

# 2013

## MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



**2013**  
MEMORIA DE ACTIVIDADES  
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

# ÍNDICE

---

## Capítulo I GRUPO AMMA

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.1  | Grupo Amma                                    | 10 |
| 1.2  | Historia del Grupo Amma                       | 12 |
| 1.3  | Accionistas del Grupo Amma                    | 16 |
| 1.4  | Misión, visión y valores del Grupo Amma       | 18 |
| 1.5  | Modelo Amma                                   | 22 |
| 1.6  | Grupo Amma: Principales magnitudes            | 24 |
| 1.7  | Concertación de plazas con administraciones   | 34 |
| 1.8  | Evolución de índices de ocupación             | 38 |
| 1.9  | Datos económicos                              | 40 |
| 1.10 | Organigrama y equipo directivo del Grupo Amma | 42 |

## Capítulo IV CENTROS AMMA

|      |                                    |     |
|------|------------------------------------|-----|
| 4.1  | Modelo arquitectónico              | 108 |
| 4.2  | Confortabilidad de los centros     | 110 |
| 4.3  | Mantenimiento de los edificios     | 112 |
| 4.4  | Servicios en las residencias       | 114 |
| 4.5  | Centros Amma en Madrid             | 118 |
| 4.6  | Centros Amma en Navarra            | 140 |
| 4.7  | Centros Amma en Canarias           | 152 |
| 4.8  | Centros Amma en Castilla y León    | 162 |
| 4.9  | Centros Amma en Castilla-La Mancha | 168 |
| 4.10 | Centros Amma en Cataluña           | 176 |
| 4.11 | Centros Amma en Cantabria          | 186 |
| 4.12 | Centros Amma en Murcia             | 190 |

## Capítulo II POLÍTICA DE CALIDAD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 2.1 | Política de calidad                                | 48 |
| 2.2 | El Sistema Integral de Gestión Informática de Amma | 56 |
| 2.3 | El PAI: Plan de Atención Individualizada           | 60 |
| 2.4 | Gestión de la mejora                               | 62 |

## Capítulo V EMPRESA RESPONSABLE

|     |   |     |
|-----|---|-----|
| 5.1 | Compromiso con la sociedad  | 196 |
| 5.2 | Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad                            | 198 |
| 5.3 | Compromiso con la innovación  | 202 |
| 5.4 | Compromiso con la investigación y el desarrollo de terapias innovadoras         | 205 |
| 5.5 | Compromiso con actividades solidarias y de concienciación social                | 208 |
| 5.6 | Compromiso con la creatividad de nuestros mayores, la cultura y las tradiciones | 212 |
| 5.7 | Compromiso con la transparencia, la comunicación y el buen gobierno             | 216 |
| 5.8 | Otros compromisos   | 222 |

## Capítulo III RECURSOS HUMANOS

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 3.1 | Política de Recursos Humanos                     | 82  |
| 3.2 | Política de selección y contratación de personal | 86  |
| 3.3 | Encuesta de clima laboral                        | 90  |
| 3.4 | El Plan de Formación                             | 92  |
| 3.5 | Convenios para formación de alumnos en prácticas | 96  |
| 3.6 | Empleo para personas discapacitadas              | 98  |
| 3.7 | Plan de Igualdad y Diversidad                    | 100 |
| 3.8 | Prevención de riesgos laborales                  | 102 |
| 3.9 | Libertad sindical                                | 105 |

## Anexo MATERIALIDAD E ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

225

---

## **UNA EMPRESA AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD**

Javier Romero Reina  
Director General del Grupo Amma



El Grupo Amma cumplió 16 años de vida en 2013. 16 años desde que, en 1997, la empresa inició su andadura en Navarra. Un tiempo en el que ha ido expandiéndose a otras comunidades autónomas hasta haberse consolidado hoy día como una de las compañías líderes a nivel nacional en la atención a las personas mayores y dependientes y una referencia de calidad asistencial en el sector.

Pasado este tiempo, y a punto de cumplir nuestra mayoría de edad, hemos querido dar un paso más en nuestra política de transparencia y por eso hemos elaborado esta memoria de actividad y de responsabilidad social del año 2013. Un proyecto que nace con vocación de permanencia y con el ánimo de ofrecer puntual información a nuestros públicos internos y externos acerca de lo que somos, de lo que hacemos y de cómo lo hacemos.

Al ser nuestra primera memoria, hemos querido en ella ofrecer una visión general de la compañía, echando también la vista atrás para recordar de dónde venimos y lo que hemos trabajado, tanto los que actualmente componemos la plantilla de Amma como todas aquellas personas que formaron parte de esta empresa desde su fundación. Porque creemos que el ser conscientes de todo lo que hemos avanzado en estos años, con nuestros aciertos y nuestros errores, es la primera lección para seguir creciendo y mejorando día a día.

Y todo, desde nuestros inicios, con una clara vocación de servicio a nuestros usuarios. De ofrecerles la mejor atención. De volcarnos en sus necesidades. En definitiva, de responder a sus expectativas. A ello nos dedicamos las más de 2.500 personas que trabajamos en Amma, una gran plantilla que no ha dejado de crecer, ni siquiera en estos últimos años en los que la crisis económica ha castigado tan duramente a nuestro país. 2.500 personas que, en el fondo, son la clave de nuestro éxito, porque sin su dedicación y esfuerzo, sin el cariño que ponen en cada momento en el cuidado de nuestras personas mayores y en la atención a sus familias, nada de esto habría sido posible.

Amma afronta el futuro con energías renovadas, pero manteniendo la esencia de lo que siempre fue. Una gran compañía al servicio de la sociedad española, con grandes profesionales y con el respaldo de un sólido grupo de accionistas.

Y este compromiso con la sociedad nos ha llevado también a que en esta primera memoria hayamos querido hacer especial hincapié en las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad. Políticas que han formado parte de la esencia de Amma también desde sus orígenes y que ahora queremos compartir y potenciar, con el convencimiento de que son esenciales para asegurar nuestro crecimiento.

Más de 25.000 personas han confiado en nosotros desde nuestros orígenes. Este es el legado que tenemos en nuestras manos y, a la vez, todo un reto. Un reto apasionante en el que estamos implicados todos y cada uno de los profesionales de Amma y del que queremos hacer partícipes también a todos cuantos nos acompañan de una u otra forma en este proyecto.

I  
Grupo  
Amma

# GRUPO AMMA

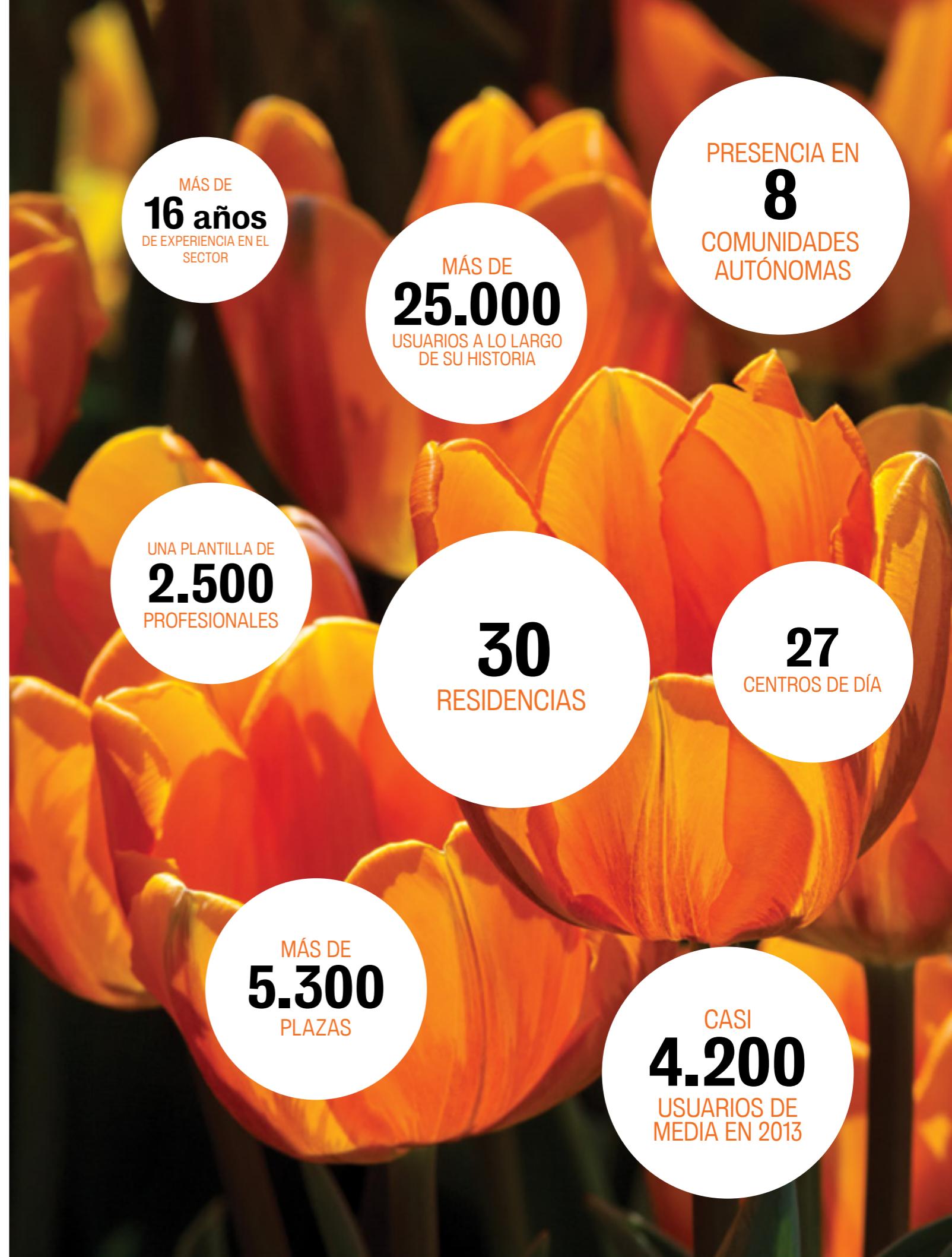
El Grupo Amma es una de las **compañías líderes a nivel nacional** en el sector de la atención a las personas mayores, dependientes y discapacitadas.

El Grupo Amma cuenta con **30 centros** y más de **5.300 plazas** entre residenciales y de centro de día repartidas en **ocho Comunidades Autónomas** (Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Murcia y Navarra).

Conscientes de que las personas mayores y dependientes precisan respuestas flexibles, innovadoras y adaptables a una gran variedad de situaciones, el Grupo Amma ofrece **servicios personalizados** a través de una red que abarca desde re-

cursos especializados, como las residencias, hasta servicios intermedios, como los apartamentos tutelados o los centros de día. Así, las personas mayores reciben los servicios que precisan en cada momento

El Grupo Amma cuenta con un **equipo de profesionales compuesto por 2.500 personas**, las cuales se distinguen por una alta profesionalidad y motivación para ofrecer unos cuidados de máxima calidad tanto a las personas mayores como a sus familias.



# HISTORIA DEL GRUPO AMMA

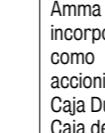
Amma se constituye como sociedad en **Pamplona el 29 de abril de 1997** como respuesta a las necesidades de plazas residenciales para mayores y dependientes detectadas en el II Plan Gerontológico de Navarra. La **primera de las residencias** de la compañía, Amma Mutilva, en Navarra, abrió sus puertas en el año **2000**.

Tras 8 años de actividad y de continuo crecimiento, tanto en Navarra como fuera de la Comunidad Foral, Amma dio un paso decisivo en **2005** al **fusiónarse con Gerogestión**, otro de los grandes operadores del sector, con quien compartía un modelo asistencial similar y una clara complementariedad en la distribución geográfica de sus centros.

El nuevo Grupo Amma resultante de esta fusión se convirtió así en un **referente a nivel nacional** en la atención a la dependencia y la tercera edad, iniciando al mismo tiempo un **nuevo proceso de expansión**, financiando en 2006 por 21 bancos y cajas de ahorro, para consolidar su vocación de liderazgo en el sector.



# PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA DE AMMA

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>1997</b>  | Apertura de Amma Mutilva (Navarra), primera residencia de la compañía   |      |
| <b>2000</b>  | Amma Mutilva, primera residencia en España en obtener el certificado ISO 9001-2000.   |      |
| <b>2001</b>  | Apertura de: Amma Las Anjanas   |     |
| <b>2003</b>  | Apertura de: Amma El Encinar Apts.  |    |
| <b>2004</b>  | Apertura de: Amma Betelu  |   |
| <b>2005</b>  | Amma inicia su actividad en la atención domiciliaria (Pamplona).<br>Fusión de Amma y Gerogestión: nace el Grupo Amma y se incorporan como accionistas Caja Duero y Caja de Burgos |   |
| <b>2006</b>  | El Grupo Amma firma un crédito sindicado de 136 millones de euros con 21 entidades bancarias para financiar el plan de expansión 2006-2009  |   |
| <b>2007</b>  | Apertura de: Amma Coslada   |   |
| <b>2008</b>  | Apertura de: Amma Humanes   |   |
| <b>2009</b>  | Amma recibe el Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial   |    |
| <b>2010</b>  | AENOR concede a Amma el certificado de calidad ISO 9001:2008  |    |
| <b>2011</b>  | Amma recibe el premio "Mundo Empresarial Europeo" a la mejor empresa de Navarra   |   |
| <b>2012</b>  | Amma, elegida tercera entidad sociosanitaria más relevante del año.   |   |
| <b>2013</b>  | Incorporación de Amma Cartagena<br><br>Culmina la certificación de calidad ISO de todos los centros Amma  |   |
| <hr/>  |   |   |
| Caja Navarra constituye Amma Recursos Asistenciales (29/04/97)   | Se aprueba la imagen corporativa de la compañía: nace la "márgara" de Amma  |    |
| Apertura de: Amma Ibañeta  | Puesta en marcha de la Red Amma de Servicios Integrales   |    |
| Apertura de: Amma El Encinar del Rey   | Amma recibe el premio "Mundo Empresarial Europeo"   |    |
| Amma obtiene el Sello de Bronce de Excelencia Europeo  | Apertura de: Amma Arganzuela  |  |
| Profesionales de Amma y de la Clínica Universitaria de Navarra crean el Foro QPEA de Investigación sobre edad avanzada | Apertura de: Amma Colmenar  |  |
| Apertura de: Amma Alcorcón   | Apertura de: Amma Valdebernardo   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Puente de Vallecas   | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Colmenar   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma Valdebernardo  | Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales   |  |
| Apertura de: Amma Teià   | Apertura de: Amma Santa Cruz  |  |
| Apertura de: Amma  |   |   |

# ACCIONISTAS DEL GRUPO AMMA

La compañía está sustentada en el apoyo de un **fuerte grupo de accionistas**, comprometido con la atención de calidad a las personas mayores y dependientes, lo que da solidez y estabilidad empresarial al proyecto.

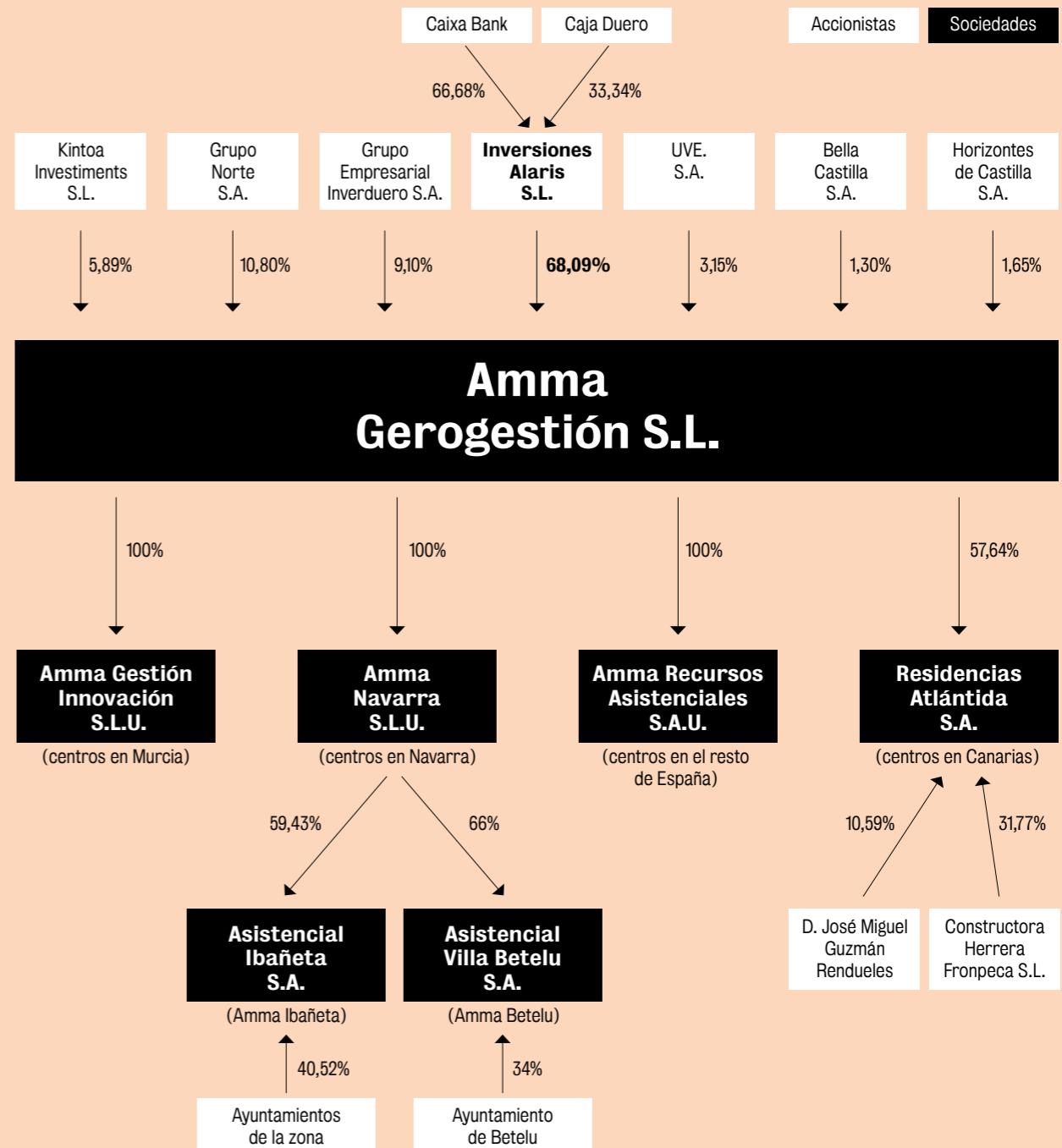
La sociedad matriz del Grupo Amma es Amma Gerogestión S.L.. El accionista mayoritario es **Inversiones ALARIS S.L.** (con un 68,1%), sociedad formada por **CaixaBank** (45,4%) y **Grupo Corporativo Empresarial Caja Duero** (22,7%).

Además, entre **otros accionistas minoritarios**, figuran Grupo Norte S.A. (con un 10,8%), Gru-

po Empresarial Inverduero S.A. (9,1%), Kintoa Investments S.L. (5,89%), UVE S.A. (3,15%), Horizontes de Castilla S.A. (1,65%) y Bella Castilla S.A. (1,3%).

De Amma Gerogestión, S.L. dependen el resto de sociedades que conforman el grupo, distribuidas en función de la ubicación geográfica de sus centros.

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL



# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL GRUPO AMMA

18

El Grupo Amma está orientado a ofrecer una atención profesional y de la máxima calidad a las personas mayores, dependientes y discapacitadas y sus familias.

## MISIÓN

## VISIÓN

El Grupo Amma es una empresa compuesta por un equipo de profesionales y medios técnicos que diseña, promueve y gestiona centros gerontológicos y servicios innovadores de la más alta calidad dirigidos a personas, centros asistenciales y otras entidades e instituciones para conseguir su plena satisfacción.

El Grupo Amma estará implantado a nivel nacional, siendo líder en el sector y reconocido por la alta calidad de todos sus servicios, tanto los internos de sus centros como los prestados externamente de apoyo a la comunidad.





# V ALORES

## DESDE LA ÓPTICA DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Orientación hacia la persona usuaria, que se materializa en la dedicación total a su servicio con el fin de proporcionarle el mayor nivel de calidad posible.
- Utilización de un trato sensible hacia la persona usuaria, con derecho a su intimidad, dignidad, independencia y realización.
- Aportación permanente de innovación a través de la investigación, diseño y desarrollo de productos y servicios.

## DESDE LA ÓPTICA DE LA EMPRESA

- Liderazgo como estilo de dirección, basado en la potenciación de la iniciativa de sus profesionales, la solidaridad, el compromiso y el ejemplo.
- Generación de valor y rentabilidad a nuestras actividades, haciendo posible continuar con nuestro proyecto de futuro.
- Trabajo en equipo basado en la mutua confianza, transparencia y objetivos comunes para aprovechar la sinergia entre el equipo de

profesionales, socios y proveedores de nuestra red en beneficio de las personas usuarias.

## DESDE LA ÓPTICA DE LAS PERSONAS

- Cultura de mejora continuada que implique a todas las personas, como fundamento del concepto de Calidad Total.
- Innovación e iniciativa que libere todo el potencial creativo de la organización y nos sitúe en la vanguardia del sector.
- Aprendizaje permanente basado en la formación, la comparación con los mejores y la reflexión sobre los éxitos y los errores.
- Comportamiento ético de compromiso, integridad y respeto mutuo.

## DESDE LA ÓPTICA DE LA SOCIEDAD

- Proyección social para que la comunidad se beneficie de nuestros conocimientos y logros.

# MODELO AMMA

El Grupo Amma trabaja siguiendo un **modelo socio-sanitario propio** diseñado por personas expertas en los campos de la geriatría, la gerontología y la atención a la dependencia.

22

La existencia de este modelo asistencial común a todos sus centros es una de las grandes ventajas competitivas del Grupo Amma, lo que ha hecho que la marca Amma sea reconocida como garantía de calidad asistencial, excelencia en la gestión y en la atención, máxima satisfacción entre sus residentes y familiares y compromiso con la innovación y la investigación para prestar servicios únicos y personalizados.

Desde su nacimiento, el Grupo Amma inspira toda su labor en **tres principios éticos** fundados en valores humanos:

- Respeto a la intimidad y a los derechos de cada persona.
- Consideración de su dignidad, de su independencia y de su capacidad de elección.
- Autonomía en todos los ámbitos y favorecimiento de su plena realización.

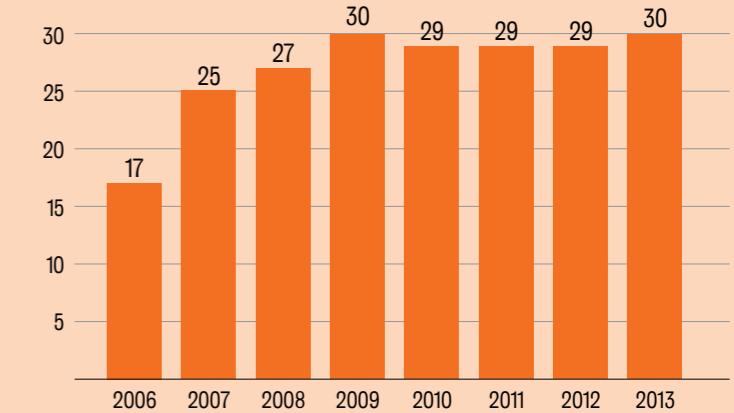
El trato dispensado a las personas es extremadamente cuidadoso, **respetando su singularidad**. Esta filosofía se refleja tanto en la concepción de los servicios asistenciales como en el diseño arquitectónico de sus centros o en el funcionamiento de los mismos.



# GRUPO AMMA: PRINCIPALES MAGNITUDES

24

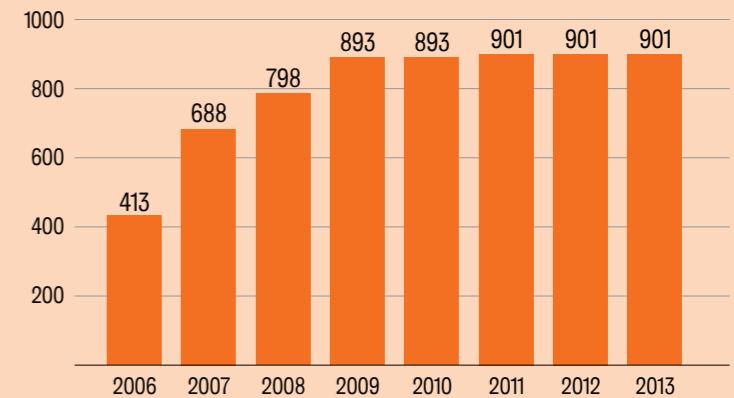
NÚMERO DE  
CENTROS  
evolución



NÚMERO DE  
PLAZAS EN  
RESIDENCIA  
evolución



NÚMERO DE  
PLAZAS EN  
CENTRO  
DE DÍA  
evolución



## RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA situación 2013

26



Nº de centros y plazas por Comunidades Autónomas

**Madrid**  
1.800 plazas residenciales  
400 plazas de centro de día  
Amma Alcorcón  
Amma Arganzuela  
Amma Colmenar  
Amma Puente de Vallecas  
Amma Valdebernardo  
Amma Coslada  
Amma Pozuelo  
Amma Villanueva  
Amma Humanes  
Amma Usera

**Navarra**  
616 plazas residenciales  
76 plazas de centro de día  
Amma Mutilva  
Amma Ibañeta  
Amma Oblatas  
Amma Betelu  
Amma Argaray

**Castilla La Mancha**  
440 plazas residenciales  
120 plazas de centro de día  
Amma El Pinar  
Amma El Balconcillo - Guadalajara  
Amma Las Hazas - Hellín

**Cataluña**  
721 plazas residenciales  
150 plazas de centro de día  
Amma Teià  
Amma Horta  
Amma Vilanova  
Amma Sant Cugat

**Castilla y León**  
269 plazas residenciales  
30 plazas de centro de día  
Amma El Encinar del Rey  
Amma Apartamentos

**Cantabria**  
49 plazas residenciales  
Amma Las Anjanas

**Canarias**  
384 plazas residenciales  
125 plazas de centro de día  
Amma Tfás  
Amma Haría  
Amma Tejina  
Amma Santa Cruz

**Murcia**  
135 plazas residenciales  
Amma Cartagena



## PERFIL RESIDENTES AMMA

HOMBRES Y  
MUJERES  
porcentaje

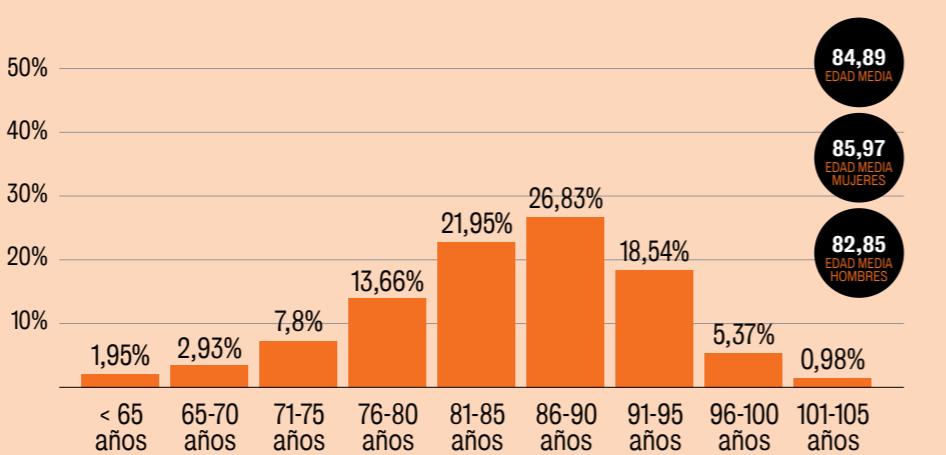
**72,16%**  
MUJERES  
**27,84%**  
HOMBRES

NACIONALIDAD  
porcentaje



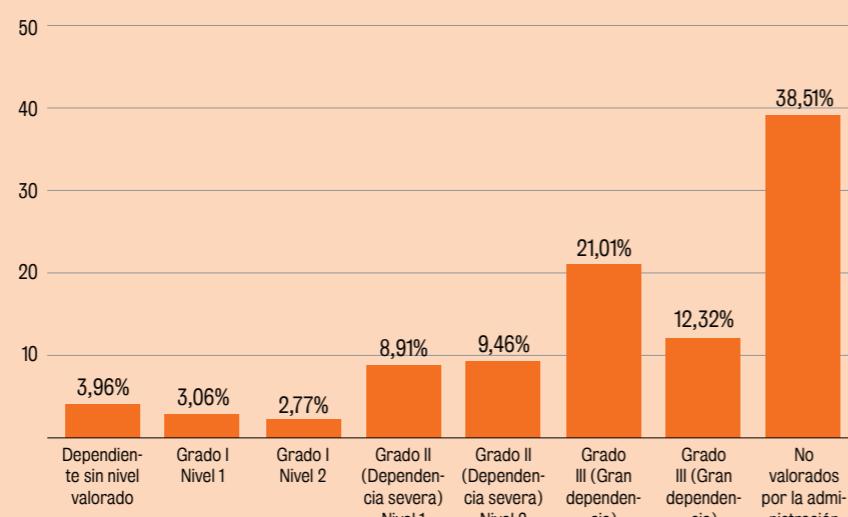
NACIONALIDADES  
Argentina, Francia, Italia,  
Brasil, Colombia, Argelia,  
Ecuador y Rumanía

EDAD  
media

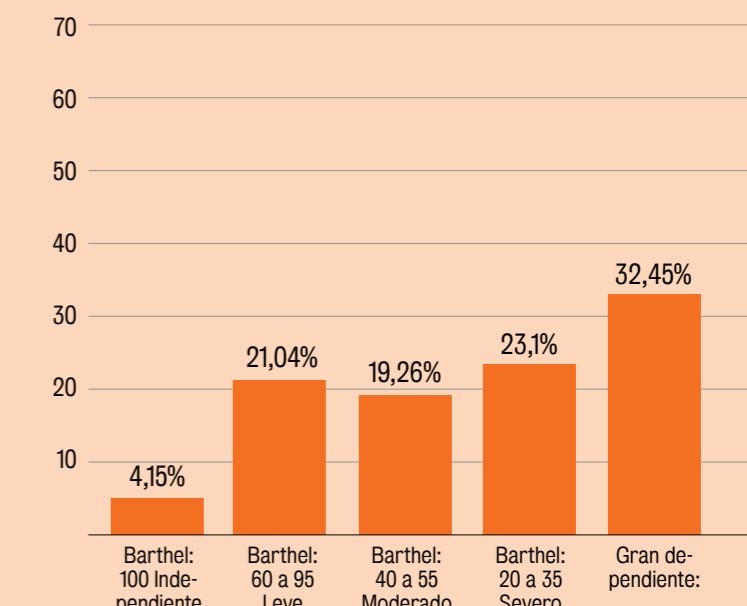


## CLASIFICACIÓN DE RESIDENTES POR GRADOS DE DEPENDENCIA

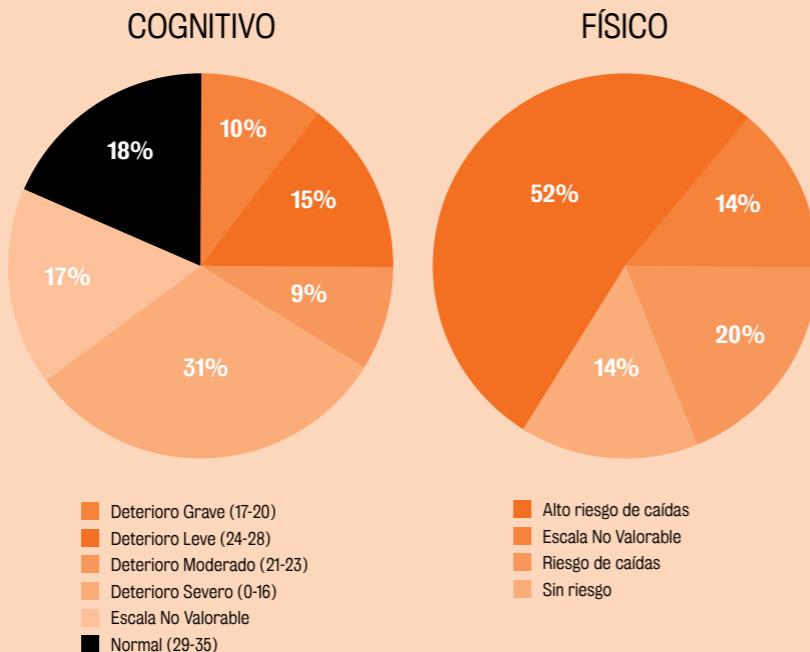
**GRADOS SEGÚN LEY DE DEPENDENCIA**  
valoraciones de las administraciones



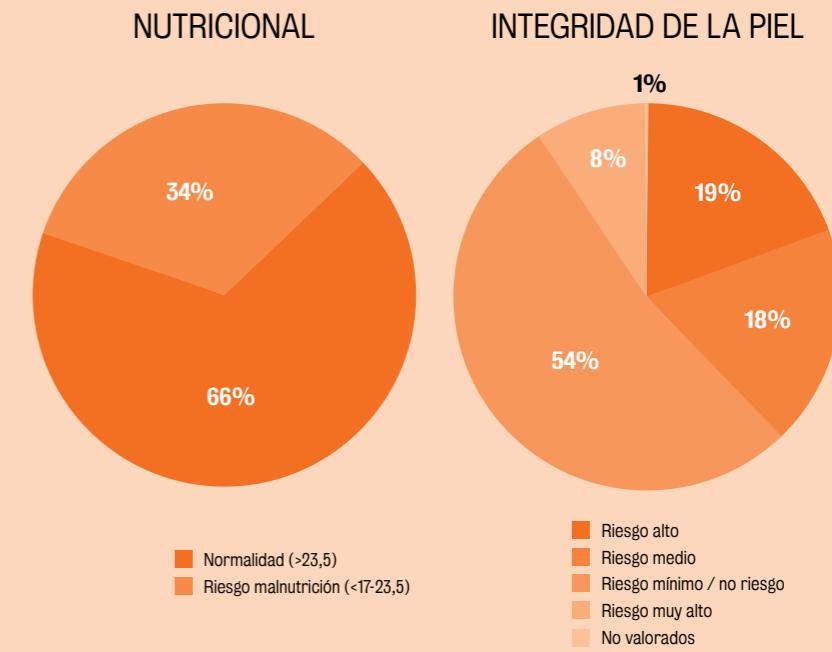
**GRADO DE DEPENDENCIA**  
a nivel funcional



**GRADO DE DEPENDENCIA**  
a nivel cognitivo y a nivel físico



**GRADO DE DEPENDENCIA**  
a nivel nutricional y a nivel de integridad de la piel



CLASIFICACIÓN DE RESIDENTES  
POR PATOLOGÍA MAS COMUNES

**20,44%**  
DIABÉTICOS

**10,88%**  
ANTICOAGULADOS

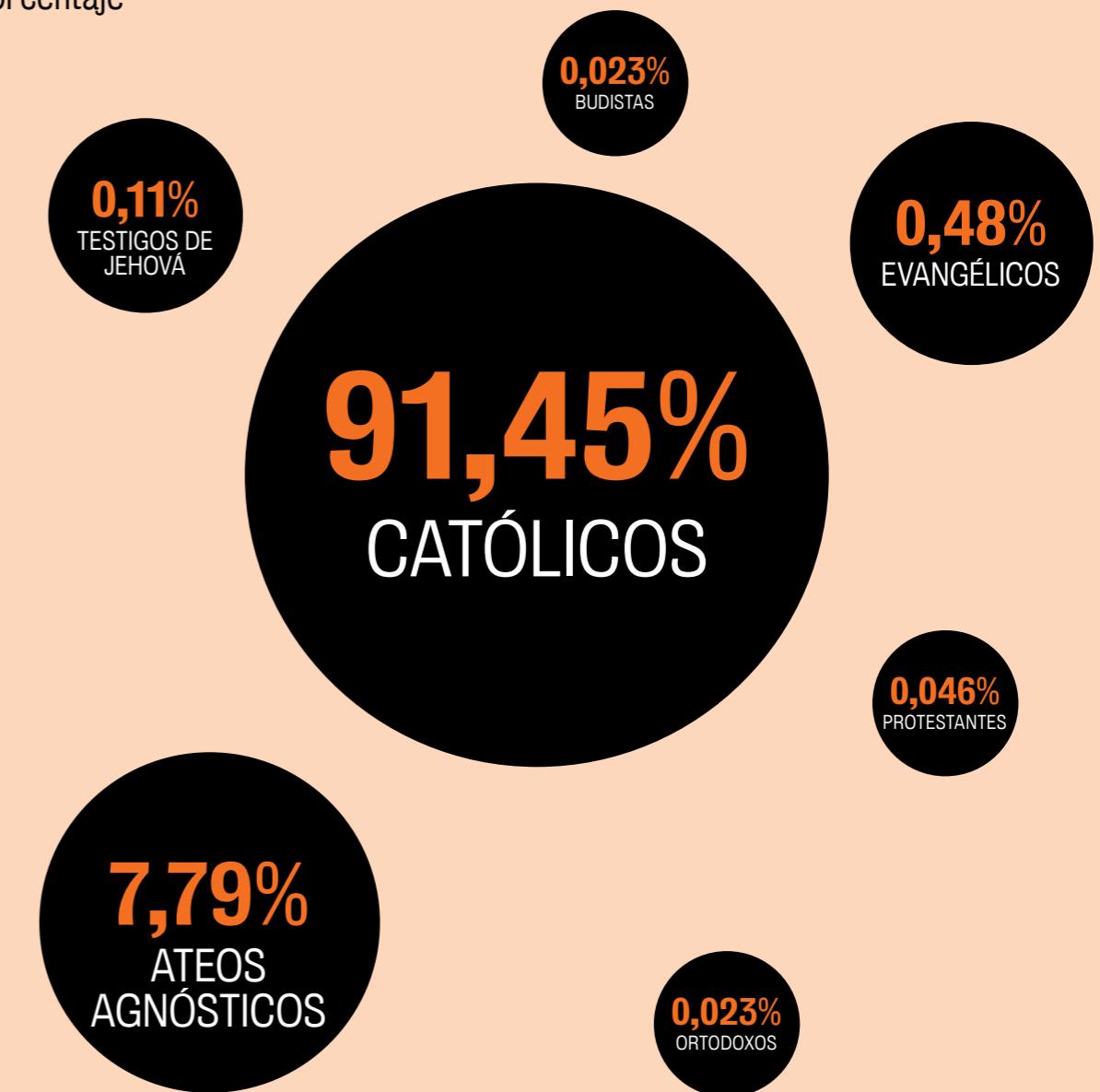
**66,42%**  
HIPERTENSOS

**3,82%**  
ENCAMADOS

ESTADO CIVIL  
porcentaje

|              |        |
|--------------|--------|
| VIUDO/A      | 58,17% |
| CASADO/A     | 22,72% |
| SOLTERO/A    | 15,43% |
| DIVORCIADO/A | 3,68%  |

RELIGIÓN  
porcentaje



# CONCERTACIÓN DE PLAZAS CON ADMINISTRACIONES

Desde sus orígenes, Amma ha apostado por la **colaboración con las administraciones** y por el fomento de las vías de cooperación público-privadas para atender las necesidades de las personas mayores y dependientes.

En 2013, el **43% de las plazas totales del Grupo Amma están concertadas** con las administraciones públicas a través de distintas modalidades de concierto.

Amma cuida especialmente las relaciones con las administraciones con las que colabora, contando con un **protocolo específico** para ello, en el que se hace especial hincapié en la coordinación y en la transmisión de información.



## ADMINISTRACIONES CON LAS QUE AMMA TIENE CONCIERTO

| CC.AA.   | Plazas concertadas y modelo de concierto   |
|--|--|
| <b>CANARIAS (LANZAROTE)</b><br>Concertación con: | Las dos residencias que gestiona Amma en Lanzarote (Tías y Haría) son concesiones públicas del Cabildo de Lanzarote.   |
|  | <b>Nº total plazas concertadas:</b><br><b>104</b> P. RESIDENCIALES   <b>55</b> P. CENTRO DE DÍA  |
| <b>CANARIAS (TENERIFE)</b><br>Concertación con:  | La residencia Amma Tejina es concesión pública del Cabildo de Tenerife.  |
|  | <b>Nº total plazas concertadas:</b><br><b>50</b> P. RESIDENCIALES   <b>20</b> P. CENTRO DE DÍA   |
| <b>MADRID</b><br>Concertación con:               | Las 10 residencias del Grupo Amma en la Comunidad de Madrid son concesiones públicas del Gobierno regional por un periodo de 50 años, a través del denominado “Plan de Velocidad”. |
|  | <b>Nº total plazas concertadas:</b><br><b>630</b> P. RESIDENCIALES   <b>200</b> P. CENTRO DE DÍA   |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>CATALUÑA</b><br>Concertación con: | Plazas colaboradoras y concertadas con la Generalitat en los centros Amma en Cataluña.          |
|                                      | <b>Nº total plazas concertadas:</b><br><b>288</b> P. RESIDENCIALES   <b>50</b> P. CENTRO DE DÍA |

**CC.AA.****Plazas concertadas y modelo de concierto****NAVARRA**

Concertación con:



Plazas concertadas con el Gobierno de Navarra, bien a través del programa CONCERDEP o mediante renovación anual de concierto.

**Nº total plazas concertadas:****326**

P. RESIDENCIALES

**CASTILLA-LA MANCHA**

Concertación con:



Las residencias Amma El Balconcillo (Guadalajara) y Amma Las Hazas (Hellín, Albacete) son concesiones públicas con el 100% de sus plazas concertadas a través del denominado “Modelo Alemán”.

La residencia Amma El Pinar tiene concierto con la Junta por un total de 55 plazas residenciales.

**Nº total plazas concertadas:****375**

P. RESIDENCIALES

**110**

P. CENTRO DE DÍA

**CASTILLA Y LEÓN**

Concertación con:



Concierto con la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta en la residencia Amma El Encinar del Rey.

**Nº total plazas concertadas:****27**

P. RESIDENCIALES

**CANTABRIA**

Concertación con:



Concierto con la Consejería de Asuntos Sociales del Gobierno de Cantabria para la totalidad de las plazas de la residencia Amma Las Anjanas.

**Nº total plazas concertadas:****46**

P. RESIDENCIALES

**MURCIA**

Concertación con:



Concierto con el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) de la Consejería de Sanidad y Política Social en la residencia Amma Cartagena.

**Nº total plazas concertadas:****2**

P. RESIDENCIALES



# EVOLUCIÓN DE ÍNDICES DE OCUPACIÓN

## OCUPACIÓN RESIDENCIAS evolución

Ocupación media (en nº de usuarios)

|             |           |
|-------------|-----------|
| <b>2011</b> | 3.551,96  |
| <b>2012</b> | 3.658,58  |
| <b>2013</b> | 3.806,24* |

Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total

|             |        |
|-------------|--------|
| <b>2011</b> | 83,01% |
| <b>2012</b> | 85,54% |
| <b>2013</b> | 87,9%* |

\* Sin tener en cuenta la residencia Amma Cartagena, incorporada en junio de 2013, la ocupación media se situó en 3.760,74 (87,9%). Contando Amma Cartagena fue de 3.806,24 (86,2%).

## OCUPACIÓN CENTROS DE DÍA evolución

Ocupación media (en nº de usuarios)

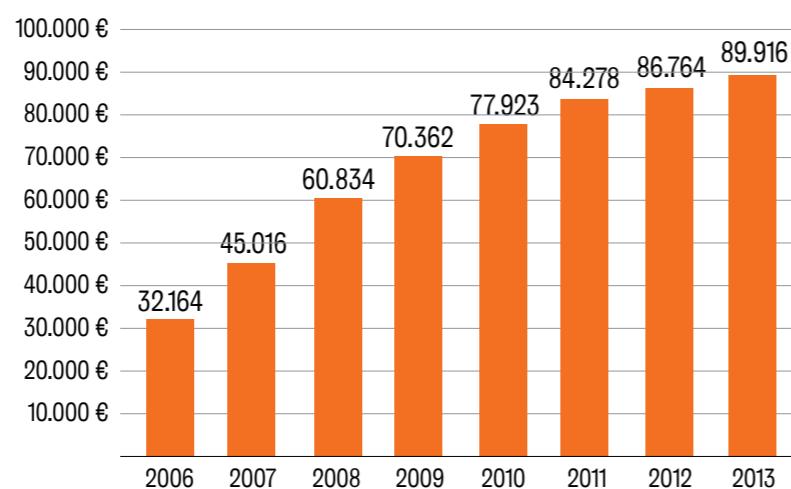
|             |        |
|-------------|--------|
| <b>2011</b> | 357,66 |
| <b>2012</b> | 372,76 |
| <b>2013</b> | 369,70 |

Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total

|             |        |
|-------------|--------|
| <b>2011</b> | 39,70% |
| <b>2012</b> | 41,37% |
| <b>2013</b> | 41,03% |

# DATOS ECONÓMICOS

FACTURACIÓN  
evolución (en miles  
de euros)



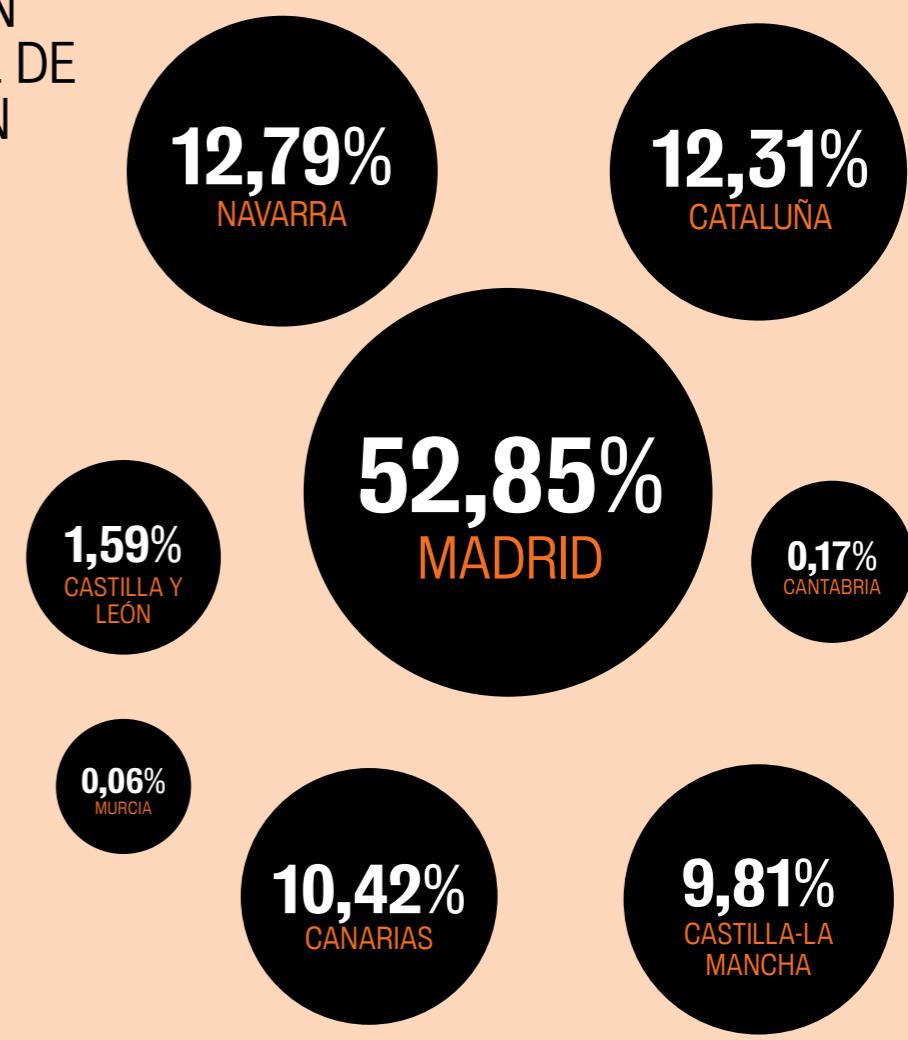
FACTURACIÓN  
AÑO 2013  
por CC.AA.

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| <b>40.199.935,69€</b> | MADRID             |
| <b>15.372.946,00€</b> | NAVARRA            |
| <b>13.691.562,41€</b> | CATALUÑA           |
| <b>8.848.310,24€</b>  | CASTILLA-LA MANCHA |
| <b>7.155.193,45€</b>  | CANARIAS           |
| <b>3.371.184,68€</b>  | CASTILLA Y LEÓN    |
| <b>805.372,88€</b>    | CANTABRIA          |
| <b>470.671,63€</b>    | MURCIA             |

INVERSIÓN  
ACUMULADA  
evolución (en miles  
de euros)



DISTRIBUCIÓN  
PORCENTUAL DE  
LA INVERSIÓN  
ACUMULADA  
por CC.AA.

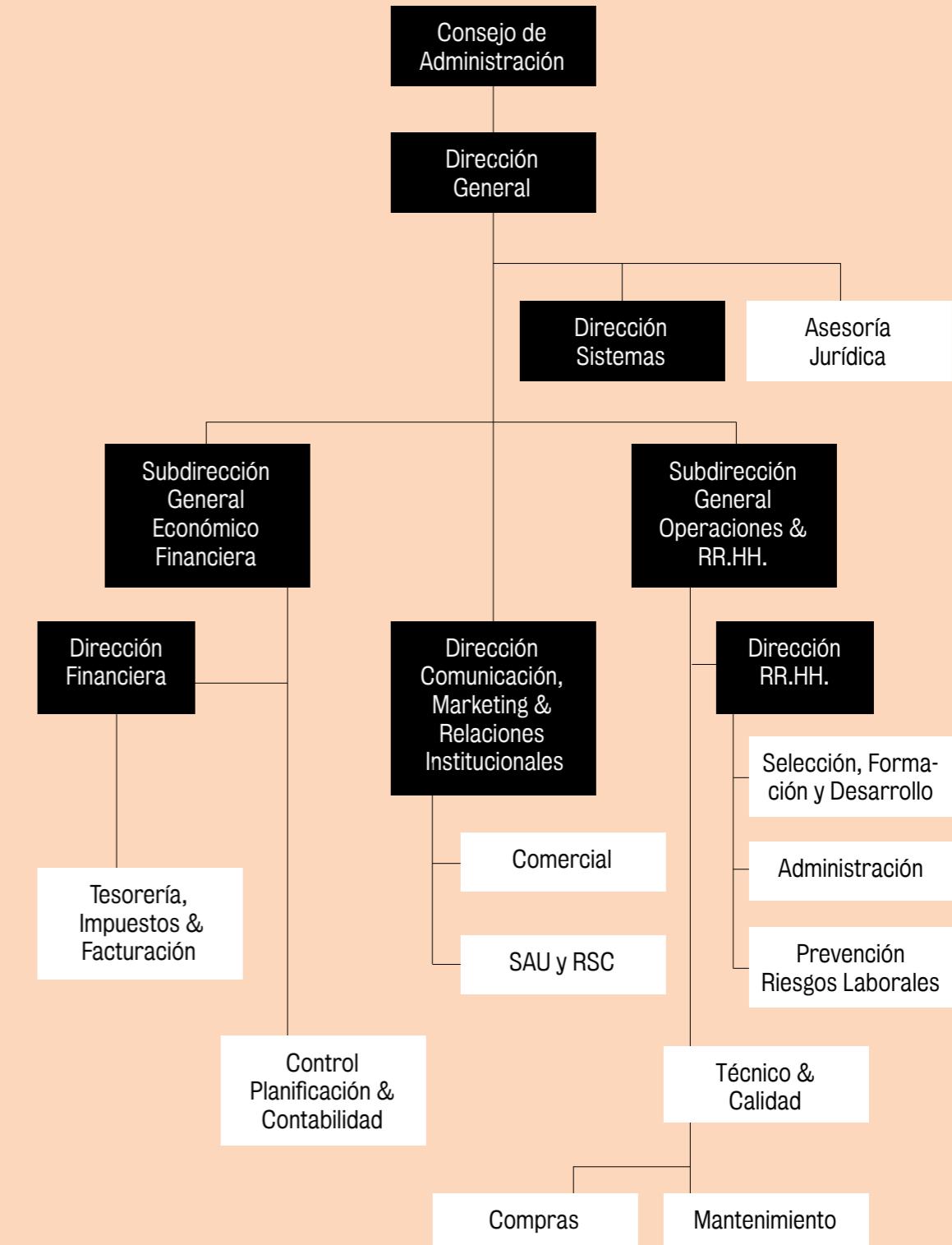


# ORGANIGRAMA Y EQUIPO DIRECTIVO DEL GRUPO AMMA

42

El equipo directivo del Grupo Amma está formado por profesionales jóvenes, con una media de edad de 38,5 años, pero con amplia experiencia en el sector de atención a la dependencia y la tercera edad (más de 7 años de media).

## ORGANIGRAMA DE LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA



## EQUIPO DIRECTIVO

### JAVIER ROMERO REINA

#### Director General

46 años y 13 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Derecho por la Universidad de Córdoba y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Fue asesor jurídico en Compañía Sevillana (Endesa), Supercable y Grupo Prasa. Durante 11 años trabajó en la empresa Sanyres, otra de las principales compañías del sector de atención a la tercera edad, primero como Director Jurídico, posteriormente como Director de Recursos Humanos y Jurídicos y, desde 2006 hasta noviembre de 2011, fecha en la que se incorpora a Amma, como Director General.

### ALBERTO JIMÉNEZ LAPETRA

#### Subdirector General Económico-Financiero

37 años y 7 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pública de Navarra, MBA Máster en Dirección de Empresas por el Foro Europeo y Diplomado PDD por IESE. Se incorporó a Amma en agosto de 2006, habiendo desempeñado en la compañía diversos puestos como Controller, Director de Operaciones y, desde 2012, Subdirector General Económico-Financiero. Anteriormente trabajó en entidades financieras y durante seis años en KPMG como Senior-Jefe de Equipo.

### JORGE DELGADO MARTÍN

#### Subdirector General de Operaciones y Recursos Humanos

35 años y 9 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Itinerario de Salud y Gerontología) por la Universidad Europea de Madrid, Diplomado en Fisioterapia por la Universidad Alfonso X El Sabio, Curso Superior en Gestión de Centros Sociosanitarios por la Universidad San Pablo CEU y Máster en Gestión Sanitaria por el CEF/UDIMA. Se incorporó a Amma en diciembre de 2005 como director del centro Amma Valdebernardo (Madrid). Tres años después fue nombrado Director Territorial de Amma para la Zona Centro y, con posterioridad, ocupó el cargo de Director Técnico y de Calidad de la compañía, para ascender finalmente a la Subdirección General de Operaciones y Recursos Humanos en 2012. Con anterioridad, trabajó como responsable de Recursos Humanos en la consultora Trial-Golf y como fisioterapeuta en la residencia Ballesol Alcobendas (Madrid).

### LUIS REDRADO VAQUERO

#### Director Financiero

41 años y 6 años de experiencia en el sector.

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pública de Navarra, Máster en Auditoría y Contabilidad de Empresas por esta misma universidad, Máster en Mercados Financieros por el Centro de Estudios Empresariales de Madrid, Postgrado Directivo en ESADE y MBA en Dirección de Empresas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Se incorporó a Amma como Director Económico-Financiero en marzo de 2007 y, con anterioridad, fue gerente de Ernst&Young. Posee el título de auditor de cuentas y es ponente habitual en los congresos anuales para PYMEs.

### ROBERTO RODRÍGUEZ ANDRÉS

#### Director de Comunicación, Marketing y Relaciones Institucionales

39 años y 9 años de experiencia en el sector.

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

### IGNACIO DELPÓN ORMAECHEA

#### Director de Recursos Humanos

37 años y 1 año de experiencia en el sector.

Diplomado en Relaciones Laborales por la Universidad de La Rioja y Técnico Intermedio en Prevención de Riesgos Laborales por el Instituto Riojano de Salud. Se incorporó a Amma en 2012 y, con anterioridad, había trabajado como Manager de Compensación y Beneficios en la multinacional LM Wind Power.

### IBOR RODRÍGUEZ BARREDO

#### Director de Sistemas

35 años y 7 años de experiencia en el sector.

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

# II Política de calidad

# POLÍTICA DE CALIDAD

La calidad en la prestación de los servicios y en la atención a las necesidades de sus usuarios es **piedra angular** de todos los procesos de trabajo de la compañía.

48

Para asegurar que las actividades que se realizan en cada uno de los centros de Grupo Amma son conformes con los requisitos definidos por nuestros usuarios (residentes y familiares) y los requisitos legales aplicables, en Amma se ha implantado un **modelo de Gestión de Calidad coherente con las exigencias de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad”**, lo que ha supuesto trabajar con un enfoque basado en procesos, dirigidos a la mejora continua.

Para la implantación de este Sistema de Gestión de Calidad se realizaron las siguientes **acciones**:

- Identificación de los procesos necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, así

como la secuencia e interacción de los mismos, según se muestra en el **Mapa de Procesos**.

- 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.

## PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL GRUPO AMMA

**1 Prestación de servicios socio-sanitarios, residenciales y diurnos** de forma personalizada e integral, específicamente diseñados para personas mayores, con el fin de satisfacer sus necesidades.

**2 Cumplimiento de las exigencias legales y reglamentarias** que afectan al desarrollo de la actividad.

**3 Garantía del máximo nivel de calidad de vida** posible mediante un diseño de servicios ajustados a los objetivos asistenciales y enfocados a la mejora continua.



Anualmente, el Comité de Dirección del Grupo Amma establece los **objetivos**, cuantificables y medibles, tanto del Grupo como de los diferentes Departamentos y Centros. El programa de objetivos se despliega en una **planificación** que incluye acciones, plazos, responsables y recursos asignados. Este programa de objetivos está aprobado por la Dirección General del Grupo.

Trimestralmente, los directores de departamento y/o directores de cada centro comprueban el **grado de cumplimiento** de los objetivos y el nivel de implantación de las acciones, dejando registro del resultado. En caso de no alcanzar los resultados, se indican las causas y las acciones a emprender.

Anualmente, en el último trimestre del año, la dirección de cada centro lleva a cabo la **Revisión del Sistema**, analizando los datos y registrando sus conclusiones, a partir de la siguiente información:

- Estado y resultados de los objetivos y actividades de mejora.
- Resultados de las auditorías (internas y externas).
- Retroalimentación de los clientes (satisfacción de clientes y quejas/reclamaciones).
- Recomendaciones para la mejora que se hayan realizado durante el año.
- No conformidades.
- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Estado de acciones generadas y resultado de anteriores revisiones.
- Resultado de evaluaciones de subcontratistas.
- Resultados de Formación.
- Datos de Indicadores (análisis anual de resultados del cuadro de mando) y seguimiento de procesos.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión.

Con los informes de revisión por la dirección de centros, el Comité de Dirección se reúne para llevar a cabo la **Revisión del Sistema General**, considerando el análisis de los mismos ítems que en los centros, y además la **revisión de la Política de Calidad**.

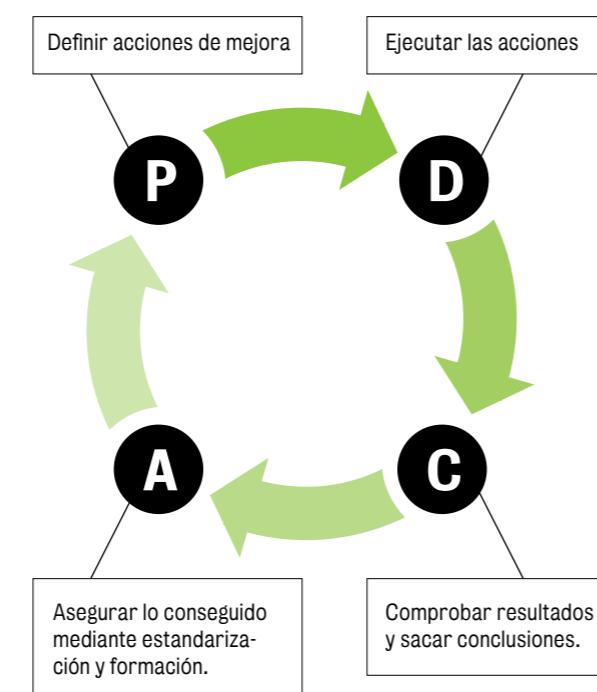
Fruto de la revisión del Sistema, en el Comité de Di-

rección se extraen **conclusiones y acciones a emprender en el siguiente ciclo** en relación a:

- La eficacia del sistema y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación a los requisitos de los clientes.
- Estimación de la necesidad de recursos.

Estas conclusiones y decisiones se plasman en el **informe de revisión**. Una vez elaborado este informe, la Dirección General define y planifica el nuevo programa de objetivos.

Todo este proceso se desarrolla en base al **ciclo PDCA de mejora continua**.



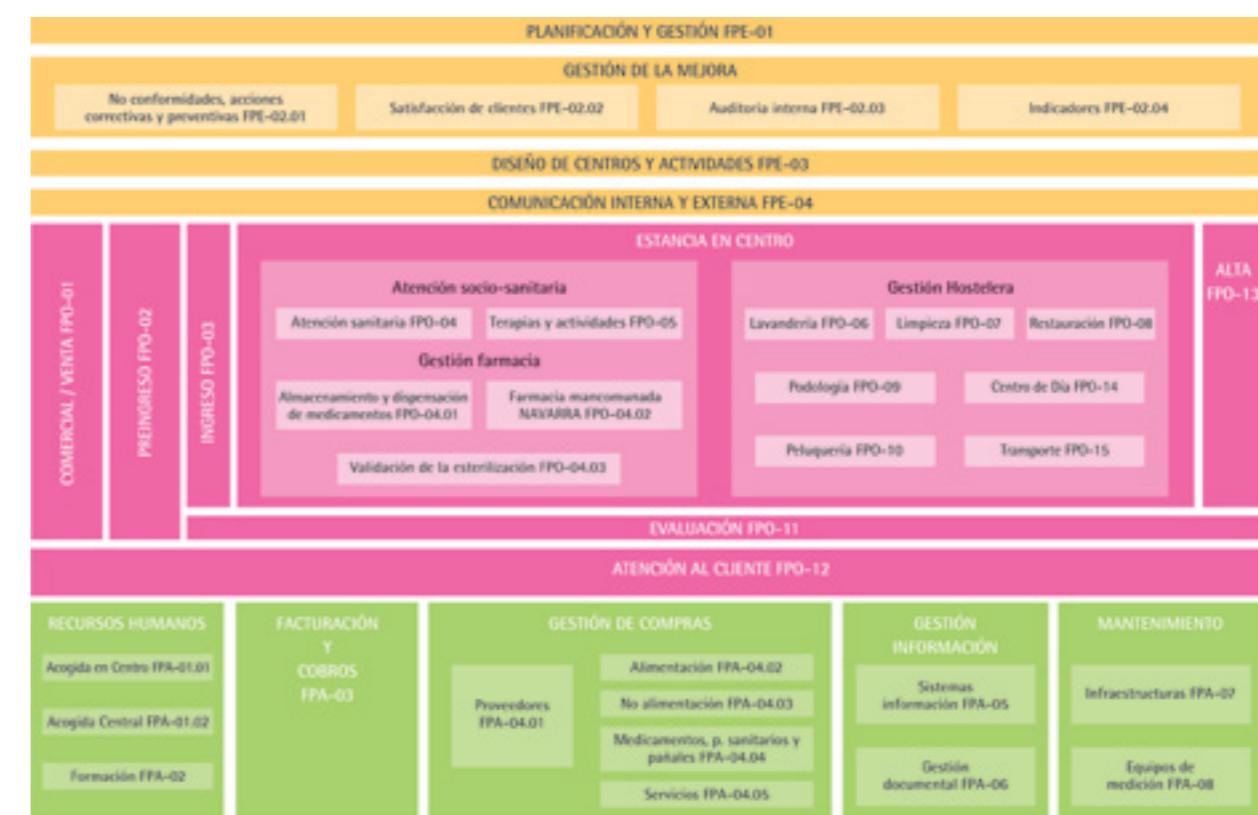
Los procesos y protocolos son imprescindibles para consensuar la forma de trabajar en aras de conseguir la prestación de un servicio de una calidad excelente.

A continuación, se detalla el mapa de procesos con los protocolos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del Grupo Amma y que se aplican en todos sus centros.

## PROCESOS Y PROTOCOLOS ASISTENCIALES

Los procesos y protocolos, que se clasifican en estratégicos, operativos y de apoyo, forman parte del **Manual de Calidad** de la compañía y se consideran esenciales dentro de la Política de Calidad del Grupo Amma. Estos documentos no se conciben como meras recomendaciones sino que constituyen una forma de trabajar y una manera de canalizar la formación continuada y la experiencia del personal.

### MAPA DE PROCESOS manual de calidad



# PROCESOS Y PROTOCOLOS

## **PROCESO** | PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

### **PROCESO** | GESTIÓN DE LA MEJORA: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### **PROCESO** | GESTIÓN DE LA MEJORA: SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Protocolo | Realización de encuestas, satisfacción, conocimiento y valoración

### **PROCESO** | GESTIÓN DE LA MEJORA: AUDITORIA INTERNA

### **PROCESO** | GESTIÓN DE LA MEJORA: INDICADORES

### **PROCESO** | DISEÑO DE CENTROS Y ACTIVIDADES

### **PROCESO** | COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Protocolo | Comunicación en situaciones de crisis informativas

Protocolo | Relación con medios de comunicación (acciones informativas)

Protocolo | Acciones publicitarias

Protocolo | Relación y comunicación con administraciones y entidades

Protocolo | Elaboración del periódico Amma

### **PROCESO** | ACOGIDA DE EMPLEADOS EN CENTROS

### **PROCESO** | ACOGIDA DE EMPLEADOS EN CENTRAL

### **PROCESO** | FORMACIÓN

### **PROCESO** | FACTURACIÓN Y COBRO

### **PROCESO** | GESTIÓN DE COMPRAS: PROVEEDORES

### **PROCESO** | COMPRAS: ALIMENTACIÓN

### **PROCESO** | COMPRAS: NO ALIMENTACIÓN

### **PROCESO** | COMPRA Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIAL SANITARIO Y PAÑALES

### **PROCESO** | CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

### **PROCESO** | SISTEMAS DE INFORMACIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Protocolo | Actuación del SAT

Protocolo | Notificaciones al SAT desde central o centros

Protocolo | Actuación de equipos de soporte internos de SAP

### **PROCESO** | GESTIÓN DOCUMENTAL

### **PROCESO** | MANTENIMIENTO: INFRAESTRUCTURAS

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo

### **PROCESO** | EQUIPOS DE MEDICIÓN

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo

### **PROCESO** | COMERCIAL

### **PROCESO** | PREINGRESO

### **PROCESO** | INGRESO

Protocolo | Ingreso y acogida al residente

## **PROCESO** | ATENCIÓN SANITARIA

Protocolo | Listado completo de protocolos asistenciales (siguiente página)

### **PROCESO** | ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Protocolo | Gestión de farmacia

Protocolo | Preparación y reparto de medicación

### **PROCESO** | FARMACIA MANCOMUNADA DE NAVARRA

Protocolo | Procedimientos normalizados de trabajo (PNTS)

### **PROCESO** | VALIDACIÓN PROCESO DE ESTERILIZACIÓN

### **PROCESO** | TERAPIAS Y ACTIVIDADES

Protocolo | Programa de Acción Social

Protocolo | Programa de Animación y Entretenimiento

Protocolo | Programa de Atención Psicológica

Protocolo | Programa de Ayuda para las ABVD

Protocolo | Programa de Promoción de la Independencia Funcional

Protocolo | Traslado a actividades

Protocolo | Pacientes con trastornos de conducta

### **PROCESO** | LAVANDERÍA

### **PROCESO** | LIMPIEZA

Protocolo | Protocolo de limpieza de instalaciones

### **PROCESO** | RESTAURACIÓN

Protocolo | Servicio de restauración

Protocolo | Análisis peligros alimentación

### **PROCESO** | PODOLOGÍA

### **PROCESO** | PELUQUERÍA

### **PROCESO** | EVALUACIÓN DEL RESIDENTE

### **PROCESO** | ATENCIÓN AL CLIENTE

Protocolo | Comunicación con familias y residentes: Servicio de Atención al Usuario (SAU)

Protocolo | Funcionamiento del teléfono 902 (Centro de Información y Atención al Usuario)

### **PROCESO** | ALTAS DEL CENTRO

Protocolo | Acondicionamiento de la habitación

### **PROCESO** | CENTRO DE DÍA

### **PROCESO** | TRANSPORTE

Dentro del proceso de atención sanitaria, los **protocolos que desarrollan el trabajo asistencial** son los siguientes:

- Atención de alarmas
- Despertar
- Ducha y aseo
- Asistencia a la higiene. Buenas prácticas
- Afeitado y depilación
- Higiene bucal
- Higiene de ojos en usuarios dependientes
- Cuidado e higiene de prótesis
- Higiene y cuidados de pies y manos
- Vestido y calzado
- Atención al sueño y al reposo
- Conductas alimentarias
- Asistencia en las comidas
- Alimentación del residente con disfagia
- Hidratación oral y gelatinas
- Ayuda para acostarse
- Caídas
- Cambios posturales
- Transferencia con grúa
- Transferencia y deambulación
- Atención a la incontinencia
- Uso y manipulación de absorbentes
- Administración de enemas
- Diarreas
- Recogida de muestras de orina
- Estreñimiento
- Vómitos
- Ausencia no justificada
- Información a las familias
- Precauciones estándares de higiene
- Colocación y cuidados de sonda nasogástrica y gastrostomía
- Cuidado de osteomas
- Cateterismo vesical
- Inmovilismo
- Valoración del residente con riesgo de úlceras
- Prevención de úlceras por presión
- Prevención de úlceras de extremidad inferior
- Cuidados para el tratamiento de úlceras por presión
- Cuidados para el tratamiento de úlceras de extremidad inferior
- Diabetes
- Disnea
- Dolor
- Hipertensión arterial
- Actuación en caso de obstrucción de la vía respiratoria
- Oxigenoterapia y oxigenoterapia de urgencias
- Enfermedades infecciosas y aislamiento
- Urgencia y derivación
- Manejo de Residuos Sanitarios
- Protocolo de pérdida de peso
- Cuidado y mantenimiento traqueotomía
- Restricciones físicas
- Accidente cerebrovascular
- Infarto Agudo de Miocardio
- Prevención y tratamiento de la conducta suicida
- Actuación ante una infección de sarna
- Trastorno del sueño
- Polifarmacia y Yatrogenia
- Prescripción de sintrom
- Protocolo de actuación frente a la gripe A en las residencias
- Información y recomendaciones preventivas ante la pandemia de Gripe A
- Maletín de urgencias y carro de parada
- Cuidados paliativos
- Riesgo de fuga



# EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE AMMA

El Grupo Amma usa como aplicación informática el **programa SAP ERP versión I-SH para hospitales**, que permite gestionar todas las áreas de actividad de las residencias. Es único para toda la compañía y la información está **centralizada**.

El programa SAP ERP versión I-SH para hospitales se rige por las normas, procesos y protocolos establecidos por la empresa, de forma que todos los centros siguen las mismas pautas de trabajo,

lo que facilita la homogeneidad de las mismas y un seguimiento exhaustivo de todos los indicadores de calidad.

## MÓDULOS sistema de gestión informático

- Gestión clínico asistencial.
- Medicación, tareas de enfermería, cuidados.
- Gestión de talleres.
- Historia clínica integral.
- Diagnósticos (estándares internacionales CIE-9, CIE-10, DSM IV...).
- Gestión de valoraciones (Norton, Minimental, Barhel, etc...).
- Gestión de la farmacia.
- Gestión de objetivos PAI y seguimiento del residente.
- Informes (urgencia, de profesionales, ....).
- Relaciones con aseguradoras, servicios sociales,...
- Dietas y valores nutricionales.
- Intercambio de información con HIS externos.
- Facturación y ventas.
- Contabilidad, finanzas, control de costes.
- Gestión de materiales, compras, logística, proveedores, no conformidades.
- Gestión de mantenimiento de centros:
  - Preventivo, correctivos, legionela, OCAS, 3D, etc...
  - Activos de mantenimiento.
  - Calibración de equipos de medición, electromedicina, etc...
- Gestión de recursos humanos:
  - Gestión de turnos (cuadrantes), sustituciones, ...
  - Cálculo de nómina.
  - Gestión de la organización (funciones, organigrama).
  - Desarrollo y formación del personal.
  - Selección de candidatos.

El sistema informático SAP permite a todos los centros del Grupo Amma tener integrada la información asistencial de cada uno de sus residentes con la **posibilidad de ser consultada las 24 horas del día**. Se minimiza así la utilización de papel físico en los registros y en las tareas de los profesionales, facilitando un mayor grado de coordinación al utilizar todos el mismo soporte y limitando posibles problemas derivados de la multiplicación de registros o anotaciones en papel.

Las características de manejo del programa diseñado las podemos resumir en:

- ① Confidencialidad de los registros: acceso limitado mediante clave de entrada.
- ② Acceso inmediato a la historia del paciente por nombre o número de D.N.I.
- ③ Archivo informatizado de pacientes con datos de filiación, sociales, de ingreso, anamnesis, hábitos tóxicos, exploración física, tratamiento, etc.
- ④ Codificación automática de diagnósticos.
- ⑤ Conocimiento de la situación funcional y cognitiva que presenta el paciente, así como su evolución a lo largo del tiempo.
- ⑥ Resumen de los síndromes geriátricos que presenta un determinado residente.
- ⑦ Empleo de los instrumentos o escalas más frecuentemente utilizadas en Gerontología, instrucciones de manejo e interpretación de resultados.
- ⑧ Guardar los datos clínicos que sean generados en la evolución del paciente.
- ⑨ Conocimiento detallado de los ingresos existentes tanto en centros hospitalarios como en la unidad de enfermería.
- ⑩ Resumen de las consultas de especialistas, demora, etc.
- ⑪ Tratamiento estadístico de los datos o registros recogidos
- ⑫ Emisión de los diferentes informes definidos por el usuario.
- ⑬ Información sobre incapacidades legales y tutores legales.
- ⑭ Pautas de Medicación.
- ⑮ Hojas de tareas de profesionales.

**201**  
TELÉFONOS MÓVILES



**500**  
ORDENADORES EN LA COMPAÑIA

**650**  
CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

**6.304**  
PETICIONES INFORMÁTICAS AL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN 2013

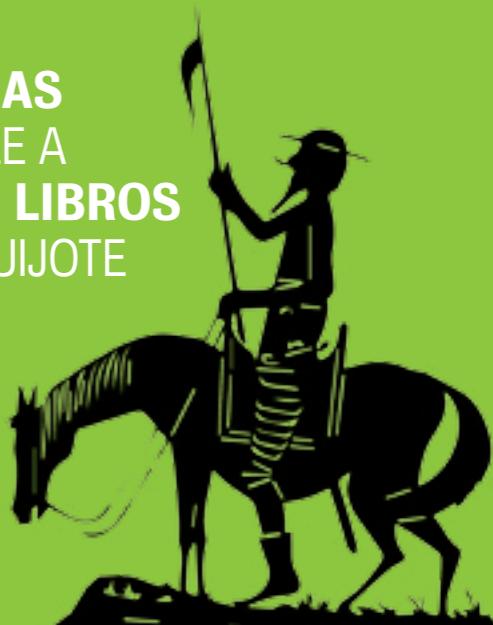


**747**  
USUARIOS DE ORDENADORES



**0,4 TERAS**  
DE HISTORIAS CLÍNICAS DIGITALIZADAS EN EL SISTEMA

**0,4 TERAS**  
EQUIVALE A  
**213.600 LIBROS**  
DE EL QUIJOTE



# EL PAI: PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

60  
Todo el proceso de atención de los usuarios de las residencias y centros de día gestionados por el Grupo Amma descansa sobre los Planes de Atención Individualizados (PAI).

El Plan de Atención Individualizado es el instrumento que permite reflejar, objetivar y plasmar de forma correcta las actividades a realizar en el centro para **prevenir, mantener y mejorar el buen estado de salud, autonomía personal** e integración social en el mayor grado posible de los usuarios.

En definitiva, este documento permite establecer los **objetivos individuales** para cada uno de los usuarios de forma integrada, así como las **estrategias más adecuadas** para alcanzar los mismos, ofreciendo así a cada residente la atención más acorde a su situación y necesidades.

El PAI, integrado en la plataforma informática SAP y en cuya elaboración participa todo el equipo multidisci-

plinar de los centros, contiene los siguientes campos:

- Situación del usuario, diagnóstico, problemática principal (incluyendo los antecedentes médicos) y juicio clínico, funcional, cognitivo y social.
- Objetivos individuales y/o integrados (consensuados por el equipo) en los ámbitos cognitivos, funcionales, sociales, de relación, médico/sanitarios, así como las estrategias para su desarrollo (medibles, cuantificadas y de mejora).
- Observaciones.
- Fecha de revisión (próximo PAI), a los 6/12 meses o ante un cambio en la situación del residente.



# GESTIÓN DE LA MEJORA

El Grupo Amma dispone de diferentes herramientas de gestión para medir, analizar y proponer mejoras en la aplicación de los procesos del sistema de calidad implantado.

62

- 1** AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS
- 2** SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
- 3** INDICADORES
- 4** NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



# 1/ AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

El Grupo Amma lleva a cabo durante el año diversas auditorias internas y externas que le permiten analizar el cumplimiento de su sistema de gestión de calidad.

## AUDITORÍAS INTERNAS

Anualmente, el Departamento Técnico y de Calidad planifica la realización de auditorías internas de todos los procesos del sistema de gestión tanto en sus 30 centros como en sus dos centrales, evaluando el cumplimiento de los requisitos que como organización nos hemos comprometido a cumplir y a mejorar.

En el año 2013 se realizaron 124 jornadas de auditoría interna repartidas en dos visitas de dos días cada una por centro. En la primera se evaluaron

**124**  
JORNADAS DE AUDITORÍA  
INTERNA EN 2013

todos los procesos asistenciales y recursos humanos y en la segunda los procesos residenciales y de gestión por la dirección del centro.

## AUDITORÍAS EXTERNAS

La compañía se somete anualmente a la auditoría externa de **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación) para garantizar de forma objetiva el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

En 2013 se realizaron **16 jornadas de auditoría externa** en las cuales se auditaron 11 centros residenciales y las 2 oficinas centrales.

Las auditorías realizadas en 2013 supusieron culminar la certificación de todos los centros de Amma:

- **En 2010**, se certificaron los centros de Alcorcón, Pozuelo y Valdebernardo (Madrid), Oblatas, Mutilva y Argaray (Navarra), El Pinar (Cuenca), El Balconcillo (Guadalajara) y Las Hazas (Hellín, Albacete).
- **En 2011**, se certificaron los centros Teià, Horta, Vilanova y Sant Cugat (Cataluña), Arganzuela, Usera, Puente de Vallecas, Colmenar, Coslada, Humanes y Villanueva (Madrid) y El Encinar (Valladolid).
- **En 2012**, se certificaron los centros Tías y Haría (Lanzarote, Canarias), Santa Cruz y Tejina (Tenerife, Canarias), Las Anjanas (Cantabria) y Betelu e Ibañeta (Navarra).
- **En 2013** se certificó la residencia Amma Cartagena (Murcia), el último centro incorporado a la red Amma (el 1 de junio de 2013), y se realizó la renovación de la certificación de todos los centros de la compañía.

La certificación actual del Grupo Amma, por decisión de la compañía, es individual para cada centro de trabajo, por lo que el nivel de seguimiento de la entidad certificadora supera el nivel de muestreo requerido.



**16**  
JORNADAS DE AUDITORÍA  
EXTERNAS EN 2013

## 2/ SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Además de las auditorías internas y externas que realiza el Grupo Amma, otro de los elementos fundamentales para testar la calidad de los centros es la opinión de sus propios usuarios, manifestada a través de las encuestas anuales de satisfacción y de las sugerencias, quejas o agradecimientos acerca del servicio que reciben.

66

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)

El Grupo Amma puso en marcha en el año 2004 el Servicio de Atención al Usuario (SAU), una iniciativa innovadora en el sector que pretendía constituirse como un órgano de referencia para familiares y residentes a la hora de hacer llegar sus reclamaciones, agradecimientos y sugerencias.

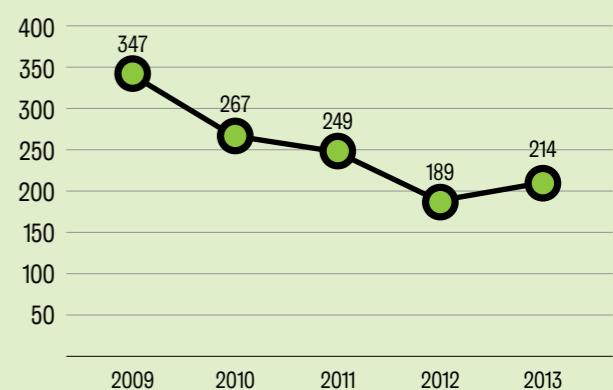
Este servicio centralizado es un método complementario a la relación que hay entre los usuarios y el propio centro. Así, el SAU mantiene comunicación frecuente con los centros para el seguimiento de las quejas y realiza visitas periódicas para dar apoyo en esta función.

Los usuarios pueden dirigirse al SAU a través de petición de reunión presencial, carta, teléfono, mail o del formulario habilitado en la página web de la compañía. Se informa de estas vías de contacto al ingreso y también en los materiales de comunicación de la compañía. Asimismo, el SAU coordina el seguimiento de todas las quejas que puedan interponerse a través de las hojas de reclamaciones así como la contestación a los escritos que se recepcionan en los buzones de sugerencias de los centros.

NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS  
evolución



NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES  
evolución



\* el número total de usuarios en los centros Amma durante 2013 ascendió a 6.215 personas.

**214**  
RECLAMACIONES EN 2013

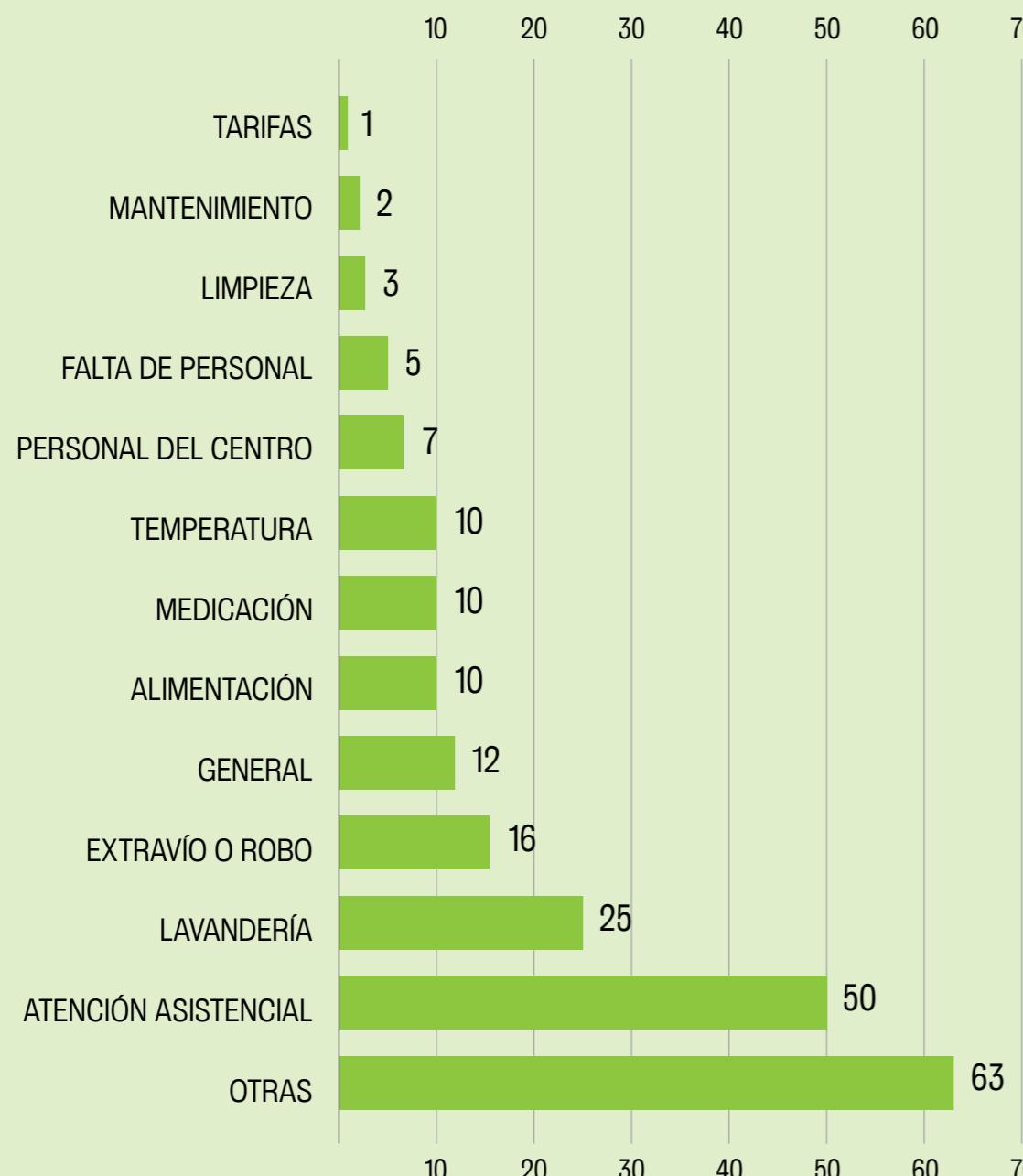
**0,034**  
RECLAMACIONES POR USUARIO\*

**154**  
PERSONAS PUSIERON RECLAMACIONES EN 2013

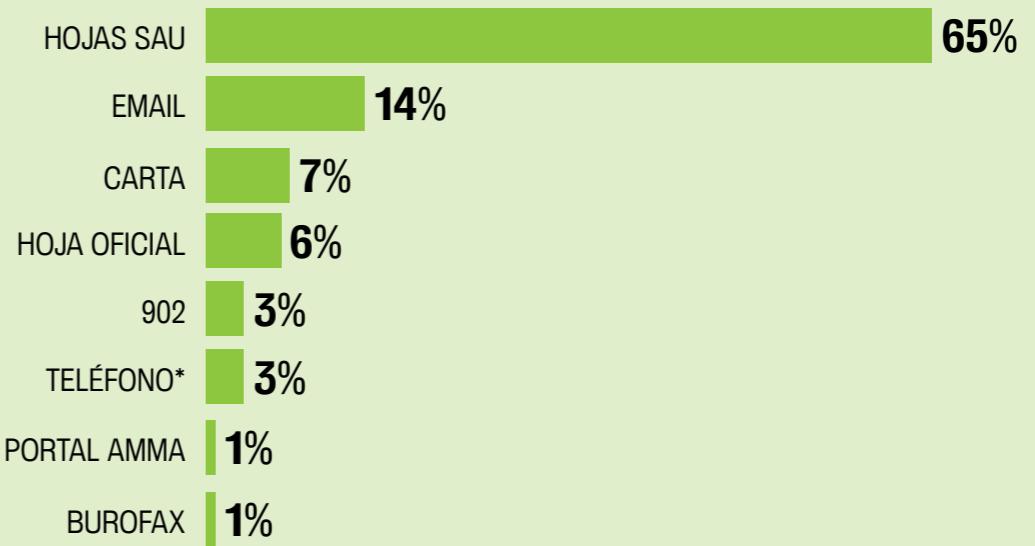
**2,48%**  
DE LOS USUARIOS PUSIERON RECLAMACIONES\*

## MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

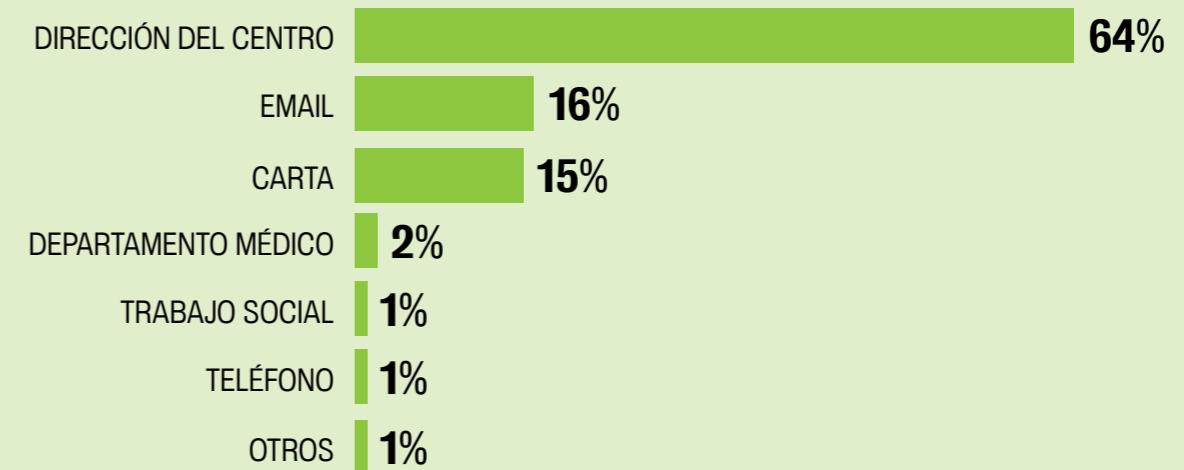
año 2013



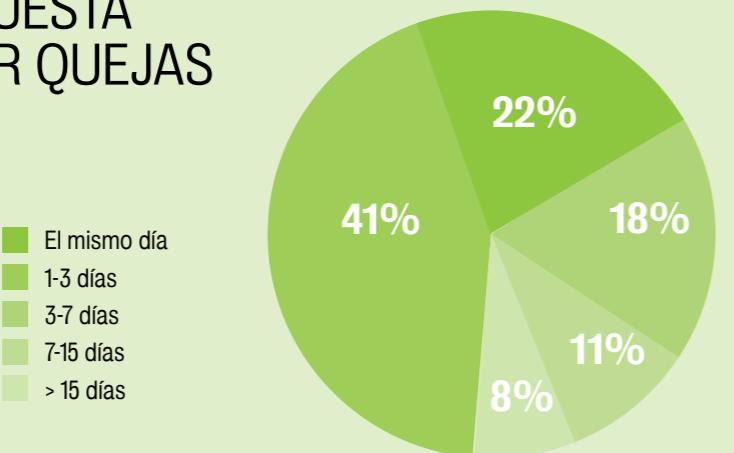
## MEDIOS UTILIZADOS PARA INTERPONER RECLAMACIONES



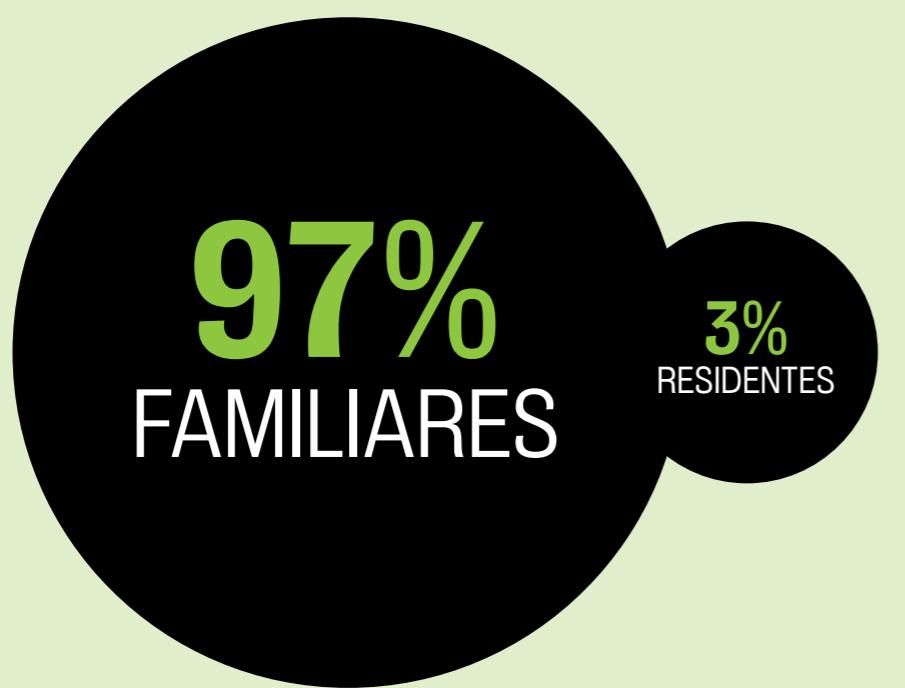
## MEDIOS UTILIZADOS PARA CONTESTAR RECLAMACIONES



## TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONTESTAR QUEJAS



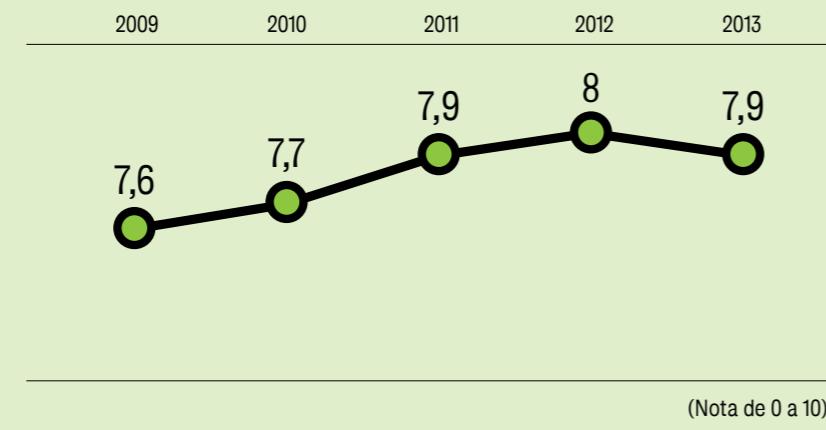
## QUIÉN INTERPONE RECLAMACIONES



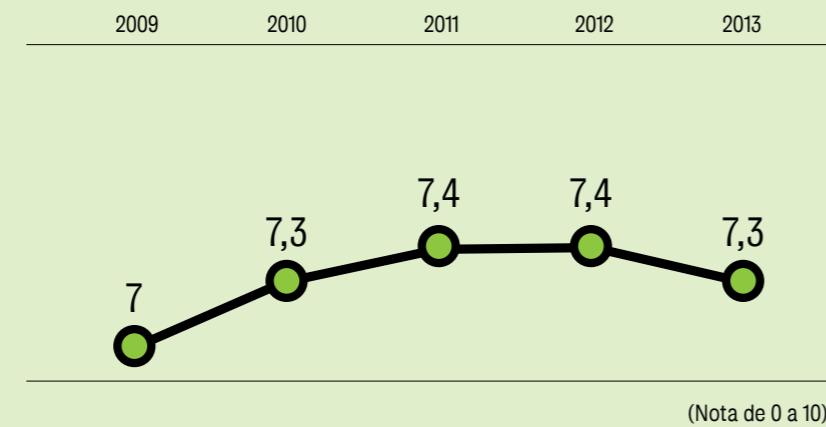
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Además del tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, otra herramienta para medir la satisfacción de los usuarios y la identificación de posibles áreas de mejora son las encuestas anuales de satisfacción sobre los diferentes aspectos de cada uno de los centros. Estas encuestas, anónimas, se realizan tanto a familiares como a residentes.

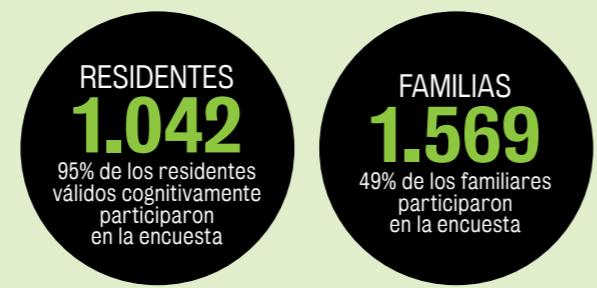
### VALORACIÓN GLOBAL DE RESIDENTES evolución media



### VALORACIÓN GLOBAL DE FAMILIARES evolución media



### PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE 2013



## NOTAS POR DEPARTAMENTOS Y ÁREAS 2013

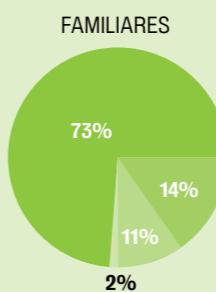
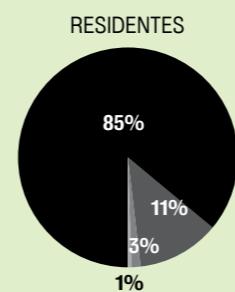
### RESIDENTES

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Dirección                        | 8,1 |
| Conjunto de personal             | 8,1 |
| Dpto. Médico                     | 7,5 |
| Dpto. Enfermería                 | 8   |
| Dpto. Fisioterapia               | 8,5 |
| Dpto. Psicología                 | 8,6 |
| Dpto. Trabajo Social             | 8,3 |
| Dpto. Terapia Ocupacional        | 8,4 |
| Dpto. Animación Sociocultural    | 8,5 |
| Coordinación Servicios Generales | 7,7 |
| Gerocultores/auxiliares          | 7,6 |
| Recepción                        | 8,5 |
| Alimentación                     | 5,4 |
| Lavandería                       | 6,8 |
| Limpieza                         | 7,9 |
| Mantenimiento                    | 7,2 |
| Climatización                    | 7   |
| Peluquería                       | 7,2 |
| Podología                        | 7,7 |

### FAMILIARES

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Dirección                        | 7,5 |
| Conjunto de personal             | 7,4 |
| Dpto. Médico                     | 7   |
| Dpto. Enfermería                 | 7,5 |
| Dpto. Fisioterapia               | 7,5 |
| Dpto. Psicología                 | 7,5 |
| Dpto. Trabajo Social             | 7,6 |
| Dpto. Terapia Ocupacional        | 7,4 |
| Dpto. Animación Sociocultural    | 7,4 |
| Coordinación Servicios Generales | 6,7 |
| Gerocultores/auxiliares          | 7,3 |
| Recepción                        | 8,6 |
| Alimentación                     | 5,6 |
| Lavandería                       | 5,7 |
| Limpieza                         | 7,2 |
| Mantenimiento                    | 7   |
| Climatización                    | 6,7 |
| Peluquería                       | 6,8 |
| Podología                        | 7,1 |

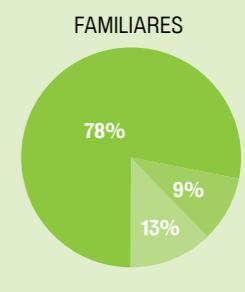
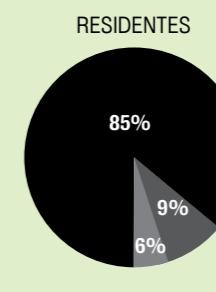
### ¿Cómo valora en general el centro? 2013



- Bien / Muy bien
- Regular
- NS / NC
- Mal / Muy mal

- Bien / Muy bien
- Regular
- NS / NC
- Mal / Muy mal

### ¿Recomendaría este centro? 2013



- Sí
- No
- NS / NC

- Sí
- No
- NS / NC

# 3/ INDICADORES

El enfoque basado en procesos del sistema de Gestión de Calidad de Amma pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los mismos, para conocer si se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.

74

Para ello, cuenta con **Indicadores “Asistenciales” y “No Asistenciales”** que ayudan en la consecución de estos objetivos y en la **medición de la calidad** de los servicios asistenciales que se ofrecen en cada centro.

De forma mensual, cada centro del Grupo Amma realiza el seguimiento y/o la medición y analiza los datos obtenidos. En caso de no cumplir con el valor de referencia, analiza la causa y propone actuaciones para su resolución (**Acciones Correctivas o Preventivas**). Cada centro envía el resultado de la medición y el análisis de los datos al Departamento Técnico y de Calidad.

De forma mensual, este departamento recopila los informes de seguimiento y medición de los distintos indicadores.

Por último, en la **revisión por la dirección del sistema de gestión**, la Dirección General analiza los datos de los procesos de todo el año, viendo las tendencias de los mismos y las actuaciones llevadas a cabo en caso de tendencias negativas. Si lo considera necesario, propone acciones para la mejora.

## INDICADORES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE AMMA

### ATENCIÓN A LA PERSONA Y ASISTENCIA: PREVENCIÓN DE CAÍDAS

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Detectar la prevalencia de caída en el centro, identificar a los residentes con mayor riesgo de caídas y reducir los factores de riesgo extrínseco. |
|----------|---|

### SUJECIONES MECÁNICAS

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Uso racional de las sujetaciones. Las sujetaciones deberían ser la excepción y no la regla. Siempre debemos potenciar la movilidad hasta el último momento. Implantación de una cultura de no sujetaciones restrictivas. |
|----------|--|

### POLIFARMACIA

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar el número de pacientes con un uso excesivo de medicamentos. |
|----------|--|

### PREVENCIÓN DE LAS ÚLCERAS POR PRESIÓN

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar la prevalencia y pacientes con riesgos de sufrir úlceras por presión. |
|----------|--|

### PREVENCIÓN DE INFECCIÓN DE ORINA EN RESIDENTES INCONTINENTES

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Detectar si se está haciendo un uso adecuado de los cambios de pañal. |
|----------|---|

### ERROR EN CARGA DE MEDICACIÓN

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Reducción de margen de error en la carga de medicación. |
|----------|---|

### ATENCIÓN PSICOLÓGICA A RESIDENTES

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la psicólogo/a del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual. |
|----------|--|

### TALLERES DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de psicología sean adecuadas. |
|----------|---|

### ATENCIÓN POR TERAPIA OCUPACIONAL

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la terapeuta ocupacional del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual. |
|----------|--|

### TALLERES DE TERAPIA OCUPACIONAL

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de terapia ocupacional sean adecuadas. |
|----------|--|

### ATENCIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la fisioterapeuta del departamento en talleres grupales y/o con terapia individual. |
|----------|---|

### GRUPOS DE FISIOTERAPIA

|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Valorar que la cantidad de las actividades realizadas por el departamento de fisioterapia sean adecuadas. |
|----------|---|

### ATENCIÓN POR ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar el número de residentes y usuarios de centro de día atendidos por el/la educador/a o animador/a sociocultural en talleres grupales. |
|----------|--|

### TALLERES DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL

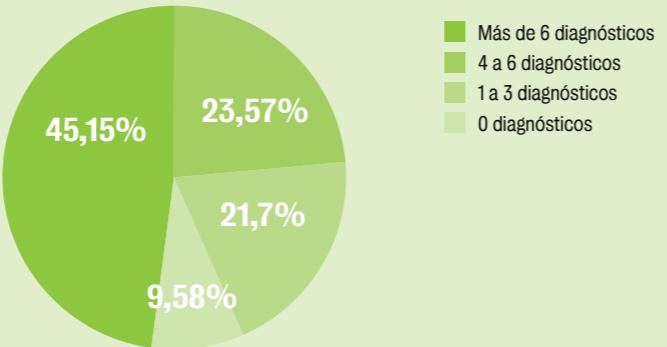
|          |   |
|----------|---|
| OBJETIVO | Valorar que la cantidad de las actividades de Animación Sociocultural sean adecuadas. |
|----------|---|

### PSICOFÁRMACOS: NEUROLÉPTICOS

|          |  |
|----------|--|
| OBJETIVO | Detectar el número de residentes con un uso excesivo de neurolépticos. |
|----------|--|

**3.231.821** cuidados realizados

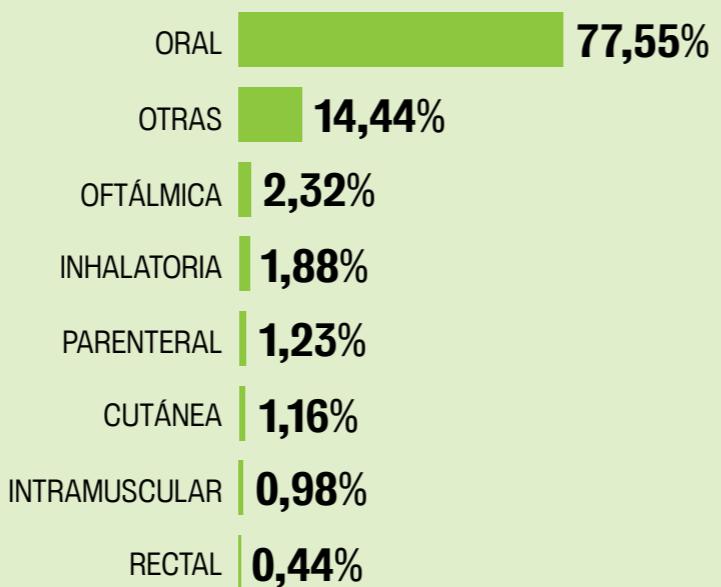
DIAGNÓSTICOS  
ACTIVOS  
POR PERSONA



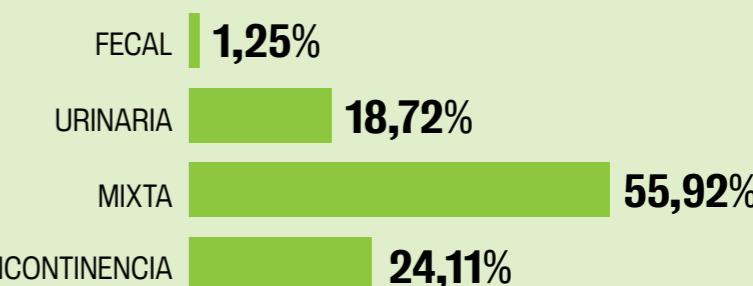
**8.964** derivaciones a Urgencias o Consultas Especializadas

**14.516.132** medicamentos administrados

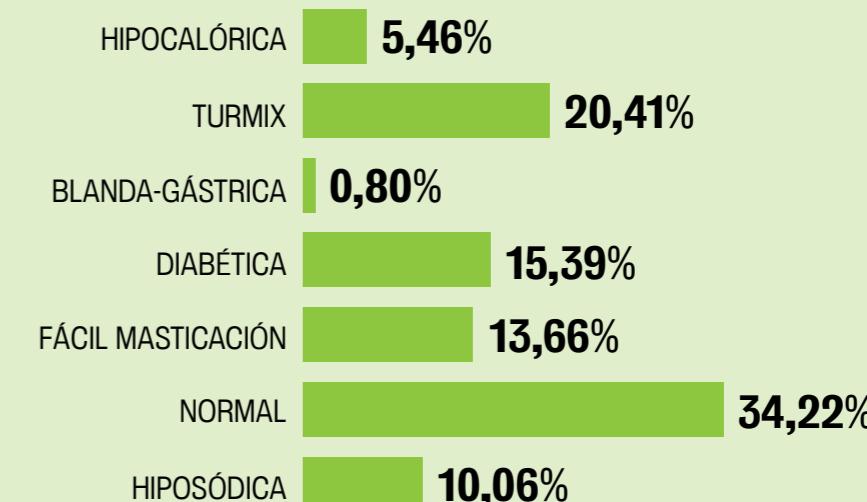
MEDICACIÓN POR  
TIPO DE VÍA DE  
ADMINISTRACIÓN



## INCONTINENCIA



## DIETAS



## ÚLCERAS



## TALLERES



# 4/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Mediante el Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y tratan las no conformidades detectadas tanto a nivel interno y externo. Ello permite aplicar y evaluar los resultados de todas aquellas acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales.

El origen de las **no conformidades** es variable, entre otros, pueden detectarse en la falta de cumplimiento de los valores de aceptación/rechazo de los controles asociados a los procesos o de la no realización de sistemáticas definidas en los mismos, de las inspecciones/auditorías realizadas interna o externamente, de reclamaciones, del seguimiento de procesos, asociados a proveedores, a APPCC, etc. Las incidencias puntuales detectadas en los procesos residenciales/asistenciales que se resuelven de forma inmediata no requieren que sean registradas en un informe de no conformidad, sino que su resolución se registra en el mismo documento en el que se registra el control. **Si la incidencia se repite, sí requiere apertura de un informe de No Conformidad.**

**262**  
NO CONFORMIDA-  
DES EN 2013

Cuando la resolución de **la no conformidad no pueda hacerse de forma inmediata y afecte al proceso** (es repetitiva no puntual, proceda de auditorías, requiera cambios en los procesos, etc.) se debe proponer una **Acción Correctiva**. Cuando el análisis de los datos **indiquen una potencial no conformidad** si no se ponen previamente los medios para la resolución, se debe proponer una **Acción Preventiva**.

## MODELO DE HOJA DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

| CENTRO/DEPARTAMENTO   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|---|---|--|---|--------------------------|--|--|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Centro:   | Departamento:  | Folio:  |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD<br><input type="checkbox"/> ACCIÓN CORRECTIVA<br><input type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>I- ORIGEN</b> <table border="1"> <tr> <td> <input type="checkbox"/> Sistema (SC)<br/> <input type="checkbox"/> Auditoría/Inspección (AI)<br/> <input type="checkbox"/> Reclamación (R)<br/> <input type="checkbox"/> Otras (O)         </td> <td> <input type="checkbox"/> Proveedor (P) _____<br/>         N° Pedido: _____<br/>         N° Albarán: _____<br/>         Cód. Artículo SAP: _____<br/>         Unidades: _____       </td> <td>         Producción: _____<br/>         N° Albarán: _____<br/>         Cód. articulo albarán: _____<br/>         Rotura stock: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No       </td> </tr> </table> |  |   | <input type="checkbox"/> Sistema (SC)<br><input type="checkbox"/> Auditoría/Inspección (AI)<br><input type="checkbox"/> Reclamación (R)<br><input type="checkbox"/> Otras (O) | <input type="checkbox"/> Proveedor (P) _____<br>N° Pedido: _____<br>N° Albarán: _____<br>Cód. Artículo SAP: _____<br>Unidades: _____ | Producción: _____<br>N° Albarán: _____<br>Cód. articulo albarán: _____<br>Rotura stock: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Sistema (SC)<br><input type="checkbox"/> Auditoría/Inspección (AI)<br><input type="checkbox"/> Reclamación (R)<br><input type="checkbox"/> Otras (O)   | <input type="checkbox"/> Proveedor (P) _____<br>N° Pedido: _____<br>N° Albarán: _____<br>Cód. Artículo SAP: _____<br>Unidades: _____ | Producción: _____<br>N° Albarán: _____<br>Cód. articulo albarán: _____<br>Rotura stock: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>II- DENOMINACION</b> _____ <b>REFERENCIA</b> _____   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>III- DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b> _____  |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>IV- CAUSA</b> _____  |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>V- ACTIVIDADES PLANIFICADAS</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>PLAZO EJECUCIÓN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>  |  |   | ACTIVIDAD   | PLAZO EJECUCIÓN  | RESPONSABLE   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ACTIVIDAD   | PLAZO EJECUCIÓN  | RESPONSABLE   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>VI- AVANCE/IMPLEMENTACIÓN</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>NOTICIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>   |  |   | FECHA   | RESPONSABLE  | NOTICIAS  |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| FECHA   | RESPONSABLE  | NOTICIAS  |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>VII- VERIFICACION</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>EFICAZ</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>COMENTARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>   |  |   | EFICAZ  | RESPONSABLE  | COMENTARIOS   | <input type="checkbox"/> |  |  | <input type="checkbox"/> |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EFICAZ  | RESPONSABLE  | COMENTARIOS   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>  |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>  |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>VIII- FECHA CIERRE</b> _____ <b>FECHA</b> _____ <b>REPORTE</b> _____   |  |   |   |  |   |                          |  |  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |

El responsable del Departamento implicado, junto con el personal que estime necesario, analizan las No Conformidades y definen las **acciones** encaminadas a dar solución a la **causa del problema** definida en la no conformidad, estableciendo los responsables designados para la implantación de **acciones** de mejora y los plazos del **seguimiento** de la implantación.

Para el cierre de la No Conformidad o de las acciones preventivas o correctivas, se verifica que las soluciones adoptadas han resuelto el problema en

el plazo previsto, procediendo al cierre y registro. Tras la puesta en marcha de las acciones planificadas para la resolución de la no conformidad y tras un periodo de funcionamiento de las mismas, el responsable asignado verifica que dichas acciones han sido eficaces y han eliminado la causa que provocó la no conformidad. En caso positivo, cierra la acción correctiva indicando las evidencias que ha tenido en cuenta para ello. En caso contrario, se emprenderán nuevas acciones.



# Recursos humanos

# POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

La **calidad técnica y humana** del equipo de trabajo determina el éxito de un centro asistencial.

El Grupo Amma pone especial cuidado no sólo en seleccionar a **profesionales con experiencia** en el cuidado de las personas mayores y dependientes, sino también en **actualizar sus conocimientos** y en aplicar **medidas de conciliación de la vida laboral y familiar**. Y todo ello porque en Amma somos conscientes de que la mayor garantía para la satisfacción de sus usuarios está en la **satisfacción y motivación de sus profesionales**.

En la actualidad, la plantilla de Amma está formada por **más de 2.500 personas** expertas en numerosos ámbitos para que la atención prestada a residentes y familiares sea lo más completa posible.

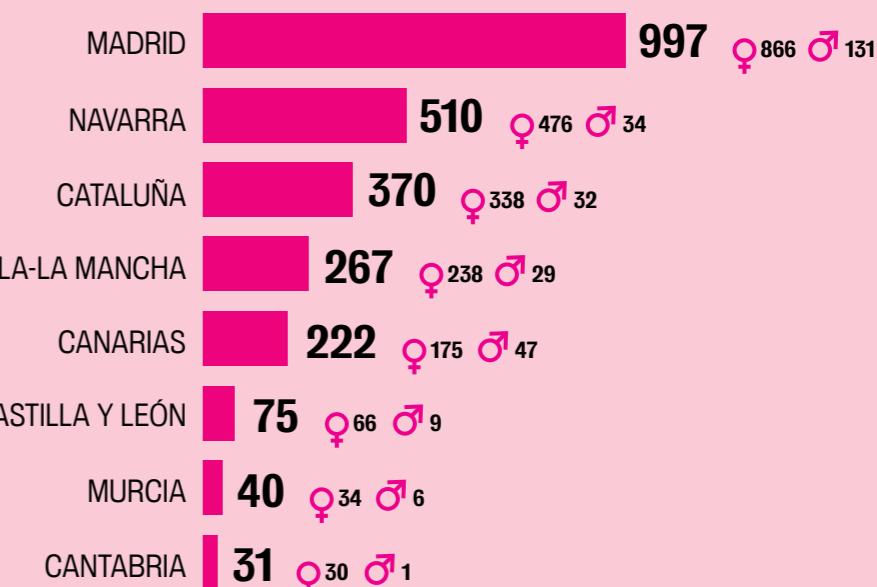


\* incluye sueldos y salarios, seguridad social y otros gastos sociales

## NÚMERO DE EMPLEADOS evolución

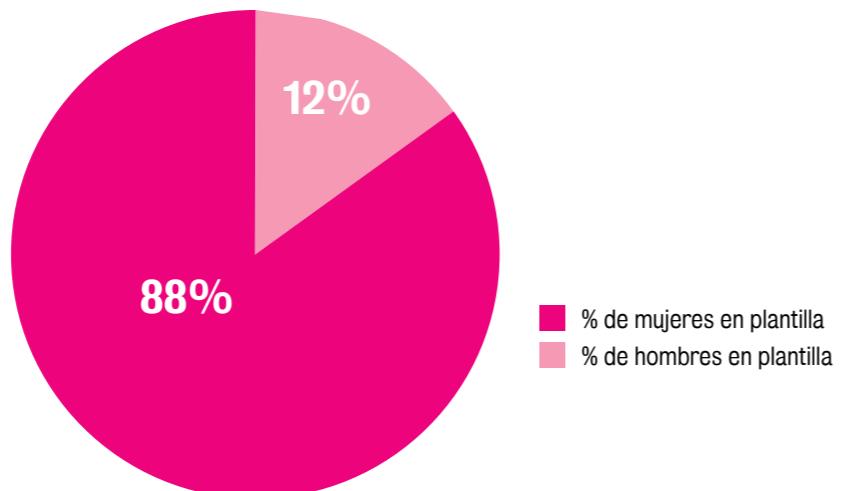


## EMPLEADOS POR CC.AA. 2013

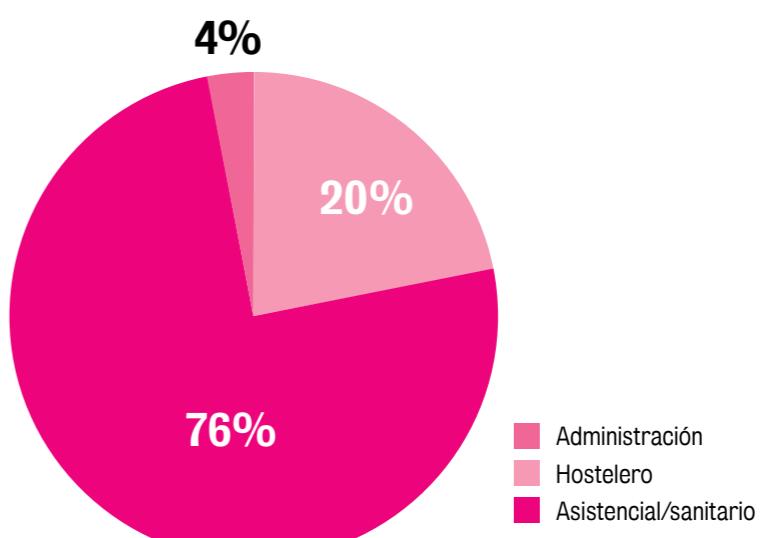


## PERFIL DE LA PLANTILLA

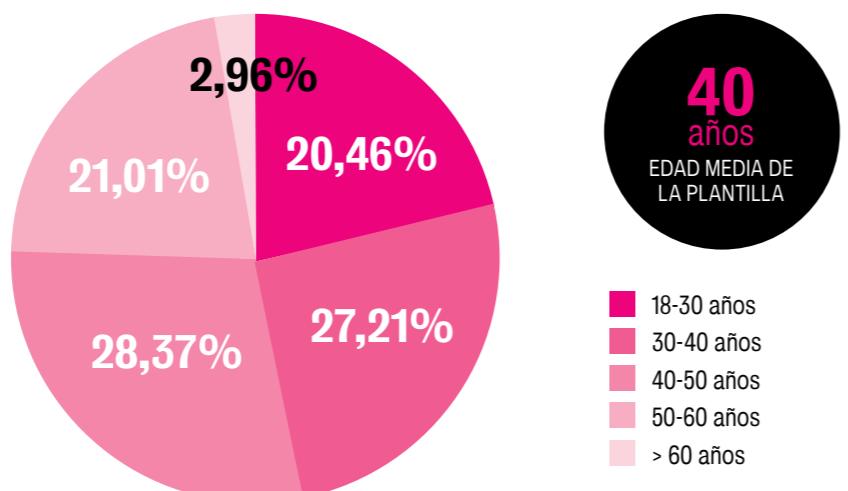
### SEXOS



### ÁREAS



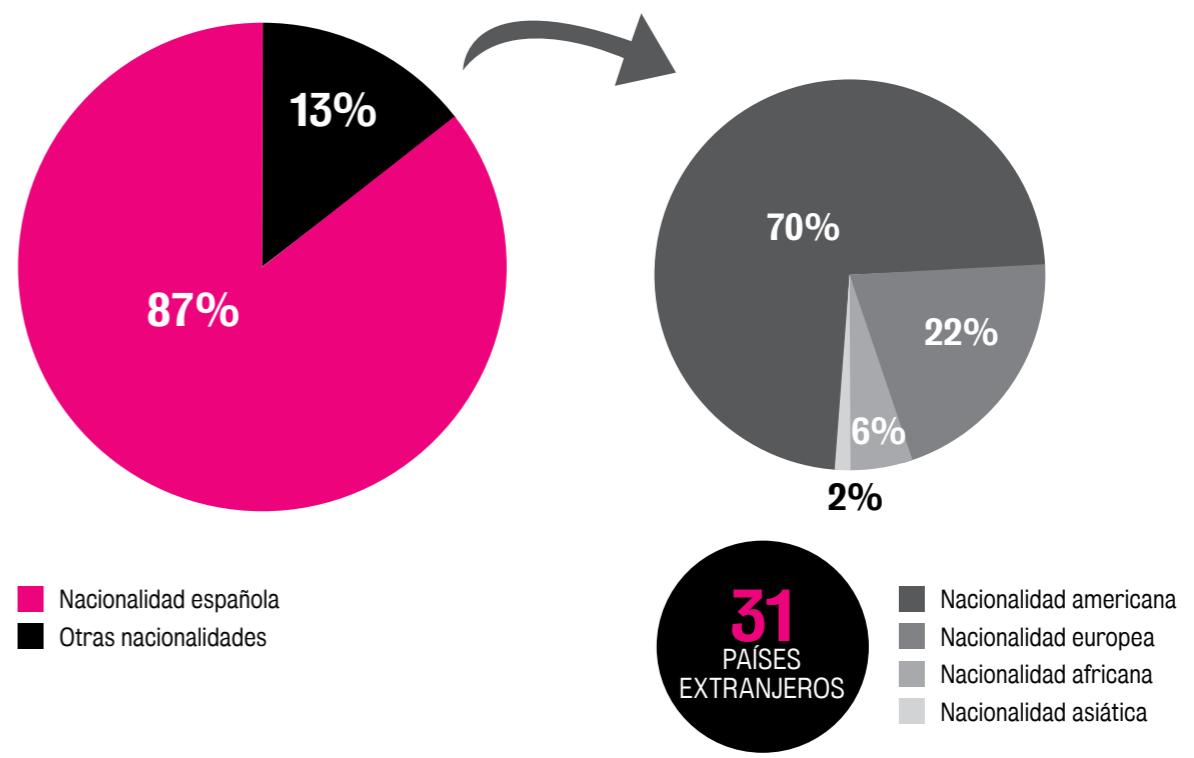
### EDAD



**40**  
años  
EDAD MEDIA DE  
LA PLANTILLA

- 18-30 años
- 30-40 años
- 40-50 años
- 50-60 años
- > 60 años

### NACIONALIDAD



**31**  
PAÍSES  
EXTRANJEROS

# POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

86

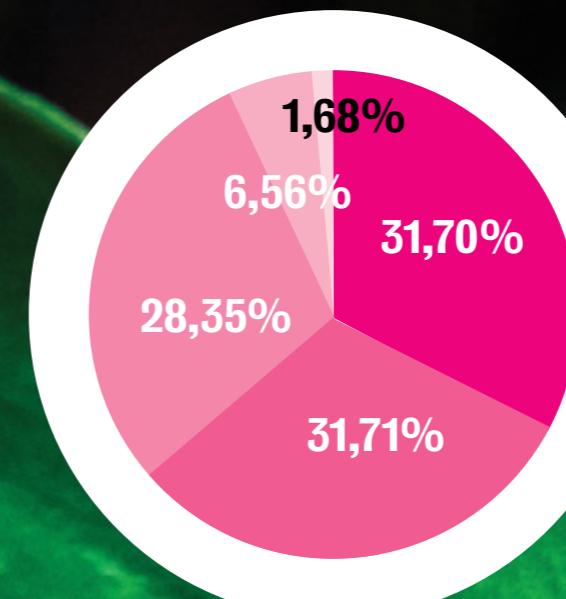
El proceso de selección se inicia desde el momento en el que se precisa la **incorporación de un nuevo profesional** en alguno de nuestros centros y/o central.

Todos los perfiles del Grupo están contemplados al detalle en las **Descripciones del Puesto de Trabajo por categoría profesional**, en función de las cuales se articulan los **criterios mínimos exigidos** para poder aplicar a una oferta laboral del Grupo Amma.

Siguiendo estos criterios, los profesionales han de cumplir no sólo con las competencias profesionales y exigencias académicas, sino con experiencia, competencias personales o habilidades no técnicas acordes con la empatía y orientación hacia el trato

con personas mayores necesaria para el desempeño del trabajo en una residencia y que presupongan un correcto ajuste a la cultura Amma.

En el marco de su política de Recursos Humanos, el Grupo Amma apuesta por la **promoción interna** de sus profesionales y por la **contratación local e indefinida** para garantizar la continuidad de sus equipos de trabajo y de sus procesos asistenciales y también la mejor adaptación a las necesidades y demandas de los residentes y sus familias.



## ANTIGÜEDAD

- 0-2 años
- 3-5 años
- 6-8 años
- 9-11 años
- > 12 años

**24%**  
EVENTUALES

PERSONAL  
INDEFINIDO Y  
EVENTUAL

**76%**  
INDEFINIDOS

**194**

NUEVAS CONTRATACIONES EN 2013

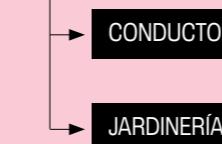
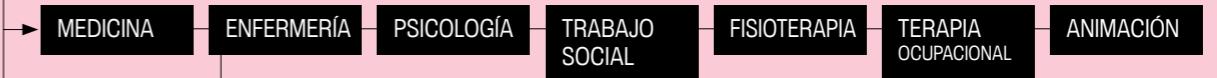
**8,59%**

ÍNDICE DE ROTACIÓN  
DE LA PLANTILLA EN  
2013

## ORGANIGRAMA TIPO CENTROS AMMA

### DIRECCIÓN CENTRO

#### EQUIPO TÉCNICO



# ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El Grupo Amma llevó a cabo a finales de 2013 una encuesta de clima laboral, una herramienta que pretende medir de forma periódica el índice de satisfacción de los trabajadores y trabajadoras de Amma, tanto de central como de las residencias, con respecto al trabajo que desempeñan.

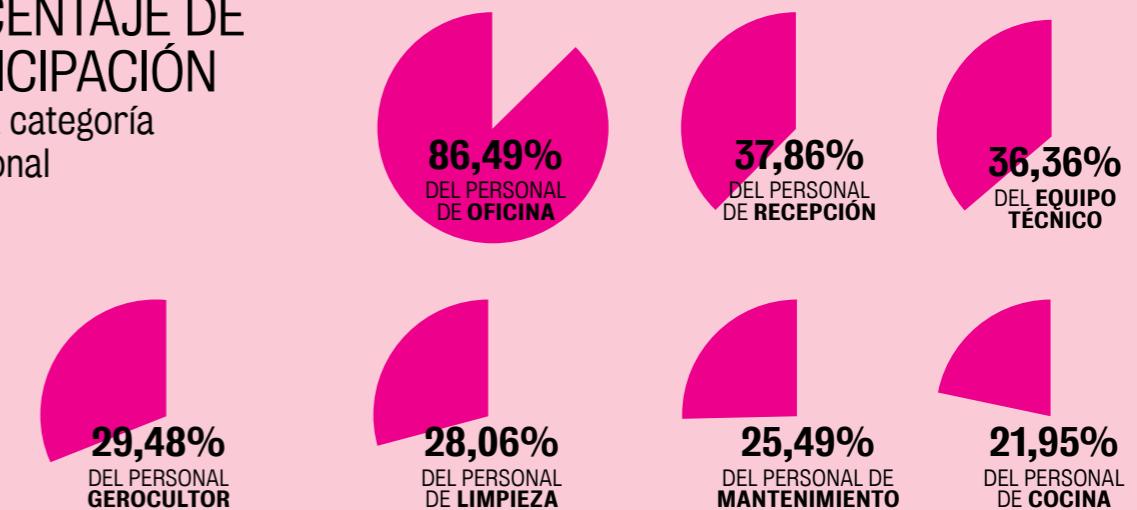
El objetivo es identificar áreas de mejora y adoptar así medidas que contribuyan a incrementar la motivación y satisfacción de la plantilla de la compañía, reforzando también el sentimiento de pertenencia al grupo, un elemento clave para mejorar a su vez la atención a los residentes y sus familias.

En base a los resultados de esta encuesta, los Departamentos de Comunicación y de Recursos Humanos de la compañía van a implementar un Plan de Comunicación Interna.



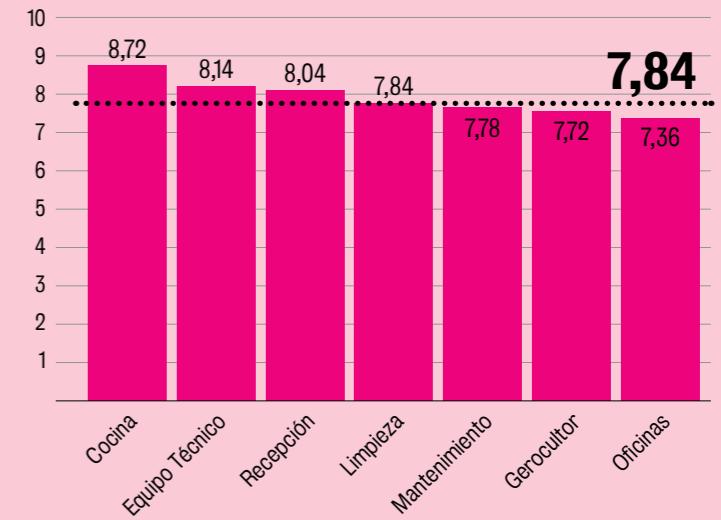
En la encuesta participaron 930 personas, casi un 40% del total de la plantilla de Amma, y la nota media de todo el grupo se ha situado en un 7,84 (nota media). En total se han formulado 37 preguntas.

## PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN de cada categoría profesional



## NOTAS DE CLIMA LABORAL por categoría profesional

(Notas de 0 a 10)



## NOTAS POR ASUNTOS

(Notas de 0 a 10)



# EL PLAN DE FORMACIÓN

Para alcanzar la mejor calidad asistencial, el Grupo Amma busca no sólo seleccionar a los mejores profesionales, sino que una vez integrados, debe seguir **actualizando continuamente sus conocimientos y competencias** para cumplir con las exigencias de calidad fijadas.

92

Para ello, el Grupo Amma cuenta con un **Plan de Formación continua** para cada uno de sus colectivos profesionales. Este plan obedece a la recogida y detección inicial de necesidades de formación a nivel nacional en cada una de nuestras áreas y actividades, tanto para las oficinas centrales como para las residencias.

La **detección inicial** surge de las encuestas de satisfacción anuales a residentes y familiares, de las evaluaciones de desempeño recogidas desde el Departamento de Recursos Humanos y de las líneas operativas propuestas en el plan de negocio de la compañía.

## ENFOQUE DEL PROGRAMA FORMATIVO fases

Diseño de la Acción Formativa

Desarrollo Talleres de Aprendizaje

Transferencia al puesto

Impacto en los Resultados

Acreditación de la mejora del desempeño

El planteamiento del plan de formación oficial sigue un **proceso SMART** (sencillo, medible, alcanzable, realista y a tiempo) para hacer de este servicio una mejora tangible y deseable para todos los colaboradores Amma y que finalmente permita una gestión optimizada de recursos y de tiempo.

**Cada año, de manera oficial y a nivel nacional, se comunica el correspondiente plan de formación a todos los centros**, incluidas las oficinas centrales.

La compañía cuenta con **tres vías de formación** posibles para sus empleados:

**1/ PLAN DE FORMACIÓN DENTRO DE PLAN DE CADA AÑO EN CURSO** que corresponde con las acciones formativas oficiales marcadas a nivel nacional.

**2/ FORMACIÓN FUERA DE PLAN DE CARÁCTER INTERNO**, que es in company, impar-

tida por los propios profesionales de nuestros centros para la plantilla respondiendo a una necesidad particular específica de esa residencia en concreto.

**3/ FORMACIÓN FUERA DE PLAN DE CARÁCTER EXTERNO**, que es aquélla que realizan nuestros profesionales con carácter no planificado y que se solicita por vía interna para su aprobación y realización.

Para el desarrollo de las acciones formativas, el Grupo Amma cuenta con destacados **proveedores de formación externos** como son: Foro Técnico de la Formación, María Wolf, CEF, Dux Diligens S.A., Ernst&Young, Profesionalia, LECO, Formación sin Barreras S.L. (Fundación AFIN), Grupo Norte, Idea Innovación, Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, Fundación de la Energía de la CAM, Escuela Superior de Postgrado, HARTMANN y Nestlé.

# PROCESO SMART

**S**ENCILLO  
**M**EDIBLE  
**A**LCANZABLE  
**R**EALISTA  
**T**IEMPO

## CATÁLOGO DE FORMACIÓN 2013

El **catálogo de formación del 2013** comprendió Acciones Formativas (AF) en dos grandes áreas:

### ACCIONES FORMATIVAS DE REQUERIMIENTO LEGAL

**LEGAL:** aquellas que precisaban de una obligatoriedad legal tanto para la compañía como para el desempeño del puesto de trabajo. Son aquellas que se corresponden con materias en prevención de riesgos laborales (PRL), los módulos de certificados de profesionalidad exigidos por el Real Decreto 1379/2008 del 1 de agosto, prevención y control de legionella o certificación en manipulación de alimentos. Son consideradas de requerimiento legal las siguientes:

- Certificado de profesionalidad.
- Prevención y control de legionella.
- Curso nivel básico en PRL.
- Formación general inicial PRL en el puesto de trabajo.
- PRL Puesto de auxiliar y PRL Personal de limpieza.
- Riesgos laborales en el uso de pantallas y visualización de datos.
- Seguridad vial.

### ACCIONES FORMATIVAS DE NO REQUERIMIENTO LEGAL

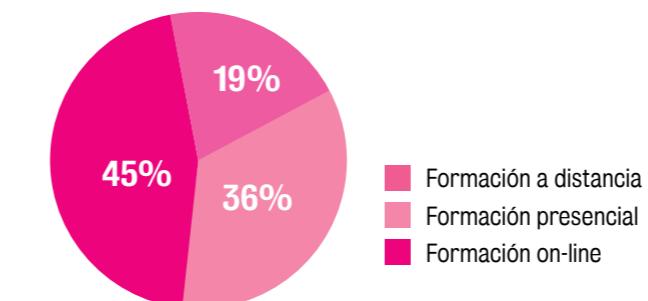
**NO REQUERIMIENTO LEGAL:** aquellas que no suponen un requisito legal por parte de la compañía y sí una mejora en el desempeño de las competencias técnicas y habilidades de gestión de los trabajadores en su puesto de trabajo. En este sentido se contemplaron:

- Trabajo en equipo y resolución de conflictos.
- Gestión comercial y de atención al usuario.
- Tratamiento de heridas.
- Incontinencia y cuidados de la piel.
- Guía para profesionales de la recepción.
- Gestión en la supervisión de auxiliares.
- Manejo de síntomas conductuales y psicológicos en la demencia.
- Formación nutricional, protocolos de nutrición.
- Lectura correcta de electrocardiogramas.
- Manipulación de alimentos.

## ACCIONES FORMATIVAS 2013

|                                   | Participantes | Horas         | Acciones formativas |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Formación interna                 | 551           | 560           | 140                 |
| Formación oficial dentro del plan | 2.142         | 23.285        | 609                 |
| Formación fuera del plan          | 212           | 1.107         | 212                 |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>2.905</b>  | <b>24.952</b> | <b>961</b>          |

## MODALIDAD ACCIONES FORMATIVAS



**52,2%**

**PERSONAL GEROCULTOR CON TITULACIÓN OFICIAL**

# CONVENIOS PARA FORMACIÓN DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

96

El Grupo Amma desarrolla un **programa específico de colaboración** con diversos organismos.

Amma colabora con universidades, institutos, centros de Formación Profesional, ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas, entidades sociales y otro tipo de organismos para **favorecer el desarrollo de prácticas de alumnos en sus centros y la formación de reciclaje**. Estas prácticas se desarrollan en numerosas **especialidades**: Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Auxiliares de Geriatría y Farmacia, Dietética, Logopedia, Trabajo Social, Limpieza y Hostelería.

La valoración de las prácticas es muy positiva tanto por parte de las residencias como también por parte de las entidades colaboradoras, que ven en este tipo de programas la posibilidad de ofrecer a su alumnado un **complemento práctico** a los contenidos teóricos que les ofrecen en los cursos. Además, la reali-

zación de estas prácticas puede conllevar la **incorporación profesional de los alumnos a los equipos de las residencias** tras su periodo de formación.

Actualmente, el Grupo Amma mantiene **convenios de colaboración con más de 100 entidades**, entre ellas institutos, centros de formación profesional, universidades como la Complutense de Madrid, Barcelona, Alcalá de Henares, Autónoma de Madrid, Navarra, Alfonso X El Sabio, Salamanca, Europea de Madrid, Rey Juan Carlos o San Pablo-CEU y entidades públicas y privadas como los gobiernos y ayuntamientos de las Comunidades Autónomas y ciudades donde está presente la compañía, la Federación Empresarial de la Dependencia (FED), Cámaras de Comercio, Cruz Roja España, CCC...



**MÁS DE  
300**  
ESTUDIANTES HICIERON  
PRÁCTICAS EN AMMA  
EN 2013

# EMPLEO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS

Además del personal propio con discapacidad en la compañía, el Grupo Amma firmó en 2012 un acuerdo de colaboración con la red de lavanderías industriales **Flisa** (Grupo Fundosa, Fundación ONCE) que permitió generar **60 puestos de trabajo para personas con discapacidad**.

Empleados de Flisa se han incorporado a las lavanderías propias de los centros Amma para el lavado, secado y planchado de la ropa de los residentes. Además, Flisa dota a las residencias con la ropa necesaria para vestir las habitaciones y comedores, que la procesa en las lavanderías que tiene a lo largo del territorio nacional.

Las lavanderías Flisa son Centros Especiales de Empleo con más de **2.800 trabajadores**, de los cuales **más del 86% son personas con discapacidad**. En la actualidad, Flisa cuenta con **32 lavanderías industriales propias** y presta cobertura nacional.



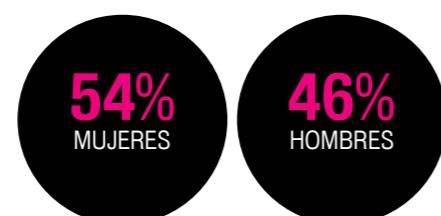
# PLAN DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD

En 2009 Amma lanzó un **Plan de Igualdad y Diversidad**, que comenzó a implantarse en los centros de **Navarra** en colaboración con las centrales sindicales y el Instituto Navarro para la Igualdad del Gobierno de Navarra, y que se está aplicando progresivamente en el **resto de Comunidades Autónomas**.

El **objetivo del plan** es avanzar en la equiparación entre hombres y mujeres, con especial cuidado hacia las mujeres en situación de riesgo, así como mejorar las condiciones de trabajo de ambos sexos y fomentar la cultura de la igualdad.

Entre **las medidas incluidas en el plan** figuran la mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar de la plantilla; actuaciones en materia de salud laboral para los empleados y empleadas de las residencias; políticas de prevención del acoso o violencia contra las mujeres tanto en el ámbito laboral como doméstico; acogida e integración de mujeres en situación de riesgo de exclusión; o la adopción de un lenguaje inclusivo en las herramientas y acciones de comunicación de la compañía, entre otras.

## PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS



\* Teniendo en cuenta direcciones de oficinas centrales y de residencias

## HITOS DEL PLAN DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD DEL GRUPO AMMA

### 2009

El Grupo Amma lanza su Plan de Igualdad y Diversidad.

### 2010

Amma firma convenio con el Ministerio de Sanidad para la inclusión laboral de mujeres víctimas de violencia de género.

Amma firma convenio con el Gobierno de Navarra para la inclusión laboral de mujeres víctimas de violencia de género.

### 2011

El Plan de Igualdad y Diversidad de Amma, incluido en la guía “Igualdad y Responsabilidad Social Empresarial. Guía para Pymes”, editada por la Secretaría de Estado de Igualdad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y Forética.

### 2012

Amma se adhiere a la campaña “Hay salida” del Ministerio de Sanidad contra la violencia de género.

Amma, una de las 34 empresas fundadoras de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, auspiciada por el Ministerio de Sanidad, entre ellas Alcampo, BBVA, Carrefour, El Corte Inglés, Endesa, La Caixa, Iberdrola, IKEA, Eroski, CEPSA, Mango, NH Hoteles, REPSOL o Telefónica.

### 2013

Amma renueva su adhesión al Grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.

# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el **Plan de Prevención** del Grupo Amma se incluyen todas las prácticas y procedimientos organizativos existentes en la compañía.

102

Su objetivo es **servir de guía para el desarrollo, impulso e implantación de un adecuado sistema preventivo**, y se estructura en función de los siguientes principios:

- Colaboración proactiva de todos los integrantes de la compañía.
- Evitar riesgos combatiéndolos en su origen y evaluar los que no son evitables.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Planificar la actividad preventiva valorando en todo caso la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro, anteponiendo las medidas de seguridad colectiva a las de seguridad individual.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

Como medio de apoyo fundamental a la tarea de gestionar la prevención de riesgos laborales, el

Grupo Amma tiene constituido un **Servicio de Prevención** (propio y ajeno), que actúa como asesor de la Dirección aportando las herramientas técnicas para la prevención de riesgos laborales, facilitando información para la toma de decisiones y apoyando las acciones en la organización encaminadas a la minimización de los riesgos laborales.

El Plan de Prevención **se revisa anualmente para efectuar las modificaciones oportunas** que sean aplicables como consecuencia de cambios en la legislación, nuevas herramientas preventivas adoptadas en el Sistema de Gestión, etc. Además, todos los años el Grupo Amma elabora un **Programa Anual de Actividad Preventiva (P.A.A.P.)**, en el que se detallan los objetivos propuestos en materia de prevención de riesgos laborales para, a partir de ellos, establecer las actividades y medidas preventivas a desarrollar.

**Vigilancia de la salud** (exámenes de salud voluntarios a la plantilla llevados a cabo por Asepeyo, Fremap y Prevención Navarra)



**873** reconocimientos médicos realizados en 2013

**Medidas de emergencia** en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación



**28** simulacros de emergencia realizados en 2013

**Comités de seguridad y salud:** 68 delegados de prevención, que representan al 98% de la plantilla



**114** reuniones realizadas en 2013

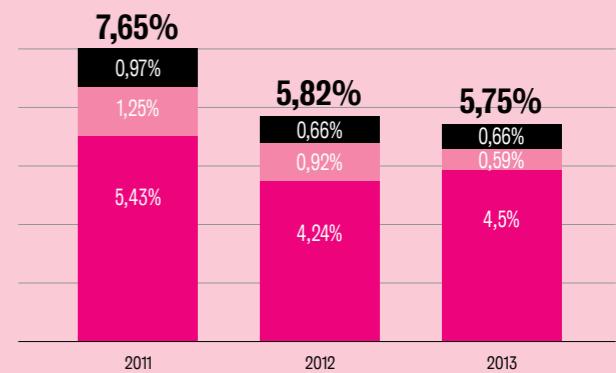
**Evaluación de riesgos y planificación preventiva:** durante 2013 se han realizado evaluaciones en las siguientes áreas



**23** higiene | **7** ergonómica  
**1** psicosocial | **2** instalaciones y puestos

## ABSENTISMO evolución

- Contingencia común
- Contingencia profesional
- Otros



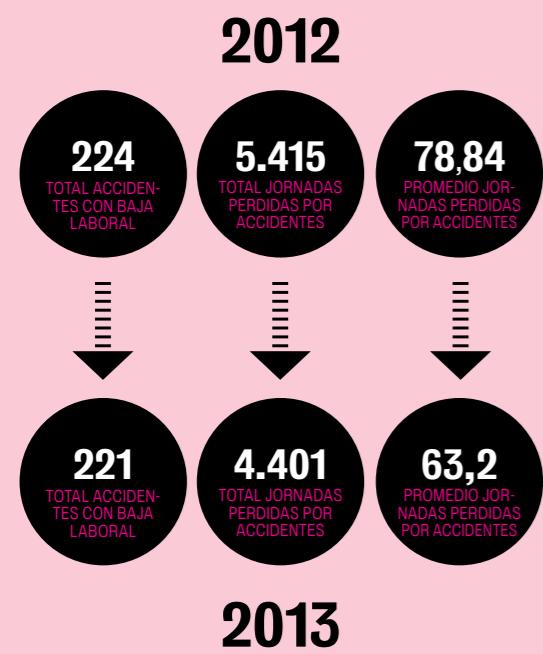
## ABSENTISMO 2013 por CC.AA.



## Certificado de empresa auditada. AUDELCO



## SINIESTRALIDAD LABORAL



## LUGAR EN EL QUE SE PRODUJO EL SINIESTRO 2013

EN CENTRO O LUGAR DE TRABAJO HABITUAL  
**82,65%**

ENFERMEDAD PROFESIONAL  
**7,14%**

AL IR O AL VOLVER DEL TRABAJO (IN ITINERE)  
**7,14%**

EN OTRO CENTRO O LUGAR DE TRABAJO  
**2,55%**

EN DESPLAZAMIENTO EN SU JORNADA LABORAL  
**0,51%**

## TIPO DE LESIONES 2013

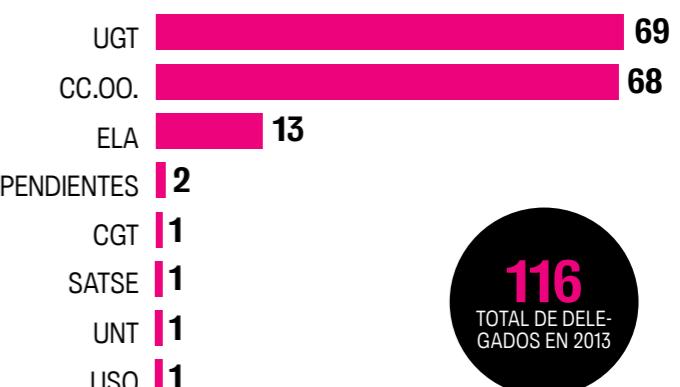
|   |               |
|---|---------------|
| Esguinces y torceduras                          | <b>33,67%</b> |
| Otros tipos de dislocaciones                    | <b>22,45%</b> |
| Otros tipos de heridas y lesiones superficiales | <b>10,20%</b> |
| Lesiones superficiales                          | <b>8,16%</b>  |
| Otras lesiones no incluidas en otros apartados  | <b>7,14%</b>  |
| Dislocaciones y subluxaciones                   | <b>6,63%</b>  |
| Lesiones internas                               | <b>5,10%</b>  |
| Fracturas cerradas                              | <b>2,55%</b>  |
| Heridas abiertas                                | <b>2,04%</b>  |
| Quemaduras y escaldaduras                       | <b>1,02%</b>  |
| Otros tipos de infecciones                      | <b>0,51%</b>  |
| Otros tipos de fracturas de huesos              | <b>0,51%</b>  |

## PARTE DEL CUERPO LESIONADA 2013

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| Espalda         | <b>25,51%</b> |
| Cuello          | <b>10,71%</b> |
| Maléolo         | <b>9,18%</b>  |
| Hombro y húmero | <b>7,65%</b>  |
| Dedo            | <b>6,63%</b>  |
| Pie             | <b>5,61%</b>  |
| Mano            | <b>5,10%</b>  |
| Pierna          | <b>4,59%</b>  |
| Brazo           | <b>4,08%</b>  |
| Muñeca          | <b>3,06%</b>  |
| Otras partes    | <b>17,86%</b> |

## LIBERTAD SINDICAL

Amma garantiza el derecho de sus profesionales a **pertenecer a la organización sindical** de su preferencia y apuesta por mantener una relación abierta y fluida con los representantes de los trabajadores a través de los comités de empresa. En 2013, el 100% de sus profesionales está acogido a convenios colectivos.

DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES  
por sindicato de procedencia - 2013DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES  
por sindicato y cc.aa. 2013

**MADRID**  
33 CC.OO., 28 UGT, 1 USO, 1 UNT

**NAVARRA**  
15 UGT, 13 ELA, 3 CC.OO., 1 SATSE

**CASTILLA-LA MANCHA**  
14 CC.OO., 9 UGT

**CASTILLA Y LEÓN**  
3 CC.OO., 2 UGT

**CATALUÑA**  
14 UGT, 8 CC.OO.,  
2 INDEPENDIENTES, 1 CGT

**CANTABRIA**  
1 UGT

**CANARIAS**  
1 UGT

# IV Centros Amma

# MODELO ARQUITECTÓNICO

Todos los centros del Grupo Amma han sido diseñados con el objetivo de crear **espacios confortables** donde las personas mayores y sus familias se sientan a gusto y en los que, además, se pueda ofrecer una asistencia individual y personalizada de la máxima calidad, buscando la funcionalidad y las mayores facilidades para el desempeño de los profesionales.

108

Para ello, y basándose en los requerimientos técnicos exigidos por las administraciones, Amma ha colaborado con **equipos de arquitectos especializados líderes a nivel nacional** en el diseño y construcción de este tipo de edificios.

Los centros están dotados con las más **modernas infraestructuras y equipamientos**, cumpliendo los más altos estándares de calidad y seguridad en los diferentes elementos arquitectónicos y constructivos. Además, cuentan también con **amplias zonas ajardinadas y terrazas, zonas de juegos infantiles y accesos controlados**, y todo ello **sin barreras arquitectónicas**.

Con el fin de que la arquitectura facilite la vida diaria a sus residentes, el Grupo Amma apuesta por **edificios de nueva construcción**, aunque excepc-

cionalmente puede **adecuar espacios ya existentes** de acuerdo con los indicadores de calidad previamente fijados.

**Arquitectónicamente, las residencias Amma repiten un mismo patrón.** En la **planta baja** se ubican las zonas comunes (gimnasio, salas de terapias, salón de actos, capilla, peluquería, podología, cafetería y biblioteca), así como los despachos de los profesionales y consultorios médicos y de enfermería. Por su parte, **las plantas** se dividen en diferentes unidades de convivencia, con su propio comedor, salón y baño geriátrico, y las habitaciones de los residentes, además de los puestos de control de enfermería y auxiliares. En la **planta sótano** se ubican servicios generales de la residencia como cocina, lavandería, mantenimiento, salas de calderas, parking...



**253.279**

M<sup>2</sup> CONSTRUIDOS  
TOTALES



**57,4**

M<sup>2</sup> CONSTRUIDOS  
POR RESIDENTE

# CONFORTABILIDAD EN LOS CENTROS

La experiencia de Amma en el diseño y construcción de residencias para mayores le ha permitido construir un **modelo arquitectónico** que compagina funcionalidad y **confortabilidad** para crear **ambientes cálidos, luminosos y acogedores.**

110

Todos los centros de Amma se estructuran en **unidades de convivencia** donde residen personas con un estado de salud similar, en función de su nivel de dependencia. En la práctica, estas unidades funcionan autónomamente, como pequeñas residencias, en las que poder realizar un seguimiento individualizado por parte de la plantilla. Además, en todos los centros hay una **unidad específica de Alzheimer y otras demencias severas.**

Igualmente importante es el hecho de que Amma apueste por las habitaciones individuales como forma de potenciar el respeto a la intimidad y la comodidad de las personas mayores. Las residencias Amma cuentan de media con un **75% de habitaciones individuales.**

Las **habitaciones**, todas ellas con baño geriátrico adaptado, están equipadas con teléfono, toma de televisión, pulsadores de alarma, armarios empotrados, cama adaptada, mesilla, juego de escritorio, sillón ergonómico y toma de oxígeno. Pero en aras de favorecer la máxima confortabilidad de sus usuarios, y también

para que puedan sentirse como en su propio hogar, se permite que puedan **decorarlas a su gusto.**

El **mobiliario** de todos los centros Amma, así como los elementos decorativos, buscan sobre todo la adecuación a las necesidades físicas de los residentes, procurando en cualquier caso el cuidado de los detalles para dotar a los centros de un ambiente cálido. A este respecto, es de destacar que en 2013 la compañía ha iniciado un ambicioso **proyecto de redecoración de sus centros** para que, manteniendo el objetivo básico de asegurar la máxima adecuación a las necesidades funcionales de los mayores, se logren al mismo tiempo ambientes aún más acogedores.

**75%**  
DE HABITACIONES INDIVIDUALES

**60%**  
DE PLAZAS EN HABITACIÓN INDIVIDUAL



► Imágenes de la residencia Amma Colmenar (Madrid) tras el proyecto de redecoración llevado a cabo en 2013.

111

# MANTENIMIENTO DE LOS EDIFICIOS

Una residencia de mayores está en funcionamiento 24 horas al día los 365 días del año, con lo que esto supone de desgaste para las instalaciones.

Por este motivo, es muy importante tomar todas las medidas para garantizar el permanente buen estado de los edificios, para lo cual el Grupo Amma cuenta con un Plan específico de Mantenimiento.

El objetivo del Plan de Mantenimiento es asegurar el adecuado estado de las infraestructuras y el correcto funcionamiento de los equipos utilizados, minimizando las incidencias a las personas usuarias, ya sean residentes o trabajadores.

En el Grupo Amma se realizan dos tipos de mantenimiento:

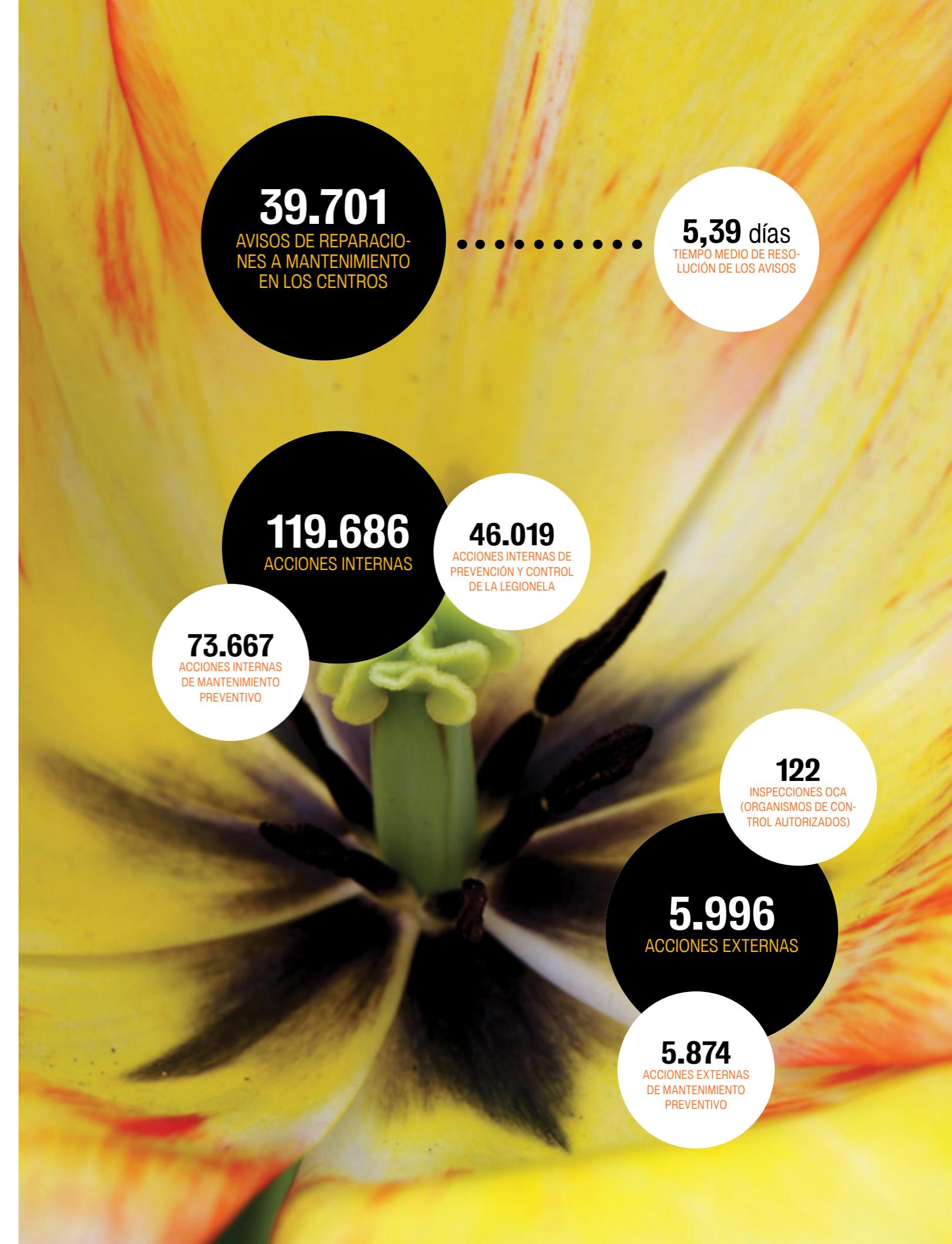
-Mantenimiento preventivo: con el fin de mantener los centros (tanto el interior como el exterior de los mismos) en las mejores condiciones posibles y eliminar posibles riesgos. El programa de mantenimiento preventivo se basa en inspecciones diarias o rutinas semanales, protocolizadas en el Plan de Mantenimiento, con la intención de reducir la probabilidad de fallo de un bien o del servicio que nos proporciona una instalación.

-Mantenimiento correctivo: con el fin de reparar los equipos o instalaciones cuando dejan de funcionar o lo hacen de forma defectuosa. Cuando se genera

una necesidad de reparación detectada por cualquier trabajador, familiar o usuario, se comunica a Recepción, quien lo registra en la Hoja de Reparaciones (interna de cada centro), que es la que consulta diariamente el oficial de mantenimiento con el fin de reparar todo lo necesario con la máxima brevedad.

Además de estos mantenimientos, y con el objetivo de actualizar sus infraestructuras y materiales para poder prestar un servicio asistencial con la máxima calidad, el Grupo Amma cuenta con un Plan de Inversiones anual.

Cada año, los directores de las residencias realizan una propuesta con aquellas inversiones que consideran más oportunas para mejorar el bienestar de los residentes (pintado, mejoras en sistemas de calefacción y aire acondicionado, sectorizaciones, equipamientos, calderas, mobiliario, pérgolas, material, dotaciones informáticas...). Estas acciones son analizadas por el Comité de Inversiones, que establece las prioridades y la planificación para llevarlas a cabo, con independencia de que durante el año pueden surgir también inversiones no planificadas de antemano que deben ser atendidas.



# SERVICIOS EN LAS RESIDENCIAS

Las **residencias del Grupo Amma** cuentan con diversos servicios residenciales, diurnos y nocturnos, de asistencia sanitaria, servicios generales y de confortabilidad, ocio y tiempo libre para garantizar la máxima calidad de vida de los usuarios.

114

## SERVICIOS RESIDENCIALES

- Estancias permanentes.
- Estancias temporales (respiro para familiares, convalecencia y rehabilitación).
- Estancias sociosanitarias.

## SERVICIOS DIURNOS Y NOCTURNOS

- Plazas de centro de día.
- Estancias diurnas.
- Estancias nocturnas.

## ASISTENCIA SANITARIA

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| · Servicio médico.                | · Fisioterapia y rehabilitación. |
| · Servicio de enfermería.         | · Podología.                     |
| · Valoración geriátrica integral. | · Estimulación cognitiva.        |
| · Unidades de memoria.            | · Depósito de farmacia.          |
| · Psicología.                     |                                  |

## SERVICIOS GENERALES

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| · Limpieza.            | · Recepción.     |
| · Lavandería.          | · Mantenimiento. |
| · Servicio de comidas. | · Tanatorio.     |

## SERVICIOS DE CONFORTABILIDAD, OCIO Y TIEMPO LIBRE

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| · Aulas de formación.                           | · Salón de actos.          |
| · Peluquería.                                   | · Salas de estar con TV.   |
| · Capilla y servicio religioso.                 | · Gimnasio.                |
| · Cafetería.                                    | · Zonas verdes.            |
| · Biblioteca.                                   | · Terapia ocupacional.     |
| · Comedor social para celebraciones familiares. | · Parques infantiles.      |
| · Trabajo social.                               | · Animación sociocultural. |
| · Aparcamiento para visitantes.                 |                            |

## PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



Nº de recetas **582**

Total de servicios de comida anuales **5.936.206**

Promedio de servicios de comida diarios **16.264**

Para la confección de los menús, Amma trabaja en colaboración con Nutrisa, una de las empresas pioneras a nivel nacional en los servicios de nutrición para la tercera edad. Además, la compañía firmó en 2013 un convenio de colaboración con Nestlé por el que las residencias cuentan también con el asesoramiento de expertos en nutrición clínica.

### MAGNITUDES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

porcentaje sobre  
la inversión total en  
alimentación

#### GRUPOS DE ALIMENTOS

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| ALIMENTOS PREPARADOS  | <b>17,54%</b> |
| CARNES                | <b>13,99%</b> |
| PESCADOS, MARISCO     | <b>13,47%</b> |
| LÁCTEOS               | <b>11,45%</b> |
| VERDURAS Y HORTALIZAS | <b>10,47%</b> |
| FRUTAS                | <b>9,14%</b>  |
| CEREALES              | <b>9,09%</b>  |
| ADEREZOS, INFUSIONES  | <b>5,01%</b>  |
| ACEITES               | <b>2,78%</b>  |
| BEBIDAS               | <b>2,38%</b>  |
| EMBUTIDOS, ENCURTIDOS | <b>1,96%</b>  |
| HUEVOS Y OVOPRODUCTOS | <b>1,75%</b>  |
| LEGUMBRES             | <b>0,53%</b>  |
| ESPECIALES            | <b>0,43%</b>  |

## PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

### MAGNITUDES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

promedio unidades lavadas

|                    | <b>ANUAL</b> | <b>DIARIO</b> |
|--------------------|--------------|---------------|
| SÁBANAS            | 587.516      | 1.610         |
| FUNDAS DE ALMOHADA | 172.486      | 473           |
| TOALLAS            | 917.766      | 2.514         |
| BABEROS            | 689.838      | 1.890         |
| EMPAPADORES        | 715.816      | 1.961         |
| FUNDAS DE COLCHÓN  | 73.030       | 200           |
| FUNDAS DE CAMA     | 38.536       | 106           |
| COLCHAS DE CAMA    | 69.678       | 191           |
| SERVILLETAS        | 577.036      | 1.581         |
| MANTELES           | 57.216       | 157           |
| MANTAS             | 15.853       | 43            |

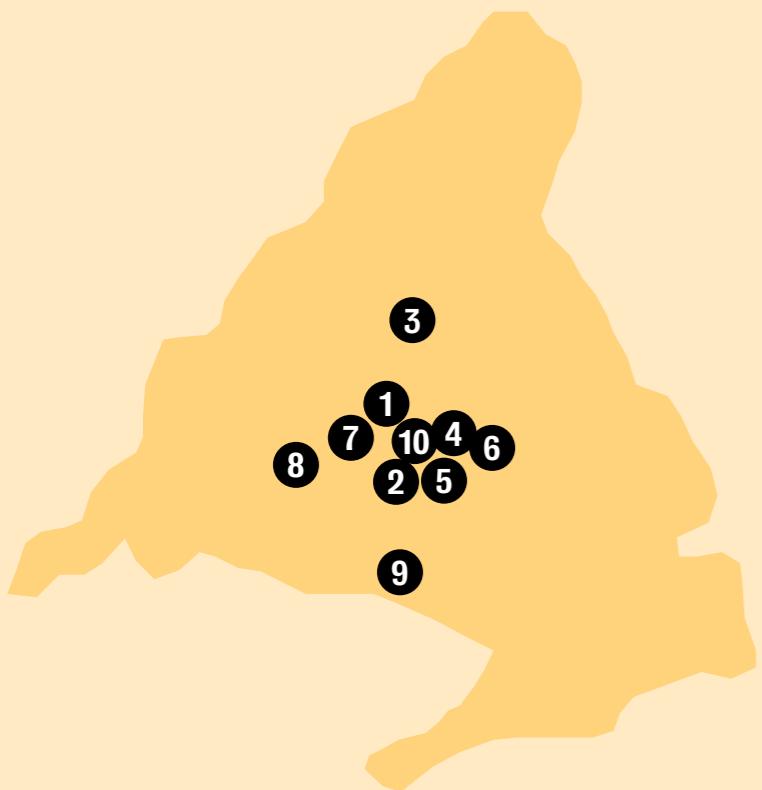
Volumen anual de kilos procesados de lencería por proveedor externo (Flisa) **1.667.699 kg**

Volumen anual de kilos procesados de ropa de los usuarios en las propias residencias **1.263.082 kg**

## OTROS SERVICIOS



# CENTROS AMMA EN MADRID



- 1 Amma Arganzuela
- 2 Amma Alcorcón
- 3 Amma Colmenar
- 4 Amma Valdebernardo
- 5 Amma Puente de Vallecas
- 6 Amma Coslada
- 7 Amma Pozuelo
- 8 Amma Villanueva de la Cañada
- 9 Amma Humanes
- 10 Amma Usera



# AMMA ARGANZUELA

Año de apertura: 2005

Dirección: C/ Embajadores 211, c.p. 28045. Madrid

Teléfono: 91 506 23 56

Directora del centro en 2013: Pilar Magro Mas



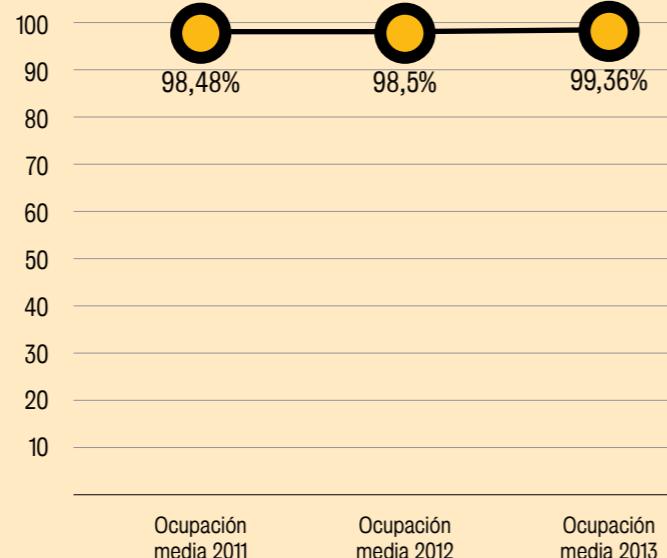
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,7**  
nota de familiares **7,2**

## INSTALACIONES

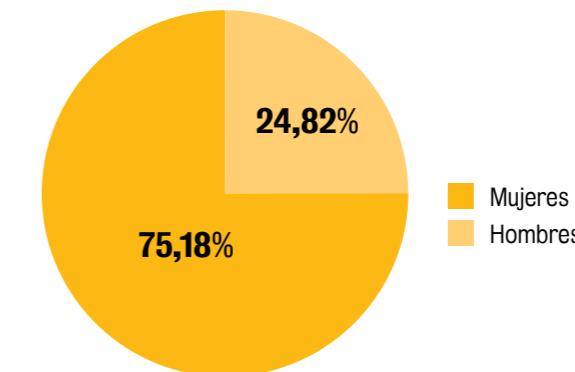
**10.465 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.402 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

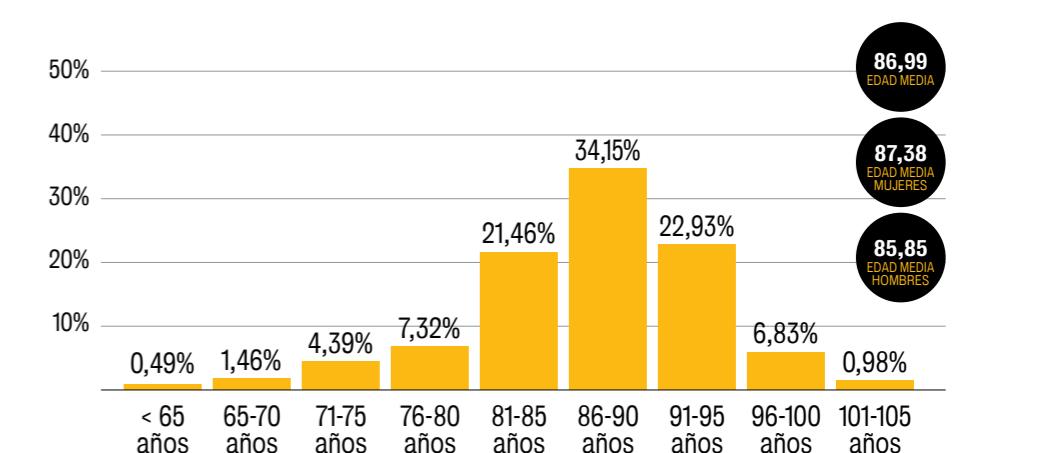


## PERFIL DEL RESIDENTE

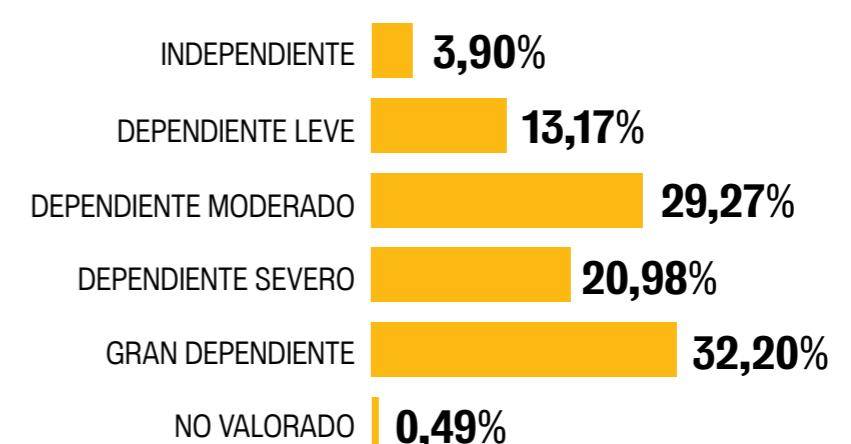
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA ALCORCÓN

Año de apertura: 2005

Dirección: C/ Gabriela Mistral 4, c.p. 28922. Alcorcón

Teléfono: 91 512 72 00

Director del centro en 2013: Pablo Sánchez Robles



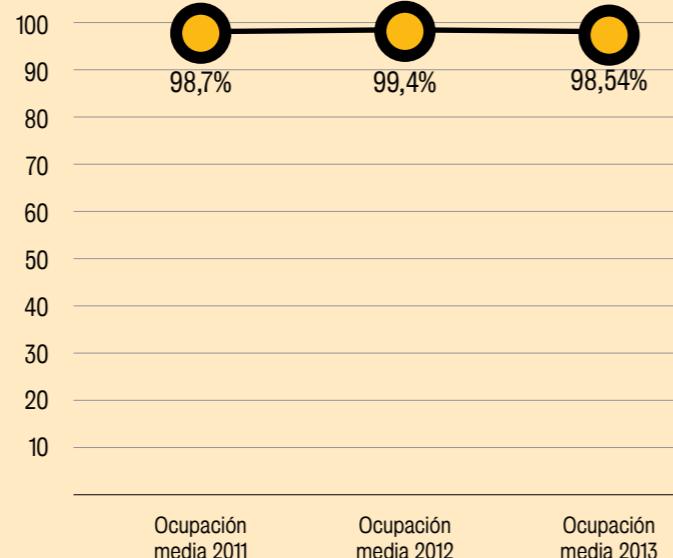
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,6**  
nota de familiares **6,8**

## INSTALACIONES

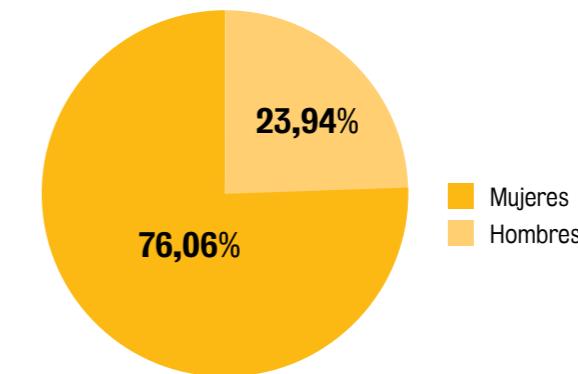
**10.680 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.907 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

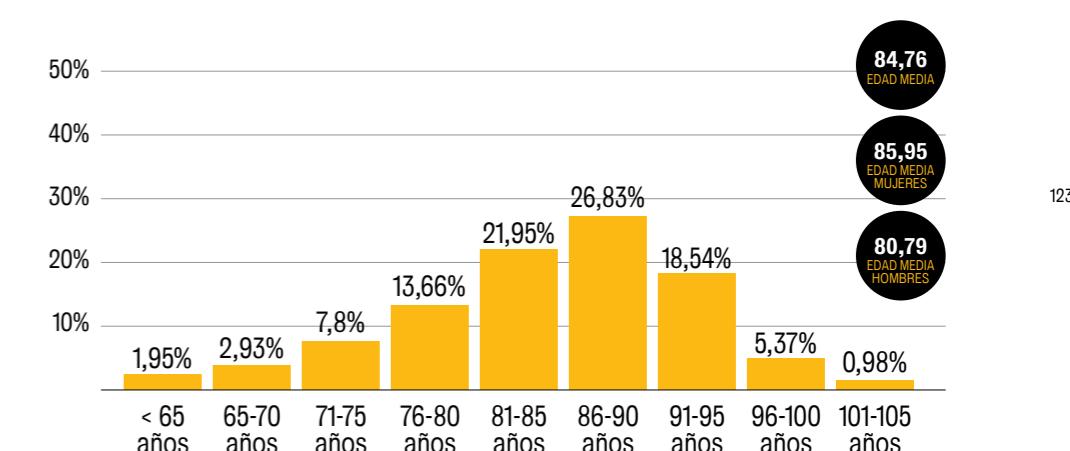


## PERFIL DEL RESIDENTE

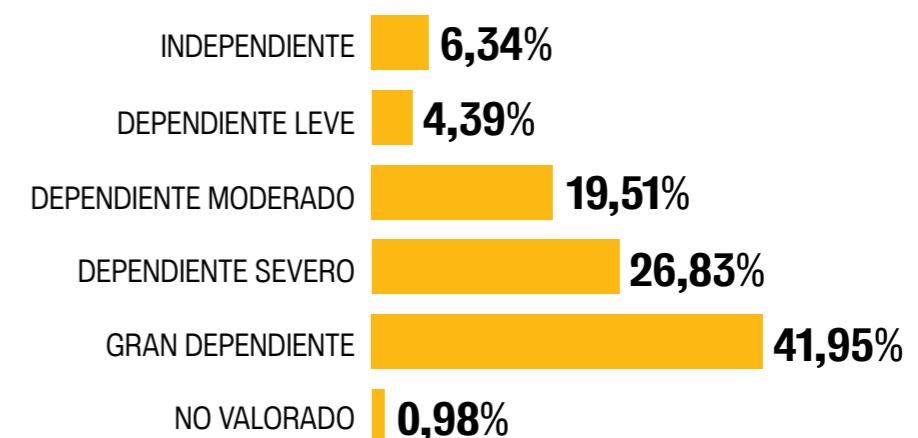
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA COLMENAR

Año de apertura: 2005

Dirección: C/ Mosquilona 65, c.p. 28770. Colmenar Viejo

Teléfono: 91 845 98 08

Directora del centro en 2013: Raquel Gutiérrez Ruiz



117 privadas  
63 concertadas



20 privadas  
20 concertadas



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

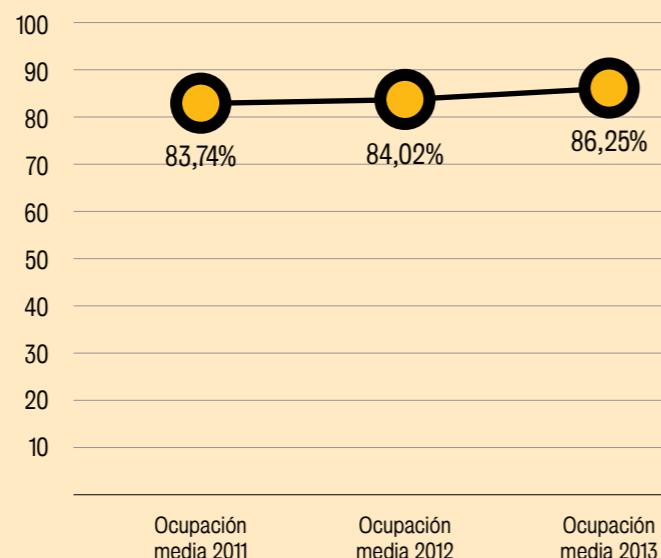
nota de residentes **7,9**  
nota de familiares **7,4**

## INSTALACIONES

**10.319 m<sup>2</sup>** construidos

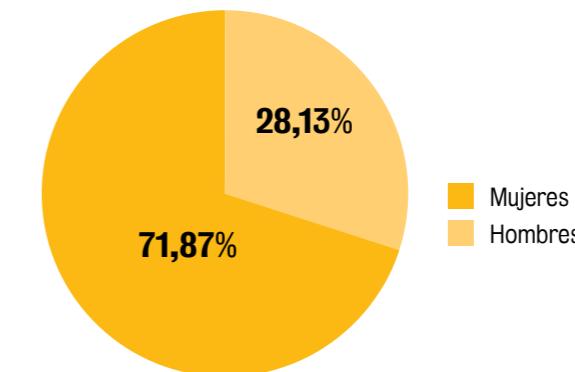
**11.800 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



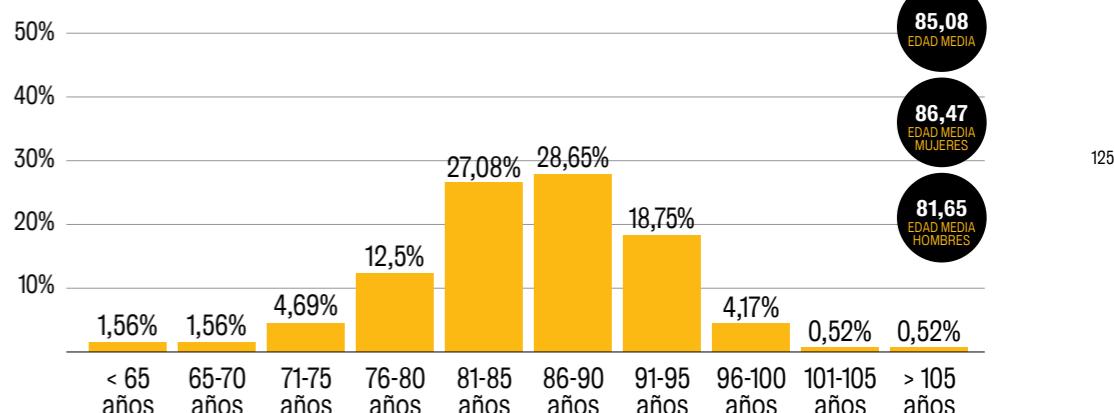
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES

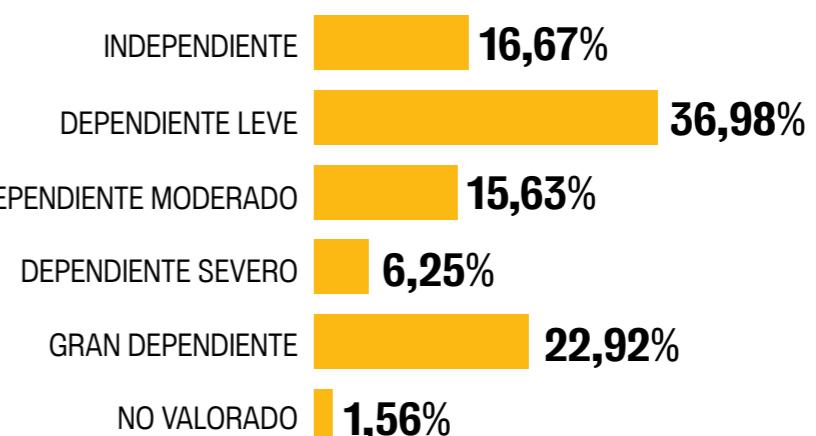


85,08  
EDAD MEDIA

86,47  
EDAD MEDIA MUJERES

81,65  
EDAD MEDIA HOMBRES

### NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA VALDEBERNARDO

Año de apertura: 2006

Dirección: C/ Ladera de los Almendros 44-46, c.p. 28032. Madrid

Teléfono: 91 301 66 60

Directora del centro en 2013: Sonia García Zapico



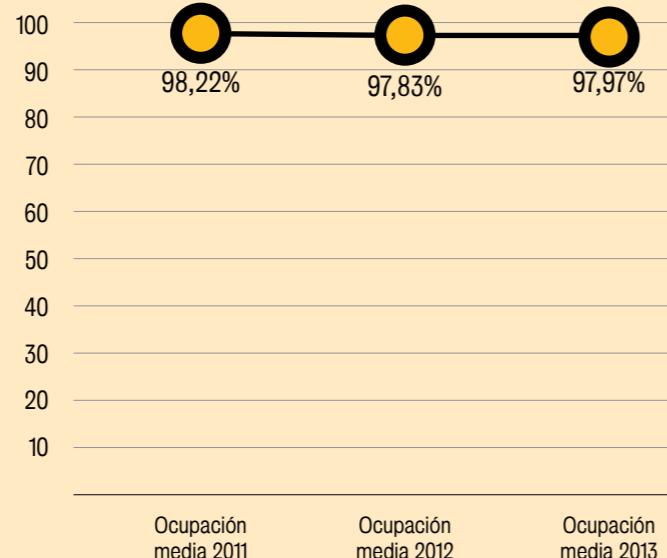
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,8**  
nota de familiares **6,5**

## INSTALACIONES

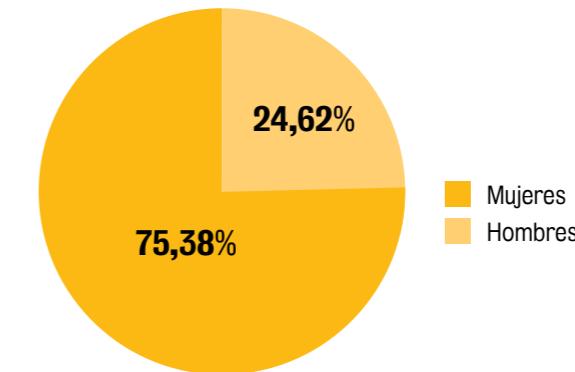
**10.465 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

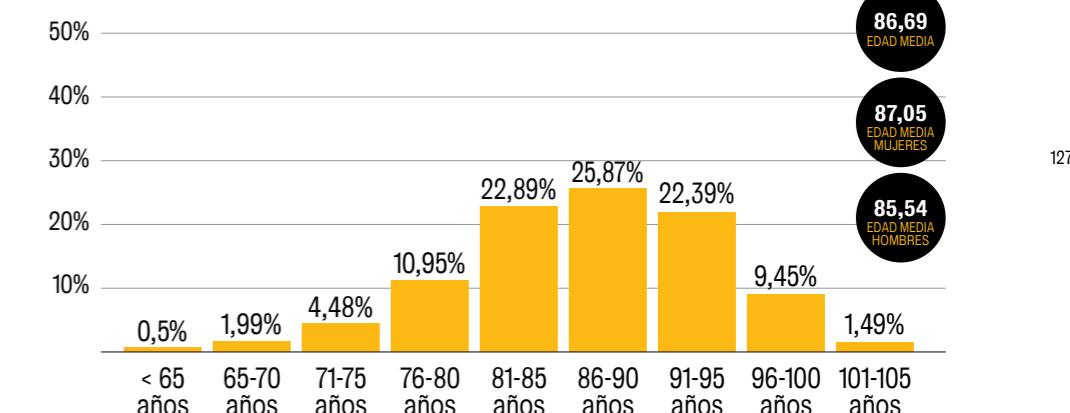


## PERFIL DEL RESIDENTE

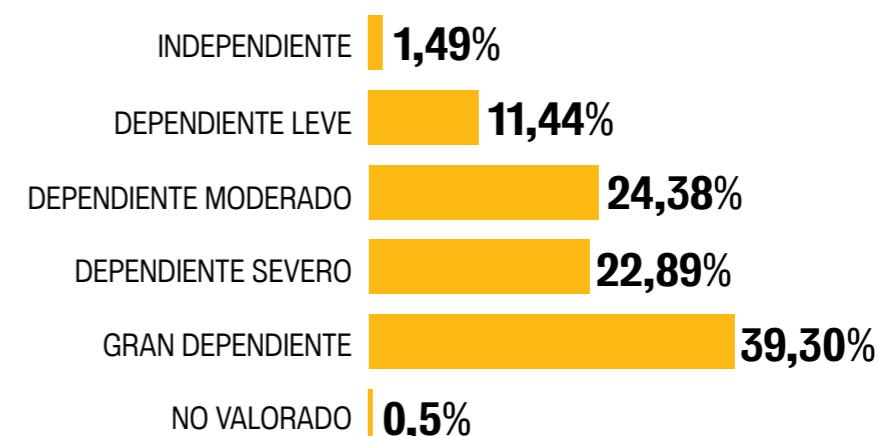
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA PUENTE DE VALLECAS

Año de apertura: 2006

Dirección: C/ Baltasar Santos 2, c.p. 28038. Madrid

Teléfono: 91 328 70 70

Directora del centro en 2013: Inmaculada Gallego Muñoz



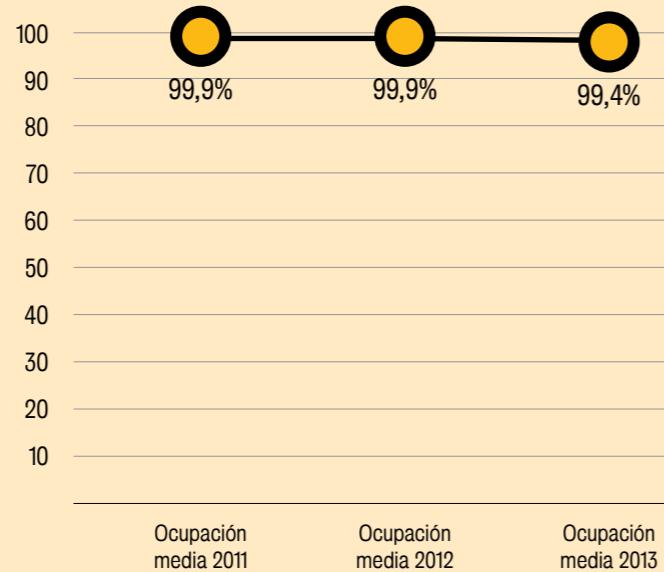
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,1**  
nota de familiares **7,4**

## INSTALACIONES

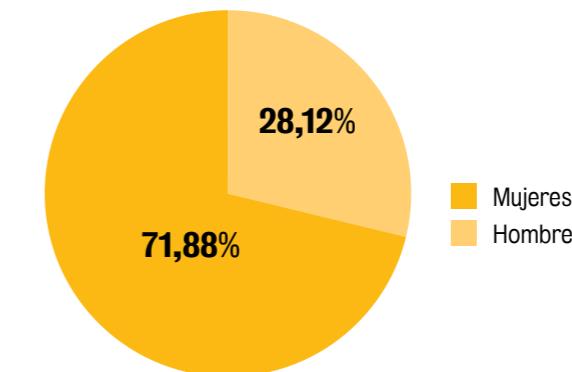
**10.402 m<sup>2</sup>** construidos  
**3.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

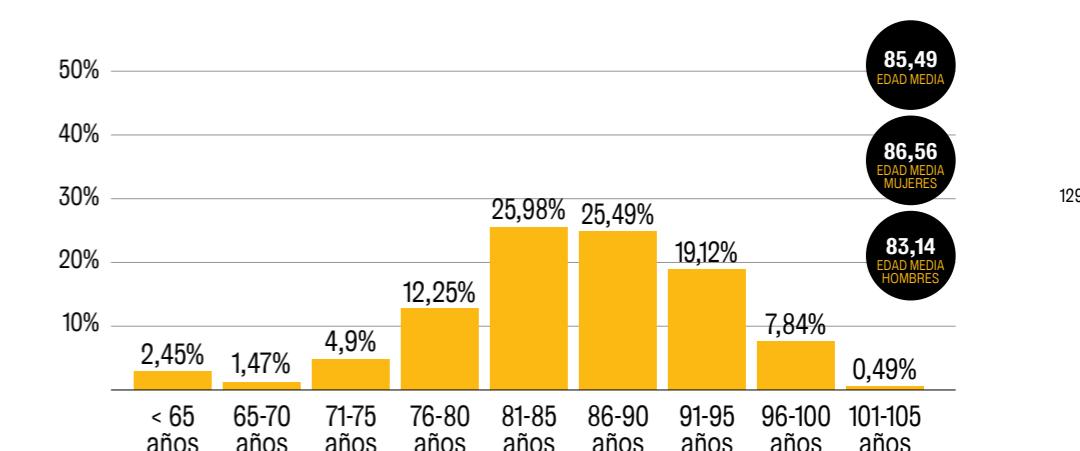


## PERFIL DEL RESIDENTE

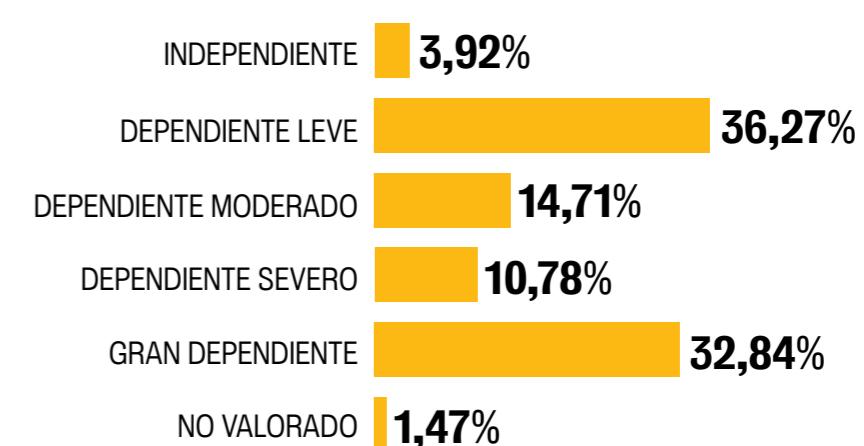
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA COSLADA

Año de apertura: 2007

Dirección: Avenida de España 130, c.p. 28820. Coslada

Teléfono: 91 673 30 65

Director del centro en 2013: Ricardo Rodríguez Vadillo



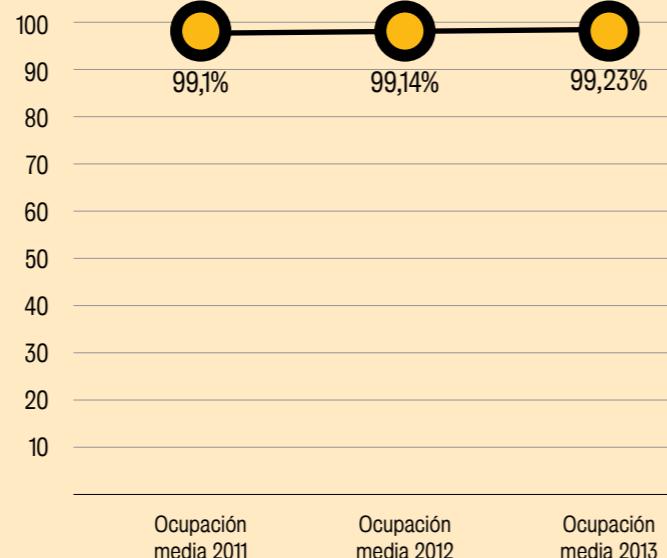
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,2**  
nota de familiares **6,9**

## INSTALACIONES

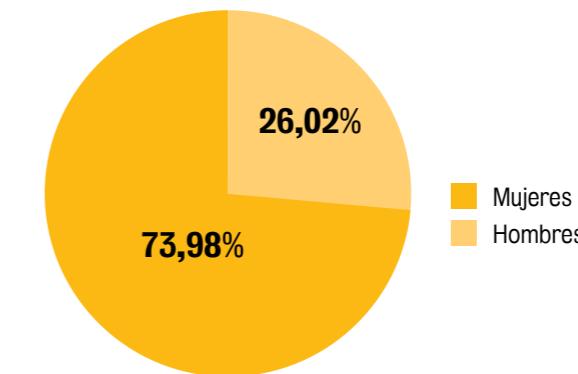
**10.106 m<sup>2</sup>** construidos  
**2.500 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

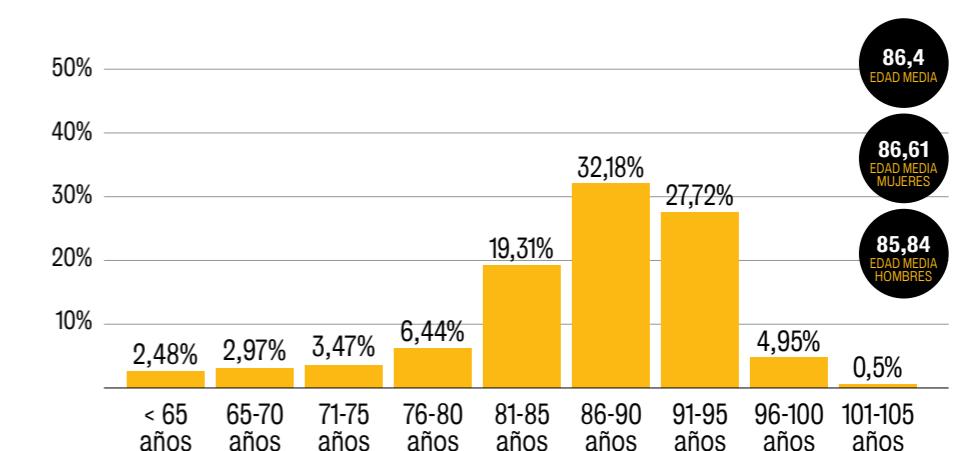


## PERFIL DEL RESIDENTE

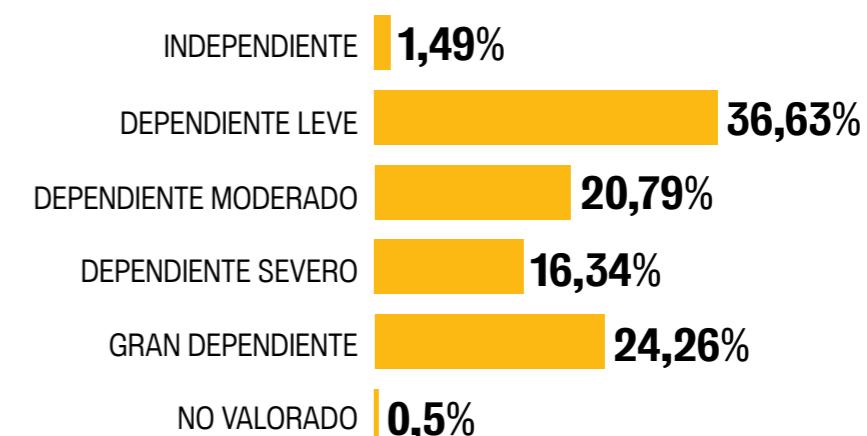
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA POZUELO

Año de apertura: 2007

Dirección: Paseo de las Naciones 1. c.p. 28224. Pozuelo de Alarcón

Teléfono: 91 799 13 92

Directora del centro en 2013: Ana Belén Nicolás Martínez



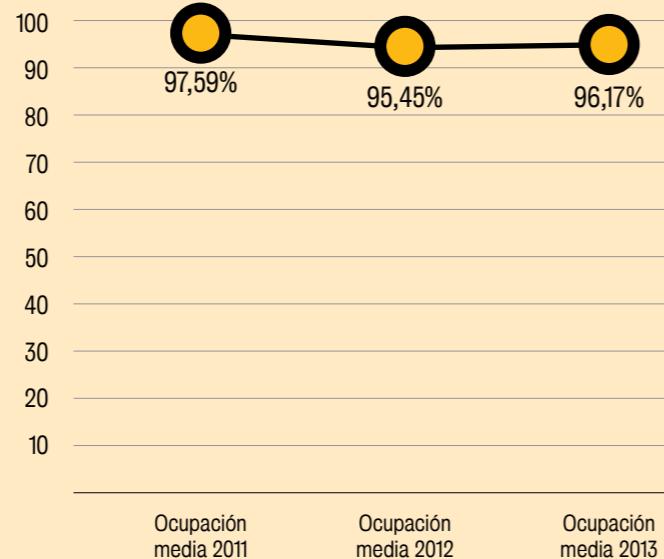
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,4**  
nota de familiares **6,7**

## INSTALACIONES

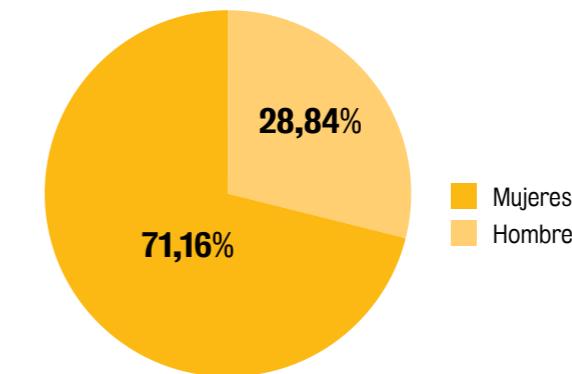
**10.951 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.429,27 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

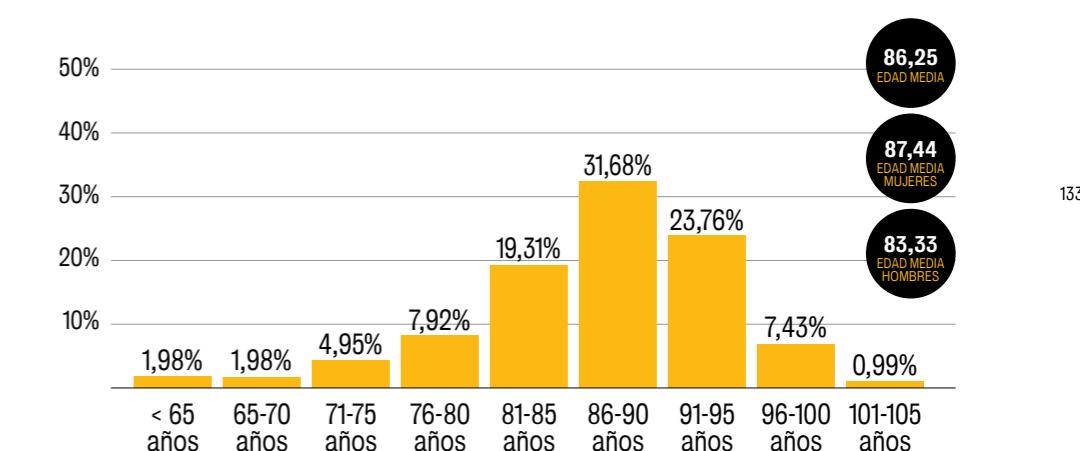


## PERFIL DEL RESIDENTE

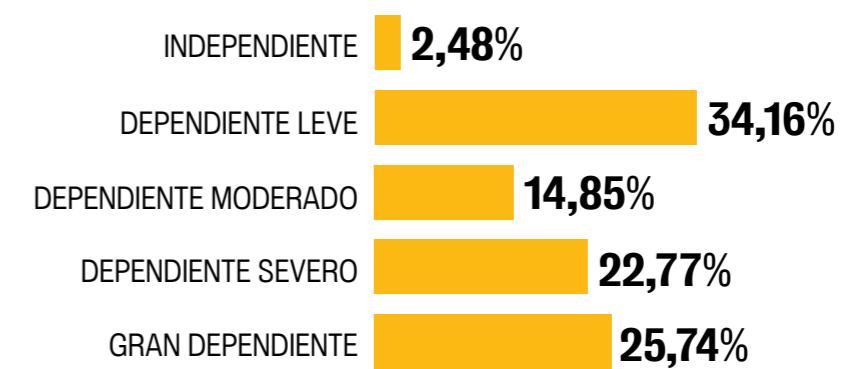
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA VILLANUEVA DE LA CAÑADA

Año de apertura: 2007

Dirección: Avenida de Madrid 3, c.p. 28691. Villanueva de la Cañada

Teléfono: 91 815 57 01

Director del centro en 2013: Alonso García Caro



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,2**  
nota de familiares **7,9**

## INSTALACIONES

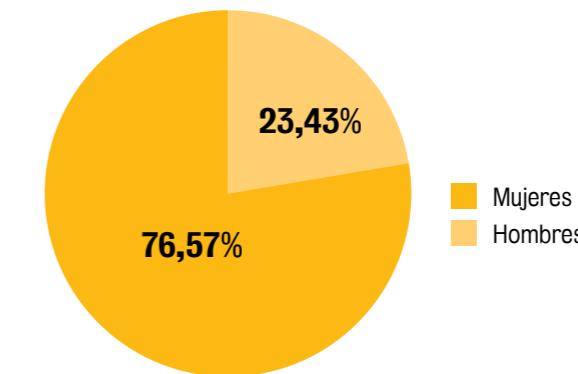
**12.295 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.021 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

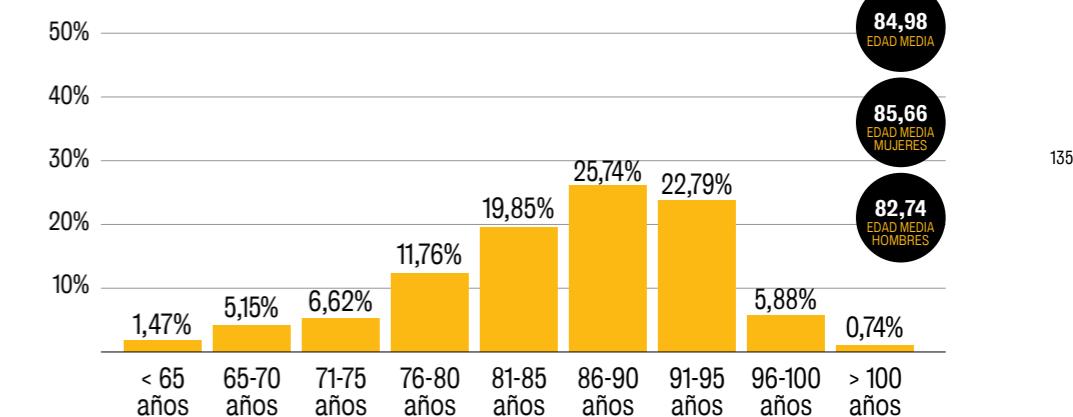


## PERFIL DEL RESIDENTE

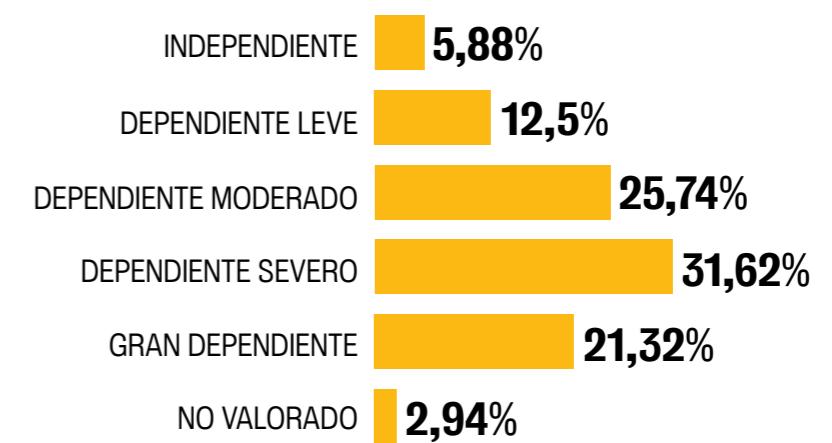
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA HUMANES

Año de apertura: 2008

Dirección: Avenida de los Deportes 14, c.p. 28970. Humanes de Madrid

Teléfono: 91 604 05 32

Directora del centro en 2013: Pilar Sánchez Luquero



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,2**  
nota de familiares **6,8**

## INSTALACIONES

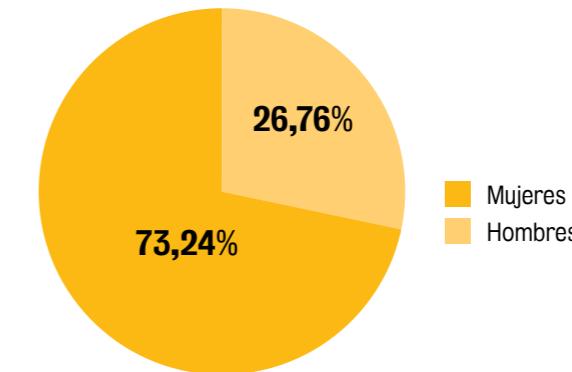
**10.361 m<sup>2</sup>** construidos  
**4.224 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

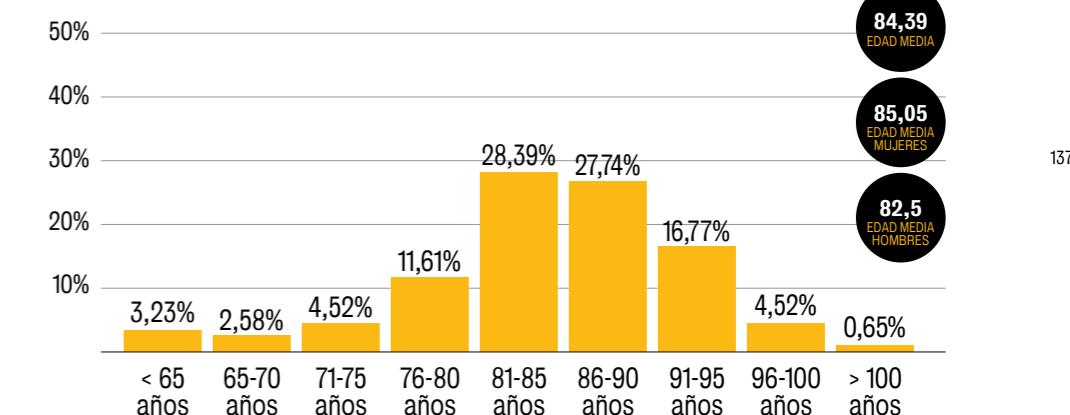


## PERFIL DEL RESIDENTE

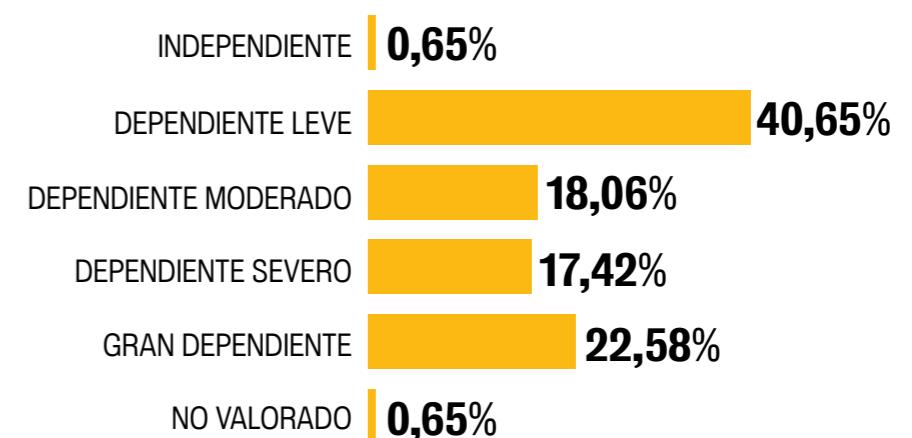
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA USERA

Año de apertura: 2009

Dirección: Avenida La Perla 3, c.p. 28041. Madrid

Teléfono: 91 500 55 50

Director del centro en 2013: José Miguel Partida Moreno



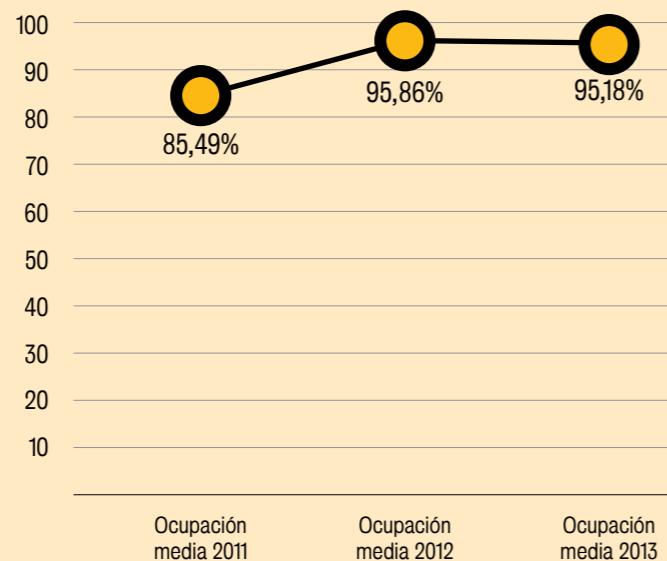
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,6**  
nota de familiares **6,5**

## INSTALACIONES

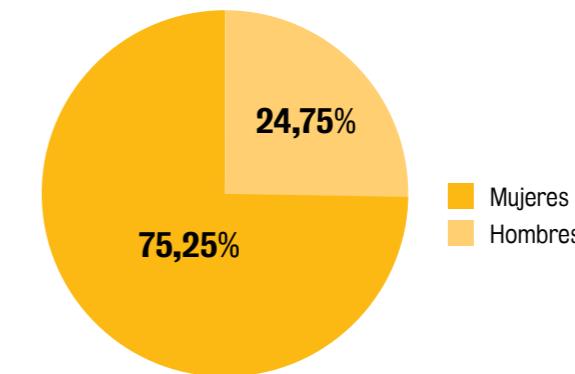
**11.891 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.494 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



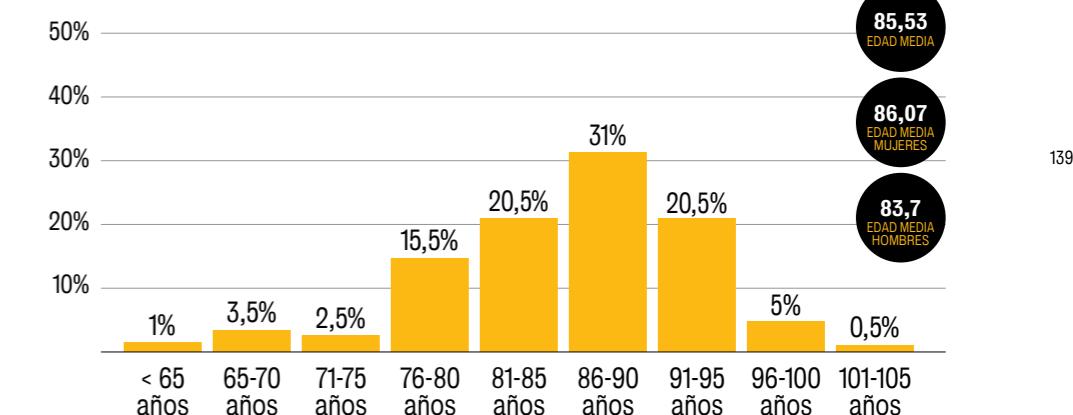
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES



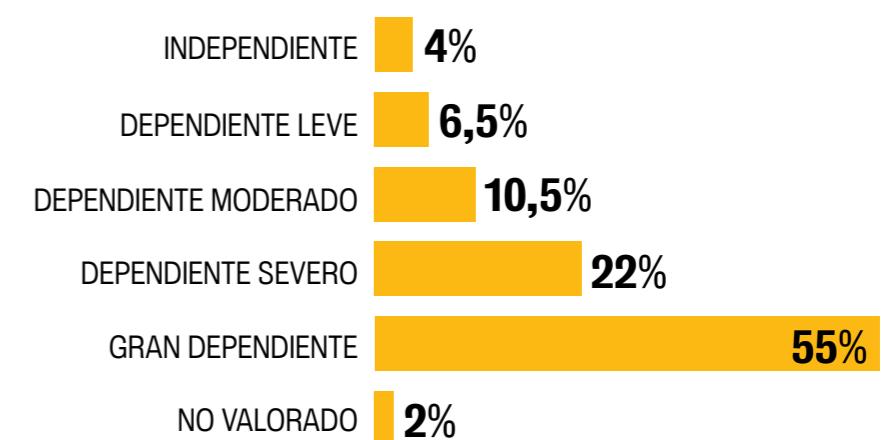
85,53  
EDAD MEDIA

86,07  
EDAD MEDIA MUJERES

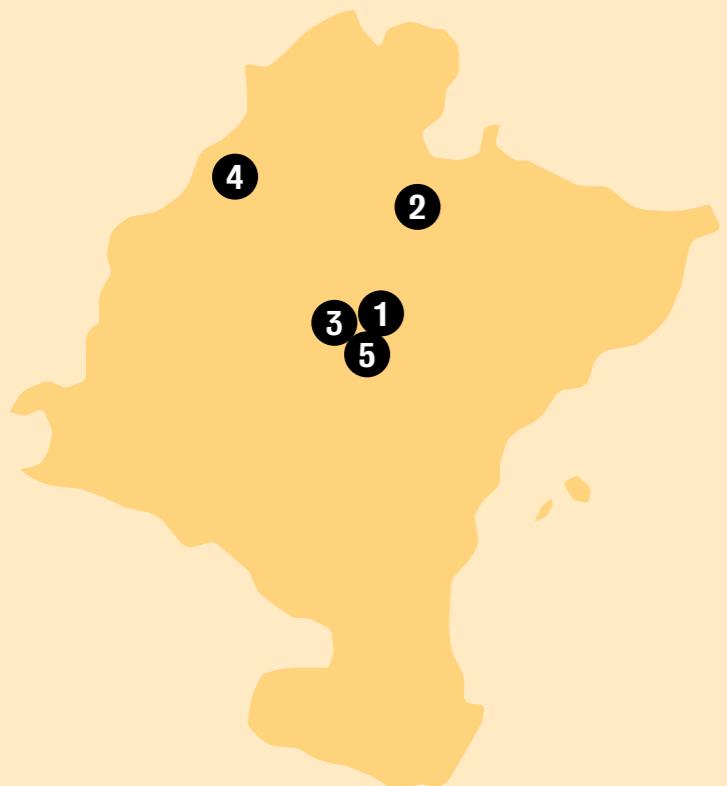
83,7  
EDAD MEDIA HOMBRES

139

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN NAVARRA



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



# AMMA MUTILVA

Año de apertura: 2000

Dirección: Avda. Anaitasuna 29, c.p. 31192. Mutilva Alta

Teléfono: 948 29 16 06

Directora del centro en 2013: María Loperena Zabalza



39 privadas  
141 concertadas



18 privadas  
0 concertadas



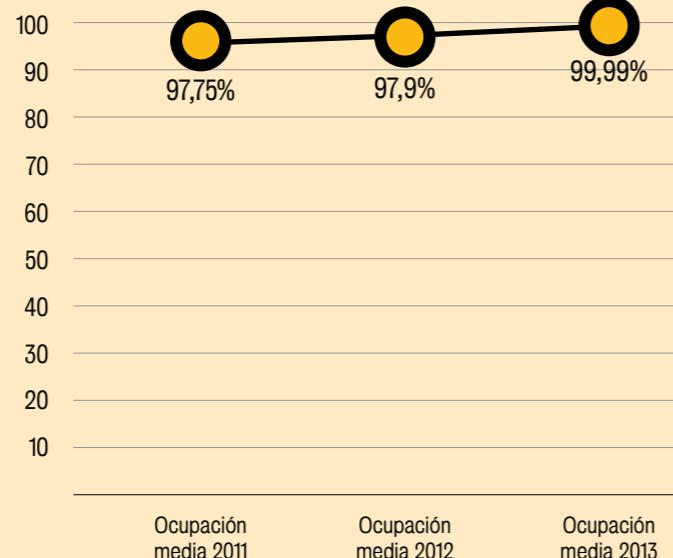
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,2**  
nota de familiares **7,1**

## INSTALACIONES

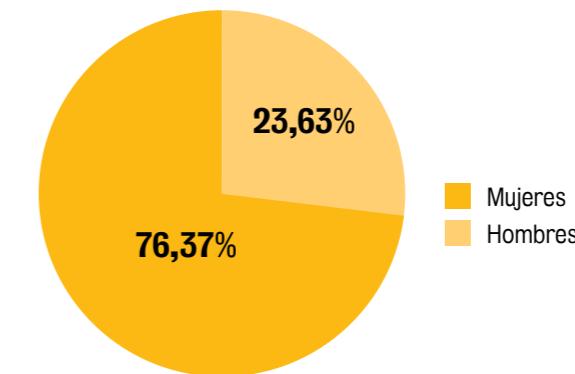
**7.746 m<sup>2</sup>** construidos  
**11.865 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



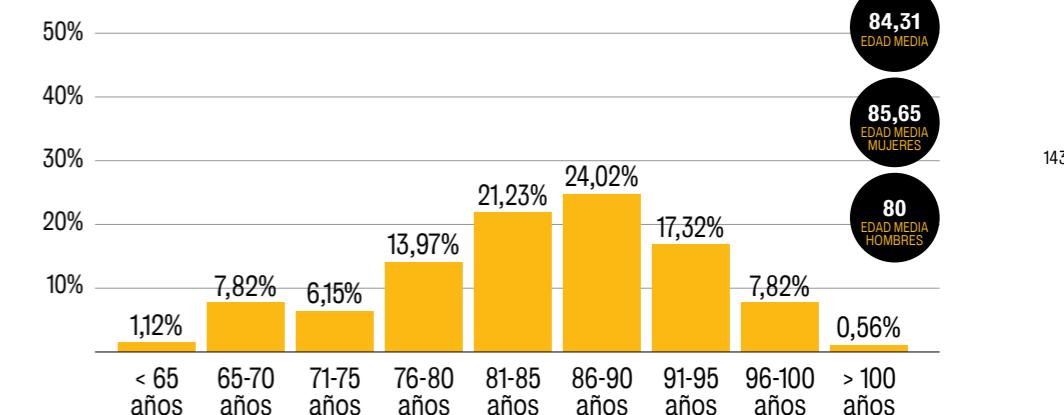
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES



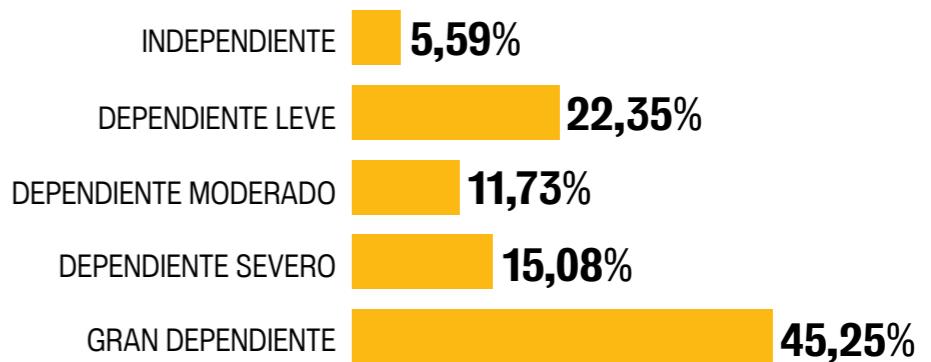
84,31  
EDAD MEDIA

85,65  
EDAD MEDIA MUJERES

80  
EDAD MEDIA HOMBRES

143

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA IBAÑETA

Año de apertura: 2001

Dirección: C/ Zelaia 6, c.p. 31697. Erro

Teléfono: 948 76 80 62

Directora del centro en 2013: María Dolores Boillos Saez



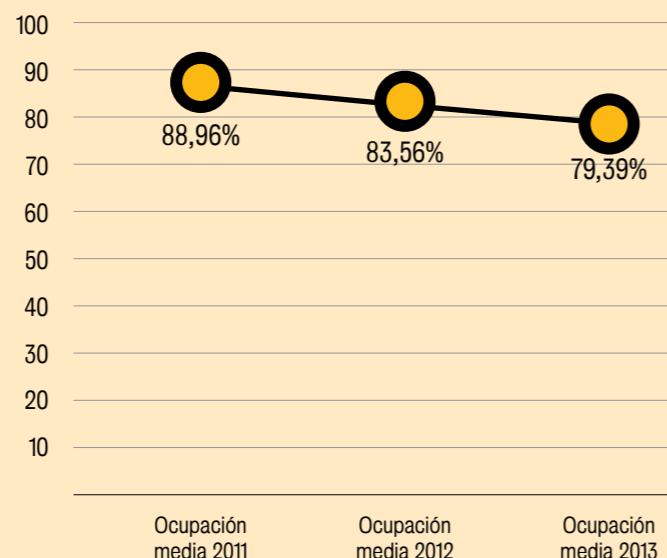
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8**  
nota de familiares **8,6**

## INSTALACIONES

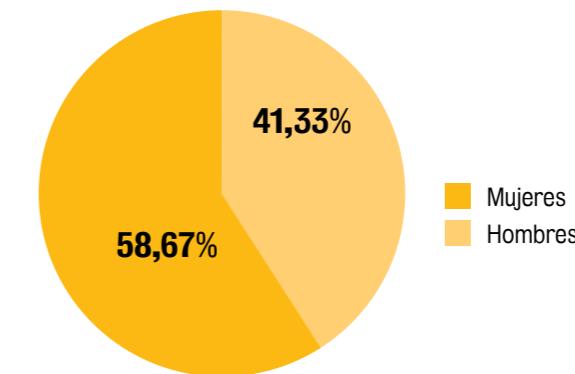
**2.440 m<sup>2</sup>** construidos  
**2.122 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

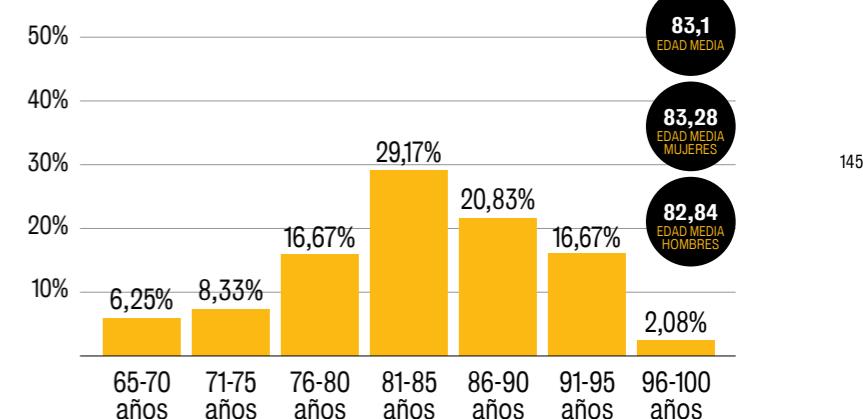


## PERFIL DEL RESIDENTE

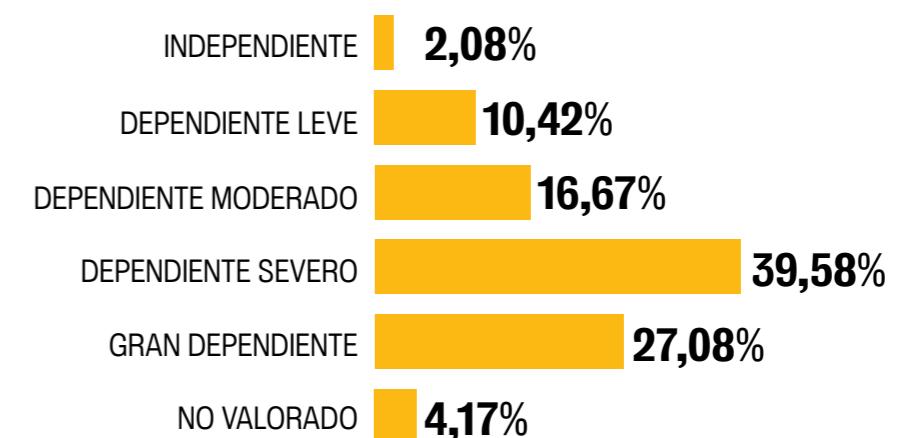
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA OBLATAS

Año de apertura: 2003

Dirección: Av. de Guipúzcoa 5, c.p. 31014. Pamplona

Teléfono: 948 38 26 26

Directora del centro en 2013: Azucena Salvador Pascual



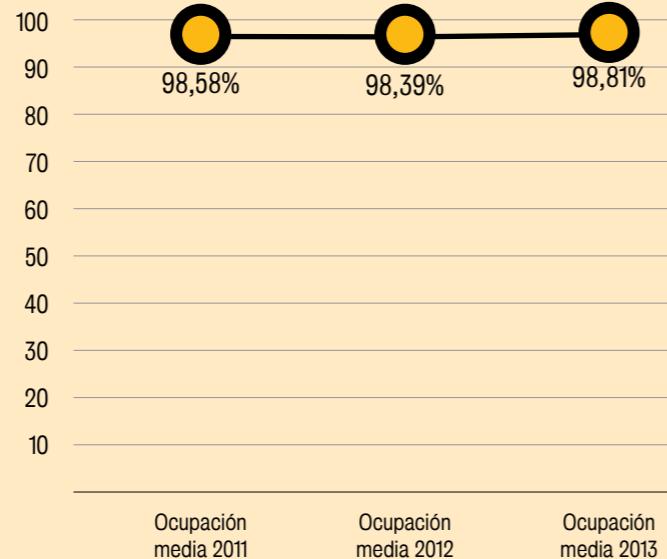
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **9,1**  
nota de familiares **7,1**

## INSTALACIONES

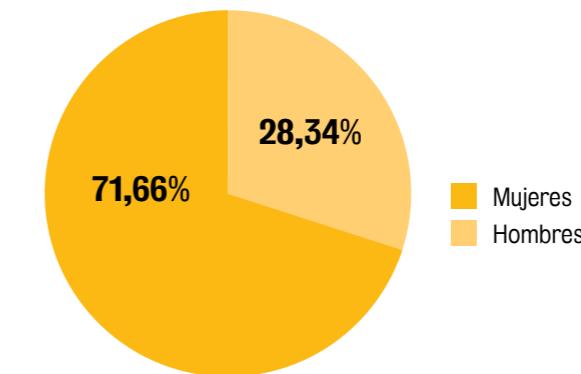
**11.370 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.372,28 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

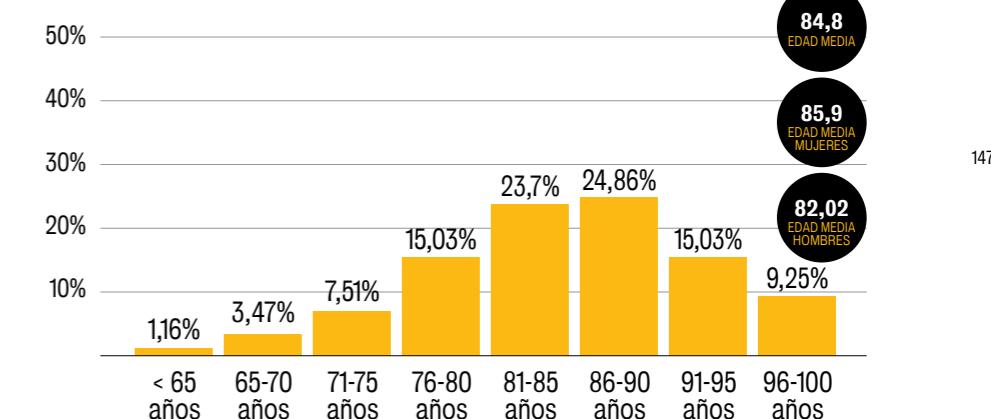


## PERFIL DEL RESIDENTE

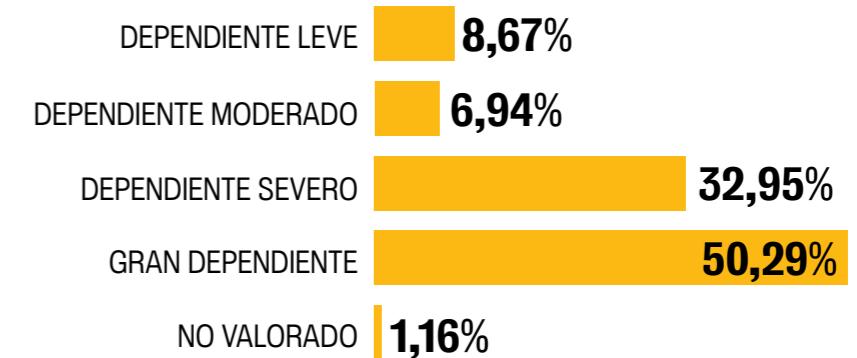
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA BETELU

Año de apertura: 2004

Dirección: C/ Irigoyen 2, c.p. 31890. Betelu

Teléfono: 948 51 33 22

Directora del centro en 2013: Olaia Arbizu Albéniz



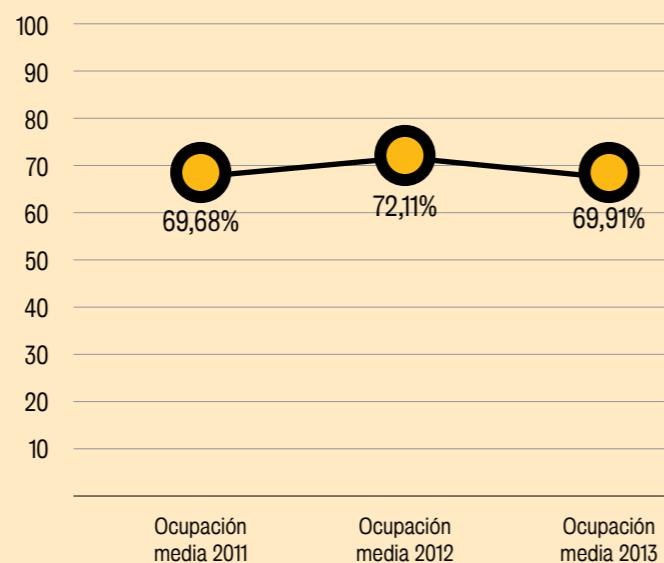
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,8**  
nota de familiares **8,8**

## INSTALACIONES

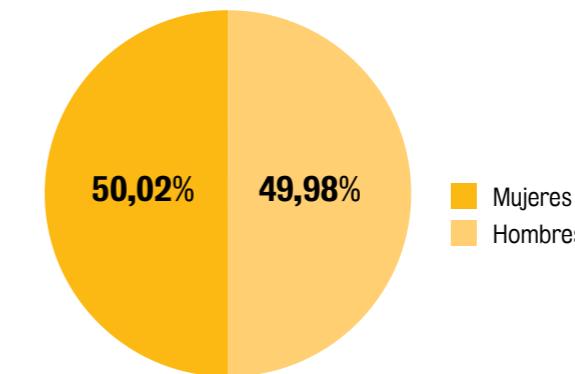
**2.043 m<sup>2</sup>** construidos  
**0 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



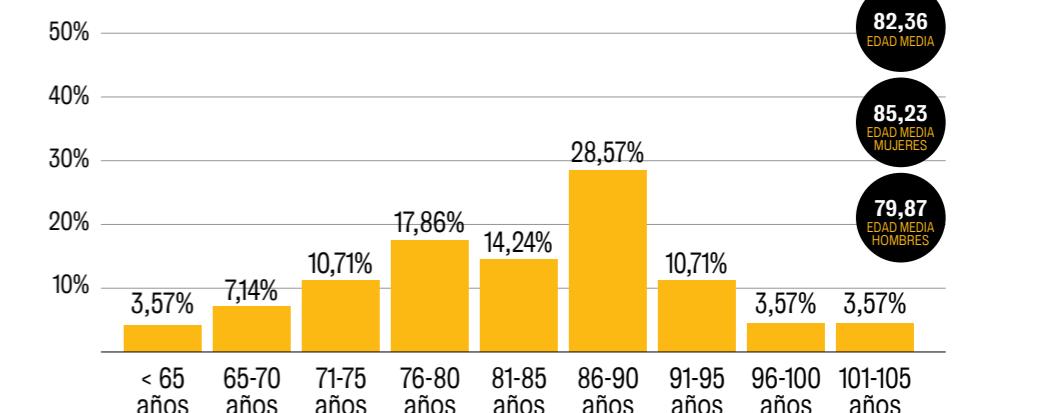
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES

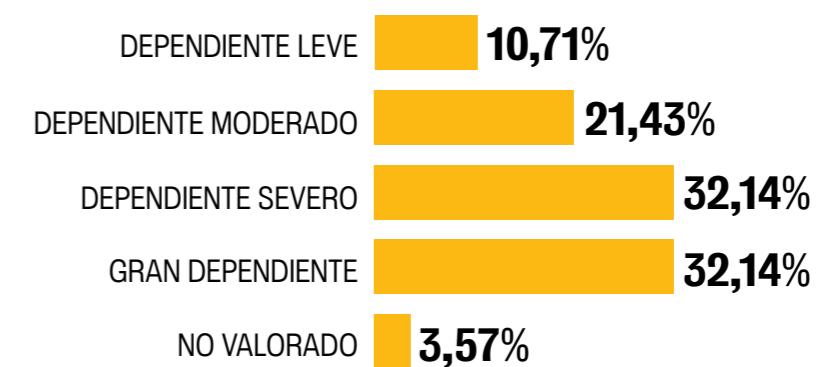


82,36  
EDAD MEDIA

85,23  
EDAD MEDIA MUJERES

79,87  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA ARGARAY

Año de apertura: 2004

Dirección: C/ Valle de Egüés 1, c.p. 31004. Pamplona

Teléfono: 948 15 38 66

Director del centro en 2013: Santiago Garde Iriarte



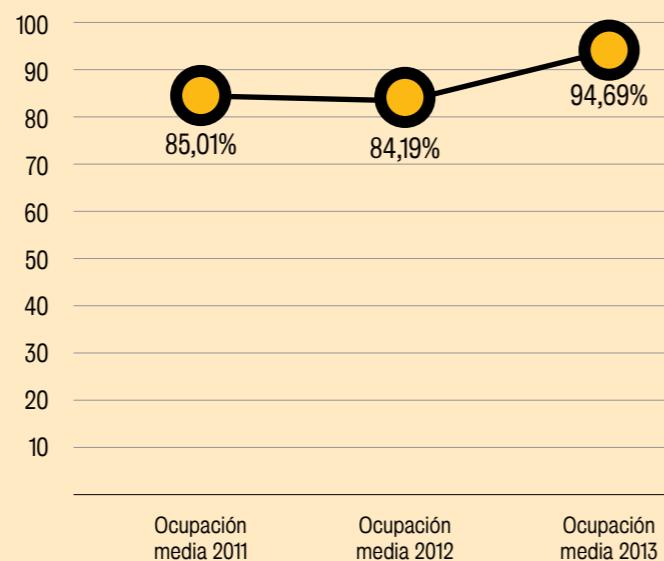
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8**  
nota de familiares **6,5**

## INSTALACIONES

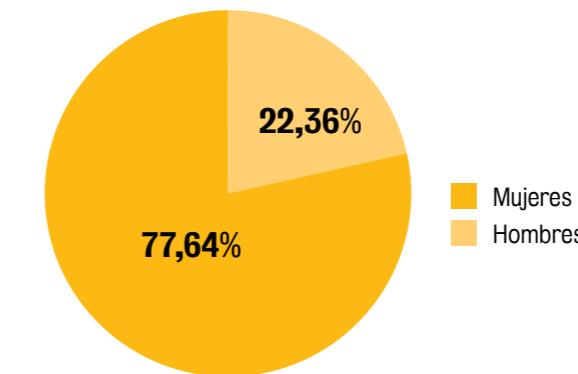
**9.050 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.116 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



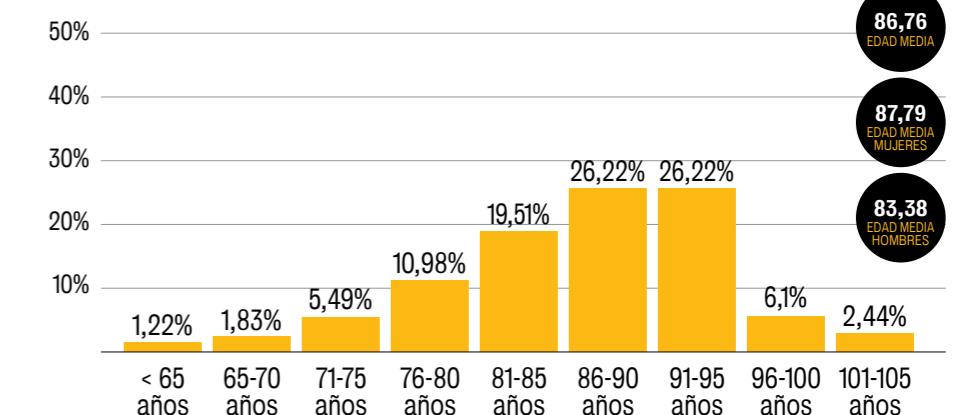
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES



86,76

EDAD MEDIA

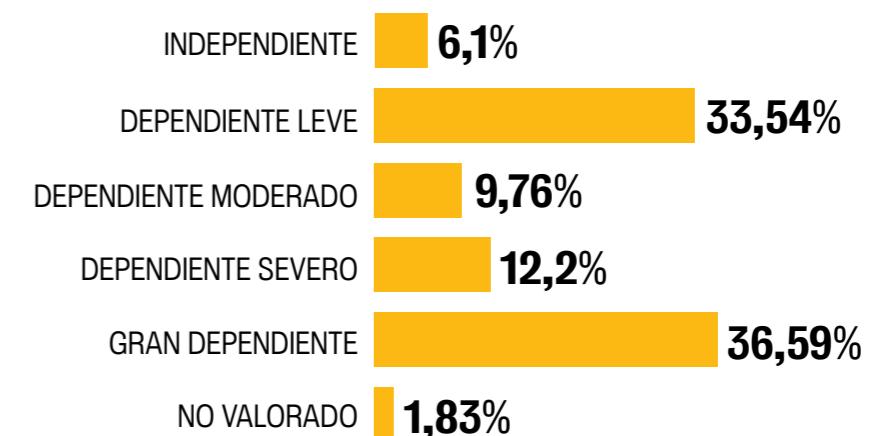
87,79

EDAD MEDIA MUJERES

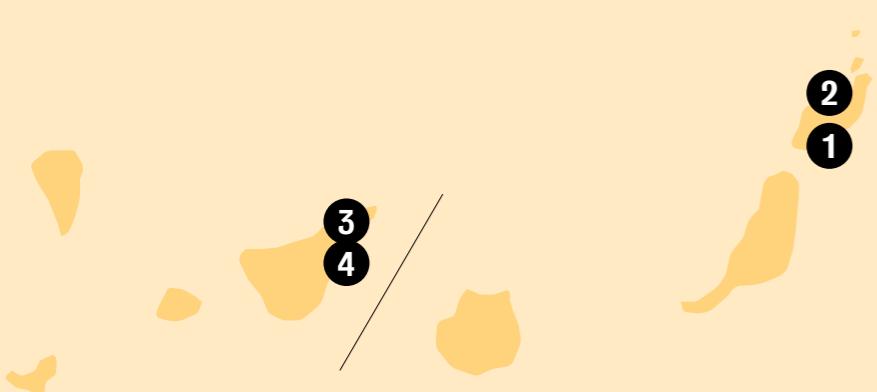
83,38

EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN CANARIAS



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



# AMMA TÍAS

Año de apertura: 2007

Dirección: C/ Tajinaste 6, c.p. 35572. Tías, Lanzarote

Teléfono: 928 52 40 78

Directora del centro en 2013: Elisabeth M<sup>a</sup> Artiles Medina



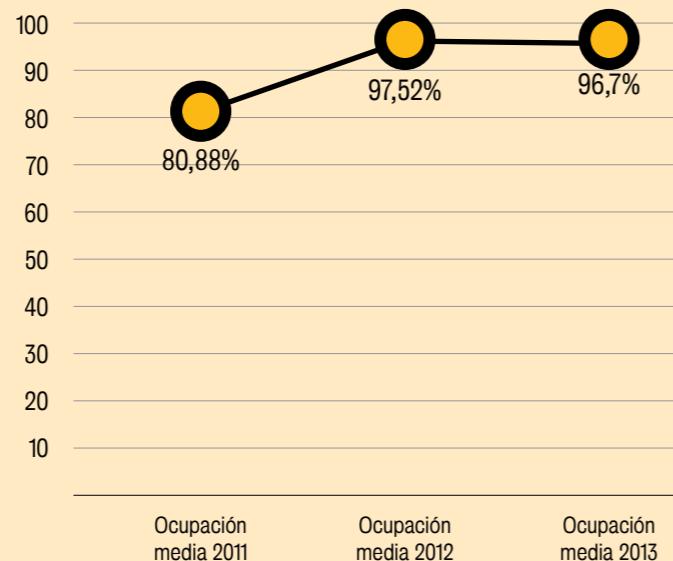
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,1**  
nota de familiares **7**

## INSTALACIONES

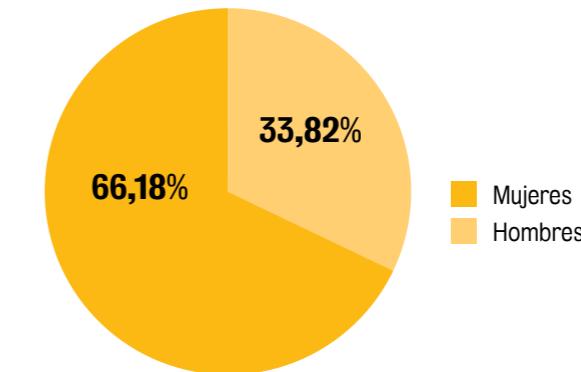
**6.263 m<sup>2</sup>** construidos  
**2.400 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

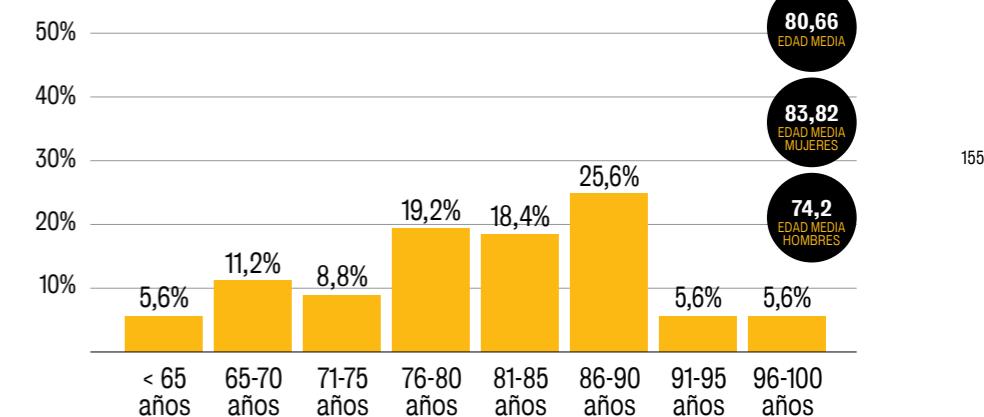


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA HARÍA

Año de apertura: 2007

Dirección: C/ César Manrique s/n, c.p. 35520

Teléfono: 928 83 60 60

Directora del centro en 2013: Elisabeth M<sup>a</sup> Artiles Medina



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,8**  
nota de familiares **8,3**

## INSTALACIONES

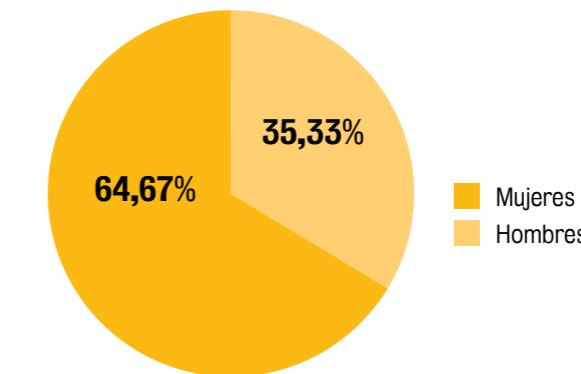
**3.559 m<sup>2</sup>** construidos  
**1.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

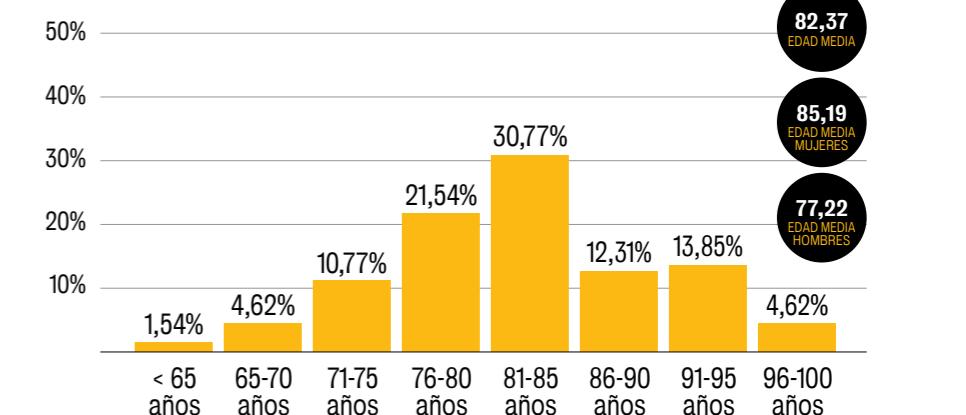


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA TEJINA

Año de apertura: 2008

Dirección: C/ Palenzuela s/n. C.P. 38260. San Cristobal de La Laguna, Tenerife

Teléfono: 922 546 750

Directora del centro en 2013: Náyade Gómez Santos



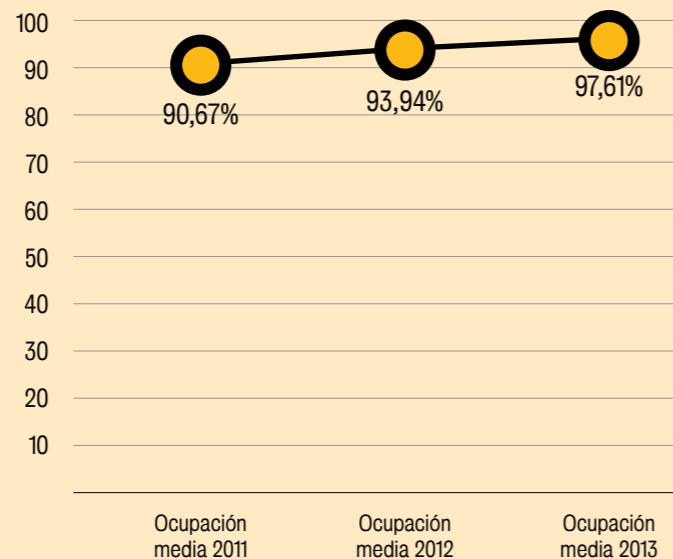
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,6**  
nota de familiares **8,1**

## INSTALACIONES

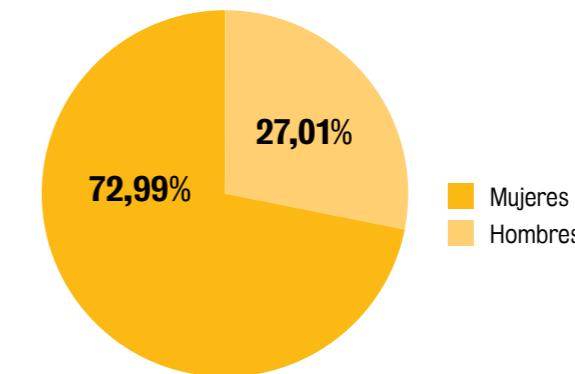
**4.400 m<sup>2</sup>** construidos  
**448 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



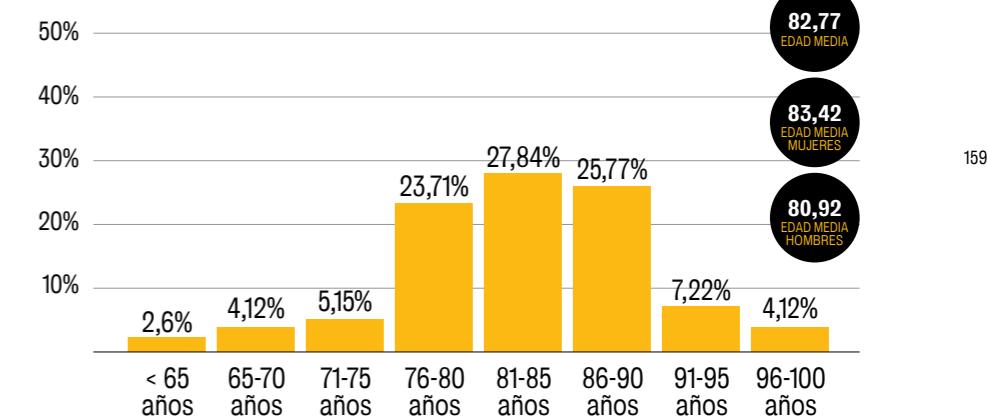
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES

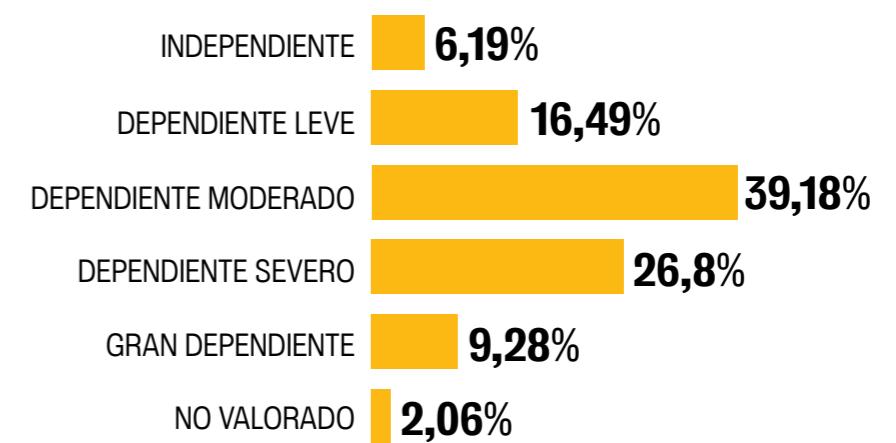


82,77  
EDAD MEDIA

83,42  
EDAD MEDIA MUJERES

80,92  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA SANTA CRUZ

Año de apertura: 2009

Dirección: C/ América González s/n. Urb.Ifara C.P. 38004. Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922 284 843

Directora del centro en 2013: Ana Díaz Armas



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,8**  
nota de familiares **8,2**

## INSTALACIONES

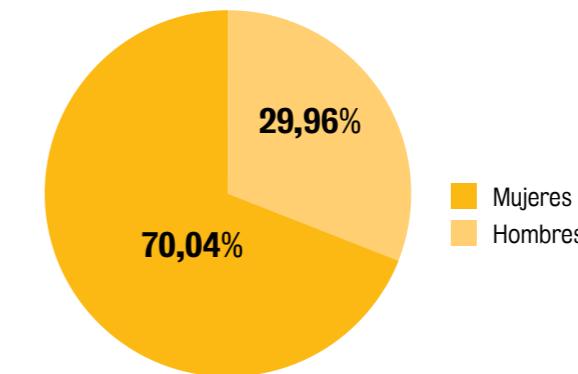
**9.358 m<sup>2</sup>** construidos  
**600 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

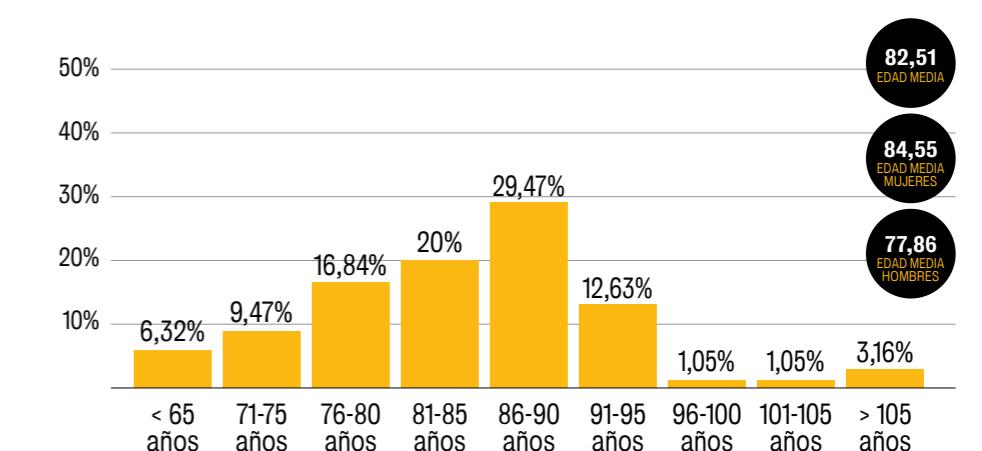


## PERFIL DEL RESIDENTE

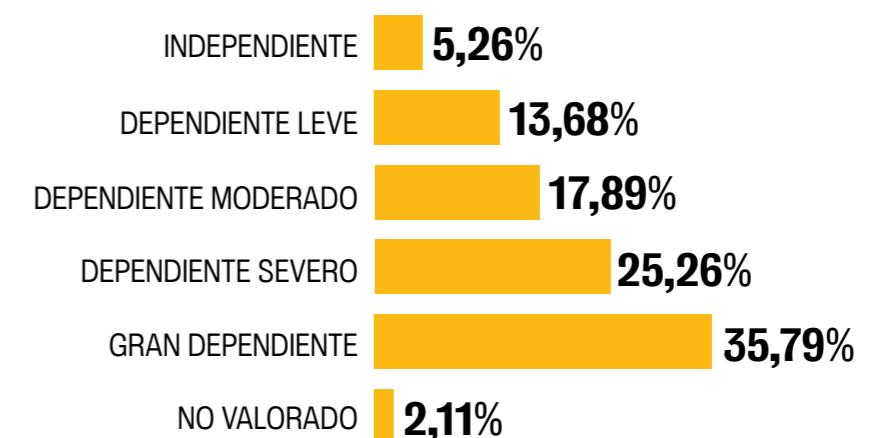
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN CASTILLA Y LEÓN



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



# AMMA EL ENCINAR DEL REY

Año de apertura: 2001

Dirección: C/ Barcelona 8, c.p. 47008. Valladolid

Teléfono: 983 14 00 00

Director del centro en 2013: José Antonio Ferrero Pereira



141 privadas  
27 concertadas



30 privadas  
0 concertadas



0 privadas  
0 concertadas

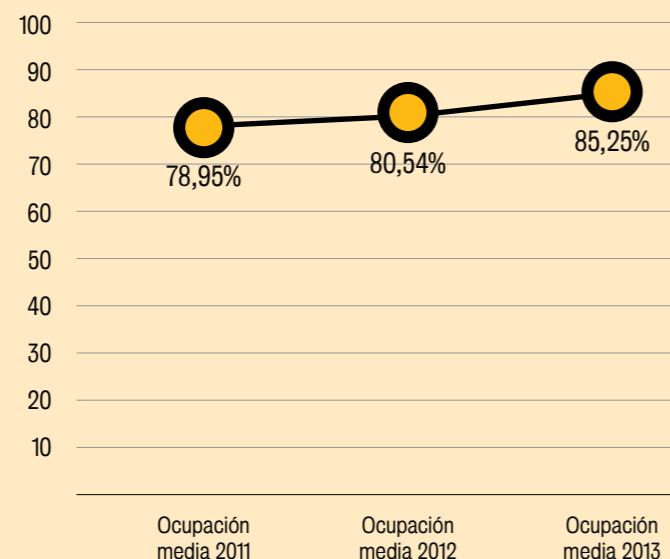
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,1**  
nota de familiares **7,2**

## INSTALACIONES

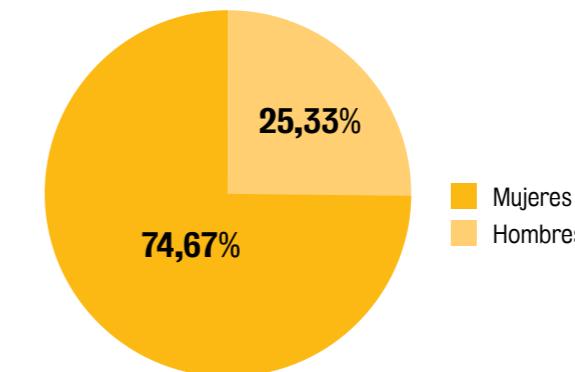
**7.977 m<sup>2</sup>** construidos  
**4.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas  
(compartido con Amma El Encinar Apartamentos)

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



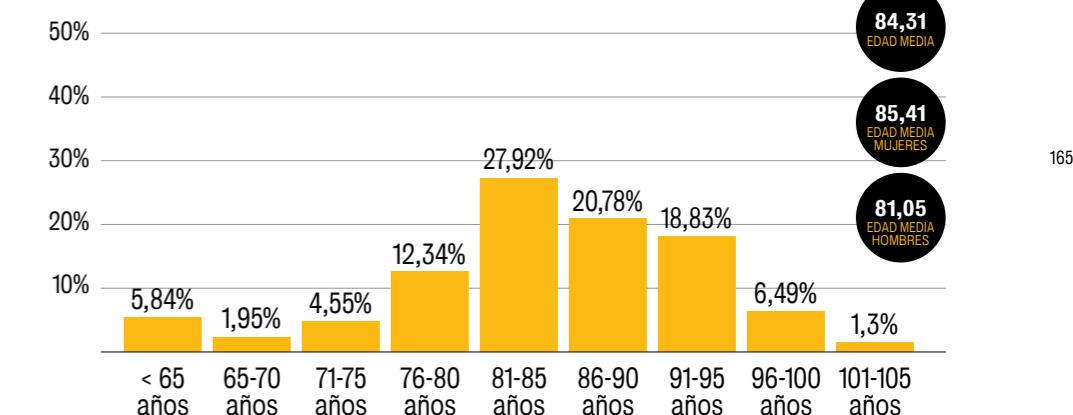
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES

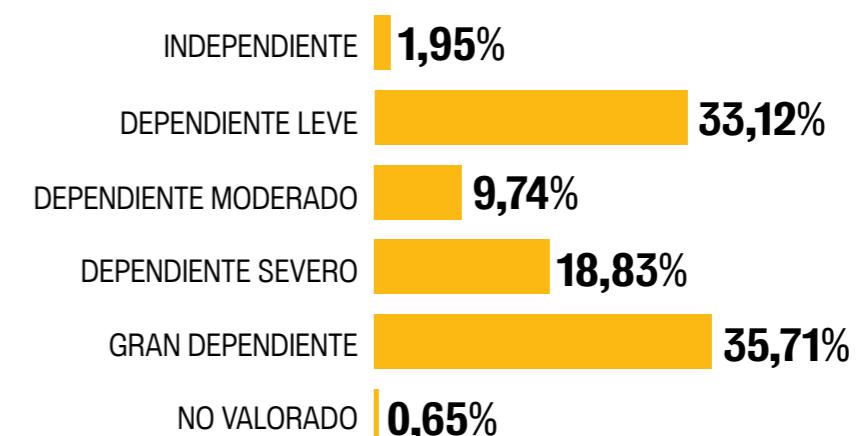


84,31  
EDAD MEDIA

85,41  
EDAD MEDIA MUJERES

81,05  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA EL ENCINAR DEL REY APARTAMENTOS

Año de apertura: 2003

Dirección: C/ Barcelona 8, c.p. 47008. Valladolid

Teléfono: 983 14 00 00

Director del centro en 2013: José Antonio Ferrero Pereira



101 privadas  
0 concertadas

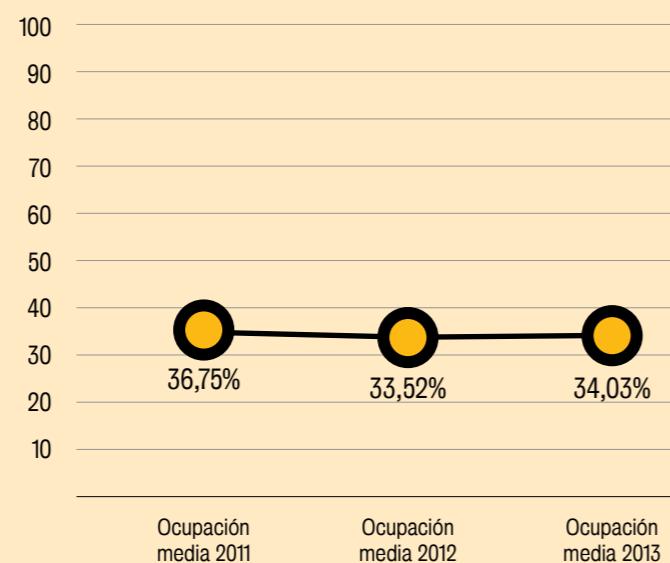


0 privadas  
0 concertadas



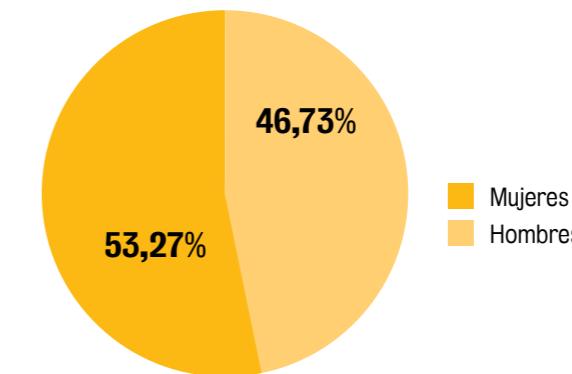
**INSTALACIONES**  
**4.629 m<sup>2</sup>** construidos  
**4.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas  
(compartido con Amma El Encinar Residencia)

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



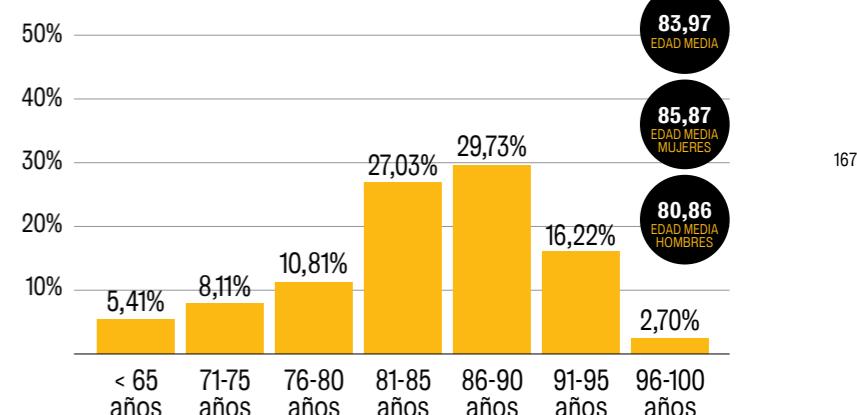
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES



83,97  
EDAD MEDIA

85,87  
EDAD MEDIA MUJERES

80,86  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN CASTILLA- LA MANCHA



- 1 Amma El Pinar
- 2 Amma El Balconcillo
- 3 Amma Las Hazas - Hellín



# AMMA EL PINAR

Año de apertura: 2003

Dirección: Avda. Acebo s/n, c.p. 16190. Chillarón de Cuenca

Teléfono: 969 27 32 97

Director del centro en 2013: Carlos Zamora García



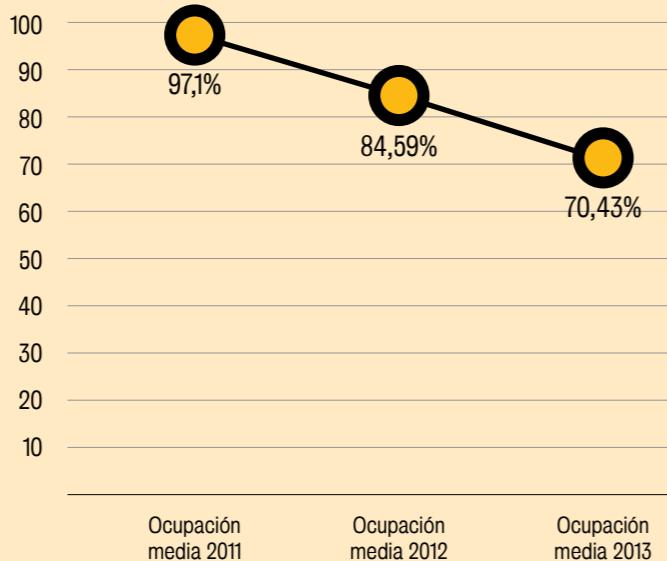
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,8**  
nota de familiares **7,8**

## INSTALACIONES

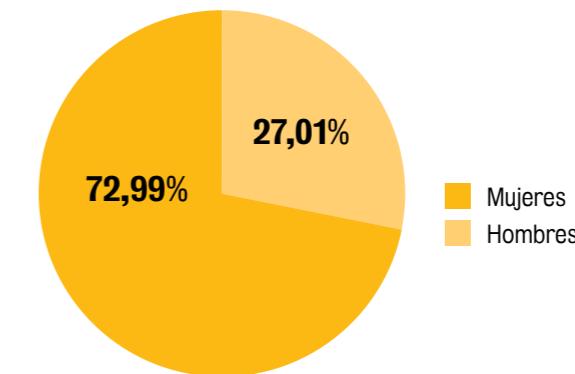
**7.000 m<sup>2</sup>** construidos  
**2.700 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

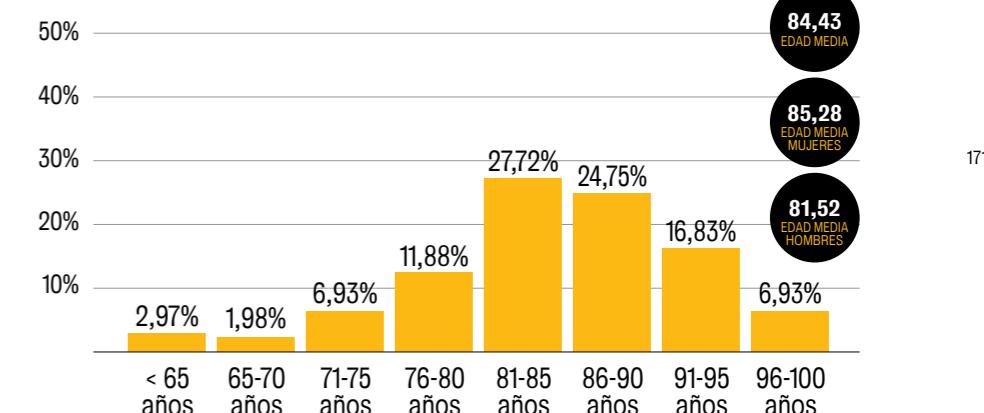


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA EL BALCONCILLO

Año de apertura: 2003

Dirección: C/ Méjico 13, c.p. 19004. Guadalajara

Teléfono: 949 20 74 97

Directora del centro en 2013: Isabel Redondo Alba



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,4**  
nota de familiares **7,6**

## INSTALACIONES

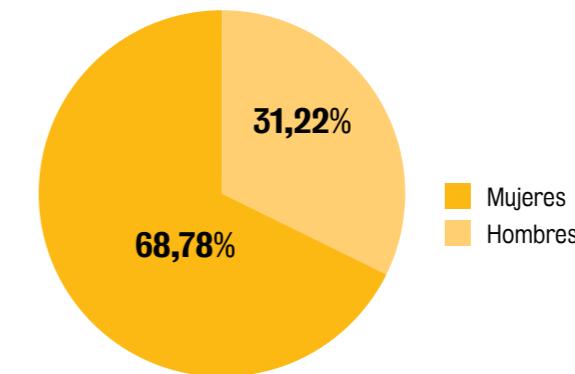
**8.866 m<sup>2</sup>** construidos  
**3.315 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

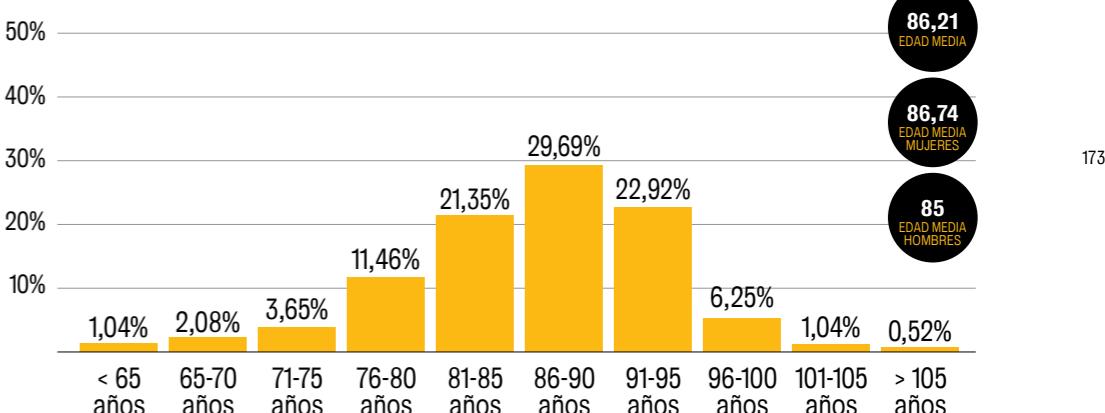


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES

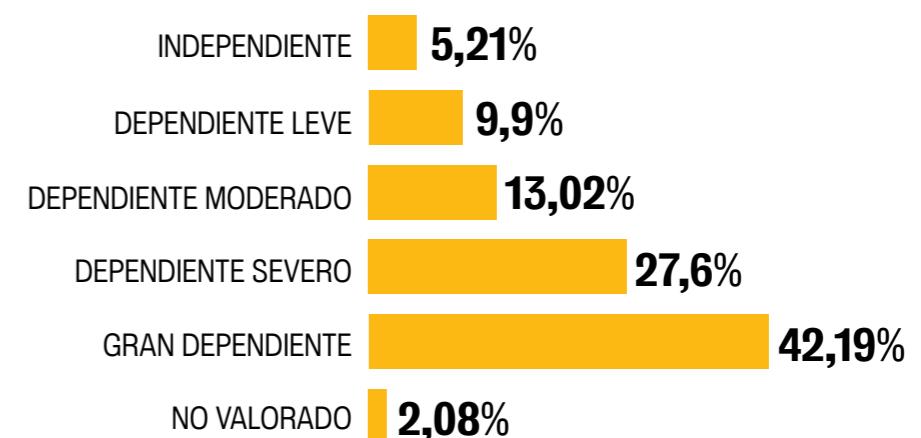


86,21  
EDAD MEDIA

86,74  
EDAD MEDIA MUJERES

85  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA LAS HAZAS

Año de apertura: 2008

Dirección: Paraje Las Hazas, c.p. 02400. Hellín, Albacete

Teléfono: 967 302 981

Directora del centro en 2013: Laura Linares Millares



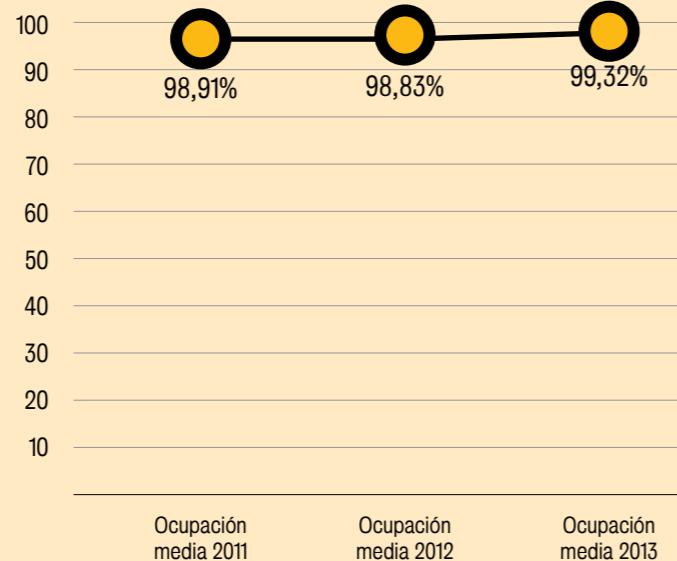
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,4**  
nota de familiares **8,1**

## INSTALACIONES

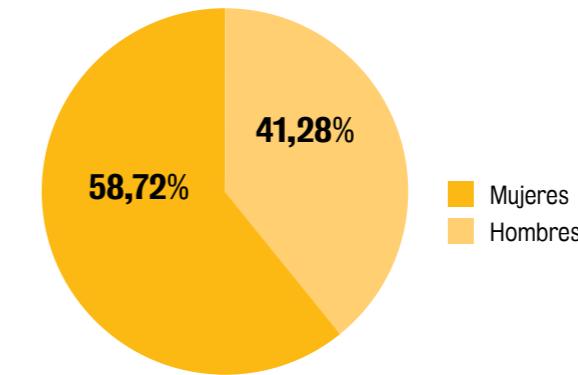
**10.700 m<sup>2</sup>** construidos  
**4.191 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

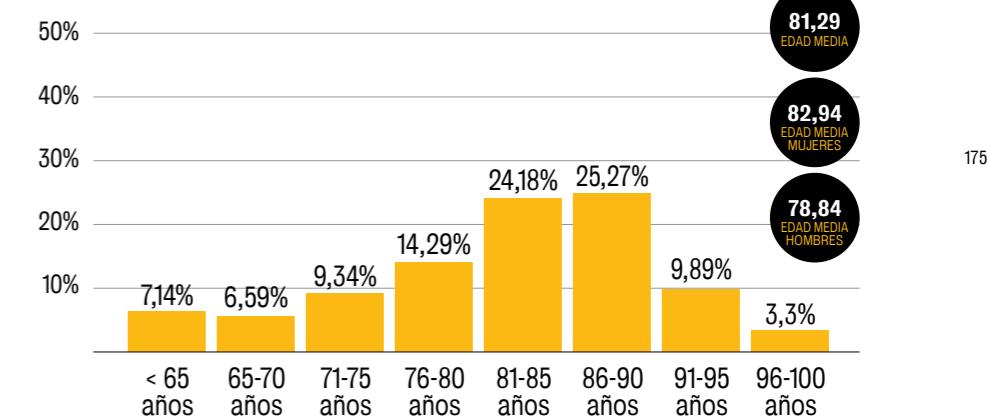


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN CATALUÑA



- 1 Amma Teià
- 2 Amma Horta
- 3 Amma Vilanova del Camí
- 4 Amma Sant Cugat



# AMMA TEIÀ

Año de apertura: 2005

Dirección: Avda. President Kennedy 74, c.p. 08329. Teià, Barcelona

Teléfono: 93 540 49 40

Director del centro en 2013: Manel Vates Puig



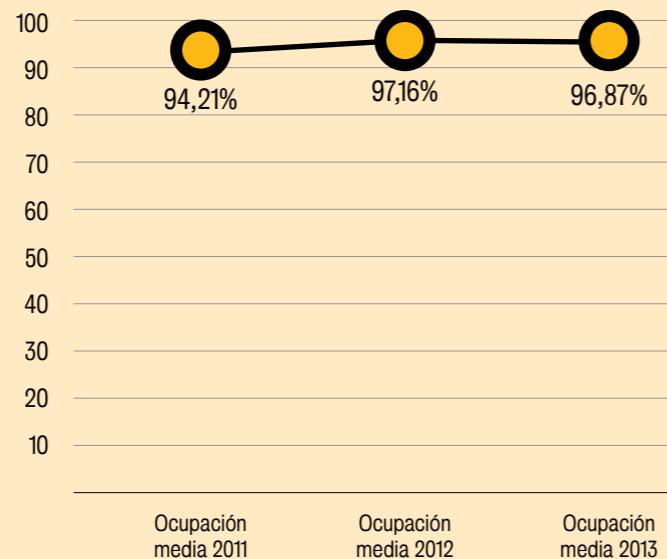
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,8**  
nota de familiares **7,5**

## INSTALACIONES

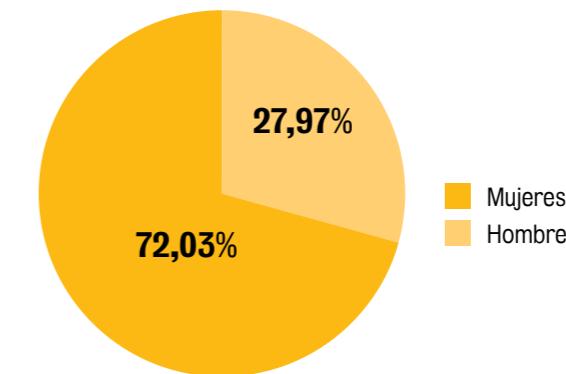
**9.527 m<sup>2</sup>** construidos  
**9.204 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

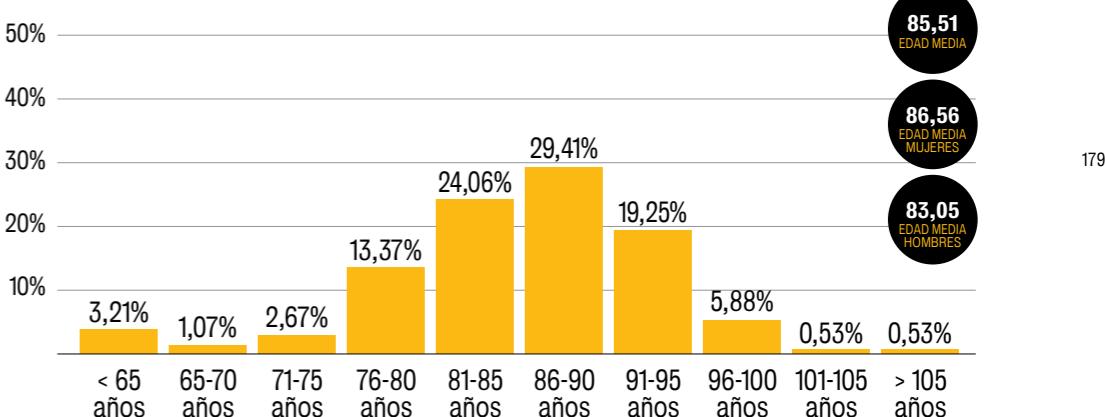


## PERFIL DEL RESIDENTE

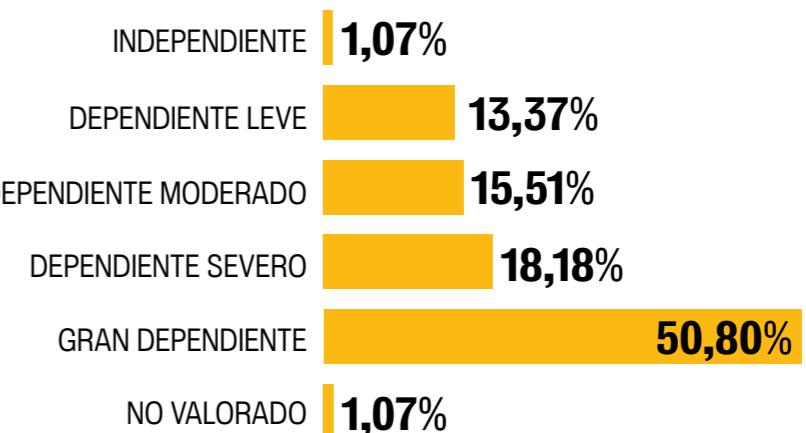
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA HORTA

Año de apertura: 2007

Dirección: Avda. Can Marcet 11, c.p. 08035

Teléfono: 93 428 00 92

Directora del centro en 2013: Maite Aragón Gallén



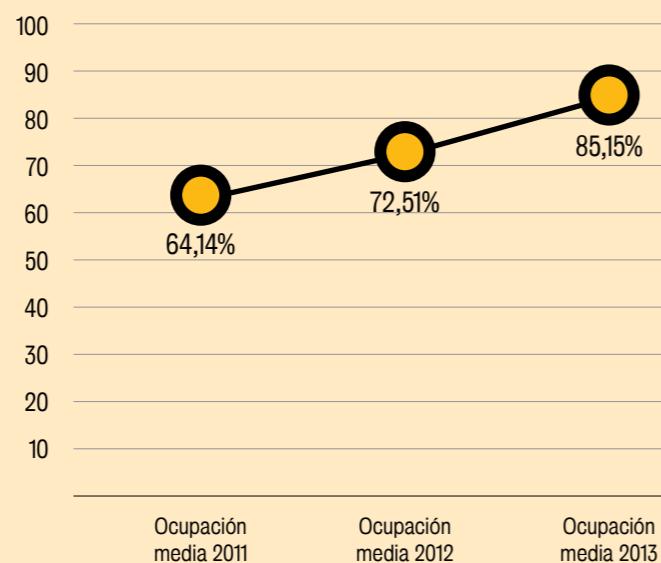
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,6**  
nota de familiares **7,7**

## INSTALACIONES

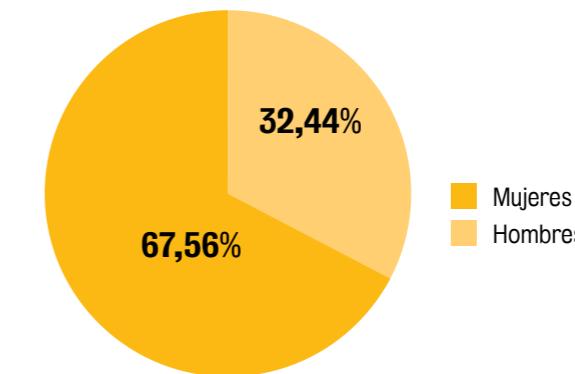
**10.609 m<sup>2</sup>** construidos  
**2.800 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución



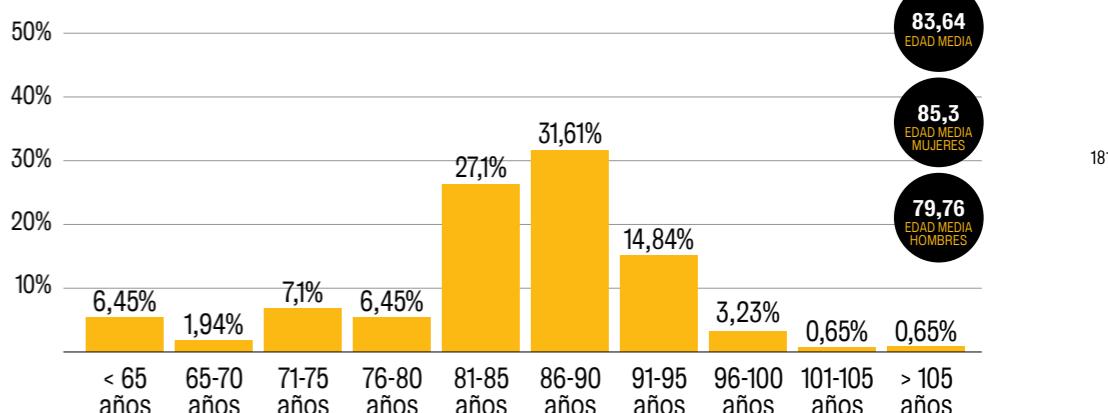
## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



Mujeres  
Hombres

### EDADES



83,64  
EDAD MEDIA

85,3  
EDAD MEDIA MUJERES

79,76  
EDAD MEDIA HOMBRES

## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA VILANOVA DEL CAMÍ

Año de apertura: 2007

Dirección: C/ Dels Fusters 2, c.p. 08788

Teléfono: 93 806 37 37

Directora del centro en 2013: Cristina García de la Plaza Ochovo



## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,7**  
nota de familiares **7,5**

## INSTALACIONES

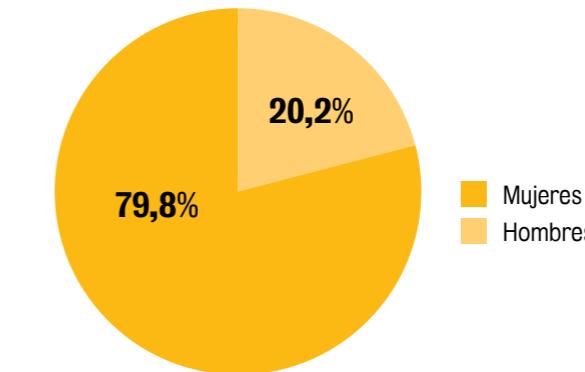
**8.739 m<sup>2</sup>** construidos  
**4.000 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

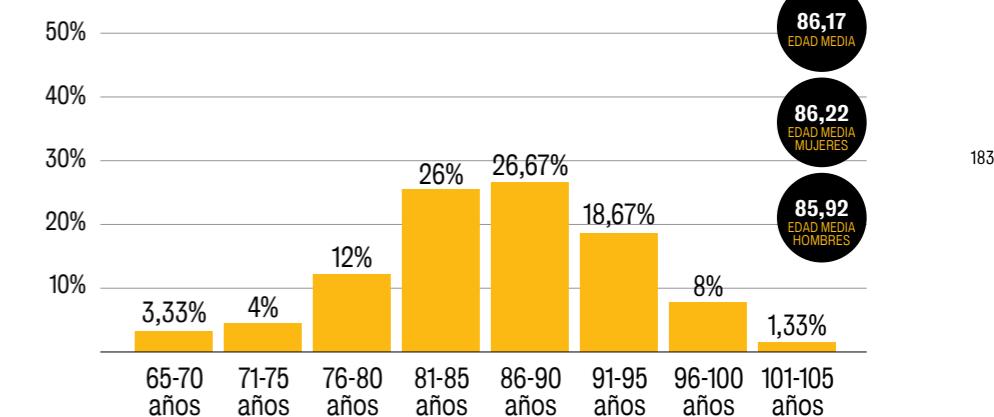


## PERFIL DEL RESIDENTE

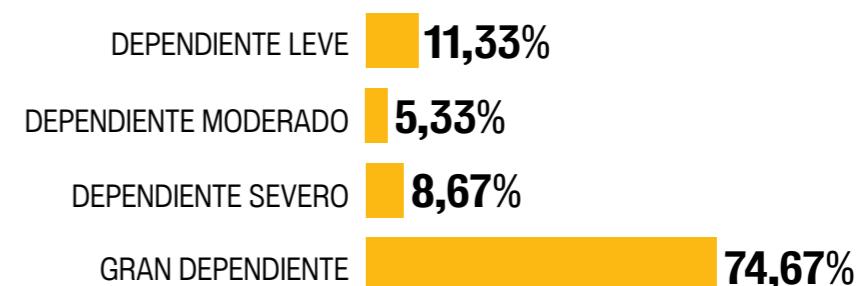
### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# AMMA SANT CUGAT

Año de apertura: 2009

Dirección: Carrer Víctor Hugo 10, C.P. 08174

Teléfono: 93 583 61 00

Directora del centro en 2013: Marta Zaera Barrio



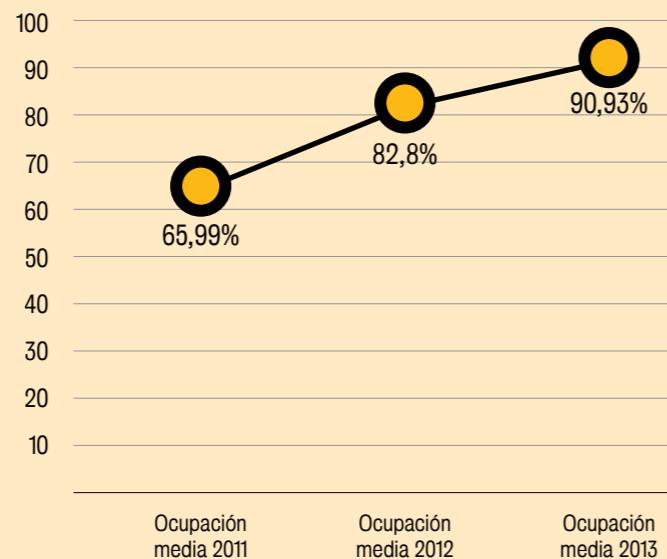
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,9**  
nota de familiares **7,3**

## INSTALACIONES

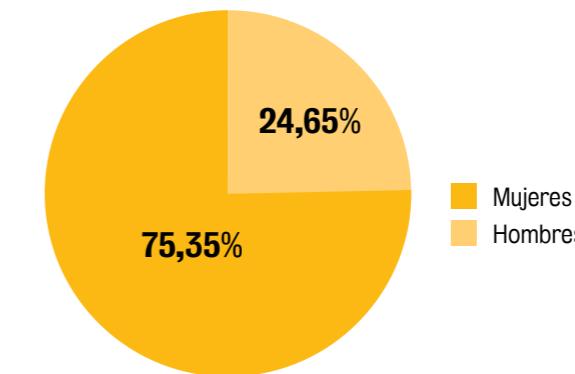
**8.900 m<sup>2</sup>** construidos  
**500 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

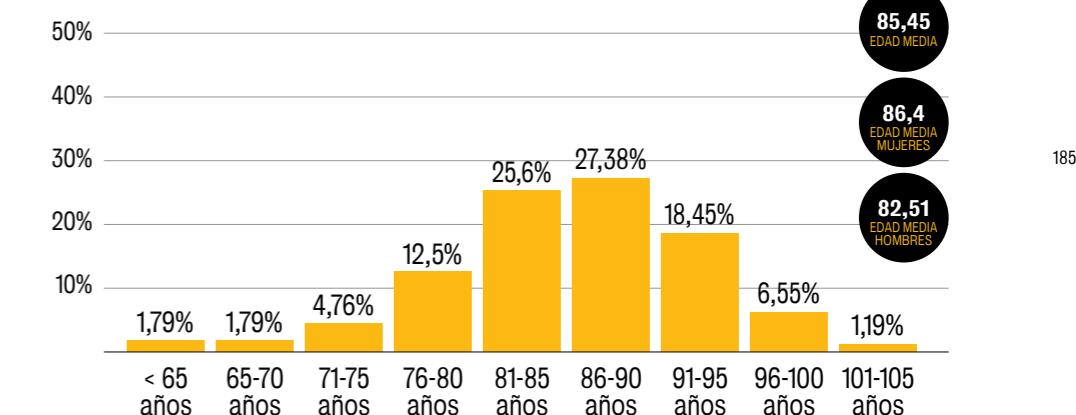


## PERFIL DEL RESIDENTE

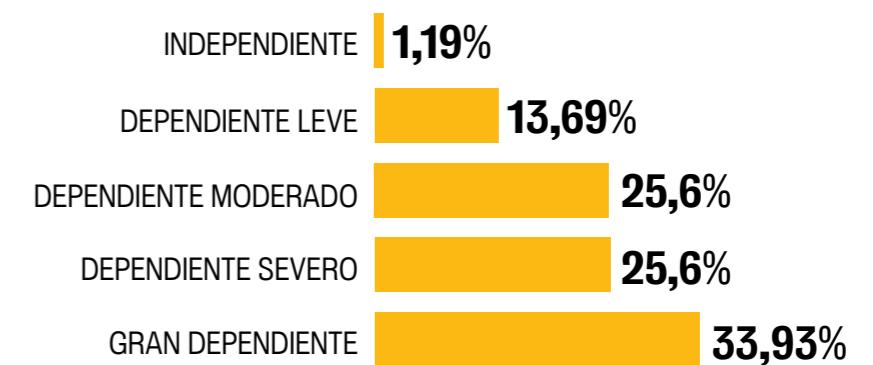
### SEXO



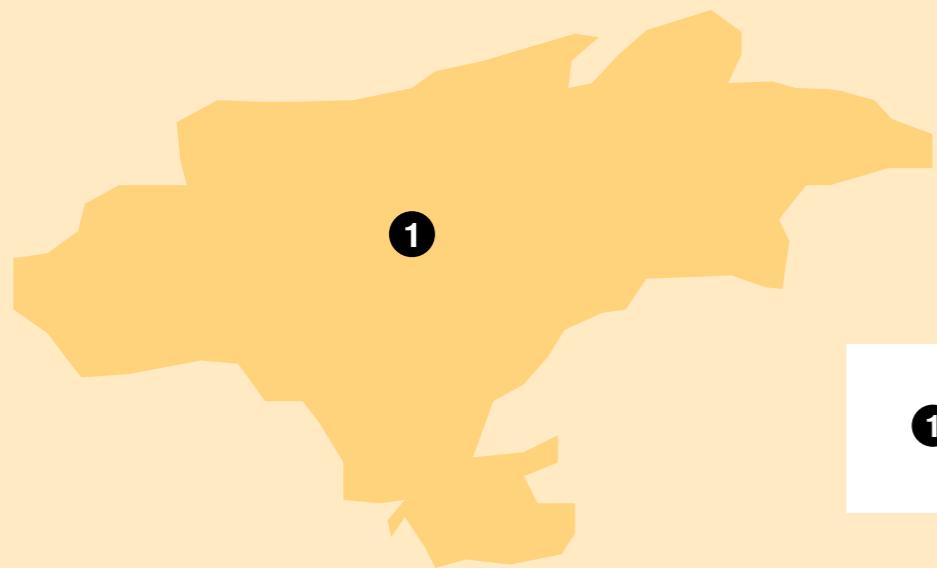
### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN CANTABRIA



1 Amma Las Anjanas



# AMMA LAS ANJANAS

Año de apertura: 2003

Dirección: C/ Barrio de Piebandera 6, c.p. 39400

Teléfono: 942 84 20 38

Directora del centro en 2013: Zuriñe Caranca de la Hoz



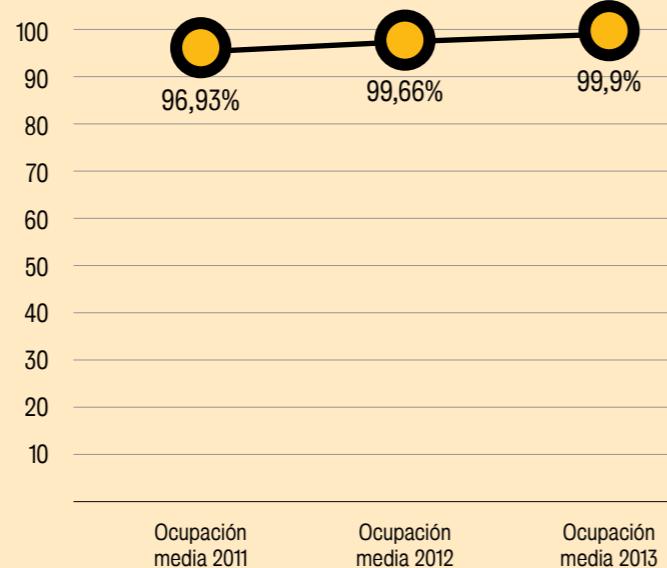
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **8,5**  
nota de familiares **7,7**

## INSTALACIONES

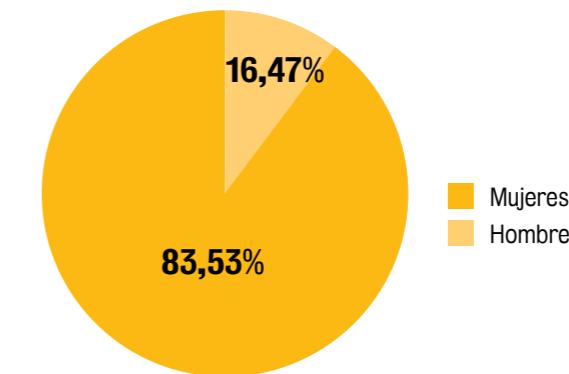
**2.214 m<sup>2</sup>** construidos  
**300 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

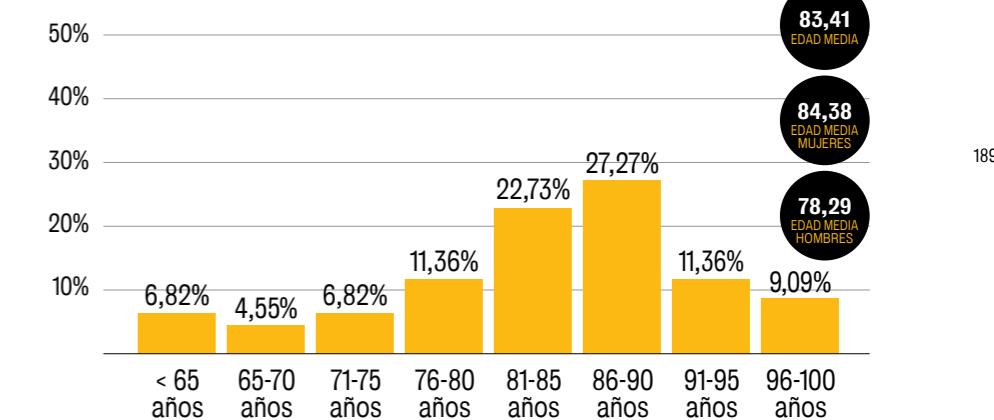


## PERFIL DEL RESIDENTE

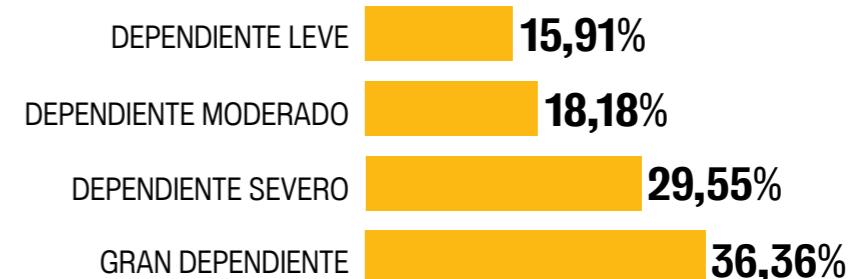
### SEXO



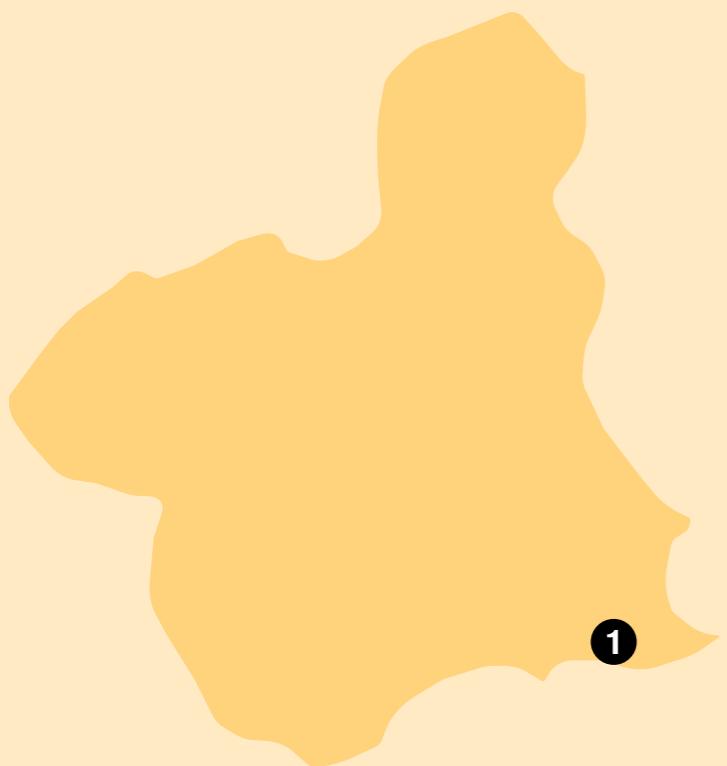
### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# CENTROS AMMA EN MURCIA



① Amma Cartagena



# AMMA CARTAGENA

Año de apertura: 2013

Dirección: C/ Hermano Pedro Ignacio, 2 bis. 30203

Teléfono: 968 522 345

Director del centro en 2013: Alfonso Pasqual del Riquelme Herrero



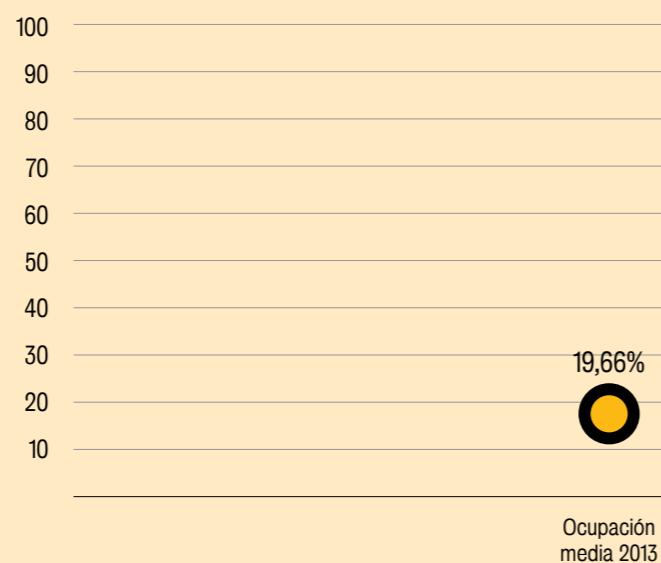
## VALORACIONES DE LOS USUARIOS (encuestas 2013)

nota de residentes **7,6**  
nota de familiares **7,3**

## INSTALACIONES

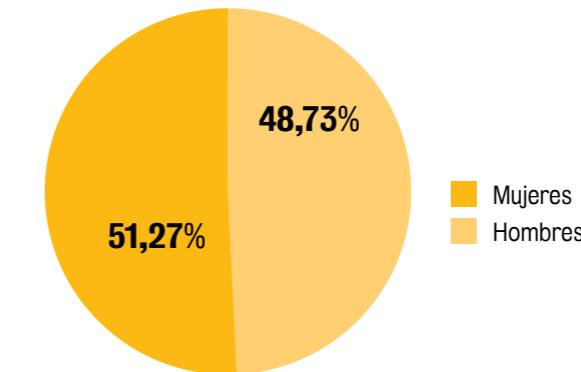
**9.954 m<sup>2</sup>** construidos  
**280 m<sup>2</sup>** zonas ajardinadas

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA evolución

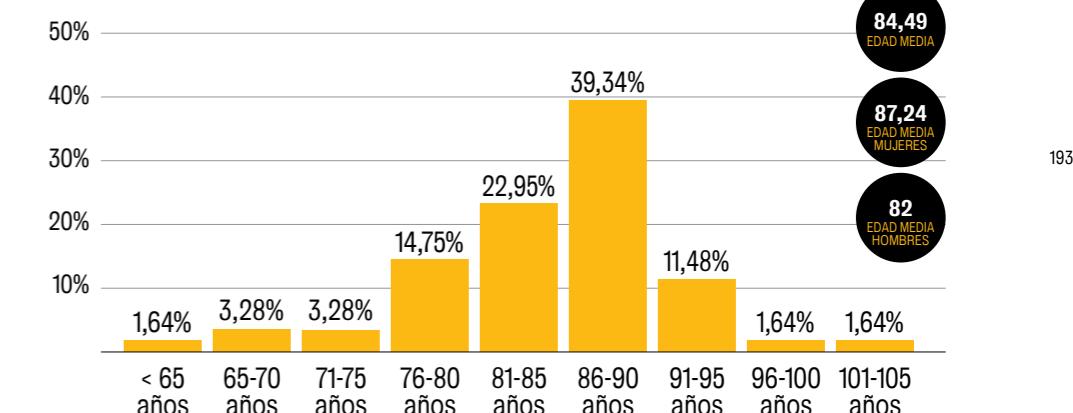


## PERFIL DEL RESIDENTE

### SEXO



### EDADES



## NIVEL DE DEPENDENCIA



# V Empresa responsable

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Una empresa que trabaja por y para las personas encierra en su esencia un fuerte compromiso social, en este caso con las personas mayores y dependientes a las que atiende y también con sus familias. Pero este compromiso se extiende también a sus propios profesionales, a las entidades públicas y privadas con las que colabora activamente y también al resto de la sociedad.

Desde sus orígenes, el Grupo Amma ha apostado por ser una empresa socialmente responsable. Esto nos llevó a formar parte de **Forética**, la principal organización nacional en este ámbito. Y el compromiso se renueva este año con la publicación, por primera vez, de esta **Memoria Anual de Actividades y Responsabilidad Social** por parte de la compañía.

Las políticas de responsabilidad social, coordinadas desde el Departamento de Comunicación,

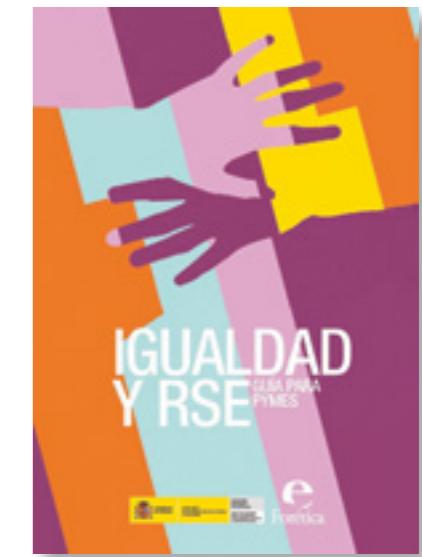
Marketing y Relaciones Institucionales, incumben a todos los departamentos y centros de la compañía y responden también a un **compromiso desde la Dirección General y el Comité de Dirección**.

Desde agosto de 2009 Amma cuenta con un **Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial**, con participación interdisciplinar.



Fruto de su compromiso con la RSE, Amma formó parte del grupo consultivo para la elaboración de la guía “**La responsabilidad social de la empresa (RSE) en los servicios de atención a las personas mayores**”, editada a finales de 2012 por la Fundación Edad&Vida en colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España

El Plan de Igualdad de Amma fue incluido en 2011 en una **guía de buenas prácticas sobre Responsabilidad Social Empresarial para PYMES** elaborada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.



En la actualidad, y además de las cuestiones ya mencionadas en capítulos anteriores de esta memoria, Amma desarrolla actuaciones de responsabilidad social en ámbitos como los siguientes:

- 1 Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad
- 2 Compromiso con la innovación
- 3 Compromiso con la investigación y el desarrollo de terapias innovadoras
- 4 Compromiso con actividades solidarias y de concienciación social
- 5 Compromiso con la creatividad de nuestros mayores, la cultura y las tradiciones
- 6 Compromiso con la transparencia, la comunicación y el buen gobierno
- 7 Compromisos en otros ámbitos

# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD

198

La compañía, en su compromiso con el entorno y el desarrollo sostenible, viene trabajando en la **reducción de los impactos sobre el medioambiente** que genera la actividad de prestación de servicios de centro residencial y centro de día.

Principalmente, y debido a que es el aspecto de mayor generación para nuestra actividad y sobre el que se pueden llevar a cabo acciones e inversiones más específicas, el Grupo Amma tiene el objetivo de **reducción de los consumos de electricidad y combustibles** implantando medidas como la instalación de placas solares, detectores de presencia, leds y lámparas de bajo consumo, así como la puesta en marcha de calderas de combustión de biomasa.



► Placas solares en Amma Vilanova

## RATIOS DE CONSUMO ELÉCTRICO evolución (kwh/usuario)

|                   |        |                  |        |                 |
|-------------------|--------|------------------|--------|-----------------|
| <b>101.972,07</b> | -7,88% | <b>94.925,36</b> | -4,83% | <b>93.915,9</b> |
| 2011              |        | 2012             |        | 2013            |

## RATIOS DE CONSUMO DE GAS evolución (kwh/m<sup>2</sup>)

|              |        |              |        |             |
|--------------|--------|--------------|--------|-------------|
| <b>79,74</b> | +0,89% | <b>80,45</b> | -8,27% | <b>73,8</b> |
| 2011         |        | 2012         |        | 2013        |

## GAS NATURAL

|               |        |               |        |              |
|---------------|--------|---------------|--------|--------------|
| <b>103,58</b> | +2,42% | <b>106,09</b> | -5,81% | <b>99,93</b> |
| 2011          |        | 2012          |        | 2013         |

## GASOIL

|               |         |               |        |               |
|---------------|---------|---------------|--------|---------------|
| <b>158,86</b> | +10,36% | <b>175,32</b> | +2,51% | <b>179,72</b> |
| 2011          |         | 2012          |        | 2013          |

## RATIOS DE CONSUMO DE AGUA evolución (m<sup>3</sup>/usuario)

|              |        |             |
|--------------|--------|-------------|
| <b>66,22</b> | -3,20% | <b>64,1</b> |
| 2012         |        | 2013        |

## ENERGÍA GENERADA EN 2013 POR NUESTRAS PLACAS SOLARES

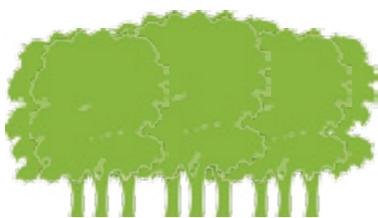
**555.707,28 Kwh**

Además, la compañía **ha ido sustituyendo de forma progresiva todos los ordenadores PCs por modelos virtuales** (Virtual Desktop), con el objetivo de ir reduciendo en aproximadamente un 65% el consumo eléctrico total de los sistemas informáticos y también las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. En esta misma línea, la compañía ha implantado también en sus oficinas centrales y en diversos centros **sistemas de telecomunicación**, a través de videoconferencias, con el objetivo de ir reduciendo el número de viajes y, con ello, el impacto sobre el medioambiente.

Por otro lado, el sistema de gestión informática de la compañía, a través del programa SAP, nos ha permitido **digitalizar todas las historias clínicas** de nuestros residentes, así como **cumplimentar todas las tareas de los profesionales directamente en el ordenador**, con el fin de reducir de forma progresiva el consumo de papel en nuestros centros. Asimismo, y con este mismo objetivo, Amma trabaja para implantar el **envío de facturas a sus clientes vía electrónica**.

En la contribución al medio ambiente, no se puede olvidar tampoco la importancia que Amma concede en todos sus centros a las **zonas ajardinadas**, así como a la **plantación de árboles** y numerosas plantas ornamentales.

**81.990,65**  
M<sup>2</sup> DE JARDÍN  
EN TODA LA  
COMPAÑÍA



**1.234**  
ÁRBOLES EN NUESTROS  
JARDINES



► Plantación de árboles en centros Amma

Por último, la compañía cumple la legislación relativa a la **gestión de residuos sanitarios**, coopera activamente en el **reciclaje de medicamentos** a través de puntos Sigre y lleva a cabo de forma periódica **labores de concienciación** a personal, residentes y familiares sobre cómo po-

demos respetar el medioambiente en nuestra vida diaria en los centros. En este ámbito, por ejemplo, los centros llevan a cabo **talleres con los mayores sobre la importancia del reciclaje**, en los que los residentes aprenden también cómo hacer manualidades con materiales reciclados.

## PRINCIPIOS DE RESPETO MEDIOAMBIEN- TAL Y SOSTENIBI- LIDAD DE AMMA



- 1 Implantar medidas que contribuyan a reducir el impacto de la compañía sobre el medio ambiente y a hacer un uso sostenible y responsable de los recursos naturales.
- 2 Trabajar para la sensibilización, concienciación y formación de sus públicos internos y externos en el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.
- 3 Cumplir la legislación vigente en los asuntos relacionados con protección medioambiental, aplicando en la medida de lo posible medidas adicionales voluntarias que vayan más allá de los requerimientos mínimos exigidos.
- 4 Cooperar con otras organizaciones, públicas o privadas, en iniciativas encaminadas a mejorar nuestro medio ambiente.
- 5 Ser transparentes en la difusión de sus resultados de gestión medioambiental.

# COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

Desde sus orígenes, Amma apuesta por la innovación, lo que está permitiendo **perfeccionar continuamente las herramientas de trabajo de sus profesionales e implementar nuevos desarrollos**, todo ello con el objetivo de ser cada vez más eficientes y mejorar la atención que prestamos a nuestros usuarios.

Durante 2013 el Grupo Amma ha implementado, en colaboración con socios tecnológicos como Biko2 y Oxferra, nuevas herramientas para mejorar el trabajo de sus profesionales y la atención y relación con sus usuarios:

## PROYECTOS DE INNOVACIÓN 2013



- ① **Cuadros de mandos:** Amma ha desarrollado en 2013 cuadros de mandos integrales, accesibles desde la Intranet, para los puestos directivos de la compañía (directores de central y directores de las residencias) a través de los cuales realizar el seguimiento diario, de una forma gráfica y muy visual, de los principales indicadores de gestión (evolución de ingresos y costes, recursos humanos, ocupación, indicadores asistenciales...).
- ② **CRM (Customer Relationship Management):** durante 2013 la compañía ha trabajado en el diseño y desarrollo de un CRM propio para la gestión integral de toda su actividad comercial.
- ③ **Portal del empleado:** también durante 2013 se ha implementado el Portal del empleado como complemento de la Intranet, al que tienen acceso los profesionales de la compañía mediante clave personal. Este portal permite consultar el calendario laboral, gestionar cuadrantes, turnos y horas de trabajo, solicitar vacaciones, consultar nóminas, requerir cambios en sus datos personales, canalizar sus peticiones de mejora y, en general, tener toda su información como empleado disponible en todo momento y, si lo desea, desde su propia casa.
- ④ **Portal de las familias:** en su política de máxima transparencia con sus usuarios, Amma lanzó en 2013 “TuPortalAmma”, una herramienta que permite a los familiares estar puntualmente informados vía web de cuestiones relativas a los cuidados de su mayor.
- ⑤ **Planificador de turnos y control de presencia:** Amma ha implantado en 2013 esta herramienta, integrada en SAP, que permite a las direcciones de los centros gestionar sus cuadrantes de personal y mejorar así la planificación de los recursos humanos en beneficio de la calidad asistencial a los residentes.

## PROYECTO SOCIOSANITARIO

Los centros del Grupo Amma vienen trabajando desde hace años con **hospitales públicos de referencia** de sus respectivas zonas para la derivación/prescripción de pacientes con alta hospitalaria que ingresan como residentes privados en dichos centros.

Pero la experiencia de Amma en el sector le ha llevado también a ser una de las compañías pioneras en la puesta en marcha de un **proyecto sociosanitario innovador** desarrollado en colaboración con hospitales, clínicas, compañías aseguradoras y mutuas. Este proyecto se perfila en la actualidad también como una **oportunidad de colaboración con las administraciones** en la búsqueda de eficiencia en la gestión de los recursos públicos y la apuesta por la calidad en la atención asistencial.

Este proyecto ha pasado en Amma por la **acreditación sanitaria** de algunos de sus centros para poder atender en sus instalaciones, en unidades específicamente habilitadas para ello, a **pacientes crónicos o con patologías específicas**, entre ellas EPOC, convalecencias traumatológicas o cardiovasculares, enfermedades neurológicas, infecciones o cuidados paliativos. Y todo ello siempre en estrecha colaboración, bajo protocolos específicos, con los equipos médicos de estos centros en cuanto al seguimiento de su evolución y tratamiento.

### DIAGNÓSTICO DE INNOVACIÓN 2013

En 2013, la consultora **AIN Consulting** llevó a cabo un diagnóstico de la cultura innovadora del Grupo Amma mediante un cuestionario compuesto por 131 preguntas y realizado a los equipos directivos de la compañía. Este proyecto tenía el objetivo de **identificar la potencialidad de Amma en este campo y detectar posibles áreas de mejora**, analizando aspectos como liderazgo para la innovación, organización innovadora, innovación en las operaciones de la empresa, creatividad y vigilancia, valoración de la innovación y cooperación.

La **nota media** obtenida por la compañía en este estudio fue de un **7 (notable)**, un resultado que, según el informe de la consultora, **puede considerarse bastante alto en relación a otras organizaciones** en las que se han realizado diagnósticos de este tipo.

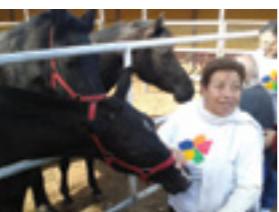
**7,0**

NOTA MEDIA EN EL  
DIAGNÓSTICO DE INNOVACIÓN 2013

# COMPROMISO CON LA INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DE TERAPIAS INNOVADORAS

Unido íntimamente a la **innovación**, Amma apuesta también por la investigación para **aplicar los últimos avances científicos y terapéuticos** a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y dependientes, gracias al trabajo de sus profesionales y en colaboración con universidades, clínicas, hospitales y centros de investigación.

Fruto de la investigación se han creado **Unidades de Memoria** y se han desarrollado **terapias innovadoras**, como programas específicos de psicomotricidad y estimulación sensorial, unidades de rehabilitación, terapia asistida con animales, encuentros y campamentos intergeneracionales, fisioterapia en piscinas y playas, huertos terapéuticos, musicoterapia o ejercicios de estimulación cognitiva, entre otras, que contribuyen a que las personas mayores mejoren notablemente sus capacidades mentales, su sociabilidad y su bienestar.



Amma firmó en 2013 un **convenio con Nestlé Health Science** en materia de **nutrición**, entre cuyas áreas de actuación figura la colaboración entre ambas entidades en la elaboración de estudios que contribuyan a generar conocimiento y divulgación de buenas prácticas.

La labor diaria de nuestros profesionales se plasma también en **trabajos de investigación** basados en el análisis de los indicadores asistenciales de la compañía, algunos de ellos en colaboración con universidades y centros de investigación. Estos proyectos se publican en **revistas científicas especializadas** en geriatría y gerontología y son presentados también en **congresos y seminarios científicos**, contribuyendo de esta forma a la difusión de las buenas prácticas que se han implantado en nuestros centros. En 2013 se desarrollaron proyectos de investigación en áreas como prevención de caídas, prevención de úlceras por presión, prevención de demencias, prevención de infecciones de orina y reducción de pacientes polimedicados, entre otras.

Amma ha colaborado también este último año con la Fundación de Educación para la Salud (**FUNDA-DEPS**) del Hospital Clínico San Carlos y el Colegio Oficial de Médicos de Madrid en una **investigación sobre los factores socioculturales y psicológicos que intervienen en la longevidad de los mayores de 80 años** que viven en la Comunidad de Madrid, habiendo entrevistado a más de 100 residentes de los centros Amma.



## APOYO AL FORO QPEA



En esta área de investigación, la compañía ha sido también desde sus inicios el principal colaborador del **Foro QPEA de Investigación y Docencia sobre Calidad de Vida en las personas de edad avanzada**, en el que participan profesionales de Amma junto a personal de otros centros y también del Departamento de Psiquiatría y Psicología Médica de la Clínica Universidad de Navarra.

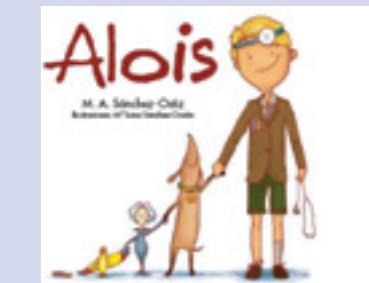
### IMPORTE DESTINADO POR AMMA AL FORO QPEA 2006-2013

**113.540€**  
ASIGNACIÓN DIREC-  
TA DE AMMA

**242.872€**  
ASIGNACIÓN DE AMMA A  
TRAVÉS DEL PROGRAMA  
“TÚ ELIGES, TÚ DECIDES” DE  
CAJA NAVARRA

### PROYECTOS DE QPEA QUE HAN CONTADO CON LA COLABORACIÓN DE AMMA

- Guías de estimulación cognitiva “Para que no se olvide...”
- Puesta en marcha en Amma Argaray de la Unidad de Fisioterapia de Recuperación Funcional del Suelo Pélvico.
- Programas intergeneracionales.
- Pedagogía gerontológica: cuentos infantiles para comprender mejor la tercera edad.
- Tratamientos no farmacológicos en la enfermedad de Alzheimer.
- Trastornos psiquiátricos en personas de edad avanzada.
- Sistemas de evaluación de la calidad de vida en personas de edad avanzada.
- Programas de cooperación internacional.
- Estrategias de apoyo a familias cuidadoras.



# COMPROMISO CON ACTIVIDADES SOLIDARIAS Y DE CONCIENCIACIÓN SOCIAL

208

Las personas mayores son siempre **un ejemplo de solidaridad** y no dudan en implicarse en actividades de ayuda a las personas más necesitadas.

Y este ejemplo lo siguen también sus familias, nuestros profesionales y el conjunto de la compañía, con acciones que van desde la cooperación con ONG's y proyectos para la ayuda a los más desfavorecidos hasta acciones de concienciación en materias como la lucha contra la exclusión social o la violencia de género, entre otras.

## MÁS DE 3,5 TONELADAS DE COMIDA PARA EL BANCO DE ALIMENTOS

El Grupo Amma se sumó en 2013 a la “**Gran Recogida**” promovida desde el Banco de Alimentos. Así, las residencias promovieron esta iniciativa solidaria, en la que participaron residentes, familiares y trabajadores. En total se consiguieron 1.790 kilos. Y tal como se había comprometido, Amma aportó esta misma cantidad al Banco de Alimentos, con lo que la suma total que entregó la compañía a esta organización ascendió a 3.580 kilos.



## AMMA APOYA LA VACUNACIÓN INFANTIL EN EL TERCER MUNDO

El Grupo Amma se sumó en 2013 al programa “**Alianza Empresarial para la vacunación infantil en los países más desfavorecidos**” promovido por La Caixa y cuyo objetivo es reducir en dos terceras partes la mortalidad infantil en estos lugares. Desde el año 2000, esta iniciativa ha servido para vacunar a más de 288 millones de niños.



## COLABORACIÓN CON BOMBEROS UNIDOS SIN FRONTERAS

## APOYO EN LA LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y EL RESPETO A OTRAS CULTURAS

El Grupo Amma viene colaborando desde hace tres años con Cruz Roja Navarra a través del patrocinio de “MostrARTEnava-rra”, un certamen artístico que promueve la integración laboral de personas inmigrantes. En el campo de la inmigración, las residencias Amma suelen organizar también **jornadas interculturales**, en las que trabajadores y trabajadoras de otros países enseñan a los mayores las tradiciones de sus naciones de origen como forma de potenciar el respeto a otras culturas y otras razas. Además, Amma fue en 2011 una de las empresas distinguidas por Cruz Roja Madrid en la primera edición de sus premios “Empresas Más” y recibió en 2012 el premio Red Cauces de la CAM, en ambos casos en reconocimiento a la labor de integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.



**Amma renovó en 2013 su donación económica a esta ONG**, que desarrolla proyectos de cooperación en diversos países afectados por emergencias y situaciones especialmente complicadas.

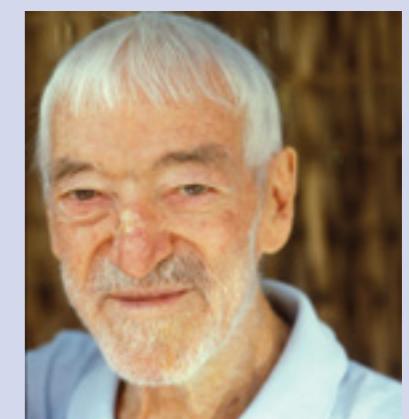
## RESPALDO A LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Amma es una de las compañías fundadoras del grupo **“Empresas por una sociedad libre de violencia de género”**, una iniciativa del Ministerio de Sanidad. En este contexto, en las residencias Amma se llevan a cabo periódicamente **acciones de sensibilización** entre residentes, familiares y trabajadores. Además, la compañía se adhirió en 2012 y 2013 a la campaña de publicidad institucional **“Hay Salida”** lanzada por el Gobierno para concienciar a la sociedad sobre este problema y en la que colaboraron desinteresadamente personajes tan populares como Imanol Arias, Mario Casas, Emilio Aragón o Rosana. También en este ámbito, Amma tiene suscritos **convenios con el Ministerio de Sanidad y el Gobierno de Navarra** para la inclusión laboral en sus residencias de mujeres víctimas de la violencia de género.

## NIÑOS DEL TERCER MUNDO APADRINADOS POR LAS RESIDENCIAS

En 2013 mayores, familiares y trabajadores de la residencia Amma Puente de Vallecas (Madrid) **apadrinaron dos niños de la India a través de la Fundación Vicente Ferrer**. Se convirtió así en el segundo centro de Amma en llevar a cabo una iniciativa de este estilo, tras la experiencia que desarrolló hace unos años Amma Mutilva (Navarra).



## OTRAS ACTUACIONES SOLIDARIAS DE LA COMPAÑÍA

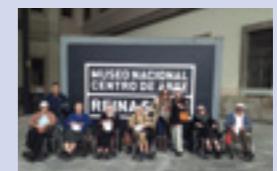
**Las residencias de Amma celebran todos los años distintos actos solidarios**, como rifas, mercadillos y recogida de fondos, para destinar a causas sociales. Durante 2013, Amma ha donado material informático (fotocopiadoras e impresoras) a ONG's, fundaciones y asociaciones de los entornos de los centros. Además, a lo largo de su historia Amma ha llevado a cabo otras actuaciones solidarias como donación de material geriátrico a países en vías de desarrollo o contratación de merchandising solidario a través de acuerdos con el centro de educación especial Isterria de Navarra.

# COMPROMISO CON LA CREATIVIDAD DE NUESTROS MAYORES, LA CULTURA Y LAS TRADICIONES

212

Porque en Amma somos conscientes de que ser mayor no es sinónimo de dejar de estar interesado por aprender cada día cosas nuevas y de seguir potenciando sus capacidades y su iniciativa, ponemos especial énfasis en que **nuestros mayores desarrollos su creatividad y sigan en contacto con el mundo de la cultura y las tradiciones**, además de colaborar con organismos públicos y privados en la organización y patrocinio de exposiciones, proyectos culturales, congresos, publicaciones, competiciones deportivas...

## VISITAS A MUSEOS, EXPOSICIONES Y EVENTOS CULTURALES



En el marco de la programación anual elaborada por los departamentos de Animación Sociocultural de las residencias, **se concede especial protagonismo a las salidas programadas**. Museos, catedrales, iglesias y ermitas, parques y otros espacios naturales, cascos históricos, ferias y exposiciones, mercadillos, fiestas y romerías tradicionales, edificios emblemáticos, sedes institucionales, acontecimientos deportivos, cine, teatro, toros y un largo etcétera conforman los lugares que visitan nuestros mayores durante el año.

## ACERCAR LA CULTURA A LAS RESIDENCIAS



Las residencias organizan también **de forma periódica numerosos actos en los propios centros**, buscando siempre la máxima participación de residentes y familiares. Actos como actuaciones musicales y de danza, espectáculos de magia, charlas y conferencias o celebración de fiestas populares, entre otras.

## EDICIÓN DEL LIBRO “MAYORES EN VERSO” CON POEMAS DE NUESTROS RESIDENTES

Amma editó en 2013 este libro, de 120 páginas, en el que se recopilan un total de **129 poemas escritos por 45 residentes de 19 de nuestros centros**, siendo así una obra que ha contado con una amplia participación y que ha puesto de manifiesto la enorme afición que hay entre los mayores por este género literario.



## CONCURSO DE ELABORACIÓN DE LA FELICITACIÓN NAVIDEÑA DE LA COMPAÑÍA

Desde el año 2008, y de forma ininterrumpida, el **Grupo Amma** viene convocando un concurso de artes plásticas entre sus residentes y usuarios de centro de día para elaborar la felicitación navideña de la compañía. Se presentan cada año cientos de trabajos, entre dibujos, composiciones escultóricas, trabajos de collage y de fieltro... En la convocatoria de 2013, resultó ganadora la residencia Amma Las Hazas (Hellín, Albacete), con un trabajo elaborado por las residentes María Marcos (85 años) y Carmen Fajardo (74 años) y la niña Marta Serrano (10 años), hija de una de las trabajadoras del centro.



## CELEBRACIÓN DE JORNADAS GASTRONÓMICAS EN LAS RESIDENCIAS

La gastronomía forma parte de la riqueza cultural de nuestro país y es uno de los aspectos más valorados por las personas mayores. Esa es una de las razones por las que **los menús de Amma se adaptan a las tradiciones gastronómicas de las zonas en las que se ubican sus centros**. Pero además, y para potenciar que nuestros residentes conozcan platos y recetas de otras regiones, Amma lanzó en 2013 unas **jornadas gastronómicas** en las residencias de Madrid, Cataluña, Guadalajara y Valladolid basadas en la degustación de diferentes tipos de cocidos (cocido madrileño, maragato, escudella, canario, montañés, andaluz y olla gitana).



## EXPOSICIÓN DE CUADROS DE LOS MAYORES AMMA EL BALCONCILLO (GUADALAJARA)

La Secretaria General de Asuntos Sociales de la Junta de Castilla-La Mancha, Paloma Leis, **inauguró en marzo de 2013 la exposición de cuadros pintados por los mayores de la residencia Amma El Balconcillo (Guadalajara)**, que pudo verse durante dos meses en la Biblioteca Dávalos, en el centro de la ciudad. La muestra estuvo compuesta por **un total de 31 cuadros**.

## CORTOMETRAJES RODADOS POR NUESTROS MAYORES Y PATROCINIOS CINEMATOGRÁFICOS



En 2013 un total de **9 residencias de Amma participaron en la quinta edición de los Premios NICO** de cortometrajes en residencias de mayores, organizado por MundoMayor.com. Este certamen promueve que los mayores que viven en residencias graben sus propios cortos, con la ayuda de los profesionales de los centros. Además, en 2013 Amma fue uno de los patrocinadores del corto "**A Vivir**", dirigido por Ángel Valiente, que gira sobre la problemática e impacto social del Alzheimer y que ha recibido diversos premios en festivales. Y también el año pasado la residencia **Amma Vilanova** grabó un **Lip-Dub** con la participación de residentes, familiares y trabajadores, siguiendo la estela del que un año antes había grabado Amma Horta.

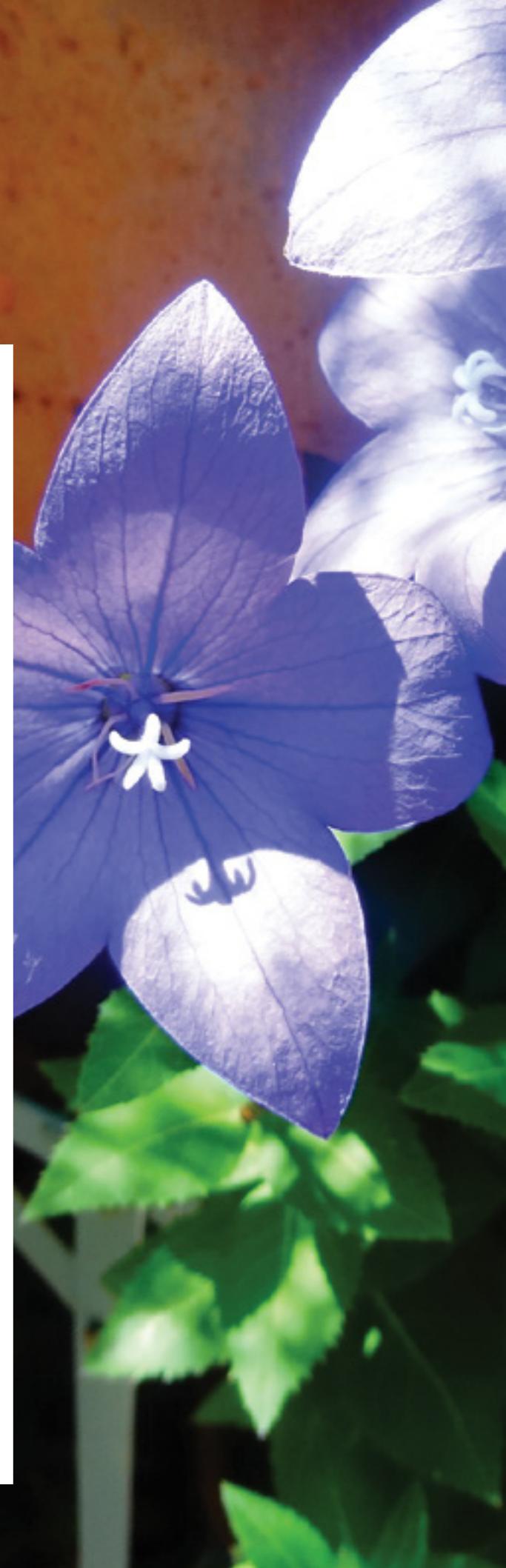
# COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA, LA COMUNICACIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

La confianza es el principal valor que debe regir en las relaciones entre los profesionales de un centro gerontológico y sus usuarios. Y para lograr esa confianza, que es extensiva también a sus propios trabajadores, accionistas, administraciones y otros grupos de interés, son decisivas la transparencia y la comunicación.

La transparencia con sus usuarios es una de las señas de identidad del Grupo Amma, que se desarrolla mediante acciones como la política de horarios y de puertas abiertas de nuestros centros, la comunicación periódica entre profesionales y usuarios basada en los Planes de Atención Individualizados,

la existencia de un Servicio de Atención al Usuario (SAU) para atender sus sugerencias, quejas y reclamaciones, una política activa de comunicación externa e interna, la apertura de nuestras residencias a sus entornos y la relación fluida y constante con las administraciones y nuestros grupos de interés.

En este campo, Amma dio un paso decisivo en 2013 con la puesta en marcha de “**TuPortalAmma**”, una herramienta pionera en el sector que permite a los familiares estar puntualmente informados a través de su ordenador o teléfono móvil (mediante la creación de una app tanto para I-Phones como Androids) de cuestiones relativas a los cuidados de su mayor (medicación, tratamientos, tareas de enfermería, menús, actividades, talleres...) y también trámites y gestiones útiles (facturas, citas con profesionales o peticiones de salida del centro, envío de regalos...).



## HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE AMMA

**302.063**

VISITAS A LA WEB

**134.014**

USUARIOS

**881.102**

PÁGINAS VISTAS

**3,16**

MINUTOS DE DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN

### PÁGINA WEB

estadísticas 2013



### REDES SOCIALES

datos a 31 de diciembre de 2013

**1.453**

SEGUIDORES

Flickr



**2.123**

SEGUIDORES

Twitter



**17.453**

REPRODUCCIONES DE

VÍDEO YOUTUBE



**1.410**

SEGUIDORES

LinkedIn



**786**

SEGUIDORES

Facebook



**6.630**

VISUALIZACIONES DE

DOCUMENTOS ISSUE



### PERIÓDICO AMMA

De periodicidad bimensual y con una tirada de más de 8.000 ejemplares.



### GENERACIÓN DE NOTICIAS

Proactividad en la generación de noticias sobre las actividades de las residencias, con el objetivo de acercar la realidad de nuestros centros a la sociedad y de ir superando tabús y estereotipos que siguen afectando en la actualidad a nuestro sector.

**119**

NOTAS DE PRENSA  
REMITIDAS EN 2013  
A LOS MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN

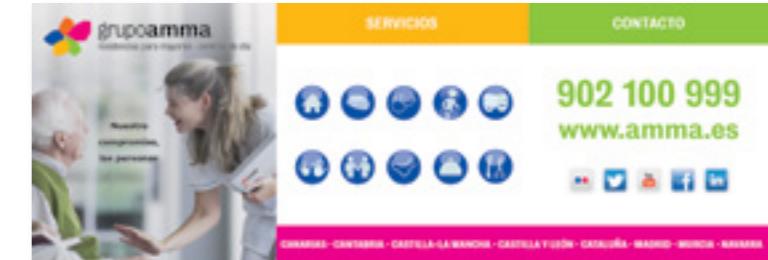
### BLOG “CUIDAR AL MAYOR”

Lanzado en 2013 con el objetivo de compartir con la sociedad los conocimientos de nuestros profesionales en la atención a las personas mayores.



### PUBLICIDAD Y ACCIONES DE MARKETING HONESTAS Y TRANSPARENTES

Basadas en información veraz, clara, útil y precisa y que contribuya también a mejorar la imagen del sector.



### NUEVA IMAGEN CORPORATIVA PARA LOS ELEMENTOS DE MERCHANDISING DE LA COMPAÑÍA

Diseñada por la empresa navarra Kukuxumusu, y que aúna muchas de las características y señas de identidad de nuestros centros: personas mayores, profesionales, niños (por los intercambios intergeneracionales), mascotas (por las terapias con animales)... Se ha buscado un diseño atractivo e innovador con el que fomentar también una imagen alegre y dinámica de nuestro día a día y del conjunto del sector.



## ENCUESTAS EN LOS ENTORNOS DE LAS RESIDENCIAS 2012

Debido a la importancia que Amma concede a las relaciones con sus entornos, cada dos años realiza **encuestas para conocer la imagen y reputación de nuestras residencias entre los vecinos de las localidades en las que se ubican**, con el fin de detectar posibles áreas de mejora. La última de estas encuestas fue realizada en 2012.

**Empresa demoscópica encargada del proyecto:** GAD3

**Universo:** población residente en el ámbito de influencia (códigos postales) donde se ubican los centros Amma.

**Tamaño de la muestra:** 4.123 entrevistas telefónicas asistidas por ordenador, realizadas entre el 11 de octubre y el 30 de noviembre de 2012.

**Error muestral:** +/- 1,6 para el total de la muestra para un grado de confianza del 95,5%.

## RESULTADOS

**¿Conoce o ha oído hablar de la residencia de mayores Amma en su municipio?**



**Conocimiento de las residencias por grupos de edad:**



**¿Y conoce alguna otra residencia de mayores en la zona?**



**¿Cómo valoraría la residencia Amma?**



Indiferente 10,4%  
No sabe/no contesta 45,2%

**Conocimiento de las residencias por sexos:**



## OTROS COMPROMISOS CON LA TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y BUEN GOBIERNO

- ① Amma informa de sus resultados económicos y de sus compromisos de responsabilidad social en su dossier corporativo y en su página web.
- ② La elaboración de los objetivos y presupuestos anuales se realiza previa consulta con las direcciones de las residencias, que reportan mensualmente acerca del cumplimiento del mismo y principales desviaciones.
- ③ Amma instauró en 2013 la Convención Anual de Directores como foro de comunicación entre Central y Centros para realizar el seguimiento de las líneas estratégicas de la compañía, así como reuniones de seguimiento trimestrales entre el Comité de Dirección y representantes de las direcciones de las residencias.
- ④ Amma tiene protocolizadas reuniones diarias de la dirección de los centros con sus equipos técnicos para el seguimiento del día a día de las residencias y de la atención prestada a sus usuarios. En las oficinas centrales, existen también reuniones periódicas del Comité de Dirección con este mismo fin de seguimiento y vigilancia de los principales indicadores de la evolución de la compañía.
- ⑤ La compañía se basa en un modelo de comunicación abierta con sus accionistas, pudiendo requerir cualquiera de ellos información al comité de dirección en cualquier momento. Durante el año, se celebran cuatro reuniones del Consejo de Administración (a las que en ocasiones acuden también accionistas no consejeros) y la Junta General de Accionistas.



# OTROS COMPROMISOS

222

**Compromiso con los requerimientos legales:** Amma cumple con todas las obligaciones legales relativas a la legalización de los libros, depósito de cuentas y auditoría y obligaciones tributarias, así como con los requisitos legales derivados de la aplicación de la Ley de Dependencia y las normativas autonómicas de desarrollo y el resto de disposiciones legislativas aplicadas a su actividad.

ma a sus clientes de cómo usa y almacena sus datos personales y de la forma para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación respecto a los mencionados datos. Cumpliendo con la legislación vigente, la compañía pasa cada dos años auditoría de protección de datos (la última fue en 2012). En 2013 no ha habido ningún incumplimiento ni sanción en materia de protección de datos.

**Compromiso con el desarrollo del sector de atención a personas mayores y dependientes:** Amma participa activamente en las principales patronales y organizaciones del sector, como AESTE y la Fundación Edad&Vida, y también colabora con las principales organizaciones profesionales y científicas, como la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología y Colegios Profesionales.

**Compromiso con la protección de datos de sus usuarios y profesionales:** el Grupo Amma cumple con los requisitos legales de la Ley Orgánica de Protección de Datos, protegiendo la confidencialidad de la información. Además, infor-

## PROVEEDORES



### VOLUMEN DE COMPRAS 2013 POR CC.AA. desglose



### VOLUMEN DE COMPRAS 2013 POR PRINCIPALES PARTIDAS desglose



# MATERIALIDAD

La definición de los asuntos relevantes que se han recogido a lo largo de la memoria se ha basado en distintas fuentes:

- Principales líneas estratégicas de la compañía
- Nuestra misión y visión
- El análisis del sector en materia de sostenibilidad
- Las tendencias actuales en sostenibilidad tanto nacionales como internacionales
- La captación de expectativas de nuestros grupos de interés a través de los canales de comunicación establecidos con ellos

Los asuntos que se han extraído de dichas fuentes son los que aparecen en la propia estructura y contenido de la memoria:

- > Calidad en la gestión y el servicio
- > Satisfacción del usuario y las familias
- > Innovación
- > Selección y retención del talento
- > Salud y seguridad laboral
- > Seguridad y privacidad de la información
- > Transparencia y Buen Gobierno
- > Gestión Ambiental
- > Preocupación por la sociedad

# ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

Las siguientes tablas detallan las páginas de la memoria de sostenibilidad 2013 del Grupo Amma donde se encuentran los indicadores de sostenibilidad siguiendo el Estándar Internacional Global Reporting Initiative, GRI.

## ESTRATEGIA Y PERFIL

| 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS  | PÁGINA DE LA MEMORIA  |
|---|---|
| 1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización. | Pág 7 Carta Director General  |
| 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.               | Pág 7 Carta Director General<br>Pág 12-45 Grupo Amma<br>Pág 48-79 Política de Calidad<br>Pág 82-105 Recursos Humanos<br>Pág 108-117 Centros Amma<br>Pág 196-223 Empresa Responsable |

| <b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |        | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>   |   |
|---|--------|---|---|
| 2.1 Nombre de la organización.  |        | Pág 16-17 Grupo Amma  |   |
| 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.  |        | Pág 10-37 Grupo Amma<br>Pág 108-109 Centros Amma                            |   |
| 2.3 Estructura operativa de la organización.  |        | Pág 42-44 Grupo Amma<br>Pág 89 Recursos Humanos                             |   |
| 2.4 Localización de la sede principal de la organización.   |        | Contraportada   |   |
| 2.5 Países en los que opera.  |        | Pág 11, 26-27 Grupo Amma  |   |
| 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.  |        | Pág 16-17 Grupo Amma  |   |
| 2.7 Mercados Servidos.  |        | Pág 26-33 Grupo Amma<br>Pág 108-193 Centros Amma                            |   |
| 2.8 Dimensiones de la organización.   |        | Pág 12-45 Grupo Amma<br>Pág 83 Recursos Humanos<br>Pág 108-115 Centros Amma |   |
| 2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.  | Nota 4 |   |   |
| 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informante.  |        | Pág 14-15 Grupo Amma  |   |
| <b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>  |        | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>   |   |
| <b>Perfil de la memoria</b>   |        |   |   |
| 3.1 Período cubierto por la memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada.  |        | Del 1 de enero al 31 de diciembre 2013                                      |   |
| 3.2 Fecha de la memoria previa más reciente.  |        | Pág 7 Carta Director General  |   |
| 3.3 Ciclo de presentaciones de memorias (anual, bienal, etc.).  |        | Anual   |   |
| 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.   |        | Contraportada   |   |
| <b>Alcance y cobertura de la memoria</b>  |        |   |   |
| 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.  |        | Pág 225 Materialidad e Índice de contenidos GRI                             |   |
|   |        |   | 3.6 Cobertura de la memoria.  |
|   |        |   | Todas las actividades del Grupo Amma  |
|   |        |   | 3.7 Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria.  |
|   |        |   | Nota 4  |
|   |        |   | 3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.   |
|   |        |   | La memoria hace referencia al Grupo Amma  |
|   |        |   | 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.   |
|   |        |   | Pág 56 Grupo Amma   |
|   |        |   | 3.10 Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.  |
|   |        |   | Nota 4  |
|   |        |   | 3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura, o los métodos de valoración de la memoria. |
|   |        |   | Nota 4  |
| <b>Índice del contenido del GRI</b>   |        |   |   |
|   |        |   | 3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos de la memoria.  |
|   |        |   | Pág 225-237 Materialidad e Índice de contenidos GRI   |
| <b>Verificación</b>   |        |   |   |
|   |        |   | 3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.                                 |
|   |        |   | Esta memoria no está verificada externamente  |
| <b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>  |        | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>   |   |
| <b>Gobierno</b>   |        |   |   |
| 4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. |        |   | Pág 43 Grupo Amma<br>Pág 221 Empresa Responsable  |
| 4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.  |        |   | El Presidente del Grupo no es ejecutivo   |
| 4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.   |        |   | No existen Consejeros Independientes  |
| 4.4 Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.   |        |   | Pág 90-91 Recursos Humanos<br>Pág 221 Empresa Responsable   |
| 4.5 Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización.  |        |   | Pág 17, 43 Grupo Amma   |

|   |   |
|---|---|
| 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.   | Los Estatutos de la Sociedad sobre la Junta de socios determina el procedimiento en caso de conflicto de intereses. |
| 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, económicos y ambientales. | En los Estatutos de la Sociedad se determina el procedimiento de nombramiento.                                      |
| 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.  | Pág 18-21 Grupo Amma  |
| 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social.   | Pág 221 Empresa Responsable   |
| <b>Compromiso con iniciativas externas</b>  |   |
| 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.  | Pág 48-51 Política de calidad   |
| 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.   | Pág 196-223 Empresa Responsable   |
| 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.  | Pág 222 Empresa Responsable   |
| <b>Compromiso con iniciativas externas</b>  |   |
| 4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.   | Accionistas, Empleados, Usuarios y Familiares, Administraciones Públicas, Proveedores y Sociedad                    |
| 4.15 Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.  | Pág 225 Materialidad e Índice de contenidos GRI   |
| 4.16 Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.   | Pág 66-77 Política de calidad<br>Pág 90-91 Recursos Humanos<br>Pág 196-223 Empresa Responsable                      |
| 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que la organización ha respondido a los mismos en la elaboración de la memoria.     | Pág 66-77 Política de calidad<br>Pág 90-91 Recursos Humanos<br>Pág 196-223 Empresa Responsable                      |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

| INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO             |   | PÁGINA DE LA MEMORIA  |
|--|---|---|
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b> |   | Pág 12-45 Grupo Amma<br>Pág 48-79 Política de Calidad<br>Pág 82-105 Recursos Humanos<br>Pág 223 Empresa Responsable |
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                     |   |   |
| EC1  | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | Pág 40-41 Grupo Amma<br>Pág 82 Recursos Humanos<br>Pág 223 Empresa responsable                                      |
| EC2  | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.   | No se han analizado posibles consecuencias, riesgos y oportunidades debido al cambio climático                      |
| EC3  | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.  | Nota 5  |
| EC4  | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.   | Pág 34-37 Grupo Amma  |
| <b>Presencia en el mercado</b>                 |   |   |
| EC5  | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | El salario base para cada categoría profesional supera el salario mínimo interprofesional.                          |
| EC6  | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | Pág 52 Política de calidad<br>Pág 222-223 Empresa Responsable   |
| EC7  | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.  | Pág 86 Recursos humanos   |
| <b>Impactos económicos indirectos</b>          |   |   |
| EC8  | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados, principalmente, para el beneficio público mediante compromisos comerciales pro bono, o en especie.   | Nota 4  |
| EC9  | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.   | Pág 196-223 Empresa Responsable   |

| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>      |   | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>  |
|--|---|--|
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b> |   | Pág 198-201 Empresa Responsable  |
| <b>MATERIALES</b>                              |   |  |
| EN1  | Materiales utilizados, por peso o volumen.  | No es un indicador significativo para el Grupo Amma  |
| EN2  | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.  | Nota 5   |
| <b>ENERGÍA</b>                                 |   |  |
| EN3  | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.  | Pág 199 Empresa Responsable  |
| EN4  | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.  | Pág 199 Empresa Responsable  |
| EN5  | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.  | Pág 199-200 Empresa Responsable  |
| EN6  | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.  | Pág 199-200 Empresa Responsable  |
| EN7  | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.   | Pág 199-200 Empresa Responsable  |
| <b>AGUA</b>                                    |   |  |
| EN8  | Captación total de agua por fuentes.  | Pág 199 Empresa Responsable.<br>La captación de agua se realiza a través de la red urbana. |
| EN9  | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.   | No existen fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente.                    |
| EN10   | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.   | Nota 5   |
| <b>BIODIVERSIDAD</b>                           |   |  |
| EN11   | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad. | Nota 4. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas.                            |

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| EN12                                  | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad. | Nota 4. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas.  |
| EN13                                  | Hábitats protegidos o restaurados.   | Nota 4. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas.  |
| EN14                                  | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.  | Nota 4. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas.  |
| EN15                                  | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.                   | Nota 4. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas.  |
| EN16                                  | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.   | Emisiones indirectas (consumo eléctrico): 23.291.143 g/CO <sub>2</sub> usuario año<br>Emisiones directas (consumo gasoil, gas natural y propano): 4.806.639 kg/CO <sub>2</sub> |
| <b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b> |  |  |
| EN17                                  | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.  | Nota 5   |
| EN18                                  | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.  | Pág 198-199 Empresa Responsable  |
| EN19                                  | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.  | No es un indicador significativo para el Grupo Amma.   |
| EN20                                  | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.   | No es un indicador significativo para el Grupo Amma.   |
| EN21                                  | Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.  | El vertido de agua se realiza a través de la red urbana.   |
| EN22                                  | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.  | Pág 200 Empresa Responsable  |
| EN23                                  | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.  | No es un indicador significativo para el Grupo Amma.   |

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| EN24   | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | Nota 4                          |
| EN25   | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.            | Nota 4                          |
| <b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>   |  |                                 |
| EN26   | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.   | Pág 198-201 Empresa Responsable |
| EN27   | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.   | Nota 4                          |
| <b>CUMPLIMIENTO</b>  |  |                                 |
| EN28   | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.   | Nota 3                          |
| <b>TRANSPORTE</b>  |  |                                 |
| EN29   | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.   | Nota 5                          |
| <b>GENERAL</b>   |  |                                 |
| EN30   | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.   | Nota 5                          |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL. Prácticas Laborales y Ética del Trabajo.</b> |  |                                 |
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b>                                   |  |                                 |
| <b>EMPLEO</b>  |  |                                 |
| LA1  | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.  | Pág 82-85,87 Recursos Humanos   |
| LA2  | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.   | Pág 82-85,87 Recursos Humanos   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| LA3   | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.  | Nota 5   |
| <b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>        |  |  |
| LA4   | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.   | Pág 105 Recursos Humanos   |
| LA5   | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.  | El Grupo Amma establece como periodo de preaviso relativo a cambios organizativos, el tiempo que determina la legislación laboral vigente. |
| <b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>        |  |  |
| LA6   | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | Pág 103 Recursos Humanos   |
| LA7   | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.   | Pág 103-104 Recursos Humanos   |
| LA8   | Programas de educación, formación, asesoramiento, preventión y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.                       | Pág 95, 105 Recursos Humanos   |
| LA9   | Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.  | Pág 103 Recursos Humanos   |
| <b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>                  |  |  |
| LA10  | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.  | Pág 95 Recursos Humanos  |
| LA11  | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.  | Pág 92-95 Recursos Humanos   |
| LA12  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.  | Actualmente se está trabajando sobre este aspecto.   |
| <b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b> |  |  |
| LA13  | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.  | Pág 84-85,98,100 Recursos Humanos  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| LA14  | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.  | El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres y supera el salario mínimo interprofesional. Asimismo, no existen diferencias entre la remuneración de hombres y mujeres en las distintas categorías profesionales |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL.</b> Derechos Humanos. |   |   |
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b>            | Nota 1, 2 y 4<br>Pág 105 Recursos Humanos   | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>   |
| PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO                   |   |   |
| HR1   | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.  | Nota 1  |
| HR2   | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.  | Nota 1  |
| HR3   | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | Nota 1 y 2  |
| NO DISCRIMINACIÓN   |   |   |
| HR4   | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.   | Nota 3  |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS                        |   |   |
| HR5   | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.                      | Nota 1<br>Pág 105 Recursos Humanos  |
| EXPLOTACIÓN INFANTIL                                      |   |   |
| HR6   | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.  | Nota 1  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| TRABAJOS FORZADOS                                 |   |  |
| HR7   | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.               | Nota 1   |
| PRÁCTICAS DE SEGURIDAD                            |   |  |
| HR8   | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.                | Nota 4   |
| DERECHOS DE LOS INDÍGENAS                         |   |  |
| HR9   | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.   | Nota 1 y 4                                       |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL.</b> Sociedad. |   |  |
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b>    | Nota 2 y 3<br>Pág 220 Empresa Responsable   | <b>PÁGINA DE LA MEMORIA</b>                      |
| COMUNIDAD   |   |  |
| SO1   | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | Pág 220 Empresa Responsable                      |
| CORRUPCIÓN  |   |  |
| SO2   | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.  | Nota 3   |
| SO3   | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.  | Nota 2   |
| SO4   | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.  | Nota 3   |
| POLÍTICA PÚBLICA                                  |   |  |
| SO5   | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".   | Pág 222 Empresa Responsable                      |
| SO6   | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.   | No se realizan aportaciones a partidos políticos |

## COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

|     |  |        |
|-----|--|--------|
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | Nota 3 |
|-----|--|--------|

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

|     |  |        |
|-----|--|--------|
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | Nota 3 |
|-----|--|--------|

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL.** Responsabilidad sobre productos.**PÁGINA DE LA MEMORIA**

|  |  |
|--|--|
| <b>Información sobre el enfoque de gestión</b> | Pág 48-79 Política de Calidad<br>Pág 108-117 Centros Amma<br>Pág 219 Empresa Responsable |
|--|--|

## SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE

|     |   |   |
|-----|---|---|
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la seguridad y salud de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | Pág 48-79 Política de Calidad<br>Pág 90-91 Recursos Humanos<br>Pág 108-117 Centros Amma |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resulta.                                | Nota 3  |

## ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

|     |  |                               |
|-----|--|-------------------------------|
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.                 | Nota 4                        |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Nota 3                        |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.   | Pág 62-79 Política de Calidad |

## COMUNICACIONES DE MARKETING

|     |  |                             |
|-----|--|-----------------------------|
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.                                     | Pág 219 Empresa Responsable |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Nota 3                      |

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE

|     |   |  |
|-----|---|--|
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | Pág 56-59 Política de Calidad<br>Pág 222 Empresa Responsable |
|-----|---|--|

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

|     |  |        |
|-----|--|--------|
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | Nota 3 |
|-----|--|--------|

Indicador principal

Indicador adicional

**NOTAS A LOS INDICADORES**

**Nota 1:** La totalidad de la actividad del Grupo Amma se realiza en España. Se trata de un país firmante de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y garante del cumplimiento de los mismos, por lo que no se exige contractualmente ninguna cláusula específica al respecto. El Grupo no contrata mano de obra infantil ni permite el trabajo forzoso, quedando igualmente garantizada la libertad de asociación y negociación colectiva recogida en los Convenios Colectivos de las empresas del Grupo.

**Nota 2:** No ha existido ninguna acción formativa en este ámbito.

**Nota 3:** No consta existencia de incidencias o aspectos que deban ser objeto de mención.

**Nota 4:** No aplica.

**Nota 5:** No se dispone información agregada a la fecha.





**902 100 999**  
**www.amma.es**

#### Sedes centrales

##### **Madrid**

C/ Goya 115, 1º  
C.P.: 28009, Madrid (Madrid)  
Tel.: 91 781 76 05 · Fax: 91 577 57 06

##### **Navarra**

Avda. Guipúzcoa, 5  
C.P.: 31014 Pamplona (Navarra)  
Tel.: 948 15 37 98 · Fax: 948 29 18 12

-  [flickr.com/grupoamma](http://flickr.com/grupoamma)
-  [@grupoamma](https://twitter.com/@grupoamma)
-  [youtube.com/grupoamma](https://youtube.com/grupoamma)
-  [facebook.com/grupoamma](https://facebook.com/grupoamma)
-  [linkedin.com/company/grupo-amma](https://linkedin.com/company/grupo-amma)
-  [comunicacion@amma.es](mailto:comunicacion@amma.es)



Impreso con tintas vegetales sobre papel