centro Cultural Caixaforum. Contó como ponentes con Javier Urra y Lary León y asistieron más de 250 personas.



- **II Jornada en Valladolid (26 de septiembre)**, "Comunicar desde la esencia", celebrada en el Hotel Vincci Frontaura, con la participación de Juan Pedro Arbizu y Carlos Hernández y con la asistencia de un centenar de personas.



En 2024 celebramos también la **II Jornada sobre Terapia Ocupacional** organizada en colaboración con el Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunidad de Madrid y Sociosani, y celebrada en la residencia Amavir Arganzuela. Participaron como ponentes Amara Lastres Paredes, terapeuta ocupacional en el Hospital Universitario de Fuenlabrada y experta en terapia del miembro superior y mano traumática, y Ara Isabel Barradas Achaques, terapeuta ocupacional de Sociosani y asesora clínica de productos de apoyo.



Como viene haciendo también desde hace años, Amavir ha seguido prestando su **colaboración durante 2024 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 y participación en el V Congreso Dependencia y Sanidad, organizado por Alimarket en Ifema (Madrid).** Además del patrocinio del evento, con el que venimos colaborando desde su primera edición al ser uno de los principales foros de encuentro del sector, varias profesionales de Amavir participaron en las sesiones del congreso. Así, Libertad Álvarez, presidenta del Comité de Bioética, fue la encargada de impartir la

ponencia "Humanizar la atención en el sector sociosanitario: el papel de los comités de bioética". Por su parte, Eva Ochoa, responsable asistencial de Amavir, y Sara González, jefe médico de la compañía, expusieron el proyecto "Emociones son sentido: otra forma de abordar las alteraciones conductuales". Por último, Laura García, terapeuta ocupacional de Amavir Pozuelo (Madrid), participó en la mesa redonda "Alimentamos las emociones influyendo en el bienestar de los mayores".



- **Participación en una jornada sobre Silver Economy organizada por la Cámara de Comercio Franco-Española.** La jornada, bajo el título «Explorando la Silver Economy: oportunidades y desafíos del mercado senior», tenía por objetivo descubrir todas las oportunidades de negocio e innovación que se abren para atender y cubrir las necesidades de los consumidores mayores de 50 años. En ella se contó con las ponencias de Ignacio Villoch, director general de Málaga Silver Economy Hub; Jérôme Pigniez, fundador y presidente de Silver Eco; Sergio Vicente, director de comunicación de Leroy Merlin; y Roberto Rodríguez, director de comunicación, comercialización y desarrollo corporativo de Amavir.



- **Participación en una jornada sobre salud mental y centenarios.** La jefe médica de Amavir, Sara González, participó en la jornada online «Salud Mental y Supercentenarios», organizada por el programa de radio Salud Mental (Radio Libertad) y la empresa de eventos digitales e-Events Live. El objetivo de este encuentro fue

reunir a expertos en envejecimiento y salud mental para abordar los desafíos emocionales y psicológicos de las personas mayores e identificar las claves para una longevidad saludable.

- **Patrocinio del Simposio Anual de la Asociación Internacional de Trabajo Social con Grupos (IASWG), celebrado en Madrid.** Este congreso internacional lleva celebrándose anualmente desde 1978, congregando a los principales especialistas de todo el mundo de trabajo social, con la finalidad de promover la intervención y el aprendizaje, el debate entre todos los participantes y generar enriquecimiento profesional a través de experiencias compartidas sobre el trabajo en grupo. En 2024 tuvo lugar en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, bajo el lema “Rompiendo barreras: trabajo en grupo y justicia social”.



- **Participación en el Breaking Barriers Congress de Barcelona.** La responsable asistencial de Amavir, Eva Ochoa, participó en una de las mesas redondas de este evento sobre estimulación sensorial, en la que expuso el proyecto “Emociones con sentido” que desarrolla Amavir en sus residencias. Este proyecto busca proporcionar una mejor calidad de vida a usuarios

con enfermedades neurodegenerativas como Alzheimer y otras demencias, a través de la estimulación multisensorial y la disminución del uso de tratamientos farmacológicos.



- Participación del director de Sistemas de Amavir, Ibor Rodríguez, en la **II edición del Cyber Health & Pharma Summit**, organizado por MICE Global Solutions.

- **Patrocinio de la VII Gala de Trabajo Social del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.**

Durante la gala se entregaron también los premios de Trabajo Social que otorga esta institución colegial en diferentes categorías cada año.



- **Patrocinio del XXV Congreso de la Sociedad Madrileña de Geriatría y Gerontología (SMGG), celebrado en el Hospital Universitario Infanta Sofía.**

- Participación de la directora de Amavir Santa Cruz, Ana Díaz, en la jornada “Captando el talento de las personas con discapacidad”, organizada en la Universidad de La Laguna para favorecer la inclusión de este colectivo en el ámbito laboral.



## 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.





- **Conciertos de María Jesús y su acordeón en 16 residencias Amavir.** La compañía de servicios de alimentación Aramark, una de las que Amavir tiene contratadas para proporcionar el servicio de catering a sus residencias, ha tenido la iniciativa de organizar en 16 de ellas conciertos de la célebre María Jesús y su acordeón. Los conciertos comenzaron el 6 de mayo en la residencia Amavir Colmenar (Madrid) y continuaron en Amavir La Marina y Amavir San Agustín (7 de mayo), Amavir Arganzuela y Amavir Usera (9 de mayo), Amavir Valdebernardo (10 de mayo), Amavir Humanes (11 de mayo), Amavir Puente de Vallecas y Amavir Cenicientos (12 de mayo), Amavir Coslada y Amavir Ciudad Lineal (13 de mayo), Amavir Oblatas y Amavir Ibañeta (14 de mayo) y Amavir Betelu, Amavir Mutilva y Amavir Argaray (15 de mayo).

Los conciertos tuvieron una excelente acogida en todos los centros, por la cercanía y cariño con los que María Jesús se relacionó con residentes, familiares y trabajadores. Además de sus célebres «Los pajaritos», ofreció un variado repertorio de canciones populares, adaptándolas también a cada una de las regiones en las que estaba. Los residentes y sus familias cantaron y bailaron, recordando sintonías y letras de épocas pasadas que les hicieron rememorar muy buenos recuerdos.



- **Amavir participa en un proyecto de la Universidad Complutense de Madrid para acercar el conocimiento científico a las personas mayores.** Las residencias para personas mayores en Madrid del grupo Amavir han participado en 2024 en el programa “Ciencia en residencia” puesto en marcha por la Unidad de Cultura Científica e Innovación de la Universidad Complutense de Madrid, con el que pretende acercar el conocimiento científico a las personas que viven en centros de mayores. De esta manera, los profesores universitarios interesados en participar voluntariamente en esta actividad llevan la ilusión y el asombro por la ciencia a la tercera edad, proponiendo actividades y experimentos científicos atractivos y adaptados a sus necesidades particulares, y promoviendo, en definitiva, la divulgación científica entre toda la ciudadanía, así como la transferencia de conocimiento.



- **Participación en el programa “Llenos de vida” de La Caixa.** Este programa nace con la vocación de acompañar a las personas mayores maximizando sus posibilidades de desarrollo personal y facilitando la construcción de relaciones de apoyo que faciliten oportunidades para una vida plena y comprometida. El proyecto se basa en una serie de talleres sobre aspectos como promoción de la salud, promoción de la lectura, escritura creativa, despertar con una sonrisa, activación del cerebro, uso de tecnologías...
- **Amavir Sant Cugat (Barcelona) participa en la bienal artística Manifesta 15, celebrada en Barcelona del 8 de septiembre al 24 de noviembre, con un proyecto para reivindicar el papel activo de los mayores con Alzheimer en la sociedad.** Las actividades se desarrollaron en colaboración con AFAVallès, Clicme\_inclusió, Escola Triangle y la Asociación de Familiares de Alzheimer del Vallés Occidental y quedaron plasmadas en la exposición fotográfica “¿Y tú qué cuidas?”, realizada por la fotógrafa Eugènia Ortiz.



- **Filandón literario en la residencia Amavir La Gavia (Madrid).** Este evento surgió de la iniciativa de la residente del centro Nieves González Torreblanca, periodista y autora con una obra marcada por su sensibilidad y profundidad, quien simboliza un ejemplo claro de resiliencia e importancia del apoyo y la superación humana tras convivir muchos años con esclerosis múltiple y sufrir un ictus que la dejó sin movilidad.

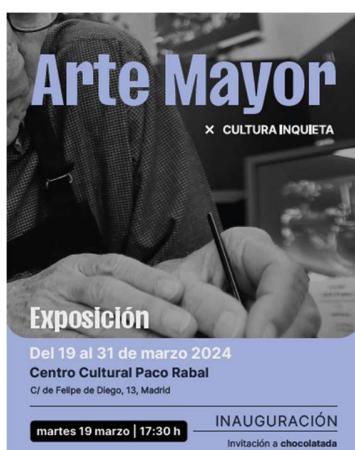
En él participaron destacadas escritoras, amigas de Nieves: Inmaculada García Carretero, filóloga y editora de los célebres libros Celia de Elena Fortún, quien aportó una perspectiva académica y literaria de gran riqueza; Maite Cabrerizo, autora de novelas y cuentos conocidos por su fuerte carga emocional y simbolismo; y Mariví Arriola, destacada ilustradora que dio un toque visual y evocador al evento a través de sus ilustraciones.

El encuentro estuvo cargado de historias y emociones, de conexiones íntimas y simbolismo entre las cuatro escritoras, amigas todas ellas, quienes conectaron con los asistentes a través de la palabra, el relato, los recuerdos, las anécdotas y, en definitiva, el amor por la literatura. Finalizó con una velada musical a cargo del músico Juanjo García Carretero.



- **Participación en certamen “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.

Este trabajo se pudo observar en una exposición inaugurada en 2024, y titulada también “Arte Mayor”, en el Centro Cultural Paco Rabal de Vallecas, en Madrid.



- 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. Asimismo, están participando en el **proyecto “Persona y Vida”**, realizado por el despacho de abogados JB Asesores, que ofrece charlas a residentes y familiares sobre procesos de herencia, aceptación de legados, testamentos, autocuratela, poder preventivo...
- La residencia Amavir Villanueva de la Cañada (Madrid) organizó una **exposición con los cuadros de la residente Ángela Prieto**, de 99 años, abierta también al público externo. Las cámaras del programa “Madrid Directo” de Telemadrid se acercaron hasta el centro para hacer un reportaje y difundir la muestra.



- 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 2024 se han emitido 3 episodios de esta serie:

- Ensaladilla, receta de Juana Mercedes Alonso (Amavir Coslada, Madrid).
- Costillas con patatas, receta de Ángel Miguel Jiménez (Amavir Valdebernardo, Madrid).
- Sopa de pescado y marisco, receta de Juana Ledesma (Amavir Alcalá, 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 2024 se han emitido 6 capítulos:

- Taller de flamenco (Amavir Humanes, Madrid).
- Campamentos intergeneracionales de verano.
- Nos vamos de boda: Osvaldo y Theresa se casan en la residencia (El Balconcillo, Guadalajara).
- Taller de lectura intergeneracional (Amavir Valdebernardo, Madrid)
- Taller de yoga (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid).
- Taller de realidad virtual (Las Hazas, Hellín, Albacete).



- Los propios mayores de Amavir han sido los protagonistas, un año más, del **spot navideño de la compañía**. Con el título de “*Brainstorming* de Navidad”, en esta ocasión los protagonistas fueron los residentes y usuarios de centro de día y de apartamentos de Amavir El Encinar del Rey (Valladolid). El vídeo obtuvo casi 70.000 reproducciones en YouTube.



- Otras actividades:
  - Impartición de **talleres de flamencoterapia** en colaboración con la Fundación Mémora.
  - Participación de residentes en **talleres literarios** organizados por Atresmedia.
  - Tres residentes de Amavir Alcalá (Madrid) participaron en la **XVI edición del concurso de relatos escritos por personas mayores** que organiza la Fundación La Caixa en colaboración con Radio Nacional de España (RNE), con la obra “Relatos desde el alma”.
  - Participación en el **proyecto “Bicis sin edad”**, una iniciativa internacional surgida en Copenhague en 2013 que se desarrolla en la actualidad en más de 37 países en

colaboración con distintas entidades y que permite dar paseos a personas mayores en triciclos adaptados. En nuestro caso, las residencias de Lanzarote lo han hecho junto al Consorcio de Seguridad de Lanzarote y Amavir Sant Cugat (Barcelona) en colaboración con la Unión Ciclista del municipio y el ayuntamiento.

- Participación de mayores de Amavir Sant Cugat (Barcelona) en las **Olimpiadas Inter-Residencias** que organiza anualmente el ayuntamiento de este municipio.

## 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 2024 como las siguientes:

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Residentes con sujeciones en la compañía.	299 (4,4%)	239 (4,3%)	396 (6,6%)	76 (1,10%)	34 (0,54%)	34 (0,47%)
Centros libres de sujeciones (*)	20	19	22	31	37	40

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

Por otro lado, con respecto al uso de dobles barandillas, tenemos ya 23 centros libres de uso de doble barandilla, 11 más que el año pasado. La evolución de residentes que usan doble barandilla ha disminuido un 3 % (del 10,1 % al 9,9 %).

- Participación en el proyecto **ACERCAR** de innovación social en Amavir Ibañeta (Navarra), que lleva la atención sociosanitaria a mayores de zonas rurales. En el acto estuvieron presentes el vicepresidente primero y consejero de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra, Félix Taberna; el consejero de Salud del Gobierno de Navarra, Fernando Domínguez; el presidente del Colegio de Médicos de Navarra, Rafael Teijeira; el presidente de ADACEN, José Luis Herrera; la alcaldesa de Erro, Leire Remiro; y la directora de la residencia Amavir Ibañeta, Ana Zalba. Además, asistieron también el director general de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas, Luis Campos; el gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, Alfredo Martínez; y personal de los diferentes equipos del ámbito sociosanitario y las empresas de tecnología participantes en el proyecto, entre otros.

El proyecto ACERCAR, subvencionado por el Gobierno de Navarra y financiado por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation UE, nació con la vocación de dar impulso a proyectos piloto de innovación social dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas en el ámbito rural, cada vez más envejecidas y con más necesidades de atención sociosanitaria.

Equipos multidisciplinares itinerantes, coordinados por el personal médico de Atención Primaria, se acercan hasta la residencia Amavir Ibañeta para ofrecer servicios de fisioterapia, neurorrehabilitación y logopedia, disponibles tanto para los usuarios de la propia residencia como también de manera telemática a personas mayores en sus domicilios, que se conectan a las sesiones. Gracias a las nuevas tecnologías, el personal médico puede realizar también a distancia la toma de constantes de salud que permiten una monitorización permanente de los usuarios.



- Continuamos con la implementación del programa “Emociones son sentido” de estimulación multisensorial en la Comunidad de Madrid, gracias a los fondos NEXT Generation de la Unión Europea. El objetivo de este programa, iniciado en 2023, es garantizar a los mayores un entorno confortable, seguro y significativo, a través de diversos recursos de estimulación sensorial (SHX), 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.

En este mismo ámbito, en 2024 se ha puesto en marcha el proyecto “**Saboreando emociones**” en dos centros piloto en la Comunidad de Madrid (La Marina y La Gavia). El objetivo es garantizar un estado de calma y de asociación en los usuarios en horas próximas a las ingestas que potencie el deseo de comer. Para la aplicación de esta experiencia inmersiva, se ha contado con la creación de un vídeo *ad hoc* con contenido específico relacionado con la alimentación en el que se combinan imagen, sonido e iluminación, vídeo que se proyecta 15 minutos antes, durante y 30 minutos después de las ingestas.

- **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 y 2024 se ha procedido a la instalación de pantallas de televisión con vídeos de ejercicios en las residencias de la Comunidad de Madrid, gracias a los fondos NEXT Generation de la Unión Europea. Actualmente se dispone de dos monitores por centro para las proyecciones, permitiendo que el usuario pueda realizar los ejercicios a la hora que desee. En 2024 se generó también más contenido, emitiendo diferentes actividades durante más tiempo.



- **Participación en el 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, que ha continuado en 2024, 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**.
  - Programa “Ciudadanía Digital” 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 2024 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...



- **Colaboración en proyectos de investigación e iniciativas universitarias y de administraciones públicas:**

- Convenio con la Universidad Complutense de Madrid para la realización de prácticas externas para el Máster del departamento de Empleabilidad y Emprendimiento en los centros de Usera y La Marina. Durante el año 2024 realizaron prácticas en Amavir un médico y una farmacéutica.
- Colaboración con la Universidad Pontificia Comillas en la fase cuantitativa del estudio que evalúa los aspectos negativos y positivos experimentados por los cuidadores profesionales tras la pandemia de COVID-19.
- Participación en la elaboración de la Guía de Recomendaciones sobre la Alimentación y la Nutrición en Residencias de Personas Mayores, con la Coordinación sociosanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Yaiza López Sierra, fisioterapeuta de la Residencia El Balconcillo (Guadalajara), publicó un artículo en 2024 en la prestigiosa revista científica Healthcare.
- Colaboración en el estudio “La interacción entre la calidad del sueño, el funcionamiento cognitivo y el bienestar psicológico en personas de la tercera edad”, realizado por la Universidad Internacional de La Rioja.
- Colaboración en el estudio “Dispositivos para la detección del equilibrio de personas mayores bajo la influencia del estrés”, de la Universidad de Alcalá.

## 9.10. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2024, 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 del Grupo Maisons de Famille.** Estos galardones, que celebraban su segunda edición, tratan de reconocer el trabajo de las compañías que forman parte del grupo: Maisons de Famille (Francia), La Villa (Italia), Dorea Famille (Alemania) y Amavir (España). Los premios recibidos por Amavir han sido en las categorías de Comunicación, Desarrollo del Talento, Transformación, Fomento del espíritu de equipo y Colaboración entre compañías:

- En **Comunicación**, la compañía ha sido premiada por la celebración de los campamentos intergeneracionales de verano “De acampada con mis abuelos”, que reúnen durante una

semana en las propias residencias a las personas mayores con sus nietos y nietas, así como con hijos e hijas de la plantilla, realizando numerosas actividades conjuntas.

- En **Desarrollo del Talento**, se ha galardonado la “Escuela Amavir”, que permite a todas las personas que trabajan en la compañía decidir su propio itinerario formativo, pudiendo elegir entre casi un centenar de acciones, que incluyen cursos de formación obligatoria, formación técnica y desarrollo de habilidades.
- En **Transformación**, se ha reconocido el programa “Acercar”, que lleva la atención sociosanitaria a personas mayores de zonas rurales, implantado en Amavir Ibañeta en colaboración con el Gobierno de Navarra, ADACEN y el Colegio de Médicos de Navarra, y que ha sido financiado por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation UE.
- En **Fomento de espíritu de equipo**, se ha premiado la iniciativa “Día del Voluntariado Amavir”, cuyo objetivo es que la plantilla de las oficinas centrales de la compañía se acerque al día a día del trabajo de las residencias y participe del cuidado que prestamos a las personas mayores que viven en nuestros centros, que es nuestra razón de ser.
- En **Colaboración entre compañías**, se ha premiado el compromiso de Amavir en el desarrollo de la aplicación BOARD, un cuadro de mandos a través del cual poder monitorizar el desarrollo de todo el grupo.



- Nuestra compañera Marta Gómez recoge, en representación de todos los trabajadores y trabajadoras del sector, el Premio Senda al profesional del año. El 28 de noviembre se celebró en Madrid la gala de los XV Premios Senda, un evento

organizado por el Grupo Senda para valorar el esfuerzo y el trabajo de quienes velan y luchan por mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia. Los galardones reconocen así el trabajo de profesionales del sector que fomentan la autonomía personal y el envejecimiento activo y saludable. El evento contó con la presidencia de honor de Su Majestad la Reina doña Letizia y a él asistieron la directora general del Imserso, las consejeras de Asuntos Sociales de Madrid y Andalucía, además de representantes de asociaciones, patronales, entidades y empresas del sector de los cuidados, que llenaron el aforo del salón de actos.

Una de las categorías de estos premios es al Profesional del Sector, que en la edición del año pasado recayó en la directora general de Amavir, Lourdes Rivera. Este año, el Grupo Senda ha introducido la sorpresa de que el premio no ha sido para una persona, sino que se ha querido premiar a todos los trabajadores y trabajadoras del sector, representadas en once personas de distintas categorías profesionales y entidades. Una de ellas ha sido nuestra compañera Marta Gómez Ávalos, responsable de Enfermería de Amavir, que lleva más de 15 años en la compañía.

Sin duda, la entrega de este reconocimiento fue uno de los momentos más emotivos de la gala, con todo el auditorio puesto en pie aplaudiendo a todas las profesiones que conforman el sector representadas por las personas que subieron al estrado a recoger el galardón: medicina, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, psicología, auxiliares, recepción, cocina, mantenimiento, lavandería, limpieza, animación, fisioterapia...



- **El Comité de Bioética de Amavir, reconocido como buena práctica en el Boletín de Calidad e Innovación de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.** Este reconocimiento se publicó en el número 10 de esta publicación, correspondiente al mes de junio.



- **Amavir Tejina, galardonada en los I Premios Cuidados de Lujo por sus terapias innovadoras y alternativas.** Estos premios, convocados por la organización Luxury Care, valoró, entre otras terapias, la sala de reminiscencia, las terapias con animales y los talleres de cestería, entre otros, valorando así la integración de métodos innovadores y alternativos para mejorar la calidad de vida de los residentes.



- **Amavir Colmenar gana el tercer premio del concurso "Decorando el jardín" de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.** El centro residencial fue premiado por su proyecto "Abejas al rescate", a través del cual decoraron el jardín con 55 abejas hechas a mano por los residentes del centro con pompones y otros elementos creados en talleres de manualidades, aprovechando también la ocasión para celebrar el Día Mundial de las Abejas y concienciar sobre su cuidado y conservación.

El entorno de la residencia fue decorado, además, con diferentes plantas decorativas como tajetes naranjas y rojos, pendientes de la reina rosas, margaritas blancas y rojas, y salvia roja. Los diferentes ejemplares fueron elegidos por los 31 residentes que han participado en el proyecto en una excursión que realizaron a un vivero próximo al centro, acompañados de seis familiares y trabajadores. Además, en la plantación de estas especies también participaron cuatro estudiantes de 2º curso de la ESO del Instituto de Educación Secundaria Rosa Chacel de la localidad.



- **Amavir Humanes y Amavir Alcorcón ganan el primer y tercer premio del concurso de belenes de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.** Amavir Humanes se alzó con el primer premio gracias a su trabajo "Manos con magia", elaborado por los usuarios de su centro de día. Por su parte, Amavir Alcorcón consiguió el tercer premio con "Belén y punto". Además, otros dos centros de la compañía, Amavir Usera y Amavir Getafe, consiguieron mención especial en el concurso de tarjetas navideñas.



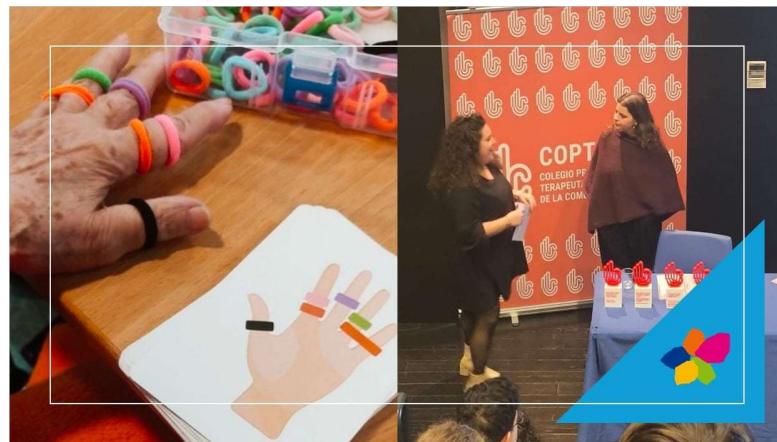
- **Nuestra compañera Resurrección Iriarte, animadora de Amavir Mutilva (Navarra), premiada por la Fundación Profesionales Solidarios.** Fue una de las siete personas galardonadas en la V edición de estos galardones, en los que se quiso reconocer su profesionalidad y cercanía en la coordinación y la acogida de voluntarios de la fundación que acuden a su centro residencial para compartir tiempo con las personas mayores. La función de Iriarte ha sido decisiva para garantizar una experiencia óptima y gratificante tanto para los voluntarios como para los residentes.

Iriarte se mostró muy ilusionada con este premio y aseguró que es un orgullo colaborar con la fundación. “Además de agradecer la entrega de este premio, quiero mandar un mensaje de reconocimiento a todos mis compañeros del centro y a todas las personas mayores con las que compartimos grandes momentos en la residencia Amavir Mutilva, ellas son quienes verdaderamente nos regalan su tiempo, algo muy valioso para nosotras”, manifestó.

La entrega de estos premios coincidió con el 20.º aniversario de la fundación, un tiempo lleno de solidaridad y de servicio en la sociedad navarra, con proyectos también a nivel internacional en África e Hispanoamérica e interviniendo con mujeres, niños y niñas en riesgo de exclusión, además de con personas mayores, que es uno de los focos principales de su actuación. Desde 2004, la Fundación Profesionales Solidarios trabaja para contribuir al desarrollo humano, social y económico a través del voluntariado. Para ello, coordinan distintos programas enfocados en soledad y mayores, familias y otras iniciativas de acción social.



- **Nuestra compañera Gema Torras, terapeuta ocupacional de Amavir Arganzuela (Madrid), premiada en el certamen anual de fotografía del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Madrid (COPTOCAM) por su imagen titulada “Color y movimiento en mis manos”.**



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

- **2004**
  - Premio Mundo Empresarial Europeo.
- **2009**
  - Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial.
  - Premio Siete Estrellas a la Excelencia.
- **2010**
  - Premio Red Cauces
  - Premio Senda al Mejor Grupo Residencial.
  - Premio Siete Estrellas a la Excelencia.
- **2011**
  - Premio Mundo Empresarial Europeo.
- **2014**
  - Premio Distinción SEMER.
- **2015**
  - Premio Pasión de Asistir.
  - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera.
- **2016**
  - Premio Supercuidadores.
  - Premio Ciudadanos.
  - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera.
  - Premio A Tu Salud-La Razón.
  - Premio ENERTIC en reconocimiento a la innovación y las mejores prácticas.
- **2017**
  - Premio Avedis Donabedian.

- Accésit en el Premio a “Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid” del Colegio de Psicólogos de Madrid.
  - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera.
  - Premio A Tu Salud-La Razón.
- **2018**
    - Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental.
    - Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena.
    - Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina.
    - Premio “Mejor caso clínico de continuidad asistencial” de la Sociedad Madrileña de Geriatría y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo.
    - III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo.
  - **2019**
    - Distintivo “Compromiso Integra”, de la Fundación Integra, por la apuesta de la compañía por la integración laboral de personas en exclusión social.
    - 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.
    - Primer premio para Amavir La Marina en el concurso “Cultivando el huerto” de la Comunidad de Madrid.
    - Segundo puesto para Amavir Villanueva de la Cañada en el Premio al Mejor PAI (Plan de Atención Individualizada) de la Sociedad Madrileña de Geriatría y Gerontología.
  - **2020**
    - Medalla de Oro de Navarra al personal sanitario y al personal sociosanitario de las residencias de mayores de la comunidad.
    - Mención Honorífica del Premio Alcalde Marín Baldomero a los trabajadores de la residencia Las Hazas (Hellín) “por su meritoria labor ante la pandemia del coronavirus”.
    - Mayores de Amavir Pozuelo ganan el concurso de relato corto del Hospital Universitario Puerta de Hierro.
  - **2021**
    - Medalla de Oro de la Ciudad de Getafe a la residencia Amavir Getafe por su labor durante la pandemia.
    - Premio “Árbol de la igualdad” del Ayuntamiento de Coslada a la residencia Amavir Coslada por su labor durante la pandemia.
    - Premio Supercuidadores por el portal “Es tiempo de unión”.

- Premio Empresa Social por el portal "Es tiempo de unión".
  - Premio a las 100 mejores ideas de Actualidad Económica por el portal "Es tiempo de unión".
  - Semifinalistas de los Premios Nacionales de Marketing por el portal "Es tiempo de unión".
  - Finalistas de los Premios Senda 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.

- **2023**
  - Amavir consigue cinco de los diez premios entregados en la gala del 20.º aniversario del Grupo Maisons de Famille entre las compañías que pertenecen al mismo, en las categorías de Comunicación, Desarrollo profesional, Efectividad financiera, Transformación digital y Medio ambiente.
  - Amavir recibe el III Premio Bienestar y Calidad de Vida de La Razón, en la categoría de Mejor Atención Sociosanitaria.
  - La directora general de Amavir, Lourdes Rivera, recibe el Premio Senda al Profesional del sector del año.
  - Reconocimiento de Cruz Roja Madrid por el apoyo de Amavir el Plan de Empleo de esta entidad.
  - Reconocimiento de Cruz Roja Guadalajara a Amavir en el marco de la segunda edición de sus Premios Reto Social Empresarial.
  - Amavir recibe dos galardones en la gala anual de la fundación "Adopta un abuelo", uno para la terapeuta ocupacional de Amavir Arganzuela (Madrid), Gema Porras, por su compromiso intergeneracional y el otro a los residentes Francisco Moldes y Manuela Carpintero, de Amavir Villaverde (Madrid) en la categoría de "vídeo más viral", por el vídeo en el que participaron para apoyar al colectivo LGTBI.
  - Primer accésit del Premio Tomás Belzunegui, concedido por la Sociedad Navarra de Geriatría y Gerontología, para los campamentos intergeneracionales de Amavir.
  - Primer premio para Amavir Alcorcón y mención especial para los campamentos intergeneracionales en el concurso de buenas prácticas de la Consejería de Familia de la Comunidad de Madrid.
  - Primer premio (Amavir Villanueva de la Cañada), segundo premio (Amavir Getafe) y mención especial (Amavir Usera) en el concurso de tarjetas navideñas de la Consejería de Familia de la Comunidad de Madrid.
  - Segundo premio (Amavir Alcorcón) y mención especial (Amavir Colmenar) en el concurso "Cultivando el huerto" de la Consejería de Familia de la Comunidad de Madrid.
  - Amavir Sant Cugat (Barcelona) gana las Olimpiadas inter-residencias del Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès.
  - Un proyecto de Amavir Getafe (Madrid) de huerto educativo intergeneracional en colaboración con el IES León Felipe, distinguido con la Bandera Verde de Ecoescuela del Ayuntamiento de Getafe.
  - 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, concedidos por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

- Amavir Getafe (Madrid) recibe un reconocimiento del Instituto de Formación Profesional MEDAC por su implicación en la formación de alumnos de este centro.
- Las trabajadoras de Amavir El Pinar (Cuenca) reciben 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.

# 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 (pág. 6-15, 17)
<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 (pág. 17-23) Gestión ambiental (pág. 82-83)
<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. 16)
<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. 82-84)
	<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. 89-90)
	<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 (pág. 90-92)
	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. 87-88)
	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. 88)
	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 (pág. 84-87, 88-89)
	<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. 89-90)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pág. 89-90)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de GEI y los medios implementados para tal fin.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pág. 89-90)
	<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 (pág. 93)

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 (pág. 32-33)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 2-7	Nuestras personas (pág. 33)
	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 (pág. 33-35)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo 401-1	Nuestras personas (pág. 37)
	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 (pág. 59-60)
	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. 42-43)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pág. 58)
	<b>Organización del trabajo</b>		
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pág. 42-43)
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Enfoque de gestión 403-9(2018)	Nuestras personas (pág. 46)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pág. 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 (pág. 43-45)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9 / 403-10 (2018)	Nuestras personas (pág. 45-46)
	<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 (pág. 61)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	GRI 2-30	Nuestras personas (pág. 61)
	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. 61)
	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. 61)
	<b>Formación</b>		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Nuestras personas (pág. 48-52)

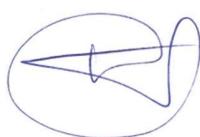
		404-2	
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pág. 50)
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pág. 58)
	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;		Nuestras personas (pág. 55-59)
	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 (pág. 55-59)
	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 (pág. 17-19, 28-29) Nuestras personas (pág. 55-59)

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. 28-29)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 29)
	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. 28-29)
	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. 28-29)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 28-29)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 28-29)
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Anticorrupción GRI 2-23	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27-28)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27-28)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 30)

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. 58-59) Cadena de suministro (pág. 78-79)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Compromiso con la sociedad (pág. 104-119)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 2-29	Compromiso con la sociedad (pág. 98-104)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Compromiso con la sociedad (pág. 104-119)
	<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 (pág. 77-79)
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pág. 77-79)
	<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 (pág. 62-65) Seguridad de la información y digitalización (pág. 80-81)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		Gestión de la calidad y cadena de suministro (pág. 75-77)
	<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. 30)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 30)



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



Manuel Teba Torres



Jacqueline Thompson