

# 2014

## MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



**grupoamma**

residencias para mayores · centros de día



**2014**

MEMORIA DE ACTIVIDADES  
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



# ÍNDICE

---

## 1. 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	Evolución de índices de ocupación .....	32
1.8	Datos económicos .....	34
1.9	Órganos de gobierno, organigrama y equipo directivo .....	38

## 2. 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

## 3. Recursos humanos

3.1	Profesionales Amma .....	84
3.2	Reclutamiento, selección y retención de talento .....	88
3.3	Contratación y Relaciones Laborales .....	90
3.4	Formación y desarrollo .....	94
3.5	Conciliación, igualdad y medidas sociales .....	98
3.6	Seguridad y salud en el trabajo .....	102
3.7	Libertad sindical .....	106



## 4. Usuarios y Centros Amma

4.1	Perfil usuarios Amma .....	110
4.2	Centros Amma: Modelo arquitectónico .....	118
4.3	Confortabilidad en los centros .....	120
4.4	Mantenimiento de los edificios .....	122
4.5	Servicios en las residencias .....	124
4.6	Centros Amma en Madrid .....	130
4.7	Centros Amma en Navarra .....	152
4.8	Centros Amma en Canarias .....	164
4.9	Centros Amma en Castilla y León .....	174
4.10	Centros Amma en Castilla-La Mancha .....	180
4.11	Centros Amma en Cataluña .....	188
4.12	Centros Amma en Cantabria .....	198
4.13	Centros Amma en Murcia .....	202

## 5. Empresa responsable

5.1	Apuesta por la Responsabilidad Social .....	208
5.2	Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad .....	212
5.3	Compromiso con la innovación .....	218
5.4	Compromiso con la investigación .....	222
5.5	Compromiso con actividades solidarias y de concienciación social .....	226
5.6	Compromiso con la creatividad de nuestros mayores, la cultura y las tradiciones .....	232
5.7	Compromiso con la transparencia y la comunicación .....	244
5.8	Otros compromisos .....	248

Anexo. Materialidad e índice de contenidos e indicadores GRI .....	253
--	-----



## UN GRUPO SÓLIDO PARA AFRONTAR LOS DESAFÍOS FUTUROS

**Jorge Galera García-Montes**  
Presidente del Grupo Amma

Estos últimos años, marcados por la fuerte crisis económica vivida en nuestro país, han obligado a todas las empresas a sacar lo mejor de sí mismas con el fin de afianzar sus proyectos empresariales y resistir la difícil coyuntura.

No ha sido tarea fácil y, precisamente por ello, podemos decir con orgullo que Grupo Amma no ha dejado de crecer en estos años, alcanzando de hecho en 2014 nuestro máximo histórico tanto en facturación como en rentabilidad. Todo ello ha sido posible gracias, en primer lugar, al extraordinario equipo humano con el que cuenta nuestro Grupo, ayudado por unos procesos de gestión eficientes y consolidados, unas políticas de calidad muy desarrolladas y al permanente apoyo de nuestro consejo de administración, que ha respaldado todas y cada una de las iniciativas y decisiones que hemos ido adoptando en este contexto para que la compañía siguiera creciendo y reforzando su proyecto empresarial. Esto, sin duda, es lo que nos ha permitido seguir contando con la confianza de miles de usuarios y sus familias y que la marca Amma haya seguido creciendo en cuanto a su prestigio y valoración. Debemos, pues, felicitarnos por ello.

Sin embargo, haber concluido el año 2014 en una excelente posición en el sector, tal como se puede apreciar en estas páginas, no puede ni debe hacernos caer en la autocomplacencia. Todos los que formamos parte de Amma tenemos el firme propósito de continuar por esta senda. Con la ilusión, el esfuerzo y la determinación que nos han colocado en el lugar que ocupamos. Es el momento de seguir avanzando, manteniendo nuestro modelo y nuestros valores, y a través de ellos buscar nuevas oportunidades de crecimiento que nos permitan seguir consolidándonos como una de las compañías de referencia en este sector. Ese es nuestro reto y su logro, nuestro objetivo innegociable.



## **CALIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA SEGUIR CRECIENDO**

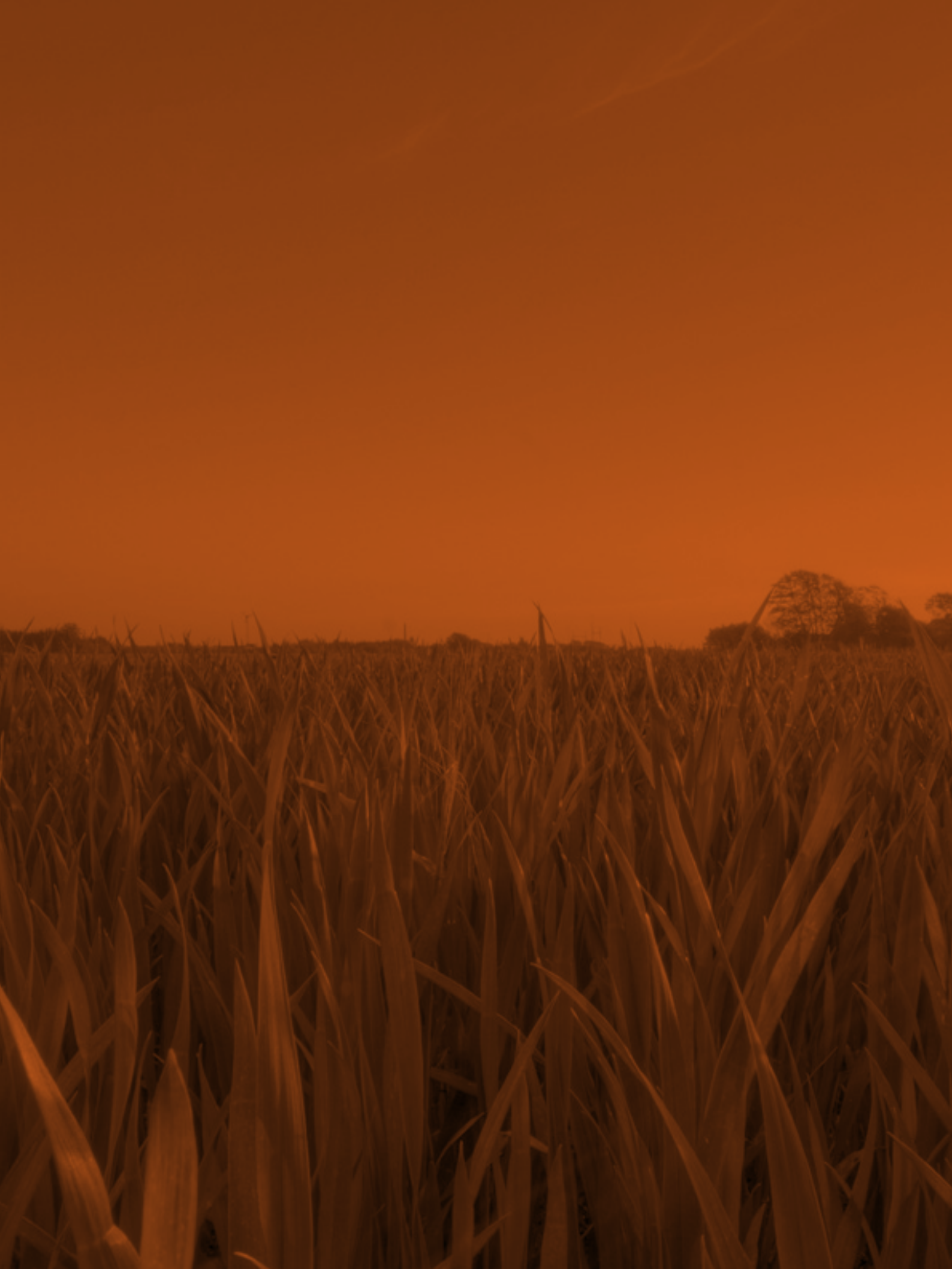
**Javier Romero Reina**

Director General del Grupo Amma

Por segundo año consecutivo, el Grupo Amma edita esta Memoria Anual de Actividades y Responsabilidad Social, en la que damos cuenta de lo que hemos realizado durante el año 2014. Doce meses de mucho trabajo pero, también, de satisfacciones por haber logrado nuestros principales objetivos.

Hemos vuelto a apostar por la responsabilidad y el compromiso social como un concepto estratégico de la compañía, que afecta a todas nuestras actividades. Un concepto integral que está en la base de nuestro crecimiento estos últimos años y que nos ha permitido afianzar un modelo de eficiencia en el que hemos tenido muy claro que no podíamos disminuir nuestros niveles de calidad, que teníamos que seguir ofreciendo el mejor servicio y que teníamos que comprometernos firmemente con nuestros usuarios, con nuestros trabajadores, con nuestros proveedores, con las administraciones públicas con las que colaboramos y, también, con la sociedad en su conjunto. Un compromiso de coherencia, de diálogo, de cooperación, de sostenibilidad, que queremos seguir potenciando los próximos años.

Y todo ello sobre la base de un modelo, el modelo Amma, contrastado tras más de 17 años de actividad y en el que hay varios componentes fundamentales. El primero, el factor humano. A pesar de la fuerte crisis económica, la plantilla de Amma no ha dejado de crecer estos años, hasta haber superado ya en 2014 los 2.600 profesionales, casi un 4% más que el año anterior. Muy vinculado a ello, los servicios que ofrecemos en nuestros centros, enfocados a ofrecer una atención integral del usuario, sin perder de vista la dimensión humana y el cariño que todos y cada uno de nuestros profesionales ponen en el cuidado de nuestros mayores. El tercero, la apuesta por la calidad y por estar al día de los nuevos avances y programas en beneficio de nuestros usuarios. También el contar con buenas instalaciones y los mejores medios materiales. Y, por último, el compromiso por la transparencia, que creemos que es fundamental para ganar la confianza de usuarios y familiares. Confianza que, sin duda, es nuestro principal valor y el fiel reflejo de lo que somos, de lo que hacemos y de cómo lo hacemos. Y eso es precisamente lo que se recoge en estas páginas.



# 1. Grupo Amma



# 1.1.

## 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 **recursos especializados**, como las residencias, hasta **servicios intermedios**, como los centros de día o los apartamentos con servicios. Así las personas mayores reciben la atención que precisan en cada momento.

El Grupo Amma cuenta con un **equipo de profesionales compuesto por más de 2.600 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.

**17** AÑOS  
DE EXPERIENCIA EN EL  
SECTOR

PRESENCIA EN  
**8**  
COMUNIDADES  
AUTÓNOMAS

MÁS DE  
**25.000**  
USUARIOS A LO LARGO  
DE SU HISTORIA

UNA PLANTILLA DE  
**2.600**  
PROFESIONALES

**30**  
RESIDENCIAS

**27**  
CENTROS DE DÍA

MÁS DE  
**5.300**  
PLAZAS

# 1.2.

## 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 **fusionarse 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





Apertura de:

Amma Coslada  
Amma Villanueva  
Amma El Balconcillo  
Amma Pozuelo  
Amma Tías  
Amma Haría  
Amma Horta  
Amma Vilanova

2007



Apertura de:

Amma Humanes  
Amma Tejina  
Amma Hellín

2008



Amma recibe el Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial

Amma pone en marcha su plan de Igualdad y Diversidad

2009

Amma obtiene certificado favorable en prevención de riesgos laborales

Apertura de:  
Amma Santa Cruz  
Amma Sant Cugat



AENOR concede a Amma el certificado de calidad ISO 9001:2008

2010

Amma recibe el Premio Senda al mejor grupo residencial



La restauración de la residencia Amma Oblatas de Pamplona recibe el Premio a la Accesibilidad Universal

Apertura de Amma Usera

Amma recibe el premio "Mundo Empresarial Europeo" a la mejor empresa de Navarra

2011

Un centro de Amma (Las Anjanas, Cantabria) el primero de toda España en ser acreditado para la ley de dependencia

Amma, elegida tercera entidad sociosanitaria más relevante del año

2012

Amma se adhiere a la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género" (Ministerio de Sanidad)

Incorporación de CaixaBank como accionista mayoritario al absorber Banca Cívica



Incorporación de Amma Cartagena

Culmina la certificación de calidad ISO de todos los centros Amma

2013

Nace Tu Portal Amma, primer portal de transparencia del sector, disponible en ordenador y en app para móviles



Primera Memoria de Responsabilidad Social de Amma

2014

El Grupo Amma se suma al programa "Desatar" de CEOMA

# 1.3.

## Accionistas del Grupo Amma

---

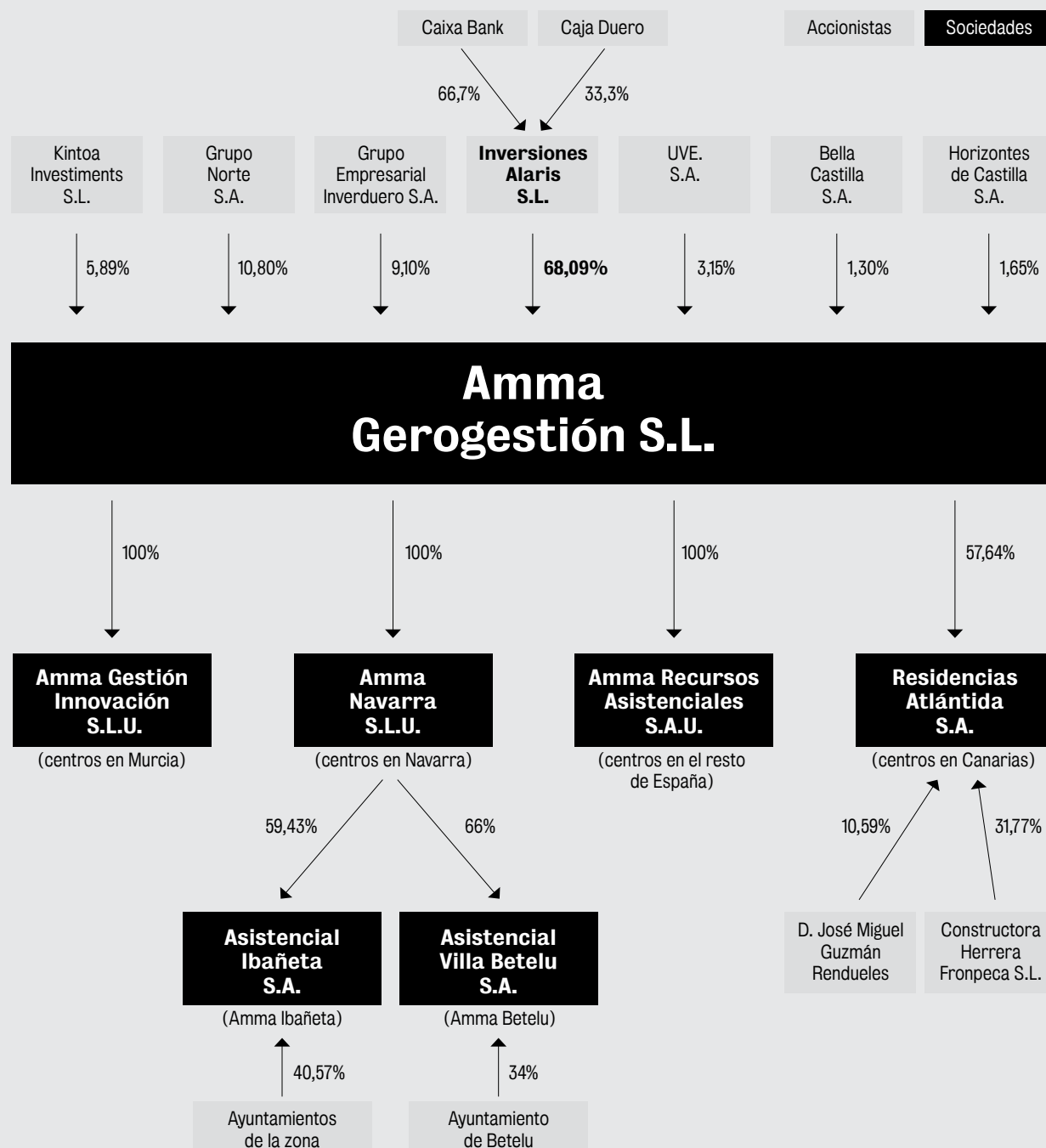
La compañía está sustentada en el apoyo de un **fuerte grupo de accionistas**, comprometido con la atención de calidad a las personas mayores y dependientes, lo que da solidez y estabilidad empresarial al proyecto.

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%), Grupo 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 2014. Estructura accionarial.



## 1.4.

# Misión, visión y valores del Grupo Amma

---

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

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.

## VISIÓN

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.



▶ Amma El Encinar (Valladolid)



# VALORES

## 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.

# 1.5.

## 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.

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 fomento 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.



1.6.

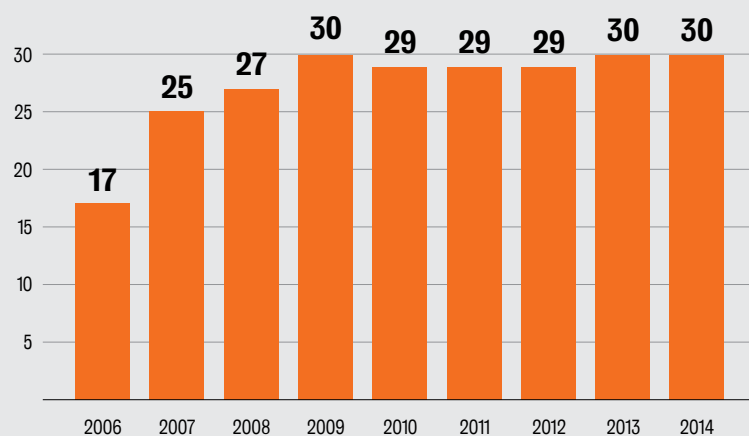
# Grupo Amma: Principales magnitudes

---



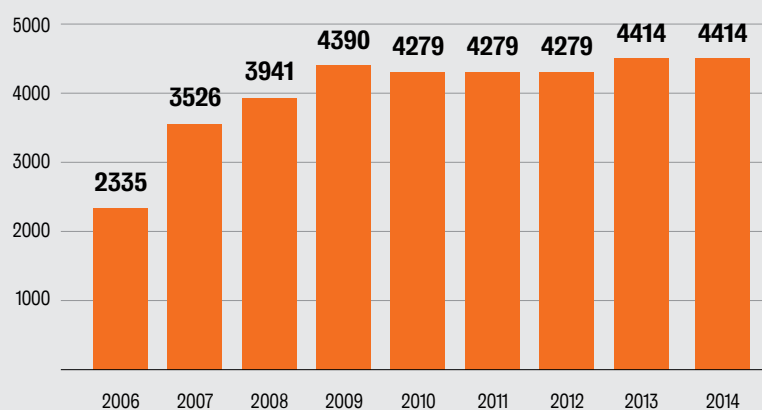
---

## NÚMERO DE CENTROS. Evolución.



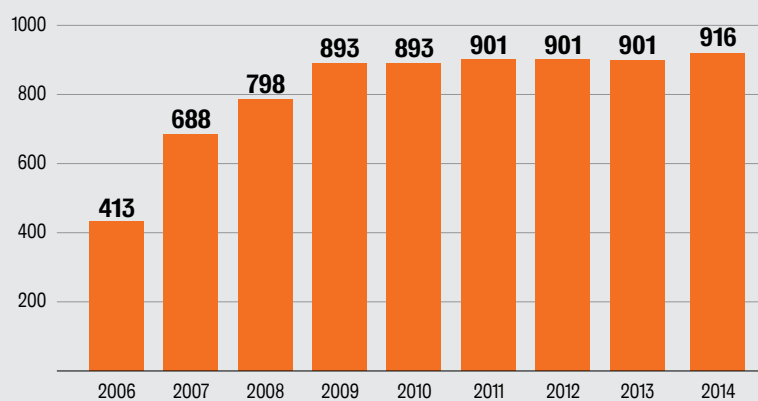
---

## NÚMERO DE PLAZAS EN RESIDENCIA. Evolución.

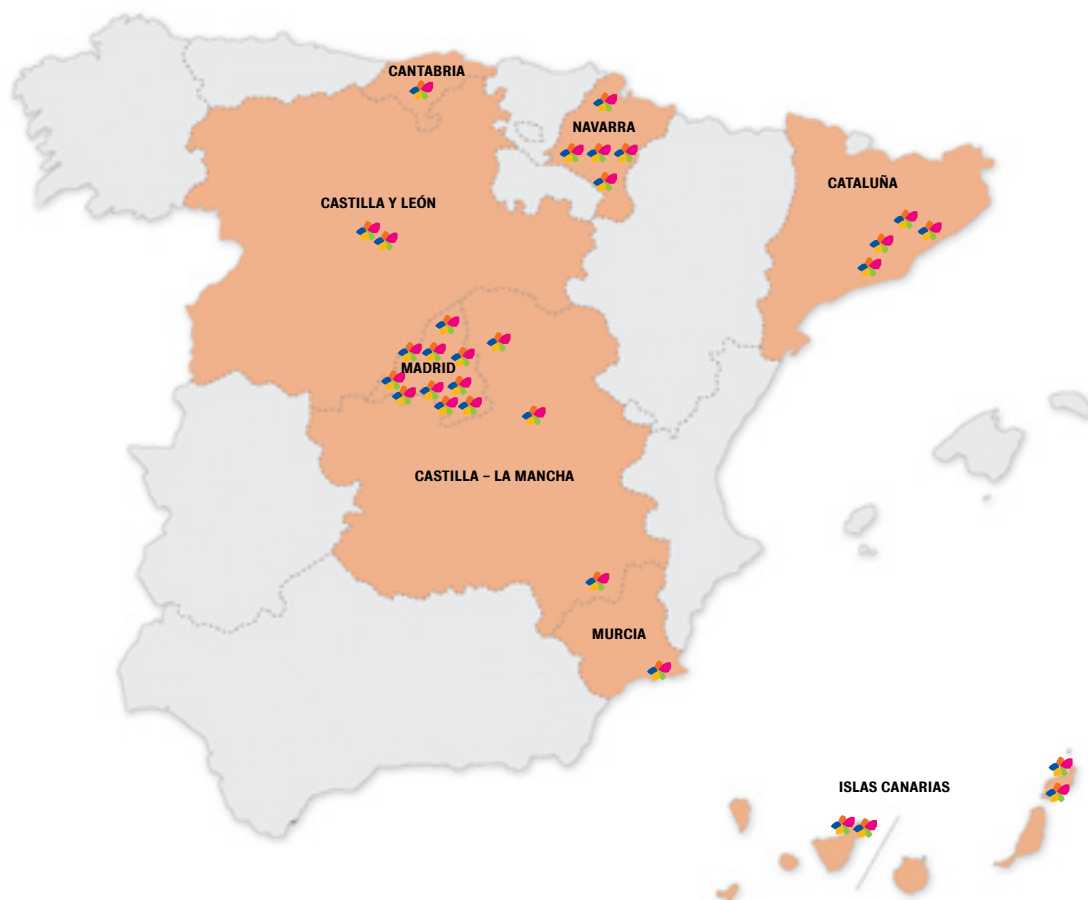


---

## NÚMERO DE PLAZAS EN CENTRO DE DÍA. Evolución.



## RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA. Situación 2014.



### 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  
91 plazas de centro de día  
Amma Mutilva  
Amma Ibañeta  
Amma Oblatas  
Amma Betelu  
Amma Argaray

#### Castilla y León

269 plazas residenciales  
30 plazas de centro de día  
Amma El Encinar del Rey  
Amma Apartamentos

#### 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

#### Cantabria

49 plazas residenciales  
Amma Las Anjanas

#### Canarias

384 plazas residenciales  
125 plazas de centro de día  
Amma Tías  
Amma Haría  
Amma Tejina  
Amma Santa Cruz

#### Murcia

135 plazas residenciales  
Amma Cartagena



## ADMINISTRACIONES CON LAS QUE AMMA TIENE CONCIERTO. Situación a 31/12/2014.

Plazas concertadas por comunidades autónomas.

### CANARIAS (LANZAROTE)

Concertación con:



**104**  
P. RESIDENCIALES

**55**  
P. CENTRO DE DÍA

### CANARIAS (TENERIFE)

Concertación con:



**90**  
P. RESIDENCIALES

**20**  
P. CENTRO DE DÍA

### MADRID

Concertación con:



**630**  
P. RESIDENCIALES

**200**  
P. CENTRO DE DÍA

### CATALUÑA

Concertación con:



**288**  
P. RESIDENCIALES

**50**  
P. CENTRO DE DÍA

### NAVARRA

Concertación con:



**348**  
P. RESIDENCIALES

### CASTILLA-LA MANCHA

Concertación con:



**379**  
P. RESIDENCIALES

**105**  
P. CENTRO DE DÍA

## CASTILLA Y LEÓN

Concertación con:

---



**21**

P. RESIDENCIALES

## CANTABRIA

Concertación con:

---



**46**

P. RESIDENCIALES

## MURCIA

Concertación con:

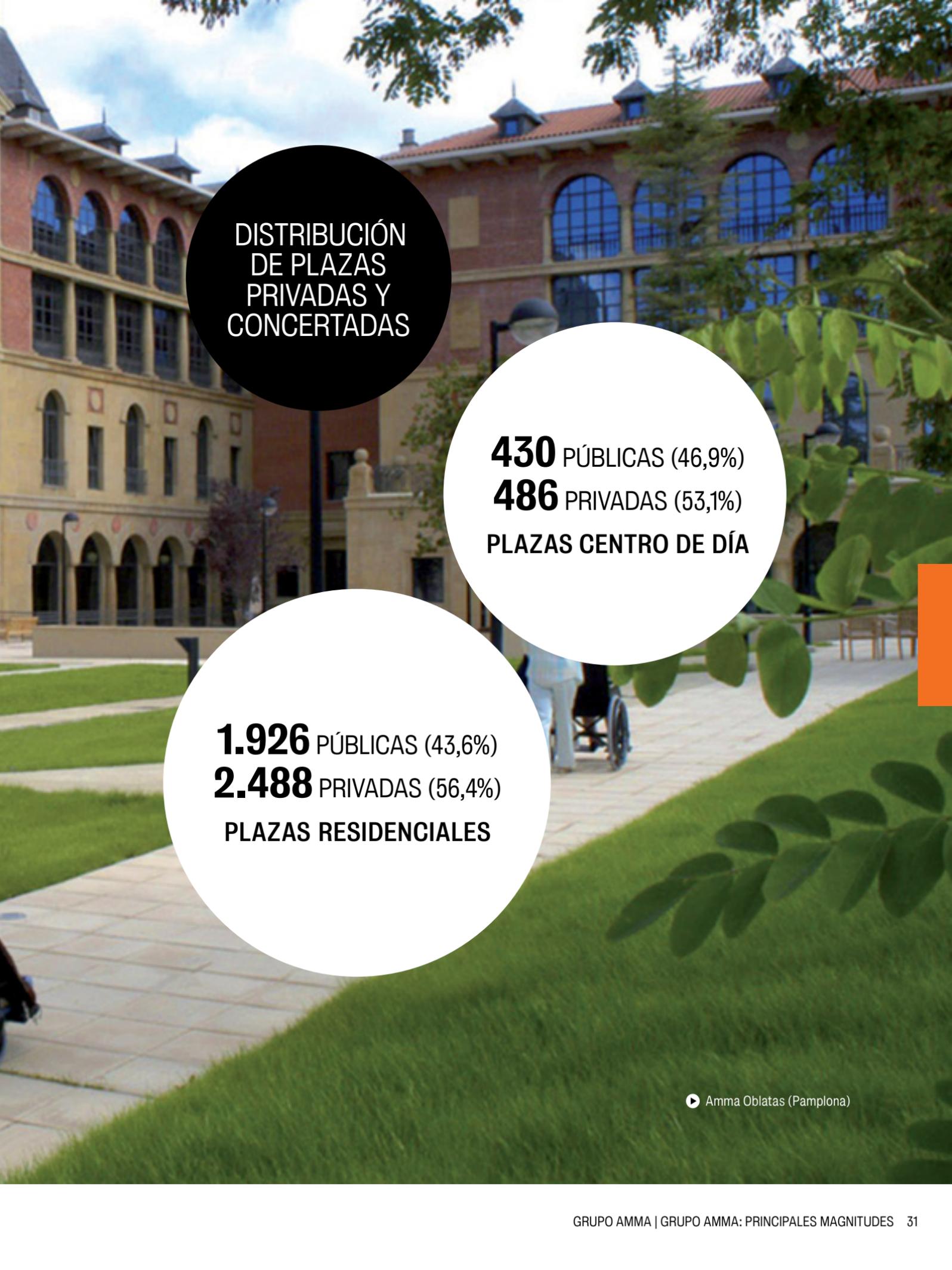
---



**20**

P. RESIDENCIALES





DISTRIBUCIÓN  
DE PLAZAS  
PRIVADAS Y  
CONCERTADAS

**430** PÚBLICAS (46,9%)

**486** PRIVADAS (53,1%)

PLAZAS CENTRO DE DÍA

**1.926** PÚBLICAS (43,6%)

**2.488** PRIVADAS (56,4%)

PLAZAS RESIDENCIALES

▶ Amma Oblatas (Pamplona)

1.7.

# Evolución de índices de ocupación

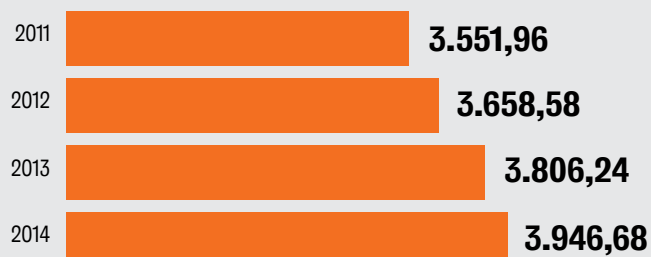
---



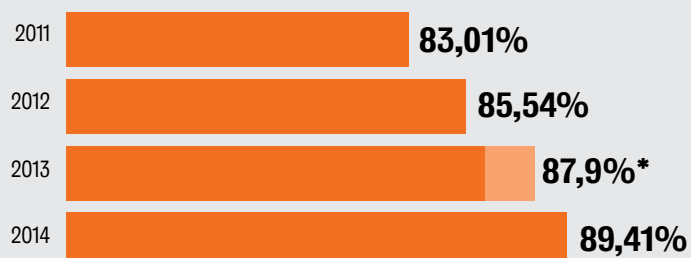
---

## OCUPACIÓN RESIDENCIAS. Evolución.

Ocupación media (en nº de usuarios)



Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total

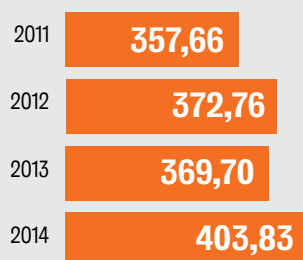


\* Sin tener en cuenta la residencia Amma Cartagena, incorporada en junio de 2013, la ocupación media se situó en el 87,9%. Contando Amma Cartagena fue del 86,2%.

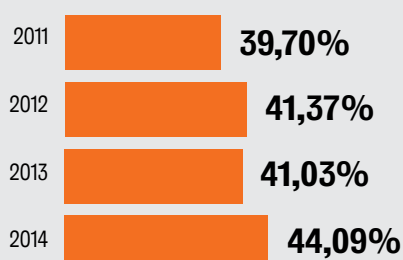
---

## OCUPACIÓN CENTROS DE DÍA. Evolución.

Ocupación media (en nº de usuarios)



Porcentaje de ocupación sobre la capacidad total



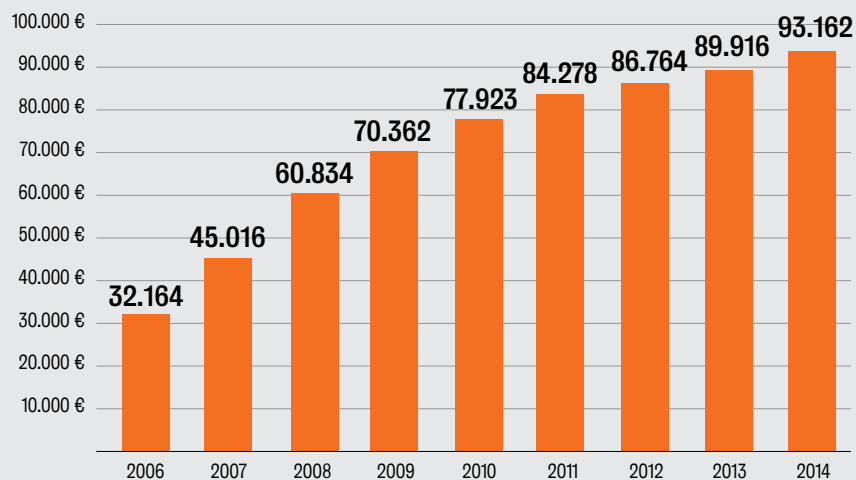
# 1.8.

## Datos económicos

---



## FACTURACIÓN. Evolución (en miles de euros).



### FACTURACIÓN AÑO 2014. Por CC.AA.

41.500.158,46€	MADRID
15.387.305,48€	NAVARRA
14.197.421,46€	CATALUÑA
8.882.898,42€	CASTILLA-LA MANCHA
7.315.800,78€	CANARIAS
3.456.226,97€	CASTILLA Y LEÓN
1.677.159,86€	MURCIA
745.001,60€	CANTABRIA

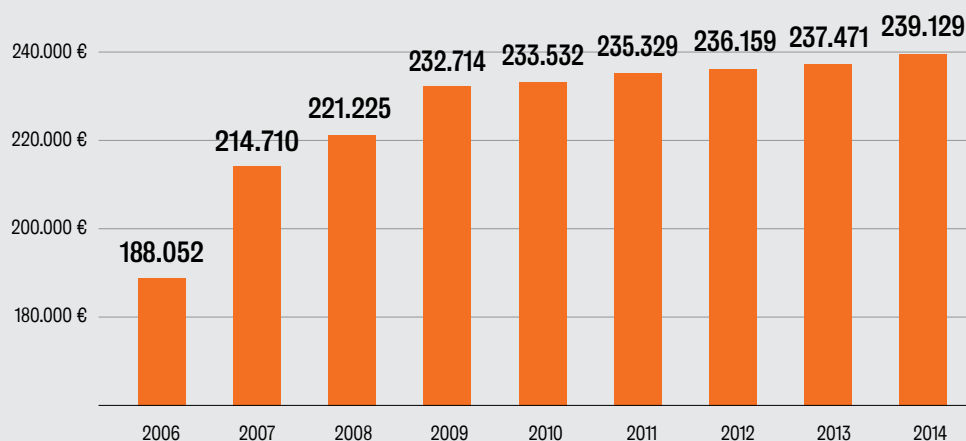
### FACTURACIÓN AÑO 2014. Por tipo de cliente.

51,86%	PRIVADA
48,14%	PÚBLICA

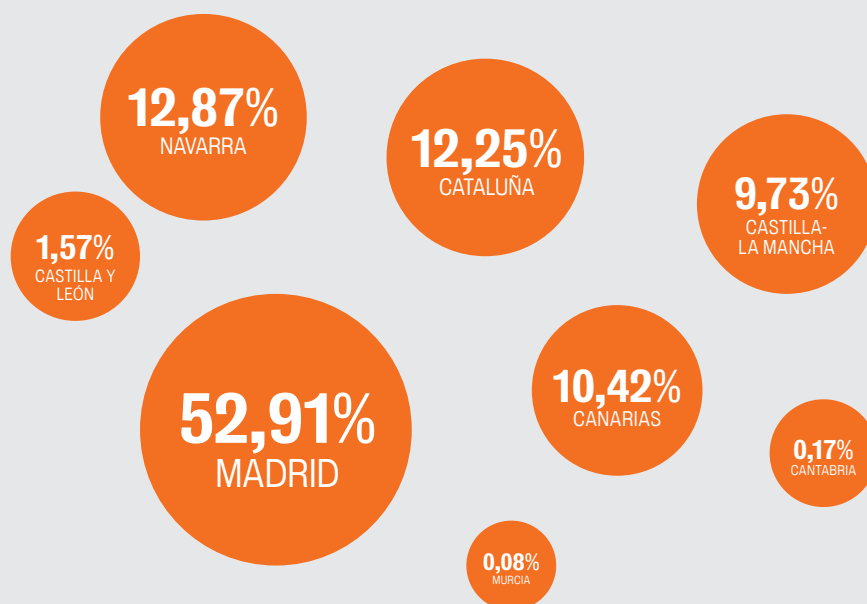
### RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS 2014.

**1,92**  
MILLONES  
DE EUROS

## INVERSIÓN ACUMULADA. Evolución (en miles de euros).

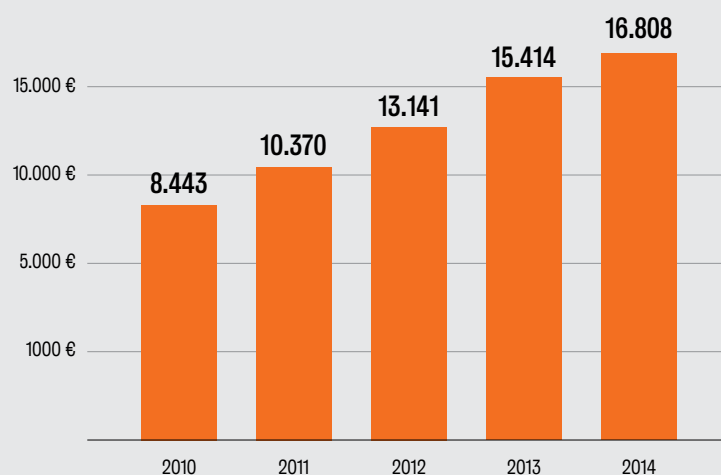


## DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA INVERSIÓN ACUMULADA. Por CC.AA.



## EVOLUCIÓN DEL EBITDA.

Evolución del EBITDA normalizado (sin partidas extraordinarias), en miles de euros.





# 1.9.

## Órganos de gobierno, organigrama y equipo directivo

---



---

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

---

---

### JUNTA DE ACCIONISTAS

---

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Se reúne cuatro veces al año.
- Está presidido por Jorge Galera (no ejecutivo), en representación de Web Gestión 1, S.A.
- Consta de 10 miembros (todos ellos no ejecutivos) y un secretario no consejero.
- Los Estatutos de la sociedad determinan los procedimientos a adoptar en caso de conflictos de intereses entre los consejeros, así como el procedimiento para su designación y nombramiento.

---


### COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Está formado por 6 miembros: Director General, 2 Subdirectores Generales y 3 Directores de Departamento.
- El Comité de Dirección se encarga de la planificación y seguimiento de los planes estratégicos y políticas de la compañía. Se reúne de forma periódica.

---

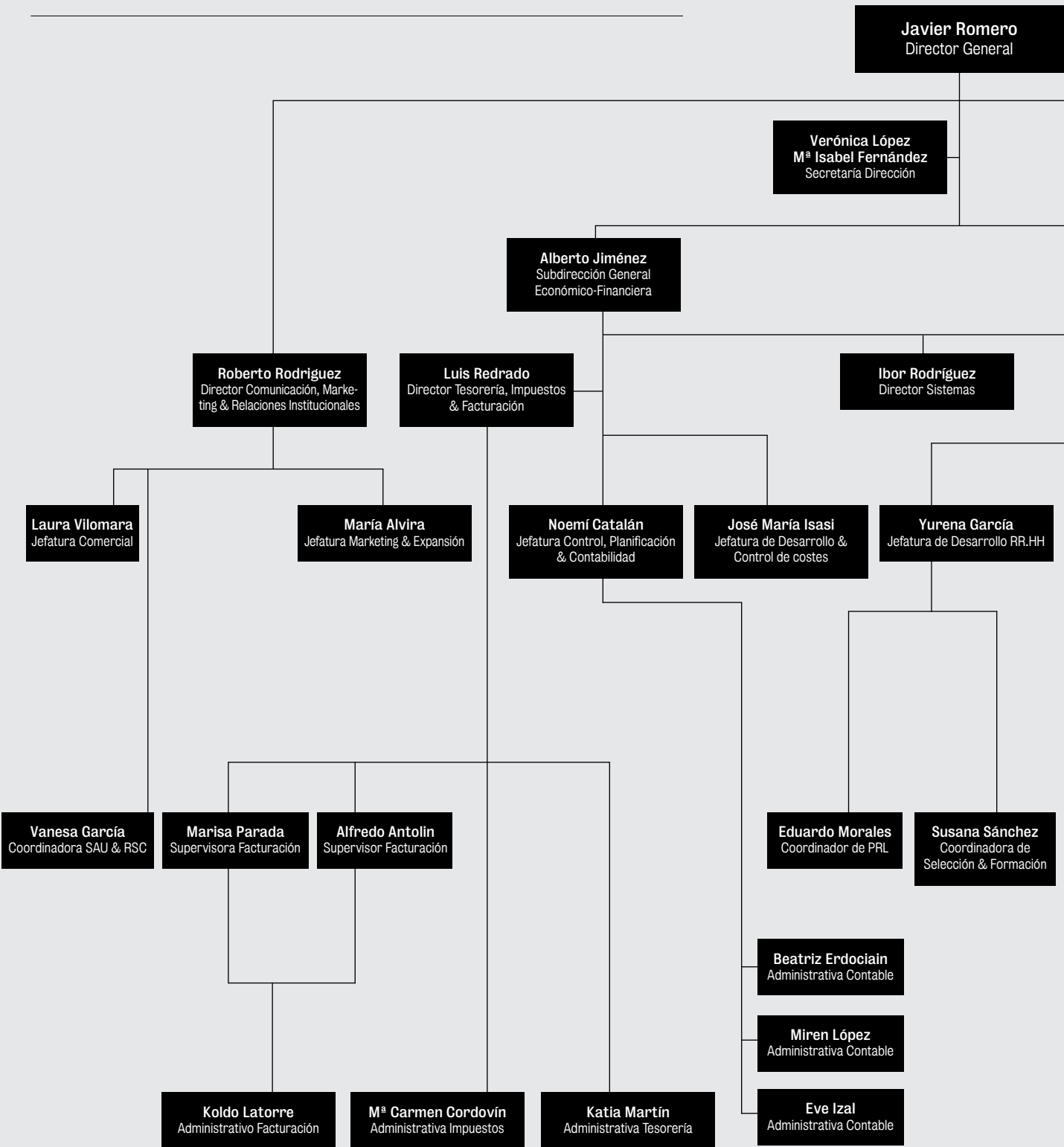
### COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO

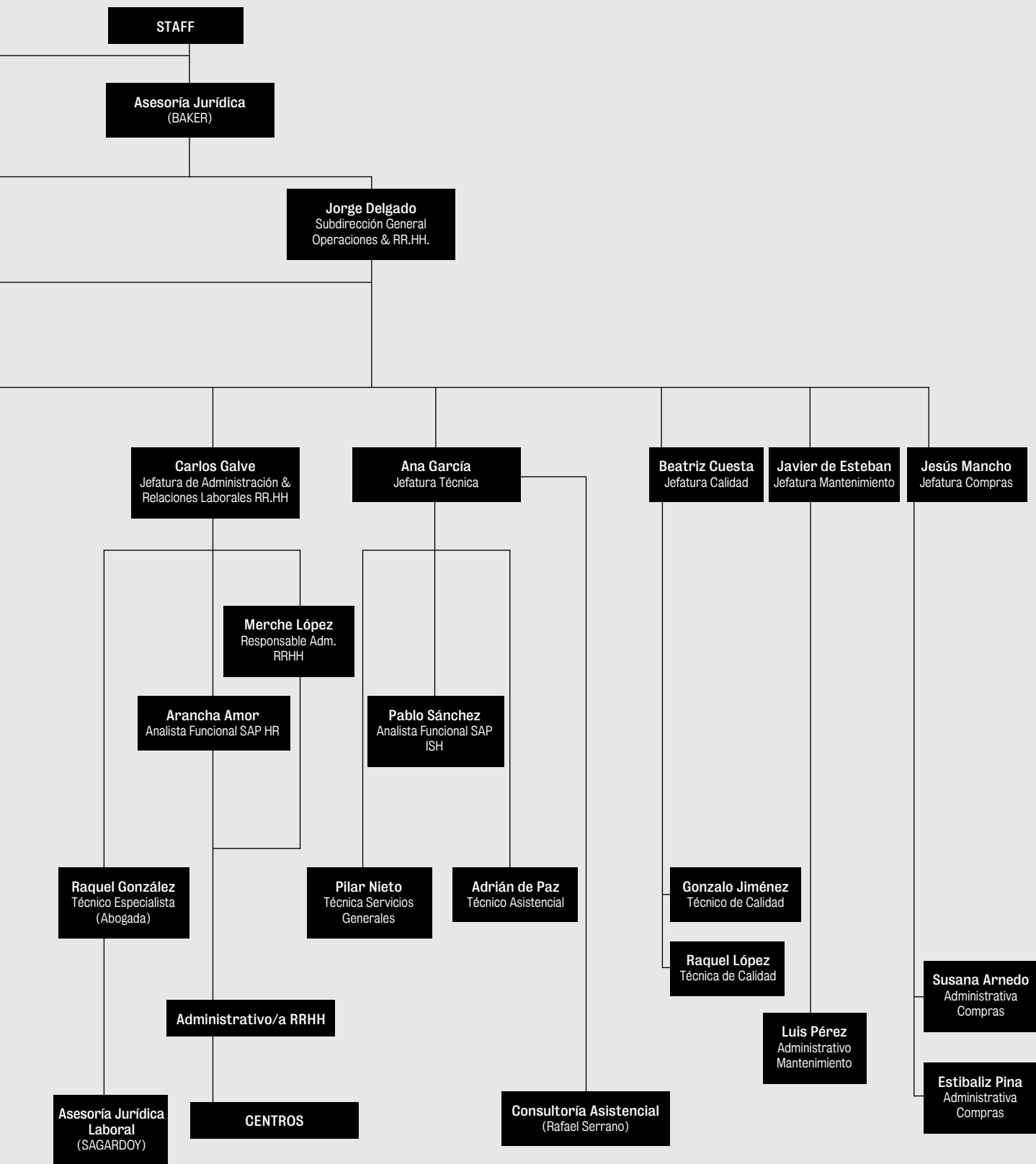
- En su trabajo diario, el Comité de Dirección cuenta con distintos comités y grupos de trabajo de apoyo en áreas específicas del día a día de la compañía (Comité de Inversiones, Comité de Igualdad, Comité de Responsabilidad Social, Comité de Expansión).
- El Comité de Dirección se encarga también de la coordinación con las direcciones de los centros para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una vez al año, se celebra convención entre todos los directores de central y de centros para análisis del ejercicio anterior y planificación del año en curso.
- Dentro de cada centro, los directores se reúnen diariamente con sus equipos técnicos para el análisis y seguimiento de las cuestiones internas y organizativas de las residencias.



► Convención anual de Directores 2014, celebrada en San Lorenzo de El Escorial.

ORGANIGRAMA DE LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA





## COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL GRUPO AMMA

El equipo directivo del Grupo Amma está formado por profesionales jóvenes, con una media de edad de 39,8 años, pero con amplia experiencia en el sector de atención a la dependencia y la tercera edad (casi 10 años de media).

### JAVIER ROMERO REINA Director General

47 años y 14 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

38 años y 8 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

36 años y 10 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.

## **LUIS REDRADO VAQUERO**

### **Director Financiero**

42 años y 7 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**

40 años y 10 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 Magister de Comunicación y Salud de la Universidad Complutense de Madrid.

## **IBOR RODRÍGUEZ BARREDO**

### **Director de Sistemas**

36 años y 8 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 Movetex 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.

# ORGANIGRAMA TIPO DE LOS CENTROS AMMA

## ORGANIGRAMA JERÁRQUICO



## ORGANIGRAMA FUNCIONAL





# 2.

## Política de calidad



# 2.1.

## 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.

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.

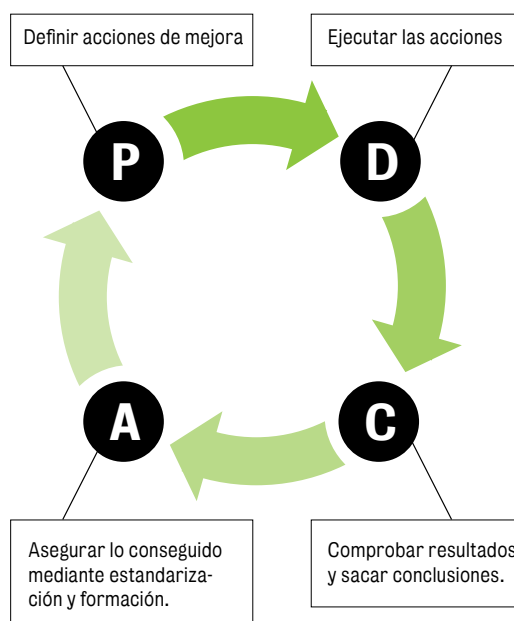
Con los informes de revisión por la dirección de centros, el Comité de Dirección se reúne para llevar a cabo la **Revisión del Sistema General**, considerando el análisis de los mismos ítems que en los centros, y además la **revisión de la Política de Calidad**.

Fruto de la revisión del Sistema, en el Comité de Dirección 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**.



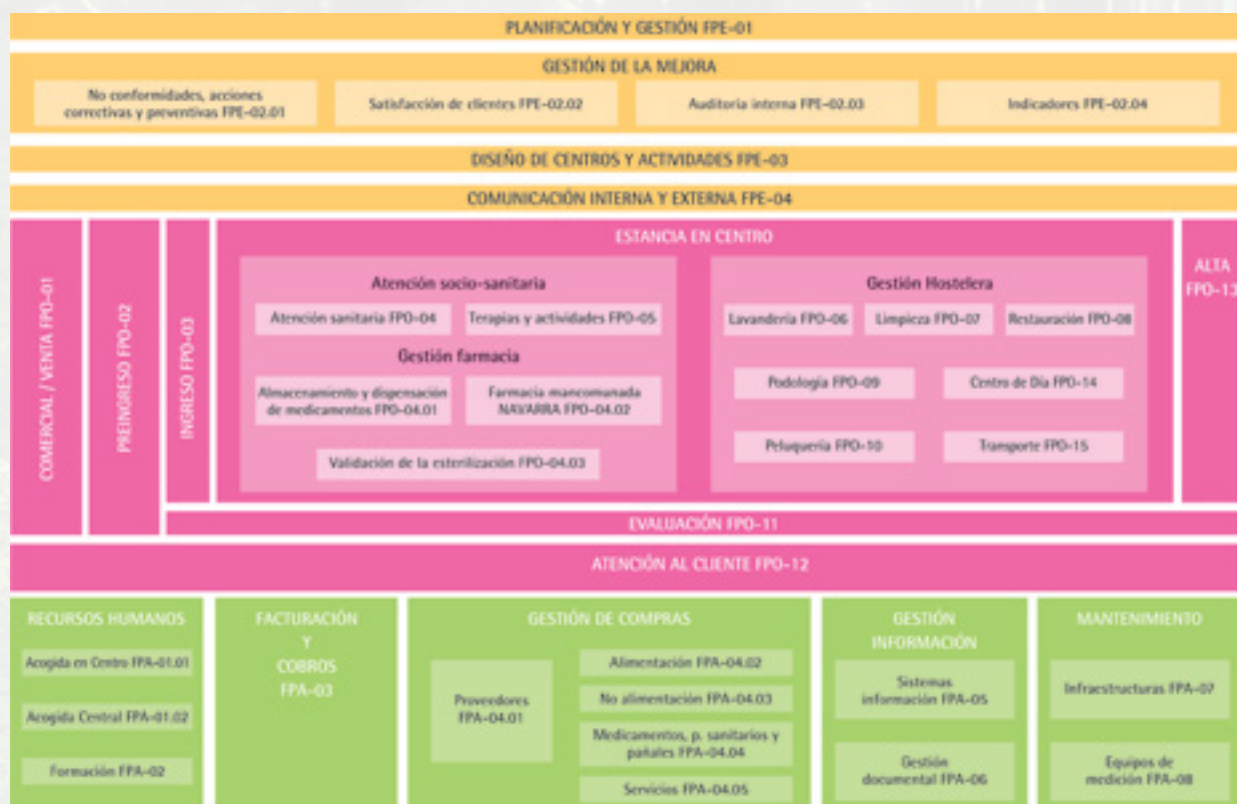
## PROCESOS Y PROTOCOLOS ASISTENCIALES

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.

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.

### 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 (Actualizado en 2014)

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo (Actualizado en 2014)

**PROCESO** | EQUIPOS DE MEDICIÓN

Protocolo | Mantenimiento preventivo y correctivo

**PROCESO** | COMERCIAL (Actualizado en 2014)

**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 (Actualizado en 2014)**

Protocolo | Gestión de ropa de usuario (Nuevo 2014)

Protocolo | Gestión de ropa plana (Nuevo 2014)

**PROCESO | LIMPIEZA (Actualizado en 2014)**

Protocolo | Protocolo de limpieza de instalaciones (Actualizado en 2014)

**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
- Cribado de disfagia (Nuevo 2014)
- Gestión de alérgenos alimentarios (Nuevo 2014)
- Barandillas de la cama (Nuevo 2014)
- Restricciones físicas (Actualizado en 2014)
- 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



## 2.2.

# 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:

- ❶ Confidencialidad de los registros: acceso limitado mediante clave de entrada.
- ❷ Acceso inmediato a la historia del paciente por nombre o número de D.N.I.
- ❸ Archivo informatizado de pacientes con datos de filiación, sociales, de ingreso, anamnesis, hábitos tóxicos, exploración física, tratamiento, etc.
- ❹ Codificación automática de diagnósticos.
- ❺ Conocimiento de la situación funcional y cognitiva que presenta el paciente, así como su evolución a lo largo del tiempo.
- ❻ Resumen de los síndromes geriátricos que presenta un determinado residente.
- ❼ Empleo de los instrumentos o escalas más frecuentemente utilizadas en Gerontología, instrucciones de manejo e interpretación de resultados.
- ❽ Guardar los datos clínicos que sean generados en la evolución del paciente.
- ❾ Conocimiento detallado de los ingresos existentes tanto en centros hospitalarios como en la unidad de enfermería.
- ❿ Resumen de las consultas de especialistas, demora, etc.
- ⓫ Tratamiento estadístico de los datos o registros recogidos.
- ⓬ Emisión de los diferentes informes definidos por el usuario.
- ⓭ Información sobre incapacidades legales y tutores legales.
- ⓮ Pautas de Medicación.
- ⓯ Hojas de tareas de profesionales.

**235**  
TELÉFONOS  
MÓVILES



**625**  
ORDENADORES  
EN LA COMPAÑÍA



**7.082**  
PETICIONES INFORMÁTICAS  
AL SERVICIO DE ASISTENCIA  
TÉCNICA EN 2014



**643**  
CUENTAS DE  
CORREO ELECTRÓNICO

**750**  
USUARIOS DE  
ORDENADORES



**0,5** TERAS  
DE HISTORIAS CLÍNICAS  
DIGITALIZADAS EN EL  
SISTEMA



**0,5 TERAS EQUIVALE  
A 267.000 LIBROS  
DE EL QUIJOTE**



## 2.3.

# El PAI: Plan de Atención Individualizada

---

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 interdisciplinar 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.



- La residencia Amma Pozuelo (Madrid) fue la ganadora del Premio al Mejor PAI del año 2014 convocado por la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología. Entre los cinco centros finalistas estaba también el centro Amma Villanueva de la Cañada.

# 2.4.

## 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.

### 2.4.1

AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

### 2.4.2

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 2.4.3

INDICADORES

### 2.4.4

NO CONFORMIDADES, ACCIONES  
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



▶ Amma Colmenar (Madrid)

## 2.4.1.

# Auditorías internas y externas

---

El Grupo Amma lleva a cabo durante el año diversas auditorías 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 oficinas centrales, evaluando el cumplimiento de los requisitos que como organización nos hemos comprometido a cumplir y a mejorar.

En el año 2014 se realizaron 88 jornadas de auditoría interna repartidas en una visita de tres días por centro.



# AUDITORÍAS EXTERNAS

Además de las **inspecciones oficiales de las Comunidades Autónomas** (89 en 2014), 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.

Tras culminar en 2013 la certificación de todas las residencias y las oficinas centrales, las auditorías de 2014 han sido de seguimiento, aplicando además por primera vez el modelo de certificados vinculados.

- **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.

- **En 2014**, se realizaron **19 jornadas de auditoría externa** en las cuales se auditaron 10 centros residenciales y las oficinas centrales.



19

JORNADAS DE AUDITORIA  
EXTERNA EN 2014

89

INSPECCIONES  
DE CCAA EN 2014

## 2.4.2.

# 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.

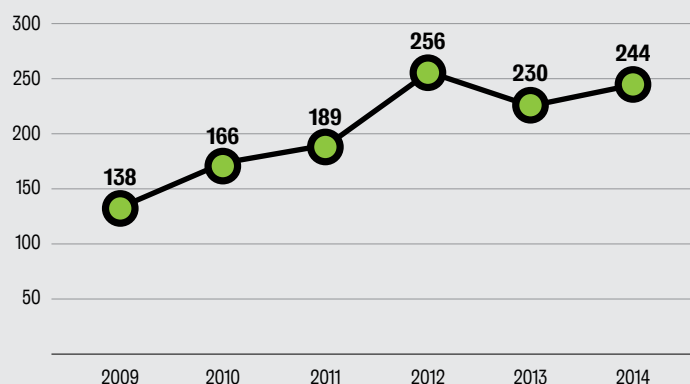
## SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)

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.



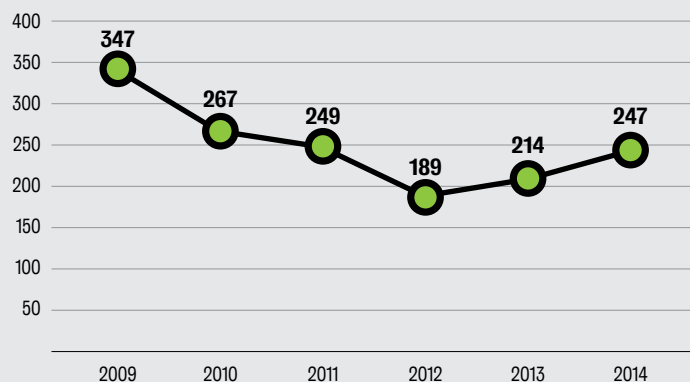
**244**

AGRADECIMIENTOS  
EN 2014

**230**

PERSONAS PUSIERON  
AGRADECIMIENTOS  
EN 2014

### NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES. Evolución.



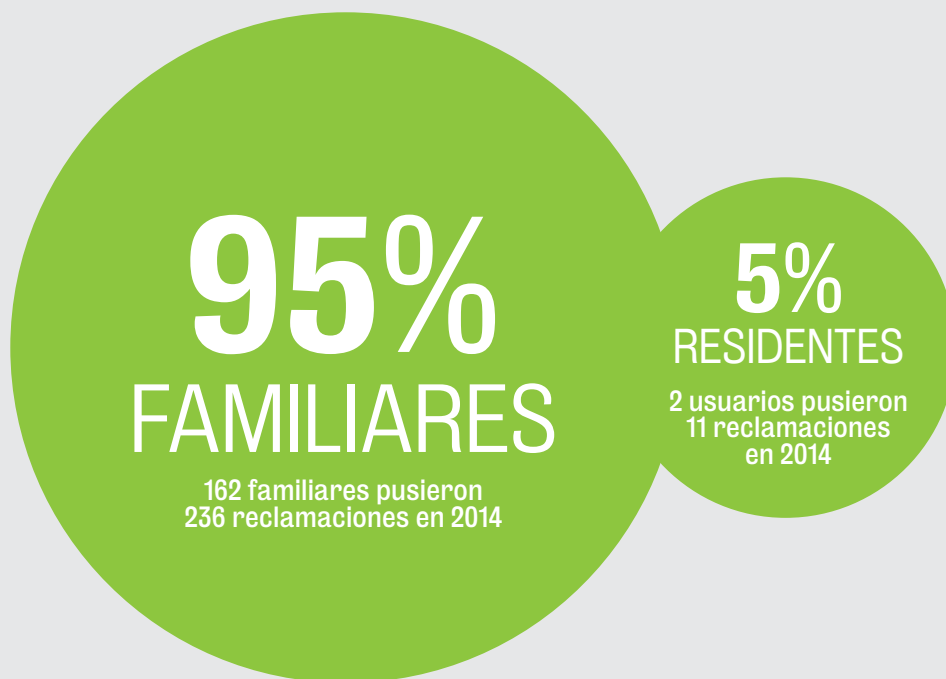
**247**

RECLAMACIONES  
EN 2014

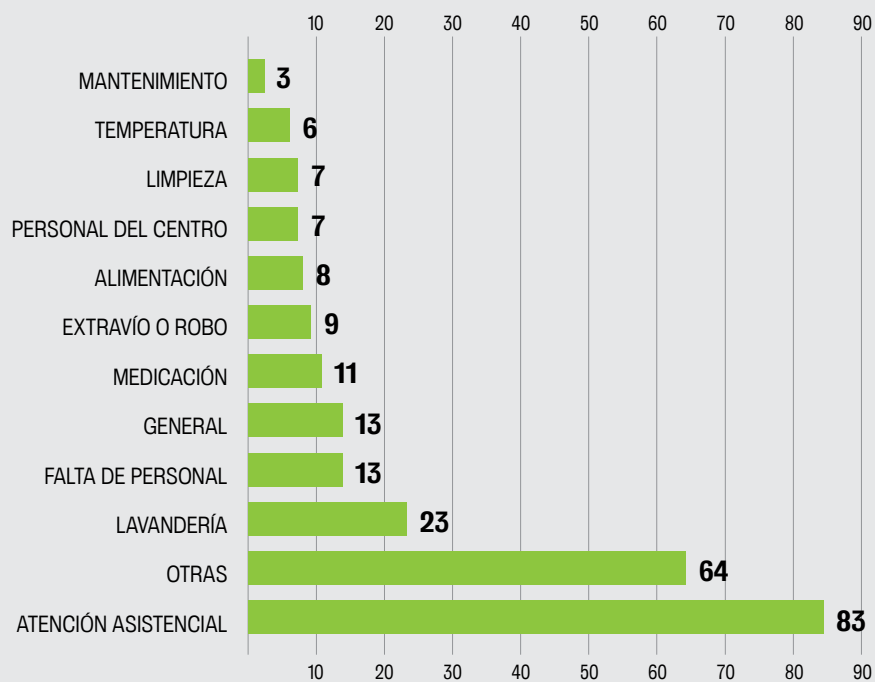
**164**

PERSONAS PUSIERON  
RECLAMACIONES  
EN 2014

## QUIÉN INTERPONE RECLAMACIONES



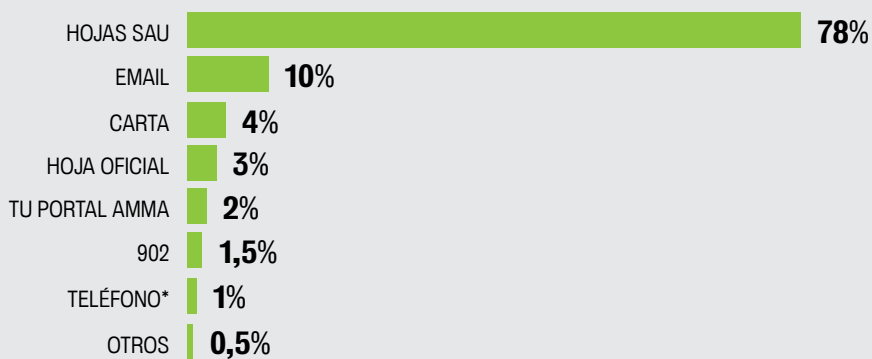
## MOTIVOS DE RECLAMACIÓN. Año 2014.





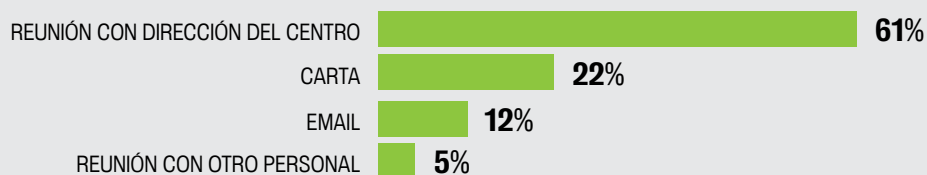
▶ Amma Oblatas (Pamplona)

## MEDIOS UTILIZADOS PARA INTERPONER RECLAMACIONES

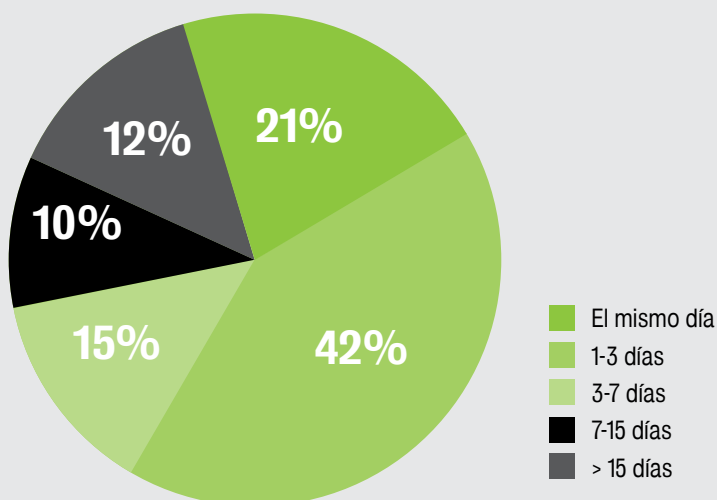


\* Atendidas directamente por el SAU

## MEDIOS UTILIZADOS PARA CONTESTAR RECLAMACIONES



## TIEMPO DE RESPUESTA PARA CONTESTAR QUEJAS

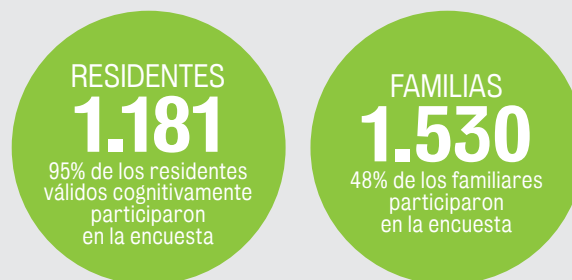




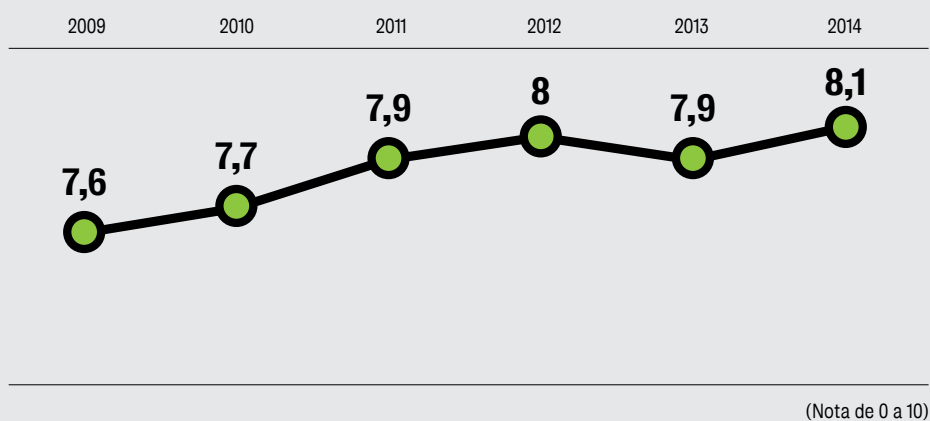
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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.

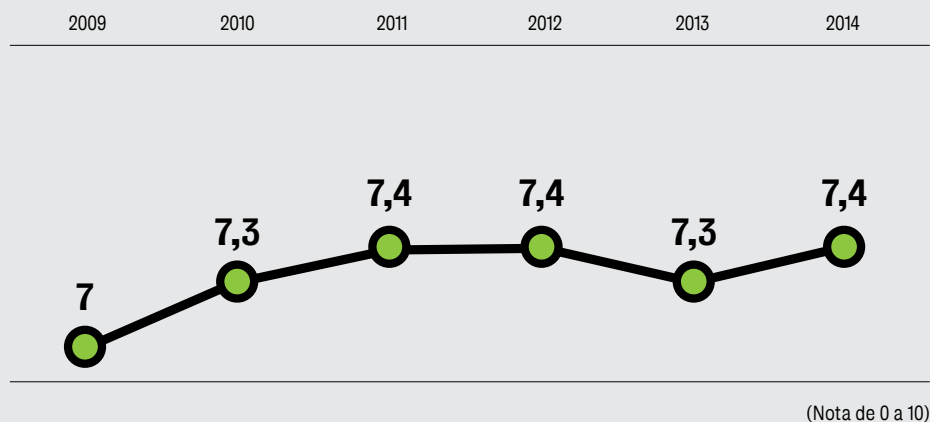
### PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE 2014



### VALORACIÓN GLOBAL DE RESIDENTES. Evolución media.



### VALORACIÓN GLOBAL DE FAMILIARES. Evolución media.



## NOTAS POR DEPARTAMENTOS Y ÁREAS 2014

### RESIDENTES

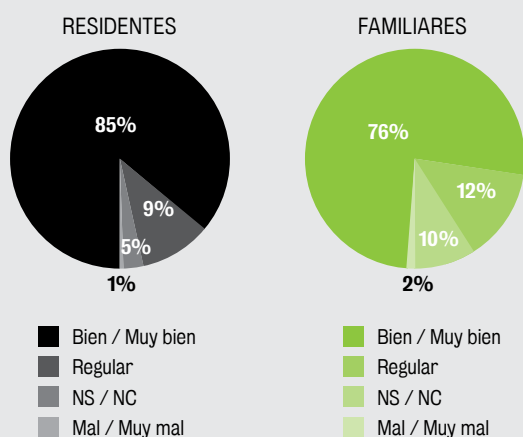
Dirección	8,1
Dpto. Médico	7,7
Dpto. Enfermería	8,2
Dpto. Fisioterapia	8,4
Dpto. Psicología	8,7
Dpto. Trabajo Social	8,4
Dpto. Terapia Ocupacional	8,5
Dpto. Animación Sociocultural	8,6
Coordinación Servicios Generales	7,8
Gerocultores/auxiliares	7,9
Recepción	8,6
Alimentación	5,7
Lavandería	7,1
Limpieza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

### FAMILIARES

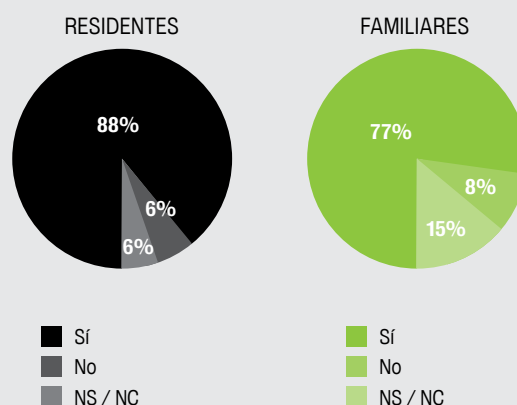
(Nota de 0 a 10)

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

### ¿Cómo valora en general el centro? 2014



### ¿Recomendaría este centro? 2014



## ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS ENTORNOS

En Amma damos mucha importancia no sólo a conocer la satisfacción de nuestros actuales usuarios sino también a conocer la opinión que tienen de nosotros nuestros “vecinos”, es decir, las personas que viven en los entornos de nuestras residencias. Por eso, cada dos años realizamos **encuestas telefónicas para medir el grado de conocimiento y la valoración de nuestras residencias en esas localidades en las que se ubican**, con el fin de detectar también posibles áreas de mejora. La última de estas encuestas se realizó en 2014.

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A LOS ENTORNOS DE 2014

**Empresa demoscópica encargada del proyecto:** GAD3.

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

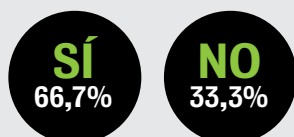
**Tamaño de la muestra:** 4.422 entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

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

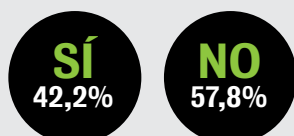
**Campo:** del 13 de octubre de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

### RESULTADOS GLOBALES

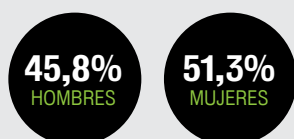
¿Conoce o ha oído hablar de la residencia de mayores Amma en su municipio?



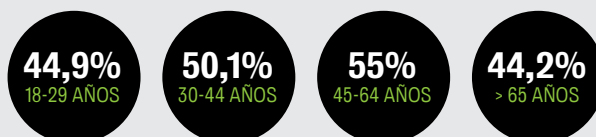
¿Y conoce alguna otra residencia de mayores en la zona?



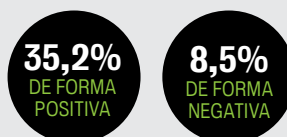
Conocimiento de las residencias por sexos:



Conocimiento de las residencias por grupos de edad:



¿Cómo valoraría la residencia Amma?



Indiferente 8,3%  
No sabe/no contesta 48%



## 2.4.3.

# 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 dónde se deben orientar las mejoras.

Para ello, Amma 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.

**PORCENTAJE DE CAÍDAS TOTALES**



### SUJECCIONES MECÁNICAS

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

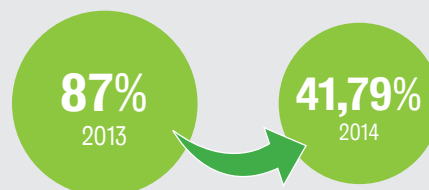
**NÚMERO DE RESIDENTES CON SUJECCIONES**



### POLIFARMACIA

**OBJETIVO** Detectar el número de pacientes con un uso excesivo de medicamentos (7 o más).

**PORCENTAJE DE RESIDENTES CON USO EXCESIVO DE MEDICAMENTOS**

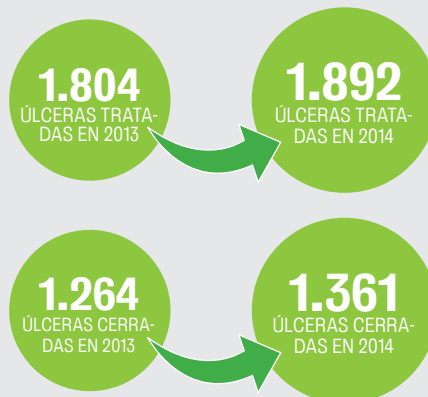


**MEDICAMENTOS ADMINISTRADOS EN 2014 EN TODA LA COMPAÑÍA**



## PREVENCIÓN DE LAS ÚLCERAS POR PRESIÓN

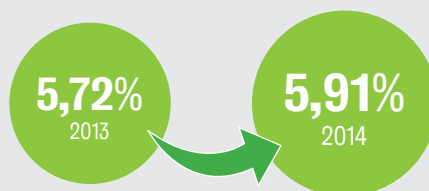
**OBJETIVO** Detectar la prevalencia y pacientes con riesgos de sufrir úlceras por presión.



## PREVENCIÓN DE INFECCIÓN DE ORINA EN RESIDENTES INCONTINENTES

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

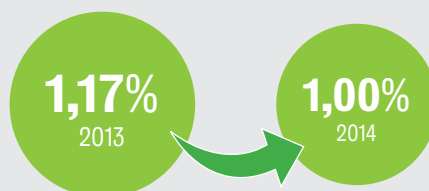
**PORCENTAJE DE RESIDENTES CON INFECCIÓN DE ORINA**



## ERROR EN CARGA DE MEDICACIÓN

**OBJETIVO** Reducción de margen de error en la carga de medicación en los cajetines mensuales (antes de la administración a los residentes).

**PORCENTAJE DE ERROR EN CARGA DE MEDICACIÓN**

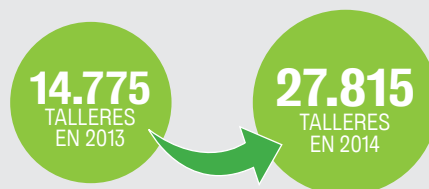


## ATENCIÓN PSICOLÓGICA A RESIDENTES

**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.

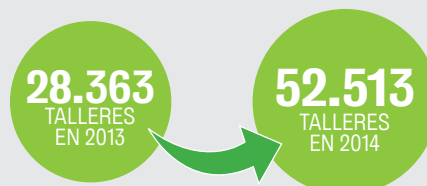


## ATENCIÓN POR TERAPIA OCUPACIONAL

**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.

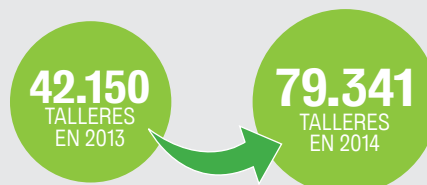


## ATENCIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

**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.

## TALLERES DE FISIOTERAPIA

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

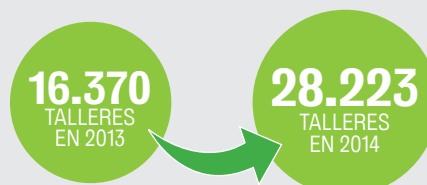


## ATENCIÓN POR ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL

**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

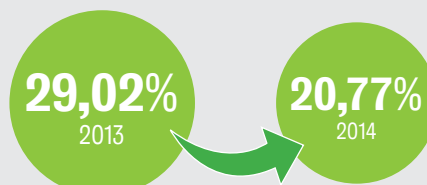
**OBJETIVO** Valorar que la cantidad de las actividades de Animación Sociocultural sean adecuadas.



## PSICOFÁRMACOS: NEUROLÉPTICOS

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

**PORCENTAJE DE RESIDENTES TRATADOS CON NEUROLÉPTICOS**



## 2.4.4.

# 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.**

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**.

# 260

No conformidades derivadas de auditoría interna en 2014, que generaron **485 acciones correctivas**

# 8

No conformidades derivadas de auditoría externa en 2014, que generaron **75 acciones correctivas**

# 42

No conformidades derivadas de reclamaciones o desviaciones de indicadores y procesos en 2014, que generaron **42 acciones correctivas**

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

El formulario está dividido en varias secciones:

- Encabezado:** Incluye el logo de la institución y tres checkboxes para seleccionar el tipo de acción: NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA, y ACCIÓN PREVENTIVA.
- Formulario de Datos:** Contiene campos para:
  - NO CONFORMIDAD:** Sistema (NC), Auditoría/Inspección (AI), Reclamación (R), Otro (O).
  - PERSONAL:** Persona (P), Productor, N° Fallas, N° Acciones, Cód. Acción, Estado de la Acción (NO, SI).
- SEGUIMIENTO:** Una tabla con columnas para el responsable, la fecha de inicio, la fecha de cierre, y el estado de la acción.
- Observaciones:** Un espacio para registrar las acciones tomadas y los resultados.

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.



# 3. Recursos humanos



# 3.1.

## Profesionales Amma

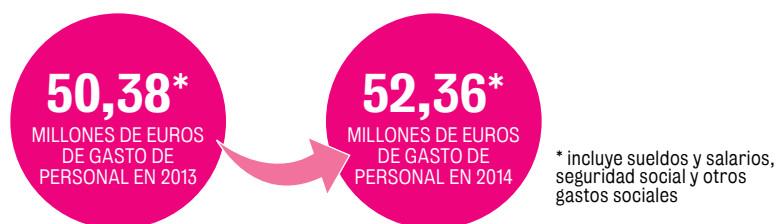
---

La calidad técnica y humana del equipo de trabajo determina el éxito de un centro asistencial y es parte fundamental de una gestión responsable.

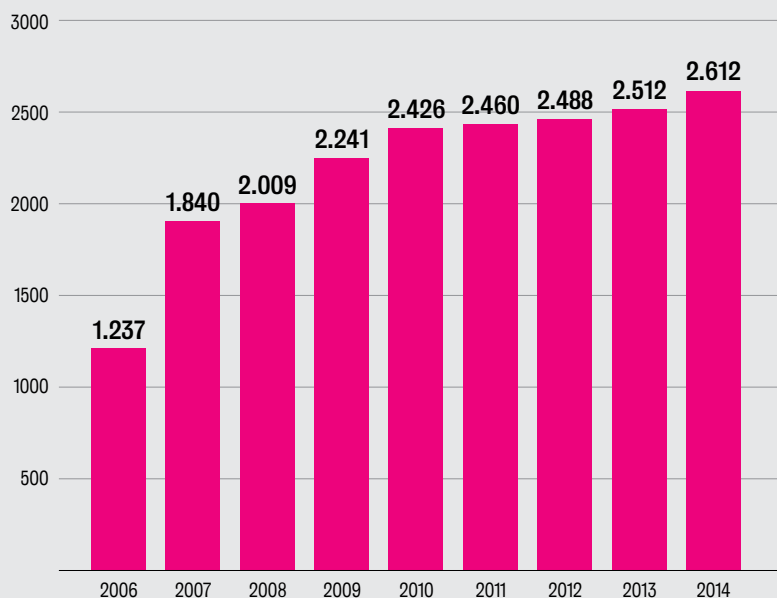
En Amma somos conscientes de que la mayor garantía para la satisfacción de sus usuarios está en la **satisfacción y motivación de sus profesionales**.

En la actualidad, la plantilla de Amma está formada por **más de 2.600 personas** expertas en numerosos ámbitos para que la atención prestada a residentes y familiares sea lo más completa posible. El Grupo Amma se convierte así en una **importante fuente de empleo** en las localidades y regiones en las que está implantado, contribuyendo decisivamente a su desarrollo económico. Y además para una **gran variedad de perfiles profesionales**, tanto altamente cualificados como de menor cualificación profesional.

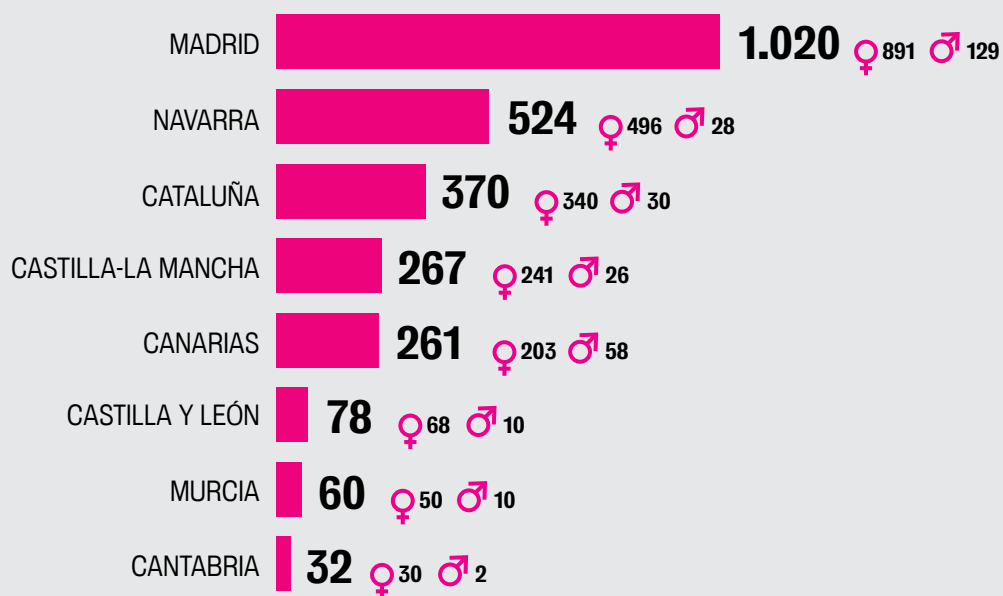
Durante el último trimestre de 2014, Recursos Humanos ha trabajado en la implementación de un **Plan Estratégico a dos años** para fortalecer los valores y creencias definidos en la Misión, Visión y Valores del grupo. Buscamos nuevas formas de trabajar que se adapten a las necesidades y aspiraciones de nuestros profesionales, fomentando la innovación y colaboración entre las áreas y entre los propios empleados.



## NÚMERO DE EMPLEADOS. Evolución.



## EMPLEADOS POR CC.AA. 2014.

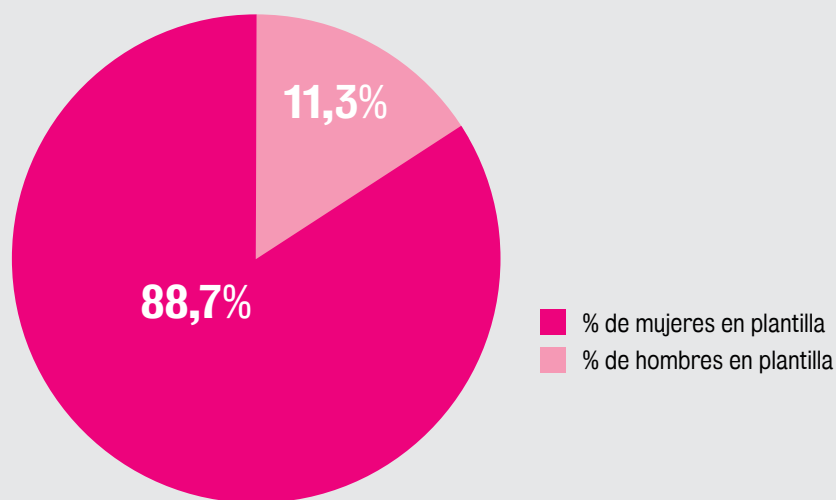


---

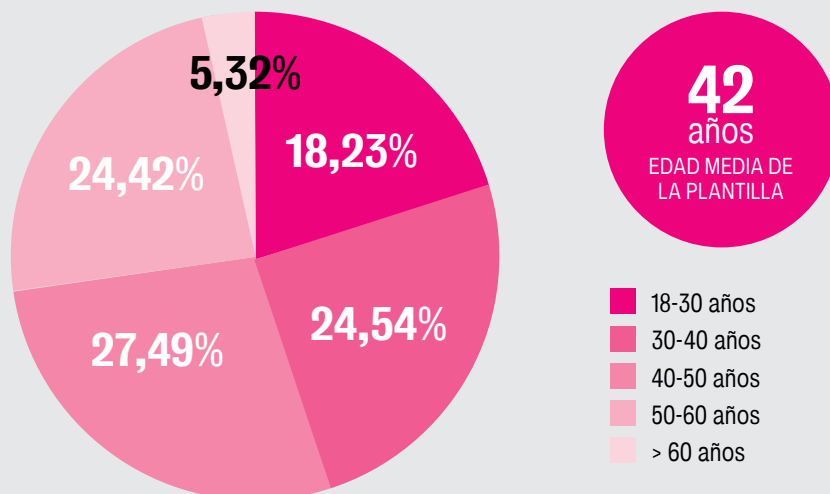
## PERFIL DE LA PLANTILLA

---

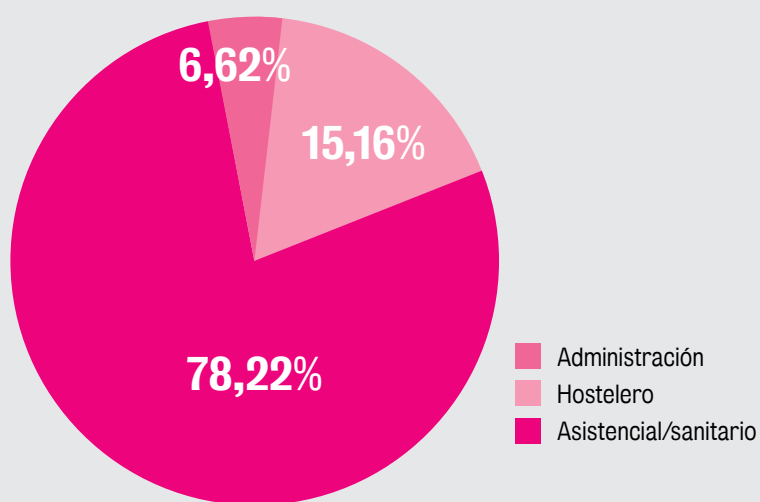
### SEXOS



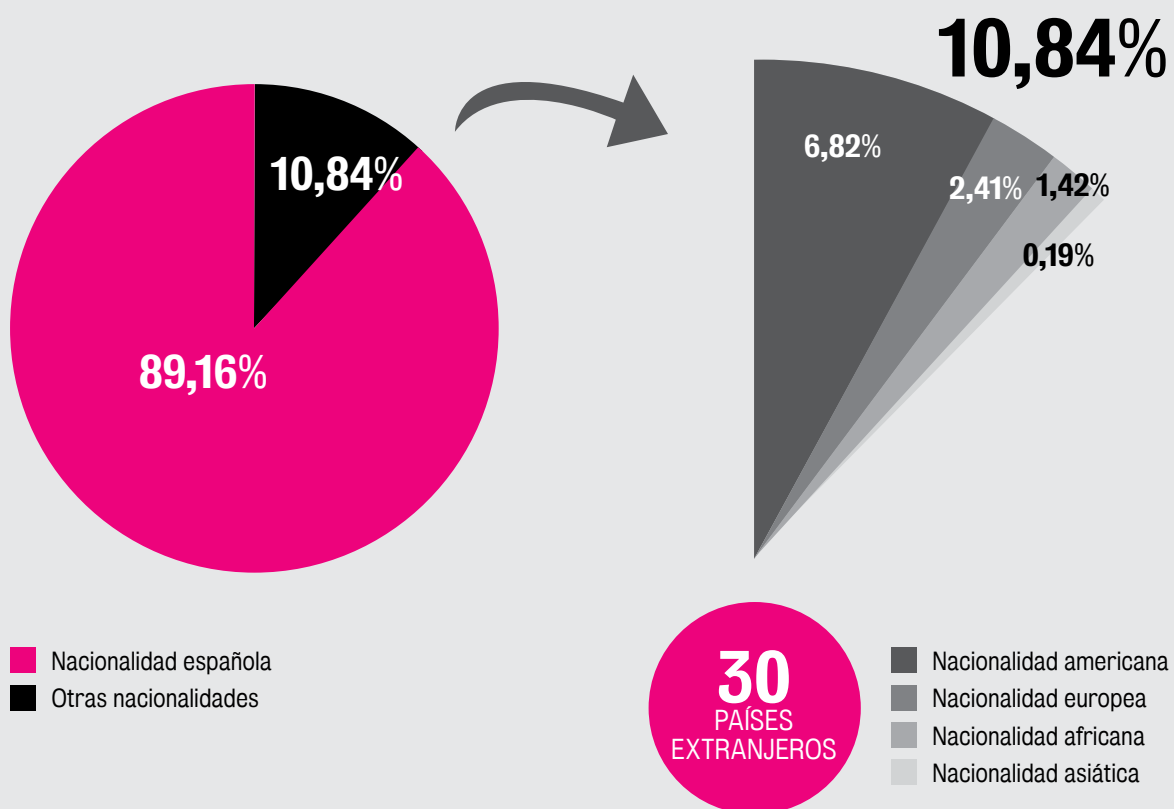
### EDAD



## ÁREAS



## NACIONALIDAD



## 3.2.

# Reclutamiento, selección y retención de talento

---

En Amma hemos diseñado en 2014 un nuevo proceso de reclutamiento y selección, basado en la Gestión por Competencias, que nos ayudará a garantizar el éxito de las nuevas incorporaciones, teniendo siempre como prioridad la promoción interna de nuestro personal.

Todos los perfiles del Grupo están contemplados al detalle en las **Descripciones del Puesto de Trabajo**, redefinidas en 2014, y en las que se recogen aspectos como dependencia organizativa, misión, funciones, experiencia, conocimientos y competencias del puesto. En función de estas descripciones, 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.

Además de la redefinición de las descripciones de puesto, durante 2014 se puso en marcha el diseño de un **Diccionario de Competencias** como eje integrador de un modelo de gestión único para las políticas de Recursos Humanos. Con este diccionario se estructuró un mapa de competencias para nuestros puestos de trabajo, que actualmente nos está ayudando a evaluar los procesos de selección así como a definir actuaciones en el área de desarrollo.

## DATOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN 2014



	Nº vacantes	Candidatos interesados	Candidaturas preseleccionadas
DIRECCIÓN CENTRO	7	824	42
ESPECIALISTAS	54	11.560	449
PERSONAL BASE	53	6.889	786
SERVICIOS CENTRALES	10	1.480	213
SERVICIOS GENERALES	23	4.490	376
TOTAL	147	25.243	1.866

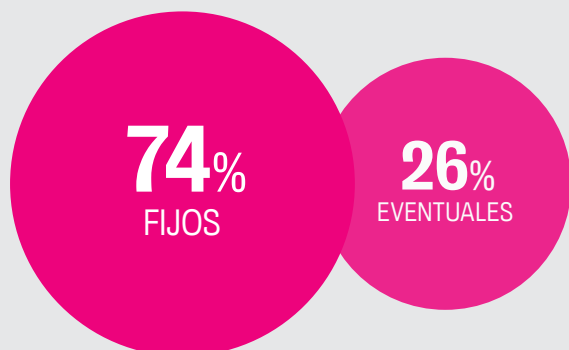
## 3.3.

# Contratación y Relaciones Laborales

---

En Amma estamos comprometidos con la calidad y estabilidad en el empleo, buscando garantizar la continuidad de nuestros equipos de trabajo y la contratación local, y siempre en base a los convenios colectivos que nos resultan de aplicación.

## PERSONAL FIJO Y EVENTUAL

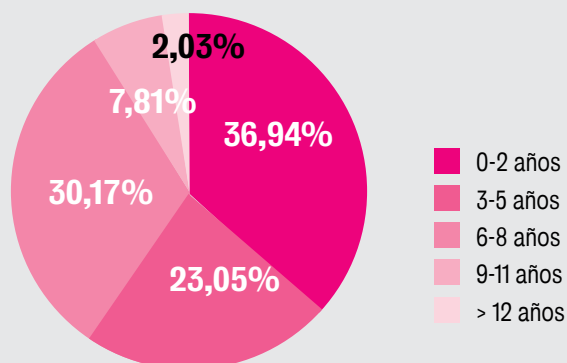


POR CC.AA.	FIJOS	EVENTUALES
CANARIAS	65%	35%
CANTABRIA	78%	22%
CASTILLA-LA MANCHA	81%	19%
CASTILLA Y LEÓN	78%	22%
CATALUÑA	75%	25%
MADRID	77%	23%
MURCIA	75%	25%
NAVARRA	69%	31%

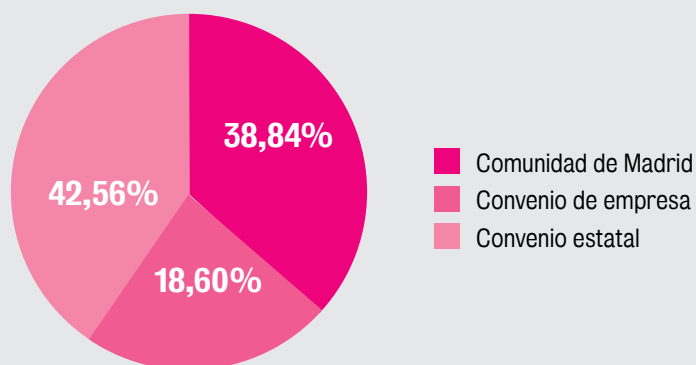
POR SEXO	FIJOS	EVENTUALES
MUJERES	75%	25%
HOMBRES	67%	33%

## ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA AMMA



## DISTRIBUCIÓN POR CONVENIOS

En 2014 el 100% de los profesionales está acogido a convenios colectivos.



## NUEVAS CONTRATACIONES\*

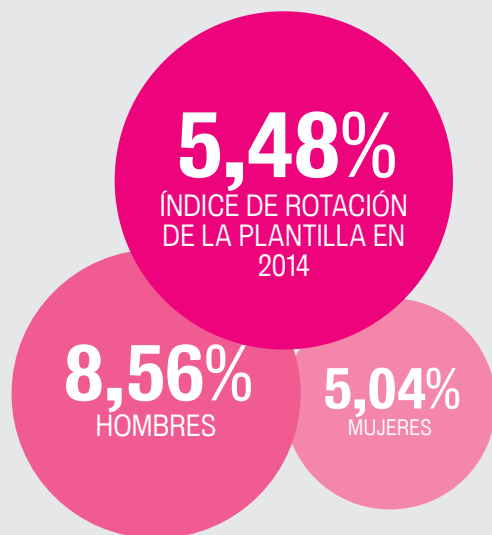


### NUEVAS INCORPORACIONES

CANARIAS	50
CANTABRIA	1
CASTILLA-LA MANCHA	6
CASTILLA Y LEÓN	6
CATALUÑA	38
MADRID	88
MURCIA	17
NAVARRA	20

\* puestos de nueva creación o vacantes de titulares.

## ÍNDICE DE ROTACION DE LA PLANTILLA AMMA\*



### ÍNDICE DE ROTACIÓN

CANARIAS	5,40%
CANTABRIA	0%
CASTILLA-LA MANCHA	1,57%
CASTILLA Y LEÓN	2,47%
CATALUÑA	11,42%
MADRID	5,70%
MURCIA	6,45%
NAVARRA	2,71%

\* bajas voluntarias y no superaciones de periodo de prueba sobre la plantilla de titulares de la empresa, sin contar suplencias o temporalidades.

## CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Además del personal propio con discapacidad en la compañía, el Grupo Amma cuenta con **Certificado de Excepcionalidad** a través de la contratación desde 2012 con la red de lavanderías industriales de Ilunion (Grupo ONCE).

Empleados de Ilunion se han incorporado a las lavanderías propias de los centros Amma para el lavado, secado y planchado de la ropa de los residentes. Además, Ilunion 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 Ilunion son Centros Especiales de Empleo con más de **2.800 trabajadores**, de los cuales **más del 86% son personas con discapacidad**. En la actualidad, Ilunion cuenta con **32 lavanderías industriales propias** y presta cobertura nacional.



Además de este convenio con Ilunion, Amma colabora también con el programa **Incorpora** de la Obra Social “la Caixa”, que facilita la integración laboral a personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.



## 3.4.

# Formación y desarrollo

---

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.

Para ello, el Grupo Amma cuenta con un **Plan de Formación**, revisado en 2014, 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, de las líneas operativas propuestas en el plan de negocio de la compañía y también de otras fuentes como las inspecciones de Trabajo y Seguridad Social.

El Plan de Formación encuadra tres tipos de actividades:

- 1) **Formación de acogida**, con el objetivo de dotar del conocimiento preciso a todos los nuevos empleados de la compañía.
- 2) **Plan de formación oficial**, cuyo objetivo es dotar de formación continua y/o capacitación a todos los empleados.
- 3) **Formación fuera de plan**, para cubrir necesidades específicas de formación no contempladas dentro del plan de formación oficial y que son detectadas por la central o por los propios centros.

El plan de formación **se comunica de forma oficial** a toda la compañía y se establecen también **herramientas de evaluación** para medir variables críticas como el ajuste del contenido al puesto de trabajo, el grado de adquisición del nuevo conocimiento y si se precisa una nueva formación complementaria. Además, en esa evaluación hay fijados unos **indicadores de medición**, que se van testando mensualmente.

## INDICADORES DE FORMACIÓN 2014



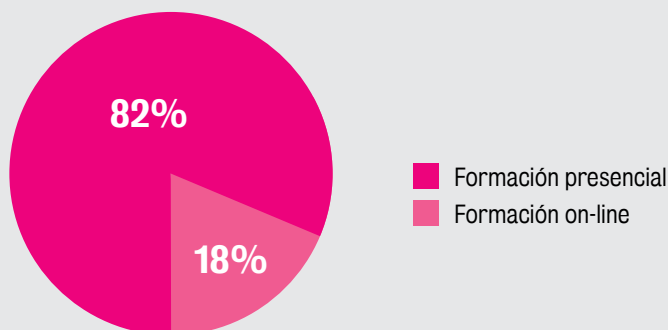
### NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR TIPO DE FORMACIÓN

	Número de horas
FORMACIÓN FUERA DEL PLAN	<b>437</b>
FORMACIÓN OBLIGATORIA	<b>4.926</b>
FORMACIÓN TÉCNICA	<b>12.746</b>
HABILIDADES	<b>1.844</b>
PROYECTOS ESPECÍFICOS	<b>792</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.745</b>

### NÚMERO DE PARTICIPANTES POR SEXO Y COLECTIVO PROFESIONAL

	MUJERES	HOMBRES
DIRECCIÓN CENTRO	<b>43</b>	<b>13</b>
ESPECIALISTAS	<b>645</b>	<b>106</b>
PERSONAL BASE	<b>392</b>	<b>37</b>
SERVICIOS CENTRALES	<b>3</b>	<b>4</b>
SERVICIOS GENERALES	<b>285</b>	<b>42</b>
GENERALES	<b>329</b>	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.697</b>	<b>248</b>

### MODALIDAD ACCIONES FORMATIVAS



Para el desarrollo de las acciones formativas, el Grupo Amma ha contado en 2014 con los siguientes **proveedores de formación externos**: AENOR, Cámara de Comercio de Navarra, CEF, CEOMA, Club de Marketing de Navarra, IDEA, Escuela Superior de Postgrado, FORO Técnico de Formación, Formación del Metal de Tenerife, Grupo Norte, LECO Formación, María Wolff, Nestlé y AESTE.

## CONVENIOS PARA FORMACIÓN DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

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 Geriátrica 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 realización 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, Camilo José Cela, Murcia, Miguel Hernández de Elche, Castilla-La Mancha, La Laguna, 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, Cámaras de Comercio, Cruz Roja España, CCC...



- ▶ Durante 2014, Amma ha continuado firmando convenios de colaboración con distintas entidades para formación de alumnos en prácticas en nuestros centros, como el suscrito en julio entre el Rector de la Universidad Camilo José Cela de Madrid, Eduardo Nolla, y el Subdirector General de Operaciones de Amma, Jorge Delgado.



**13.880**  
HORAS EN TOTAL

**162**  
ESTUDIANTES HICIERON  
PRÁCTICAS EN AMMA  
EN 2014

## 3.5.

# Conciliación, igualdad y medidas sociales

---

En Amma, somos conscientes de que la satisfacción de nuestra plantilla, unido a su desarrollo profesional y personal, debe ser un objetivo prioritario. Por eso, trabajamos por fomentar su motivación, buscando que se sientan partícipes y orgullosos de la compañía a la que pertenecen.

Amma pone en marcha cada año diferentes programas y planes dirigidos a aumentar la satisfacción de nuestros profesionales, a conocer sus necesidades, fomentar su desarrollo y conciliar su vida laboral y familiar, con un fuerte compromiso también en la lucha contra la violencia de género.

- **Medición periódica del índice de satisfacción de la plantilla con el trabajo** que desempeñan y con la compañía, a través de encuestas de clima laboral.

### ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2013

---



- **Descuentos especiales para familiares** de nuestros trabajadores en nuestras plazas de residencia y centro de día.
- **Menús a precio reducido** para nuestra plantilla en los propios centros.
- **Herramientas de comunicación interna y merchandising corporativo.**
- **Fijación de variables por consecución de objetivos** para los equipos directivos y planes voluntarios de compensación flexible para este personal.
- **Salarios medios para el personal no cualificado** por encima del salario mínimo interprofesional



El salario medio del personal no cualificado de Amma en 2014 superó en un 57,76% el salario mínimo interprofesional.

- Medidas tendentes a asegurar **un entorno de trabajo seguro y agradable**, de respeto entre los profesionales y de fomento de su iniciativa.

#### - Fomento de la igualdad y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

- Amma cuenta con 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.

#### PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS



- Posibilidad de solicitar traslados a otros centros de la compañía en función de cercanía al hogar o por cambio de localidad de residencia.
- Posibilidad de compactar jornadas o solicitar jornadas reducidas o a tiempo parcial.
- Posibilidad de flexibilizar jornadas y horarios en función de situaciones personales específicas.
- 240 empleados se beneficiaron en 2014 de bajas por maternidad/paternidad o guarda legal.
- Amma se sumó en 2014 al proyecto de formación "Impulsar el liderazgo femenino en el ámbito empresarial", puesto en marcha desde la Comunidad de Madrid y cofinanciado por el Fondo Social Europeo, con la participación en el mismo de las trabajadoras de las oficinas centrales de la compañía.

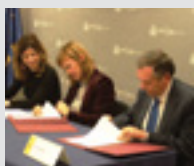
## - Compromiso con la lucha contra la violencia de género



### 2009

El Grupo Amma sitúa la lucha contra la violencia de género en un lugar destacado de sus políticas al lanzar 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.

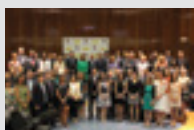
---



### 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”.

---



### 2014

Amma, invitada como ponente a las Jornadas nacionales del IMSERSO sobre maltrato hacia las mujeres mayores.

Convenio con Fundación Integra para la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género.

Revisión del protocolo de prevención y tratamiento del acoso y creación del correo electrónico [noalacoso@amma.es](mailto:noalacoso@amma.es).



# 3.6.

## Seguridad y salud en el trabajo

---

Trabajamos para que la cultura de seguridad y salud esté implantada en toda la compañía, estableciendo acciones e iniciativas en el marco de nuestro Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

El objetivo de este plan es **servir de guía para el desarrollo, impulso e implantación de un adecuado sistema preventivo.**

¿Cómo lo hacemos?

- Estableciendo relaciones cercanas con nuestros proveedores de servicios.
- Promoviendo reuniones eficaces con los responsables de prevención en los centros.
- Dando seguimiento al absentismo mensualmente en colaboración con las direcciones.
- Definiendo procesos que nos ayuden en la gestión operativa.
- Formando a nuestros equipos en la materia.
- Desarrollando programas específicos de prevención.
- Dotándoles de los medios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Proponiendo mejoras dentro del área de la prevención.

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.

El Plan de Prevención **se revisa anualmente para efectuar las modificaciones oportunas.** También cada año se 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)



**1.005** reconocimientos médicos realizados en 2014

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



**30** simulacros de emergencia realizados en 2014

**Comités de seguridad y salud:** 53 delegados de prevención, que representan al 98% de la plantilla



**120** reuniones realizadas en 2014

**Evaluación de riesgos y planificación preventiva:** durante 2014 se han realizado evaluaciones en las siguientes áreas

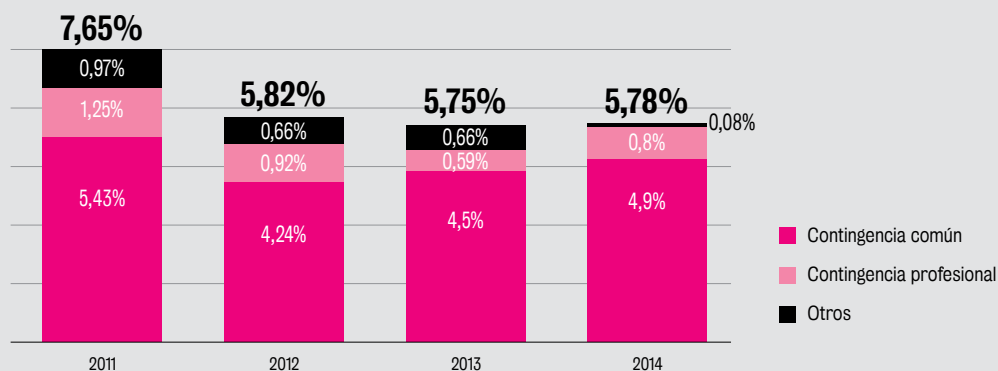


**1** higiene | **9** ergonomía | **1** psicosocial  
**24** evaluaciones de riesgos

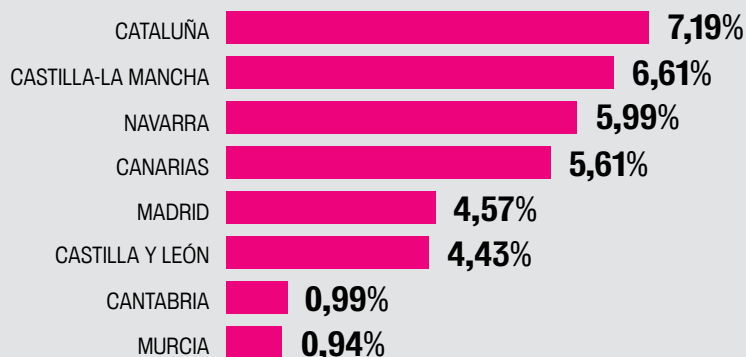
**Certificado de empresa auditada. AUDELCO**



**ABSENTISMO. Evolución.**



**ABSENTISMO 2014. Por CC.AA.**



## SINIESTRALIDAD LABORAL 2014



## LUGAR DEL SINIESTRO 2014



## TIPO DE LESIONES 2014

Esguinces y torceduras	<b>29,39%</b>
Otros tipos de dislocaciones	<b>20,61%</b>
Lesiones no incluidas en lo anterior	<b>19,30%</b>
Lesiones internas	<b>10,53%</b>
Dislocaciones y subluxaciones	<b>7,02%</b>
Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	<b>3,51%</b>
Lesiones superficiales	<b>2,63%</b>
Lesiones múltiples	<b>2,19%</b>
Fracturas cerradas	<b>1,75%</b>
Otros tipos	<b>1,32%</b>
Quemaduras y escaldaduras	<b>0,88%</b>
Heridas abiertas	<b>0,88%</b>

## PARTE DEL CUERPO LESIONADA 2014

Brazo	<b>52,83%</b>
Espalda	<b>10,38%</b>
Hombro y húmero	<b>5,42%</b>
Cuello	<b>4,95%</b>
Pierna	<b>3,54%</b>
Muñeca	<b>3,30%</b>
Caja torácica	<b>2,36%</b>
Pie	<b>2,36%</b>
Mano	<b>1,89%</b>
Maleolo	<b>0,71%</b>
Zona facial	<b>0,47%</b>
Dedo	<b>0,24%</b>
Otras partes	<b>11,56%</b>



## 3.7.

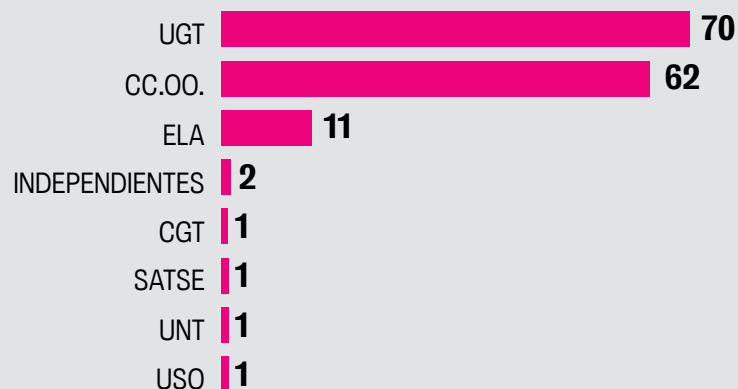
# Libertad sindical

---

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.

---

**DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES.** Por sindicato de procedencia - 2014.



---

**DISTRIBUCIÓN DE DELEGADOS SINDICALES.** Por sindicato y CC.AA. 2014

**MADRID**

29 CC.OO., 28 UGT, 1 USO, 1 UNT

**NAVARRA**

15 UGT, 11 ELA, 2 CC.OO., 1 SATSE

**CASTILLA-LA MANCHA**

14 CC.OO., 9 UGT

**CASTILLA Y LEÓN**

3 UGT, 2 CC.OO.

**CATALUÑA**

14 UGT, 7 CC.OO., 2 INDEPENDIENTES, 1 CGT

**CANTABRIA**

1 UGT

**CANARIAS**

8 CC.OO.



# 4. Usuarios y Centros Amma



## 4.1.

# Perfil usuarios Amma

---



---

## HOMBRES Y MUJERES. Porcentaje total usuarios.



**72,42%**  
MUJERES

**27,58%**  
HOMBRES

---

### RESIDENCIA



**73,09%**  
MUJERES

**26,91%**  
HOMBRES

---

### CENTROS DE DÍA



**67,51%**  
MUJERES

**32,49%**  
HOMBRES

---

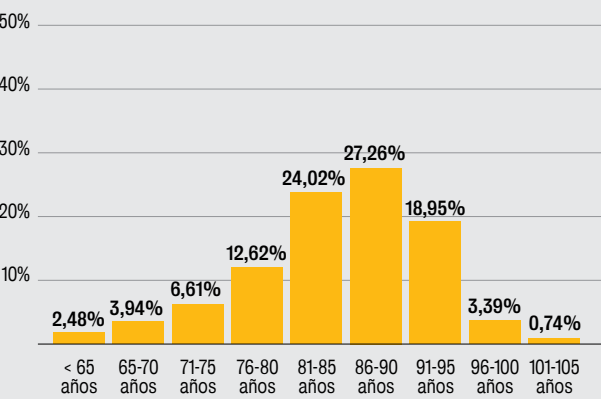
## PORCENTAJE POR CC.AA.

	MUJERES	HOMBRES
CANARIAS	65,66%	34,34%
CANTABRIA	85,37%	14,63%
CASTILLA-LA MANCHA	68,37%	31,63%
CASTILLA Y LEÓN	71,43%	28,57%
CATALUÑA	75,81%	24,19%
MADRID	74,06%	25,94%
MURCIA	66,09%	33,91%
NAVARRA	71,71%	28,29%

EDAD. Media usuarios amma.



EDAD. Porcentaje usuarios por tramos de edad.



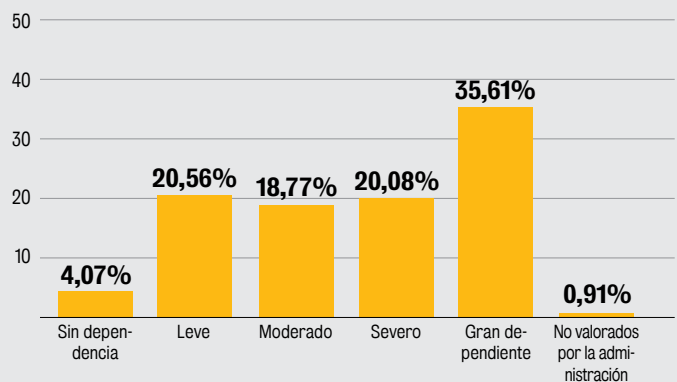
EDAD MEDIA POR CCAA.

	RESIDENCIA	CENTRO DE DÍA
CANARIAS	81,65	79,11
CANTABRIA	83,76	Sin CD
CASTILLA-LA MANCHA	84,61	81,72
CASTILLA Y LEÓN	84,04	82,60
CATALUÑA	85,37	82,18
MADRID	85,97	81,07
MURCIA	84,39	Sin CD
NAVARRA	84,64	76,60



## CLASIFICACIÓN DE RESIDENTES POR GRADOS DE DEPENDENCIA

GRADOS SEGÚN LEY DE DEPENDENCIA. Valoraciones de las administraciones.

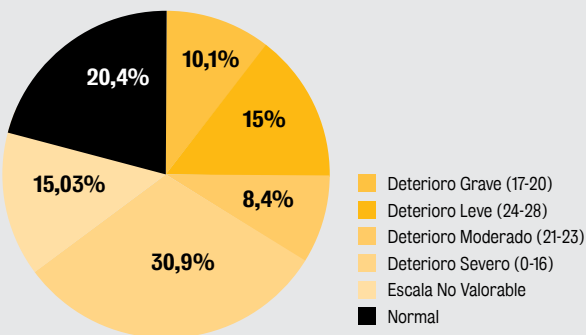


GRADO DE DEPENDENCIA. Porcentaje por CCAA.

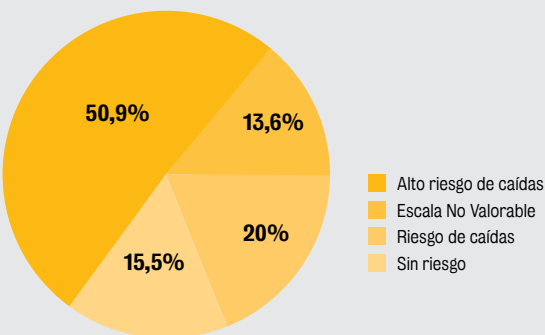
	Dependiente leve	Dependiente moderado	Dependiente severo	Gran dependiente	Independiente
CANARIAS	25,06	28,77	19,26	22,97	3,94
CANTABRIA	9,76	9,76	31,71	48,78	0,00
CASTILLA-LA MANCHA	10,41	20,00	30,82	35,31	3,47
CASTILLA Y LEÓN	23,47	12,24	15,82	32,14	16,33
CATALUÑA	16,03	19,13	17,86	44,73	1,69
MADRID	24,06	19,18	18,24	33,35	4,08
MURCIA	8,70	16,52	21,74	35,65	10,43
NAVARRA	21,30	11,98	20,97	41,93	2,50

GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel cognitivo y a nivel físico.

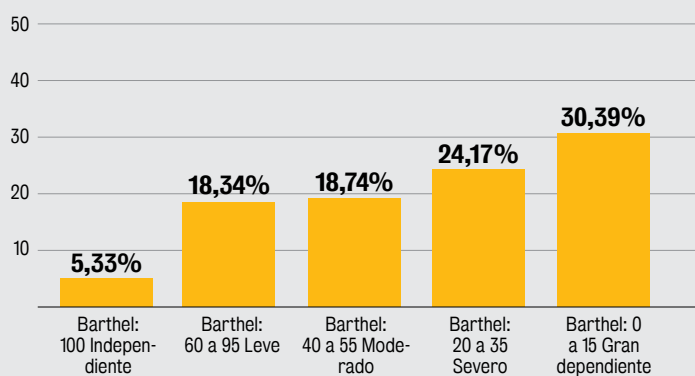
### COGNITIVO



### FÍSICO

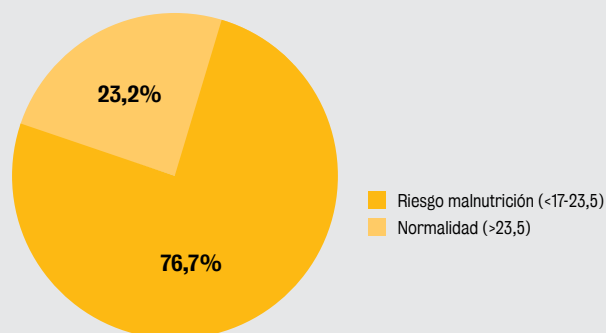


## GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel funcional.

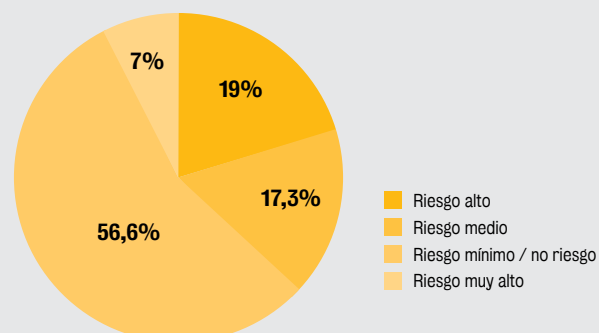


## GRADO DE DEPENDENCIA. A nivel nutricional y a nivel de integridad de la piel.

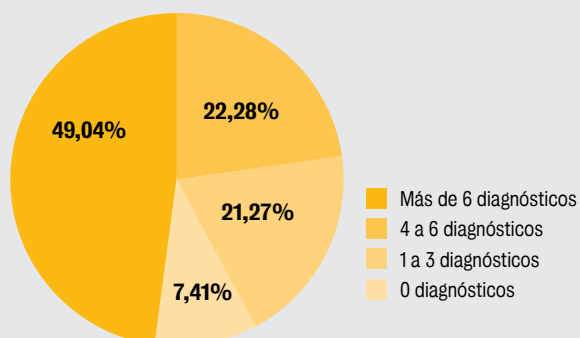
### NUTRICIONAL



### INTEGRIDAD DE LA PIEL



## DIAGNÓSTICOS ACTIVOS POR PERSONA.



**68,27%**  
HIPERTENSOS

**38,85%**  
DIABÉTICOS

**10,45%**  
ANTICOAGULADOS

**4,30%**  
ENCAMADOS

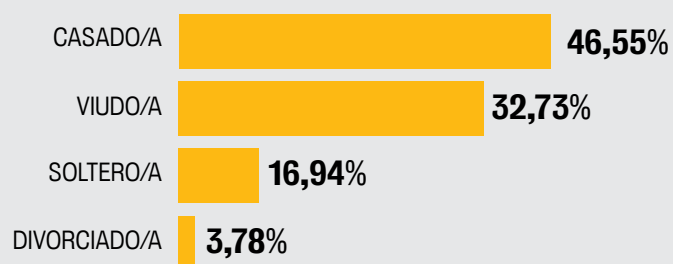
---

## NACIONALIDAD. Porcentaje.



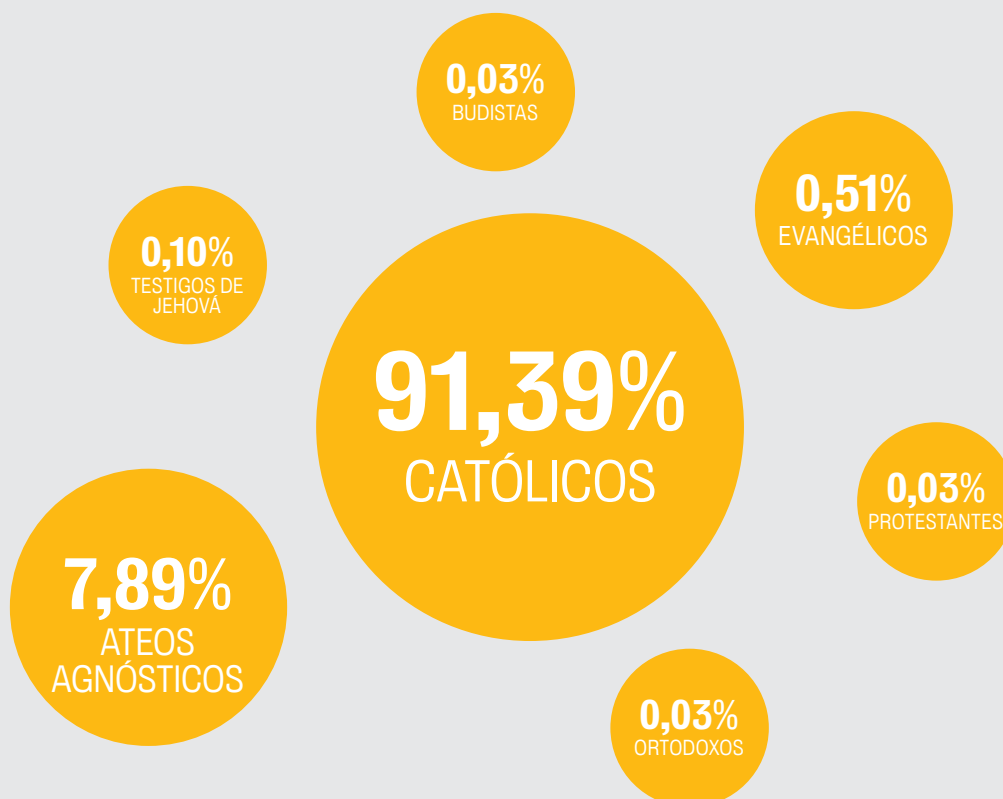
---

## ESTADO CIVIL. Porcentaje.



---

## RELIGIÓN. Porcentaje.



## 4.2.

# Centros Amma: Modelo arquitectónico

---

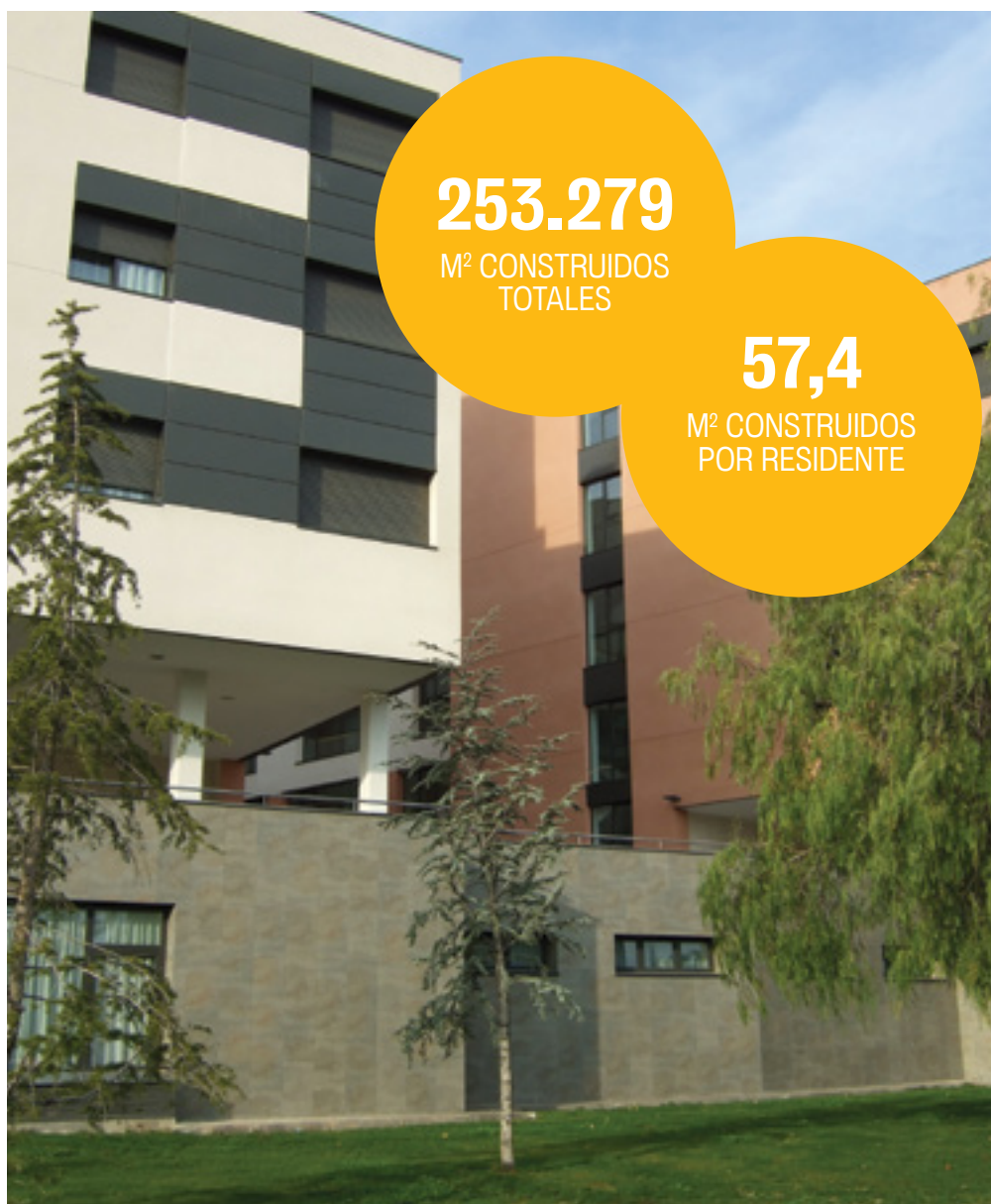
Todos los centros del Grupo Amma han sido diseñados con el objetivo de crear **espacios confortables** donde las personas mayores y sus familias se sientan a gusto y en los que, además, se pueda ofrecer una asistencia individual y personalizada de la máxima calidad, buscando la funcionalidad y las mayores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

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 excepcionalmente 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...



▶ Amma Horta (Barcelona)

## 4.3.

# 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**.

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, en 2013 la compañía inició en Amma Colmenar (Madrid) un **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. En 2014, se ha acometido la redecoración de la residencia Amma Oblatas (Pamplona).

**75%**

DE HABITACIONES  
INDIVIDUALES

**60%**

DE PLAZAS EN HABITA-  
CIÓN INDIVIDUAL



▶ Imágenes de la residencia Amma Oblatas (Pamplona) tras el proyecto de redecoración llevado a cabo en 2014.

## 4.4.

# 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, protocolarizadas 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, mobiliario, 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.

**41.888**

AVISOS DE REPARACIONES A MANTENIMIENTO EN LOS CENTROS

**3,97 días**

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE LOS AVISOS

**109**

INSPECCIONES OCA (ORGANISMOS DE CONTROL AUTORIZADOS)

**7.246**

ACCIONES PREVENTIVAS EXTERNAS

**7.137**

ACCIONES EXTERNAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

**126.065**

ACCIONES PREVENTIVAS INTERNAS

**75.154**

ACCIONES INTERNAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

**50.911**

ACCIONES INTERNAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA LEGIONELA

## 4.5.

# Servicios en las residencias

---

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

## SERVICIOS RESIDENCIALES

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

## SERVICIOS DIURNOS

- Plazas de centro de día.
- Estancias diurnas.

## ASISTENCIA SANITARIA

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

## SERVICIOS GENERALES

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

## SERVICIOS DE CONFORTABILIDAD, OCIO Y TIEMPO LIBRE

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

## PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

25

CENTROS  
CON COCINA  
PROPIA

Personal de cocina propio del Grupo Amma, que elabora los menús en las cocinas de las residencias. La contratación de alimentos se hace de forma centralizada a través de la plataforma de compras creada por Amma con Serunión.

serunion 

5

CENTROS  
CON COCINA  
EXTERNA

Cocinas externas gestionadas por Eurest (grupo Compass) y Serunión (grupo Elior)

  
Eurest

Nº de recetas **619**

Total de servicios de comida anuales **6.066.300**

Promedio de servicios de comida diarios **16.620**

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

 **nutrisa**  
asesoramiento nutricional

 **Nestlé**

### MAGNITUDES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Porcentaje sobre la inversión total en alimentación.

#### GRUPOS DE ALIMENTOS

ALIMENTOS PREPARADOS	<b>17,68%</b>
CARNES	<b>14,82%</b>
PESCADOS, MARISCO	<b>12,95%</b>
LÁCTEOS	<b>11,75%</b>
VERDURAS Y HORTALIZAS	<b>9,88%</b>
CEREALES	<b>8,95%</b>
FRUTAS	<b>8,44%</b>
ADEREZOS, INFUSIONES	<b>5,25%</b>
ACEITES	<b>2,78%</b>
BEBIDAS	<b>2,52%</b>
HUEVOS Y OVOPRODUCTOS	<b>1,99%</b>
EMBUTIDOS, ENCURTIDOS	<b>1,96%</b>
LEGUMBRES	<b>0,58%</b>
ESPECIALES	<b>0,49%</b>

### TIPOS DE DIETAS.

NORMAL	<b>29,37%</b>
TURMIX	<b>21,82%</b>
DIABÉTICA	<b>16,36%</b>
FÁCIL MASTICACIÓN	<b>15,74%</b>
HIPOSÓDICA	<b>9,68%</b>
HIPOCALÓRICA	<b>6,11%</b>
BLANDA-GÁSTRICA	<b>0,52%</b>

---

## PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

---

**MAGNITUDES DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA.** Promedio unidades lavadas.

	<b>ANUAL</b>
SÁBANAS	<b>694.620</b>
FUNDAS DE ALMOHADA	<b>219.503</b>
TOALLAS	<b>1.081.004</b>
BABEROS	<b>859.965</b>
EMPAPADORES	<b>748.259</b>
FUNDAS DE COLCHÓN	<b>23.906</b>
COLCHAS DE CAMA	<b>54.848</b>
SERVILLETAS	<b>602.279</b>
MANTELES	<b>59.333</b>
MANTAS	<b>8.987</b>

---

Volumen anual de kilos procesados de lencería por proveedor externo (Ilunió) **1.688.482,32 kg**

Volumen anual de kilos procesados de ropa de los usuarios en las propias residencias **1.471.143 kg**

---

---

### OTROS SERVICIOS

---

**31.523**

SERVICIOS DE  
PELUQUERÍA  
EN 2014

**14.765**

SERVICIOS DE  
PODOLOGÍA  
EN 2014

---

## PRINCIPALES INDICADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

---



---

### MAGNITUDES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

CANTIDAD POR UNIDAD DE MEDICIÓN	
PAPEL HIGIÉNICO	6.494.636 m.
ESPONJAS	1.455.200 uds.
BOLSAS BASURA	850.000 uds.
LAVAVAJILLAS MANUAL	3.828 l.
FREGONAS	2.169 uds.
AMBIENTADOR	2.810 l.

---

### PROVEEDORES AMMA

---

#### NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES

**1.079**

Amma contrata preferentemente con proveedores líderes a nivel nacional pero también lo hace con proveedores ubicados en los entornos de las residencias, contribuyendo así al desarrollo económico local.

---

#### VOLUMEN DE COMPRAS 2014

**27,5 millones de euros**

---

#### NO CONFORMIDADES A PROVEEDORES EN 2014

**40**

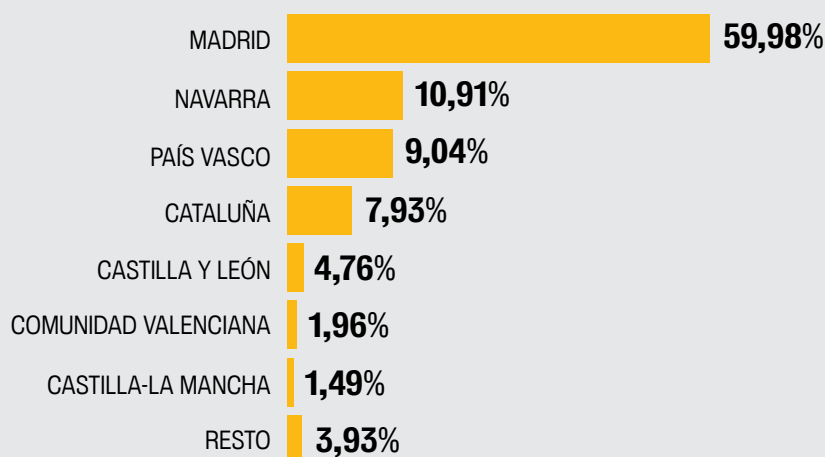
Cada 12 meses se realiza validación de proveedores, aplicando las medidas de gestión de la mejora basadas en las no conformidades y acciones correctivas.

## PERIODO DE PAGO A PROVEEDORES (CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS)

Amma tiene una política de pagos transparente, basada en la concurrencia, igualdad de oportunidades y objetividad en la toma de decisiones de contratación, habiendo reducido progresivamente el periodo de pago a sus proveedores.



## VOLUMEN DE COMPRAS 2014 POR CC.AA. Desglose.



## VOLUMEN DE COMPRAS 2014 POR PRINCIPALES PARTIDAS. Desglose.

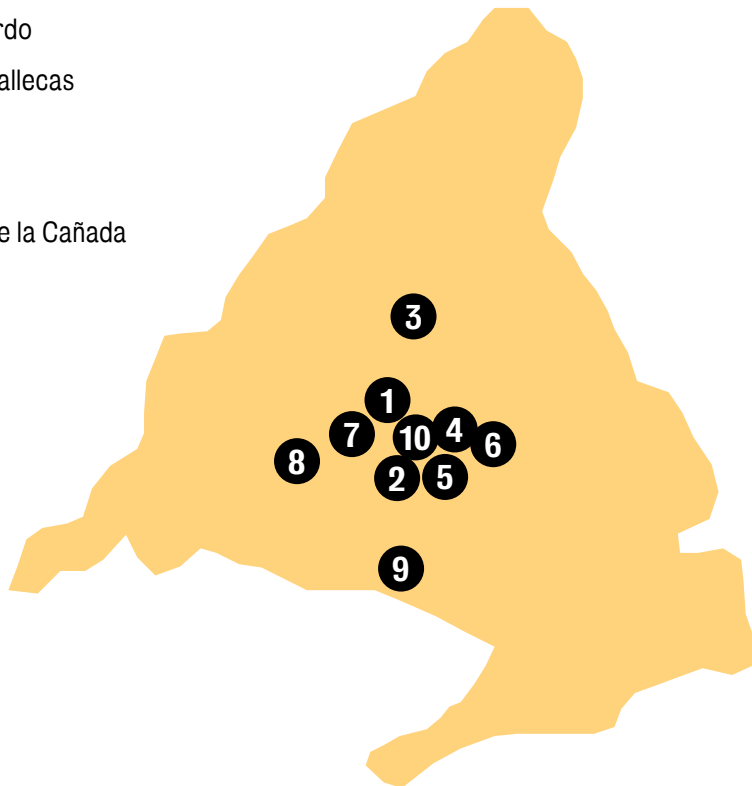


## 4.6.

# 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





# 4.6.1.

## Amma Arganzuela

Año de apertura: 2005

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

Teléfono: 91 506 23 56

Directora del centro en 2014: Pilar Magro Mas

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**144**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,5**

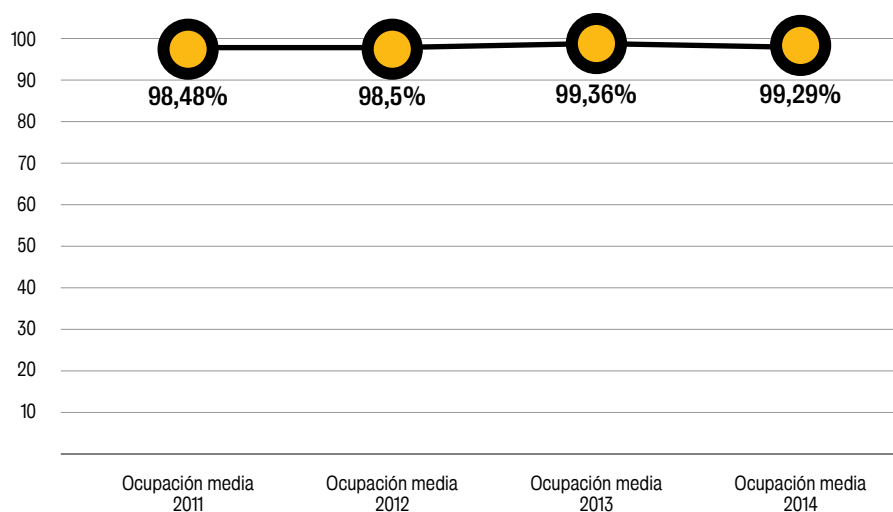
nota de familiares **7,1**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.6.2.

# Amma Alcorcón

Año de apertura: 2005

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

Teléfono: 91 512 72 00

Director/a del centro en 2014: Pablo Sánchez Robles (enero-mayo) y Sonsoles Yustas Corral (mayo-dic)

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,7**

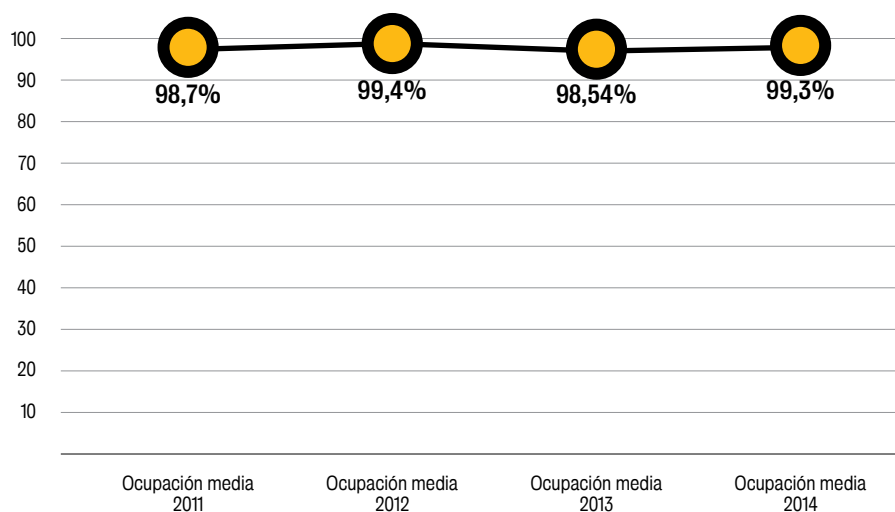
nota de familiares **6,6**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.6.3.

# Amma Colmenar

Año de apertura: 2005

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

Teléfono: 91 845 98 08

Directora del centro en 2014: Raquel Gutiérrez Ruiz

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,2**

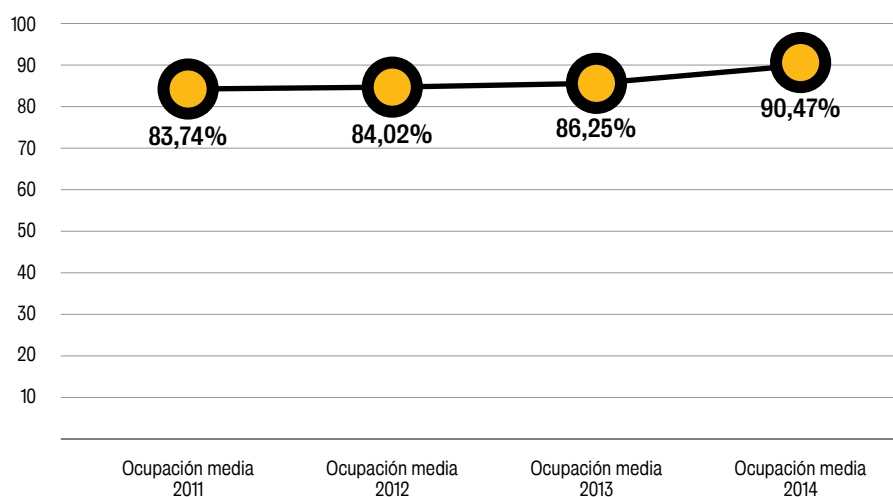
nota de familiares **7,9**

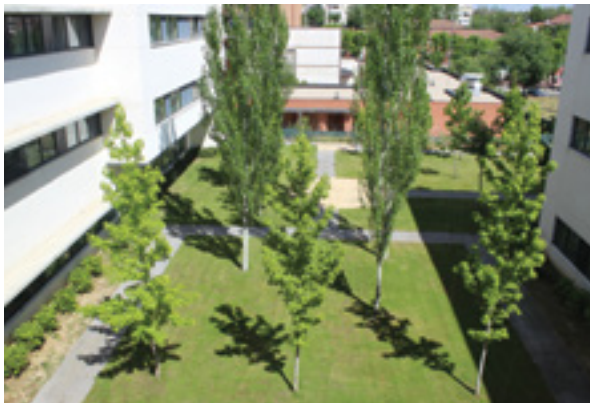
### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.4.

## Amma Valdebernardo

Año de apertura: 2006

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

Teléfono: 91 301 66 60

Director/a del centro en 2014: Sonia García Zapico (enero-nov) y Ricardo Rodríguez Vadillo (nov-dic)

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**144**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,5**

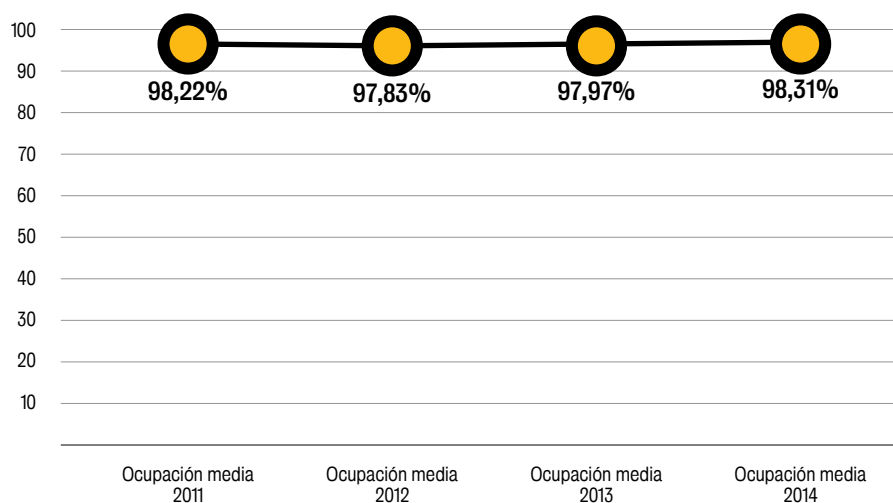
nota de familiares **6,7**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.5.

## 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 2014: Inmaculada Gallego Muñoz

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**144**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,2**

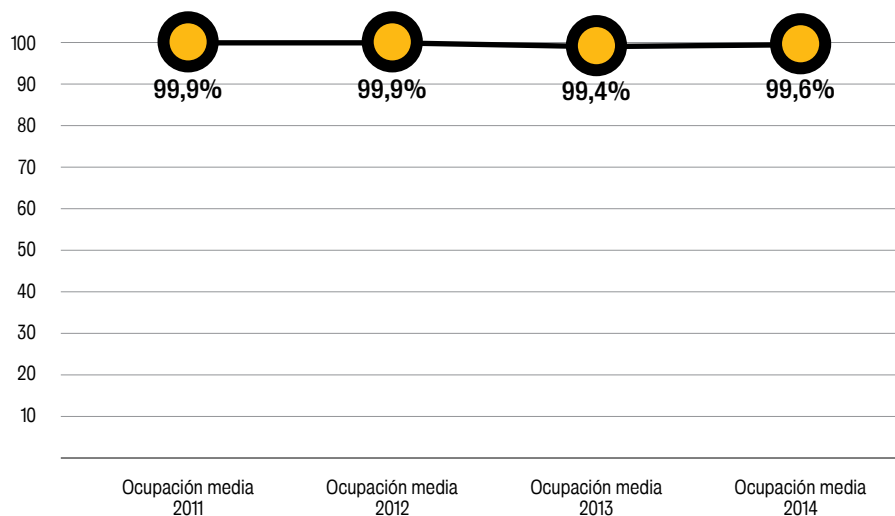
nota de familiares **7,5**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.6.

## Amma Coslada

Año de apertura: 2007

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

Teléfono: 91 673 30 65

Director/a del centro en 2014: Ricardo Rodríguez Vadillo (enero-nov) y Cristina Fernández Hernáiz (nov-dic)

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,9**

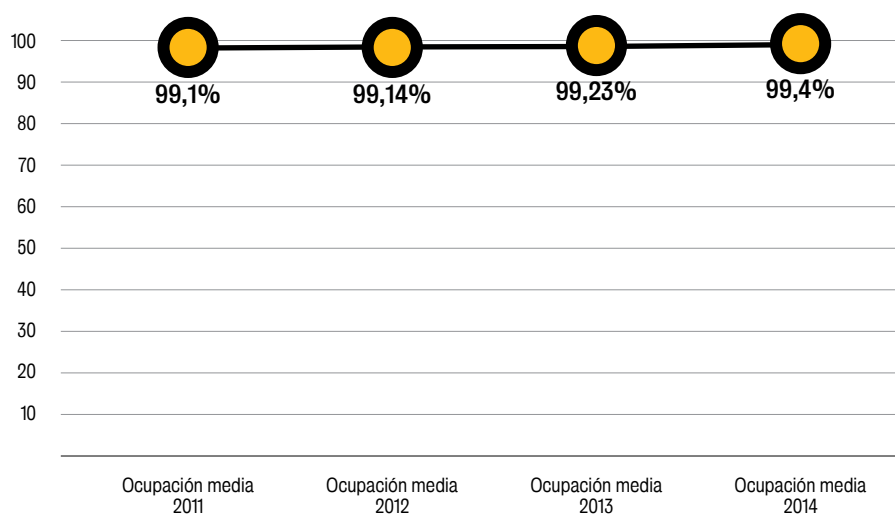
nota de familiares **7,5**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.7.

## 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 2014: Ana Belén Nicolás Martínez

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,5**

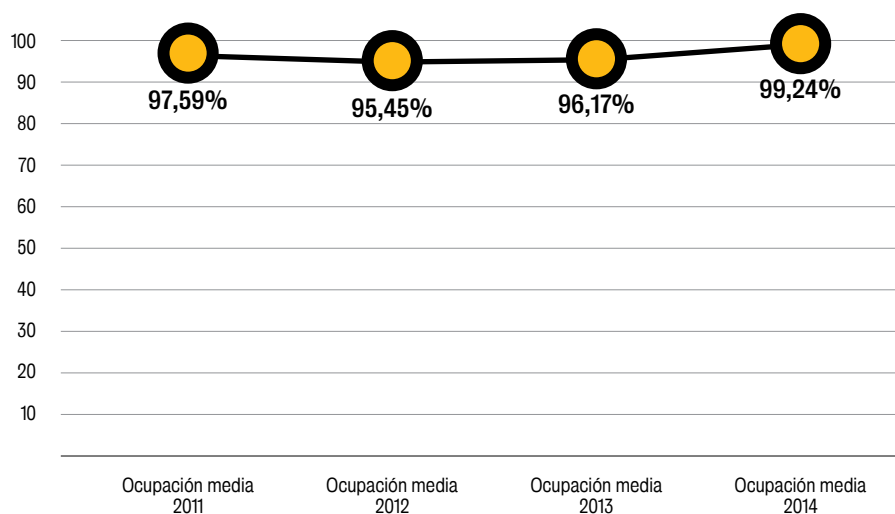
nota de familiares **7**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





4.6.8.

# 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 2014: Alonso García Caro

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

## VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8**

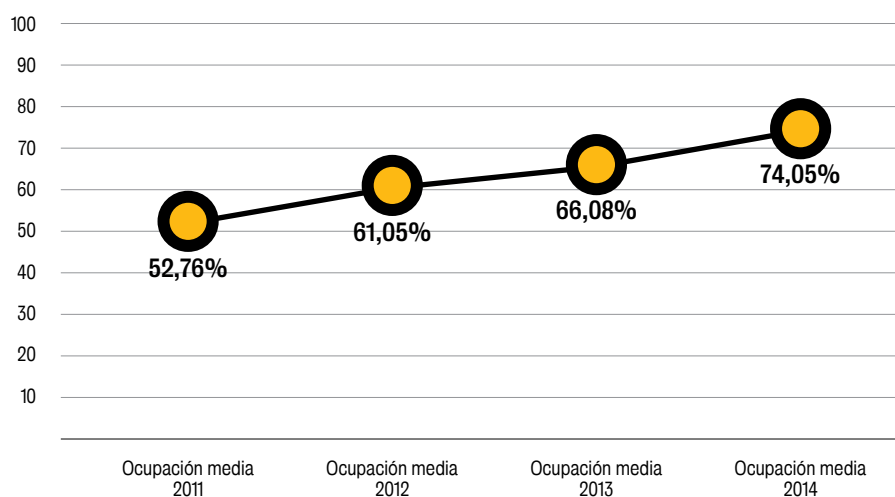
nota de familiares **7,8**

## INSTALACIONES

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

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

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.9.

## 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 2014: Pilar Sánchez Luquero

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**144**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,6**

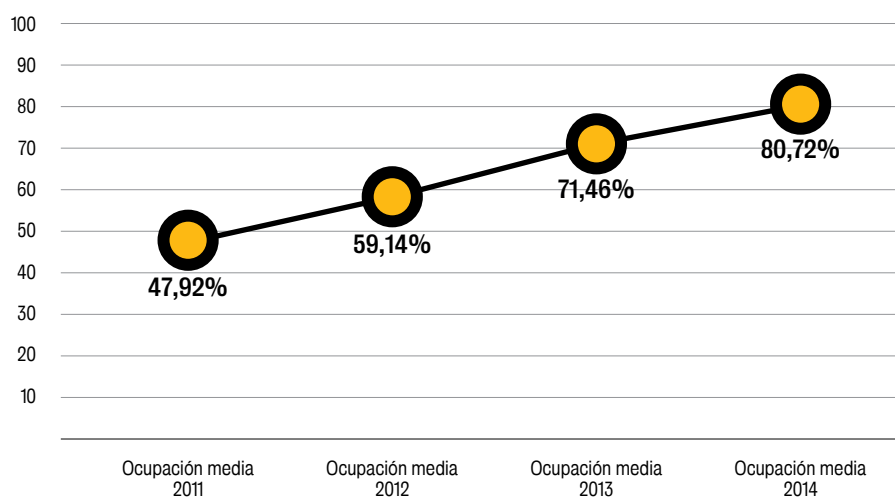
nota de familiares **6,9**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.6.9.

## Amma Usera

Año de apertura: 2009

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

Teléfono: 91 500 55 50

Director del centro en 2014: José Miguel Partida Moreno

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**117** privadas  
**63** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**148**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,7**

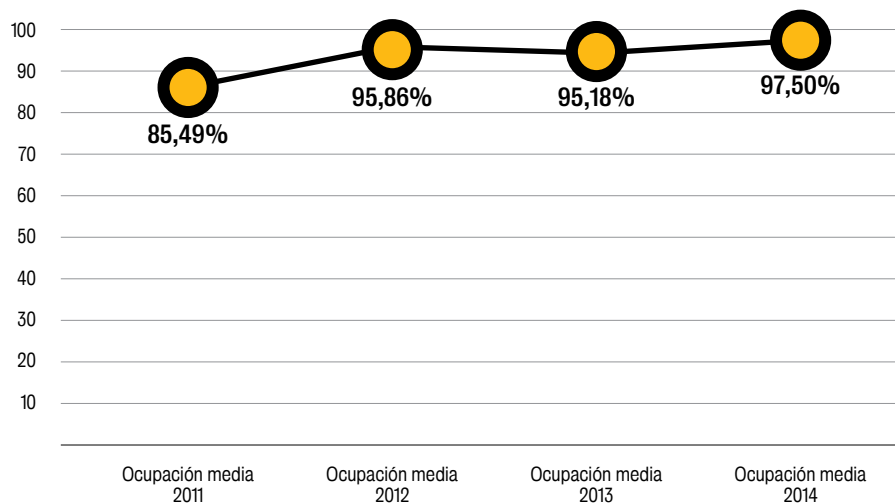
nota de familiares **7,5**

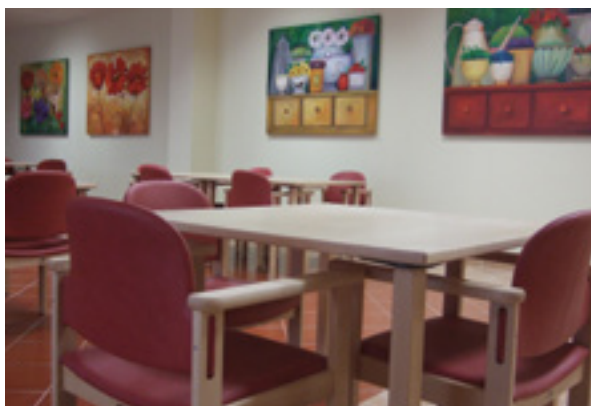
### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



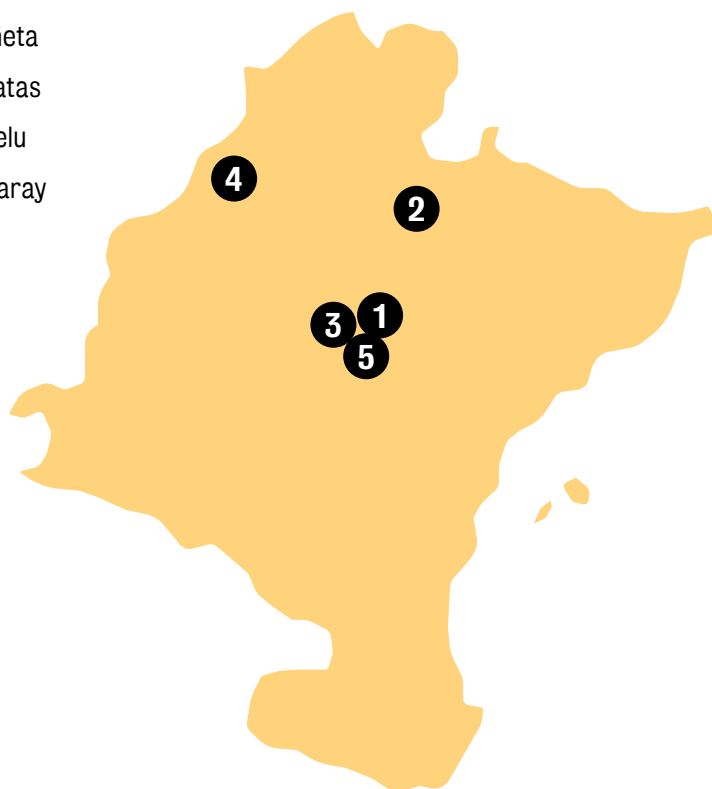


## 4.7.

# Centros Amma en Navarra

---

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





# 4.7.1. Amma Mutilva

Año de apertura: 2000

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

Teléfono: 948 29 16 06

Directora del centro en 2014: María Loperena Zabalza

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**39** privadas  
**141** concertadas

**18**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**18** privadas  
**0** concertadas

**58**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

## VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,8**

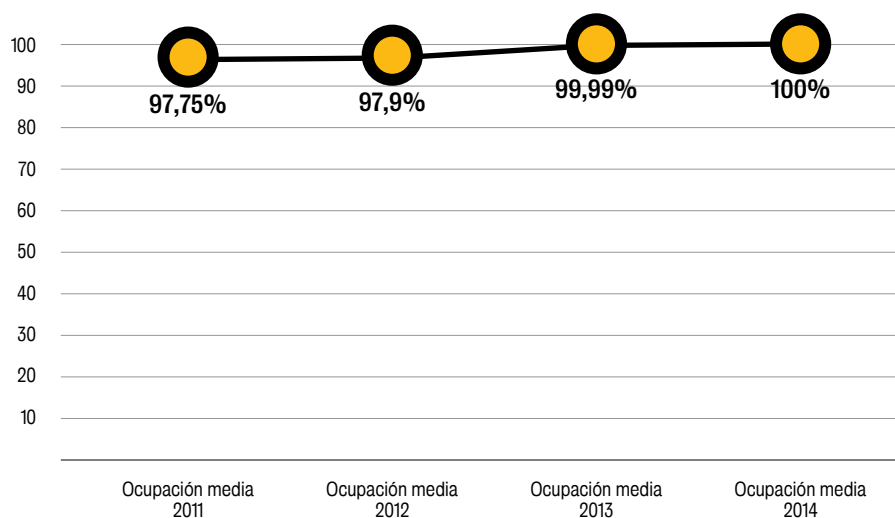
nota de familiares **7,6**

## INSTALACIONES

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

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

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.7.2.

# Amma Ibañeta

Año de apertura: 2001

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

Teléfono: 948 76 80 62

Directora del centro en 2014: María Dolores Boillos Saez (enero-sept) y Esmeralda Masó (sept-dic)

**50**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**25** privadas  
**25** concertadas

**15**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**15** privadas  
**0** concertadas

**10**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,2**

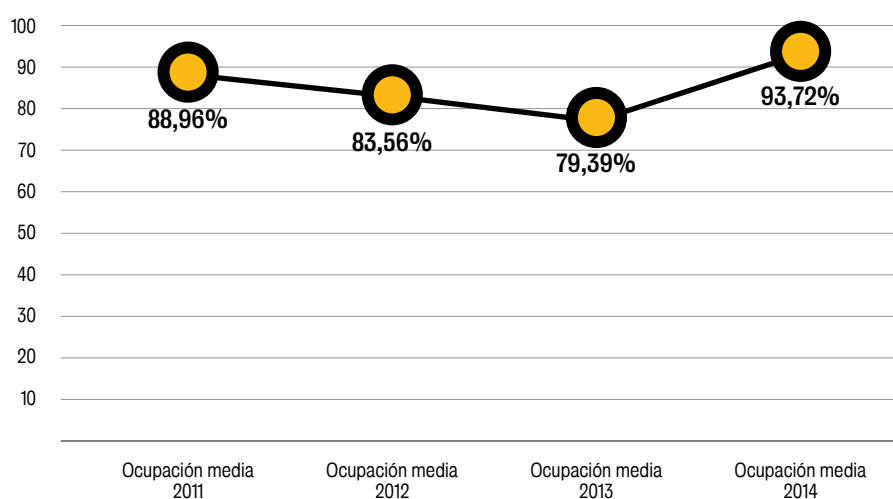
nota de familiares **8,2**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.7.3.

# Amma Oblatas

Año de apertura: 2003

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

Teléfono: 948 38 26 26

Directora del centro en 2014: Azucena Salvador Pascual

**173**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**101** privadas  
**72** concertadas

**20**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**0** concertadas

**61**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **9,6**

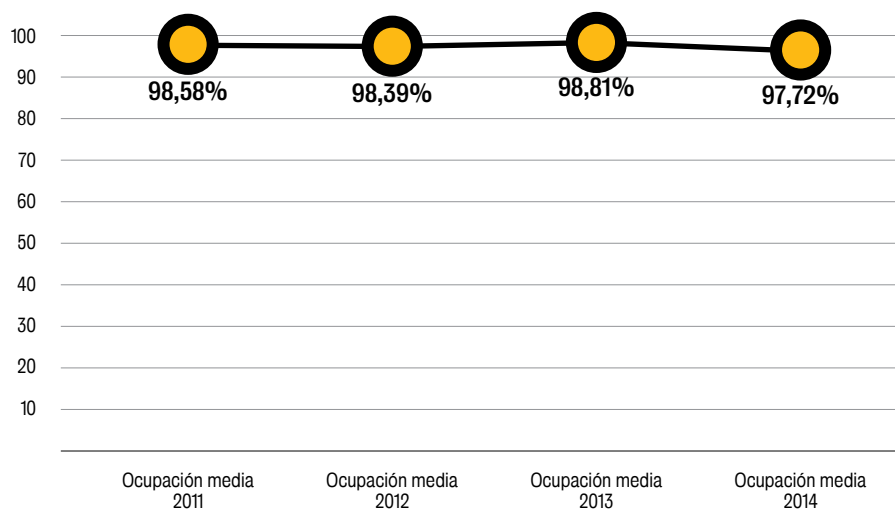
nota de familiares **7,1**

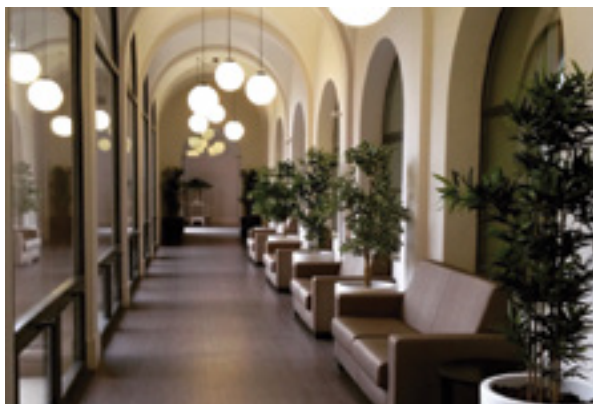
### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.7.4.

## Amma Betelu

Año de apertura: 2004

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

Teléfono: 948 51 33 22

Directora del centro en 2014: Olaia Arbizu Albéniz



**20** privadas  
**25** concertadas



**8** privadas  
**0** concertadas



### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,7**

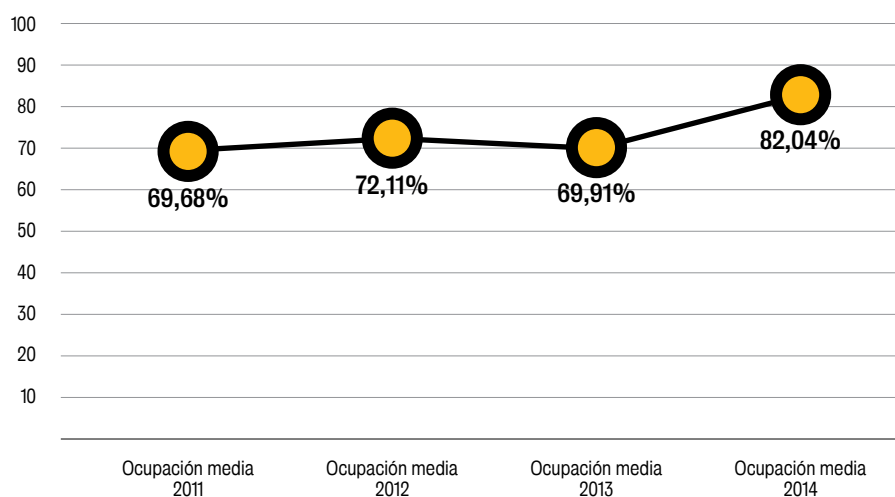
nota de familiares **8,3**

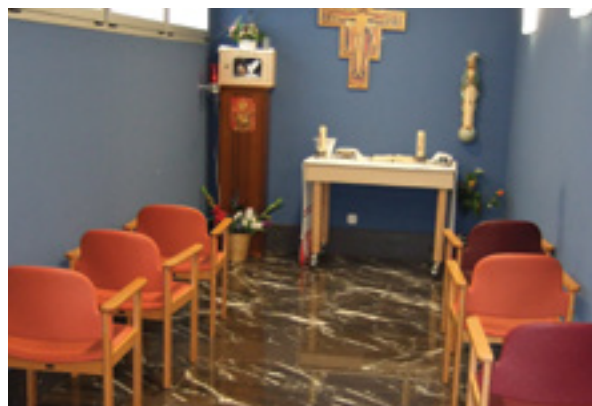
### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.7.5. 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 2014: Santiago Garde Iriarte (enero-nov) y Vicente Fernández Zurita (nov-dic)

**168**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**83** privadas  
**85** concertadas

**30**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**30** privadas  
**0** concertadas

**68**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

## VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,9**

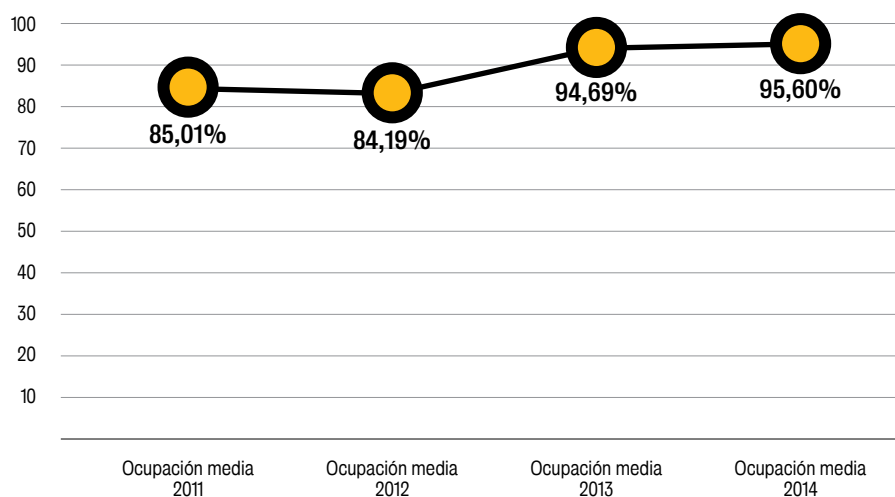
nota de familiares **7,1**

## INSTALACIONES

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

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

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



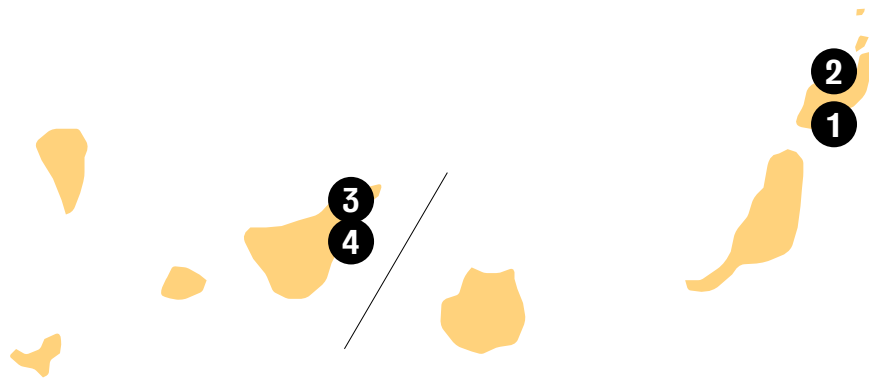


## 4.8.

# Centros Amma en Canarias

---

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





# 4.8.1.

## Amma Tías

Año de apertura: 2007

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

Teléfono: 928 52 40 78

Directora del centro en 2014: Elisabeth M<sup>a</sup> Artiles Medina

**90**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**26** privadas  
**64** concertadas

**34**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**0** privadas  
**34** concertadas

**18**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **9,1**

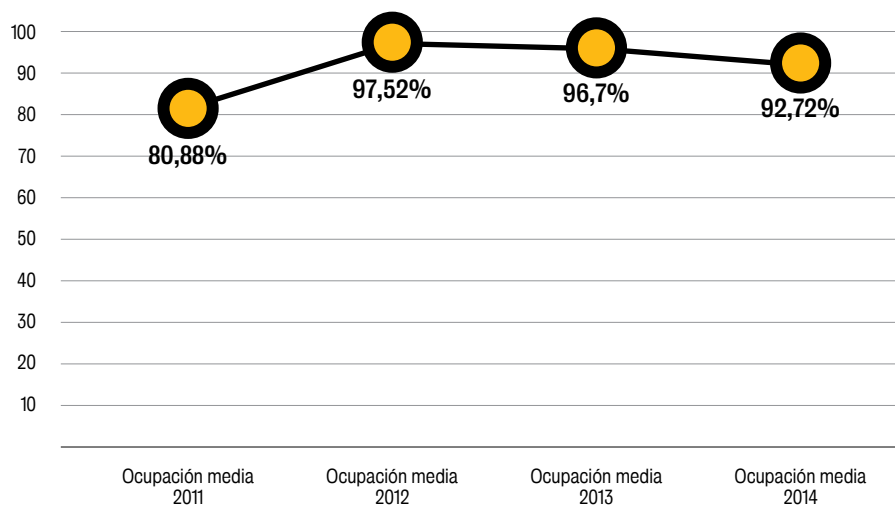
nota de familiares **7,3**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.8.2.

# Amma Haría

Año de apertura: 2007

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

Teléfono: 928 83 60 60

Directora del centro en 2014: Elisabeth M<sup>a</sup> Artiles Medina

**40**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

0 privadas  
**40** concertadas

**21**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

0 privadas  
**21** concertadas

**4**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,5**

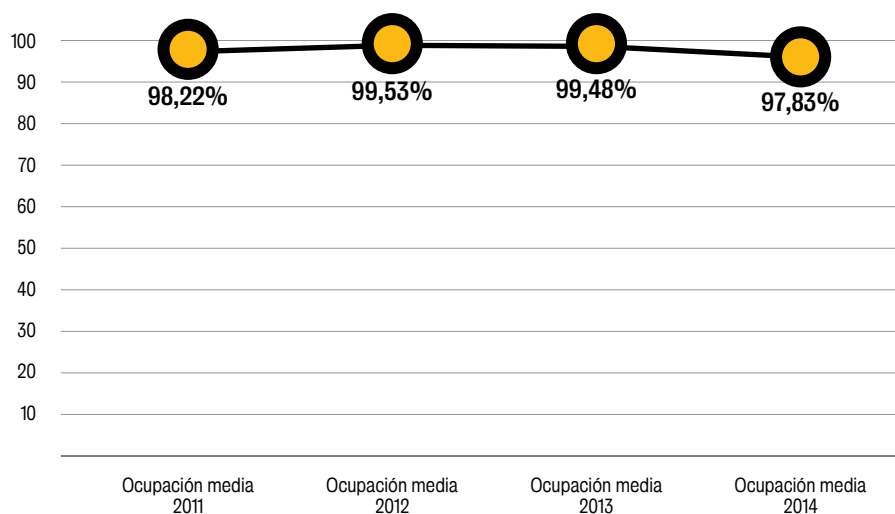
nota de familiares **8,2**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.8.3.

## 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 2014: Náyade Gómez Santos

**76**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**26** privadas  
**50** concertadas

**30**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**10** privadas  
**20** concertadas

**10**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,8**

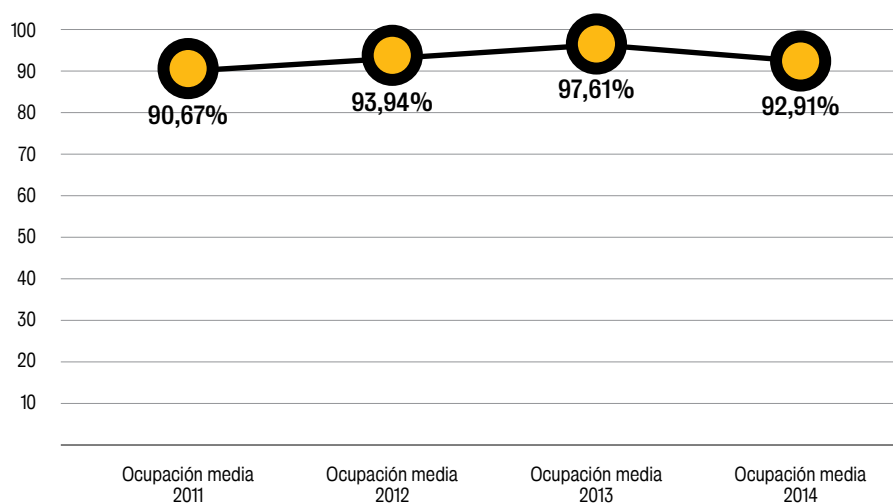
nota de familiares **8**

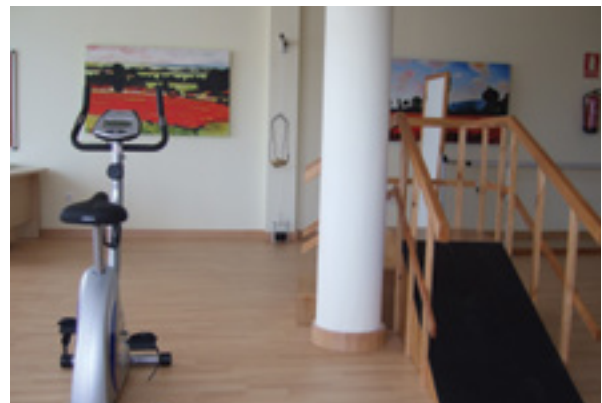
### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.8.4. 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 2014: Ana Díaz Armas

**178**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**138** privadas  
**40** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**40** privadas  
**0** concertadas

**24**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

## VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,7**

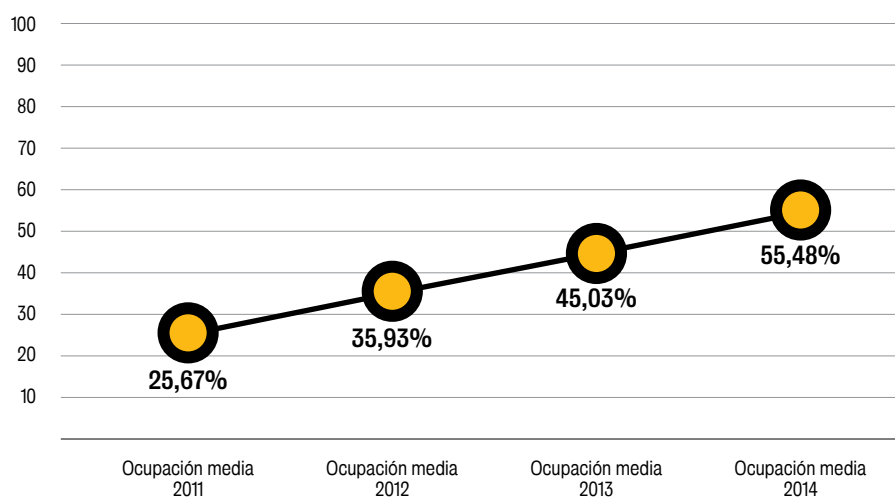
nota de familiares **8,2**

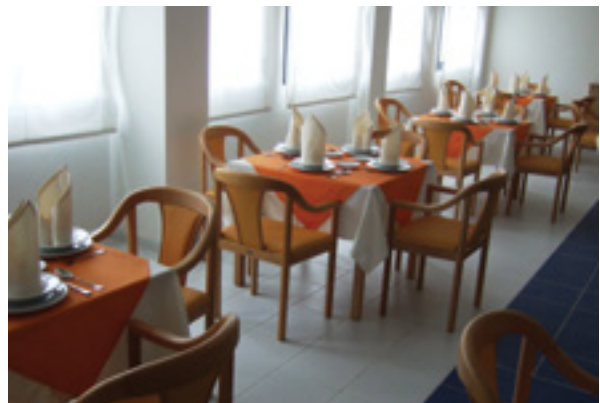
## INSTALACIONES

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

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

## PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



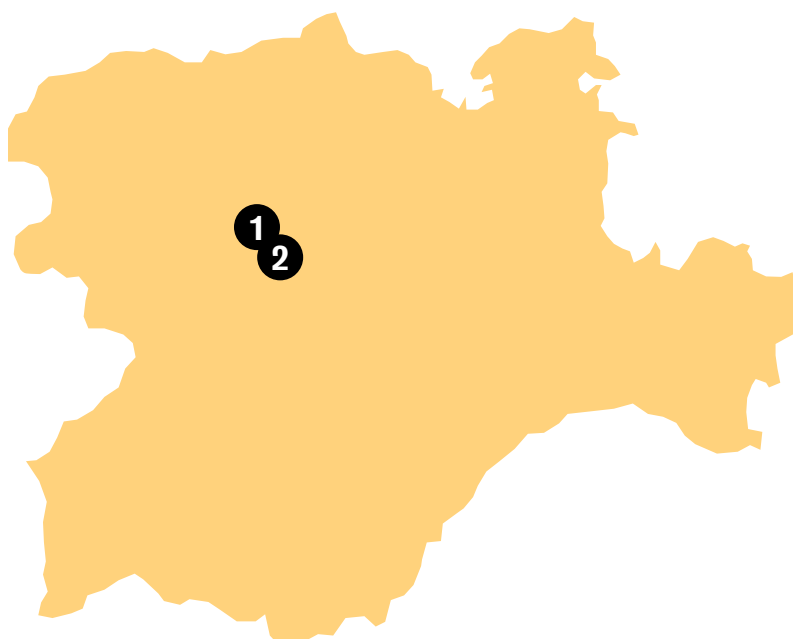


## 4.9.

# Centros Amma en Castilla y León

---

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





## 4.9.1.

# 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 2014: José Antonio Ferrero Pereira

**168**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**147** privadas  
**21** concertadas

**30**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**30** privadas  
**0** concertadas

**80**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,2**

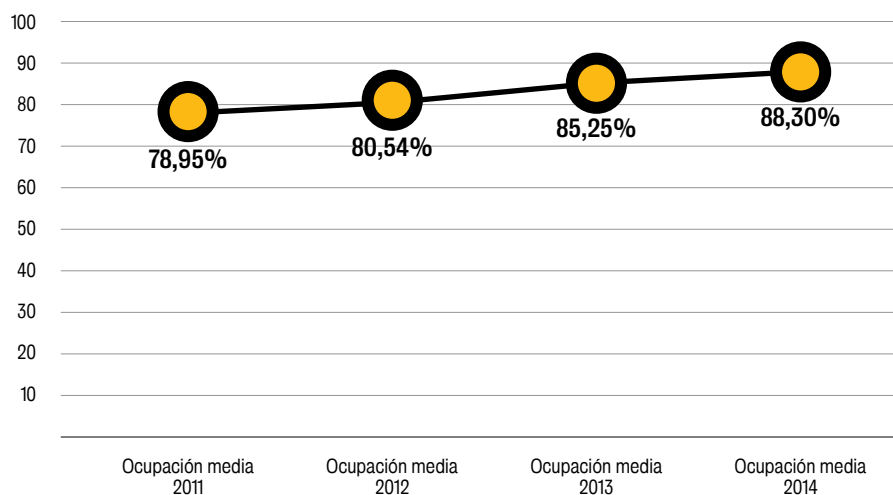
nota de familiares **7,3**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.9.2.

# 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 2014: José Antonio Ferrero Pereira

**101**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**101** privadas  
**0** concertadas

**0**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**0** privadas  
**0** concertadas

**21**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

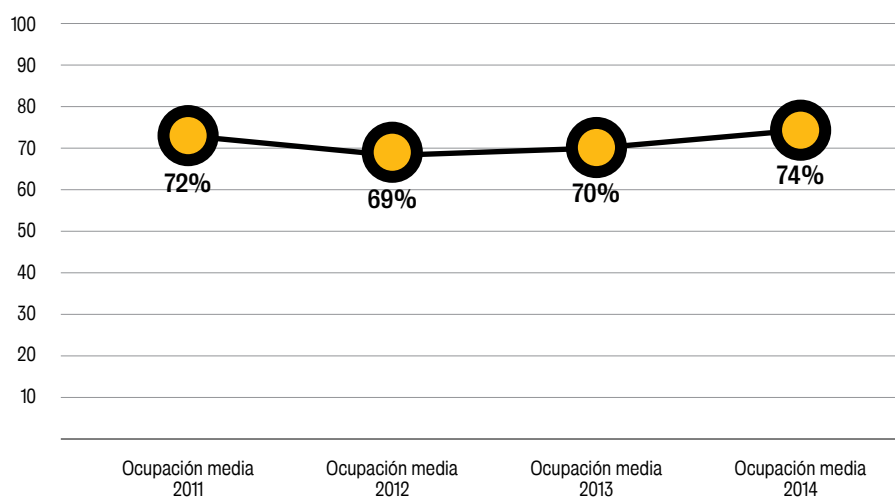
### INSTALACIONES

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

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

(compartido con Amma El Encinar Residencia)

### PORCENTAJE DE APARTAMENTOS OCUPADOS. Evolución.





# 4.10.

## Centros Amma en Castilla-La Mancha

---

- ❶ Amma El Pinar
- ❷ Amma El Balconcillo
- ❸ Amma Las Hazas - Hellín





# 4.10.1.

## 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 2014: Carlos Zamora García (enero-oct) y Pedro José Ceballos López (oct-dic)

**120**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**61** privadas  
**59** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**15** privadas  
**25** concertadas

**72**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8**

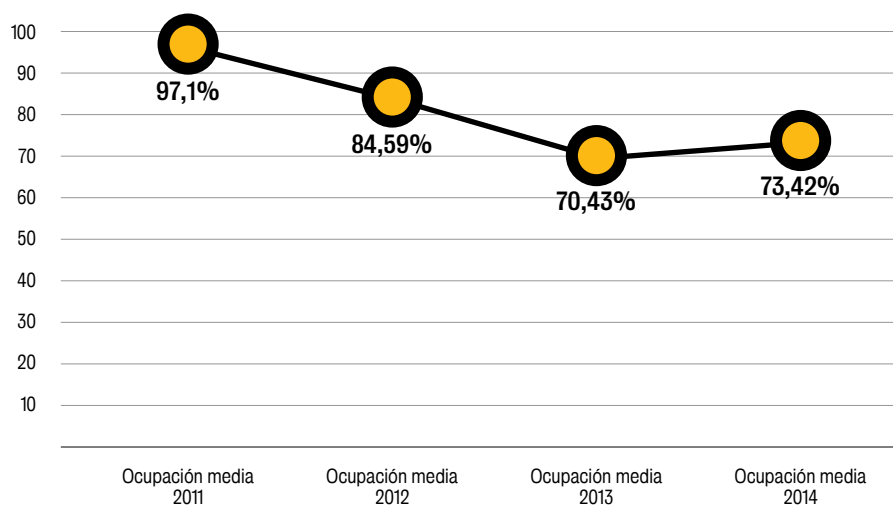
nota de familiares **7,6**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.10.2.

# Amma El Balconcillo

Año de apertura: 2003

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

Teléfono: 949 20 74 97

Director/a del centro en 2014: Isabel Redondo Alba (enero-oct) y Carlos Zamera García (oct-dic)

**160**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

0 privadas  
**160** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

0 privadas  
**40** concertadas

**120**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,9**

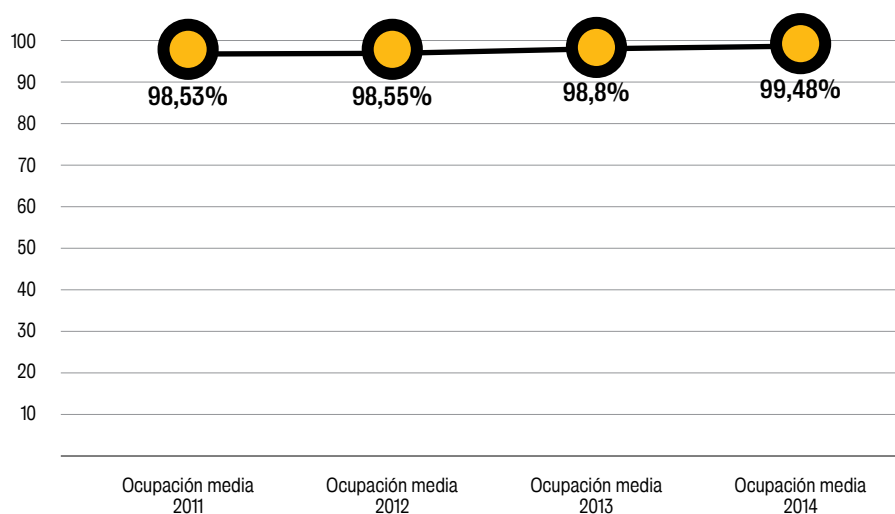
nota de familiares **6,9**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.10.3.

# Amma Las Hazas

Año de apertura: 2008

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

Teléfono: 967 302 981

Directora del centro en 2014: Laura Linares Millares



0 privadas  
**160** concertadas



0 privadas  
**40** concertadas



### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,6**

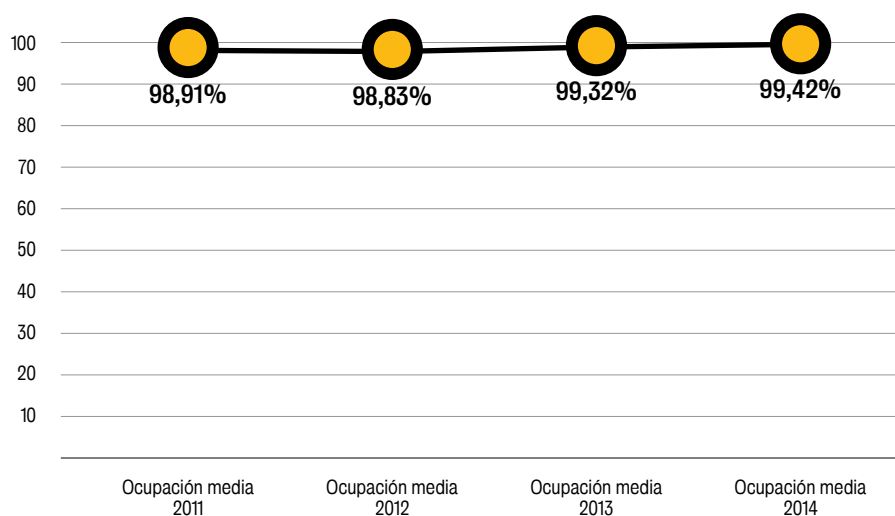
nota de familiares **8,4**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



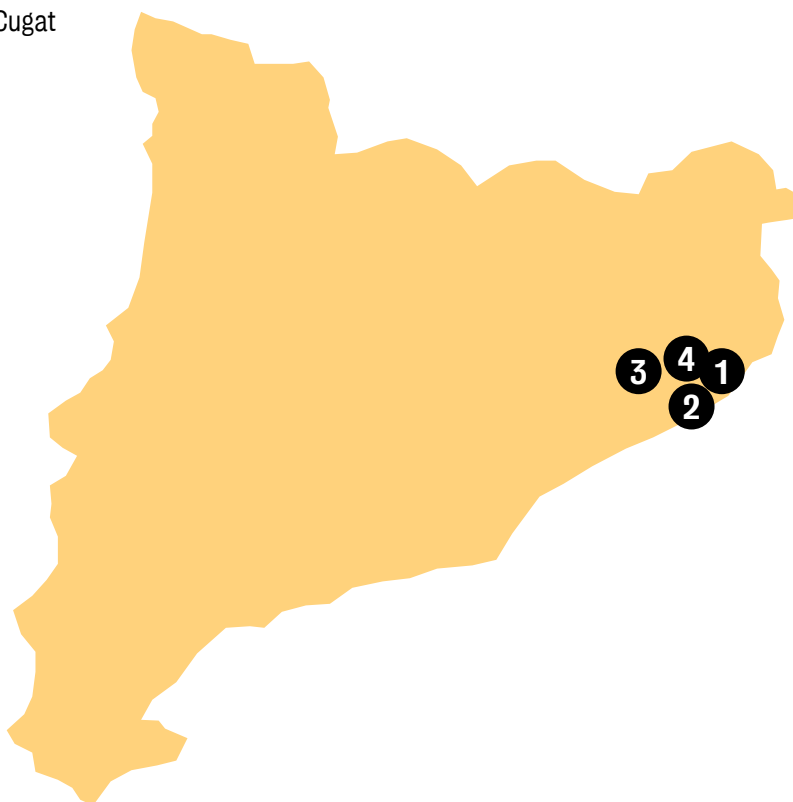


# 4.11.

## Centros Amma en Cataluña

---

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





# 4.11.1.

## 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 2014: Manel Vates Puig

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**54** privadas  
**126** concertadas

**30**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**0** privadas  
**30** concertadas

**90**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,4**

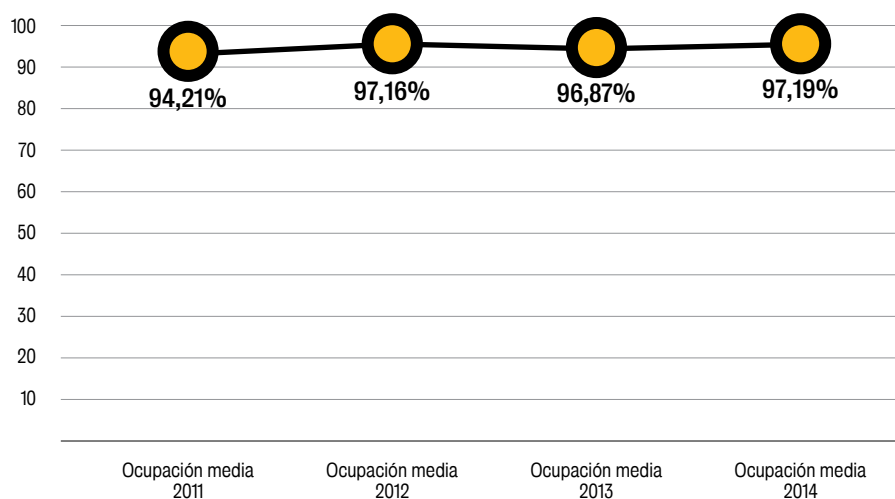
nota de familiares **7,3**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





## 4.11.2.

# Amma Horta

Año de apertura: 2007

Dirección: Avda. Can Marçet 11, c.p. 08035. Barcelona

Teléfono: 93 428 00 92

Directora del centro en 2014: Maite Aragón Gallén

**181**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**176** privadas  
**5** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**40** privadas  
**0** concertadas

**120**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,1**

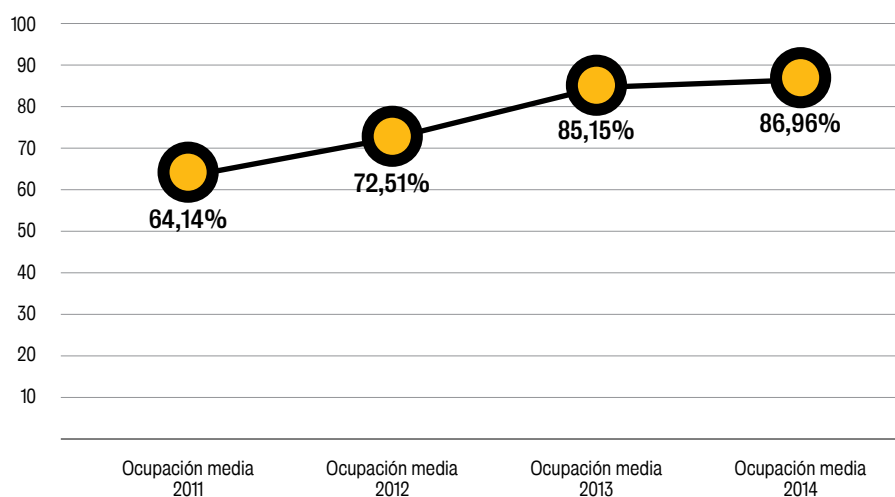
nota de familiares **7,7**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.11.3.

## Amma Vilanova del Camí

Año de apertura: 2007

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

Teléfono: 93 806 37 37

Directora del centro en 2014: Cristina García de la Plaza Ochovo (enero-abril) y Natalia Royo Millán (abril-dic)

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**82** privadas  
**98** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**20** privadas  
**20** concertadas

**90**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,7**

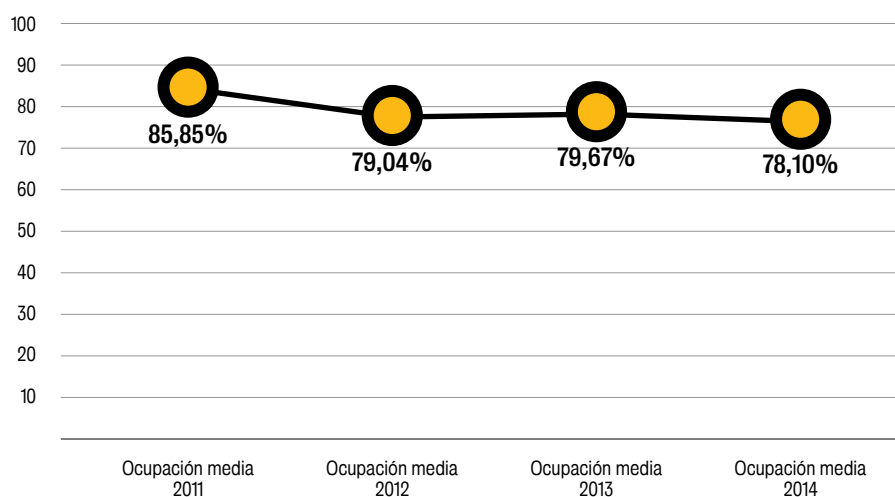
nota de familiares **7,6**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.





# 4.11.3.

## Amma Sant Cugat

Año de apertura: 2009

Dirección: Carrer Víctor Hugo 10, C.P. 08174. Sant Cugat del Vallès

Teléfono: 93 583 61 00

Directora del centro en 2014: Marta Zaera Barrio

**180**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**121** privadas  
**59** concertadas

**40**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**40** privadas  
**0** concertadas

**120**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,9**

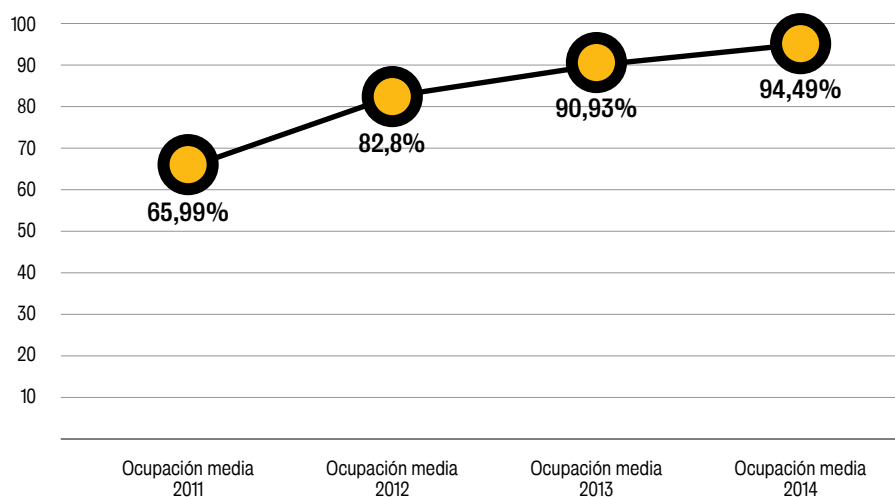
nota de familiares **7,6**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



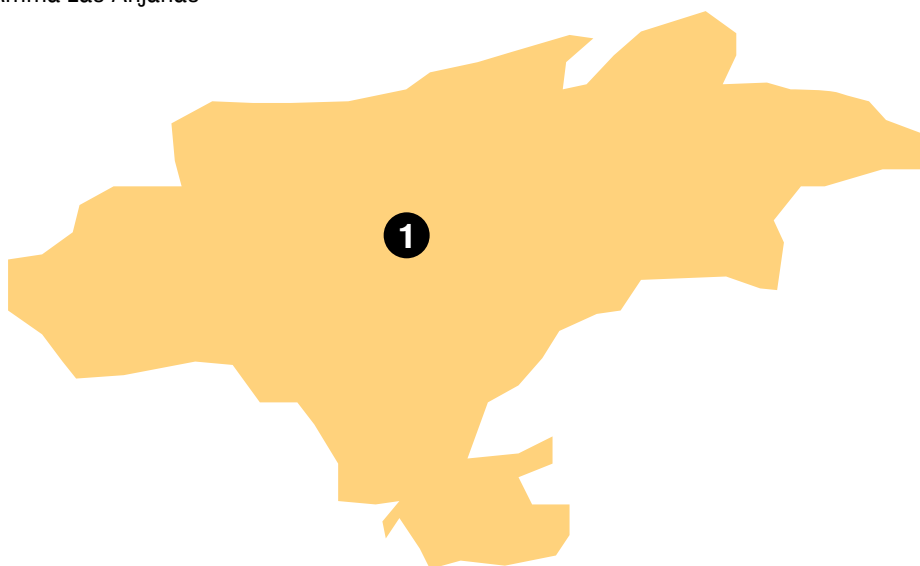


## 4.12.

# Centros Amma en Cantabria

---

**1** Amma Las Anjanas





# 4.12.1.

## Amma Las Anjanas

Año de apertura: 2003

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

Teléfono: 942 84 20 38

Directora del centro en 2014: Zuriñe Caranca de la Hoz

**49**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**3** privadas  
**46** concertadas

**0**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**0** privadas  
**0** concertadas

**10**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **7,8**

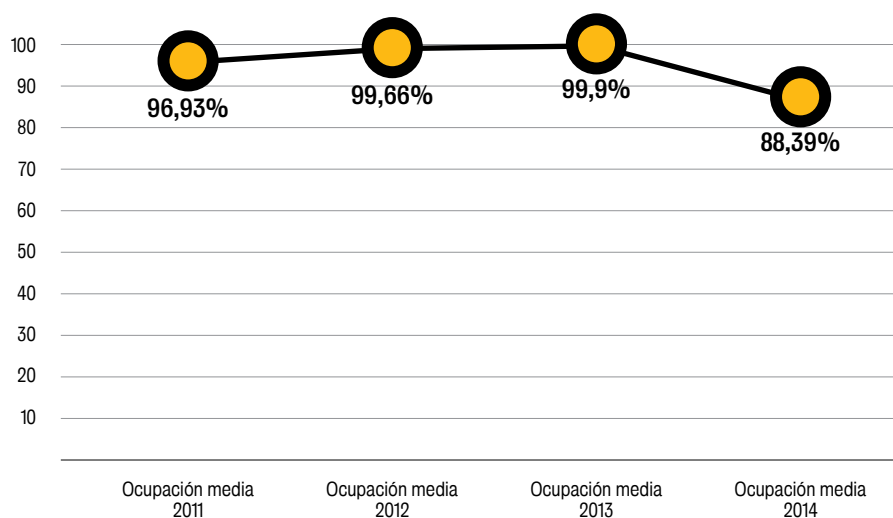
nota de familiares **7,9**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.



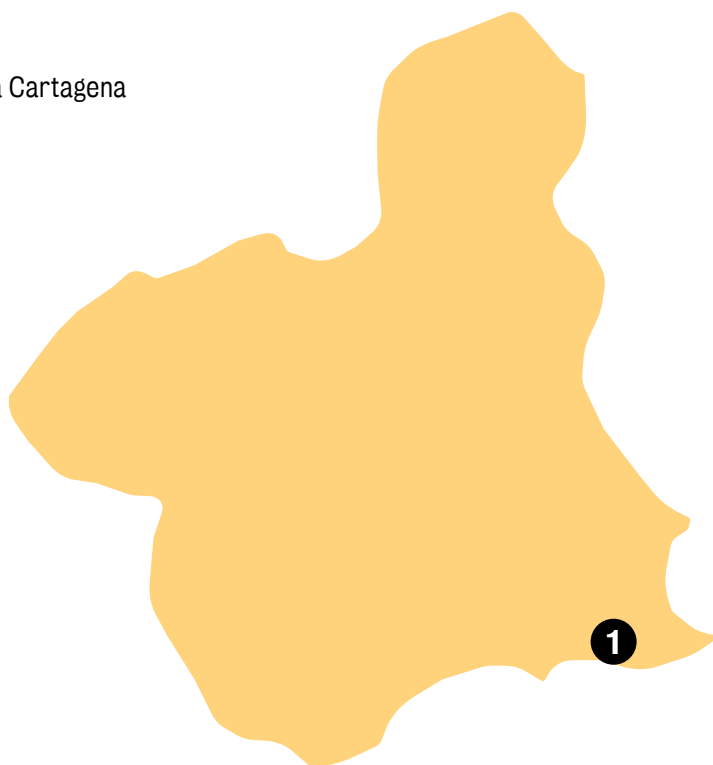


## 4.13.

# Centros Amma en Murcia

---

**1** Amma Cartagena





# 4.13.1.

## Amma Cartagena

Año de apertura: 2013

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

Teléfono: 968 522 345

Director del centro en 2014: Alfonso Pasqual del Riquelme Herrero

**135**

PLAZAS  
RESIDENCIALES

**115** privadas  
**20** concertadas

**0**

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA

**0** privadas  
**0** concertadas

**42**

HABITACIONES  
INDIVIDUALES

### VALORACIONES DE LOS USUARIOS

(encuestas 2014)

nota de residentes **8,2**

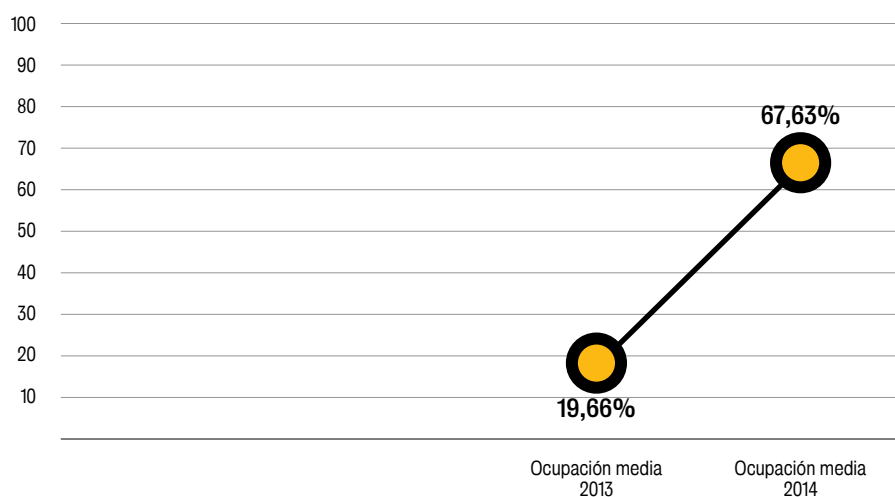
nota de familiares **7,7**

### INSTALACIONES

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

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

### PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MEDIA RESIDENCIA. Evolución.







# 5. Empresa responsable



# 5.1.

## Apuesta por la Responsabilidad Social

---

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. Ello nos llevó a formar parte de **Forética**, la principal organización nacional en este ámbito, y a la **incorporación progresiva de un enfoque socialmente responsable en las políticas estratégicas** de la compañía.

Este compromiso se ha reforzado durante 2014 con las siguientes acciones:



- Publicación, por primera vez, de la **Memoria Anual de Actividades y Responsabilidad Social**, correspondiente al ejercicio 2013, difundida entre todos sus grupos de interés y puesta a disposición del público en la página web de la compañía.



- Certificación de la presente Memoria de 2014 siguiendo los requisitos del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI). La memoria cumple con los requisitos del nivel de **aplicación A**.



- Realización, en colaboración con la consultora especializada Cointegra, de un **diagnóstico de responsabilidad social en la compañía**, con análisis interno y externo, en base a observación directa de las prácticas llevadas a cabo por la empresa y entrevistas a directivos y empleados de Amma, usuarios y familiares y representantes de nuestros grupos de interés. De este diagnóstico ha derivado un Plan de Acción con las medidas a desarrollar para seguir avanzando en este ámbito.



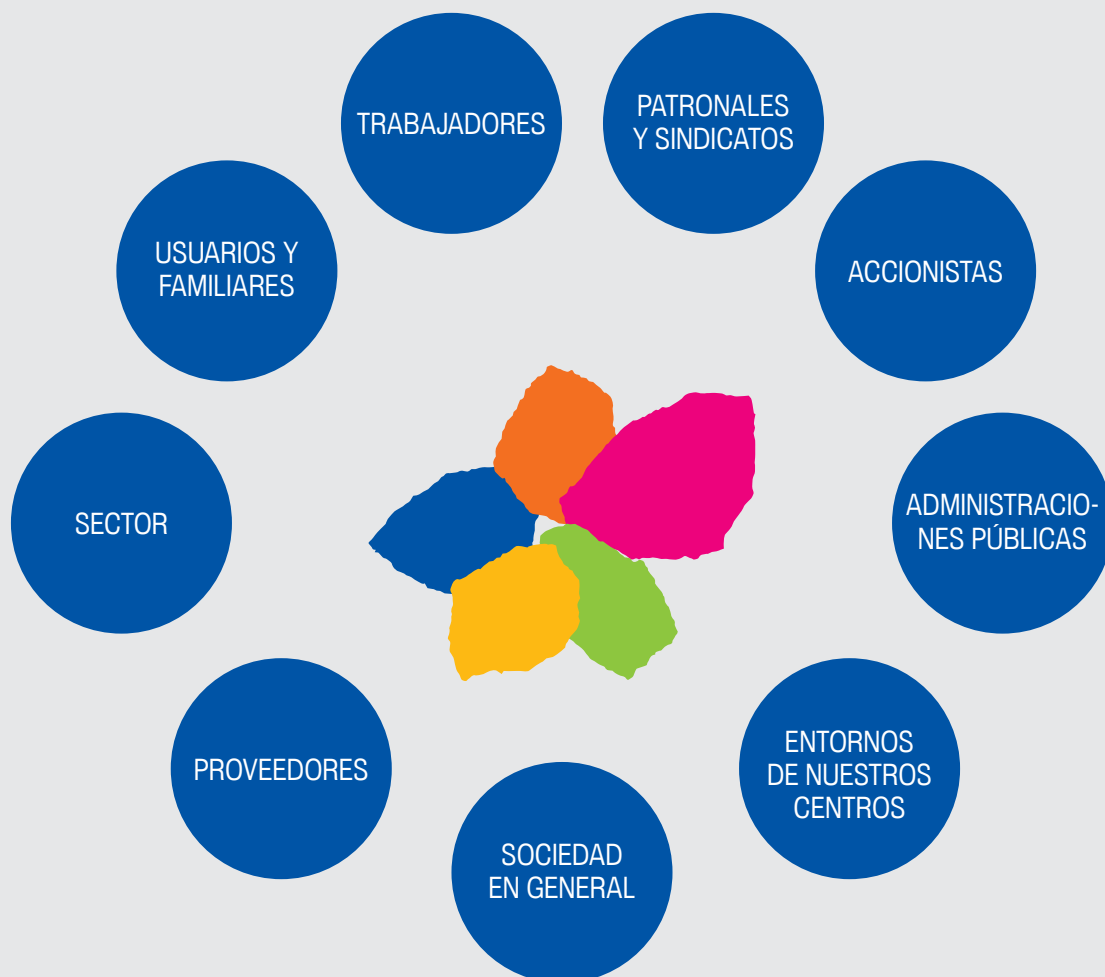
- Adhesión a la Red Española del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, el mayor foro sobre responsabilidad social a nivel internacional, en el que están representadas más de 12.500 entidades de 145 países.

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 el Consejo de Administración, 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, cuya composición ha sido renovada en 2014.

Las acciones de responsabilidad social de la compañía incumben a las relaciones que mantiene con todos sus **grupos de interés**.

---

## GRUPOS DE INTERÉS DEL GRUPO AMMA





## 5.2.

# Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad

---

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 su actividad y en la concienciación de sus usuarios sobre estas cuestiones.

La política medioambiental y de sostenibilidad del Grupo Amma está sustentada en los siguientes principios:

- ❶ 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.
- ❷ Trabajar para la sensibilización, concienciación y formación de sus públicos internos y externos en el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.
- ❸ 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.
- ❹ Cooperar con otras organizaciones, públicas o privadas, en iniciativas encaminadas a mejorar nuestro medio ambiente.
- ❺ Ser transparentes en la difusión de sus resultados de gestión medioambiental.

## REDUCCIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA

Uno de los objetivos de Amma en su política medioambiental es **racionalizar los consumos de electricidad, combustibles y agua**, buscando medidas que nos permitan ser más eficientes y reducir el impacto negativo que podemos generar sobre el ecosistema, todo ello sin reducir la calidad y confortabilidad de nuestros centros y de los servicios que prestamos a nuestros usuarios.

Con este objetivo, durante 2014 se ha trabajado en medidas como:

- Implantación de **proyecto de telemedida**, en colaboración con Telefónica España, para un control más efectivo de las curvas de consumo de electricidad, gas y agua en los centros.
- Actualización de los **protocolos de mantenimiento y de lavandería de la compañía**, incidiendo en cuestiones medioambientales, así como de regulación de usos y horarios de energía en las residencias.
- **Mayor control de los metros cúbicos de agua** utilizados para el riego de los jardines y zonas verdes de las residencias, así como sobre los horarios de riego.
- Labores preventivas de **detección de fugas de agua** y reparación de las mismas e instalación de **aireadores en grifos y reductores de caudal**.
- Reparaciones y sustituciones de **carpintería metálica** (puertas y ventanas) para mejorar el aislamiento térmico.

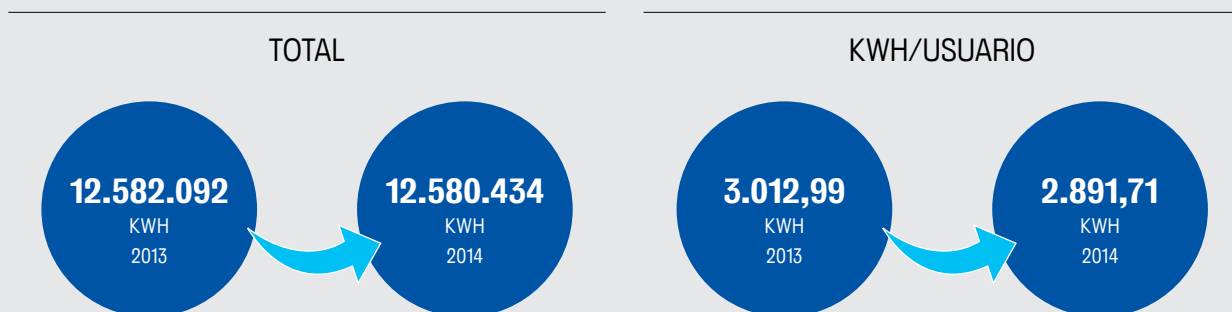
Estas medidas se unen a las ya desarrolladas en ejercicios anteriores, como la instalación de **placas solares térmicas, detectores de presencia**, leds y lámparas de bajo consumo, **sectorización** de las instalaciones e instalación de sensores de clima por zonas, así como la puesta en marcha de **calderas de combustión de biomasa**.

En estos últimos años, la compañía **ha ido sustituyendo también de forma progresiva todos los ordenadores PCs por modelos virtuales** (Virtual Desktop), lo que ha permitido reducir 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 igualmente en sus oficinas centrales y en diversos centros **sistemas de telecomunicación**, a través de videoconferencias, lo que ha permitido reducir 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 (descrito en el capítulo 2) 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. Con este mismo objetivo, Amma trabaja para implantar progresivamente el **envío de facturas a sus clientes vía electrónica**.

La compañía cumple la legislación relativa a **gestión de residuos** y coopera activamente en el **reciclaje de medicamentos** a través de puntos Sigre.

## RATIOS DE CONSUMO ELÉCTRICO. Evolución (en kwh).



## CONSUMO ELÉCTRICO POR FUENTES PRIMARIAS. Según Mix eléctrico peninsular 2013.

FUENTES DE ENERGÍA	%COBERTURA
EÓLICA	21,10%
HIDRÁULICA	14,40%
SOLAR FOTOVOLTAICA	3,10%
NUCLEAR	21%
COGENERACIÓN Y RESTO	12,40%
TÉRMICA RENOVABLE	2%
CARBÓN	14,60%
CICLO COMBINADO	9,60%
SOLAR TERMOELÉCTRICA	1,80%

## RATIOS DE CONSUMO DE GAS. Evolución (en kwh).

	2013	2014
GAS PROPANO	2.335.204	2.243.904
GAS NATURAL	20.519.672	19.718.434
<b>TOTAL</b>	<b>22.854.876</b>	<b>21.962.338</b>
KW/USUARIO	5.472,99	5.048,22

## RATIOS DE CONSUMO DE GASOIL. Evolución (en l).

	2013	2014
<b>TOTAL</b>	<b>73.023</b>	<b>70.301</b>
L/USUARIO	17,49	16,16

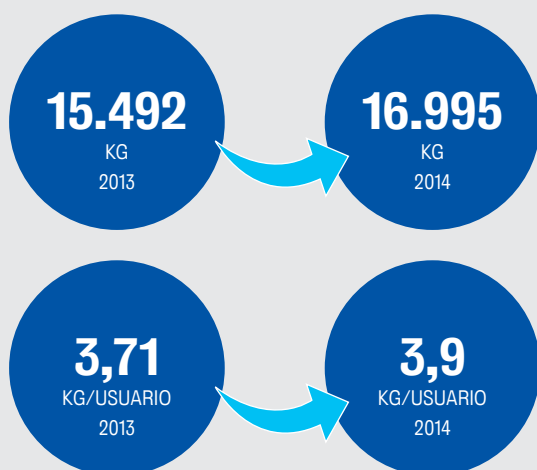
#### RATIOS DE CONSUMO DE BIOMASA. Evolución (en kwh).

	2013	2014
TOTAL	1.070.800	842.100
KWH/USUARIO	256,42	193,56

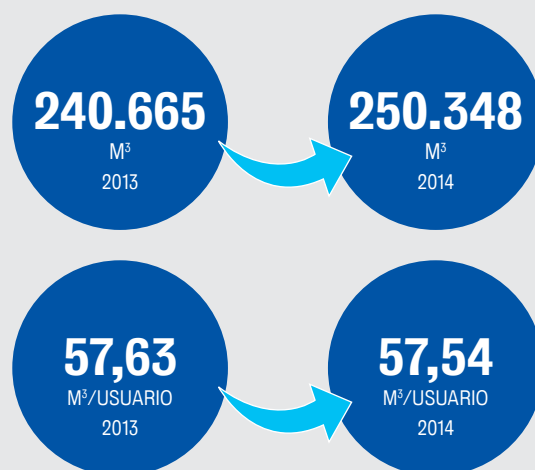
#### ENERGÍA GENERADA POR NUESTRAS PLACAS SOLARES. Para autoconsumo.



#### RATIOS DE CONSUMO DE PAPEL DE OFICINA. Evolución (en kg.).



#### RATIOS DE CONSUMO DE AGUA. Evolución (en m³).



#### EMISIONES GENERADAS (TCO<sub>2</sub>e) EN 2014.

ALCANCE 1 - COMBUSTIBLE	4.674,33
GAS PROPANO	513,84
GAS NATURAL	3.983,12
GASOIL	177,37
ALCANCE2 - ELECTRICIDAD	3.358,98
TOTAL	8.033,31
BIOMASA*	15,16

#### EMISIONES EVITADAS (TCO<sub>2</sub>e) EN 2014.

PLACAS SOLARES	150,09
----------------	--------

\* En la combustión de la biomasa se considera que las emisiones tienen el balance neutro de CO<sub>2</sub>, por eso no se suman en los alcances para el cálculo de la Huella de Carbono y se reporta por separado a nivel informativo.

## CONCIENCIACIÓN ECOLÓGICA

Además de las medidas llevadas a cabo por la compañía para reducir la huella contaminante derivada de nuestra actividad, en Amma damos especial importancia también en **concienciar a nuestros públicos internos** (usuarios, familiares y trabajadores) sobre la necesidad de **ser respetuosos con el medio ambiente**.

Nuestras residencias conforman, en sí mismas, pequeños **espacios biosaludables**, en los que se concede mucho valor a la existencia de **zonas ajardinadas** con diversidad de árboles y plantas ornamentales para disfrute de nuestros residentes y sus familias, y que contribuyen igualmente a compensar la huella contaminante total de la compañía.

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



**1.238**  
ÁRBOLES EN NUESTROS JARDINES

Estos espacios son utilizados no sólo como zona de esparcimiento sino también para el desarrollo de **actividades terapéuticas** que permiten a los profesionales concienciar a los usuarios sobre el medio ambiente. Entre ellas, la puesta en marcha de huertos terapéuticos, sembrados y cultivados por los propios mayores, o la plantación entre todos de nuevas plantas o árboles en los jardines.



▶ Huertos terapéuticos en Amma.



▶ Huertos terapéuticos en Amma.



▶ Amma Valdebernardo y Amma Coslada han obtenido en 2014 menciones especiales en los concursos "Decorando el Jardín" y "Cultivando el huerto" convocados por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid entre todas las residencias de mayores de la región.

En **2014** se promovió también por primera vez en todos los centros de la compañía, de forma coordinada, la **organización de actividades especiales** con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, celebrado el 5 de junio.

Ese día se llevaron a cabo en los centros Amma charlas sobre reciclaje (con ejercicios prácticos sobre cuáles son los colores que identifican cada contenedor) y talleres de manualidades con material reciclado. Además, los mayores elaboraron carteles para colocar en los centros sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y se realizaron también excursiones a parques y centros de conservación de la naturaleza en los entornos de las residencias. Esta actividad fue organizada desde los departamentos de Animación Sociocultural y Terapia Ocupacional de los centros, en colaboración con el resto de los equipos técnicos, y buscando también la participación de las familias y del resto de trabajadores.



▶ Actividades en el Día Mundial del Medio Ambiente 2014.

## 5.3.

# Compromiso con la innovación

---

Desde sus orígenes, Amma apuesta por la innovación, entendida no sólo en su vertiente tecnológica sino también en la puesta en marcha de nuevas terapias, talleres y programas innovadores en beneficio de la calidad de vida de nuestros usuarios.

INVERSIÓN EN PROYECTOS DE INNOVACIÓN

---



## INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

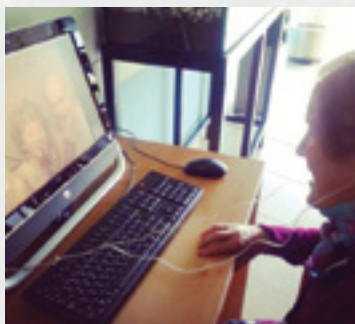
En el campo de la innovación tecnológica, Amma ha apostado en 2014 por el desarrollo de importantes iniciativas, vinculadas a los ámbitos de seguridad de los residentes, contribución al medio ambiente y mejora de las comunicaciones.

- En el primer caso, Amma ha desarrollado e implantado en 2014 un **sistema para el control de errantes**, es decir, residentes con riesgo de fuga. Este proyecto se ha puesto en marcha conjuntamente con la empresa navarra GEO-Actio, pioneros en la utilización de sistemas inalámbricos de última generación para la implementación de soluciones asistenciales. Durante 2014 se ha implantado en todas las residencias de Madrid y en Amma El Encinar (Valladolid) y se irá desplegando progresivamente en el resto de centros de la compañía. El sistema usa la tecnología bluetooth 4.0, presente en la mayoría de los teléfonos móviles de última generación. Los residentes con riesgo de fuga llevan una pulsera que detecta cuando estos salen por la puerta principal, momento en el cual se disparan una serie de alarmas en el centro para avisar de este hecho.

- Amma ha implantado también durante 2014 un **sistema de medición de consumo para todo tipo de suministros**, de la mano de Telefónica España. Este sistema se utiliza en colegios, hoteles, cadenas bancarias... El sistema permite conocer al minuto los consumos de energía, agua, luz, gas... en cada uno de los centros, posibilitando así detectar posibles fugas, averías o excesos no justificados de consumo.

- También en 2014 se han instalado **redes WiFi en todas las residencias del Grupo Amma**. Estas redes permiten conectarse a Internet de forma gratuita desde el ordenador y también a través de los teléfonos móviles de última generación. El punto de red se ha instalado en las inmediaciones de las cafeterías de los centros, dando cobertura a las principales zonas comunes.

- Durante el año 2014 Amma ha instalado nuevos **ordenadores** en todas las bibliotecas y salas de lectura de las residencias a disposición de los usuarios, con conexión a **Internet** y también con **servicio de videoconferencia vía Skype**, para que puedan ponerse en contacto con familiares o amigos que residen lejos.

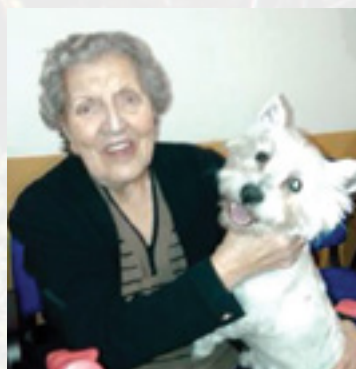


Natividad Martínez, residente de Amma Mutilva (Navarra), habla por Skype con su hijo, residente en la India, a quien no veía desde hacía muchos años.

## INNOVACIÓN ASISTENCIAL

En el campo asistencial, el Grupo Amma ha seguido apostando durante 2014 por la implantación y desarrollo de **terapias innovadoras**, como las siguientes:

Programas específicos de psicomotricidad, unidades de rehabilitación, terapia asistida con animales, encuentros y campamentos intergeneracionales, fisioterapia en piscinas y playas, huertos terapéuticos, musicoterapia, arteterapia, salas snoezen de estimulación sensorial...



## APUESTA POR LA ELIMINACIÓN DE SUJECIONES EN LAS RESIDENCIAS AMMA

Una de las grandes apuestas de la compañía en el ámbito de la innovación asistencial durante 2014 ha sido su **adhesión al programa “Desatar al Anciano y al Enfermo de Alzheimer”** de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (**CEOMA**), con el fin de acreditarse como “Centros Libres de Sujeciones”.

Este programa se irá implantando progresivamente en todos los centros de la compañía, **habiendo comenzado en 2014 por ocho centros de la Comunidad de Madrid** (Amma Pozuelo, Amma Colmenar, Amma Coslada, Amma Villanueva, Amma Alcorcón, Amma Usera, Amma Arganzuela y Amma Humares).

Un “**Centro Libre de Sujeciones**” es un centro en el que no se utiliza ningún tipo de sujeción física, entendiendo como sujeción la limitación de la libertad de movimientos de una persona, o su actividad física, o el normal acceso a cualquier parte de su cuerpo, con cualquier método externo aplicado sobre ella, o adyacente a ella, del que no puede liberarse con facilidad.

“Desatar al Anciano y al Enfermo de Alzheimer” es un proyecto impulsado por CEOMA que defiende la erradicación del uso de sujeciones físicas y farmacológicas, una tendencia cada vez más aplicada a nivel internacional y que cuenta con el aval de importantes asociaciones científicas y profesionales, como la **Sociedad Española de Geriátrica**, entre otras. Este programa fue galardonado con el **Premio Internacional “Príncipe de Viana de Atención a la Dependencia” en 2010** y su fin es apoyar a todos los centros que lo soliciten y que quieran trabajar para lograr acreditarse.



🕒 Firma del convenio de adhesión de Amma al programa “Desatar”, suscrito en mayo de 2014 entre el Presidente de CEOMA, José Luis Meler, y el Director General del Grupo Amma, Javier Romero.

## 5.4.

# Compromiso con la investigación

---

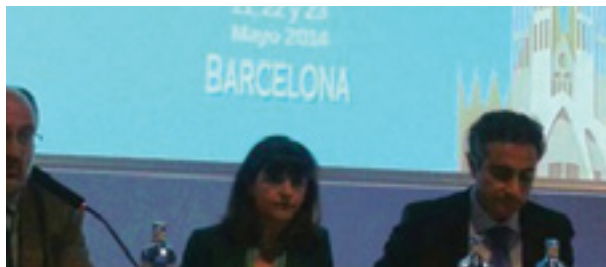
Amma ha estado muy unida desde sus orígenes al mundo de la universidad, la divulgación científica y la investigación, en una clara apuesta por ayudar a quienes investigan sobre enfermedades que nos afectan en nuestro día a día.

Vinculado con nuestra apuesta por la innovación, Amma viene **colaborando también desde hace años con universidades, clínicas, hospitales y centros de investigación** para aplicar los últimos avances científicos a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y dependientes.

Además, potenciamos que nuestros profesionales lleven a cabo **trabajos de investigación** basados en el análisis de los indicadores asistenciales de la compañía, que se publican en **revistas científicas especializadas** en geriatría y gerontología y son presentados en **congresos y seminarios científicos**, contribuyendo de esta forma a la difusión de las buenas prácticas que se han implantado en nuestros centros.



▶ Ana García, Jefa del Área Técnico-Asistencial de Amma, participó en octubre de 2014 en el II Ateneo Gerontológico de Madrid.



▶ Inmaculada Rodríguez, médico de Amma Valdebernardo (Madrid) y responsable médica de la compañía, intervino en mayo de 2014 en Barcelona en el 56 Congreso Nacional de Geriatría y Gerontología.

---

## CONVENIO CON EL CIMA DE LA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA PARA LA INVESTIGACIÓN SOBRE ALZHEIMER

---

En el marco de su apuesta por la investigación, Amma ha firmado en 2014 un convenio de colaboración con el Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Clínica Universidad de Navarra.

Mediante este convenio, Amma contribuirá a financiar la investigación en Alzheimer que se desarrolla en el CIMA. Además, se fomentará la colaboración mutua entre los profesionales de las residencias de mayores de Amma y los investigadores del CIMA que trabajan en el área de Alzheimer. El CIMA facilitará a Amma información sobre los últimos avances en esta investigación y se promoverán sesiones de trabajo conjuntas que puedan enriquecer mutuamente a los equipos.

Profesionales del CIMA colaborarán también con Amma para organizar sesiones formativas dirigidas a los familiares de enfermos de Alzheimer de las residencias Amma, en las que se les ofrezcan claves para entender el estado actual de la investigación sobre esta enfermedad y las líneas de trabajo que se están desarrollando.

### Cima, centro puntero a nivel mundial

La investigación en Alzheimer y neurociencias es una de las cuatro áreas principales de trabajo del CIMA, junto a terapia génica y hepatología, ciencias cardiovasculares y oncología. Este centro tecnológico de investigación biomédica se inauguró en el año 2004 tras más de medio siglo de experiencia tanto en las facultades sanitarias de la Universidad de Navarra como en la Clínica Universidad de Navarra. Desde entonces, su objetivo pasa por aproximar la investigación básica a la aplicación clínica, buscando productos para diagnosticar y tratar enfermedades que aún no tienen curación, y gracias al trabajo de equipos multidisciplinares de médicos, biólogos, bioquímicos, farmacéuticos, ingenieros, técnicos especialistas y otros profesionales.



► Firma del convenio entre Javier Romero, Director General del Grupo Amma, y Francisco Javier Errasti, Director General de la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA), titular del Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Universidad de Navarra.

---

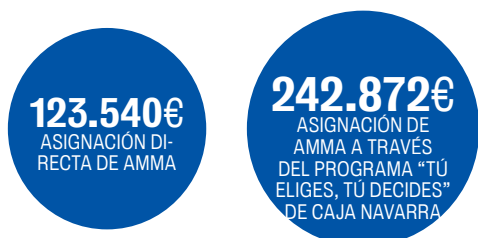
## APOYO AL FORO QPEA DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SOBRE CALIDAD DE VIDA EN LAS PERSONAS DE EDAD AVANZADA

---

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. 2006-2014.**



---

## COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO PARA INVESTIGAR LOS FACTORES DE RIESGO NUTRICIONAL EN ANCIANOS INSTITUCIONALIZADOS

Las personas mayores representan un segmento creciente de la población especialmente vulnerable a los **trastornos nutricionales**. Por este motivo, el Grupo Amma se unió en 2014 a un proyecto de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Alfonso X el Sabio destinado precisamente a **evaluar los factores de riesgo nutricional en este colectivo**, en el que han colaborado las diez residencias de Amma de la Comunidad de Madrid.



Gracias a este proyecto de investigación, el Grupo Amma podrá conocer el estado nutricional e identificar los factores de riesgo potenciales para sus residentes. La evaluación de aspectos socio-sanitarios, antropométricos y parámetros de laboratorio permitirá diseñar **estrategias preventivo-terapéuticas para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores**.

---

## PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "ESPAÑA SE MUEVE" DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

Amma Villanueva de la Cañada (Madrid) ha colaborado en 2014 con el proyecto **"España se mueve"** (**"Movinivel+"**), desarrollado por la Universidad Europea de Madrid, y que pretende subrayar los beneficios de la actividad física entre las personas mayores.





## 5.5.

# Compromiso con actividades solidarias y de concienciación social

---

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.

---

## AMMA DONA CASI 6 TONELADAS DE COMIDA CON MOTIVO DE LA “GRAN RECOGIDA” DEL BANCO DE ALIMENTOS.



Es casi el doble de lo aportado el año anterior.

El Grupo Amma se unió en 2014, por segundo año consecutivo, a la “**Gran Recogida**” promovida por el Banco de Alimentos. Durante varias semanas, residentes, familiares y trabajadores de las residencias Amma fueron entregando comida en los propios centros, hasta alcanzar la cantidad de 2.800 kilos.

El compromiso de Amma, como ya ocurriera en 2013, era aportar al Banco la misma cantidad que se recogiera en los centros, por lo que la cuantía total donada por la compañía a esta institución ha ascendido a casi 6 toneladas (5.600 kilos), casi el doble de lo recogido el año pasado.

---

## AMMA APOYA LA VACUNACIÓN INFANTIL EN EL TERCER MUNDO.

A través del programa alianza empresarial promovida por La Caixa.

El Grupo Amma volvió a renovar en 2014 su adhesión 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.



## AMMA SE SUMA AL RETO DEL CUBO DE AGUA HELADA POR EL ELA.

La compañía donó 1.200 euros a la causa, además de las aportaciones individuales realizadas por usuarios y empleados.

Amma Arganzuela (Madrid) decidió a inicios de 2014 sumarse a esta iniciativa, nominando a otras tres residencias del grupo. Y así, poco a poco, todos los centros, y también las oficinas centrales, fueron uniéndose al reto.

La campaña del reto del cubo de agua helada fue lanzada por la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ADELA). Ha tenido muchísima repercusión a nivel mundial y ha servido para dar a conocer la ELA, una enfermedad rara que hasta hace poco era muy desconocida para la gran mayoría de la población.

El reto de lanzarse por la cabeza un cubo de agua helada viene acompañado de las aportaciones a nivel individual que han realizado trabajadores y residentes de los centros y también a la contribución de 1.200 euros que la compañía donó a la Fundación.



---

## ACTIVIDADES SOLIDARIAS EN LOS CENTROS PARA COLABORAR CON ONG'S.

Las residencias de Amma celebran todos los años distintos actos solidarios, como rifas, mercadillos y recogida de fondos, para destinar a causas sociales, como el apoyo económico a ONG's como Médicos sin Fronteras, Bomberos sin Fronteras, la Asociación Española contra el Cáncer, Cáritas y la Fundación Dr. Mañero, entre otras, o también mediante el apadrinamiento de niños en países del Tercer Mundo gracias a entidades como la Fundación Vicente Ferrer.



---

## ADHESIÓN A LA CAMPAÑA DE CEAFA COMO “EMPRESA SOLIDARIA CON EL ALZHEIMER”.



Amma muestra así su apoyo a la labor que lleva a cabo esta entidad sin ánimo de lucro con personas que padecen Alzheimer y sus familias.

El Grupo Amma se ha adherido en 2014 a la campaña de la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de personas con Alzheimer y otras Demencias (CEAFA) declarándose “Empresa solidaria con el Alzheimer”.

CEAFA es una organización sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública que trabaja por mejorar la calidad de vida de las personas que padecen la enfermedad de Alzheimer. La componen 13 federaciones autonómicas y 6 asociaciones uniprovinciales repartidas por todo el país que aglutinan a cerca de 300 asociaciones locales y representan a cerca de 200.000 familias.

Mediante su adhesión como “Empresa solidaria”, el Grupo Amma se suma a la reclamación por parte de CEAFA de una política de Estado sobre el Alzheimer en España.

---

## RESPALDO A LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

### Los centros Amma se vuelcan con la celebración del Día Internacional contra la Violencia de Género.

Además de las acciones llevadas a cabo a nivel de compañía (detalladas en la página 100 de esta memoria), los centros Amma se volcaron en 2014, un año más, con motivo del Día Internacional contra la Violencia de Género (25 de noviembre).

Las residencias organizaron numerosos actos, que contaron con la participación de mayores, familiares y profesionales. Se confeccionaron carteles y murales en los talleres de terapia ocupacional que colgaron en las paredes de los centros para recordar este día. Hubo también charlas, conferencias, proyecciones audiovisuales y lecturas de poemas alusivos a la lucha contra la violencia de género y se repartieron lazos morados.

También se elaboraron vídeos con las opiniones y testimonios de los mayores animando a las mujeres que sufran este problema a que denuncien, intentando trasladarles el valor necesario para hacerlo y también su solidaridad y cariño.



---

## AMMA SE UNE A LA CAMPAÑA “ENTIENDE TU CIUDAD CON PICTOGRAMAS” DE LA ASOCIACIÓN NAVARRA DE AUTISMO.



Los dibujos se han colocado en las cinco residencias de Amma en Navarra y se prevé extender la iniciativa al resto de España.



El Grupo Amma se ha unido a finales de 2014 a la campaña “Entiende tu ciudad con pictogramas” promovida desde la Asociación Navarra de Autismo (ANA). Esta campaña consiste en señalar lugares públicos y privados con pictogramas, permitiendo por un lado sensibilizar a la sociedad y dar a conocer el autismo y la forma de comunicarse que tienen las personas con autismo y, por otro, que los niños y niñas con esta enfermedad tengan el mismo pictograma en sus agendas y en el lugar al que van, de tal forma que les permita reconocerlos con facilidad.

Así, Amma ha colocado en sus cinco residencias de mayores en Navarra (Argaray, Mutilva, Oblatas, Ibañeta y Betelu) el pictograma creado por Kukuxumusu para identificar una residencia. Hasta el momento, más de 3.500 establecimientos en Navarra se han adherido ya a esta campaña y el objetivo ahora es trasladarla al resto de España.

---

## PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO EN LOS CENTROS AMMA.

Los voluntarios son una figura clave en el sector de residencias de mayores. Se trata de personas altruistas que dedican parte de su tiempo a acompañar a los residentes, entretenerles, escucharles, ayudarles... Personas de todas las edades que acuden a las residencias bien a título individual o como parte de un colectivo (asociaciones, parroquias, ONG's, colegios mayores, universidades...). En Amma potenciamos la colaboración con estos voluntarios, conscientes del importante papel que desempeñan para nuestros mayores y sus familias.



▶ La directora de la residencia Amma Mutilva (Navarra), María Loperena, recibe la Beca de Honor 2014 del Colegio Mayor Aldaz de Pamplona, cuyas universitarias visitan como voluntarias semanalmente a los residentes.

## 5.6.

# Compromiso con la creatividad de nuestros mayores, la cultura y las tradiciones

---

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 desarrollen 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. Todas estas actividades se reflejan en el Rincón de Animación, una iniciativa puesta en marcha en 2014 para que usuarios y familiares tengan un lugar bien visible en las residencias donde informarse de todas las actividades que se organizan en los centros.



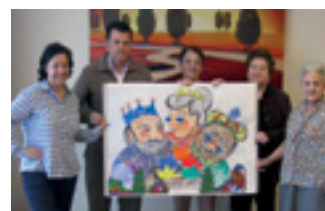
## ACTIVIDADES NAVIDEÑAS

### 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...



▶ Ganadora: D<sup>a</sup> Lourdes Legarra Barberena, Amma Mutilva (Navarra).



▶ Finalistas: Amma Puente de Vallecas (Madrid), Amma El Balconcillo (Guadalajara), Amma Coslada (Madrid), Amma Haría (Lanzarote), Amma Oblatas (Pamplona) y Amma Humanes (Madrid).

---

## AMMA USERA, MEJOR BELÉN DE AMMA EN FACEBOOK Y MENCIÓN ESPECIAL EN EL CONCURSO DE BELENES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La residencia Amma Usera (Madrid) resultó ganadora del concurso convocado a través de la página de Amma en Facebook para elegir el mejor belén de la compañía. El belén de Usera consiguió 1.551 “Me gusta” y en segunda posición quedó Amma Las Hazas (Hellín), con 1.268. Además, el belén de Amma Usera se hizo también con una de las menciones especiales del concurso de belenes de residencias de mayores convocado por la Comunidad de Madrid. También Amma Coslada consiguió una mención en otro concurso navideño de la CAM, en este caso en el de elaboración de tarjetas navideñas.



---

## ACTIVIDADES GASTRONÓMICAS

---

### CELEBRACIÓN DE JORNADAS GASTRONÓMICAS EN LAS RESIDENCIAS Y TALLERES DE COCINA

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 basadas en la degustación de diferentes tipos de cocidos (cocido madrileño, maragato, escudella, canario, montañés, andaluz y olla gitana).

En 2014 se ha lanzado una segunda edición de estas jornadas, esta vez con postres típicos de distintas comunidades autónomas. En cada centro se eligió, por votación de los propios mayores, un postre. La suma de todos los postres elegidos en los centros fueron valorados por el Departamento de Nutrición de Amma y así se decidió cuáles de ellos se incorporaron finalmente a los menús.

Estas jornadas gastronómicas están sirviendo también para potenciar la celebración de talleres de cocina en las residencias, con gran aceptación entre los mayores.



---

## EDICIÓN DEL LIBRO “DULCES MAYORES”, CON RECETAS DE POSTRES DE NUESTROS RESIDENCIAS



Tras la edición en 2013 del libro de poemas “Mayores en verso”, en 2014 ha sido el turno de “Dulces mayores”, una recopilación de recetas de postres de los residentes de la compañía. La obra, de 144 páginas, contiene un total de 60 recetas, aportadas por 122 usuarios, a los que se pidió que ofrecieran recetas tradicionales de sus lugares de origen o de postres que están cayendo en el olvido con el paso de los años. El resultado es una obra muy didáctica en la que los propios mayores, además de dar las recetas, aportan también sus “trucos” personales para lograr un postre aún mucho más delicioso.

Con estas publicaciones, el Grupo Amma pretende seguir potenciando la creatividad de nuestros mayores y que puedan aportarnos un legado de gran valor cultural y sentimental. Por eso, la compañía seguirá apostando por este tipo de actividades los próximos años.

---

## ÉXITO DE LAS PAELLADAS DE VERANO EN LOS CENTROS AMMA



Como parte del programa anual de actividades socioculturales, este pasado verano nos marcamos el objetivo de celebrar paelladas en las residencias para disfrutar de un buen rato en compañía de residentes, familiares y trabajadores.

---

## ACTIVIDADES AUDIOVISUALES

---

### CORTOMETRAJES RODADOS POR NUESTROS MAYORES

En 2014 un total de 7 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.



---

### EL CORTO “A VIVIR”, PATROCINADO POR AMMA, GALARDONADO EN UN FESTIVAL EN CANARIAS



La cinta, dirigida por Ángel Valiente, ha recibido el Premio del Público en la XI Muestra de Cortometrajes del Instituto de Estudios Hispánicos de Canarias (IEHC). El corto, producido por La Botica Audiovisual, relata la historia de una anciana que padece Alzheimer y que, interna en una residencia para mayores, **espera con ilusión la visita de su nieta**. Durante esta larga espera, las neuronas enfermas de la anciana aún le permiten imaginar una maravillosa aventura junto a ella.



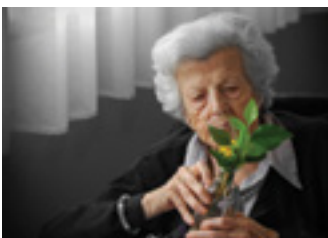
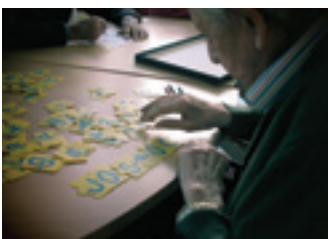
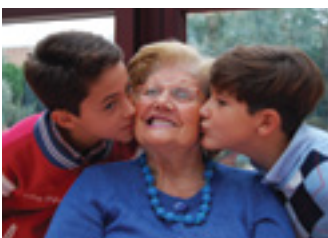
## CONVOCADO EL PRIMER CONCURSO FOTOGRÁFICO “EL DÍA A DÍA DE LOS CENTROS AMMA”.

Este 2014 el Grupo Amma ha convocado la primera edición de este concurso fotográfico, al que se han presentado un total de 152 fotos, realizadas tanto por trabajadores como por residentes y familiares.

La ganadora ha sido Yolanda Ferreras, fisioterapeuta de la residencia Amma Usera (Madrid), con una fotografía en la que aparecen la auxiliar del centro Eva López y la residente Manuela Sánchez.



Como finalistas han resultado Ángel Villalobos (Amma Villanueva), Manuel Herranz (Amma Alcorcón), Irene López (Amma Pozuelo), Pere Ramoneda (Amma Sant Cugat), Paloma Hoyelos (Amma El Encinar), Adelaida Candell (Amma Usera), Raquel Esteban (Amma Cartagena), María Llordén (Amma Villanueva), Leticia Asenjo (Amma Villanueva) y María Gómez (Amma Arganzuela).



---

## CUIDANDO LAS TRADICIONES RELIGIOSAS DE NUESTROS MAYORES

Aunque las capillas de las residencias Amma van adaptándose a la posibilidad de servir como espacio de culto para cualquier religión, hoy por hoy la confesión católica es la mayoritaria entre nuestros residentes. Son muchos los que tienen profunda devoción y participan asiduamente en los actos religiosos que se celebran en las residencias, en colaboración con las parroquias de sus barrios, y también en las visitas que se organizan a romerías, belenes navideños y celebraciones especiales como las procesiones de Semana Santa.



▶ El obispo de Vic visita a los mayores de la residencia Amma Vilanova del Camí (Barcelona) en mayo de 2014.



▶ El obispo de Cartagena oficia la Misa de Bendición de la residencia Amma Cartagena en noviembre de 2014.



▶ El cardenal arzobispo de Barcelona visita la residencia Amma Teià en noviembre de 2014.

---

## APRENDIENDO A PROTEGERNOS CON EL “PLAN MAYOR SEGURIDAD” DE LA POLICÍA



Amma ha colaborado en 2014 con la Policía Nacional, dependiente del Ministerio del Interior, para llevar este programa a nuestras residencias y ofrecer consejos a nuestros mayores acerca de cómo protegerse de timos, estafas, robos, hurtos, etc. Lamentablemente, las personas mayores son colectivo de riesgo de este tipo de situaciones y por eso resulta muy útil que cuenten con recomendaciones prácticas sobre cómo evitar riesgos.

---

## PATROCINIO DEL XIV ENCUENTRO DE BOLA CANARIA EN LANZAROTE

El Grupo Amma, como principal operador residencial de Lanzarote, ha sido la empresa patrocinadora en 2014 del **XIV Encuentro de Bola Canaria** de esta isla, una competición organizada por el Cabildo insular en la que se han dado cita **más de 600 personas mayores**.

Las cifras dan cuenta de la **magnitud de este encuentro**, que se ha convertido en toda una tradición y que cada año va aumentando su repercusión: 118 equipos (54 masculinos y 64 femeninos) y 896 partidas disputadas a lo largo de todo el campeonato, que se ha extendido durante 16 semanas.



---

## COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD PARA MAYORES “FRANCISCO YNDURÁIN” DE PAMPLONA

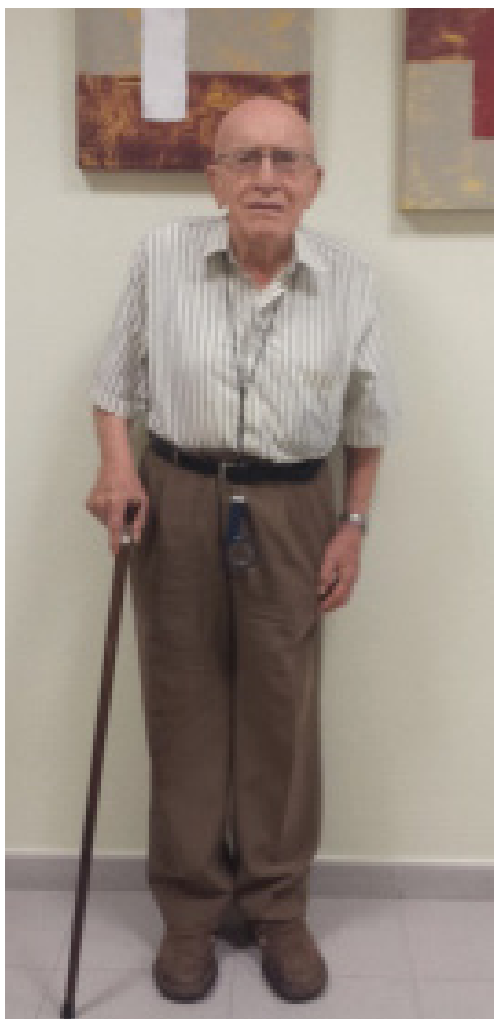
El Grupo Amma tiene suscrito un acuerdo de colaboración con esta universidad de la Fundación Bilaketa, creada en 1998, por la que cede instalaciones de su residencia Amma Argaray para que sirvan como aulas para sus alumnos.



---

## TRES RESIDENTES DE AMMA COMPITIERON EN EL PREMIO VIDA ACTIVA DE LA CAIXA

Tres centros del Grupo Amma presentaron candidatura en 2014 para el premio Vida Activa convocado por La Caixa, una iniciativa a través de la cual se quiere dar a conocer el testimonio y la historia de personas mayores de 65 años con una vida o experiencias especialmente significativas o que hayan destacado por su especial contribución a la sociedad en cualquier ámbito.



### Martín Ruipérez Sánchez

Residente de Amma Pozuelo (Madrid), nacido en 1923 en Peñaranda de Bracamonte y que ha dedicado toda su vida a la enseñanza universitaria y a la investigación. Resulta difícil resumir en pocas líneas el extenso currículum académico de D. Martín: doctor en Filología Clásica, catedrático de la Universidad Complutense y la Universidad de Salamanca, Decano de la Facultad de Filosofía y Letras de esta última universidad, Presidente de la Sociedad Española de Estudios Clásicos, Doctor Honoris Causa por la Universidad de Salamanca y la Universidad francesa de Nancy, colaborador del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), autor de numerosos artículos especializados y libros, ponente en congresos internacionales en Nueva York, París, Copenhague, Oslo, Cambridge, México, Buenos Aires... D. Martín habla español, francés, inglés, alemán, italiano, latín y griego y, a sus 91 años, sigue manteniendo contacto frecuente con sus discípulos y publicando artículos.



### **María Galisteo García**

Residente de Amma Puente de Vallecas (Madrid), nacida en Granada en 1922 y con toda una vida dedicada a ayudar a las personas necesitadas. D<sup>a</sup> María entró en la Congregación de las Apostólicas del Corazón de Jesús a los 23 años, habiendo desarrollado su labor en albergues y centros sociales de numerosos lugares como Pamplona, Cáceres, Vigo, Barcelona, Valencia, Madrid y México. A sus 92 años, D<sup>a</sup> María es un ejemplo de que su vocación sigue inalterable a pesar de la edad. Coge el transporte público y reparte bolsas de comida que ella misma prepara en la residencia, en donde es sacristana de la capilla, ayuda al resto de residentes y dedica tiempo al punto y a la informática.



### **Miguela Lorente García**

Residente de Amma Argaray (Pamplona), nacida en Salvatierra de Esca (Huesca), tuvo que emigrar de muy joven a Francia para poder ganarse la vida. Llegó años después a Pamplona, tras una vida de mucho sacrificio, y en la residencia empezó a realizar una actividad muy singular: tejer vendas para enfermos de lepra. Todo vino de la mano de un voluntario con el que coincidió en la residencia, que le explicó lo que hacía en colaboración

su familia y una congregación religiosa y ella decidió también echar una mano. Así, pasa horas y horas cada día aguja en mano. Se entretiene y colabora con una buena causa. “Saber que el fruto de mi trabajo sirve para paliar, aunque sea un minúsculo grano de arena en el desierto, el sufrimiento de los que padecen una enfermedad tan horrible hace que el trabajo no sea tal y que mi dedicación sea más plena, más reconfortante”.

## 5.7.

# Compromiso con la transparencia y la comunicación

---

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"**, el primer portal de transparencia del 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...).



## ESTADÍSTICAS 2014 TUPORTALAMMA

**903** usuarios registrados hasta el 31 de diciembre de 2014

**558** usuarios activos a 31 de diciembre de 2014

## VISITAS AL PORTAL 2014

**5.909**  
SESIONES

**24.307**  
PÁGINAS VISTAS

**4,47**  
MINUTOS DE DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN

## HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE AMMA

En la búsqueda de la transparencia, cobran especial importancia también las herramientas de comunicación, dirigidas tanto a sus públicos internos como externos, con especial incidencia en el entorno 2.0, así como la política informativa de la compañía:

### PÁGINA WEB

www.amma.es  
Estadísticas 2014

**151.758**  
VISITAS A LA WEB

**94.783**  
USUARIOS

**544.497**  
PÁGINAS VISTAS

**2,47**  
MINUTOS DE DURACIÓN  
MEDIA DE LA  
SESIÓN

### BLOG “CUIDAR AL MAYOR”

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



### PERIODICO AMMA

De periodicidad bimensual y con una tirada de más de 8.000 ejemplares. En 2014 ha celebrado su quinto aniversario.



### NEWSLETTER

Newsletter interno quincenal, a través de correo electrónico, dirigido a los profesionales de la compañía.



### NUEVO VÍDEO CORPORATIVO DE AMMA

En 2014 la compañía elaboró un vídeo corporativo, encargado a la agencia ARENA Comunicación, en el que en poco más de dos minutos se resume la actividad que llevamos a cabo en nuestros centros.



## 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.

**76**

NOTAS DE PRENSA  
REMITIDAS EN 2014  
A LOS MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN

## 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. Realizada en colaboración con la agencia VillaMcLuhan.



## REDES SOCIALES

Datos a 31 de diciembre de 2014

**7.896**  
SEGUIDORES  
FACEBOOK



**3.021**  
SEGUIDORES  
TWITTER



**92.877**  
REPRODUCCIONES DE  
VÍDEO YOUTUBE



**2.021**  
SEGUIDORES  
LINKEDIN



**1.903**  
VISUALIZACIONES DE  
FOTOS FLICKR



**22.279**  
VISUALIZACIONES DE  
DOCUMENTOS ISSUE



## TOTEMS DE INFORMACIÓN EN LAS RESIDENCIAS

Durante 2014 se han instalado en todos los centros Amma estos "totems", soportes audiovisuales decorados con la imagen corporativa de Amma con los que la compañía pretende seguir avanzando en la proyección pública de lo que somos y de lo que hacemos a nuestros públicos, tanto a los usuarios y familiares que ya viven con nosotros como a quienes se acercan para pedir información de nuestros centros para futuros ingresos. En los totems aparecen vídeos de Amma y también información de interés sobre cada uno de los centros.



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

Diseñada por la empresa navarra Kukuxumusu, 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.



▶ Regalo de taza corporativa de Amma a toda la plantilla en 2014.

## 5.8.

# Otros compromisos

---

### CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS LEGALES

Amma cumple con todas las obligaciones legales relativas a la legalización de los libros, depósito de cuentas y auditoría, 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.

### COMPROMISO CON EL SECTOR Y LA COLABORACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Amma participa activamente en las principales patronales y organizaciones del sector, como AESTE, la Fundación Edad&Vida y las patronales regionales de aquellos lugares en los que tiene actividad, y también colabora con las principales organizaciones profesionales y científicas, como la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología y Colegios Profesionales. También es miembro de la Asociación Española para la Calidad y mantiene estrecho contacto con las administraciones públicas.

**Javier Romero, Director General de Amma, elegido en 2014 nuevo presidente de la Comisión de Recursos Humanos de la patronal Aeste**

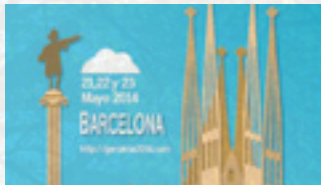


La Junta Directiva de la Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (AESTE) nombró a inicios de 2014 a Javier Romero, Director General del

Grupo Amma, como presidente de la Comisión de Recursos Humanos de esta patronal, que reúne a las principales empresas del sector.

Esta Comisión es un órgano clave de AESTE, habida cuenta de la progresiva pujanza de este sector en nuestro país como yacimiento de empleo estable. Como muestra, las empresas que forman parte de AESTE cuentan con 43.500 trabajadores. Además, la cualificación y capacitación de los profesionales es una de las columnas vertebrales en la atención a las personas dependientes y también lo es en términos económicos, ya que la partida de personal en los presupuestos de las empresas de este sector representa más del 60% del total.

## Otras actividades institucionales y de relación con el sector



- ▶ Amma fue empresa patrocinadora en mayo de 2014 del 56 Congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, celebrado en mayo en Barcelona. También en 2014 Amma fue patrocinador de las Jornadas sobre Alzheimer del Hospital del Henares (Madrid).



- ▶ Amma Colmenar (Madrid) fue anfitriona en febrero de 2014 de la 12ª reunión del Comité de Calidad de Servicios de Atención a la Dependencia de la Asociación Española para la Calidad.



- ▶ El Consejero de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha, José Ignacio Echániz, visitó Amma El Balconcillo (Guadalajara) en febrero de 2014.



- ▶ El Consejero de Asuntos Sociales de Navarra, Iñigo Alli, visitó la residencia Amma Mutilva en junio de 2014 con motivo del 14º aniversario del centro.



- ▶ El Consejero de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Jesús Fermosel, visitó en mayo de 2014 la residencia Amma Pozuelo con motivo de la presentación en el centro del Buscador de residencias de la CAM.



- ▶ El Director General de Personas Mayores de la Región de Murcia, Enrique Pérez Abellán, visitó la residencia Amma Cartagena en diciembre de 2014.



- ▶ Amma colaboró en 2014 con la Fundación Edad&Vida y Aquarius en una campaña de concienciación sobre la importancia de la hidratación entre las personas mayores.

---

## 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, informa 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. La compañía pasa cada dos años auditoría de protección de datos (la última en 2014).

---

## CONTRIBUCIÓN FISCAL

---

La política fiscal de Amma está alineada con la visión y los valores de la compañía, así como con su estrategia a largo plazo. En consecuencia, el Grupo Amma se compromete a gestionar sus asuntos fiscales aplicando buenas prácticas tributarias y ofreciendo soluciones con visión global, buscando que la compañía sea reconocida por aplicar políticas fiscales responsables y promover relaciones cooperativas con los gobiernos y las diferentes partes interesadas.

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

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



El Grupo Amma no hace uso de estructuras societarias ni de otro tipo con la finalidad de ocultar, encubrir o reducir la transparencia de sus actividades ante las autoridades fiscales o cualquier otra parte interesada.

El Grupo Amma no tiene ninguna presencia en territorios incluidos en la lista de paraísos fiscales no cooperantes elaborada por la OCDE en 2012 bajo el enfoque de “falta de transparencia informativa”.





# Materialidad e índice de contenidos e indicadores GRI

## PERFIL, ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Esta segunda memoria de sostenibilidad de Grupo Amma se ha realizado siguiendo los requisitos del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI).

A través de este documento informamos sobre nuestras distintas actividades y principales impactos económicos, sociales y medioambientales durante el ejercicio 2014. Asimismo se incluyen aspectos relevantes para nuestros principales grupos de interés y se ha hecho referencia a años anteriores cuando se ha estimado oportuno.

Respecto a la información económica incluida en el informe, ésta se ha obtenido de las cuentas anuales consolidadas a 31 de diciembre de 2014.

## MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año 2014 el Grupo Amma realizó un diagnóstico en materia de responsabilidad social corporativa cuyo principal objetivo consistía en identificar las fortalezas y las debilidades, identificar aspectos de valor y oportunidades de mejora y servir de referencia para definir la hoja de ruta de la compañía para los próximos años en esta materia.

Con dicha finalidad se realizó un análisis interno y externo que consistió en la realización de entrevistas a la Dirección y empleados, un benchmarking sectorial, un análisis de las tendencias en materia de sostenibilidad y entrevistas a una muestra de grupos de interés de la compañía. Como resultado del diagnóstico se extrajeron los asuntos materiales para el Grupo Amma que se detallan a continuación y que se han descrito en mayor profundidad a lo largo de la memoria:

VARIABLES IDENTIFICATIVAS	ASUNTOS MATERIALES
Económica	Búsqueda de oportunidades de negocio/crecimiento Innovación Calidad del servicio y satisfacción del cliente Protocolos y procedimientos de atención y servicio Cadena de valor
Ética	Coherencia con los valores Código ético Transparencia información comercial a usuarios y familiares Marketing responsable

VARIABLES IDENTIFICATIVAS	ASUNTOS MATERIALES
Recursos humanos	Cultura corporativa Formación Igualdad /Diversidad Gestión del absentismo Motivación
Medio ambiente	Cumplimiento de la normativa Eficiencia energética Reciclaje y gestión de residuos Arquitectura e instalaciones sostenibles
Sociedad	Integración en el entorno Acción Social Involucración social de los empleados Accesibilidad de la información

Por otro lado, la compañía tiene identificados a sus principales grupos de interés con los cuales interactúa con cierta regularidad. Además, durante 2014, como parte del proceso de diagnóstico, se ha contado con la opinión a través de la realización de entrevistas personales de una muestra de diferentes grupos de interés: accionistas, familiares y residentes, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones sectoriales y proveedores.

Se detallan a continuación los principales canales de comunicación:

CATEGORÍA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Trabajadores	Intranet corporativa Newsletter Mail Encuestas de satisfacción Manual de acogida Noticias Reuniones Web y redes sociales Memoria de responsabilidad social
Usuarios y familiares	Totems Reuniones/llamadas/emails Encuestas de satisfacción Periódico Amma Blog "Cuidar al mayor" "Tu Portal Amma" Memoria de responsabilidad social Soportes audiovisuales (vídeos) Web y redes sociales
Proveedores	Reuniones/llamadas/emails Web y redes sociales Memoria de responsabilidad social

CATEGORÍA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Administraciones Públicas	Web y redes sociales Memoria de responsabilidad social Comunicaciones oficiales Inspecciones oficiales Reuniones
Sociedad	Memoria de responsabilidad social Proyectos sociales y donaciones Convenios de colaboración Web y redes sociales Blog “Cuidar al mayor” Encuesta a los entornos
Accionistas	Reuniones Junta General Accionistas y Consejo de Administración Memoria de responsabilidad social Cuentas anuales
Patronales y sindicatos	Comités de empresa Web y redes sociales Memoria de responsabilidad social
Sector	Foros Memoria de responsabilidad social Web y redes sociales

# ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI



El Grupo Amma ha presentado esta memoria a los servicios de GRI, Global Reporting Initiative, quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del nivel de aplicación A.

Las siguientes tablas detallan las páginas de la memoria de sostenibilidad 2014 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.	6-7
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	11, 48, 84, 253, 254
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINA DE LA MEMORIA
2.1 Nombre de la organización.	16
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	10, 124-125
2.3 Estructura operativa de la organización.	40-41
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada
2.5 Países en los que opera.	26
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16-17
2.7 Mercados Servidos.	26
2.8 Dimensiones de la organización.	11, 25, 35, 85
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No se han producido cambios significativos en 2014
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informante.	61, 216, 235, 242-243

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA DE LA MEMORIA
<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 de 2014
3.2 Fecha de la memoria previa más reciente.	7, 209
3.3 Ciclo de presentaciones de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	comunicacion@amma.es
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	253-255
3.6 Cobertura de la memoria.	253-255
3.7 Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria.	253-255
3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	253-255
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	253-255
3.10 Reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Nota 1
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura, o los métodos de valoración de la memoria.	Nota 1
<b>Índice del contenido del GRI</b>	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos de la memoria.	256-266
<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

#### 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### PÁGINA DE LA MEMORIA

##### Gobierno

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.	39
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	39
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	39
4.4 Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	254-255
4.5 Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización.	16-17, 39 El cargo de Consejero no es remunerado
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	39
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.	39
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	18,21
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social.	39
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial, con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	39

##### Compromiso con iniciativas externas

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	48, 209, 212
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	209, 213, 219, 226
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	248-249

---

## Participación de los grupos de interés

---

4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	210, 254, 255
4.15 Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	209, 253-255
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.	209, 253-255
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.	67, 74, 98, 246-247

---

## ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN

---

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

### PÁGINA DE LA MEMORIA

---

#### Dimensión económica

---

Desempeño económico	35, 36, 48, 219, 250
Presencia en el mercado	6-7, 88, 99, 128
Impacto económico indirecto	128, 226

---

#### Dimensión ambiental

---

Materiales	212, 214, 215
Energía	212, 214, 215
Agua	212, 214, 215
Biodiversidad	Nota 1, 212
Emisiones, vertidos y residuos	212, 214, 215
Productos y servicios	212, 213
Cumplimiento normativo	52-53, 212
Transporte	Nota 1, 212
Aspectos generales	212

---

---

**Dimensión social Prácticas laborales y ética del Trabajo**

Empleo	84-87, 91-92
Relación Empresa/Trabajadores	91, 106-107
Salud y seguridad en el trabajo	102-104
Formación y educación	94-96
Diversidad e igualdad de oportunidades	98-100

**Dimensión social Derechos Humanos**

Prácticas de inversión y abastecimientos	209
No discriminación	93, 99
Libertad de asociación y convenios colectivos	Nota 7, 91, 209
Abolición de la explotación infantil	Nota 7, 209
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Nota 7, 209
Prácticas de seguridad	Nota 8
Derechos de los indígenas	Nota 7, 209

**Dimensión social Sociedad**

Comunidad	52-53, 74, 209, 226
Corrupción	21, 39, 53, 209, 250
Política pública	52, 248-249
Comportamiento de competencia desleal	52, 244
Cumplimiento normativo	48-49, 248

**Dimensión social Responsabilidad de producto**

Salud y seguridad del cliente	51, 53, 118, 120, 221
Etiquetado de productos y servicios	52, 244
Comunicaciones de marketing	52, 244, 247
Privacidad del cliente	250
Cumplimiento normativo	48-49, 248

# INDICADORES DE DESEMPEÑO

## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

## PÁGINA DE LA MEMORIA

### Desempeño económico

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.	35, 36, 128, 250
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 debidos al cambio climático
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	84, 99
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	28-29

### Presencia en el mercado

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	128, 129
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	84, 88

### Impactos económicos indirectos

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.	223, 226
-----	---	----------

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

## ESTADO DEL INDICADOR

### Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	214, 215
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Nota 2

## Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	214
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	214

## Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	215 La captación de agua se realiza a través de la red urbana
-----	--------------------------------------	--

## Biodiversidad

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 1. 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 1. Todas las instalaciones se encuentran en zonas urbanas

## Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	215
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	213
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Nota 3
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Nota 3
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.	Nota 5, 213
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nota 3

## Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	213, 216, 217
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Nota 1

## CUMPLIMIENTO

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 4
------	--	--------

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL. Prácticas Laborales y Ética del Trabajo.

## PÁGINA DE LA MEMORIA

### Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	91 El 52% de la plantilla tiene jornada completa.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	92
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, 84, 99

### Relaciones empresa/Trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	91
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 determine la legislación laboral vigente

### Seguridad y salud en el trabajo

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.	103
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	103-104

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención 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.	102-103 Se han impartido 863 horas de formación en PRL, con 375 participantes.
-----	--	---

## Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	95
------	---	----

## Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	85, 86, 99
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	99 El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres y supera el salario mínimo interprofesional

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL. Derechos Humanos.

## PÁGINA DE LA MEMORIA

## 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 6
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 6

## No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Nota 4, 99
-----	---	------------

## 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 7, 209
-----	--	-------------

## Explotación infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Nota 7, 209
-----	--	-------------

## 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 7, 209
-----	---	-------------

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL. Sociedad.

## PÁGINA DE LA MEMORIA

### 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.	74, 209, 226
-----	---	--------------

### Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Nota 6
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Nota 8
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Nota 4

### Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	248-249
-----	---	---------

### 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 4
-----	--	--------

**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.	51
-----	---	----

**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.	246-247
-----	--	---------

**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.	247
-----	--	-----

**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 4
-----	--	--------

**NOTAS**

**Nota 1:** No aplica.

**Nota 2:** No se dispone de información.

**Nota 3:** No es un indicador significativo para el Grupo Amma.

**Nota 4:** No consta existencia de incidencias o aspectos que deban ser objeto de mención.

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

**Nota 6:** Durante el 2014 el Grupo Amma no ha llevado a cabo un análisis en esta materia.

**Nota 7:** El Grupo Amma es firmante del Pacto Mundial desde finales de 2014. 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 8:** No ha existido ninguna acción formativa en este ámbito.





**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
-  @grupoamma
-  youtube.com/grupoamma
-  facebook.com/grupoamma
-  linkedin.com/company/grupo-amma
-  instagram.com/grupoamma
-  +AmmaEsResidencias
-  comunicacion@amma.es