



Estado de información no financiera consolidado 2018

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Modelo de negocio	6
3. Gestión de los riesgos no financieros	12
4. Gestión ética y cumplimiento normativo	13
5. Nuestras personas	20
6. Gestión de la calidad y cadena de suministro	30
7. Gestión ambiental	47
8. Compromiso con la sociedad	51
9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	61
10. Informe de revisión independiente	66

1. INTRODUCCIÓN

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

Adicionalmente, Amavir elabora anualmente (utilizando como referencia el estándar internacional del *Global Reporting Initiative*, GRI) su **Memoria de sostenibilidad**, en la que incluye información sobre sus actividades y principales impactos económicos, sociales y ambientales, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2018.

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

Durante 2018 se llevó a cabo una **actualización de los asuntos materiales** de la compañía con el objetivo de priorizar los contenidos incluidos en el presente EINF y en el informe de sostenibilidad que publica anualmente.

El estudio se dividió en dos fases diferenciadas:

1.- Análisis externo. En esta primera fase, el objetivo consistió en identificar los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés. Con dicha finalidad se realizaron las siguientes acciones:

Acción	Metodología
Análisis de noticias de RSC	– Se ha realizado un análisis de las noticias durante el ejercicio 2018 con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando la agenda de RSC.
Análisis de las noticias sectoriales	– Se ha realizado un análisis de las noticias del sector de servicios de atención a personas mayores durante el ejercicio 2018 con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando tendencia en el sector.
Benchmarking	– Se han analizado los asuntos materiales de empresas del sector según sus memorias de sostenibilidad del año 2017 (último año publicado).

Acción	Metodología
Análisis de normativa RSC	– Se ha identificado la entrada en vigor de leyes. De manera especial, se analizó la Ley 11/2018, de 28 de diciembre , por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).
Asuntos materiales del Grupo Maisons de Famille	– Se han identificado los temas materiales de Maisons de Famille, empresa matriz de Amavir.

2.- Análisis interno. Una vez identificados los asuntos materiales a través del análisis externo, esta segunda fase consistió en su priorización. Así, los miembros del Comité de Dirección priorizaron los asuntos materiales en función de su impacto en el negocio.

Asuntos materiales Amavir	
1	Calidad del servicio y satisfacción del usuario
2	Trato digno al usuario
3	Protocolos y procedimientos de atención y servicio
4	Crecimiento y sostenibilidad económica
5	Formación y desarrollo
6	Salud y seguridad del empleado
7	Gestión del absentismo
8	Igualdad y diversidad
9	Gestión de riesgos
10	Comunicación
11	Ética e integridad
12	Buen Gobierno/Transparencia
13	Conciliación
14	Diálogo social
15	Uso sostenible de los recursos naturales y la energía

16	Acción social
17	Arquitectura e instalaciones sostenibles
18	Cambio climático
19	Economía circular
20	Involucración social de los empleados
21	Cadena de suministro responsable
22	I+D+i y nuevas tecnologías

2. MODELO DE NEGOCIO

2.1. Qué es Amavir

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

Amavir es una de las **compañías líderes en España** en la atención a personas mayores y dependientes. 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.

Valores Amavir

1. Búsqueda de la excelencia	2. Transparencia y confianza	3. Cercanía e inmediatez
------------------------------	------------------------------	--------------------------

Cifras básicas

43 residencias en 7 Comunidades Autónomas	6.399 plazas residenciales	1.415 plazas de centro de día	50% de las plazas concertadas por la administración
--	----------------------------------	-------------------------------------	--

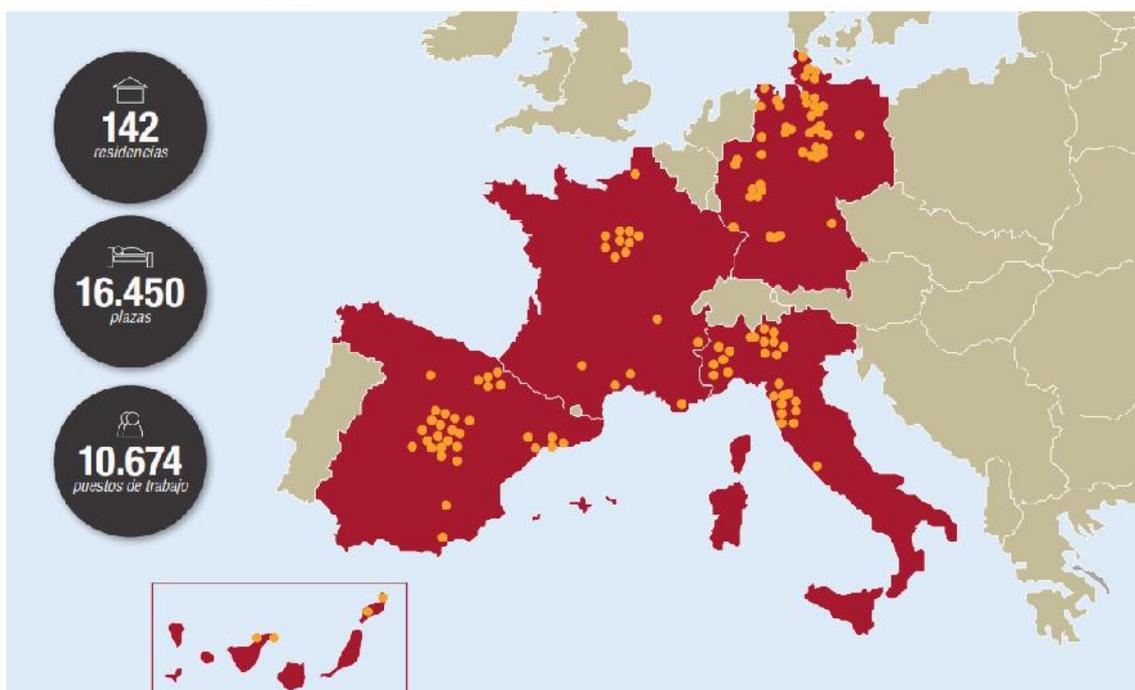
2.2. Maisons de Famille, accionista principal

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

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

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

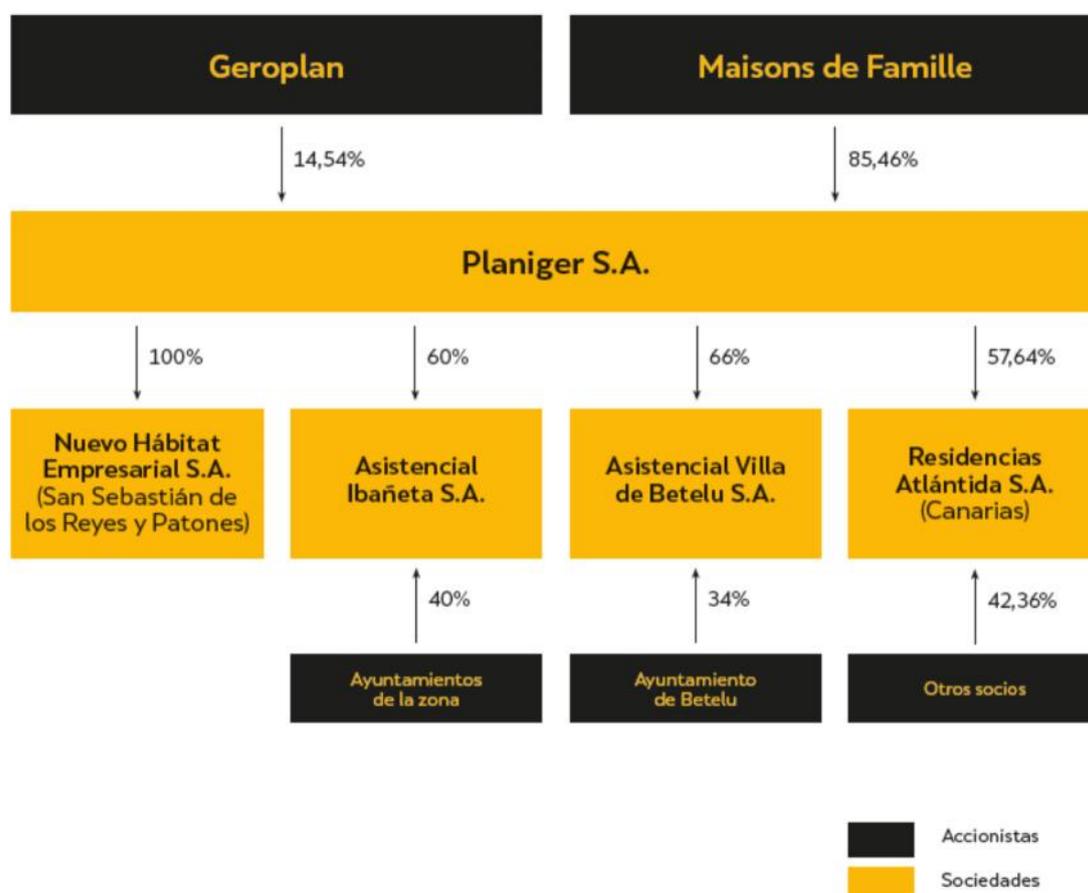
El respaldo del grupo Maisons de Famille aporta una **gran estabilidad** a la compañía y una importante **proyección de futuro**.



2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

Amavir está formada por distintas sociedades. La sociedad principal es Planiger S.A., de la que dependen la mayoría de los centros, pero también están Residencias Atlántida (centros en Canarias), Nuevo Habitat Empresarial (San Sebastián de los Reyes y Patones), Asistencial Ibañeta (Ibañeta) y Asistencial Villa de Betelu (Betelu).

Los accionistas de Planiger S.A. son Maisons de Famille (85,46%) y Geroplan (14,54%). Esta última sociedad gestiona la residencia El Encinar de Leganés.

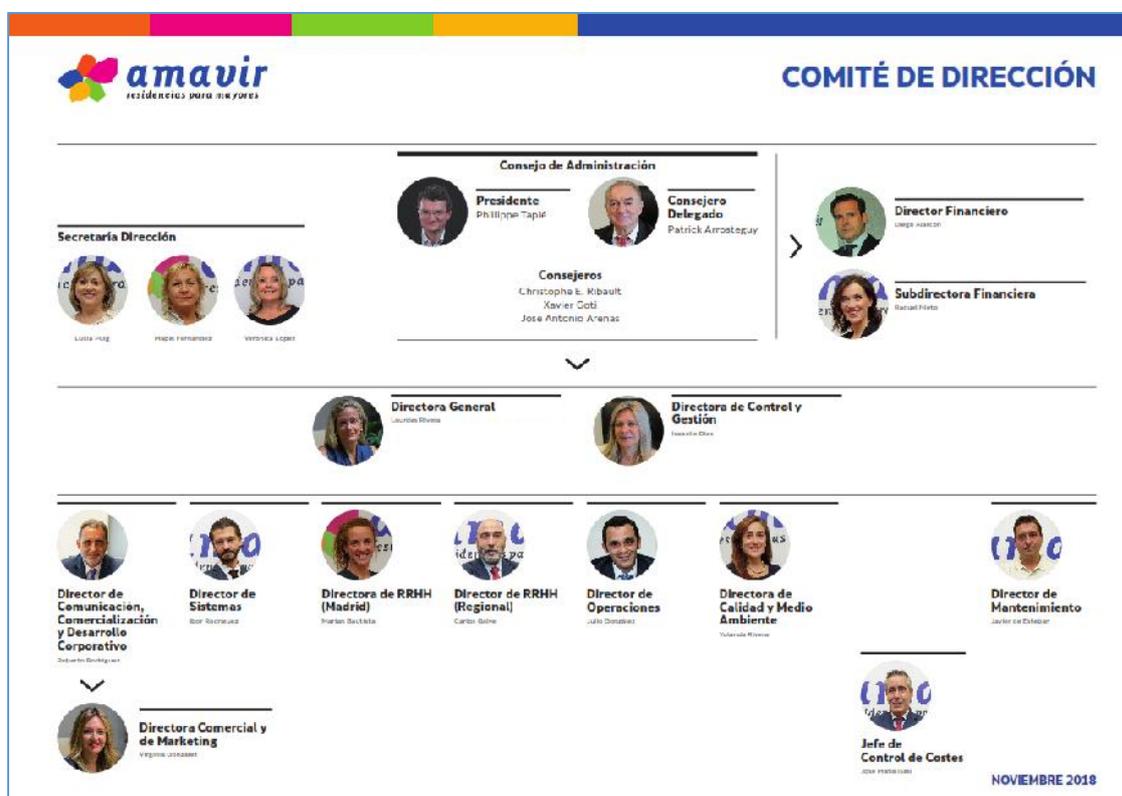


Cada una de estas sociedades tiene su propia Junta de Accionistas y Consejo de Administración y, además, existe un Comité de Dirección único para todas, en el que están presentes todos los departamentos de la sede social o central. El objetivo fundamental de la Dirección de la compañía es velar por el mantenimiento y la proyección de la empresa a largo plazo. Además, es la responsable de definir y potenciar la cultura corporativa, transmitiendo los valores sobre los que se asienta la actividad de la compañía.

Número de reuniones de Juntas de Accionistas y Consejos de Administración por sociedades (2018)

	Junta	Consejo
PLANIGER	3	7
NUEVO HABITAT EMPRESARIAL	1	0
RESIDENCIAS ATLÁNTIDA	1	2
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	1

Organigrama Comité de Dirección Amavir



2.4. Centros Amavir en España

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



Madrid	21 residencias 21 centros de día 3.483 plazas residenciales 805 plazas de centro de día	Cataluña	5 residencias 5 centros de día 877 plazas residenciales 180 plazas de centro de día
Navarra	5 residencias 5 centros de estancias diurnas 624 plazas residenciales 105 plazas de estancias diurnas	Canarias	4 residencias 4 centros de día 380 plazas residenciales 125 plazas de centro de día
Castilla León	1 residencia 1 complejo de apartamentos 1 centro de día 150 plazas de residencia 60 plazas de apartamentos 30 plazas de centro de día	Murcia	1 residencia 145 plazas residenciales
Castilla-La Mancha	5 residencias 5 centros de día 680 plazas residenciales 170 plazas de centro de día		

2.5. Objetivos estratégicos de la compañía

- Convertirse en el operador de referencia en el sector en cuanto a calidad asistencial prestada a sus usuarios.
- Seguir ampliando su red de centros en toda España.
- Ampliar nuestra oferta de servicios para llegar a nuevas tipologías de usuarios dependientes.
- Consolidar la compañía como un lugar excelente en el que trabajar.

2.6. Factores y tendencias a futuro

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

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

3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS

La **identificación de los riesgos no financieros**, sus impactos y las medidas de control asociadas se realiza a nivel de **Grupo Maisons de Famille**.

Los **principales riesgos identificados** son los relativos a la salud y seguridad laboral, la formación, la gestión de competencias, la falta de ética y transparencia, la seguridad de los datos, el cambio climático, la utilización de recursos o la gestión ambiental, entre otros.

Para más información se remite al **informe de gestión del Grupo Maisons de Famille** correspondiente al ejercicio 2018.

4. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

4.1. Cultura corporativa

4.1.1. Misión, Visión y Valores

El documento de Misión, Visión y Valores de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y refrendado en su reunión del 20 de septiembre de 2018. Está publicado en su página web y folleto corporativo y forma parte de la documentación que se entrega a los nuevos empleados en el Manual de Bienvenida.

Misión: ¿Para qué 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.

4.1.2. Política Integrada

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 y salud en la organización y la prevención de riesgos, velar por la seguridad de la información, proteger el medio ambiente, potenciar la igualdad y ser socialmente responsable. Por todo ello, se dota de la siguiente Política Integrada, fundamentada en los principios básicos de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como en su Código Ético y en los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

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.
- Difundir y sensibilizar a toda la organización, y a los distintos grupos de interés, para que se impliquen en la cultura de calidad, seguridad y salud, prevención, igualdad, seguridad de la información, responsabilidad social y ambiental.
- **Asegurar en todo momento un trato justo, digno y sin discriminación** a nuestros usuarios y profesionales.
- Velar por la defensa y aplicación efectiva del **principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres** en los diferentes ámbitos de la vida laboral, declarando asimismo su compromiso con la lucha contra el acoso y la violencia de género.

3. Motivación

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

4. Sostenibilidad y compromiso social

- Implantar una forma de gestión de la compañía en la que se busque un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio.
- 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, contractuales y aquellos otros suscritos por la organización, comunicándolos a todos los integrantes de la empresa.
- Establecer objetivos e indicadores en cada uno de los ámbitos de esta Política, revisados y analizados anualmente por la Dirección, orientados a la mejora continua de nuestros procesos que, junto a la medición periódica de la percepción de nuestros usuarios acerca de los servicios que les prestamos, nos permitan implantar acciones de mejora para lograr su máxima satisfacción.
- Concienciar a nuestros profesionales en la cultura de la excelencia, dotándoles de los recursos y formación necesarios para la correcta ejecución de sus cometidos, así como asignando eficazmente funciones y responsabilidades.
- Apostar por la investigación, la innovación y la potenciación de la iniciativa de nuestros profesionales como vía para ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.
- Hacer de nuestro entorno de trabajo un lugar seguro, implantando un plan de prevención de riesgos laborales y reduciendo los riesgos de nuestros usuarios y profesionales, promoviendo la seguridad en la organización y 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.
- Implantar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la compañía, con los siguientes principios:
 - Garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información de la compañía, a través de una adecuada gestión de los riesgos y las debilidades asociadas a dichos sistemas.
 - Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de la información generada, procesada o almacenada por los diferentes procesos de la compañía, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a su uso incorrecto, aplicando controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
 - Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por todas las partes interesadas.

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

Esta política fue aprobada por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía en su reunión del 6 de septiembre de 2017 y refrendada en su reunión del 20 de septiembre de 2018.

4.2. Gestión ética

Amavir comparte **Código Ético** con el resto de empresas del Grupo Maisons de Famille. Este código entró en vigor el **31 de diciembre de 2017**.



El Código Ético constituye uno de los elementos más importantes de nuestra identidad como compañía y nos permitirá seguir avanzando en el propósito compartido de ser cada día mejores, ofrecer una mejor atención y ser una empresa responsable y ética que sirva como referencia y ejemplo en el sector.

Este Código **se aplica a todos los colaboradores, empleados, dirigentes y mandatarios sociales en todos los países en los que opera el grupo**, de conformidad con las normas internacionales (declaración de los principios de la OCDE, la OIT, la declaración universal de los derechos Humanos) y las legislaciones y reglamentos locales.

El código se divide en **diferentes apartados** de los que destacamos, a efectos de este informe, los relacionados con el conflicto de intereses, actividades políticas y lobbying, regalos e invitaciones en las relaciones con los socios y las relaciones comerciales del

grupo, corrupción y pagos de facilitación y documentos financieros y profesionales y lucha contra el blanqueo de dinero. En estos aspectos, el grupo hace las siguientes consideraciones:

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

Cabe señalar que el grupo es, desde el año 2017, **Socio Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, fortaleciendo su compromiso de manera especial con la defensa de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

La difusión sobre el código se ha realizado durante el año 2018. A nivel interno se publicó en el portal del empleado, en el boletín electrónico interno y en el periódico, enviándose además un email a toda la plantilla. Además, el código se encuentra disponible en la página web para conocimiento de todos los grupos de interés.

El Código Ético incluye también el **procedimiento** para que cualquier trabajador pueda notificar casos en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos. No se han recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.



4.3. Transparencia fiscal

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

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

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

Resultados económicos 2018

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



5. NUESTRAS PERSONAS

5.1.- Perfil de plantilla

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.

Al cierre del ejercicio 2018, la plantilla de Amavir se situaba en 4.319 empleados frente a las 4.445 del ejercicio anterior. Esta reducción viene justificada por la externalización del servicio de cocinas en aquellas residencias en las que se prestaba de forma interna, así como por la realización de ajustes de cuadrantes.

Del total, un 87% son mujeres y el 13% restante, hombres, con presencia en España (100%). La mayor parte de la plantilla son personal asistencial.

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2018 desglosada por sexo, edad, país y categoría profesional.

Plantilla por sexo	
Mujer	3.772
Hombre	547
Total	4.319

Plantilla por rango de edad	
< 26 años	373
Entre 26 y 35 años	865
Entre 36 y 49 años	1.136
Entre 50 y 54 años	1.217
Entre 55 y 60 años	502
> 61 años	226
Total	4.319

Plantilla por área geográfica	
Navarra	532
Comunidad de Madrid	2397
Cataluña	501
Castilla-La Mancha	445
Canarias	272
Castilla y León	101
Murcia	71
Total	4.319

Plantilla por categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Administración	43	252	295
Asistencial	390	2.888	3.278
Hostelero	114	632	746
Total	547	3.772	4.319

Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos fijos se situó en el 67% en 2018, siendo el 62% de los mismos contratos a tiempo parcial. A continuación, se detalla el promedio de los tipos de contratos y empleo por sexo, edad y categoría profesional.

Tipo de contrato y por sexo	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	2.604	329	2.933
Temporal	1.247	218	1.465
	3.851	547	4.398

Tipo de empleo y sexo	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.410	256	1.666
Parcial	2.441	291	2.732
	3.851	547	4.398

Tipo de empleo por edad	Completo	Parcial	Total
< 26 años	107	239	345
Entre 26 y 35 años	339	578	917
Entre 36 y 49 años	489	648	1.137
Entre 50 y 54 años	405	711	1.116
Entre 55 y 60 años	236	394	630
> 61 años	89	162	252
Total	1.666	2.732	4.398

Tipo de contrato por edad	Indefinido	Temporal	Total
< 26 años	81	264	345
Entre 26 y 35 años	507	411	917
Entre 36 y 49 años	791	346	1.137
Entre 50 y 54 años	805	311	1.116
Entre 55 y 60 años	524	107	630
> 61 años	226	26	252
Total	2.933	1.465	4.398

Tipo de contrato por categoría profesional	Indefinido	Temporal	Total
Administración	242	50	292
Asistencial	2.181	1.161	3.342
Hostelero	510	254	763
Total	2.933	1.465	4.398

Tipo de empleo por categoría profesional	Completo	Parcial	Total
Administración	160	132	292
Asistencial	1.247	2.095	3.342
Hostelero	259	505	763
Total	1.666	2.732	4.398

En lo relativo a la organización del trabajo, los empleados de oficina y el equipo técnico de las residencias trabajan de lunes a viernes (40 horas semanales). El resto de empleados de las residencias trabaja en turnos rotatorios de lunes a domingo, garantizando el cuidado permanente (24x7) de nuestros mayores.

En 2018, la tasa de rotación de la plantilla se situó en 19,89.

A lo largo de 2018 se produjeron 2.882 nuevas incorporaciones (incluidos contratos de aprendizaje y formación, así como sustituciones por vacaciones, IT, AT, días de libre disposición, horas sindicales...).

Los despidos ascendieron a 39, los cuales se desglosan en las siguientes tablas por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo	
Mujer	31
Hombre	8
Total	39

Despidos por edad	
< 30 años	5
Entre 31 y 40 años	11
Entre 41 y 50 años	11
Entre 51 y 60 años	8
> 60	4
Total	39

Despidos por categoría profesional	
Administración	10
Asistencial	25
Hostelero	4
Total	39

Con respecto al tiempo que se tardó en 2018 en sustituir a los miembros del comité de dirección y directores de los centros cuando se producen bajas, este fue de 24 días.

- Comité de dirección:
 - o Dirección de Operaciones: 77 días.
 - o Dirección Financiera Adjunta: 0 días (promoción interna).
- Direcciones de centros:
 - o Sant Cugat: 18 días.
 - o Betelu: 1 día.

5.2.- Formación

La formación constituye una de las variables más importantes en la gestión de personas en Amavir. En este sentido, el grupo cuenta con un protocolo de formación auditado y certificado por una empresa externa.

- Indicadores de formación

Inversión en formación (euros)	309.742
Total horas de formación	23.872
Nº cursos impartidos	273
Nº asistentes	3.028

Durante el ejercicio 2018 se realizaron un total de 23.872 horas de formación, lo que representa 5,42 horas por empleado (plantilla media) y 7,88 horas por asistente. Con respecto a la modalidad formativa, el 51% correspondió a formación online y el 49% restante a formación presencial.

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

Categoría profesional	Horas
Administración	4.594
Asistencial	15.109
Hostelero	4.169
Total	23.872

Horas de formación por temática	
Formación obligatoria	11.184
Formación técnica	9.985
Formación gestora	890
Habilidades	1.813
Total	23.872

5.3.- Conciliación

Aunque en la actualidad no existe una política formal de desconexión laboral, en Amavir se intenta facilitar medidas para favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal. En ese sentido, cada situación se trata de manera individualizada y personalizada en función de la organización de los centros.

Las medidas de conciliación se incluyen en el marco del Plan de Igualdad, el cual se encuentra en la fase final para su aprobación. En términos generales, en Amavir se fomentan las contrataciones para sustituciones de bajas por maternidad/paternidad, las excedencias relacionadas con la maternidad o el cuidado de familiares, y se ofrece la posibilidad de acumular la lactancia a las vacaciones y baja maternal.

5.4.- Igualdad y diversidad

El grupo, tal y como establece en su código de conducta, apoya y promueve la igualdad y diversidad, oponiéndose a la discriminación en el ámbito del empleo, la capacitación, la promoción, o cualquier otro aspecto de la vida laboral que haga que algunos no se beneficien de un trato equitativo o de igualdad de oportunidades. Además, tampoco se discrimina por razón de sexo, edad, religión, etc. El compromiso del grupo en materia de acoso moral y/o sexual también se encuentra publicado en el código ético y contamos con un protocolo específico de acoso laboral y otro de acoso sexual.

Durante 2018, se ha estado negociando con los sindicatos el Plan de Igualdad, que se encuentra pendiente de su aprobación final. En dicho plan se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia en los ámbitos de selección, promoción, formación y desarrollo, conciliación y retribución, entre otros.

- Diversidad en Órganos de Gobierno (a 31 de diciembre de 2018):
 - o Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran cinco, todos ellos hombres. En la actualidad no hay consejeros que tengan algún tipo de discapacidad.
 - o El Comité de Dirección está formado por 14 miembros (6 mujeres y 8 hombres), ocupando la Dirección General de la compañía una mujer.
 - o Entre las direcciones de los centros, 32 son mujeres y 9 hombres.

- Discapacidad: en 2018 Amavir contaba con 75 personas con alguna discapacidad, lo que equivale al 2,02% del total de la plantilla, superando ligeramente el 2% exigido legalmente para el cumplimiento de la LGD. Amavir cumple en sus residencias con las condiciones que garantizan la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

- Integración: el grupo es un empleador inclusivo y no discriminatorio. Facilitamos la integración laboral de las personas con dificultades para acceder al empleo, como aquellas pertenecientes a grupos sociales y/o étnicos sub-representados.

5.5.- Política retributiva

A continuación, se detalla la remuneración media de Amavir desglosada por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial. Dichas cifras se han calculado teniendo en cuenta los salarios efectivamente percibidos en el 2018 en función del *Full Time Equivalent* (jornadas realizadas en días y porcentaje).

Las remuneraciones medias correspondientes al ejercicio 2017 no están disponibles debido a que en 2017 Adavir y Gupo Amma utilizaban dos sistemas diferentes.

Remuneraciones medias 2018 (datos en euros, sin contar al comité de dirección)

Categorías	hombre	mujer	mujer vs hombre
ADMINISTRACIÓN	33.783,48	21.513,84	0,6368
<26	14.050,47	15.721,36	1,1189
26-35	21.386,30	18.198,08	0,8509
36-45	39.720,18	23.935,67	0,6026
50-54	42.782,70	21.894,70	0,5118
55-60	35.326,95	19.628,94	0,5556
>61	18.281,29	19.184,61	1,0494
ASISTENCIAL	18.378,96	16.783,38	0,9132
<26	17.936,63	16.518,56	0,9209
26-35	17.160,66	16.528,88	0,9632
36-45	18.723,83	17.193,79	0,9183
50-54	17.164,14	16.768,78	0,977
55-60	22.241,31	16.676,79	0,7498
>61	33.764,86	16.652,04	0,4932
Eq. Direct. Administración	22.717,01	23.083,23	1,0161
26-35	23.331,53	22.409,91	0,9605
36-45	21.669,24	24.492,72	1,1303
50-54	24.279,92	20.244,26	0,8338
55-60	14.284,84	25.766,86	1,8038
>61	26.588,59	25.757,69	0,9687
Eq. Direct. Dirección	48.260,15	33.618,58	0,6966
26-35	49.907,05	29.576,41	0,5926
36-45	37.929,61	33.903,92	0,8939
50-54	0	43.618,25	no masculino
55-60	0	42.664,75	no masculino
HOSTELERO	15.693,36	14.123,81	0,9
<26	14.850,12	14.308,71	0,9635
26-35	16.080,73	12.927,54	0,8039
36-45	15.461,42	14.292,77	0,9244
50-54	15.558,54	14.182,12	0,9115
55-60	16.421,76	14.063,44	0,8564
>61	15.688,28	14.335,32	0,9138
Total general	18.790,60	16.691,63	0,8883

83.995.528,69

euros
Coste de personal 2018

5.6.- Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral

Para Amavir velar por la salud y seguridad laboral es una responsabilidad prioritaria. Por este motivo la compañía constituyó un Servicio de Prevención Mancomunado, asumiendo las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología, concertando con un servicio de prevención ajeno la Vigilancia de la Salud.

Con el objetivo de proteger y mantener la salud de la plantilla, Amavir cuenta con un equipo de especialistas compuesto por cuatro profesionales, y con 96 delegados de prevención.

Existe 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 se planifica la formación 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.

Principales indicadores en 2018:

- 1.503 reconocimientos médicos
- 39 simulacros de emergencia
- 58 reuniones de los comités de salud y seguridad
- 3.932 horas de formación en PRL (Prevención de Riesgos Laborales):
 - o 258 cursos
 - o 3.929 asistentes

Accidentes con baja laboral	AT (Accidente de Trabajo)	221
	AT in itinere	25
	EP (Enfermedad Profesional)	2
Jornadas perdidas por accidentes	AT (Accidente de Trabajo)	5.094
	AT in itinere	1.228
	EP (Enfermedad Profesional)	130
Promedio jornadas perdidas por accidentes		23 días

Indicadores	2018
Índice de frecuencia	28,68
Índice de gravedad	0,66

- Índice frecuencia: (Nº accidentes en jornada de trabajo con baja / (nº trabajadores x horas trabajadas) x 10⁶)
- Índice de gravedad: (Días de accidentes en jornada, iniciados en periodo / (nº trabajadores x horas trabajadas en el periodo) x 1.000)

Indicadores por sexo	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	22,54	29,57
Índice de Gravedad	0,48	0,69

Durante 2018 hubo 221 accidentes con baja (22 hombres y 199 mujeres) y no se produjo ningún accidente mortal. Por otro lado, se produjeron 387 bajas por enfermedad.

El número de horas de absentismo (incluye la totalidad de bajas) se situó en 413.890 horas, lo que supone un ratio de absentismo del 6,24%.

A pesar de tener reconocidas dos enfermedades profesionales de dos mujeres en 2018, las actividades desarrolladas en el Grupo Amavir no tienen una incidencia o riesgo elevado para convertirse en enfermedades profesionales relacionadas con las tareas que se desempeñan en los diferentes colectivos.

5.7.- Diálogo social

En Amavir el diálogo social se organiza mediante la interlocución con los sindicatos y los órganos de representación de cada centro de trabajo según corresponda conforme a lo dispuesto en la legislación.

El grupo garantiza el derecho de sus profesionales a pertenecer a la organización sindical de su preferencia.

A 31 de diciembre de 2018, la compañía contaba con 263 representantes de los trabajadores, distribuidos de la siguiente forma por Comunidad Autónoma y sindicato de procedencia:

CC.AA	CC.OO.	U.G.T.	E.L.A.	U.S.O.	SATSTE.	CSIF.	LAB.	TOTAL RLT
CANARIAS	10	4	0	0	0	0	0	14
CATALUÑA	6	23	0	0	0	0	0	29
C.-LA MANCHA	15	13	0	0	0	4	0	32
C. Y LEÓN	3	2	0	0	0	0	0	5
MADRID	83	62	0	4	0	3	0	152
NAVARRA	2	15	12	0	1	0	1	31
MURCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	119	119	12	4	1	7	1	263

El índice de representación sindical en la compañía es del 6,2%, siendo de un 89% la participación femenina dentro de los distintos comités de empresa.

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 89,63% por el convenio estatal y el 10,37% restante por el convenio de Navarra.

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

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO

6.1. Gestión de la calidad

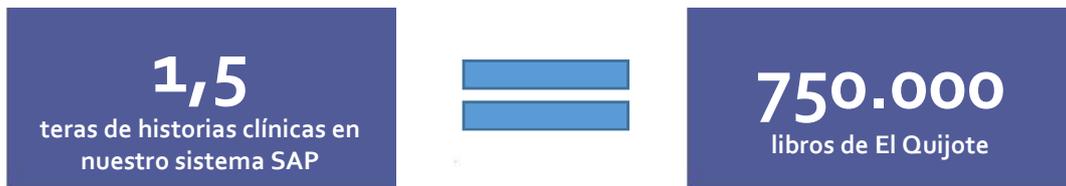
La **calidad** y la **alta especialización** en los cuidados son sellos distintivos de Amavir, lo que nos ha valido **la confianza y el reconocimiento** de nuestros clientes y de las administraciones públicas con las que trabajamos.

En Amavir **aplicamos 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.

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

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

En Amavir hemos apostado por el **aplicativo informático SAP** como columna vertebral de la compañía, llevando a este sistema todos nuestros procesos de trabajo.



Claves de nuestro servicio

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

Tipos de estancias que ofrecemos

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

Nuestra cartera de servicios

Asistencia sanitaria y social

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Atención directa
- Psicología
- Trabajo social
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia y rehabilitación
- Podología
- Asesoramiento sobre acompañamiento a centros sanitarios

- Asesoramiento en tramitación de ayudas a la dependencia y servicios de financiación.
- Asesoramiento sobre servicios protésicos, de odontología, ópticos y audiolología

Servicios generales

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

Servicios de ocio y tiempo libre

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

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

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

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

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

Instalaciones de nuestras residencias

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

Nuestras instalaciones en cifras:



6.1.1. Sistema de gestión (procesos y protocolos)

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

- Elaboración del Mapa de Procesos de la compañía, en el que se especifican los procesos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de la calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de los mismos, es eficaz.

- Aseguramiento de la disponibilidad e información de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realización de la medición, análisis y seguimiento de los procesos.
- Implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Tras la integración en 2017 entre Amma y Adavir y el nacimiento de Amavir, la compañía ha trabajado durante el año 2018 en la **elaboración de nuevos procesos y protocolos integrados**, buscando aunar las mejores prácticas de ambas compañías.

Mapa de Procesos de Amavir (2018)



Procesos Amavir (2018)

30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-00.- Presentación de la empresa
30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-01.- Análisis del contexto, GI, gestión de riesgos y oportunidades
30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-02.- Planificación estratégica
30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-03.- No conformidades y Acciones Correctivas
01/11/2018	Proc. Estratégico	FPE-04.- Satisfacción de clientes
30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-05.- Auditorías internas
30/06/2018	Proc. Estratégico	FPE-06.- Seguimiento y medición
25/10/2018	Proc. Estratégico	FPE-07.- Comunicación
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-01.- Comercial
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-02.- Ingreso
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-03.- Atención sanitaria

30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-03.1.- Farmacia Mancomunada de Navarra
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-04.- Terapias y Actividades
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-05.- Lavandería
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-06.- Limpieza
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-07.- Restauración
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-08.- Podología
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-09.- Peluquería
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-10.- Evaluación
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-11.- Centro de día / SED
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-12.- Transporte
30/06/2018	Proc. Operativo	FPO-13.- Notificación, análisis y gestión de incidentes y eventos adversos
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-01.- Selección de personal
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-02.- Administración de personal
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-03.- Formación
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-04.- Facturación
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-05.- Gestión de compras
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-06.- Proveedores
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-07.- Gestión de información documentada
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-08.- Sistemas de información
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-09.- Mantenimiento de infraestructuras
30/06/2018	Proc. Apoyo	FPA-10.- Equipos de medición

Protocolos Amavir (2018)

TRABAJO SOCIAL (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Mar 05	PT/Ts/04.-Protocolo de ingreso AMAVIR	Feb 06	Nov 09	Ene 10	Sep 11	May 12	Dic 12	Abr 16	Feb 18
Sep 06	PT/Ts/05.-Protocolo sobre la capacidad de las personas AMAVIR	Jun 08	Ene 10	Ene 12	Abr 13	Abr 16	Oct 16	Jun 16	Jun 17
Oct 18	Pt-Ts-11. Protocolo de Alta en el centro								
MÉDICO (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Ene 06	PT/Md/02.- Protocolo de prevención de contactos	Oct 08	Sep 11	Ene 12	Ago 14	Ago 15	Nov 15	Sep 16	Mar 17
Feb 06	PT/Md/16.- Protocolo de escabiosis Amavir	Feb 09	Ene 10	Oct 11	Ago 14	Oct 17	Oct 18		
May 06	PT/Md/20.- Protocolo de UPP Amavir	Sep 09	Oct 11	Ago 14	Oct 17	Mar 18	Dic 18		
Feb 06	PT/Md/22.- Protocolo de sujeciones físicas Amavir	Nov 09	Jun 10	Oct 11	Abr 13	Ago 14	Nov 15	May 16	Ene 19

Sep 06	PT/Md/24.- Protocolo de suicidio de un residente AMAVIR	Sep 09	Oct 11	Ago 14	Mar 17	Dic 17			
Ene 09	PT/Md/26.- Protocolo de reparación de equipos de Electromedicina Amavir	Ene 10	Oct 11	Ago 14	Oct 17	Ago 18			
Mar 17	Pt/Md/33.- Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio AMAVIR	Jul 17	Dic 17						
ENFERMERÍA (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Sep 18	Pt/Enf/01.- Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico								
Oct 18	Pt/Enf/02.- Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación	Dic 18							
Ene 19	Pt/Enf/03.- Protocolo del maletín de intervención rápida								
PSICÓLOGO (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Sep 05	PT/Ps/03.- Protocolo de riesgo de fuga	Ago 08	Ene 10	Ene 13	Ene 16	May 18			
Abr 10	PT/Ps/06.- Protocolo de actuación ante ausencias no justificadas de residentes	Feb 11	Ene 13	Ene 16	May 18				
Jun 18	Pt/Ps/08.- Protocolo de control de errantes								
GENERALES (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Ago 18	PT/Gr/08.- Protocolo de atención de alarmas Amavir								
Ene 10	PT/Gr/09.-Protocolo de Compras	Abr 10	Sep 11	Abr 13	Jul 15	Jun 16	Jun 17		
SEGURIDAD DEL PACIENTE (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Mar 18	PT/Sp/01.- Protocolo de estructura y organización de las comisiones de seguridad del paciente AMAVIR								
Mar 18	PT/Sp/02.- Protocolo de investigación de eventos adversos AMAVIR	May 18							
GOBERNANTA (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Feb 06	PT/Gb/02.- Protocolo de limpieza de hab. Y zonas comunes AMAVIR	Nov 07	Nov 09	Nov 12	Nov 15	Mar 18			
Nov 07	PT/Gb/03.- Protocolo de limpiezas generales AMAVIR	Nov 10	Nov 13	Nov 16	Mar 18				
Mar 08	PT/Gb/04.- Protocolo de revisión de habitaciones AMAVIR	Mar 11	Mar 14	Mar 17	Mar 18				
Dic 08	PT/Gb/05. Protocolo de Centro de día	Oct 11	Mar 14	Mar 17					
Ene 09	PT/Gb/06. Protocolo de peluquería	Ene 10	Abr 13	Feb 16					
Ene 09	PT/Gb/07. Protocolo de etiquetado de ropa AMAVIR	Ene 10	Ene 12	Abr 13	Ene 16	Ene 18			

Ene 10	PT/Gb/08.- Protocolo de control de comensales AMAVIR	Ene 12	Ene 15	Abr 17	Dic 17	Ene 18	Mar 18		
Dic 17	PT/Gb/10.- Protocolo de cocina AMAVIR								
Mar 18	PT/Gb/11.- Protocolo del servicio de lavandería AMAVIR								
MANTENIMIENTO (5 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Ago 18	Pt/Mt/04.- Protocolo de emergencias en el transporte AMAVIR								
May 14	PT/Fs/08.- Protocolo de movilizaciones con grúa	Mar 17							
COMERCIAL (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Jun 17	PT/Cr/01.- Protocolo de actuaciones comerciales externas AMAVIR								
Jun 17	PT/Cr/02.- Protocolo de gestión de solicitudes de información procedentes de Internet AMAVIR								
Jun 17	PT/Cr/03.- Protocolo de gestión de solicitudes de información por vía telefónica AMAVIR								
Jun 17	PT/Cr/04.- Protocolo de gestión de solicitudes de inf. en los centros mediante visitas com. AMAVIR								
Jun 17	PT/Cr/05.- Protocolo de gestión de ocupación, lista de espera y derivaciones entre centros AMAVIR	Abr 18							
Jun 17	PT/Cr/06.- Protocolo de seguimiento comercial AMAVIR								
May 18	PT/Cr/07.- Protocolo de Marketing y publicidad Amavir								
Jun 17	Manual de Atención telefónica								
Jun 17	Manual de visita comercial en los centros								
Jun 17	Manual para la correcta imagen de los centros								
Jun 17	Manual para la elaboración del periódico								
COMUNICACIÓN (3 años)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Jun 17	Pt/Co/01.- Protocolo de comunicación de crisis AMAVIR								
Jun 17	Pt/Co/02.- Protocolo de comunicación externa AMAVIR								
Oct 18	Pt/Co/03.- Protocolo de comunicación interna								
Oct 18	Pt/Co/04.- Protocolo de órganos de representación y participación								
Ago 18	Pt/Co/05.- Protocolo SAU								
Oct 18	Pt/Co/06.- Protocolo de encuestas de satisfacción de usuarios								
Ago 18	MANUAL DEL SAU Y ATENCIÓN AL USUARIO								

Oct 18	MANUAL DE COMUNICACIÓN IGUALITARIA								
Oct 18	MANUAL DE ELABORACIÓN DEL PERIÓDICO								
Oct 18	MANUAL DE EXCELENCIA EN EL TRATO								
MEDIO AMBIENTE (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Abr 17	Pt/Ma/01.- Protocolo de Climatización	Mar 18							
Mar 18	Pt/Ma/02.- Protocolo de Gestión de residuos								
Mar 18	Guía de gestión de residuos								
PREVENCION DE RIESGOS LABORALES (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Jul 18	Pt/Prl/10.- Protocolo de higiene de manos y uso de guantes								
SELECCIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Jun 18	Pt/Se/01.-Protocolo Selección Amavir								
Jun 18	Pt/Fo/01.- Protocolo Formación Sede Social	Oct 18							
Jun 18	Pt/Fo/02.- Protocolo Formación Centros	Oct 18							
Jun 18	Pt/Ac/01.- Protocolo Acogida								
RECURSOS HUMANOS (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Nov 18	Pt/RrHh/01.- Protocolo de apertura de expediente disciplinario Amavir								
SISTEMAS (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
May 18	Pt/Si/01.- Protocolo de Actuación de Asistencia Técnica								
May 18	Pt/Si/02.- Protocolo de notificación a AT desde central o centros								
May 18	Pt/Si/03.- Protocolo de actuación de equipos de soporte interno de SAP								
Nov 18	Pt/Si/04.- Protocolo de actuación ante brechas de seguridad								
FINANCIERO (3 AÑOS)									
Fecha creación	Protocolo	Fechas de revisión							
Abr 18	Pt-Fc-01.- Protocolo de fianzas Amavir								
Abr 18	Pt-Fc-02.- Protocolo de devolución de fianzas Amavir								

6.1.2. Certificaciones

Nuestras residencias y centros de día han renovado en 2018 los certificados de calidad según las normas **ISO 9001:2015** y **UNE 158101:2015**. La compañía realiza anualmente auditorías internas y externas para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Estamos también certificados bajo la norma **UNE 179003:2013** de gestión de riesgos para la Seguridad del Paciente.

Certificaciones de calidad de Amavir

- Certificación ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad).
- Certificación UNE 158101:2015 (Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos).
- Certificación UNE 179003:2013 (Gestión de riesgos para la seguridad del paciente).



No conformidades (NC) y acciones correctivas (AC) 2018

ORIGEN	AC	NC	Total
Auditoría Externa	4		4
Auditoría interna	231	1	232
Indicadores	16	2	18
Inspección	3	17	20
Laboratorio	1		1
Otros	8	29	37
Reclamación		2	2
Seguridad del Paciente	7	5	12
Sistema de Calidad	23	58	81
Total	293	114	407

6.1.3. Encuestas de satisfacción

Dentro de nuestra apuesta por la calidad, en Amavir damos mucha importancia a **conocer la opinión de nuestros usuarios** sobre la calidad de los servicios que les ofrecemos, para lo que hacemos **encuestas anuales de satisfacción**.

El **proceso** de realización de las encuestas es el siguiente:

Elaboración de los cuestionarios

- Las encuestas son elaboradas por el Departamento de Comunicación en colaboración con los Departamentos de Calidad, Operaciones y resto de áreas de la sede social.
- Las encuestas se basan en preguntas estándar que permitan la comparación con encuestas de años anteriores, a fin de poder establecer comprobaciones y medir cómo evoluciona la satisfacción en el tiempo. Se podrán añadir puntualmente preguntas nuevas en función de aspectos adicionales que quieran ser medidos un año en concreto.
- Habrá dos encuestas: una para medir la satisfacción de residencia (para residentes y familiares) y otra para centro de día/estancias diurnas (para usuarios y familiares).

Remisión de las encuestas a los centros

- El Departamento de Comunicación remite por mail las dos encuestas (residencia y centro de día) a la Dirección de los centros.
- Junto a las encuestas, se envía también:
 - Carta de la Dirección General dirigida a los usuarios y familiares, en la que se explica el motivo de la encuesta y el proceso para participar, remarcando asimismo que se trata de encuestas anónimas.
 - Cartel para poner en el tablón de anuncios o en los lugares que establezca Dirección durante el tiempo que dura la encuesta.
 - Listado de Participación, para que los que vayan votando dejen constancia de que han participado. Durante el proceso de votación, este listado deberá estar siempre en la parte superior de la urna.

Entrega de las encuestas a los participantes

Las encuestas deberán estar fotocopiadas a doble cara, es decir, ocupando sólo un folio.

1.- Entrega a residentes y usuarios de centro de día/estancias diurnas

- Podrán participar aquellos residentes o usuarios de centro de día con un baremo en la Escala MEC igual o superior a 23.
- Psicología deberá enviar al Departamento de Comunicación, en formato Excel, el listado de los posibles participantes para conocer la población total que formará parte del proceso.

- Psicología, o en su defecto, el profesional designado por la Dirección, les entregará la encuesta para que ellos mismos la puedan rellenar.
- Si algún usuario tuviera dificultades para poder realizarla (por ejemplo, problemas de visión o de escritura), un profesional del equipo técnico (preferentemente Psicología o Trabajo Social) podrá ayudarles a completarla, pero sólo si fuera estrictamente necesario.
- Una vez rellenada, podrán depositar la encuesta en la urna habilitada para tal fin en la recepción del centro y firmar en el cuaderno colocado en la parte superior de la misma, conforme han participado.

2.- Entrega a los familiares de residentes

- Recepción entregará en mano a los familiares de residentes la encuesta y la carta de Dirección General cuando acudan a la residencia.
- Una vez rellenada, podrán depositar la encuesta en la urna habilitada para tal fin en la recepción del centro y firmar en el cuaderno colocado en la parte superior de la misma, conforme han participado.

3.- Entrega a los familiares de usuarios de centro de día/estancias diurnas

- El personal de CD/estancias diurnas introducirá en un sobre la encuesta y la carta de la Dirección General que se entregará junto con la agenda que se remite a las familias.
- Una vez las devuelvan rellenas al personal de ruta, éste se encargará de entregarlas a la Dirección de Centro para que sean depositadas en la urna.

Proceso de seguimiento de realización de encuestas

- Desde el Departamento de Comunicación se enviará a todos los centros una urna, que se depositará en Recepción, para que los usuarios vayan depositando las encuestas. Por razones de seguridad y máxima fiabilidad del proceso, la urna estará cerrada y el centro no dispondrá de llaves.
- Al depositar la encuesta en la urna, el personal de recepción deberá estar pendiente para que, quien la introduzca, firme en el Listado de Participación y poder comprobar así la gente que ha participado.
- La recogida de encuestas tiene un periodo determinado de aproximadamente un mes, tal como se establece en la carta explicativa de la Dirección General y en el cartel para el tablón de anuncios.

- Dirección de centro y Trabajo Social deberán comprobar periódicamente el Listado de Participación, para animar a los usuarios a que voten. Es muy importante conseguir la más alta participación posible.

Recogida de las encuestas

- Una vez terminado el plazo, Dirección de centro recogerá la urna de Recepción y la guardará en su despacho, junto con el Listado de Participación.
- Desde la sede social se irá a las residencias para abrir las urnas y recoger las encuestas y los listados. Tras recogerlas, volverá a cerrar la urna con llave, que quedará guardada por el centro hasta el siguiente año.
- Toda urna en la que pueda haber indicios de posible manipulación será anulada.

Tratamiento de datos y generación de informes

- El Departamento de Comunicación, por sus propios medios o contando con colaboración externa, llevará a cabo el tratamiento de todos los datos y la generación de informes de resultados.
- Se elaborarán dos tipos de informes:
 - Un informe para cada residencia, que se remitirá a las Direcciones de los centros para su análisis y adopción de medidas y acciones correctivas o de mejora en los aspectos que lo requieran.
 - Un informe global de compañía, que se remitirá a todos los Departamentos de la sede social.
- El Departamento de Comunicación valorará, caso a caso, si los resultados de las encuestas se remiten a administraciones o entidades de referencia o si se realiza difusión de los resultados a través de las herramientas de comunicación de la compañía.

El periodo de votación para las encuestas de 2018 fue del 1 al 26 de noviembre. En la actualidad, la empresa GIT DOC S.L, con CIF B82001165, está realizando el tratamiento de las mismas. La presentación de los resultados completos está estimada para mediados de marzo.

Porcentaje de participación encuestas 2018:

- Residencias
 - o Usuarios: 1.507 (79%)
 - o Familiares de usuarios: 2.097 (42%)
- Centros de día
 - o Usuarios: 394 (78%)
 - o Familiares de usuarios: 496 (48%)

Resultados preliminares encuestas 2018:

- A fecha 8 de marzo de 2019, se han procesado un total de 2.534 encuestas de residencia (el 73% del total) y 592 encuestas de centro de día (el 69% del total).
- Principales resultados hasta el momento:
 - o Recomendación:
 - Residencia: el 82% de los encuestados recomendaría la residencia.
 - Centro de día: 96% de los encuestados recomendaría el centro de día.
 - o Valoración numérica global (de 1 a 10)
 - Residencia: 7,60
 - Residentes: 8,28
 - Familiares: 7,12
 - Centro de día: 8,76
 - Usuarios: 9,07
 - Familiares: 8,51

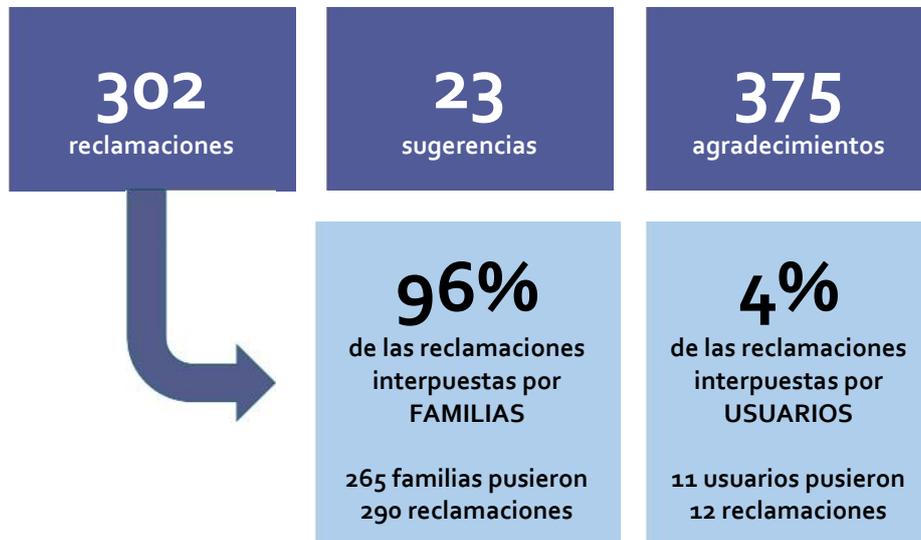
6.1.4. Atención a reclamaciones y sugerencias

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

Formas de contactar con el SAU:

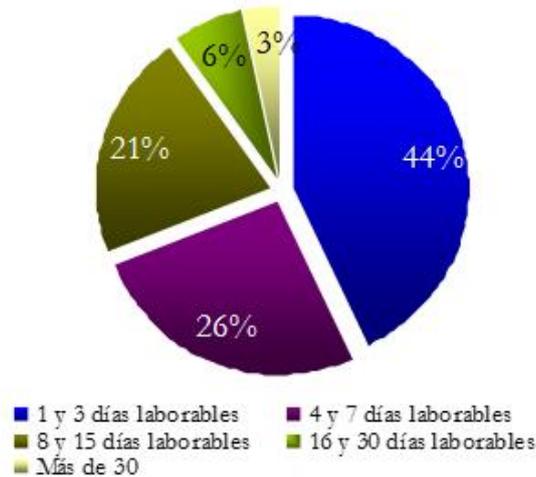
- Correo electrónico (sau@amavir.es).
- Teléfono (901 302010 o desde el teléfono de centralita de las sedes sociales).
- Correo postal.
- A través del formulario habilitado en la página web y en el portal de las familias.
- Buzones de sugerencias.
- A través de los libros de notificaciones internas y libros oficiales de reclamaciones, disponibles en todos los centros.

Datos del SAU 2018



Motivo de las reclamaciones	
Atención asistencial	69
Alimentación	38
Lavandería	30
Extravío/Robo	23
Falta personal	17
Personal centro	15
Medicación	14
Temperatura	11
General	5
Mantenimiento	5
Limpieza	3
Otras	72

Tiempo de respuesta reclamaciones	
1 y 3 días laborables	130
4 y 7 días laborables	79
8 y 15 días laborables	64
16 y 30 días laborables	19
Más de 30 días	10



6.2. Cadena de suministro

En la actualidad, el Departamento de Compras y el Departamento de Calidad están en **fase de actualización del proceso y protocolo de compras**, en el que se prevé la inclusión de criterios relativos a responsabilidad social.

Por otro lado, el **Código ético de Amavir-Maisons de Famille** incluye un apartado específico a la relación con proveedores, en el que se les pide:

- Que respeten las leyes y las normativas laborales.
- Que no discriminen a su personal por motivos de raza, nacionalidad, sexo y religión.
- Que conozcan el Código de Ética y se comprometan a respetarlo.

Adicionalmente, en el marco del proceso de revisión del proceso y protocolo de compras, se ha elaborado un **documento de "Compromiso de Adhesión"** que se remitirá a todos nuestros proveedores para que muestren su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Anualmente, el Departamento de Calidad en colaboración con el Departamento de Compras **homologa y revalúa a sus proveedores**. En la actualidad no se incluyen criterios específicos de RSC para este proceso.

Alimentación

Amavir tiene subcontratado el servicio de alimentación con Medirest, Aramark y Serunión, proveedores líderes a nivel nacional e internacional, que son las encargadas del personal de cocina, de la elaboración de los menús, del pedido y

gestión de suministros y de todos los controles requeridos por la legislación en este ámbito:

- Medirest (25 centros): Arganzuela, Alcorcón, Pozuelo, Villanueva de la Cañada, Usera, Leganés, La Marina, Nuestra Casa, Villaverde, Getafe, Ciudad Lineal, Patones, Torrejón, San Agustín del Guadalix, Cenicientos, Alcalá de Henares, Teià, Horta, Oblatas, Betelu, Argaray, Tías, Haría, Tejina y Santa Cruz.
- Aramark (14 centros): Valdebernardo, Puente de Vallecas, Colmenar, Coslada, Humanes de Madrid, Mutilva, Ibañeta, El Encinar del Rey, Apartamentos El Encinar del Rey, El Balconcillo, El Pinar, Las Hazas, Vilanova y Sant Cugat.
- Serunión (2 centros): Diagonal y Cartagena.

Principales datos de alimentación 2018



7. GESTIÓN AMBIENTAL

Amavir plasma su compromiso ambiental en su **política integrada**, donde se compromete, por un lado, 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; y por otro, a desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.

Debido a su actividad, 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 la emisión de **gases contaminantes** que contribuyen al calentamiento global, manteniendo en todo momento los máximos estándares de calidad y confort hacia los usuarios.

Por este motivo, se diseñan **estrategias** para llevar a cabo un consumo responsable de la energía y el agua, reducir la generación de los residuos y realizar una segregación óptima de los mismos que permita su reciclado.

En este marco de actuación, Amavir cuenta con un **protocolo de climatización** y un **protocolo de gestión de residuos**.

7.1.- Uso sostenible de los recursos

Amavir dispone de una **herramienta de telemedida** 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. Estas mediciones se complementan con los datos de consumo imputados desde las residencias a través de SAP.

Por su parte, el protocolo de climatización incorpora medidas de ahorro, eficiencia energética, sensibilización y gestión para mejorar el rendimiento de las instalaciones de calefacción, refrigeración y ventilación.

a) Consumo energético: el consumo energético de Amavir se situó en 61.443.196 kWh de acuerdo al siguiente desglose:

2018	kWh	kWh /usuario
Electricidad	22.140.293	2.897
Gas natural	33.216.464	5.142
Gas propano	2.706.147	2.289
Gasoil	951.074	2.627

Gasoil furgonetas	969.176	850
Biomasa	1.121.450	7.009
Solar térmica	338.592	261
Total	61.443.196	

Alcances

- Electricidad. Residencias y oficinas
- Gas natural. Residencias
- Gas propano. Residencias de Hellín, El Pinar, Cenicientos, Patones, Ibañeta, Betelu, Haría, Tías, Santa Cruz y Tejina.
- Gasoil. Residencias de El Pinar, Cenicientos y Patones.
- Gasoil furgonetas. Todos los centros de día a excepción de los centros de Cataluña, Betelu, Ibañeta y Santa Cruz.
- Biomasa. Residencia El Pinar.
- Solar térmica. Residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova y Usera.

Durante 2018 el consumo de Amavir procedente de **energías renovables** (biomasa y solar térmica) se situó en 1.460.042 kWh, lo que representa un 2,38% del consumo total de energía de la compañía.

b) Consumo de agua: el agua para el consumo de Amavir procede de las redes de abastecimiento de los distintos servicios municipales donde están ubicadas las residencias.

	2018	m ³ /usuario
Agua (m³)*	420.289	55

*Incluido consumo de las residencias y el riego.

Uno de los compromisos de Amavir con el consumo responsable del agua se materializa a través del **"Reto del agua"** del Canal de Isabel II, mediante el cual se implantan medidas de eficiencia, control y sensibilización en los centros.

Gracias al aumento del control del desperdicio de agua, las buenas prácticas y las mejoras implantadas en los centros se han alcanzado reducciones en el consumo de agua, a pesar del aumento de la demanda asociada a la internalización de las lavanderías.

c) Consumo de otros recursos: en enero de 2018, se remitió una carta a todos los usuarios y familiares anunciándoles la eliminación del envío de las facturas en papel por correo ordinario. Las facturas pueden consultarse en PDF en el portal de las familias y, si lo desean, y con carácter transitorio, se les puede entregar copia en recepción.

Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante.

7.2.- Iniciativas de eficiencia energética

A lo largo de 2018 se implementaron diversas actuaciones dirigidas a la optimización y eficiencia energética. Estas iniciativas están alcanzando resultados en términos de reducción de la demanda energética. Destacan las siguientes:

- Establecimiento de un control semanal para la pronta identificación de las desviaciones en consumo y averías de los sistemas de electricidad, gas natural y agua.
- Instalación de tecnología LED en pasillos y zonas comunes.
- Implementación de buenas prácticas en el uso de los sistemas eléctricos y en la reducción de pérdidas de energía.
- Optimización en el uso de la calefacción/aire acondicionado

7.3.- Cambio climático

Amavir persigue la reducción de la huella de carbono asociada a su actividad. A pesar de que en la actualidad no se ha desarrollado una estrategia corporativa a nivel de grupo sobre el cambio climático, Amavir ha incorporado medidas de eficiencia y ahorro energético que repercuten en menores emisiones a la atmósfera, como se ha descrito anteriormente.

Las emisiones totales de Amavir ascendieron a 14.532,35 TnCO₂ eq en 2018 de acuerdo al siguiente desglose.

Emisiones	TnCO ₂ eq
Alcance 1	9.262,96
Combustión estacionaria y móvil	
Alcance 2	5.269,39
Consumo de electricidad	
Total	14.532,35

Fuente: Factores de emisión electricidad: IEA, edición 2012

Fuente: Factor emisión gas natural: ADEME, 2017

Fuente: Factor emisión gas propano, gasoil y gasoil furgonetas: MAPAMA 2018

Se considera que la biomasa tiene un balance de carbono neutro. Las residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova y Usera evitaron la emisión a la atmósfera de 80,60 tCO₂ equivalente gracias a que parte de su consumo procede de paneles solares.

7.4.- Gestión de residuos

Durante el ejercicio 2018 se ha trabajado en la segregación y contabilización de los residuos generados en las residencias. Para dar soporte, se ha desarrollado un protocolo de gestión de residuos y una guía que recogen los diferentes residuos y su correcta gestión. Además, se ha impartido formación en este ámbito en los centros.

Amavir ha estimado una generación de 1.507 kg. de residuos sanitarios (LER180103*), cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones. Este cálculo se ha realizado con los ratios obtenidos de los pesos medios producidos por residente.

Para la retirada y gestión de los residuos peligrosos de todas las residencias y oficinas centrales contamos con la colaboración de Ecotic, Ecopilas y Ambilamp:

- Los centros disponen de contenedores para el reciclaje de pilas de trabajadores, usuarios y familiares. A lo largo de 2018, Ecopilas ha recogido 464 kg. de 14 centros.
- Por parte de Ambilamp se ha realizado la retirada de un total de 422 kg. de lámparas y luminarias en 13 centros.

Adicionalmente, se ha firmado una colaboración con Ecoembes por la cual nos han dotado con más de 850 cubos para separar los envases ligeros y el papel/cartón facilitando la segregación en origen. Además, algunas residencias han desarrollado iniciativas relacionadas con la sensibilización en temas del reciclaje.

Con respecto al compromiso contra el desperdicio alimentario, aunque todas las cocinas del grupo se encuentran externalizadas, se lleva años trabajando en ajustar la cantidad de comida a las necesidades reales. En concreto, diariamente se calcula la comida en función de los usuarios, trabajadores y familiares (si los hubiera) que vayan a comer ese día y del menú que hayan elegido, de manera que el desperdicio de comida sea mínimo.

7.5.- Biodiversidad

La actividad que desarrolla Amavir no genera impactos significativos sobre la biodiversidad por lo que la compañía no considera este aspecto como un asunto material.

8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

8.1. Compromiso con la Responsabilidad Social

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

- Desde septiembre de 2017 cuenta con un **Comité de RSC** como órgano encargado de la adopción de decisiones en esta materia. Es un órgano transversal, con presencia de todos los departamentos de la compañía, e incorporando a los máximos órganos directivos de la empresa.
- En 2018 ha publicado su primera **Memoria de Actividades y Responsabilidad Social** (correspondiente al ejercicio 2017), siguiendo los requisitos del estándar internacional GRI (Global Reporting Initiative), Guía G4.



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



- Forma parte desde 2017 de **Forética**.
- En la actualidad, implementa un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación **SGE 21** de Forética.

8.2. Transparencia con nuestros grupos de interés

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

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

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

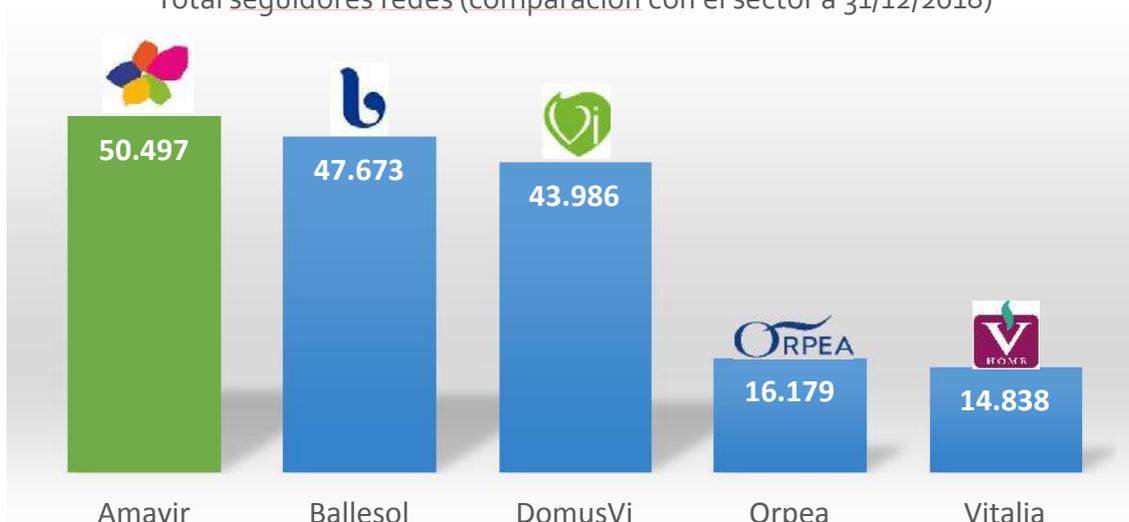
- **Página web** (www.amavir.es): estadísticas en 2018



- **Redes sociales:** número de seguidores a 31 de diciembre de 2018



Total seguidores redes (comparación con el sector a 31/12/2018)



- Blog "Cuidar al mayor" (www.cuidaralmayor.com): estadísticas en 2018



- Newsletter interno para trabajadores



- Periódico Amavir



- Generación de noticias en los medios



- **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. Las jornadas celebradas en 2018 han sido las siguientes:

- 22 de febrero (Pamplona): "Actitud y promoción de la resiliencia desde el Trabajo Social".
- 18 de abril (Madrid): "Motivación y actitud, claves en Trabajo Social".
- 19 de septiembre (Barcelona): "Treball Social, una professió en la que no val rendir-se".

- Otras vías de comunicación:

- Publicidad y acciones de marketing
- Reuniones, llamadas, mails
- Comunicados y cartas
- Tablones de anuncios
- PAIs e informes asistenciales
- Totems en los centros
- Encuestas de satisfacción
- Encuestas de clima laboral
- Servicio de Atención al Usuario
- Manual de acogida
- Intranet
- Comités de empresa
- Visitas institucionales
- Memoria de Actividades y Responsabilidad Social

8.3. Apoyo a causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos implicamos en el apoyo a causas sociales y solidarias, con acciones durante 2018 como las siguientes:

- Colaboración con el Banco de Alimentos en el marco de la "Gran Recogida", donando la cantidad de 2.100 kilos.

- Colaboración con la Asociación Benéfico Geriátrica (ABG) en su campaña solidaria “Ningún mayor sin regalos en Navidad”, que repartió más de 1.500 regalos a personas mayores ingresadas en 12 hospitales de Madrid durante esas fechas.
- Celebración de actividades con motivo del Día Internacional de la Violencia contra la Mujer, en el marco de la participación de la compañía en el grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género” auspiciado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España.
- Donación de materiales al Banco de Material Ortoprotésico del Hospital Rey Juan Carlos de Madrid.
- Apoyo al proyecto “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR.
- Apoyo a la ONG “Bomberos Unidos sin Fronteras”.
- Colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores.
- Colaboración con la ONG “Adopta un abuelo”.
- Apoyo al programa GAVI Alliance “Alianza Empresarial para la vacunación infantil en los países más desfavorecidos”, promovido desde La Caixa.
- Apoyo a la campaña de la Fundación Adecco por el Día Internacional de la Mujer.
- Apoyo a la campaña de Accem para dar visibilidad a las mujeres mayores que viven solas.
- Colaboración con la Asociación “ALAS en las cicatrices”.
- Colaboración con la ONG IAIA.
- Apoyo a la campaña #SigoSiendoYo de la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Alzheimer (CEAFA) con motivo del Día Mundial del Alzheimer.
- Celebración de la III Jornada Solidaria de Amavir Argaray (Pamplona), que recaudó 1.095 euros en favor de Hiru Hamabi 3/12 Asociación de Daño Cerebral Adquirido Infantil.
- Amavir Oblatas, incluida en el programa “Tiempo fuera” del Gobierno de Navarra, que busca sustituir las expulsiones del aula de alumnos de instituto por acciones en beneficio de la comunidad.
- Colaboración con el Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Universidad de Navarra en la campaña solidaria “Una sonrisa por Navidad”.
- Amavir Colmenar (Madrid) participa en el proyecto “Planta amiga” del Ayuntamiento del municipio, que une en torno a la jardinería a personas que viven en las residencias de la localidad y alumnos con diversidad funcional.
- Celebración de mercadillos solidarios en las residencias y donación de ropa en beneficio de ONGs y asociaciones locales.

8.4. Residencias abiertas al entorno

Las residencias Amavir son centros abiertos a la sociedad y espacios de participación. Durante 2018 hemos desarrollado las siguientes actividades:

- Celebración de campamentos intergeneracionales en las residencias, en los que durante una semana nuestros mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años (hijos de trabajadores y nietos y bisnietos de residentes). Este año se han celebrado en los cinco centros de la compañía en Navarra (Mutilva, Argaray, Oblatas, Ibañeta y Betelu), en Amavir Coslada (Madrid) y en Amavir Teià (Barcelona).
- Colaboración con Movistar para la grabación y emisión del programa de televisión “Cosas de la edad” (canal #0), de 6 episodios, rodado en la residencia Amavir Alcorcón (Madrid).
- Colaboración con entidades para la realización de voluntariado corporativo en nuestras residencias (durante el año 2018 con Mondelez Internacional y Lilly).
- Colaboración con el programa Duplo, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias.
- Patrocinio de la I Feria de Voluntariado de Cartagena, organizada por la Universidad Católica de Murcia (UCAM).
- Colaboración con ESN SocialErasmus para favorecer encuentros intergeneracionales en nuestras residencias con estudiantes Erasmus en Madrid.
- Ocho residencias Amavir participan en la campaña nacional sobre hidratación en mayores de la Fundación Edad&Vida y Aquarius.
- Mayores de varios centros Amavir participan en un experimento social del programa de televisión “El Hormiguero” (Antena 3), dirigido por el filósofo José Antonio Marina. Además, participación también durante 2018 de residentes de Amavir con entrevistas en distintos programas de televisión: “Retratos con alma” (La 1 de TVE) y “Página dos” (La 2 de TVE).
- Participación en la I Carrera Solidaria de Interacción Generacional en Lanzarote.
- Participación en las III Olimpiadas Inter-Residencias del Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès.
- Colaboración con la popular youtuber Abbey C. para grabar un vídeo con testimonios de nuestros residentes sobre cómo se percibe el amor en la tercera edad.
- Colaboración con asociaciones y patronales del sector: AESTE, ARTECAM (Castilla-La Mancha), ANEA (Navarra), ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León).
- Pertenencia a asociaciones profesionales, como Forética, DIRCOM, Asociación Española de Calidad, Asociación Usuarios de SAP España (AUSAPE)...

8.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios

Las personas mayores siguen interesadas 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 y de las tradiciones.
- Concurso de fotografía "El día a día de los centros Amavir": en 2018 ha celebrado su segunda edición, ganada por Magdalena Álvarez, terapeuta ocupacional de Amavir Coslada.
- Concurso de elaboración de la felicitación navideña de Amavir: el concurso, también en su segunda edición, fue ganado por la residente Trinidad Castro, de Amavir Alcalá de Henares. Por otro lado, la residencia Amavir Valdebernardo recibió una mención especial en el concurso de elaboración de tarjetas de felicitación navideña de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Elaboración de belenes: Amavir La Marina ganó en 2018 el concurso de elaboración de belenes en residencias de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid. En este mismo concurso, las residencias Amavir Getafe y Amavir Colmenar recibieron mención especial.
- Decorando el jardín: tres residencias de Amavir (Villaverde, Puente de Vallecas y Colmenar) recibieron mención especial en el concurso "Decorando el jardín" de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Mayores de Amavir Mutilva (Navarra) fueron protagonistas del cortometraje "Ser o no ser", rodado por los alumnos de FP de la Fundación Ilundain-Haritz Berri, y que resultó ganador del concurso de cortos de la Fundación IPES.
- Celebración de la III Milla de Oro de la residencia Amavir Alcorcón (Madrid).
- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2018 la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, una serie de vídeos que muestran historias singulares de nuestros residentes.

8.6. Potenciando la innovación y la investigación

Amavir apuesta por la innovación e investigación en beneficio de la calidad de vida de sus usuarios, con acciones durante 2018 como las siguientes:

- Continuación del proceso de certificación de las residencias Amavir como "centros libres de sujeciones".



- Colaboración en proyectos de investigación y ensayos clínicos:
 - Colaboración de profesionales de Amavir en una investigación con la Universidad Miguel Hernández de Elche sobre la satisfacción de los profesionales de residencias que atienden a personas con demencia.
 - Colaboración con la Universidad Europea de Madrid en el proyecto “España se mueve” sobre los beneficios de la actividad física entre las personas mayores.
 - Colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio en una investigación sobre factores de riesgo nutricional en personas mayores que viven en residencias.
 - Colaboración con el Clínico San Carlos en un ensayo clínico fase III sobre eficacia y seguridad de la administración del extracto de pasiflora en la deshabitación a benzodiacepinas en ancianos institucionalizados.
 - Colaboración con la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología en la validación del Test Mongil.
 - Colaboración con el Hospital de Valladolid en una investigación sobre sepsis en personas mayores.
 - Colaboración con el Hospital Clinic de Barcelona y Badalona Serveis Assistencials (BSA) en un estudio de cohorte sobre los programas de atención al anciano en Badalona.
 - Nueve centros Amavir participan en el proyecto Mememtun, la app que monitoriza a pacientes con trastornos de movimiento.
 - Colaboración con el Foro QPEA de Investigación y Docencia sobre Calidad de Vida en las Personas de Edad Avanzada.
- Amavir se apoya en Telefónica para sus procesos de transformación digital.
- Profesionales de Amavir se han integrado en el grupo de trabajo de Psicología del Envejecimiento y en el grupo de trabajo sobre Criterios de Calidad Asistencial de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (SEGG).
- Profesionales de Amavir han participado con ponencias durante 2018 en distintos congresos, jornadas y seminarios, como los siguientes:
 - 6o Congreso de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología.
 - Congreso Europeo EUSEA 2018.

- VIII Congreso Internacional sobre Investigación e Intervención en Recursos Humanos.
 - I Congreso Nacional de Atención Sanitaria en Centros Residenciales.
 - IV Jornadas de Actualización Profesional en Neuropsicología en la Universidad Europea de Madrid.
 - III Jornada de Psicogerontología del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y la Asociación Española de Psicogerontología.
 - V Jornadas de Terapia Ocupacional de las Islas Baleares.
 - XVIII Semana de la Ciencia y la Innovación de Madrid.
 - Curso de Verano “Economía y atención sociosanitaria durante el envejecimiento” de la Universidad Autónoma de Madrid.
 - Jornada “Sujeción cero en centros sociosanitarios” de la Sociedad Madrileña de Geriátrica y Gerontología (SMGG) y la Sociedad Española de Médicos de Residencias (SEMER).
 - Jornada de Evaluación del Plan Estratégico del Hospital 12 de Octubre (Madrid).
 - Executive MBA en Gestión del Sector de la Salud de la Universidad San Pablo CEU.
- Amavir acogió en 2018 la jornada Aging2.0 Madrid, que impulsa la mejora del bienestar de los mayores.
 - Amavir y el Hospital Universitario de Guadalajara ponen en marcha una unidad de coordinación y asistencia para optimizar la polifarmacia y la adecuación de tratamientos farmacológicos.
 - Varias residencias de Amavir recibieron durante 2018 la visita de delegaciones gubernamentales y profesionales de distintos países para conocer nuestro modelo de atención residencial.
 - Amavir, invitada en el evento Living Cloud 2018 de Telefónica.
 - Las residencias El Balconcillo y La Alameda (Guadalajara), incluidas en 2018 en el programa de terapias con perros de la Junta de Castilla-La Mancha.
 - Las residencias Amavir Tías y Amavir Haría, incluidas en 2018 en un proyecto innovador de terapia musical con el tenor Juanma Padrón desarrollado por el Cabildo de Lanzarote.
 - Desarrollo de terapias innovadoras en las residencias: terapias con animales, planchado de ropa, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, salas multisensoriales, arteterapia, talleres de costura y de cocina, bebés terapéuticos, wii-terapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro, talleres de reminiscencias...

8.7. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2018, la compañía ha recibido las siguientes distinciones y premios:

- Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental.
- Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena.
- Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina.
- Premio "Mejor caso clínico de continuidad asistencial" de la Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo.
- III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo.

Estos premios se suman a los recibidos en años anteriores:

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

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

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7	Modelo de negocio (pag.6-11)
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103 Enfoque de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Nuestras personas - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental - Compromiso con la sociedad (pag. 13-60)
Riesgos a cp, mp y lp	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	- Gestión de los riesgos no financieros (pag. 12)
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Nuestras personas - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental - Compromiso con la sociedad (pag. 13-60)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	Gestión ambiental (pag. 47-50)
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 49-50)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular		
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Gestión ambiental (pag. 50)
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
	Uso sostenible de los recursos		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1	Gestión ambiental (pag. 48)
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1	Gestión ambiental (pag. 47-48)
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Gestión ambiental (pag. 47-49)
	Cambio Climático		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Gestión ambiental (pag. 49-50)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 49)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 49)
	Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Gestión ambiental (pag. 50)	

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8	Nuestras personas (pag.20-21)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Nuestras personas (pag.21)
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Nuestras personas (pag.21-22)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuestras personas (pag.23)
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Nuestras personas (pag.25-26)
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Información de carácter confidencial
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.24)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pag.25)
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.22)
	Número de horas de absentismo	403-2	Nuestras personas (pag.28)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.24)
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Nuestras personas (pag.27)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 / 403-3	Nuestras personas (pag.28)
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Nuestras personas (pag.29)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Nuestras personas (pag.29)
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1	Nuestras personas (pag.29)
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Nuestras personas (pag.23-24)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pag.24)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pag.25)
	Igualdad		

	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestras personas (pag.25)
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;		Nuestras personas (pag.25)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Nuestras personas (pag.25)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17)
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18) Nuestras personas (pag.25)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18)
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.17-18)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.19)
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	Nuestras personas (pag. 26) Cadena de suministro (pag.46)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Compromiso con la sociedad (pag.54-59)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Compromiso con la sociedad (pag.52-54)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12 / 102-13	Compromiso con la sociedad (pag.54-59)

Sociedad	Subcontratación y proveedores		
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Cadena de suministro (pag.45)
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pag.45)
	Consumidores		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 416-1	Gestión de la calidad (pag.30-39)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		Gestión de la calidad (pag.43-44)
	Información fiscal		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.19)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.19)

D. Patrick A. Arrosteaguey

Groupe Maisons de Famille
(Representada por D. Philippe
Bernard Tapié)

Geroplan, S.A.
(Representada por D. José Antonio
Arenas Uría)

BGX
(Representado por D. Xavier Pierre
Lucien Gotti)

D. Philippe Bernard Tapié

D. Christophe Ribault

PLANIGER, S.A. y Sociedades Dependientes

Estado de Información No Financiera Consolidado
del ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2018

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Accionistas de PLANIGER, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de PLANIGER, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI), seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera, y específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

En un trabajo de aseguramiento de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a diversas unidades y áreas responsable del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Fundamento de la conclusión con salvedades

Tal y como se indica en el apartado “9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del EINF adjunto, el Grupo no incorpora la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, por considerar que dicha información detallada perjudica sus intereses.

Conclusiones con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por la cuestión descrita en el párrafo “Fundamentos de la conclusión con salvedades” no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de PLANIGER, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre”, del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MAZARS AUDITORES, S.L.P

Año 2019 Nº 01/19/02202
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

Madrid, 27 de marzo de 2019

MAZARS AUDITORES, S.L.P.



Oscar Herranz López