

# 2017

MEMORIA DE  
ACTIVIDADES  
Y RESPONSABILIDAD  
SOCIAL



**amavir**  
residencias para mayores

**2017**

MEMORIA DE ACTIVIDADES  
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

# ÍNDICE

1/ PERFIL DE LA COMPAÑÍA .....	9
2/ GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO .....	35
3/ SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA .....	59
4/ CALIDAD AL SERVICIO DE NUESTROS USUARIOS .....	71
5/ PROFESIONALES AMAVIR .....	85
6/ ACCIÓN SOCIAL .....	99
7/ COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE .....	113
SOBRE EL INFORME .....	121

Es una gran satisfacción poder presentar la primera memoria de sostenibilidad de Amavir. A través de este documento queremos trasladar a nuestros principales grupos de interés los esfuerzos diarios por ofrecer a nuestros usuarios y familiares unos cuidados de la máxima calidad, basados en una atención integral y personalizada, y compartir con todos vosotros nuestra gestión económica, social, ética y ambiental.

El año 2017 ha estado marcado por la plena integración entre Adavir y Amma, dando como resultado Amavir, de la mano de Maisons de Famille, uno de los grupos líderes a nivel europeo. Hemos sido capaces de sumar lo mejor de dos compañías con más de 20 años de experiencia en la atención de personas mayores y dependientes.

Durante este periodo, se ha trabajado de manera prioritaria en la implantación de la nueva marca y la nueva cultura corporativa, y en la unificación de los procesos y protocolos de trabajo, con la finalidad de garantizar un servicio de la máxima calidad a nuestros usuarios, continuar creciendo para satisfacer la demanda social de plazas residenciales y afianzar nuestra posición de liderazgo en el sector.

Gracias al buen trabajo realizado hemos alcanzado la cifra de 150 millones de euros de facturación, un EBITDA de 27 millones y un índice de ocupación de nuestros centros del 97,68%, convirtiéndonos en la segunda compañía española del sector de residencias por volumen de facturación.

Desde el nacimiento de Amavir, la compañía ha querido mostrar su compromiso con una gestión basada en criterios de Responsabilidad Social Corporativa. Así, contamos con una política y un Comité de RSC y hemos formalizado nuestra adhesión al Pacto Mundial. También con respecto a la gestión ética, durante 2017 se ha aprobado la misión, visión y valores de la compañía. Además, ha entrado en vigor el Código Ético de Maisons de Famille, aplicable a todas sus sociedades participadas en Europa, entre ellas Amavir.

El compromiso social es otra de nuestras señas de identidad, que se manifiesta en multitud de actuaciones: apoyando diferentes causas sociales, promoviendo iniciativas que favorecen el envejecimiento activo y el

bienestar de los mayores o fomentando el voluntariado en las residencias, entre otras. Además, a través de nuestra actividad, somos capaces de contribuir al logro de algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En materia ambiental, estamos trabajando en la optimización del uso de los recursos y de la energía y la minimización del impacto de la generación de residuos y emisión de gases contaminantes, manteniendo en todo momento los máximos estándares de calidad y confort hacia nuestros usuarios. Además, llevamos a cabo diversas iniciativas de formación y sensibilización ambiental tanto con nuestros empleados como con los usuarios y sus familiares.

Este ejercicio ha estado marcado por el reto de la integración del equipo humano que procedía de Adavir y Grupo Amma. Conscientes de las dificultades de los procesos de fusión, valoramos positivamente los resultados. Nuestro reto es seguir contando con profesionales cualificados y con vocación de servicio a los mayores, capaces de conjugar el cumplimiento de un sistema integral de alta calidad asistencial con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que se sientan siempre como en casa. Con este objetivo en mente, estamos diseñando los procesos de selección, formación, desarrollo profesional, promoción interna, entre otros.

No queremos finalizar sin dar las gracias a todos los que han hecho posible que hoy Amavir sea una realidad. De manera especial, al Grupo Maisons de Famille, cuyo respaldo aporta una gran estabilidad y proyección de futuro a la compañía.

Philippe Tapié  
Presidente

Patrick Arrosteuguy  
Consejero Delegado

# 1/ PERFIL DE LA COMPANÍA



# 1.1 QUÉ ES AMAVIR



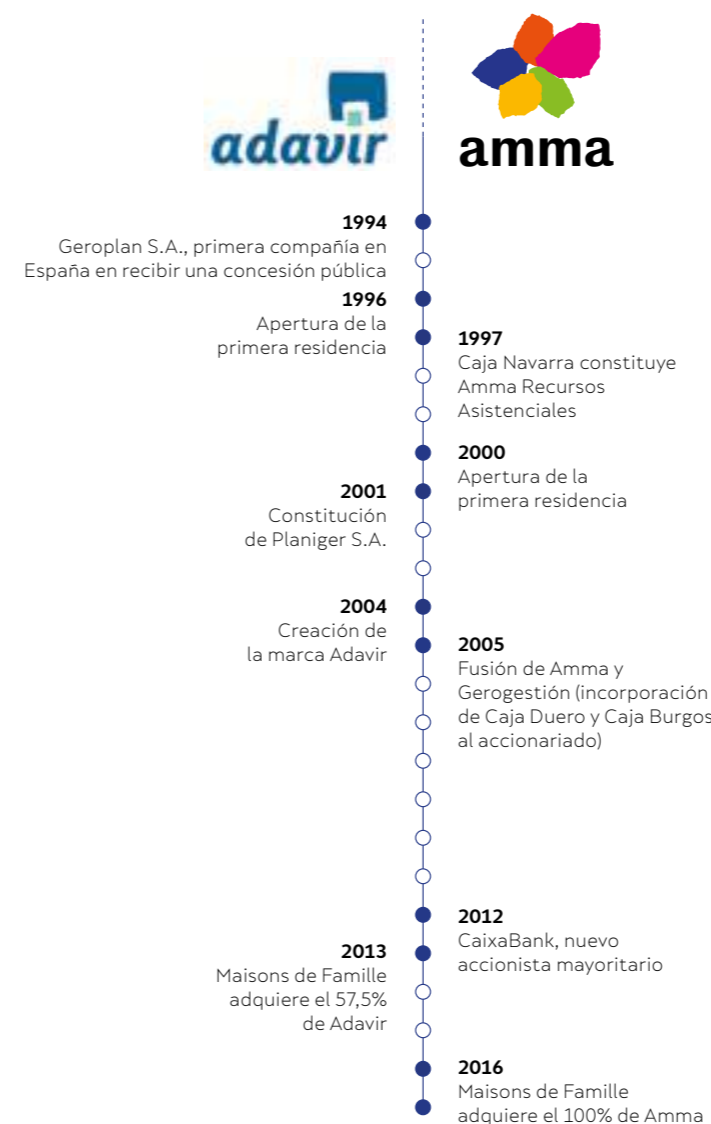
Amavir nace con la vocación de ser **líder** sobre la base de ofrecer la **máxima calidad** a sus usuarios.

## Amavir, un gran grupo en España

Amavir es una de las **compañías líderes en España** en la atención a personas mayores y dependientes. Nace en 2017 como fruto de la **unión entre Amma y Adavir**, dos empresas con más de 20 años de experiencia en el sector.

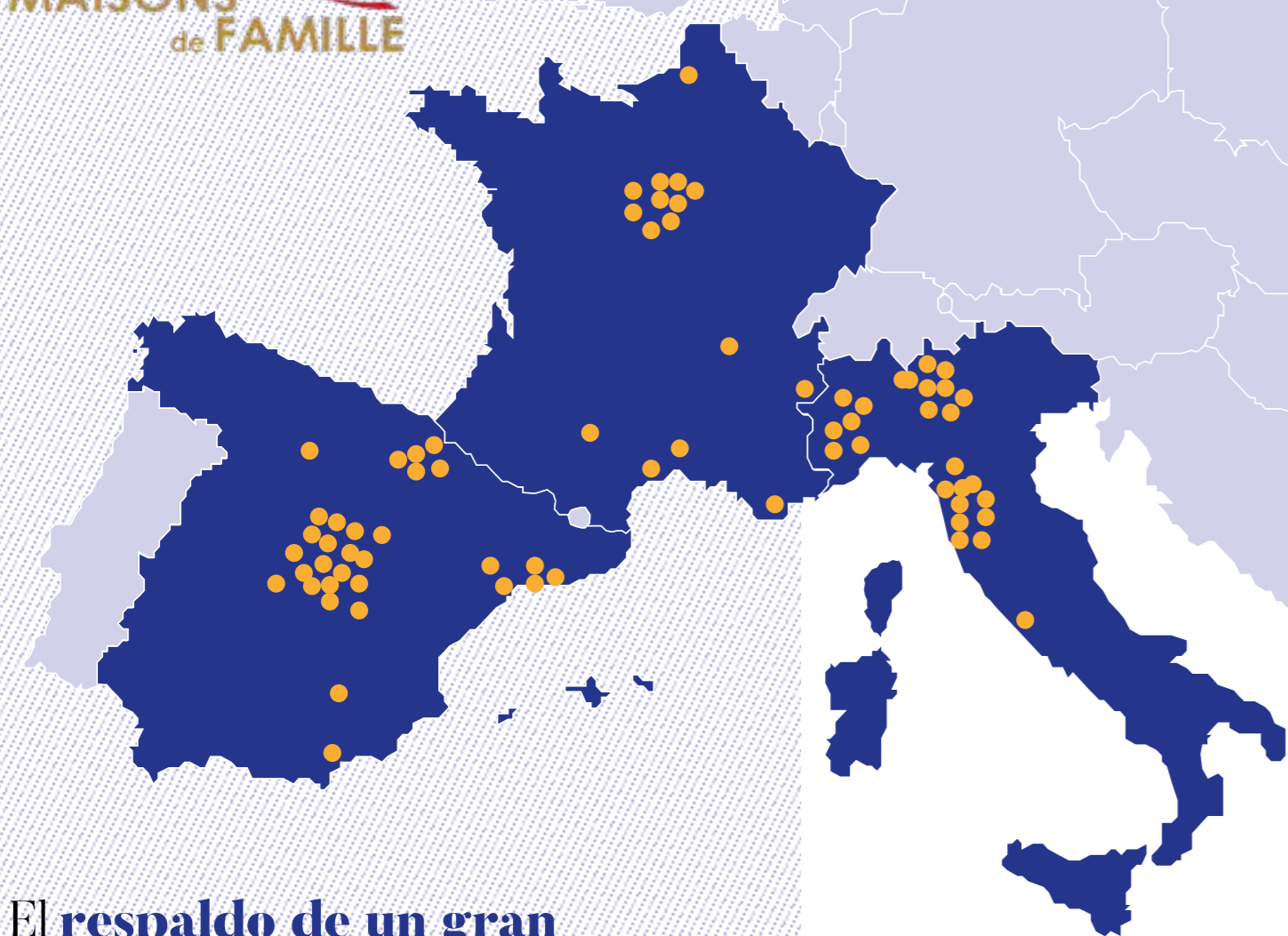
Presente en **7 Comunidades Autónomas**, y con una plantilla de **4.500 profesionales**, gestiona un total de **43 residencias** y unas **8.000 plazas** (entre residenciales y de centro de día).

Ofrecemos a nuestros usuarios y familiares unos **cuidados de la máxima calidad**, sobre la base de una **atención integral y personalizada** que cubra todas sus necesidades, unos **equipos comprometidos** con el bienestar de las personas mayores y unas **instalaciones cálidas y acogedoras, basadas en el modelo de unidades de convivencia**, en las que sentirse como en su propio hogar. Todo con el objetivo de **mejorar su calidad de vida**.



En nuestros **más de 20 años de experiencia** en el sector, hemos atendido a **35.000** personas mayores y sus familias.

# 1.3 MAISONS DE FAMILLE



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



## Grupo **Maisons de Famille**



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

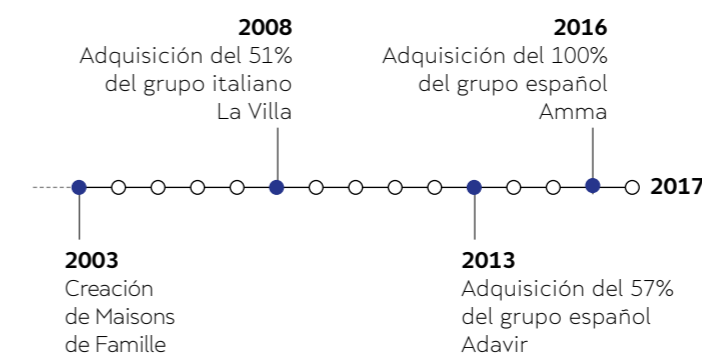


En la actualidad, Maisons de Famille tiene presencia en **Francia, Italia y España**, siendo uno de los **principales operadores a nivel europeo**. En nuestro país, entró en el accionariado de Adavir en 2013 y en 2016 adquiere Amma, iniciándose ese mismo año la integración de las dos compañías que da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



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

### CRONOGRAMA



### MAISONS DE FAMILLE EN CIFRAS



# 1.4 IDENTIDAD CORPORATIVA



Nuestra identidad corporativa **representa los valores tanto de Adavir como de Amma**, para que todos nuestros usuarios y trabajadores se sientan identificados con la nueva marca.

El Consejo de Administración de la compañía aprobó en mayo de 2017 la adopción del nombre **Amavir** como **nueva denominación comercial** de la integración entre las empresas Adavir y Amma, así como el **nuevo logotipo**.

Se ha buscado la idea de **máxima integración entre las dos compañías**, respetando su identidad previa y el valor de sus marcas, muy consolidadas en el sector, con el objetivo de que todos los que viven y trabajan en las residencias se sientan representados.

### Imágenes previas

#### AÑO 2000



Flor con pétalos irregulares de distintos colores, al estilo de las figuras de un recortable de papel en los trabajos manuales. Colorido, alegría, actividad...

#### AÑO 2004



Adavir como hogar, con ambiente familiar y cariño (imagen de casa). Tipografía suave y cercana, colores que aportan seriedad y confianza.

### Integración de marcas

Con respecto a la **denominación**, Amavir es la **unión natural de los dos nombres** de Amma y Adavir y además recuerda también desde el punto de vista de identificación semántica a los dos objetivos principales que guían la actuación de la compañía y de todos sus profesionales: **Amar** (cariño, atención, respeto...) y **Vivir** (mejorar la calidad de vida de sus usuarios).

Con respecto al **logotipo**, se han integrado igualmente los elementos visuales más llamativos de ambas marcas: la flor característica de la imagen de Amma y la tipografía y color corporativo de Adavir.

### Claim comercial

Como eslogan de la compañía se ha elegido la frase **“Nuestra casa es tu hogar”**, que es una adaptación del claim comercial de nuestro accionista Maisons de Famille.

*nuestra casa es tu hogar*

### Fotografía corporativa

El último elemento que conforma la identidad gráfica de la compañía es su fotografía corporativa. Se trata de una **instantánea tomada en la residencia Amavir Torrejón** (Madrid) y protagonizada por la residente D<sup>a</sup> María del Carmen Gómez y la terapeuta ocupacional D<sup>a</sup> Lidia Abades.



### PROPUESTAS DE NUEVO LOGOTIPO



### LOGOTIPO FINAL





# 1.5 CENTROS Y PLAZAS



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

## NUESTRA COMPAÑÍA EN CIFRAS

**43**

residencias

**41**

centros de día

**6.399**

plazas de residencia

**1.415**

plazas de centro de día

**3.153**

plazas públicas  
(49,27%)

**736**

plazas públicas  
(52,01%)

**3.246**

plazas privadas  
(50,73%)

**679**

plazas privadas  
(47,99%)

### MADRID

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

### NAVARRA

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

### CASTILLA Y LEÓN

- 1 residencia
- 1 complejo de apartamentos
- 1 centro de día
- 150 plazas de residencia
- 60 plazas de apartamentos
- 30 plazas de centro de día

### CASTILLA-LA MANCHA

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

### CATALUÑA

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

### CANARIAS

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

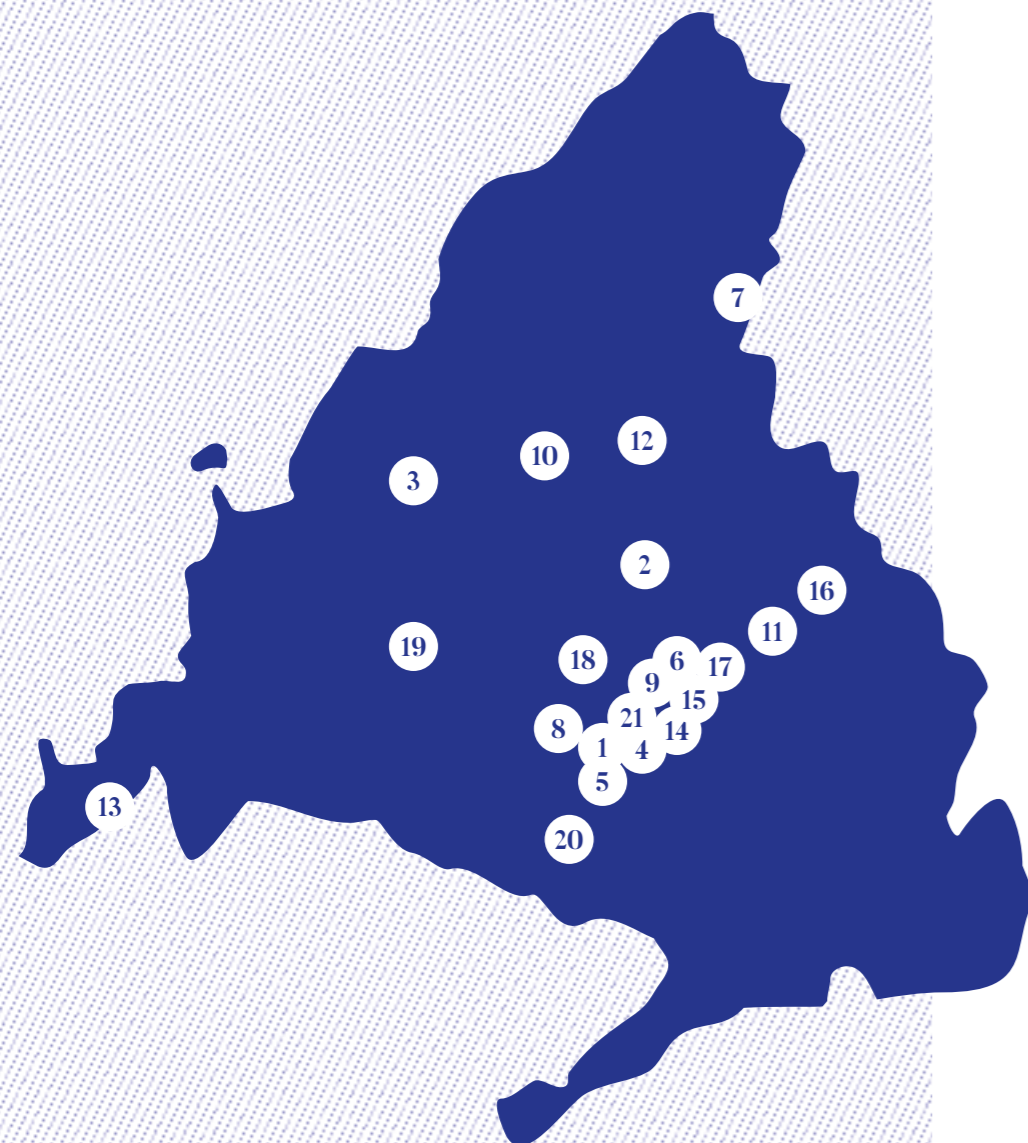
### MURCIA

- 1 residencia
- 145 plazas residenciales



- Residencias
- Centros de día
- Apartamentos tutelados

# 1.5.1 MADRID



- 1 Amavir El Encinar-Leganés
- 2 Amavir La Marina
- 3 Amavir Nuestra Casa
- 4 Amavir Villaverde
- 5 Amavir Getafe
- 6 Amavir Ciudad Lineal
- 7 Amavir Patones

- 8 Amavir Alcorcón
- 9 Amavir Arganzuela
- 10 Amavir Colmenar
- 11 Amavir Torrejón
- 12 Amavir San Agustín del Guadalix
- 13 Amavir Cenicientos
- 14 Amavir Puente de Vallecas

- 15 Amavir Valdebernardo
- 16 Amavir Alcalá de Henares
- 17 Amavir Coslada
- 18 Amavir Pozuelo
- 19 Amavir Villanueva
- 20 Amavir Humanes
- 21 Amavir Usera

## MADRID EN CIFRAS

**21**  
residencias

**21**  
centros de día

**3.483**  
plazas de residencia

**805**  
plazas de centro de día

**1.535**  
plazas públicas  
(44,07%)

**430**  
plazas públicas  
(53,42%)

**1.948**  
plazas privadas  
(55,93%)

**375**  
plazas privadas  
(46,58%)

### Plazas concertadas con



CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Residencia El Encinar-Leganés	Leganés	132	132	0	30	30	0	1996
Amavir La Marina	San Sebastián de los Reyes	159	83	76	50	10	40	2000
Amavir Nuestra Casa	Collado Villalba	140	140	0	45	45	0	2001
Amavir Villaverde	Madrid	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Getafe	Getafe	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Ciudad Lineal	Madrid	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Patones	Patones	90	85	5	20	5	15	2004
Amavir Alcorcón	Alcorcón	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Arganzuela	Madrid	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Colmenar	Colmenar Viejo	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Torrejón	Torrejón de Ardoz	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir San Agustín del Guadalix	San Agustín del Guadalix	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Cenicientos	Cenicientos	82	82	0	20	20	0	2006
Amavir Puente de Vallecas	Madrid	180	63	117	40	20	20	2006
Amavir Valdebernardo	Madrid	180	63	117	40	20	20	2006
Amavir Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Coslada	Coslada	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Pozuelo	Pozuelo de Alarcón	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Villanueva	Villanueva de la Cañada	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Humanes	Humanes de Madrid	180	68	112	40	20	20	2008
Amavir Usera	Madrid	180	63	117	40	20	20	2009



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



**Amavir La Marina**  
Avda. de Cataluña 4,  
c.p. 28709 - San Sebastián de los Reyes  
Tel.: 91 659 01 88



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

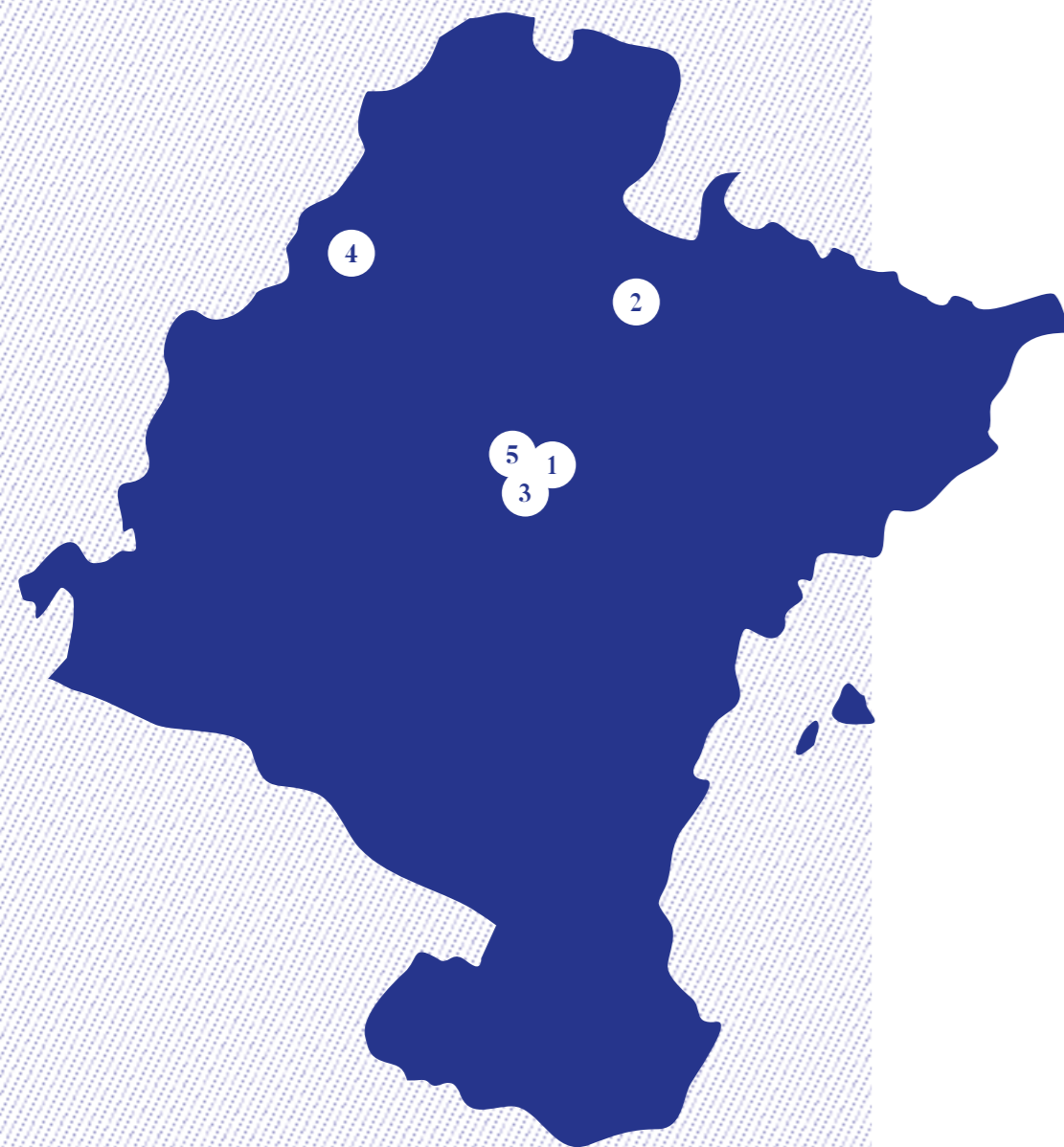


**Amavir Humanes**  
Avenida de los Deportes 14,  
c.p. 28970 - Humanes de Madrid  
Tel.: 91 604 05 32



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

# 1.5.2 NAVARRA



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

## NAVARRA EN CIFRAS

**5**  
residencias

**5**  
centros de estancias diurnas

**624**  
plazas de residencia

**105**  
plazas de estancias diurnas

**373**  
plazas públicas  
(59,78%)

**0**  
plazas públicas  
(0%)

**251**  
plazas privadas  
(40,22%)

**105**  
plazas privadas  
(100%)

Plazas concertadas con



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



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



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



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

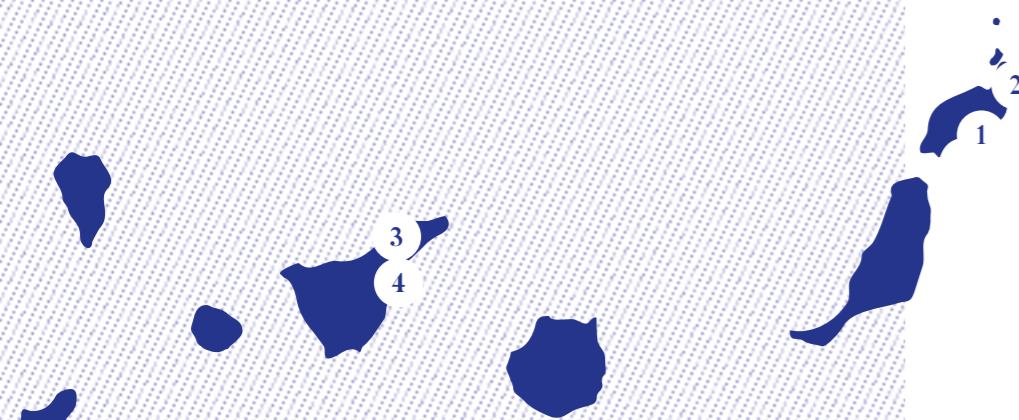


**Amavir Betelu**  
C/ Irigoyen 2, c.p. 31890 - Betelu  
Tel.: 948 51 33 22



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

# 1.5.3 CANARIAS



- 1 Amavir Tías
- 2 Amavir Haría
- 3 Amavir Tejina
- 4 Amavir Santa Cruz

## CANARIAS EN CIFRAS

<p><b>4</b> residencias</p>	<p><b>4</b> centros de día</p>
<p><b>380</b> plazas de residencia</p>	<p><b>125</b> plazas de centro de día</p>
<p><b>254</b> plazas públicas (59,78%)</p>	<p><b>75</b> plazas públicas (0%)</p>
<p><b>126</b> plazas privadas (40,22%)</p>	<p><b>50</b> plazas privadas (100%)</p>

Plazas concertadas con



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



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



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

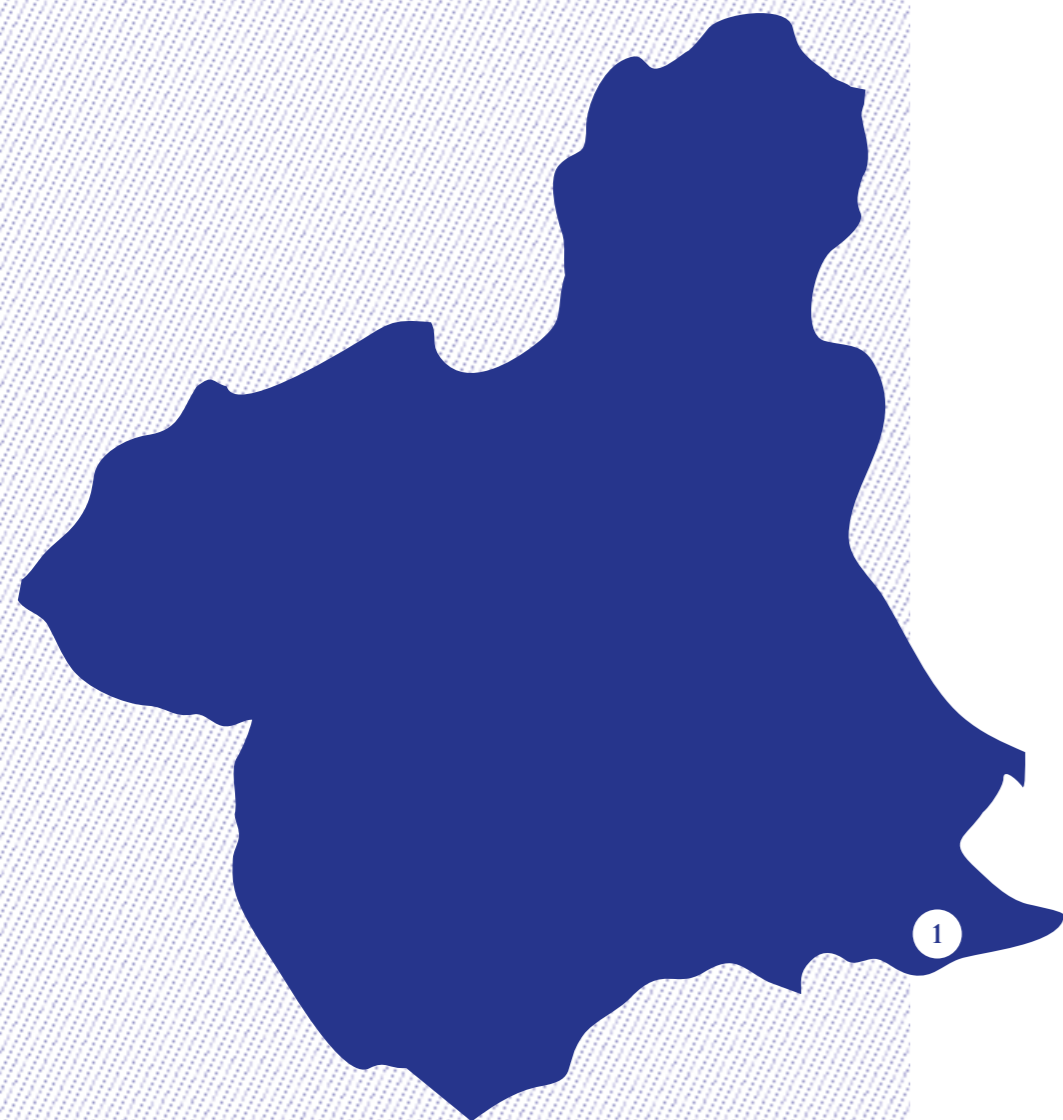


**Amavir Tejina**  
C/ Palenzuela s/n. c.p. 38260 - San Cristóbal de La Laguna (Tenerife)  
Tel.: 922 546 750



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

# 1.5.4 MURCIA



1 Amavir Cartagena

### MURCIA EN CIFRAS

**1**  
residencia

**0**  
centro de día

**145**  
plazas de residencia

**0**  
plazas de centro de día

**38**  
plazas públicas  
(26,21%)

**0**  
plazas públicas  
(0%)

**107**  
plazas privadas  
(73,79%)

**0**  
plazas privadas  
(0%)

Plazas concertadas con

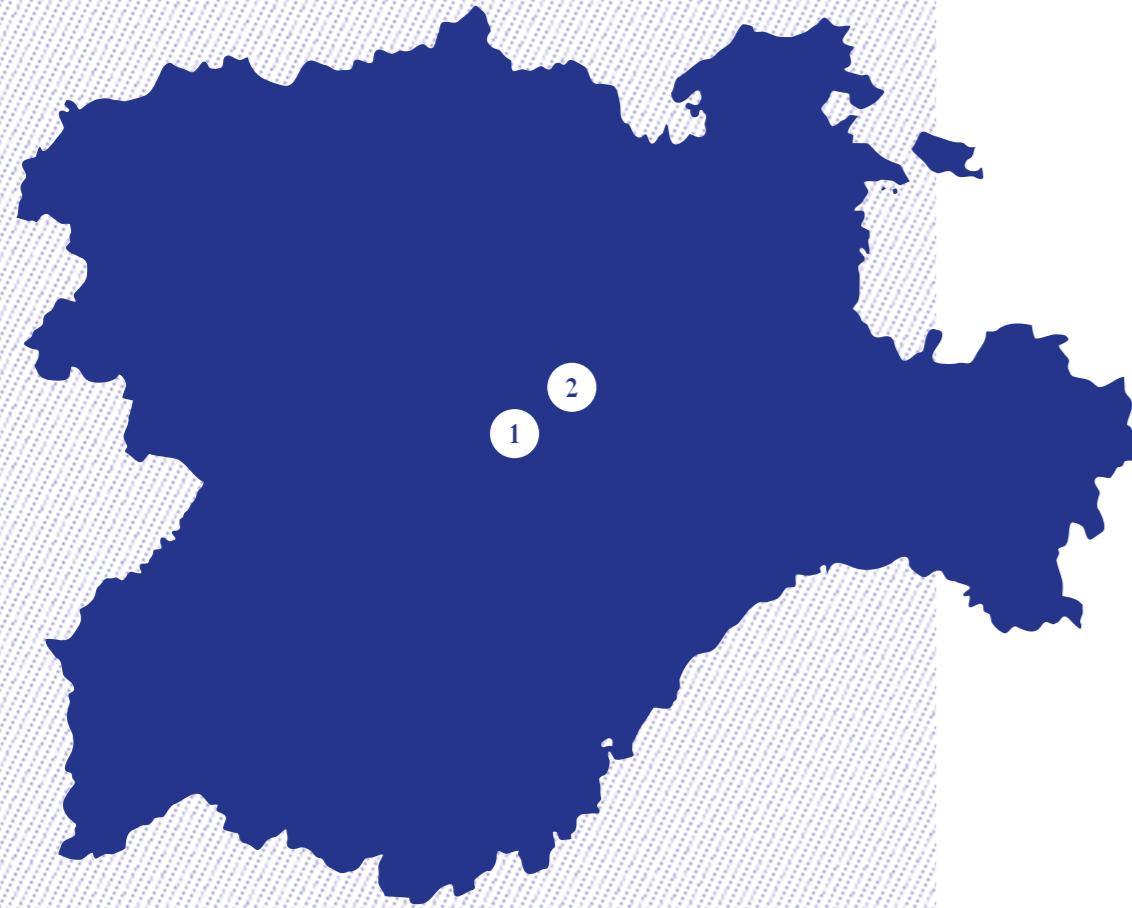


CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir Cartagena	Cartagena (Murcia)	145	38	107	0	0	0	2013



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

# 1.5.5 CASTILLA Y LEÓN

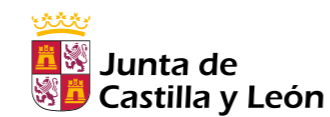


- 1 Amavir El Encinar del Rey
- 2 Amavir El Encinar del Rey Apartamentos

## CASTILLA Y LEÓN EN CIFRAS

<b>2</b> residencias	<b>1</b> centro de día
<b>210</b> plazas de residencia	<b>30</b> plazas de centro de día
<b>21</b> plazas públicas (10%)	<b>0</b> plazas públicas (0%)
<b>189</b> plazas privadas (90%)	<b>30</b> plazas privadas (100%)

Plazas concertadas con



CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir El Encinar del Rey	Valladolid	150	21	129	30	0	30	2001
Amavir El Encinar del Rey Apartamentos	Valladolid	60	0	60	0	0	0	2003

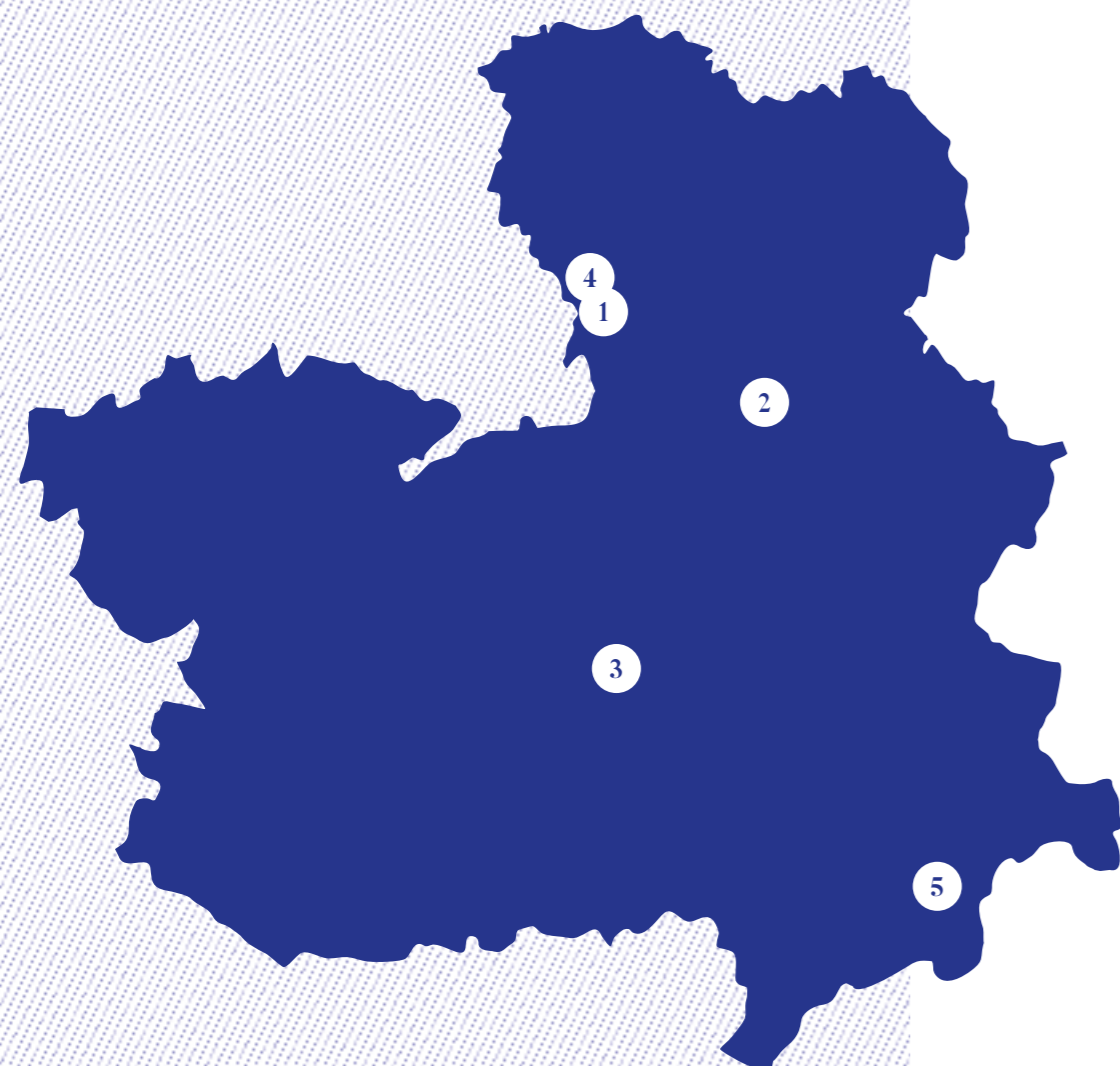


**Amavir El Encinar del Rey**  
C/ Barcelona 8, c.p. 47008 - Valladolid  
Tel.: 983 14 00 00



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

# 1.5.6 CASTILLA LA MANCHA



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

## CASTILLA LA MANCHA EN CIFRAS

<b>5</b> residencias	<b>5</b> centros de día
<b>680</b> plazas de residencia	<b>170</b> plazas de centro de día
<b>621</b> plazas públicas (91,32%)	<b>165</b> plazas públicas (97,06%)
<b>59</b> plazas privadas (8,68%)	<b>5</b> plazas privadas (2,94%)

Plazas concertadas con



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



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



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



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



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



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



# 1.5.7 CATALUÑA



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

## CATALUÑA EN CIFRAS

**5** residencias

**5** centros de día

**877** plazas de residencia


**180** plazas de centro de día

**311** plazas públicas (35,46%)

**66** plazas públicas (36,67%)

**566** plazas privadas (64,54%)

**114** plazas privadas (63,33%)

Plazas concertadas con  **Generalitat de Catalunya**

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



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



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



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



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



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

## 2/ GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO



## 2.1 ESTRUCTURA SOCIETARIA Y ACCIONARIAL

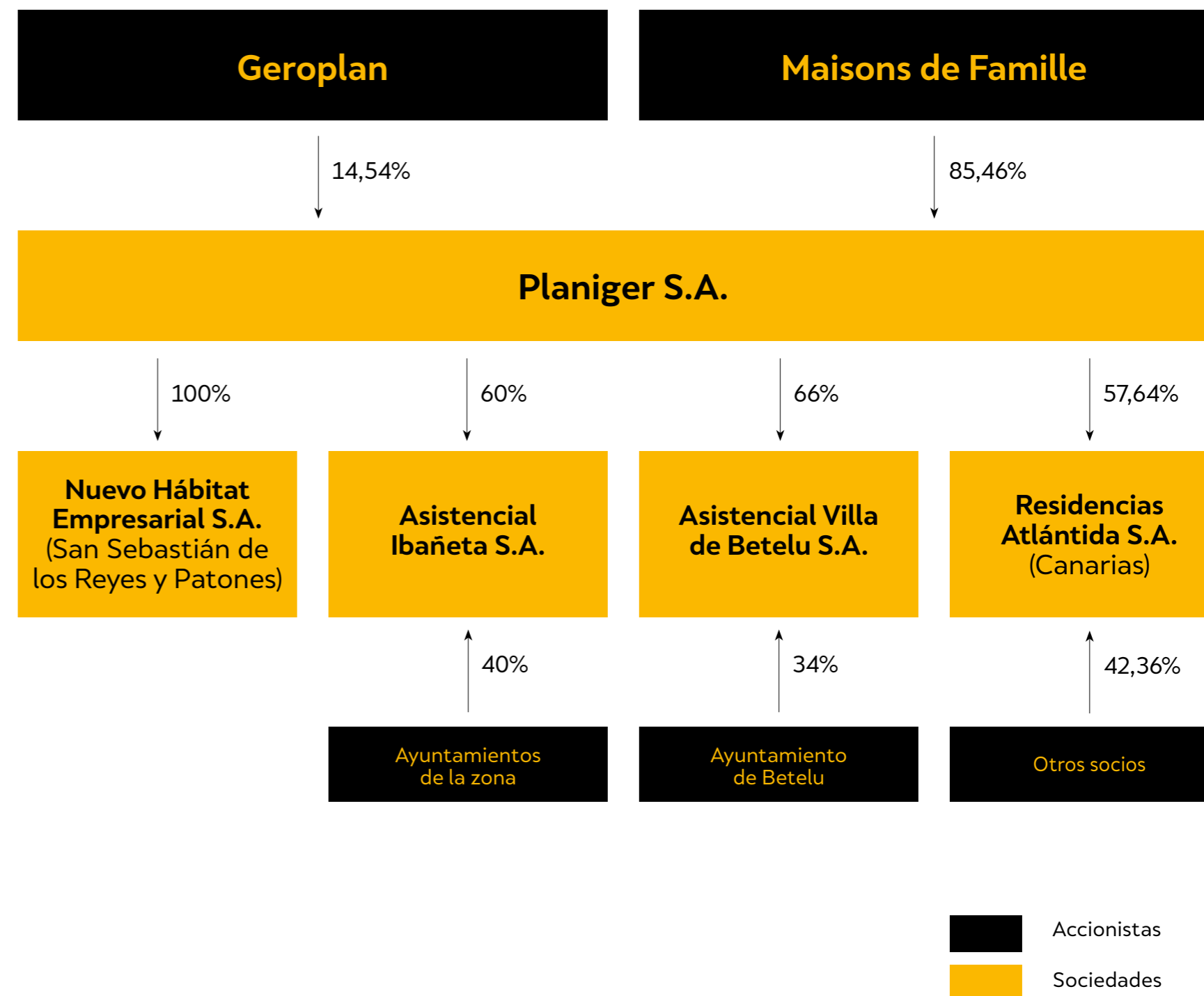


Nuestra estructura de gobierno busca **la excelencia en la atención, la eficiencia y la mejora continua.**

El valor principal de Amavir se encuentra en la atención que sus profesionales prestan en los centros a las personas mayores que atienden. Y eso hace que la **estructura de la organización** esté volcada en prestar apoyo a las residencias para garantizar el mejor servicio.

Esto empieza por el **compromiso de los accionistas**, que apuestan por la calidad asistencial como garantía fundamental de la consolidación empresarial de la compañía y de su estabilidad y proyección futura. Continúa por la **estructura organizativa de las oficinas centrales** de la empresa, tanto de Madrid como de Pamplona, volcadas en dar soporte a los centros para su día a día. Y acaba por la propia **organización de las residencias y centros de día**, con organigramas bien definidos tanto orgánica como funcionalmente en base a nuestros años de experiencia, y que buscan la máxima coordinación y cooperación entre los profesionales.

### ESTRUCTURA SOCIETARIA Y ACCIONARIAL (G4-17)



# 2.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las seis sociedades que conforman Amavir cuentan con sus propios órganos de gobierno, regulados por sus correspondientes Estatutos. En ellos se determinan también los procedimientos para la designación y

nombramiento de sus consejeros, así como los pasos a adoptar en caso de conflictos de intereses.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LAS SOCIEDADES

### Planiger

**Presidente:** Maisons de Famille, a través de la persona física Philippe Tapié.

**Consejero Delegado:** Patrick Arrosteuguy.

**Consejeros:**  
- Christophe E. Ribault (ejecutivo).  
- BGX, a través de la persona física Xavier Goti (ejecutivo).

- Geroplan, a través de la persona física José Antonio Arenas (dominical).

**Secretario (no consejero):** Alejandro Alonso Dregi.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 4.

**Número de reuniones consejo de administración:** 2.

### Asistencial Villa de Betelu

**Presidente:** Patrick Arrosteuguy.

**Consejeros:**

- Lourdes Rivera (ejecutivo).  
- Luis Redrado (ejecutivo).  
- Miguel Javier Rekalde Goldarraz (dominical).  
- Asier Elizalde Zubillaga (dominical).

**Secretario (no consejero):** Alejandro Alonso Dregi.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 3.

**Número de reuniones consejo de administración:** 4.

### Residencias Atlántida

**Consejeros:**

- Lourdes Rivera (ejecutivo).  
- Isabelle Dias (ejecutivo).  
- Cristina Vergara (ejecutivo).

**Secretario (no consejero):** Alejandro Alonso Dregi.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 3.

**Número de reuniones consejo de administración:** 7.

### Geroplan

**Presidente y Consejero Delegado:** Patrick Arrosteuguy. (dominical).

**Consejeros:**

- José Antonio Arenas Uría (dominical).  
- Ramón Alabart Ferrer (dominical).  
- David Galindo López (dominical).  
- Pedro López del Pozo

**Secretario (no consejero):** Pedro Leandro López de la Morena.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 1.

**Número de reuniones consejo de**

### Asistencial Ibañeta

**Presidente:** GEROGES, a través de la persona física Patrick Arrosteuguy.

**Consejeros:**

- Lourdes Rivera (ejecutivo).  
- Luis Redrado (ejecutivo).  
- Enrique Garralda Erro (dominical).  
- José Miguel García Alonso (dominical).

**Secretario (no consejero):** Alejandro Alonso Dregi.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 3.

**Número de reuniones consejo de administración:** 4.

### Nuevo Habitat Empresarial

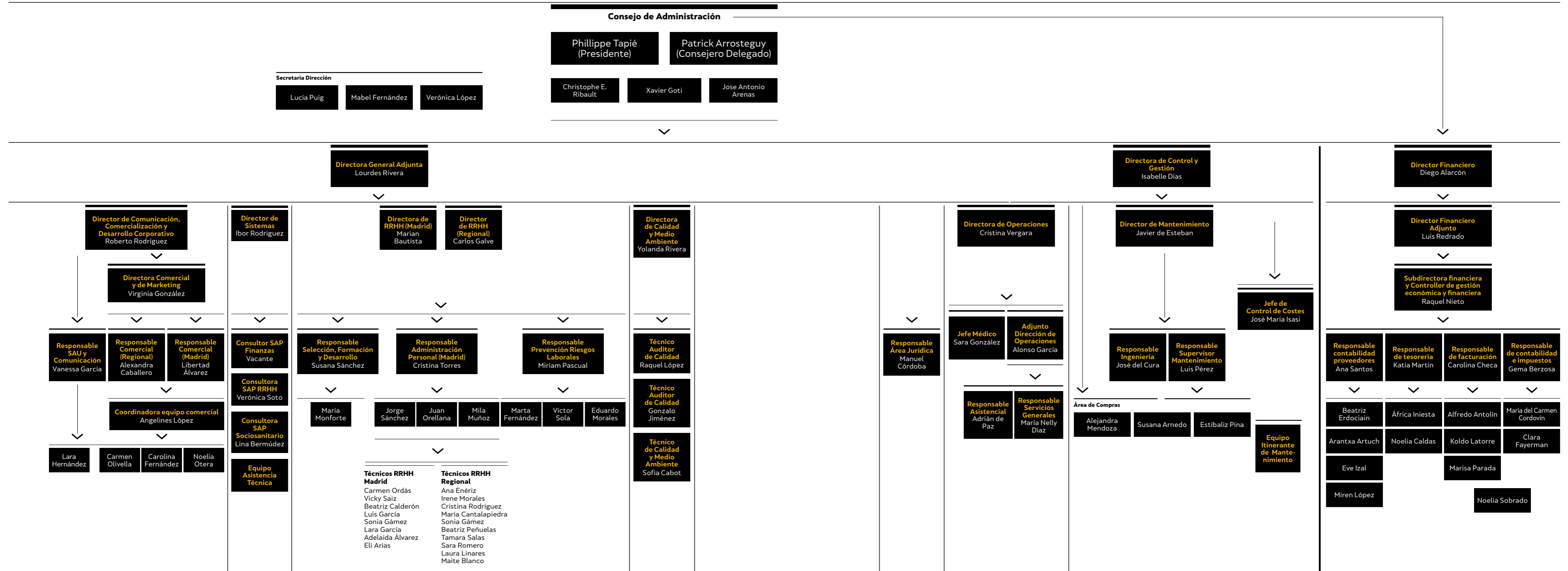
**Administrador único:** Geroplan, a través de la persona física Patrick Arrosteuguy.

**Número de reuniones junta de accionistas:** 3.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA COMPAÑÍA



**ORGANIGRAMA SERVICIOS CENTRALES**



COMITÉ DE DIRECCIÓN



### Patrick ArrosteGuy. Consejero Delegado

Ingeniero y Máster HEC, es empresario dedicado a los sectores de servicios sociales, hostelería y talasoterapia, entre otros. En el sector de atención a la tercera edad, es propietario de diversas residencias para mayores en el sur de Francia e inició su actividad en España en 1994 con la constitución de Geroplan, germen de Adavir.



### Lourdes Rivera. Directora General Adjunta

Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Cuenta con el Curso de Escuela Práctica Jurídica en asesoría de empresa por la Universidad Complutense de Madrid, así como con el Programa LíderA Directivas de la Comunidad de Madrid, y Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) a través del IESE Business School de la Universidad de Navarra. Cuenta con 20 años de experiencia en el sector. Inicia su trayectoria en la compañía en enero de 1998 como Directora de Desarrollo en Geroplan. En diciembre de 2001 pasa a ocupar el puesto de Directora General de Adavir. Desde noviembre de 2016 viene desempeñando el puesto actual en el grupo Amavir.



### Isabelle Dias. Directora de Control y Gestión

Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector de atención a la tercera edad. Directora en residencias para mayores en el sur de Francia. Desde 1996 inicia su actividad en España con el actual cargo en Geroplan y en la actualidad en Amavir.



### Diego Alarcón. Director Financiero

Diplomado en Economía de la Empresa por la Universidad Autónoma de Madrid. Se incorpora al grupo Adavir en noviembre de 2003 como Director Financiero. Con anterioridad fue auditor senior en Grant Thomson LLP.

COMITÉ DE DIRECCIÓN



### Luis Redrado. Director Financiero Adjunto

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pública de Navarra. Máster en auditoría y contabilidad de empresas por esta misma universidad. Máster en mercados financieros por el centro de estudios empresariales de Madrid. Postgrado directivo en ESADE y MBA en dirección de empresas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Auditor de cuentas. Se incorporó al grupo Amma como Director económico-financiero en marzo de 2007. Con anterioridad fue gerente de Ernst&Young.



### Roberto Rodríguez. Director de Comunicación, Comercialización y Desarrollo Corporativo

Licenciado y Doctor en Periodismo por la Universidad de Navarra. Se incorporó al grupo Amma en mayo de 2007. Con anterioridad fue Director Adjunto de Comunicación del Ministerio de Sanidad y Consumo, Director Adjunto de Comunicación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y Jefe de Prensa de la Consejería de Educación, Cultura, Juventud y Deportes del Gobierno de La Rioja. Es profesor asociado de la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE y de la Universidad de Navarra.



### Virginia González. Directora Comercial y de Marketing

Licenciada en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Diplomada en Trabajo Social por la Universidad de Granada. Máster en Gerontología Social por la Universidad Autónoma de Madrid. Cuenta con la certificación de Director de Centros de Servicios Sociales por la Fundación Española de Estudios Sociales y Sanitarios, e inscripción en el registro de directores de la Comunidad de Madrid. Cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector de atención a personas mayores. Se incorporó a Adavir en septiembre de 2002 ocupando diversos puestos (trabajadora social, dirección de centros, dirección de operaciones, compras, etc.).



### Ibor Rodríguez. Director de Sistemas

Ingeniero en informática por la Facultad de Informática de San Sebastián (Universidad del País Vasco) y Executive Máster in Project Managment por la Universidad de Valencia. Comenzó su andadura en Amma en noviembre de 2006. Con anterioridad trabajó en Fagor Automoción en distintos puestos de responsabilidad vinculados al área de sistemas de la información y también como socio-gerente de Movetek Integración Móvil. Cuenta con experiencia docente en ESDEN Universidad de Valencia y la Cámara de Comercio de Navarra, además de impartir conferencias en distintos eventos profesionales.

COMITÉ DE DIRECCIÓN



### Carlos Galve. Director de Recursos Humanos (Regional)

Licenciado en Ciencias del Trabajo y Diplomado en Relaciones Laborales por la Universidad Carlos III de Madrid. Se incorporó al grupo Amma en febrero de 2015. Con anterioridad fue Director de Recursos Humanos en el grupo DOCOUT y Director de Relaciones Laborales en Makro y Grupo Zena.



### Marian Bautista. Directora de Recursos Humanos (Madrid)

Cuenta con 17 años de experiencia en Recursos Humanos. Licenciada en Derecho y Gestión Empresarial, posee dos Máster en Dirección de RRHH y Organización. Se incorporó al grupo Adavir en agosto del 2014. Con anterioridad, ocupó la posición de Dirección de RRHH en una empresa dedicada al sector de la construcción, iniciando su carrera profesional dentro del Área de RRHH de Sodexo España S.A.



### Cristina Vergara Jiménez. Directora de Operaciones

Cuenta con 9 años de experiencia en el sector. Licenciada en Psicología por la Universidad de Salamanca, MBA Executive por la Escuela Europea de Negocios, Psicóloga General Sanitaria y Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en las especialidades de Seguridad del Trabajo, Ergonomía y Psicología por Asimag y cuenta también con el Curso de Dirección de Centros Sociales de la Comunidad de Madrid. Con anterioridad fue jefa de área técnico asistencial, directora de residencias de mayores en Castilla y León, Castilla-La Mancha y Madrid y directora de trabajo temporal y selección de personal en Salamanca y Zamora y responsable de grandes cuentas de entidad bancaria.



### Yolanda Rivera. Directora de Calidad y Medio Ambiente

Cuenta con 17 años de experiencia en el sector. Licenciada en Psicología Clínica por la Universidad Complutense de Madrid, curso de Director de Centros de Servicios Sociales por la Fundación Española de Estudios Sociales y Sanitarios de Madrid e inscrita en el registro de directores de la Comunidad de Madrid, Máster en Sistemas Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Se incorpora al grupo Adavir en noviembre de 2001 como psicóloga del centro Nuestra Casa y realiza funciones de directora adjunta desde el 2004 en el mismo centro. En mayo de 2005 pasa a desempeñar el cargo de responsable de Calidad del grupo.

COMITÉ DE DIRECCIÓN



### Javier de Esteban. Director de Mantenimiento

Ingeniero Técnico Industrial Eléctrico por la Universidad Pública de Navarra, Adaptación al Grado en Ingeniería por la Universidad Alfonso X el Sabio, Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales por ECA Bureau-Veritas y MBA por Foro Europeo. Se incorporó al grupo Amma en julio de 2007 como Jefe de Mantenimiento, pasando a ser Director de Mantenimiento de Amavir en el año 2017. Con anterioridad trabajó en Elecna (Electrificaciones Navarra).



### José Mª Isasi Fernández. Jefe de Control de Costes

Master en Dirección Comercial de Empresas Farmacéuticas y Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y en Investigación y Técnicas de Mercado por la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Se incorporó al grupo Amma en 2011, trabajando primero como Director de Centros y más tarde como responsable del departamento de Control y de concursos públicos. Con anterioridad fue Gerente en Natursoma y Key Account Manager en SCA Hygiene Products.

**DIRECCIONES DE CENTROS**

**CANARIAS**



Amavir  
Haría y Tías  
Elisabeth Artiles



Amavir  
Santa Cruz  
Ana Díaz



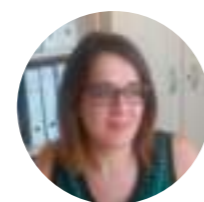
Amavir Tejina  
Náyade Gómez



Residencia  
Don Quijote  
Ana Isabel Moyano



Residencia  
El Balconcillo  
Cristina Bravo



Amavir El Pinar  
Sonia Romero



Residencia  
La Alameda  
Cristina Fernández



Residencia  
Las Hazas  
Mª Trinidad  
Pastor

**CASTILLA-LA MANCHA**

**MADRID**



Amavir  
Alcalá de Henares  
Ana Belén Vecino



Amavir Alcorcón  
Lidia Sánchez



Amavir  
Arganzuela  
Sonsoles Yustas



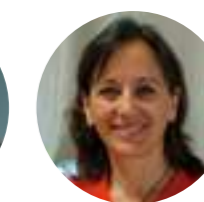
Amavir Cenicientos  
Patricia  
Herresánchez



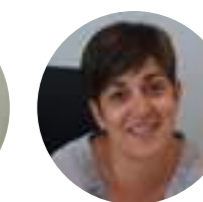
Amavir  
Ciudad Lineal  
Raquel Catrola



Amavir  
Colmenar  
Raquel Gutiérrez



Amavir Coslada  
Beatriz Cuesta



Amavir  
El Encinar - Leganés  
Aránzazu Campos

**CASTILLA  
Y LEÓN**



Amavir  
El Encinar del Rey /  
Apartamentos  
Luz Mª Pelayo

**CATALUÑA**



Amavir Diagonal  
Ricard Buitrago



Amavir Horta  
Manel Vates



Amavir  
Sant Cugat  
Daniel Gómez



Amavir Teià  
Maite Aragón



Amavir Vilanova  
Àgatha Barea

**MURCIA**



Amavir  
Cartagena  
Alfonso Pasqual



Amavir Getafe  
Nuria Lucas



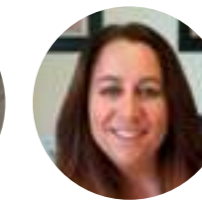
Amavir Humanes  
Pilar Sánchez



Amavir La  
Marina  
Eloy García



Amavir Nuestra  
Casa  
Alfredo Boullón



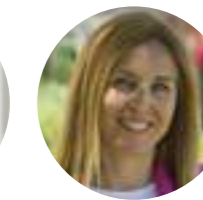
Amavir Patones  
Paloma Martín



Amavir Pozuelo  
Ana Belén  
Nicolás



Amavir  
Puente de Vallecas  
Inmaculada Gallego



Amavir San  
Agustín del  
Guadalix  
Dinah García

**NAVARRA**



Amavir Argaray  
Olaia Arbizu



Amavir Betelu  
Francisco Javier  
Espinosa



Amavir Ibañeta  
Gorka Álvarez



Amavir Mutilva  
María Loperena



Amavir Oblatas  
Azucena  
Salvador



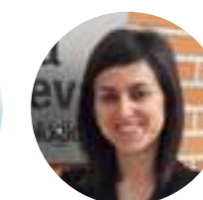
Amavir Torrejón  
María Vázquez



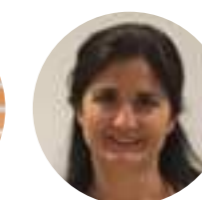
Amavir Usera  
José Miguel Partida



Amavir  
Valdebernardo  
Ricardo  
Rodríguez



Amavir  
Villanueva  
Manuela Peña



Amavir  
Villaverde  
Rocío Álvarez



## 2.3 COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Como empresa que trabaja por y para las personas, estamos comprometidos con **la responsabilidad social**.

Desde el nacimiento de Amavir, la compañía ha mostrado su **compromiso** con una gestión basada en modelos de Responsabilidad Social Corporativa. Amavir forma parte de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y, en la actualidad, está implementando un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación **SGE 21 de Forética**, entidad de la que es socio.

**Constitución del Comité de RSC.**- El 6 de septiembre de 2017 se constituyó el **Comité de RSC de Amavir** como órgano encargado de la adopción de decisiones en esta materia. Se configura como una **estructura transversal**, haciendo que todos los departamentos estén involucrados en su desarrollo, e incorporando asimismo a los **máximos órganos directivos** de la empresa, en una muestra del compromiso que adquiere la organización en este ámbito.

**Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**- La actividad desarrollada por Amavir, y explicada en esta memoria, contribuye a los siguientes ODS de Naciones Unidas:



**Introducción de la RSC en las políticas de la compañía.**- El compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa se ha incorporado en los documentos centrales del día a día de la empresa, tanto en su Misión, Visión y Valores como en la definición de su Política.

**Análisis de asuntos materiales.**- Amavir tiene identificados sus asuntos materiales en sostenibilidad para la compañía y sus públicos, en base a las exigencias de la guía G4 del Global Reporting Initiative, la norma SGE-21, la situación del sector y las principales tendencias en sostenibilidad.

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27)

Asuntos materiales	IMPACTO	
	INTERNO	EXTERNO
Calidad de vida y envejecimiento activo		X
Crecimiento y sostenibilidad económica	X	X
Calidad del servicio/Satisfacción del cliente		X
Optimización de las instalaciones y eficiencia energética	X	X
I+D+i (terapias innovadoras, alzheimer...)		X
Nuevas tecnologías al servicio de los mayores		X
Integración en el entorno local		X
Cumplimiento normativo	X	X
Diálogo y comunicación	X	X
Protocolos y procedimientos de atención y servicio	X	X
Responsabilidad de la cadena de suministro		X
Cultura corporativa. Coherencia con los valores. Código ético	X	X
Formación de empleados	X	
Gestión de riesgos	X	X
Gestión de la diversidad	X	
Compromiso con los derechos humanos		X
Sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente...	X	X
Creación de un buen lugar de trabajo	X	
Transparencia información comercial a usuarios y familiares		X
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		X

## 2.4 CULTURA CORPORATIVA



Nuestra Misión, Visión y Valores resume la **esencia de nuestra organización** y es **el pilar** sobre el que se asienta nuestro día a día.

El Comité de Dirección y Comité de RSC de Amavir aprobó el 6 de septiembre de 2017 la **Misión, Visión y Valores** de la compañía, tomando como base para su elaboración los documentos que previamente existían tanto en Adavir como en Amma, buscando así la integración de las mejores prácticas de ambas compañías.

La nueva Misión, Visión y Valores fue **difundida** por correo electrónico y a través del Portal del Empleado a todos los trabajadores y trabajadoras de la compañía y, además, se le dio publicidad a través del periódico interno de las residencias. Está asimismo disponible en los tabloneros de anuncios de todos nuestros centros y forma parte de la documentación que se entrega a todos los nuevos empleados de la compañía. También está a disposición de todos nuestros grupos de interés en nuestra página web.

Además de la Misión, Visión y Valores, nuestra cultura corporativa se completa con el **Código Ético de Maisons de Famille**, que entró en vigor el 31 de diciembre de 2017 para todas sus sociedades participadas en Europa, entre ellas Amavir. La difusión y formación sobre este código, disponible en la página web de Amavir para conocimiento de todos sus grupos de interés, será realizada durante 2018.



### MISIÓN

#### ¿Para que existe Amavir?

Mejorar la calidad de vida y garantizar el bienestar de las personas mayores y dependientes, así como de sus familias, dando respuesta a sus necesidades a través de un sistema integral de alta calidad asistencial que conjugue la profesionalidad con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que se sientan como en casa.

### VISIÓN

#### ¿Qué queremos que sea Amavir en los próximos años?

Una empresa referente y con vocación de liderazgo en el sector de la dependencia y en la prestación de cuidados de la máxima calidad a las personas mayores, en la que el usuario y su familia se sientan atendidos y cuidados por un personal cercano, cualificado y comprometido. Y, al mismo tiempo, ser un buen lugar para trabajar donde se fomente el desarrollo, la colaboración y el reconocimiento, y se contribuya a la mejora del entorno y de la sociedad.

### VALORES

#### 1. Atención centrada en la persona

Somos una organización centrada en el cuidado de la persona y sus necesidades (físicas, psíquicas, emocionales), a través de una atención inter disciplinar, integral y de alta calidad técnica y humana, con especial atención al trato amable, cercano y cálido, basado en la escucha activa del usuario y su familia, en entornos confortables y adaptados que hagan a nuestros usuarios sentirse en casa.

#### 2. Comportamiento ético y transparencia

Somos una organización ética, abierta y transparente en todas sus actuaciones y en la comunicación de las mismas a todos sus públicos internos y externos, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.

#### 3. Motivación

Somos una organización que procura motivar y generar ilusión entre nuestros profesionales para que se sientan parte decisiva de la compañía y para poner en valor el trabajo que desarrollan en su día a día, buscando que éste sea reconocido y valorado. Potenciamos el desarrollo profesional y personal de nuestros profesionales, su formación y promoción, buscando asimismo la retención del talento.

Asimismo, potenciamos la participación de usuarios, familiares y trabajadores en el desarrollo de nuestra actividad, para que se sientan parte activa de la organización.

#### 4. Sostenibilidad y compromiso social

Somos una organización que apuesta por mantener un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio. Estamos comprometidos con el desarrollo del sector, con la mejora del medio ambiente y con el compromiso social en nuestros entornos más cercanos y en la sociedad en general.

#### 5. Compromiso con la excelencia

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

# 2.5 TRANSPARENCIA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(G4-24, G4-25, G4-26)



La **transparencia**, el **diálogo** y la **comunicación** son fundamentales para conseguir **la confianza de nuestros grupos de interés.**

## Grupos de interés de Amavir

(G4-24, G4-25, G4-26, G-27)

En base a los más de 20 años de experiencia en el sector, Amavir ha determinado los **grupos de interés** de la compañía, que 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 para nuestro día a día y que debemos basar nuestra relación con ellos desde la máxima transparencia, tal como se describe en nuestra Misión, Visión y Valores.

Por ello, la compañía mantiene un diálogo constante con todos ellos, a través de diferentes **canales de comunicación:**

### CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

Usuarios	Familiares	Trabajadores	Accionistas
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones</li> <li>· PAIs e informes asistenciales</li> <li>· Encuestas de satisfacción</li> <li>· Servicio de Atención al Usuario (SAU)</li> <li>· Periódico</li> <li>· Comunicados y cartas</li> <li>· Totems</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· "Tu portal Amavir"</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Tablones de anuncios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones, llamadas, mails</li> <li>· PAIs e informes asistenciales</li> <li>· Encuestas de satisfacción</li> <li>· Servicio de Atención al Usuario (SAU)</li> <li>· Periódico</li> <li>· Comunicados y cartas</li> <li>· Totems</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· "Tu portal Amavir"</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Tablones de anuncios</li> <li>· Agenda para familias de usuarios de centro de día</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Manual de acogida</li> <li>· Intranet/Portal del Empleado</li> <li>· Reuniones, llamadas, mails</li> <li>· Newsletter interno</li> <li>· Encuestas de clima</li> <li>· Periódico</li> <li>· Comunicados y cartas</li> <li>· Totems</li> <li>· Jornadas, cursos y seminarios</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Tablones de anuncios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Junta General</li> <li>· Consejo de Administración</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Mail/llamadas/cartas</li> <li>· Cuentas anuales</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Periódico</li> </ul>

### CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Sindicatos	Proveedores	Prescriptores	Administraciones	Patronales y sector	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comités de empresa</li> <li>· Reuniones</li> <li>· Periódico</li> <li>· Llamadas/emails/cartas</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Memoria de RSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones</li> <li>· Llamadas/emails/cartas</li> <li>· Periódico</li> <li>· Comunicados y cartas</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Memoria de RSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones/foros/visitas</li> <li>· Jornadas</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Periódico</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Mail/llamadas/cartas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones</li> <li>· Llamadas/emails/cartas</li> <li>· Inspecciones</li> <li>· Visitas institucionales</li> <li>· Periódico</li> <li>· Comunicados y cartas</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Memoria de RSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reuniones/foros/visitas</li> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Periódico</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Mail/llamadas/cartas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Página web</li> <li>· Redes sociales</li> <li>· Blog</li> <li>· Periódico</li> <li>· Memoria de RSC</li> <li>· Publicidad y marketing</li> <li>· Medios de comunicación</li> <li>· Jornadas/visitas/reuniones con entidades</li> </ul>

PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE AMAVIR



Página web

La web de Amavir (www.amavir.es), lanzada en octubre de 2017, es nuestra principal herramienta de comunicación con nuestros públicos internos y externos. Además, a través de la web los usuarios y familiares tienen acceso a "TuPortalAmavir" y los trabajadores al "Portal del Empleado".

VISITAS

25.000

usuarios mensuales



Redes sociales

Amavir es la compañía del sector con mayor número de seguidores en las redes sociales, en una muestra de nuestro compromiso con la transparencia.

FACEBOOK

36.026 seguidores

TWITTER

4.888 seguidores

LINKEDIN

632 seguidores

INSTAGRAM

637 seguidores

YOUTUBE

179.453 visualizaciones

FLICKR

9.161 vistas

ISSUU

4.649 visualizaciones

Seguidores en redes sociales (datos a 31 de diciembre de 2017)



Blog "Cuidar al Mayor"

Este blog, con una entrada semanal, nace con el objetivo de compartir con la sociedad los conocimientos de nuestros profesionales en la atención a las personas mayores.



Newsletter

Boletín de noticias interno, con periodicidad semanal, que se envía por correo electrónico a los profesionales de la compañía.



Periódico

Lanzado en junio de 2017, tiene una periodicidad bimensual y una tirada de más de 11.000 ejemplares. Se reparte entre usuarios, familiares y trabajadores en todos los centros y se envía también a prescriptores y administraciones.

PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE AMAVIR



Memoria de Actividades y Responsabilidad Social

Esta memoria correspondiente al año 2017 es la primera de la compañía tras la integración entre Amma y Adavir. Se envía en formato papel a nuestros principales grupos de interés y está disponible también en nuestra página web.



Generación de noticias

Amavir es proactiva en la generación de noticias sobre las actividades que desarrollamos, con el objetivo de acercarnos a la sociedad y contribuir también a mejorar la reputación de nuestro sector.

GENERACIÓN DE NOTICIAS EN 2017

43

notas de prensa remitidas a los medios

549

noticias generadas en los medios

34.699.581

personas (audiencia de las noticias)

1.296.577

euros (rentabilidad de las noticias)



Totems

Instalados en las recepciones de los centros, son unos soportes audiovisuales a través de los cuales se ofrece información a nuestros públicos.



Jornadas Amavir

Dirigidas a profesionales sociosanitarios, preferentemente del ámbito del Trabajo Social, como forma de relacionarnos con nuestros prescriptores atendiendo a sus necesidades de formación. Durante el año 2017 se han celebrado dos jornadas, una en Madrid (1 de junio) y otra en Barcelona (21 de noviembre).

## 2.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS



Amavir cuenta con unos **sistemas de información robustos** que permiten garantizar la **seguridad de nuestra actividad**.

### Integración de sistemas

En Amavir consideramos que una empresa fuerte tiene que tener unos **sistemas informáticos homogéneos y centralizados**. Fruto de esta reflexión, durante 2017 se han llevado a cabo una serie de hitos importantes con el objetivo de consolidar la fusión entre Adavir y Amma y unificar dichos sistemas.

Amavir ha apostado por el **aplicativo informático SAP como columna vertebral de la compañía**, llevando a este sistema procesos como recursos humanos, contabilidad o la gestión del mantenimiento integral de los edificios y los equipos que contienen. También se han **integrado todas las cuentas de correo electrónico** sobre el mismo dominio corporativo @amavir.es y se ha procedido a la **renovación del equipamiento informático** de gran parte de la compañía, amoldándose así a los nuevos estándares tecnológicos.

En cuanto a la **centralización**, se han comenzado a migrar todos los servidores a un modelo de IaaS (Infraestructura como servicio), eliminándose así los equipos onpremise existentes, con el objetivo de dotar a la compañía de mayor flexibilidad y una actualización continua en el equipamiento.

Por último, y teniendo la premisa de que los datos de sus usuarios son un activo primordial a proteger, Amavir ha comenzado en 2017 la implantación de la normativa **ISO 27001**, estándar internacional que permite tener un sistema de seguridad de la información que sirva de base para el **nuevo reglamento europeo de protección de datos** en vigor a partir del 26 de mayo de 2018. Para coordinar todas estas tareas se constituyó el **Comité de Seguridad de la Información** de Amavir el 5 de diciembre de 2017.



### AMAVIR EN CIFRAS

768

número de ordenadores en la compañía

482

número de teléfonos móviles

785

número de cuentas de correo electrónico

5.644

peticiones al servicio de asistencia técnica en 2017

### 3/ SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



## 3.1 CALIDAD COMO PALANCA DEL CRECIMIENTO



La **calidad asistencial** está en la **base de la sostenibilidad financiera** de la compañía.

Con 150 millones de euros de facturación, y un EBITDA de 27 millones, Amavir es la **segunda compañía española del sector de residencias por volumen de facturación**. Estas cifras no serían posibles sin una clara apuesta por la calidad asistencial, que se traduce en ofrecer la mejor atención a sus usuarios y familiares.

Esta apuesta por la calidad hace que los centros Amavir sean reconocidos como referencia en el sector y ello se refleja en un **índice de ocupación de nuestros centros del 97,68%**.

La sostenibilidad económica de la empresa se apoya también en la **contratación de proveedores líderes** en cada uno de los ámbitos de nuestra actividad, que nos ayudan a mejorar nuestros índices de calidad y a ser más eficientes en la gestión de nuestros recursos.

Todo ello nos permite seguir contribuyendo a la sociedad, retornando en 2017 un total de **5,36 millones de euros en impuestos**, fomentando así el desarrollo económico y social de las ciudades y regiones en las que operamos.



## 3.2 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS 2017



Amavir se consolida en 2017 como una de las **compañías líderes del sector en términos de facturación.**

### FACTURACIÓN EN CIFRAS

**151.747.130**

euros (incluyendo ingresos de explotación)

### FACTURACIÓN POR CC.AA.

Madrid	84.351.500
Navarra	15.107.033
Cataluña	19.228.099
Castilla-La Mancha	14.628.110
Canarias	9.263.398
Castilla y León	3.708.931
Murcia	2.648.865

### EBITDA EN CIFRAS

**27.119.754**

euros

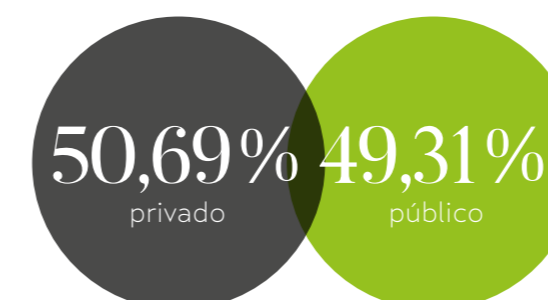


### RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS

**14.242.427**

euros

### FACTURACIÓN POR TIPO DE CLIENTE



### INVERSIÓN EN CIFRAS

**3.775.115**

euros

### INVERSIÓN POR CC.AA.

Canarias	349.333
Castilla y León	87.659
Castilla-La Mancha	377.032
Cataluña	602.224
Madrid	1.957.003
Murcia	53.498
Navarra	348.366

\* cifras económicas sin aplicar la Orden de concesiones EHA/3362/2010, de 23 de diciembre.



# 3.3 ÍNDICES DE OCUPACIÓN

## Ocupación residencia

### OCUPACIÓN TOTAL COMPAÑÍA

6.399

capacidad  
(plazas totales)

6.250,27

ocupación media 2017  
(en nº de residentes)

97,68%

ocupación media 2017  
(en % sobre capacidad)

### OCUPACIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	CAPACIDAD (plazas totales)	OCUPACIÓN MEDIA 2017 (en % sobre capacidad)
Madrid	3.483	98,90%
Canarias	380	98,35%
Castilla-La Mancha	680	98,22%
Navarra	624	96,01%
Castilla y León	210	96,00%
Murcia	145	94,52%
Cataluña	877	93,93%

## Ocupación centro de día

### OCUPACIÓN TOTAL COMPAÑÍA

1.415

capacidad  
(plazas totales)

898,72

ocupación media 2017  
(en nº de usuarios)

63,51%

ocupación media 2017  
(en % sobre capacidad)

### OCUPACIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	CAPACIDAD (plazas totales)	OCUPACIÓN MEDIA 2017 (en % sobre capacidad)
Castilla-La Mancha	170	78,50%
Canarias	125	71,72%
Madrid	805	69,68%
Cataluña	180	45,96%
Navarra	105	24,40%
Castilla y León	30	21,30%



## 3.4 CONTRIBUCIÓN FISCAL



Amavir aplica **políticas fiscales** responsables para **contribuir al desarrollo** de las regiones en las que opera.

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 con las normas y principios aplicables, resulte debida en cada territorio.

Amavir tributa en régimen de **consolidación fiscal** en territorio común en aquellas sociedades que cumplen los requisitos para ello. Por otro lado, también tributa en **territorio foral** en las sociedades que operan en dichos territorios. 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”.

### DATOS

**5,36**

millones. Total impuestos y tasas 2017

**3,17**

millones. Impuesto de sociedades

**2,19**

millones. Tributos y tasas



## 3.5 PROVEEDORES



Amavir trabaja con **proveedores líderes** en cada uno de los ámbitos de nuestra actividad y también con **proveedores locales**.

La sostenibilidad económica de la empresa se apoya también en la **contratación de proveedores líderes** en cada uno de los ámbitos en los que opera, que nos ayudan a mejorar nuestros índices de calidad y a ser **más eficientes en la gestión de nuestros recursos**.

Amavir contrata preferentemente con **proveedores líderes a nivel nacional e internacional**, comprometidos como nosotros con la responsabilidad social, pero también lo hace con **proveedores ubicados en los entornos de las residencias**, contribuyendo así al desarrollo económico local.

En todos los casos, la compañía aplica una **política de pagos transparente**, basada en la concurrencia, igualdad de oportunidades y objetividad en la toma de decisiones de contratación. Además, anualmente se realiza **validación de los proveedores**, aplicando las medidas de gestión de la mejora basadas en las no conformidades y acciones correctivas.

### DATOS

**1.646**

número total de proveedores

**36,9**

millones. Volumen total de compras 2017

### VOLUMEN DE COMPRAS 2017 POR PRINCIPALES PARTIDAS (porcentaje sobre el total de gastos de la compañía)

Alimentación	28,38%
Suministros	14,97%
Alquileres	12,98%
Reparación y conservación	10,14%
Aprovisionamientos	6,86%
Servicios de gestión	6,24%
Lavandería	5,27%
Servicios profesionales	4,18%
Servicios limpieza	2,09%
Peluquería y podología	1,78%
Otros gastos	7,11%

### DATOS

**46,5**

días. Periodo de pago a proveedores 2017



# 4/ CALIDAD AL SERVICIO DE NUESTROS USUARIOS



## 4.1 POLÍTICA DE CALIDAD



En Amavir trabajamos con un modelo de **atención centrada en la persona** que apuesta por la mejora continua.

### *Apuesta por la calidad y la especialización*

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 **modelos de gestión centrados en la persona** y enfocados 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. Y todo sobre la base de los **Planes de Atención Individualizados (PAI)**, instrumento que permite establecer los objetivos para cada uno de los usuarios de forma multi e interdisciplinar, ofreciéndoles así la atención más acorde a su situación, necesidades y preferencias.

Nuestras residencias cuentan con certificados de calidad según las normas **ISO 9001:2015 y UNE 158101**, realizándose anualmente auditorías internas y externas para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Trabajamos, además, bajo la norma **UNE 179003 de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente**.

### **CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN AMAVIR**

- Certificación ISO 9001-2015.
- Certificación UNE 158101.
- Certificación UNE 179003 de Seguridad del Paciente y Gestión de Riesgos.
- Acreditaciones CEOMA como “centros libres de sujeciones”.

### **DISTINCIONES Y PREMIOS**

- Premio Mundo Empresarial Europeo (2004 y 2011).
- Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial (2009).
- Premio Siete Estrellas a la Excelencia (2009).
- Premio Red Cauces (2010).
- Premio Senda al Mejor Grupo Residencial (2010).
- Premio Pasión de Asistir (2015).
- Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2015, 2016 y 2017).
- Premio Supercuidadores (2016).
- Premio Ciudadanos (2016).
- Premio A Tu Salud-La Razón (2016 y 2017).
- Premio Avedis Donabedian (2017).

### **AUDITORÍAS DE CALIDAD 2017**

**94**

jornadas auditorías internas

**27**

jornadas auditorías externas realizadas por AENOR y Bureau Veritas

### **ACCIONES CORRECTIVAS TRAS AUDITORÍAS 2017**

**188**

no conformidades internas

**355**

acciones correctivas internas

**8**

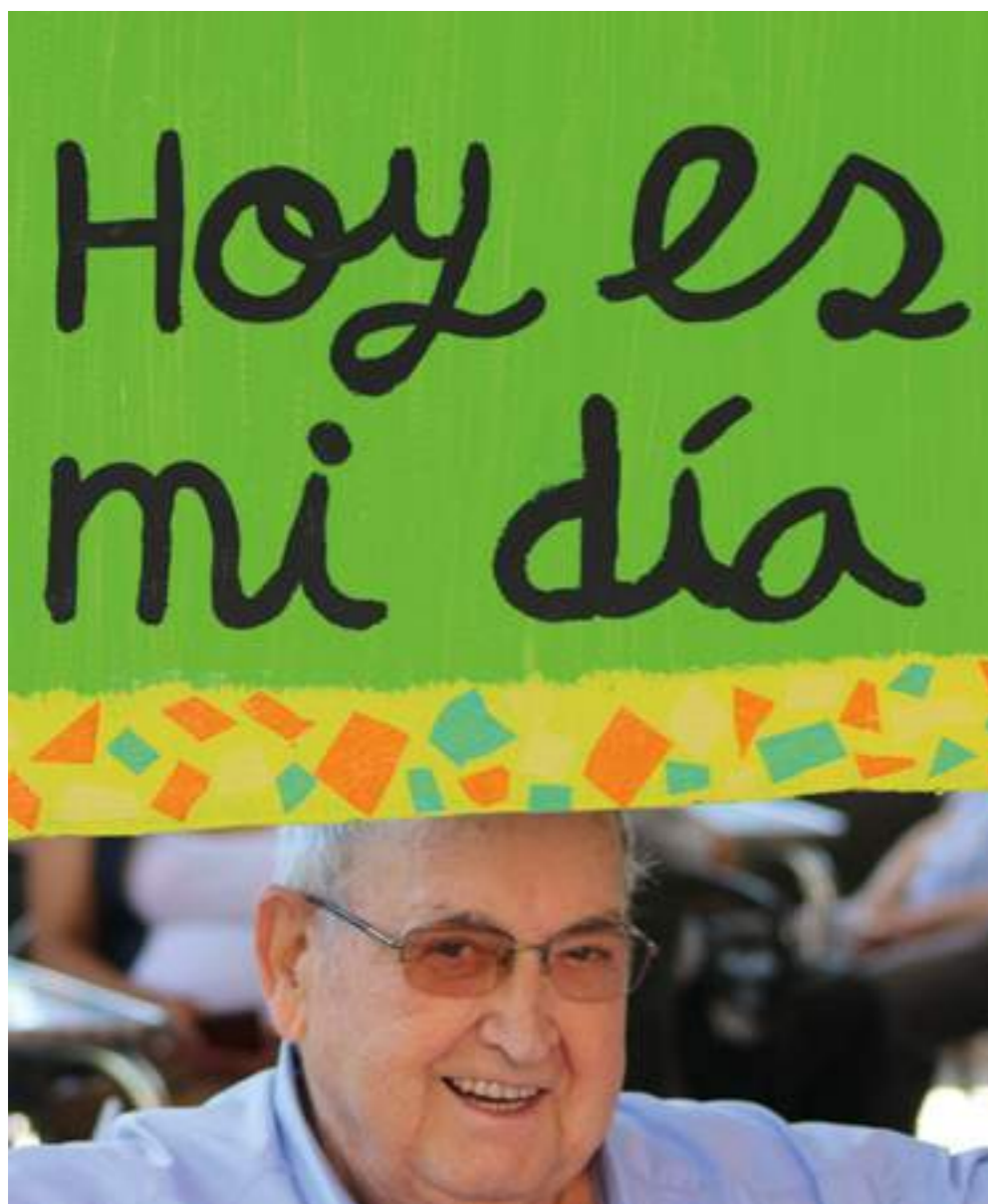
acciones correctivas externas

### **INSPECCIONES POR PARTE DE LAS CC.AA. 2017**

**146**

inspecciones





### *Política de Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social Corporativa y Seguridad del Paciente de Amavir*

La Dirección de Amavir es consciente de la relevancia que tiene para la organización el hecho de satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para lo que se compromete a destinar los recursos necesarios para que su actividad obtenga un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Asimismo, asume la importancia de garantizar la seguridad en la organización, proteger el medio ambiente y ser socialmente responsables. Por todo ello, se dota de la siguiente Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Seguridad del Paciente, fundamentada en los principios básicos de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como en su Código Ético.

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

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

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

- Fomentar en la organización procedimientos éticos y de transparencia en todas sus actuaciones, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.
- Fomentar la comunicación proactiva, tanto interna como externa, que permita compartir con nuestros grupos de interés nuestros valores y actividades a través de canales de comunicación eficientes, tanto offline como online.
- Difundir y sensibilizar a toda la organización, y a los distintos grupos de interés, para que se impliquen en la cultura de calidad, seguridad, responsabilidad social y ambiental.
- Asegurar en todo momento un trato justo, digno y sin discriminación a nuestros usuarios y profesionales.

#### **3. MOTIVACIÓN**

- Implementar medidas para motivar y generar ilusión entre nuestros profesionales para que se sientan parte decisiva de la compañía y para poner en valor el trabajo que desarrollan en su día a día, buscando que éste sea reconocido y valorado.
- Incentivar el desarrollo profesional y personal de nuestros profesionales, la promoción interna y la retención del talento.
- Potenciar la participación de usuarios, familiares y trabajadores en el desarrollo de nuestra actividad, para que se sientan parte activa de la organización.

#### **4. SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL**

- Implantar una forma de gestión de la compañía en la que se busque un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio.
- Desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.
- Implantar medidas que reduzcan el impacto ambiental de nuestra actividad y conciencien a nuestros usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático.
- Colaborar en el desarrollo del sector.
- Poner en marcha actuaciones de compromiso y concienciación social hacia nuestros entornos más cercanos y la sociedad en general.

#### **5. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA**

- Garantizar el cumplimiento de nuestros requisitos legales, reglamentarios y aquellos otros suscritos por la organización, comunicándolos a todos los integrantes de la empresa.
- Establecer objetivos e indicadores de calidad, revisados y analizados anualmente por la Dirección, orientados a la mejora continua de nuestros procesos que, junto a la medición periódica de la percepción de nuestros usuarios acerca de los servicios que les prestamos, nos permitan implantar acciones de mejora para lograr su máxima satisfacción.

• Concienciar a nuestros profesionales en la cultura de la excelencia, dotándoles de los recursos y formación necesarios para la correcta ejecución de sus cometidos, así como asignando eficazmente funciones y responsabilidades.

• Apostar por la innovación y la potenciación de la iniciativa de nuestros profesionales como vía para ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.

• Hacer de nuestro entorno de trabajo un lugar seguro reduciendo los riesgos de nuestros usuarios y profesionales, promoviendo la seguridad en la organización y poniendo en marcha mecanismos de notificación de eventos adversos y de mejora continua de los procesos.

• Considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de nuestros productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

La Dirección de Amavir se compromete 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.

*Aprobada por el Comité de Dirección y Comité de RSC de Amavir el día 6 de septiembre de 2017.*

## 4.2 CARTERA DE SERVICIOS



Amavir ofrece a sus usuarios y familiares una **atención integral y personalizada.**

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

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

### CLAVES DE NUESTRO SERVICIO

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



### Cartera de servicios\*

#### Asistencia sanitaria y social

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Atención directa
- Psicología
- Trabajo social
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia y rehabilitación
- Podología
- Terapias alternativas (terapias con animales, intercambios intergeneracionales, estimulación sensorial, musicoterapia, laborterapia, talleres de cocina, huertos terapéuticos...)
- Asesoramiento sobre acompañamiento a centros sanitarios
- Asesoramiento en tramitación de ayudas a la dependencia y servicios de financiación.
- Asesoramiento sobre servicios protésicos, de odontología, ópticos y audiolgía

### TIPOS DE ESTANCIAS

1. Estancias permanentes
2. Estancias temporales (vacaciones y respiro para familiares, recuperación de convalecencias o postoperatorios, rehabilitaciones...)
3. Estancias diurnas
4. Estancias nocturnas
5. Estancias sociosanitarias

#### 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 generales, que son especificados a los usuarios en cada una de las residencias.

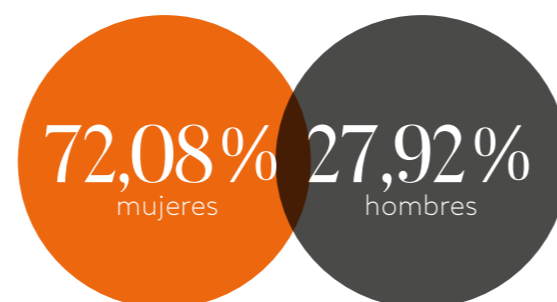


# 4.3 USUARIOS AMAVIR



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

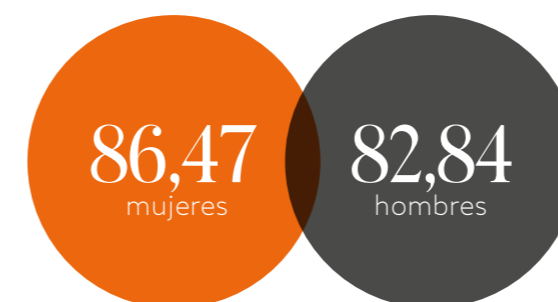
## GÉNERO



## GÉNERO POR CC.AA.

	MUJERES	HOMBRES
Canarias	65,52	34,48
Castilla-La Mancha	69,30	30,70
Castilla y León	67,30	32,70
Cataluña	76,80	23,20
Madrid	73,36	26,64
Murcia	69,34	30,66
Navarra	70,22	29,78

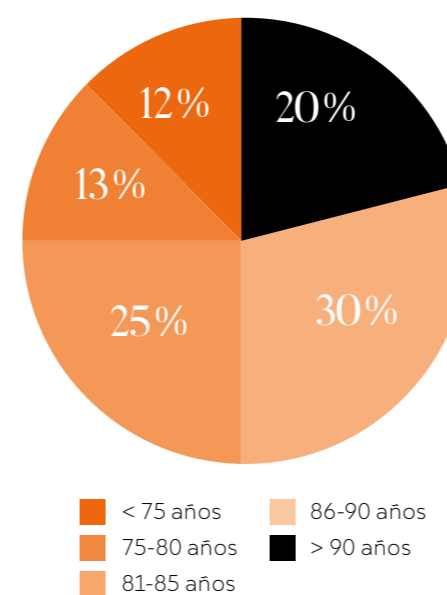
## EDAD



TOTAL

85,46

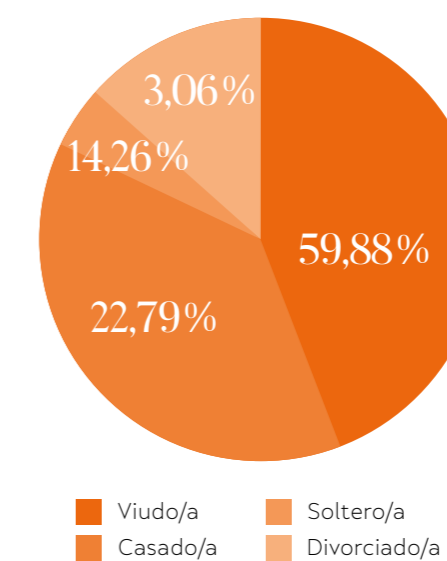
## EDAD POR FRANJAS (2017)



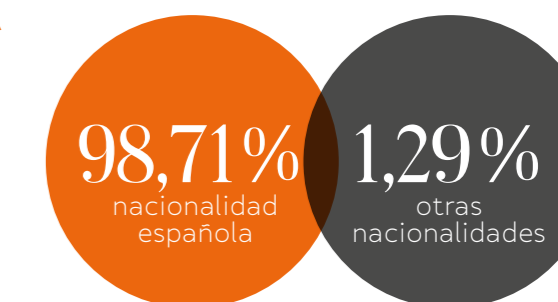
## EDAD POR CC.AA.

	HOMBRES	MUJERES	MEDIA
Canarias	76,52	83,87	81,34
Castilla-La Mancha	83,30	85,37	84,73
Castilla y León	83,27	87,68	86,24
Cataluña	82,87	87,01	86,05
Madrid	84,65	86,91	86,31
Murcia	82,31	86,72	85,37
Navarra	82,34	86,30	85,12
<b>Total general</b>	<b>82,84</b>	<b>86,47</b>	<b>85,46</b>

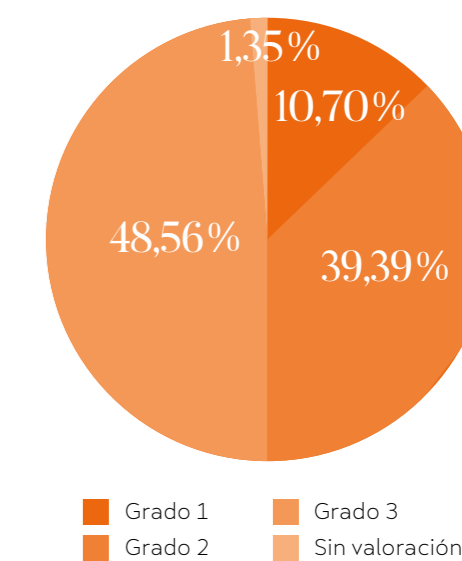
## ESTADO CIVIL



## NACIONALIDAD



## NIVEL DE DEPENDENCIA RECONOCIDO





# 4.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Medimos periódicamente la **satisfacción de nuestros usuarios** como forma de **mejorar la calidad de nuestro servicio.**

En el marco de su política de calidad, y además de las auditorías internas y externas, otro de los elementos fundamentales para testar la calidad de los centros es la opinión de sus propios usuarios, manifestada a través de las **encuestas anuales de satisfacción** y de las **sugerencias, quejas o agradecimientos** acerca del servicio que reciben.

Para ello, Amavir cuenta con un **Servicio de Atención al Usuario (SAU)**, que es el órgano de referencia para familiares y residentes a la hora de hacer llegar sus opiniones. Los usuarios pueden dirigirse al SAU a través de correo electrónico, cartas o del formulario habilitado en la página web de la compañía.

### INDICADORES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2017

**8,5/10**

nota media con la que nos puntúan nuestros clientes

**90%**

de nuestros clientes nos recomendaría

### INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO 2017

**250**

número de reclamaciones

**37**

número de sugerencias

**199**

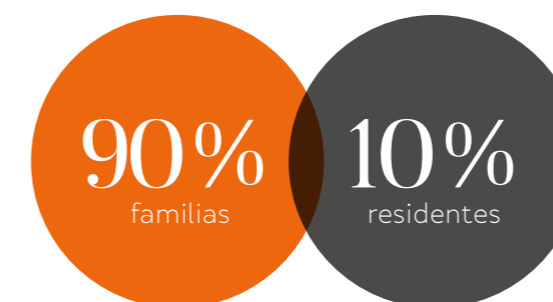
número de agradecimientos

### MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES 2017

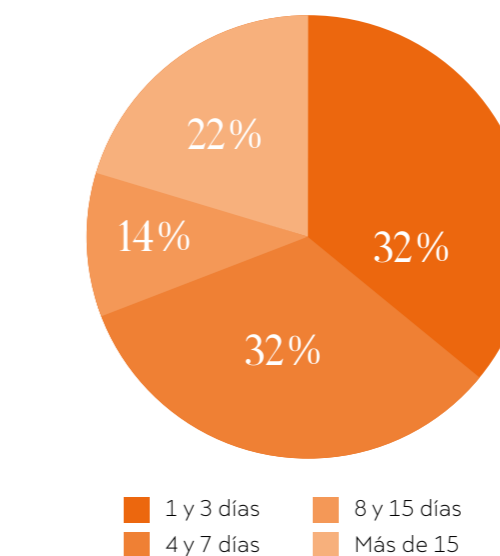
Atención asistencial	65
Otras	64
Alimentación	31
Personal centro	16
Lavandería	13
Falta personal	13
Medicación	12
Extravío/Robo	11
Limpieza	8
General	6
Mantenimiento	5
Temperatura	5
Tarifas	1



### QUIÉN INTERPONE RECLAMACIONES



### TIEMPO DE RESPUESTA



## 4.5 ESPACIOS CONFORTABLES



Nuestro objetivo es que el mayor se encuentre **como en su propio hogar** pero **con las mejores atenciones.**

### Centros *confortables y cálidos*

Las residencias Amavir están creadas para convertirse en el **nuevo hogar de nuestros mayores** y por eso ponemos especial cuidado en dotarlas de un **ambiente cálido, acogedor y familiar.**

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

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

### NUESTRAS INSTALACIONES EN CIFRAS

**60m<sup>2</sup>**  
construidos por residente

**75%**  
de las habitaciones son individuales

**2.000m<sup>2</sup>**  
de jardín de media en nuestras residencias.



### Instalaciones de nuestras residencias

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

*\* Instalaciones tipo, que pueden variar entre residencias.*

### Mantenimiento de los edificios

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

### INDICADORES DE MANTENIMIENTO 2017

**49.667**  
avisos de reparaciones a mantenimiento en los centros

**143.682**  
acciones preventivas internas

**5.234**  
acciones preventivas externas

## 5/ PROFESIONALES AMAVIR



# 5.1 EQUIPO HUMANO

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

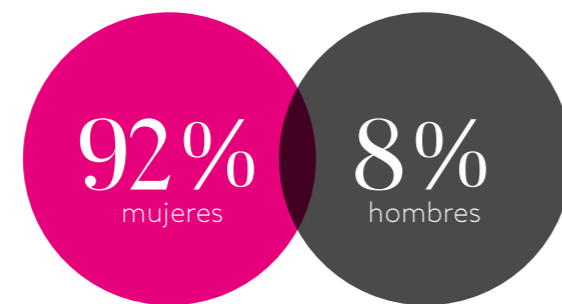
## EQUIPO HUMANO AMAVIR EN CIFRAS

**4.445**  
empleados

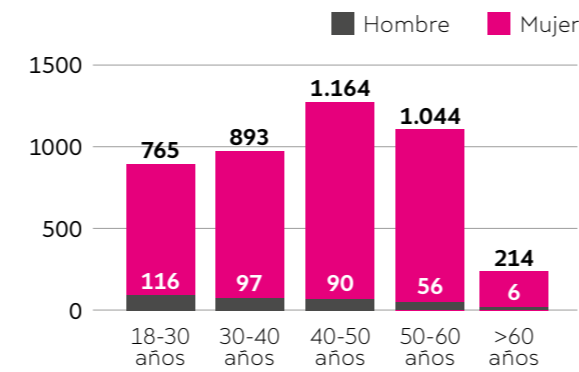
**82,2**

millones de euros de gasto de personal, que suponen el 66,14% del total de gastos de la compañía y el 54,16% sobre la cifra de negocio

### PORCENTAJE DE LA PLANTILLA POR SEXO

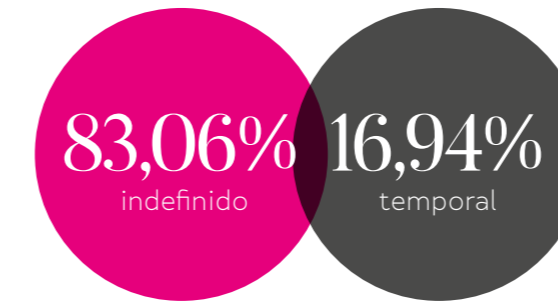


### PIRÁMIDE DE EDAD

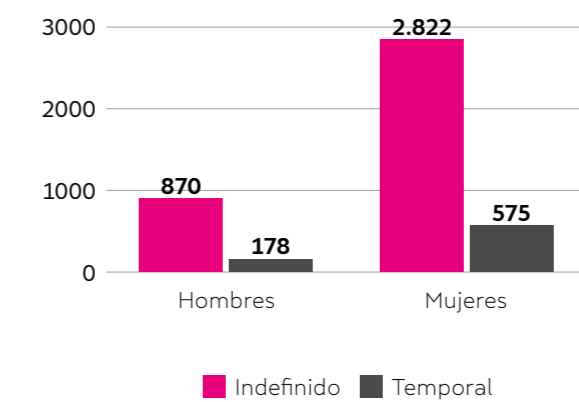


edad media plantilla **42,66**

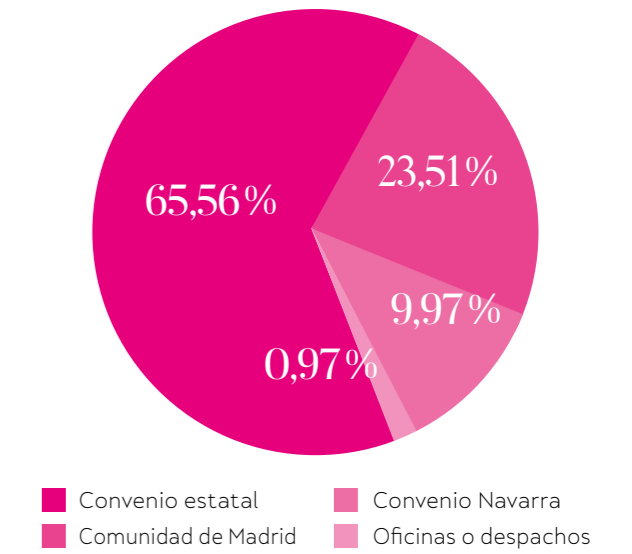
### PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO



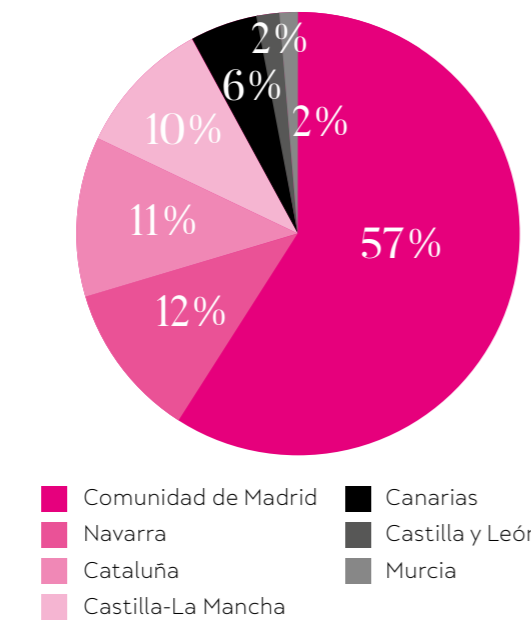
### PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO



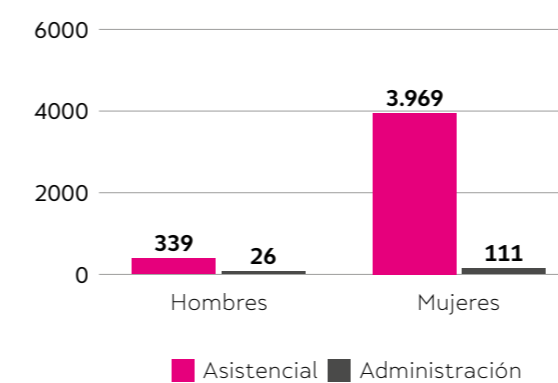
### DISTRIBUCIÓN POR CONVENIOS



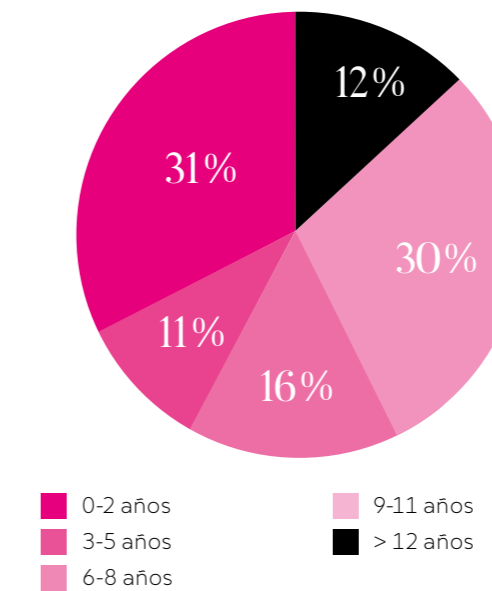
### PLANTILLA POR ÁREA GEOGRÁFICA



### PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



### ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA



## 5.2 PROCESO DE INTEGRACIÓN: LO MEJOR DE CADA UNO



Amavir suma lo mejor de dos compañías con más de **20 años de experiencia en la atención de personas mayores y dependientes.**

### *Hacia una cultura común*

Con Amavir, resultado de la integración de Grupo Amma y Adavir, se crea una de las principales compañías de sector que incorpora lo mejor de cada una de estas compañías con una larga experiencia y trayectoria en el sector.

En este sentido, este ejercicio ha estado marcado por el reto de establecer las bases de una cultura común que garantice la integración de todos los profesionales, desarrollando las herramientas y los procesos necesarios que optimicen la gestión de personas y garanticen y potencien la calidad de la atención que se presta a sus usuarios.

En esta línea, a lo largo de este ejercicio se ha puesto especial foco en la implementación de herramientas que facilitan la integración como SAP, la formación de líderes, la comunicación de la nueva marca, así como la implantación e integración de las políticas de formación y selección.

De cara al próximo ejercicio, se pondrá foco en la actualización de la descripción de los puestos de trabajo, creación de nuevos videos de formación de acogida en materia socioasistencial y uso de SAP, la publicación del manual de puesto de trabajo genérico y para direcciones, o la realización de una encuesta de clima laboral.



# 5.3 SELECCIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO



Buscamos a los **mejores profesionales** para lograr la más **alta calidad asistencial**.

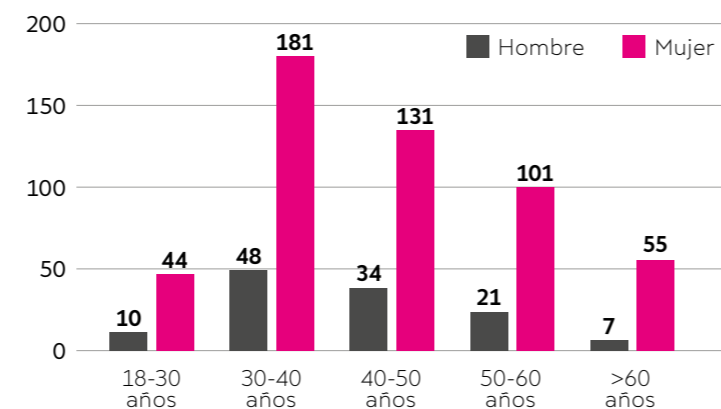
## Promocionando al talento interno

Conscientes de que en esta integración hay mucho conocimiento y experiencia que asumir y potenciar, en este ejercicio del total de las vacantes publicadas, el 60% han sido asumidas por promoción interna.

Además, el Grupo ha publicado 561 ofertas sin contar con los procesos de promoción interna a las que han aplicado un total de 44.327 personas.

Hemos acudido a numerosos foros de empleo (Colegios profesionales, Universidades, Ayuntamientos), con la finalidad de dar a conocer la nueva marca, la gestión del talento y las necesidades actuales. Entre los que destacamos el II Foro de empleo dirigido a profesionales de enfermería junto al Colegio Oficial de Enfermería, o la jornada realizada con el Gobierno de Navarra para acoger estudiantes en prácticas de Toulouse enmarcada en el proyecto Europeo PyreneFP cofinanciado con fondos FEDER.

## NUEVAS CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD Y SEXO



nuevas contrataciones

**632**

## NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO Y ÁREA GEOGRÁFICA

	HOMBRES	MUJERES
Canarias	38	158
Castilla-La Mancha	10	45
Castilla y León	0	24
Cataluña	22	108
Comunidad de Madrid	66	249
Región de Murcia	1	16
Navarra	11	36

El Grupo mantiene convenios de colaboración con Universidades para la formación de alumnos en prácticas:

- Universidad Autónoma de Madrid Comercio
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad San Pablo CEU
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad Alfonso X el Sabio
- Universidad Camilo José Cela
- UDIMA
- Universidad de Barcelona
- Universidad Blanquerna-Ramón Llull
- Universidad Rovira i Virgili
- Universidad Pública de Navarra
- Universidad de Navarra
- Universidad de Valladolid
- Universidad de La Laguna
- Universidad Miguel Hernández
- Universidad de Castilla-La Mancha
- Universidad de Murcia
- Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Universidad CEU Cardenal Herrera

## DATOS

**60%**  
vacantes cubiertas por promoción interna

**561**  
ofertas profesionales

**210**  
convenios de prácticas

**630**  
alumnos en prácticas

**14%**  
rotación

El salario base en Amavir supera en un **44,69%** el salario mínimo interprofesional



**Formación**

Este aspecto constituye una de las variables más importantes en la gestión de los RR.HH y en la que, desde el principio, la compañía está poniendo especial empeño. En este sentido el Grupo cuenta con un protocolo de formación auditado y certificado por Aenor.

**DATOS**

**266.266€**

inversión en formación

**21.216**

horas de formación

**292**

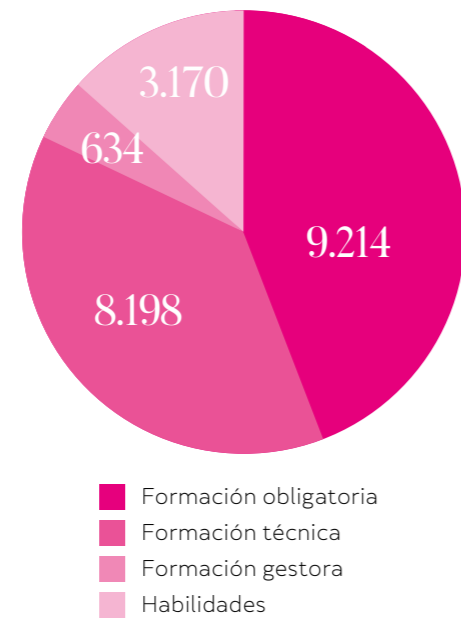
cursos impartidos

**3.209**

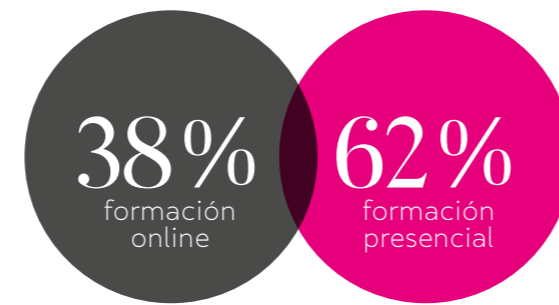
asistentes

En el próximo ejercicio se pondrá especial interés, dentro de este área, al proceso formativo dirigido a las direcciones de residencia y orientado al desarrollo de los grandes líderes.

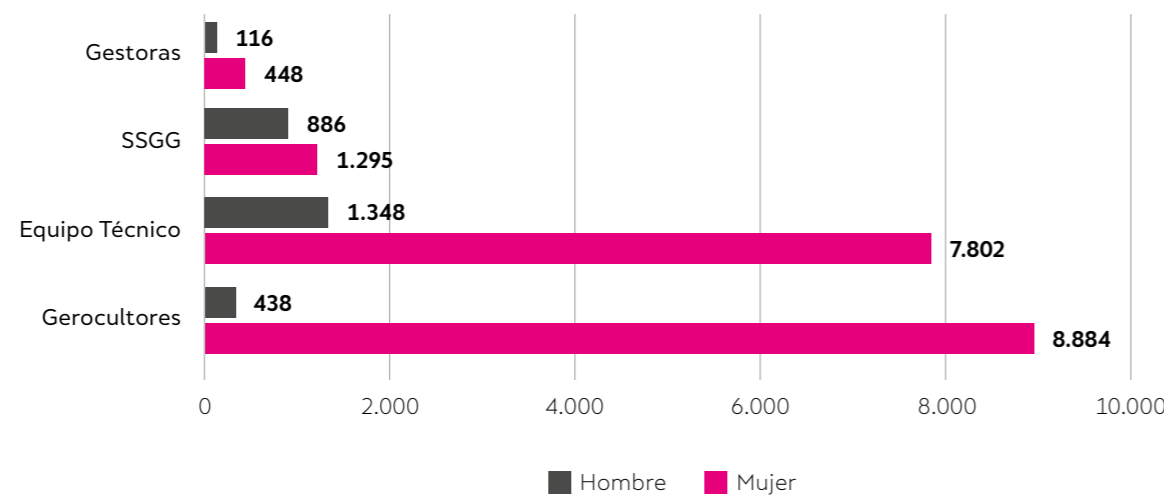
**HORAS DE FORMACIÓN POR TEMÁTICA**



**PORCENTAJE DE LA PLANTILLA**



**HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL**



**Gestión de la diversidad**

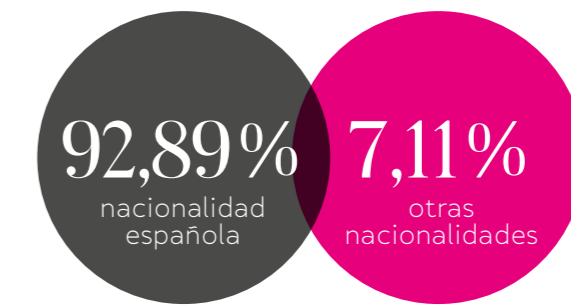
En Amavir la diversidad cultural es una realidad, ya que cuenta en la plantilla con 38 nacionalidades, lo que aporta a la compañía un gran valor.

El 92% de la plantilla de Amavir son mujeres, situándose en una horquilla de edad entre los 30 y 60 años. Además de las 632 nuevas contrataciones, 512 son mujeres. Finalmente reseñar que el 40% de los puestos directivos también están ocupados por mujeres.

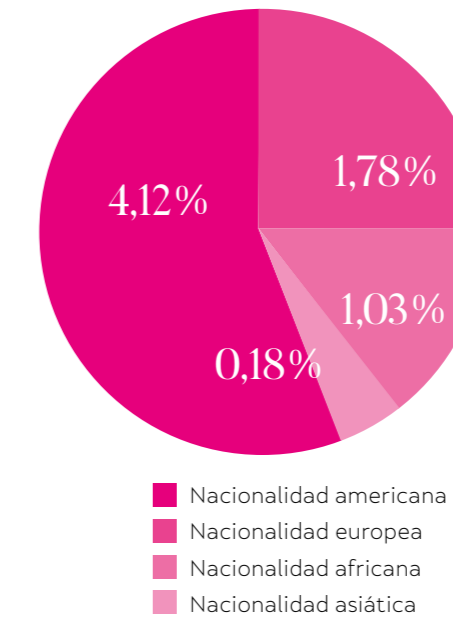
En esta línea, la empresa mantiene el mismo salario base para cada categoría profesional para hombres y mujeres.

Al encontrarse la compañía en un proceso de integración, se están unificando criterios en materia de conciliación, negociando con los sindicatos del Plan de Igualdad para todo el Grupo y actualizando el cumplimiento de LGD en materia de discapacidad.

**NACIONALIDADES**



**% OTRAS NACIONALIDADES**



**DATOS**

**67%**

mujeres en puestos directivos, incluyendo comité de dirección y direcciones de las residencias

**38**

nacionalidades

## 5.4 PREVENCIÓN Y SEGURIDAD



En Amavir trabajamos para garantizar la **salud y seguridad de nuestros colaboradores.**

### Modelo de *prevención*

Para el Grupo Amavir, velar por la salud y seguridad laboral de las trabajadoras y trabajadores es una responsabilidad prioritaria. Es por ello que, desde el pasado 1 de octubre del 2017, la compañía constituyó un Servicio de Prevención Mancomunado, asumiendo las especialidades de Seguridad, Higiene industrial y Ergonomía y Psicología, concertando con Cualtis, nuestro servicio de prevención ajeno, la Vigilancia de la salud.

Para proteger y mantener la salud de las personas que conforman su plantilla, Grupo Amavir cuenta con un equipo de especialistas compuesto por cuatro profesionales, todos ellos técnicos de nivel superior especializados en Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología Aplicada.

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

Anualmente, dentro del Plan de Formación del Grupo Amavir, se planifica la formación a los trabajadores en materia de prevención, orientada principalmente a la formación de nuevos trabajadores, formación específica para los riesgos del puesto de trabajo y planes de emergencia. Anualmente, y tras la realización de la formación en materia de planes de emergencia, se realiza un simulacro con la finalidad de comprobar el correcto desarrollo de este y poder detectar las posibles deficiencias existentes.

El objetivo principal durante el 2017 para la integración y la reorganización de la nueva modalidad preventiva en el Grupo, ha sido visitar todos los centros de trabajo, con la finalidad de conocer la situación en la que se encontraban cada una de las residencias en esta materia.

#### DATOS

**4.502**

horas  
Formación PRL

**416**

accidentes  
con baja

**6.948**

jornadas  
de baja



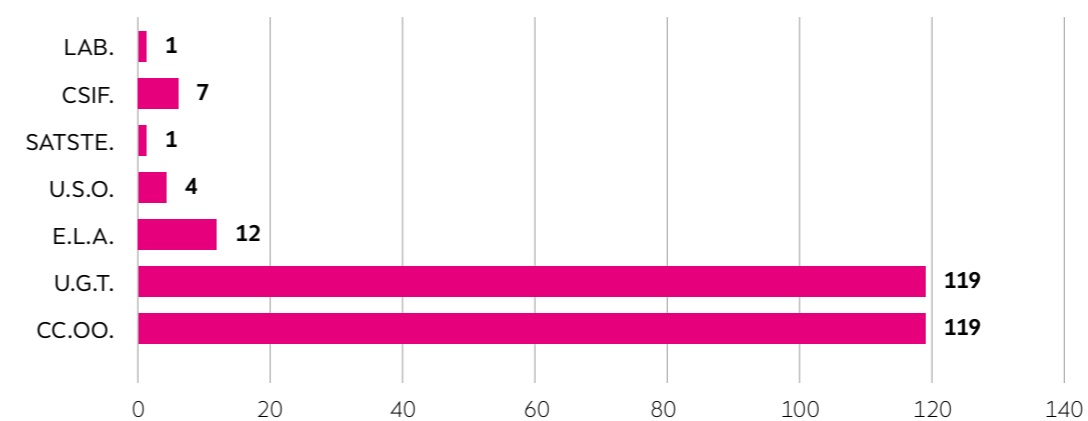


# 5.5 LIBERTAD SINDICAL



Amavir garantiza el derecho de sus profesionales a pertenecer a la **organización sindical de su preferencia.**

DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES POR SINDICATO DE PROCEDENCIA



DATOS

**263**  
delegados  
sindicales

	CC.OO.	U.G.T.	E.L.A.	U.S.O.	SATSE.	CSIF.	LAB.
Canarias	10	4	0	0	0	0	0
Castilla-La Mancha	15	13	0	0	0	4	0
Castilla y León	3	2	0	0	0	0	0
Cataluña	6	23	0	0	0	0	0
Madrid	83	62	0	4	0	3	0
Murcia	0	0	0	0	0	0	0
Navarra	2	15	12	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

## 6/ ACCIÓN SOCIAL



## 6.1 APOYO A CAUSAS SOCIALES Y SOLIDARIAS

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores **nos implicamos en la ayuda a quienes más lo necesitan.**



### Colaboración con el Banco de Alimentos en el marco de la “Gran recogida”

Un año más, residentes, familiares y trabajadores de Amavir dieron muestra de su solidaridad con las personas más necesitadas al sumarse a la “Gran Recogida” lanzada por el Banco de Alimentos. Se recogieron un total de 2.788 kilos de comida.



### Donación al Banco de Material Ortoprotésico del Hospital Rey Juan Carlos

Amavir donó un total de 351 elementos (muletas, bastones, sillas de ruedas, andadores...) en beneficio de personas con problemas sociales o que no tienen recursos para adquirirlos y que los necesitan de forma inminente para su recuperación o convalecencia.



### Contra la violencia de género y en fomento de la igualdad

- Amavir renovó un año más su pertenencia al grupo **“Empresas por una sociedad libre de violencia de género”**, auspiciado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España. Su participación no se limita al desarrollo de 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.

- Además, todas las residencias de la compañía organizaron diversos actos para conmemorar el **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer**.

- Por otro lado, la compañía se sumó a la **campaña de la Fundación Adecco por el Día Internacional de la Mujer**, que buscaba concienciar a la sociedad sobre la necesidad de seguir avanzando en la igualdad y en la integración social y laboral de mujeres en riesgo de exclusión social.



### Conmemoración del Día Mundial del Alzheimer

Amavir se sumó en 2017 a la campaña #SigoSiendoYo promovida desde la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Alzheimer (CEAFA) y 3M y patrocinó distintas jornadas de estas asociaciones con motivo del Día Mundial. Además, las 43 residencias organizaron distintas actividades para conmemorar la celebración de esta efeméride.



### Contra la soledad en la tercera edad

- Amavir se sumó a la campaña de Navidad **#NingúnMayorSinRegalo**, puesta en marcha por la Asociación Benéfica Geriátrica (ABG), a través de la cual se entregó un regalo navideño y se hizo tareas de acompañamiento a más de 800 personas mayores ingresadas en esas fechas en los hospitales Infanta Leonor, Virgen de la Torre, Rey Juan Carlos, Fundación Jiménez Díaz y el Hospital Infanta Elena, todos ellos en Madrid.

- Amavir colabora con la **Fundación Amigos de los Mayores**, una organización de voluntariado que busca mejorar la calidad de vida y la autoestima de las personas mayores que viven solas.

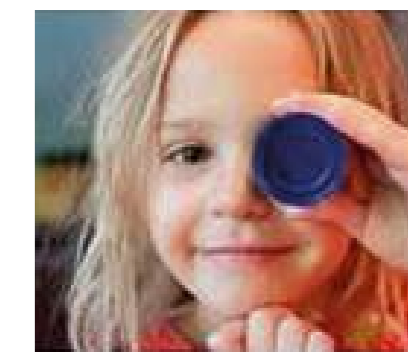
- Hemos contribuido también a la financiación del **programa “Respira”** de la Unión Democrática de Pensionistas (UDP), dirigido a mujeres mayores en situación de vulnerabilidad que pretende romper con su soledad y el aislamiento.



### Apoyo a los más desfavorecidos en el Tercer Mundo

- Amavir ha apoyado económicamente al programa **GAVI Alliance “Alianza Empresarial para la vacunación infantil en los países más desfavorecidos”** promovido por La Caixa y cuyo objetivo es reducir en dos terceras partes la mortalidad infantil en estos lugares.

- Además, ha colaborado también con la ONG **“Bomberos Unidos sin Fronteras”**, que trabaja en lugares afectados por catástrofes naturales.



### Otras actividades solidarias

- Participamos en el proyecto **“Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR**, que promueve la recolección de tapones de plástico y su posterior reciclaje para destinar los fondos a la atención médica de niños sin recursos.

- A lo largo del año, las residencias celebran **actos solidarios**, como mercadillos y recogida de fondos, para destinar a ONG's y asociaciones, y se colabora también con comedores sociales de sus entornos.

## 6.2 RESIDENCIAS ABIERTAS AL ENTORNO

Las residencias Amavir son centros **abiertos a la sociedad y espacios de participación.**



### Encuentros intergeneracionales

Queremos que niños y jóvenes vengan a las residencias a pasar tiempo con los mayores, puesto que este intercambio reporta múltiples beneficios para ambos. En las residencias de Amavir organizamos durante todo el año distintos encuentros intergeneracionales, que suelen coincidir con fechas especiales, como Navidad, Carnavales o fiestas patronales.



### Campamentos de verano para niños y niñas

Nuestro programa intergeneracional estrella son los campamentos de verano en las residencias de Navarra, en los que niños y niñas con edades comprendidas entre los 6 y los 12 años conviven durante una semana con los residentes realizando numerosas actividades.



### Promoción del voluntariado

Más de 700 personas hicieron voluntariado en las residencias Amavir durante 2017. Se trata de personas altruistas que dedican parte de su tiempo a acompañar a los residentes, entretenerles, escucharles, ayudarles... Personas de todas las edades que acuden a los centros bien a título individual o como parte de un colectivo (asociaciones, parroquias, ONG's, colegios mayores, universidades, empresas...).

- En 2017, por ejemplo, hemos colaborado con empresas multinacionales como **Telefónica y Mondelez**, cuyos trabajadores han hecho voluntariado corporativo en nuestros centros.

- Amavir ha participado en el **programa Duplo**, una iniciativa de la Fundación Gregal que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias. La iniciativa comenzó en 2017 en nuestra residencia Amavir Getafe (Madrid) con alumnos de la Universidad Carlos III de Madrid.

- Amavir fue también en 2017 una de las entidades patrocinadoras de la **XVII Muestra de Voluntariado y I Feria de Voluntariado** de la Universidad Católica de Murcia (UCAM) en Cartagena, en la que participaron un total de 31 entidades sin ánimo de lucro con el objetivo de exponer sus actividades y sus obras sociales.



### Residencias integradas en el entorno

Las residencias de Amavir colaboran con los ayuntamientos de sus municipios y con distinto tipo de entidades en actividades lúdicas, educativas, culturales y deportivas, tanto en el exterior como en el propio centro, cediendo asimismo espacios de las residencias para el desarrollo de las mismas.

- Amavir Colmenar (Madrid) participó en el proyecto **"Planta Amiga"** del Ayuntamiento de Colmenar Viejo, una iniciativa intergeneracional en la que participan juntos, a través de la jardinería, personas mayores y alumnos con diversidad funcional.

- Amavir Alcorcón (Madrid) organizó la **II edición de la "Milla de Oro"**, una competición de carreras abierta a usuarios, familiares y trabajadores, en la que participaron más de 200 personas y que contó con la colaboración del Ayuntamiento de Alcorcón.



### Colaboración en el desarrollo del sector

Amavir participa activamente en las principales patronales y fundaciones de la dependencia y la tercera edad, así como en sociedades científicas y profesionales, para avanzar en la profesionalización del sector y la mejora de la calidad asistencial que se presta a los mayores, poniendo también su experiencia al servicio de las administraciones públicas.



## 6.3 POTENCIANDO LA CREATIVIDAD Y LAS COSTUMBRES DE NUESTROS RESIDENTES

Los mayores siguen interesados en **aprender** cada día **cosas nuevas** y en **potenciar sus capacidades**.



### Acercar la cultura a nuestros usuarios

Todas las residencias organizan durante el año numerosas salidas programadas a museos, exposiciones y eventos culturales. Además, se celebran también actividades culturales en los propios centros, como música, danza, teatro, cine, charlas..., buscando siempre que los mayores sigan en contacto con el mundo de la cultura. Con este mismo objetivo, se organizan también talleres diversos de manualidades, pintura, teatro...



### Concurso de fotografía

Este concurso, abierto a la participación de usuarios, familiares y trabajadores, y en el que participaron más de 300 personas, buscaba imágenes que, con la máxima calidad artística posible, retrataran el día a día de nuestros mayores en las residencias y la atención y cariño que reciben por parte de sus familias y de los profesionales. El premio recayó en Javier Reinón, con un retrato en el que el autor comparte sonrisas con su abuela, D<sup>a</sup> Sofía López, residente de Amavir Puente de Vallecas (Madrid).



### Concurso de elaboración de la felicitación navideña

El ganador de este premio fue el centro Amavir La Marina (Madrid), con un árbol de Navidad ilustrado con frases llenas de ilusión y esperanza. El trabajo fue elaborado por los residentes D. Hilario Culebras, D<sup>a</sup> Juana Molina, D<sup>a</sup> Carmen Cervero, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Rodríguez, D. Lino Girón, D<sup>a</sup> Josefa Bernal, D. Álvaro Ayllón, D<sup>a</sup> Juana Falagán y la familiar D<sup>a</sup> Juana Calero.



### Cuidando las tradiciones religiosas de nuestros mayores

Son muchos los residentes que tienen profunda devoción y participan asiduamente en los actos religiosos que se celebran en los centros, en colaboración con las parroquias de sus barrios, y también en las visitas que se organizan a romerías, belenes navideños y celebraciones especiales como las procesiones de Semana Santa.



### Compartiendo la experiencia vital de nuestros usuarios

Muchos de nuestros mayores tienen una vida digna de ser contada y conocida por la sociedad. Por eso, en Amavir hemos puesto en marcha la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, en la que a través de vídeos en nuestras redes sociales vamos contando vidas singulares de nuestros residentes.

# 6.4 INNOVACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Amavir **apuesta por la innovación** en beneficio de la calidad de vida de sus usuarios.



## Desarrollo de terapias innovadoras en los centros

- La compañía y sus profesionales apuestan día a día por ir incorporando **nuevas terapias** en las residencias en beneficio de las personas mayores. Así, se trabaja en áreas como salas de estimulación sensorial, terapias con animales, acuaterapia, musicoterapia, arteterapia, talleres con nuevas tecnologías...

- En este contexto, Amavir ha apostado también por la **reducción y eliminación de sujeciones** en las residencias (estando 15 de ellas acreditadas como "centros libres de sujeciones" en el marco del programa "Desatar" de CEOMA), así como por la aplicación de sistemas de gestión de riesgos en materia de **seguridad del paciente**.

- Profesionales de Amavir han participado durante 2017 en diferentes **congresos y seminarios** y han colaborado también en diversas publicaciones especializadas.



## Colaboración con universidades y centros de investigación

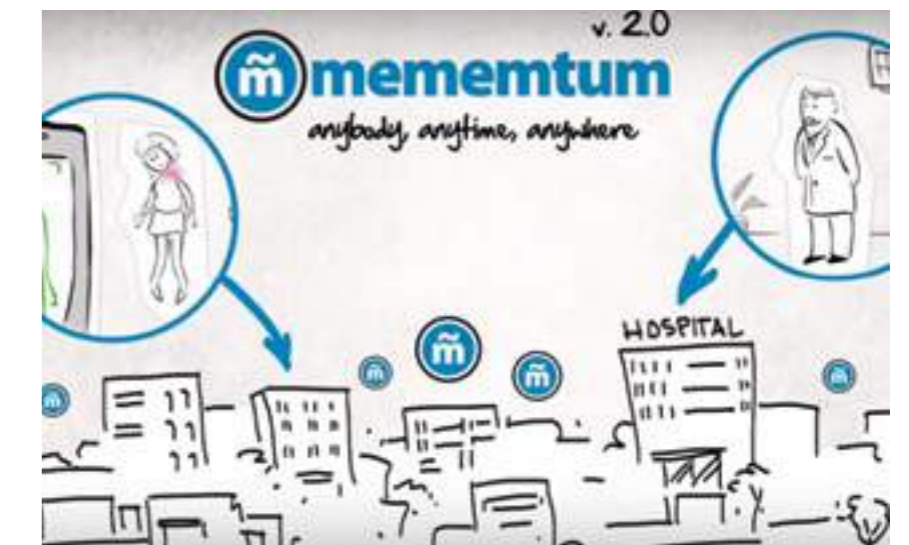
- **Universidad Miguel Hernández de Elche:** colaboración en la realización de una investigación sobre la satisfacción de los profesionales de residencias que atienden a personas con demencia. Esta investigación, dirigida desde el Departamento de Psicología de la Salud de este centro universitario, se ha materializado en la tesis doctoral presentada por el Responsable Asistencial de Amavir, Adrián de Paz, dependiente del Departamento de Operaciones de la compañía.

- **Universidad Alfonso X El Sabio:** colaboración en investigación sobre factores de riesgo nutricional en personas mayores que viven en residencias.

- **Universidad Europea de Madrid:** colaboración en el proyecto de investigación "España se mueve" sobre los beneficios de la actividad física entre las personas mayores.

- Apoyo al **Foro QPEA** de Investigación y Docencia sobre Calidad de Vida en las Personas de Edad Avanzada.

- Participación de Amavir Getafe (Madrid) en el **proyecto Vivifrail**, enmarcado en la "Estrategia de promoción de la salud y calidad de vida" de la Unión Europea.



## Tecnología al servicio de la calidad de vida y una organización más eficaz

Amavir, a través de su Departamento de Sistemas, lleva a cabo la implementación de innovaciones tecnológicas que permitan mejorar la organización de la compañía y la calidad de vida de sus usuarios. Aplicaciones para la medición del consumo energético, sistemas de control de errantes, mejora de la conectividad en los centros, digitalización de las historias clínicas...

- En este contexto de innovación tecnológica, nueve centros de Amavir han participado durante 2017 en el **proyecto Mememtun**, una app que monitoriza a pacientes con trastornos de movimiento.

- También el pasado año **Amavir y Telefónica** reforzaron su relación con el objetivo de digitalizar al máximo los procesos de la compañía. Telefónica gestiona en modo servicio el "cerebro" de los datos de Amavir y se han renovado los servicios de voz fija, móviles y red de datos modernizando las tecnologías de acceso y los anchos de banda de sus residencias.

# 6.5 LA SOCIEDAD NOS RECONOCE

Durante 2017, Amavir ha recibido **distintos premios y reconocimientos.**



## Premio “A Tu Salud” de La Razón en el ámbito sociosanitario

Amavir fue reconocida en 2017 con el Premio “A Tu Salud” de La Razón por el proceso de integración empresarial entre Adavir y Amma y la labor sociosanitaria que ambas empresas (ahora integradas) vienen desarrollando en el sector de atención a personas mayores desde hace más de 20 años. La gala de entrega, celebrada en la sede madrileña del periódico, fue presidida por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Dolors Montserrat. El jurado, compuesto por personalidades relevantes del mundo de la sanidad y la ciencia, valoró especialmente el modelo de integración empresarial que se ha seguido en esta fusión, respetando la identidad y formas de trabajo de ambas compañías y apostando por un modelo en el que se adopten las mejores prácticas que desarrollaban cada una de ellas.



## Reconocimiento en el premio a proyectos emocionalmente responsables del Colegio Oficial de Psicológicos de Madrid

Amavir fue reconocido con uno de los dos Accésit del Premio a “Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid”, concedido por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, por su programa “Lidérate”, el cual promueve el desarrollo laboral y personal de la plantilla. Este programa tiene como principal misión identificar el potencial y detectar y desarrollar el talento de la plantilla de la compañía, favoreciendo su crecimiento profesional y personal.



## Premio al Mejor Director Financiero 2017

Amavir fue galardonada con uno de los Premios a los 100 Mejores Directores Financieros 2017, convocado por la revista Actualidad Económica en colaboración con KPMG. Estos premios ponen en valor y reconocen la gestión que realizan los responsables y los equipos de las áreas financieras de las compañías en España.



## Finalistas del Premio “Pasión de asistir”

La residencia Amavir Pozuelo (Madrid) resultó finalista en la III edición del concurso “Pasión de Asistir”, iniciativa promovida por la firma TENA y destinada a cuidadores profesionales de personas mayores. La finalidad de estos premios es reconocer aquellas actividades innovadoras que promuevan el envejecimiento activo de los residentes de los centros de mayores.



## Finalistas del Premio al “Mejor caso clínico de continuidad asistencial 2017”

Amavir Alcorcón (Madrid) fue finalista en el concurso “Mejor Caso Clínico de Continuidad Asistencial 2017”, convocado por la Sociedad Madrileña de Geriátrica y Gerontología (SMGG). El objetivo que perseguía la convocatoria era potenciar la mejora de la calidad asistencial en las residencias y fomentar la colaboración entre los equipos sanitarios de las Residencias de Mayores y Centros Sociosanitarios de la Comunidad de Madrid y los equipos sanitarios de Atención Primaria y Hospitales dedicados a personas mayores.



## Los mayores centenarios de Amavir reciben un homenaje de la Comunidad de Madrid

El Paraninfo de la Universidad de Alcalá de Henares fue el escenario para homenajear a los mayores de la región que superan los 100 años de vida. En un emotivo acto, 21 usuarios de los centros de la Comunidad de Madrid recibieron una beca como “Graduados en la Experiencia”, distinción que reconoce su contribución al progreso y la transformación de la sociedad madrileña. De la veintena de mayores condecorados, aproximadamente la mitad pertenecen a centros Amavir: Francisca Martínez, Felisa Pérez, Josefina Ortigosa, Isabel García, Irene Encabo, Rosario Solano, Luisa Verano, Felisa Romojaro, Gabina Menéndez y Antonia Sajardo.



## Concursos de belenes y felicitaciones navideñas de la CAM

Tres residencias de Amavir (Coslada, Usera y Alcalá de Henares) resultaron premiadas en los concursos convocados por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de la Comunidad de Madrid con motivo de las fiestas navideñas. Estos concursos se enmarcan en sus políticas de dinamización y fomento de la participación en los centros residenciales y centros de día con plazas públicas para personas mayores de la región.



## Concursos de jardines y huertos de la Comunidad de Madrid

Amavir Alcorcón y Amavir Alcalá de Henares se alzaron con el primer y segundo premio, respectivamente, en los concursos de jardines y huertos de la Comunidad de Madrid. En ambos concursos recibieron también menciones especiales las residencias Amavir Puente de Vallecas, Amavir Coslada, Amavir Colmenar y Amavir Valdebernardo.



## Premios Nico

La residencia de mayores Las Hazas (Hellín, Albacete) se llevó dos de los Premios Nico del certamen nacional de cortometrajes de residencias de mayores por su corto "Somos tres", en las categorías de mejor idea y mejor actriz (D<sup>a</sup> Isabel Ríos). Desde hace nueve años, esta iniciativa de MundoMayor persigue dinamizar la vida de las personas mayores, tanto de las que viven en residencias y centros de día como de las que residen en sus domicilios. En esta edición participaron más de 50 residencias de toda España.



## Sello Alcorcón Concilia

La residencia de mayores Amavir Alcorcón (Madrid) renovó en 2017 el Sello "Alcorcón Concilia", que otorga el Ayuntamiento del municipio a las empresas de la ciudad que se destacan por poner en marcha planes de conciliación de la vida laboral y familiar para sus plantillas.



## Premio en el Concurso de Ideas de la Comunidad de Madrid para la Dinamización de la Vida Cotidiana en Residencias

En este concurso, al que se presentaron 109 propuestas, las residencias Amavir La Marina, Amavir Coslada y Amavir Nuestra Casa fueron reconocidas con el tercer premio, segundo premio y mención especial, respectivamente.



## 7/ COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



## 7.1 APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD



Tras la fusión de Adavir y Amma se ha trabajado en la **integración de las políticas medioambientales** de ambas compañías y en la **definición de nuevos protocolos unificados.**

### **Comprometidos con el medio ambiente**

En su apuesta por la sostenibilidad, Amavir se compromete a la implantación de medidas que **reduzcan el impacto ambiental de su actividad** y conciencien a los usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de **cuidar el medio ambiente**, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el **cambio climático.**

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

De hecho, las tres principales **líneas de actuación ambiental en 2017** han sido la segregación de los residuos, el uso responsable de la climatización e iluminación y la reducción del despilfarro de agua.

Amavir cuenta con un **protocolo de climatización** cuyo objetivo es reducir el impacto ambiental derivado del uso del sistema de climatización, y en el que se incorporan medidas de ahorro, eficiencia energética, sensibilización y gestión para mejorar el rendimiento de las instalaciones de calefacción, refrigeración y ventilación.



## HITOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL EN 2017



### Eficiencia energética

- Incremento de la eficiencia del sistema de iluminación de las residencias con la sustitución de las lámparas existentes de las zonas comunes y pasillos en más del 70% de los centros por tecnología LED. Gracias a la sustitución de las luminarias se ha conseguido un aumento muy significativo de la eficiencia energética unido al incremento de la calidad y reparto homogéneo de la luz. La instalación de tecnología LED permite alcanzar reducciones del 65% en el consumo energético.
- Instalación de sensores de presencia en pasillos.
- Optimización del uso del sistema de climatización mediante un reajuste de los horarios y temperaturas de consigna junto con un mayor control de la ventilación de las habitaciones y estancias comunes, favoreciendo la climatización pasiva y reduciendo las pérdidas en la eficacia del sistema.
- Sectorización de instalaciones y colocación de sensores de clima por zonas.
- Realización de trabajos de mantenimiento reactivo y preventivo para mejorar la eficiencia de los edificios.
- Acondicionamiento de las salas renovando o incluyendo cortinas foscurit o dispositivos similares que aportan confort al mismo tiempo que colaboran en la eficiencia energética, especialmente en los meses estivales, reduciendo la entrada de calor.



### Reducción de consumo de agua

- Se han buscado oportunidades de mejora y se ha procedido al ajuste de los caudales de los grifos y duchas y de los volúmenes de las cisternas a los valores recomendados.
- Se han revisado los sistemas y dotado de dispositivos de ahorro de agua a los centros que carecían de ellos.
- Se ha trabajado en un mejor aprovechamiento de los recursos hídricos en el riego de zonas verdes a través de sistemas eficientes de riego y replanteamiento de los jardines.
- Adhesión en Madrid al reto del agua del Canal de Isabel II en la búsqueda de medidas que minimicen el desperdicio de agua y ayuden a concienciar a trabajadores, usuarios y familiares para reducir la huella hídrica.



### Gestión de residuos

- Se ha elaborado un protocolo de gestión de residuos que recoge las condiciones y especificaciones para llevar a cabo la reducción en origen, una correcta segregación y la gestión intercentro. Tras su lanzamiento se cumplimentarán diferentes libros de residuos para la estimación cuantitativa de los diferentes tipos de residuos que se generan en los centros y la evaluación del nivel de separación.
- Asimismo, se han realizado convenios de colaboración con diversas empresas y fundaciones (como Ambilamp, Ecopilas y Ecotic) para la retirada y reciclaje de las pilas, lámparas, luminarias y equipos eléctricos y electrónicos de las residencias, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental asociado con el final de su vida útil.



### Sensibilización y formación ambiental

#### Con los empleados

- Buenas prácticas de climatización. Se ha impartido formación para optimizar el uso de la climatización y reducir su uso indebido.
- Buenas prácticas de ventilación. Se ha pautado un horario de ventilación según la estación del año para reducir las pérdidas de climatización e impedir la entrada de calor/frío del exterior, para lo que se han modificado rutinas del personal de limpieza y gerocultor.
- Acondicionamiento de las salas. Se prepararon carteles y se trabajaron una serie de buenas prácticas para mantener las salas con las ventanas, persianas, estores y cortinas con la mejor disposición posible buscando aprovechar al máximo la luz natural y reducir la pérdida de climatización.

#### Con usuarios y familiares

- Elaboración de carteles que indican la disposición aconsejada de las ventanas, cortinas y persianas para impedir que, entre el calor en verano, el frío en invierno y se aproveche al máximo la luz natural, atendiendo a criterios de estacionalidad y el uso del sistema de climatización.
- Puesta a disposición de contenedores de recogida de pilas para facilitar su correcta separación.
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente en las residencias con distintas actividades de concienciación ecológica: plantación de árboles y plantas en los jardines, charlas sobre reciclaje y talleres de manualidades con material reciclado, excursiones a parques y centros de conservación de la naturaleza de sus entornos...
- Cuidado de jardines y huertos de las residencias a través del desarrollo de actividades que permiten aunar la realización de ejercicio físico con la protección del medio ambiente. Los mayores participan de manera activa en la decoración, plantación y cuidado de los jardines y también de los huertos terapéuticos.

## 7.3 PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES



Amavir cuenta con una **herramienta de telemetría**, implantada en colaboración con Telefónica, que permite llevar a cabo **un control exhaustivo** de las curvas de consumo de electricidad, gas y agua en los centros.

Desempeño ambiental	Consumos	Ratio usuarios
Electricidad (kwh)	20.059.565	2.820
Gas propano (kwh)	2.560.392	360
Gas natural (kwh)	33.214.794	4.670
Gasoil (kwh)	815.485	115
Biomasa (kwh)	998.581	140
Solar térmica (kwh)	515.887	73
Agua (m <sup>3</sup> )	419.910	59

\* El número de usuarios en 2017 se situó en 7.113

### EMISIONES tCO<sub>2</sub>eq 2017 EN CIFRAS

Emisiones generadas	
Alcance 1	7.499
Gas natural	6.709,38
Gas propano	586,31
Gasoil	203,5
Alcance 2	6.508
Electricidad	6.508
Biomasa	17,98
Emisiones evitadas	
Placas solares	155,79

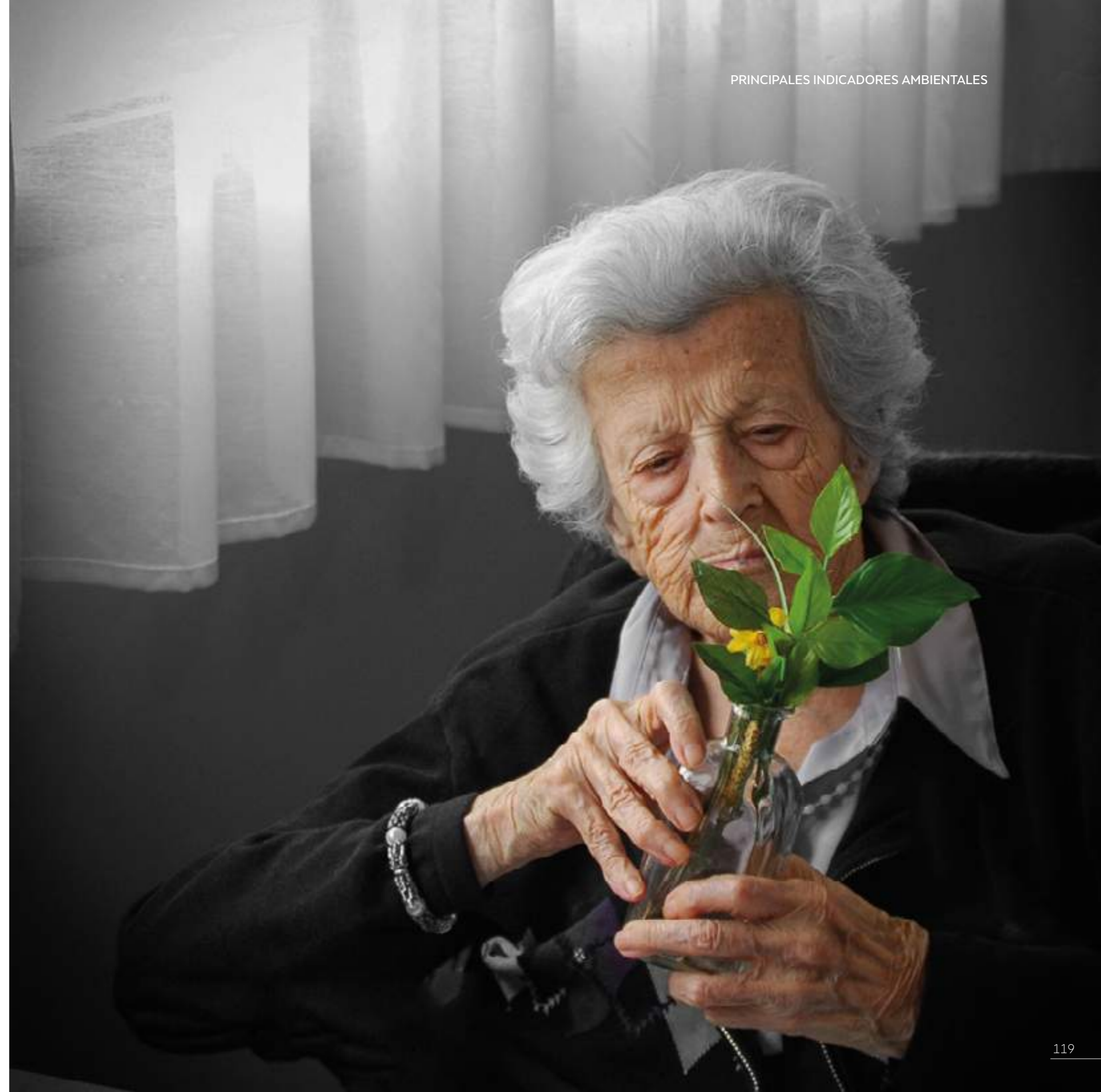
### EMISIONES tCO<sub>2</sub>eq POR ALCANCES

**7.499**

alcance 1

**6.058**

alcance 2



# SOBRE EL INFORME

(G4-17)

Esta primera memoria de sostenibilidad de Amavir se ha realizado siguiendo los requisitos del estándar internacional Global Reporting Initiative (Guía G4) opción esencial, tanto para la definición de contenidos de la memoria como para garantizar la calidad de la misma.

En la presente memoria informamos sobre las distintas actividades y principales impactos sociales, económicos y medioambientales de Amavir durante el ejercicio 2017, así como de aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía.

Respecto a la información económica incluida en el informe se ha obtenido de las cuentas anuales consolidadas y auditadas correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.



Índice de contenidos GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	7		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.
G4-2	35, 49, 59, 71		Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	10		Nombre de la organización.
G4-4	10, 76		Principales marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.
G4-5	Contraportada		Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	27		Número de países en los que opera la organización. Nombrar aquellos donde se llevan a cabo operaciones significativas o tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-7	37		Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica.
G4-8	27, 78		Indique de que mercados se sirve (desglose por área geográfica, sectores y tipo de clientes y destinatarios).
G4-9	10, 26, 63, 86		Determine el tamaño de la organización.
G4-10	86, 87		a) N° empleados por contrato laboral y sexo. b) N° empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d) Tamaño plantilla por región y sexo; contrataciones estacionales. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.
G4-11	87		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	69		Descripción de la cadena de suministro.
G4-13	11		Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria: tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro.
G4-14	49, 73, 115		Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	49, 101, 107		Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	101, 107, 117		Elabore una lista de asociaciones y las organizaciones de promoción nacional e internacionales a los que la organización pertenece.

#### ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	37		a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
	121		b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
G4-18	49		a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.
G4-19	49		Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	49		Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.
G4-21	49		Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.
G4-22	No ha habido reexpresiones.		Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	No ha habido cambios significativos		Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.

#### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	52-53		Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	52-53		Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	52-53		Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.
G4-27	49, 52		Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

Contenidos básicos generales	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	2017.		Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
G4-29	No aplica.		Fecha de la última memoria, si procede.
G4-30	Anual.		Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	comunicacion@amavir.es		Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	Opción de conformidad esencial.		a) Indique que opción 'de conformidad' con la guía ha elegido la organización. b) Facilite el índice de GRI de la opción elegida. c) Facilite la referencia al informe de verificación externa si lo hubiere.
G4-33	Esta memoria no se ha verificado externamente.		Verificación externa del informe.
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	38-39		Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	50-51		Describa los valores, los principios, los estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>			
<b>ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
G4-DMA	39		Desempeño económico.
G4-EC1	63, 67, 69, 86		Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC4	26		Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
<b>ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
G4-DMA	27, 86		Presencia en el mercado.
G4-EC5		El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres y supera el salario mínimo interprofesional.	Relación entre el salario desglosado por sexo y salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	86		Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
<b>ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>			
G4-DMA	48, 99		Consecuencias económicas indirectas.
G4-EC8	100, 106		Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
G4-DMA	69		Prácticas de adquisición.
G4-EC9	69		Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA</b>			
G4-DMA	74		Energía.
G4-EN3	118		Consumo energético interno.
G4-EN5	118		Intensidad energética.
G4-EN6	116		Reducción del consumo energético.
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA</b>			
G4-DMA	74		Agua.
G4-EN8	118		Captación total de agua según la fuente.
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES</b>			
G4-DMA	74		Emisiones.
G4-EN15	118		Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)..
G4-EN16	118		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN19	116		Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
G4-DMA	74		Cumplimiento regulatorio.
G4-EN23	117		Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-DMA	50		Energía.
G4-EN29	Nota 1		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>ASPECTO MATERIAL: EMPLEO</b>			
G4-DMA	86, 90, 94		Empleo.
G4-LA1	86, 91		Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo edad, sexo y región.
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-DMA	95		Salud y seguridad en el trabajo.
G4-LA5	95		Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
G4-LA6	95		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G4-DMA	90		Capacitación y educación.
G4-LA9	92		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.
G4-LA10	92		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
<b>ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-DMA	50, 93		Diversidad e igualdad de oportunidades.
G4-LA12	42, 93		Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.



Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMO DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES</b>			
G4-DMA	50		Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.
G4-LA16	Nota 1		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

## DERECHOS HUMANOS

### ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN

G4-DMA	50, 93		No discriminación.
G4-HR3	Nota 1		Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

### ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACION COLECTIVA

G4-DMA	50, 96		Libertad de asociación y negociación colectiva.
G4-HR4	96		Identificación de centros y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

### MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	50		Libertad de asociación y negociación colectiva.
G4-HR12	Nota 1		Número de quejas relacionadas con los derechos humano que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

## SOCIEDAD

### ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES

G4-DMA	53, 102		Comunidades locales.
G4-SO1	100, 102, 104		Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

### ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-DMA	50		Lucha contra la corrupción.
G4-SO4	50		Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	Nota 1		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
G4-DMA	50		Política pública.
G4-SO6	Nota 2		Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

### ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-DMA	50		Prácticas de competencia desleal.
G4-SO7	Nota 1		Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

### ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	50		Cumplimiento regulatorio.
G4-SO8	Nota 1		Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

### ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-DMA	50		Mecanismos de reclamación por impacto social.
G4-SO11	Nota 1		Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	74		Salud y seguridad de los clientes.
G4-PR1	73		Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

### ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA	74		Etiquetado de productos y servicios.
G4-PR5	80		Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

## SOBRE EL INFORME

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página, link o respuesta directa	Omisiones	Descripción
<b>COMUNICACIONES EN MERCADOTECNIA</b>			
G4-DMA	50, 54		Comunicaciones de mercadotecnia.
G4-PR7	Nota 1		Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
G4-DMA	50, 57		Privacidad del cliente.
G4-PR8	Nota 1		Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-DMA	50		Cumplimiento regulatorio.
G4-PR9	Nota 1		Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

**Nota 1.** No consta existencia de incidencias o aspectos que deban ser objeto de mención.

**Nota 2.** En Amavir respetamos la pluralidad de opciones políticas y no realizamos donaciones a partidos políticos.



**MADRID**

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

**NAVARRA**

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

[amavir.es](http://amavir.es)

[comunicacion@amavir.es](mailto:comunicacion@amavir.es)

