

Estado de  
**información no financiera**  
2018



## **ÍNDICE**

### **0. Información general**

#### **1. Información sobre cuestiones medioambientales**

- 1.1. Información general detallada
- 1.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos
- 1.3. Uso sostenible de los recursos
  - 1.3.1. Consumo energético y lucha contra el cambio climático
  - 1.3.2. Consumo de agua
  - 1.3.3. Consumo de papel

#### **2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal**

- 2.1. Empleo
  - 2.1.1. Datos de la plantilla
- 2.2. Organización del trabajo
  - 2.2.1. Absentismo
  - 2.2.2. Conciliación
- 2.3. Salud y seguridad
- 2.4. Relaciones Sociales
  - 2.4.1. Comunicación
  - 2.4.2. Participación
- 2.5. Formación
- 2.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- 2.7. Igualdad

#### **3. Información sobre derechos humanos**

#### **4. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno**

#### **5. Información sobre la sociedad**

- 5.1. Compromiso con el desarrollo sostenible
  - 5.1.1. Empleo y desarrollo local
  - 5.1.2. Relaciones con comunidades locales
  - 5.1.3. Acción social y patrocinio
- 5.2. Subcontratación y proveedores
- 5.3. Consumidores
- 5.4. Información fiscal

#### **ANEXO 1. Tabla contenidos Ley 11/2018**

#### **ANEXO 2. Políticas disponibles**

## Información general

DomusVi España, marca comercial de Geriavi SAU y sociedades dependientes, pertenece al **grupo Internacional DomusVi**, uno de los principales grupos europeos del sector de la atención a la dependencia con más de 40.000 empleados. Es por ello que cuenta con la experiencia de mercados más maduros como el francés, que suponen un referente en nuestra evolución y crecimiento.

El grupo dispone de 402 centros de atención a la tercera edad, discapacidad y de salud mental y 15 complejos de apartamentos con servicios para personas mayores, en Francia, Chile, Portugal y España. Además, atiende anualmente más de 65.000 personas en sus domicilios, a través de sus servicios domiciliarios.

**En España, DomusVi** cuenta con un total de 164 centros residenciales, 8 centros de atención a la salud mental, 18 centros especializados en discapacidad y 2 complejos de apartamentos con servicios para personas mayores. Además, ofrece el servicio de teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio y DomusVi Healthcare (servicios médicos y de enfermería a domicilio).

DomusVi en España dispone de tres sedes donde se ubican los servicios corporativos de la compañía, situadas en las ciudades de Vigo, Madrid y Barcelona. La sede social y fiscal de Geriavi SAU, holding de la compañía, se halla en Vigo.

La empresa presta sus servicios y productos cubriendo toda la geografía española, tanto a nivel presencial, como telefónico y online.

DomusVi opera en el mercado de los servicios de atención sociosanitario, ya sea en el domicilio, en sus centros residenciales, o en centros de atención diurna.

La compañía ofrece servicios especializados cubriendo todo el ciclo de las personas con necesidades de esta atención, que engloba desde los servicios a las personas autónomas o con dependencia leve, hasta las personas con alta dependencia.

Además de atención a las personas mayores, DomusVi ofrece servicios a las personas con discapacidad física y/o psíquica o que padecen trastornos en su salud mental.

El modelo de negocio de DomusVi es el continuum asistencial que permite ofrecer servicios a lo largo de las fases del ciclo de la dependencia de las personas y según el grado de dependencia, independientemente de la edad que tengan, de una manera especializada.

DomusVi es una compañía orientada al servicio de las personas y sus familias. Se organiza a través de divisiones especializadas según la oferta de servicios y las necesidades de cada cliente. Así, cada una de estas divisiones ofrece servicios especializados y diferenciados: **Atención domiciliaria** (teleasistencia y Ayuda a domicilio), **Atención residencial** (personas mayores), **Salud Mental y discapacidad** y **Atención Sanitaria a domicilio**.

La información sobre la organización, sociedades, servicios y productos bajo la marca comercial de DomusVi se expone con detalle en el informe de gestión del ejercicio 2018.

La administración eficiente y la información puntual, son los objetivos principales del gobierno corporativo de DomusVi, que responde así a las necesidades de inversores y analistas, además de a las exigencias legales de transparencia en los mercados regulados.

El grupo posee una estructura y unas reglas de gobierno profesionales, con experiencia y eficacia probadas. Integrado en el marco de un grupo internacional, DomusVi España participa en las decisiones de la Comisión Ejecutiva de DomusVi Groupe así como en el Comité de Dirección Europeo.

DomusVi opera en un sector en claro crecimiento por las necesidades de una sociedad cada vez más envejecida, provocando el aumento de la dependencia entre la población.

Esta tendencia, claramente favorable a sus intereses de mercado, no está exenta de riesgos que pueden afectar su evolución. Este incremento de necesidades en la atención socio-sanitaria de las personas, conlleva consigo el incremento del número de profesionales que puedan dedicarse a ello, y la necesidad por parte de personas no activas (personas a las que DomusVi dirige fundamentalmente su actividad) de financiación. De todo ello se deriva que las políticas tanto públicas como de ahorro privado son claves en el desarrollo del negocio.

DomusVi dispone de una serie de comités o grupos de trabajo que prestan especial atención a ámbitos concretos de la compañía, divisiones o servicios.

- **Comité de dirección:** Formado por la CEO y los cinco Directores Generales de la compañía que, a nivel ejecutivo, debaten y analizan semanalmente las decisiones de la compañía.
- **Comité directivo:** Integrado por los directores de las áreas de gestión de la empresa en pro de la mejora del flujo de información entre las mismas.
- **Comité de igualdad:** Órgano paritario formado por representantes de la dirección y del personal. Su misión es velar por el cumplimiento de los principios, objetivos y medidas del Plan de Igualdad, así como tratar de dar respuestas a las consultas, sugerencias o casos relacionados.
- **Comité de RSE:** El objetivo primordial de este comité es el de transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno.
- **Comité de Ética asistencial:** Formado por un grupo multidisciplinar de expertos que ofrece asesoramiento y consejo a los profesionales de la compañía ante los dilemas éticos que puedan surgirles en su práctica diaria, con el fin de ayudarles en su toma de decisiones.

Para el ejercicio 2018, el presente Estado de Información No Financiera, -que forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2018 de DomusVi y se anexa al mismo como un

documento separado-, da cumplimiento a las disposiciones generales publicadas en la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre**, tomando como marco de referencia los estándares de **Global Reporting Initiative** que se relacionan en el **Anexo 1** del presente Estado de Información No Financiera.

Para completar este informe se ha requerido la información correspondiente a los **departamentos** de Compras, Calidad, Infraestructuras y Facilities, Recursos Humanos, Marketing, Comunicación, Jurídico, Administración y Finanzas y a la Fundación DomusVi.

Posteriormente, el informe ha sido revisado y aprobado internamente por el Comité de Dirección de DomusVi.

Todas las personas interesadas en consultar dicho informe pueden consultarlo en la web corporativa [www.domusvi.es](http://www.domusvi.es) o bien contactar con el Departamento de Comunicación de DomusVi, responsable del compactado del mismo:

**Dpto. de Comunicación DomusVi**

c/ Aribau, 185 entlo.  
08021 Barcelona  
Tfno.: 93 306 53 60  
[domusvi@domusvi.es](mailto:domusvi@domusvi.es)

### Bases para la formulación del estado de información no financiera

A tenor de la mencionada Ley 11/2018, de Información No Financiera y diversidad, la Compañía ha realizado un análisis de materialidad teniendo en cuenta la opinión de sus principales grupos de interés (Accionistas, Clientes, Empleados, Profesionales del sector, Proveedores y Sociedad), así como los impactos relevantes para la organización atendiendo a su modelo de negocio. Los asuntos materiales identificados son los siguientes:

- **Información general del Grupo:** modelo de negocio, presencia geográfica, objetivos, estrategia y tendencias de mercado.
- **Medio ambiente:** Economía circular y gestión de residuos, uso sostenible de los recursos y cambio climático.
- **Cuestiones sociales y relativas al personal:** empleo, organización del trabajo, salud y seguridad del personal, relaciones sociales, formación, accesibilidad a personas con capacidades diferentes e igualdad.
- **Derechos Humanos.**
- **Corrupción y soborno.**
- **Información sobre la aportación social:** compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal.

La información reportada en este informe engloba todo el Grupo; tanto **la sociedad dominante Geriavi SAU** como todas sus sociedades dependientes, excepto cuando se indique lo contrario.

## 1. Información sobre cuestiones medioambientales

DomusVi dispone de una **política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales integrada**, en continua revisión y que se mantiene actualizada de forma periódica. En la misma, se establece el compromiso de prevención de la contaminación, cumplimiento de los requisitos legales u otros que se establezcan, y mejora continua.

La compañía dispone de un procedimiento para la **Identificación y Evaluación de Aspectos ambientales**. Dicho procedimiento tiene por objeto describir la sistemática utilizada para la identificación y registro de los aspectos ambientales directos consecuencia de las actividades, o servicios que estén bajo control de DomusVi, y también de los indirectos que surgen de las actividades o servicios, sobre los que DomusVi no tenga control sobre la gestión, de tal manera que se puedan determinar aquellos que generan impactos ambientales significativos y establecer el control de los mismos. Dicha evaluación se hace por cada centro de trabajo.

Tras la identificación y evaluación de aspectos, DomusVi establece medidas concretas para acometer los que resultan significativos, entre las que están el establecimiento de objetivos medio ambientales específicos que se incorporan al Programa de Gestión Medio Ambiental.

La compañía realiza seguimiento de los siguientes indicadores de control en materia medio ambiental:

- Toneladas de cada residuo tanto peligroso (aceite, envases contaminados, fluorescentes, absorbentes y agujas), como no peligroso (vidrio, residuos asimilables a domésticos, aceite vegetal, papel y cartón, pilas, cartuchos de tinta y tóner).
- Consumo de electricidad, propano, gasóleo, gas natural, biomasa.
- Consumo de agua (m<sup>3</sup>).
- Ocupación del suelo (m<sup>2</sup>).

Además de estos valores absolutos, se dispone de estos mismos indicadores, relativizados con el nº de residentes y con el nº de estancias. Dicha relativización, permite la comparación de estos datos entre centros.

Cada centro dispone de una matriz DAFO donde describe en su caso los posibles riesgos ambientales de cada emplazamiento.

El procedimiento de contexto, partes interesadas y riesgos, describe la metodología para la identificación de los riesgos de cada emplazamiento, así como de las partes interesadas de cada uno y del contexto correspondiente, diferenciando entre cuestiones externas e internas.



El procedimiento de aspectos ambientales describe la metodología para la identificación y evaluación de aspectos ambientales con el fin de priorizar actuaciones de carácter ambiental sobre aquellos aspectos que resultan significativos. En la evaluación de aspectos ambientales se tienen en cuenta los criterios de naturaleza, incidencia del medio y duración. Asimismo se tienen en cuenta tanto los aspectos directos, indirectos (sobre los que la organización no tiene capacidad de incidir de forma plena) y potenciales (en situaciones de emergencia, accidente o incidente).

En cada nuevo centro a certificar se realiza un diagnóstico ambiental. La organización identifica las posibles situaciones de emergencia ambiental y las actuaciones a llevar a cabo en caso de que se produzcan (de acuerdo al procedimiento de emergencias y las instrucciones técnicas asociadas). Además, se realizan simulacros para conocer el grado de respuesta de los centros ante dichas situaciones.

Las **situaciones de riesgo ambiental** identificadas en los centros de la compañía son: inundación, incendio, derrame, fuga de gas, fuga de depósito y fuga de gas refrigerante.

### 1.1. Información general detallada

La actividad que realiza DomusVi no engloba un proceso productivo, estando incluida en el sector servicios. Los posibles impactos sobre el medio se han identificado en dos únicos ámbitos: consumo de recursos naturales y generación de residuos.

- **Consumo de recursos naturales:** consumo de electricidad, agua, y combustibles (gas natural, propano y gasóleo).
- **Generación de residuos:** destacan fundamentalmente agujas (cortantes y punzantes) y envases de plástico contaminados (limpieza y lavandería) como residuos peligrosos y como residuos no peligrosos, los asimilables a domésticos.

Los objetivos y compromisos ambientales de DomusVi van siempre destinados a minimizar dichos aspectos.

Geriatros SAU dispone de las siguientes **certificaciones medio ambientales** UNE-EN-ISO 14001:2015 y reglamento EMAS.

El sistema de gestión de DomusVi tiene como referente el enfoque preventivo de la propia norma ISO 14001, la cual basa la planificación de todo el sistema en la identificación de riesgos, en este caso, ambientales. Estos Riesgos y Oportunidades asociados a la Gestión Ambiental se establecen tomando como partida el análisis de Contexto y de Partes Interesadas, los Aspectos Ambientales, los Requisitos legales/evaluación del cumplimiento legal, así como cualquier proceso del sistema.

Al igual que en los Riesgos y Oportunidades “generales”, el Departamento de Calidad, con apoyo de los centros y Servicios centrales, establece acciones para acometerlos. Estos riesgos también se categorizan prestando especial importancia a aquellos con mayor prioridad y analizando la necesidad de establecer planes de mejora u objetivos. Periódicamente se realiza seguimiento donde se describe el estado de cada uno de los riesgos y oportunidades identificados y de las acciones propuestas.

Los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales dependen de las acciones y objetivos propuestos. En cuanto a los recursos humanos, el Departamento de calidad gestiona las acciones propuestas, en las que también participan otros departamentos como el de Infraestructuras y Facilities.

### Descripción sobre la aplicación del principio de precaución

El comportamiento ambiental del grupo contempla la perspectiva del Análisis del Ciclo de Vida. De tal forma, DomusVi identifica para cada operación o proceso los elementos de entrada y salida y los Aspectos ambientales relacionados, revisándose anualmente.

La organización está exenta de constituir garantía financiera, relativa a la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental y a la Orden ARM/1783/2011, de 22 de junio, por la que se establece el orden de prioridad y el calendario de constitución de dicha garantía financiera.

### 1.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos

La organización dispone de una instrucción técnica, dirigida a todos sus centros, para la gestión de los residuos en la que se describen las actividades a realizar para la adecuada gestión de los residuos generados así como las responsabilidades en cada caso.

Se dispone de gestores autorizados para la gestión de todos los residuos peligrosos que se generan, y también de no peligrosos, como aceite vegetal y tóner y cartuchos de tinta, cuyo destino es el reciclaje y/o la reutilización.

DomusVi, a finales de 2018, se encontraba en proceso de firmar un convenio con **Ecoembes** para mejorar la gestión de los residuos de envases y de papel y cartón en todos sus centros y servicios.

#### Evolución de la generación de residuos

	2018	2017	2016
<b>Toneladas</b>	37.210,77	36.119,49	35.176,63



## Tipología de residuos

Los residuos generados en residencias de mayores, contemplados en la Ley 22/2011 que hace referencia a residuos peligrosos y no peligrosos, se definen como residuos sanitarios en su totalidad. No obstante, se han separado los que proceden de actividad puramente sanitaria y los que no.

**Residuos NO peligrosos:** en los sanitarios se incluyen todos los de domésticos y asimilables (Clase I y Clase II). La cantidad restante de NO peligrosos la componen los residuos relativos al aceite vegetal, vidrio, papel, cartón, pilas, tóner y cartuchos de tinta.

**Residuos Peligrosos:** la parte sanitaria son las agujas (Clase III, cortantes y punzantes). Los restantes son envases, plásticos contaminados, aceite mineral, fluorescentes y absorbentes contaminados.

Los datos mostrados en la siguiente tabla se refieren a 23 centros y a la oficina de servicios centrales en Vigo, que disponen de certificación medio ambiental. Estos datos son auditados por un organismo externo.

Actualmente se están realizando acciones para mejorar el registro y control de las cantidades generadas en todos los centros.

	2018		2017		2016	
	Total	Sanitarios	Total	Sanitarios	Total	Sanitarios
<b>Residuos NO peligrosos generados (T)</b>	29.822,77	29.735,7	29.782,49	29.718	29.781,63	29.718,8
<b>Residuos peligrosos generados (T)</b>	7,40	1,02	6,34	0,99	5,40	1,05
<b>TOTAL</b>	29.830,17		29.788,83		29.787,03	

### 1.3. Uso sostenible de los recursos

La organización dispone de una instrucción técnica para la gestión de los recursos naturales en la que se establece la sistemática para garantizar que los consumos de energía eléctrica, de agua de abastecimiento, de combustibles derivados del petróleo u otros recursos, se mantengan en unos intervalos previamente definidos, siendo los estrictamente necesarios en función de la actividad y de los objetivos ambientales que sean de aplicación en la organización.

### 1.3.1. Consumo energético y lucha contra el cambio climático

Durante el 2018, DomusVi ha continuado con su política de fomentar el ahorro energético con el objetivo de disminuir asimismo las emisiones de CO<sub>2</sub>. Los datos reportados se refieren a todo el Grupo DomusVi.

#### Consumo energético directo e indirecto

Producto	Consumo Anual	Unidades de medida física
Electricidad*	57.619.480,94	KWh
Gas Natural	69.967.838,19	KWh
Gasóleo	686.723,74	Litros
Propano	1.008.196,45	Kg

*\* Queda excluido el consumo de las oficinas de Servicios Centrales de Barcelona, cuyo consumo se incluye en el alquiler de la oficina. Señalar también que los datos de Adorea Sevilla están incluidos en los de la Residencia Santa Justa ya que los contadores son los mismos; el consumo del servicio de Teleasistencia Pontevedra está incluido en el de las oficinas centrales de Vigo ya que comparten oficina, y el consumo de DomusVi Healthcare está incluido en la residencia Can Buxeres, situados ambos en el mismo edificio.*

Las **no contrataciones a través del proveedor de electricidad** son muy puntuales: cuatro meses para la Residencia DomusVi Real Deleite (Aranjuez, Madrid), DomusVi Palacio de Caldones y DomusVi Carancos en Asturias, y el Centro de Atención Integral a la Discapacidad Oncinada (Estella, Navarra). Además, nueve meses de contratación en los centros residenciales DomusVi Colloto y DomusVi La Sirena (en Asturias) y DomusVi Quel y DomusVi Nájera en La Rioja.

#### Uso de energías renovables

Producto	Consumo Anual	Unidades de medida física
Geotermia*	97.005	KWh
Energía Solar Térmica**	1.675.140	KWh
Energía Solar Fotovoltaica***	1.479.764	KWh
Biomasa	8.685.155,62	KWh

*\*Geotérmica: Se consume únicamente en la Residencia para mayores de Monforte.*

*\*\*Térmica: Se hace un cálculo de una producción de 1420 kWh año por panel.*

*\*\*\*Fotovoltaica: Se hace un cálculo de una producción de 2587 kWh año por panel.*

Medidas implantadas para mejorar la eficiencia energética de la compañía:

En los últimos años se han establecido una serie de objetivos relacionados con la eficiencia energética. Los objetivos definidos para el año 2019 son:

- Reducción del consumo de combustible en un 2% en la organización (centros con SGMA) mediante campaña de sensibilización ambiental.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 1% mediante el estudio de la temperatura del agua en las lavadoras.
- Empleo de elementos físicos como alternativa a la implantación de aire acondicionado en cuatro centros residenciales.

Las principales medidas implementadas para lograr los objetivos definidos en 2018 han sido:

Se ha realizado una **prueba piloto en los centros de la zona centro** con un cambio de modelo de contratación de mantenimientos, pasando de una contratación global donde una empresa se encargaba de todo en todos los centros del área, hacia un modelo de contratación por especialidades, en el que cada especialista se hace cargo de su ámbito en todos los centros de la zona. Cuando finalice el proyecto se realizará una evaluación para analizar resultados y decidir qué modelo puede ser más eficiente para el Grupo.

Asimismo en 2018, se ha hecho hincapié a los centros sobre la importancia del **mantenimiento de las instalaciones solares** para fomentar el ahorro desde tres puntos de vista: económico, emisiones y disminución del consumo de derivados del petróleo o electricidad proveniente de fuentes contaminantes. Cabe señalar que se han puesto en marcha instalaciones de energía solar en las residencias de San Adrián (Navarra) y en la provincia de Barcelona en los centros de Sabadell, Can Buxeres y La Salut.

También se ha continuado con la política de **inversión en calderas de biomasa**, este año con la puesta en marcha en el centro residencial de Carballo (Coruña), además de renovar algunas salas de calderas y sustituir la de la residencia San Adrián (Navarra) y la de Noia (Coruña) por calderas de alta eficiencia. En el grupo DomusVi ya se totalizan once centros cuya **producción de calefacción y ACS** se realiza a través de este combustible, con el consecuente ahorro en emisiones respecto a la utilización de derivados del petróleo, especialmente cuando el gasóleo era el combustible empleado en casi todos ellos.

Por último, cabe destacar el **éxito medio ambiental de las acciones de sustitución de calderas** de productos derivados de combustibles fósiles, especialmente gasóleo, por calderas de biomasa, como es el caso de la residencia de mayores Castro Ribeiras do Lea (Lugo):

Centro	Kg de CO <sub>2</sub> eq 2017	Kg de CO <sub>2</sub> eq 2018
Castro Ribeiras do Lea	194.997,6	18.831,6

Tabla resumen emisiones totales en relación a los consumos energéticos de las instalaciones, en el año 2018:

**Total de emisiones de alcance 1**

Combustible	Consumo Anual	Unidades de medida física	Factor de emisión		Kg de CO <sub>2</sub> eq
Gas Natural*	69.967.838,19	KWh	0,1829	Kg de CO <sub>2</sub> eq/kWh	12.797.117,60
Gasóleo*	686.723,74	Litros	2,8676	Kg de CO <sub>2</sub> eq/L	1.969.249,00
Propano*	1.008.196,45	Kg	2,9383	Kg de CO <sub>2</sub> eq/kg	2.962.383,63
Biomasa*	8.685.155,62	KWh	0	Kg de CO <sub>2</sub> eq/kWh	0

\* Fuente de los factores de emisión: Oficina Catalana del Canvi Climàtic. Calculadora de emisiones de gases de efecto invernadero 2018. Se consideran las emisiones de biomasa neutras, debido a la regeneración de los árboles, pero sí que producen CO<sub>2</sub>n, por lo que la incluimos en los factores de emisión.

**Total emisiones alcance 2 (procedentes de consumo eléctrico)**

Producto	Consumo Anual	Unidades de medida física	Factor de emisión		Kg de CO <sub>2</sub> eq
Electricidad*	57.619.480,94	KWh	0,246	Kg de CO <sub>2</sub> eq/kWh	14.174.392,31

\* Fuente: Factor de emisión publicado por la Agencia Internacional de la Energía para el mix eléctrico Español de 2018.

### 1.3.2. Consumo de agua

El Consumo y suministro de agua se realiza de acuerdo con las limitaciones locales. El agua proviene en todos los casos de la red salvo por dos excepciones. Primera, el agua de la residencia de Maiores de Laraxe (Coruña) proviene de pozos, al no haber agua de la traída en la parroquia. El consumo total anual de este centro es de 24.276 m<sup>3</sup>. Segunda, en DomusVi Carancos (Asturias) el agua procede de manantial (el Consumo de esta última no es cuantificable ya que no existe contador).

Producto	Consumo Anual	Unidades de medida física
Agua	1.291.632,57	m <sup>3</sup>

### 1.3.3. Consumo de papel

En DomusVi se consumieron en el año 2018 un total de **88,81 toneladas de papel**, entre todos los centros y servicios de la compañía. Para reducir el consumo de papel en la empresa, se llevan a cabo actuaciones tales como la digitalización de las firmas de contratos de servicios en los 190 centros residenciales de la compañía, mediante el uso de Tablet.

Producto	Consumo SSCC	Consumo Centros
Papel Normal (Toneladas)	3,17	85,64

## 2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

DomusVi tiene por principio el fomento del empleo estable y no deslocalizado con una firme apuesta por la promoción interna de sus profesionales, otorgando estabilidad y afianzando su compromiso con las personas que forman parte de todas las sociedades de la compañía.

Las políticas activas y estratégicas relativas al personal están inmersas en el día a día de la compañía y orientadas a la atracción, selección y desarrollo profesional, formación, capacitación (Universidad corporativa), mejoras retributivas y prevención de riesgos laborales.

Los principales riesgos vinculados a estas políticas laborales se basan en posibles desviaciones de costes, conflictos laborales, sobrecostes salariales, elevada rotación de personal, absentismo e incremento en el índice de siniestralidad en accidentes de gravedad.

## 2.1. Empleo

### 2.1.1. Datos de la plantilla

#### Nº empleados por sexo:

(a 31 de Diciembre de 2018)	Hombres	Mujeres	Total
Nº empleados	2.216	19.552	21.768

#### Nº empleados por país:

DomusVi no hace distinciones basadas en la nacionalidad o el origen. Únicamente tiene en cuenta la competencia profesional y las actitudes en la selección de sus empleados. En este sentido, cabe destacar que en 2018 los empleados de nacionalidad extranjera representaron el 11,64 % del total de empleados.

La compañía fomenta la diversidad y emplea a personas de **81 países del mundo**, siendo la principal procedencia España (19.233 personas), seguida de Colombia (214), Ecuador (194), Perú (189), Rumanía (167), Congo (119), Bolivia (117), Marruecos (115), entre otros, favoreciendo la integración social.

#### Nº empleados por grupos de edad:

(a 31 de Diciembre de 2018)	Nº empleados
Menores de 25 años	1.567
Entre 25 y 45 años	10.162
Más de 45 años	10.039

#### Nº empleados por puesto de trabajo:

(a 31 de Diciembre de 2018)	Dirección	Equipo técnico	Equipo asistencial	Servicios Hoteleros	Administración
Menores de 25 años	0	77	1.395	42	53
Entre 25 y 45 años	116	705	7.589	954	798
Más de 45 años	92	569	6.921	1.974	483



### Modalidades de contrato y número de despidos por sexo:

Las diferentes modalidades de contrato se han agrupado en tres categorías, atendiendo a la clasificación actual del Ministerio de Empleo. Así, se distingue entre contratos indefinidos, contratos de duración determinada (interinidad, obra y servicio, eventual) y temporales (relevo, prácticas, jubilación, formación).

El número total de contratos firmados en 2018 por DomusVi es mucho mayor que el total de empleados, debido a la idiosincrasia propia del servicio que ofrece la compañía: atención socio sanitaria 24 horas, todos los días del año.

<i>(Promedio 2018)</i>	Hombres	Mujeres
Nº total de contratos de trabajo*	3.343	27.853
contratos indefinidos*	1.148	10.576
contratos de duración determinada	1.997	16.059
contratos temporales	198	1.218
Nº de despidos	48	217

<i>(a 31 de diciembre 2018)</i>	Hombres	Mujeres
Nº total de contratos de trabajo	2.216	19.552
contratos indefinidos	1.252	11.505
contratos de duración determinada	838	7.270
contratos temporales	126	777

### Modalidades de contrato y número de despidos por edad:

<i>(Promedio 2018)</i>	Menores de 25 años	Entre 25 y 45 años	Más de 45 años
Nº total de contratos de trabajo	3.516	15.069	12.611
contratos indefinidos	278	5.367	6.079
contratos de duración determinada	2.657	9.136	6.263
contratos temporales	581	566	269
Nº de despidos	21	123	121

<i>(a 31 de diciembre 2018)</i>	Menores de 25 años	Entre 25 y 45 años	Más de 45 años
Nº total de contratos de trabajo	1.567	10.162	10.039
contratos indefinidos	212	5.621	6.924
contratos de duración determinada	1.027	4.175	2.906
contratos temporales	328	366	209

**Modalidades de contrato y número de despidos por puesto de trabajo:**

<i>(Promedio 2018)</i>	Dirección	Equipo Técnico	Equipo Asistencial	Servicios Hoteleros	Administración
Nº total de contratos de trabajo	181	5.937	19.280	4.190	1.608
contratos indefinidos	167	2.126	6.981	1.614	836
contratos de duración determinada	12	3.644	11.159	2.503	738
contratos temporales	2	167	1.140	73	34
Nº de despidos	10	128	49	52	26

<i>(a 31 de diciembre 2018)</i>	Dirección	Equipo Técnico	Equipo Asistencial	Servicios Hoteleros	Administración
Nº total de contratos de trabajo	208	1.351	15.905	2.970	1.334
contratos indefinidos	202	754	8.942	1.875	984
contratos de duración determinada	3	458	6.283	1.042	322
contratos temporales	3	139	680	53	28

## Políticas de desconexión laboral

DomusVi no dispone de **políticas formales de desconexión laboral**, debido a la idiosincrasia propia del servicio, ya que ofrece servicios de atención a las personas residentes / usuarias durante las 24 horas.

No obstante, salvo los miembros del comité de dirección y empleados de reporte directo a dirección, que deben atender urgencias y situaciones excepcionales fuera de su horario laboral, el resto de empleados debe ajustarse exclusivamente a su jornada laboral.

### 2.2. Organización del trabajo

DomusVi dispone de una política general de flexibilidad horaria y todos los empleados cumplen con su jornada laboral establecida. A principios de año, el departamento de Recursos Humanos hace entrega a sus empleados del calendario laboral del año en curso, en el que se especifican los días festivos nacionales, autonómicos y locales, las jornadas de trabajo, los días de descanso semanal, vacaciones, etc.

Los Servicios Centrales de la compañía disponen además de un horario flexible y de jornada intensiva en los meses de verano.

Los servicios 24/7 (teleasistencia, atención al cliente...) disponen de un cuadro de turnos definido para dar cobertura total al servicio. Cada trabajador tiene previo conocimiento de su horario, sus descansos diarios y semanales, así como de su periodo de vacaciones.

#### 2.2.1. Absentismo

Para extraer el **índice de absentismo** de los empleados de DomusVi, se han tenido en cuenta las siguientes tipologías de ausencia: acumulación de lactancia, accidente de trabajo, accidente no laboral, enfermedad profesional, enfermedad común, maternidad, paternidad, riesgo de embarazo, huelga parcial y huelga total.

Así, dicho índice se ha calculado en base a los días naturales de absentismo / días compactados de plantilla \* 100.

(Promedio mensual año 2018)	%
Índice de absentismo	9,99

Como medida para reducir dicho absentismo, la compañía dispone de un departamento de gestión del absentismo, formado por personal sanitario y en colaboración con mutuas de accidentes de trabajo, que realiza un seguimiento de las bajas ocurridas en el grupo, interesándose por las patologías de los trabajadores y proponiendo a las mutuas de accidentes aquellas acciones encaminadas a reducir el tiempo de espera en la realización de pruebas diagnósticas.

### 2.2.2. Conciliación

La compañía trabaja para facilitar la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral, permitiendo **una mayor autonomía en la organización de la jornada** y manteniendo un entorno de trabajo agradable que redunde en un incremento de la eficiencia operativa, así como mejore la calidad del servicio a sus clientes.

Para ello, la empresa fomenta como política social la posibilidad de acogerse a reducción de jornada por guarda legal, cuidado de personas con discapacidad, excedencias, permisos especiales, días de libre disposición, ampliación de la licencia por nacimiento de hijo, jornadas continuadas por situaciones especiales, así como una amplia flexibilidad horaria para colectivos que realizan su trabajo en jornada partida (equipo de dirección y servicios corporativos). **La empresa no limita las reducciones de jornada** por maternidad / paternidad, ni discrimina los permisos de paternidad por orientación sexual (parejas del mismo sexo).

Además, la empresa tiene una especial sensibilidad en los cambios de turno solicitados por cuidado de personas mayores.

DomusVi pone a disposición de sus empleados un **Plan de retribución flexible**. Un sistema que permite modificar, individual y voluntariamente, la estructura de la retribución (dineraria), sustituyendo una parte de la misma por determinados productos o servicios (en especie). Los beneficios de este plan se producen a través del tratamiento favorable, en el marco del IRPF, de las cantidades destinadas a la adquisición de esos productos, ya que los importes destinados están exentos de tributación o disponen de una tributación más favorable.

Entre los **beneficios** previstos en la vigente normativa fiscal, la empresa dispone los siguientes:

- Seguro médico (incluyendo cónyuge e hijos)
- Guardería
- Tarjeta de transporte público
- Tarjeta restaurante

### 2.3. Salud y seguridad

DomusVi destaca la importancia de la integración de la prevención en todos sus niveles, fomentando una auténtica cultura preventiva en todos sus ámbitos.

La integración de la prevención en el conjunto de las actividades de DomusVi implica que los procesos, la organización del trabajo y las condiciones en que éste se preste, se realicen en las máximas condiciones de seguridad y salud.

Para ello, DomusVi dispone de un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, documento a través del cual se desarrolla su actividad preventiva, realizándose las evaluaciones de riesgos de todas las instalaciones y puestos de trabajo, trasladándose las acciones correctivas derivadas de éstas, a una planificación de la actividad preventiva, organizando y ejecutando las medidas que sean necesarias.

A través de los servicios especializados concertados para tal fin, DomusVi ofrece y realiza a **sus trabajadores una vigilancia de su salud** de manera anual, con la realización de los reconocimientos médicos necesarios en función de los riesgos inherentes a sus puestos de trabajo.

Así mismo, DomusVi **forma a su trabajadores en las medidas preventivas** que deben adoptar en el desarrollo de su trabajo, y facilita los equipos de protección individual que sean necesarios para una ejecución segura de sus tareas.

Los centros de trabajo de DomusVi disponen de las medidas de emergencia que se deben adoptar en el caso de que se produzca una situación que lo requiera, disponiendo de personal formado para esta labor y realizándose los simulacros necesarios para su entrenamiento.

Todos los accidentes de trabajo que sufren los trabajadores son investigados, adoptándose las medidas necesarias para que éstos no vuelvan a suceder.

Los trabajadores y sus representantes contribuyen a la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en DomusVi, colaborando en la adopción y en el cumplimiento de las medidas preventivas a través de la participación que se les reconoce en los Comités de Seguridad y Salud.

En su compromiso de mejora continua, DomusVi está auditada y dispone de la **certificación OHSAS 18001** que abarca el 95 % de sus sociedades.

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.

	(Promedio 2018)	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja		112	1.426
Índice de frecuencia de accidentes (Nº de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas) (GRI 403-2)*		223	349
Índice de gravedad (Número de jornadas perdidas por accidentes de trabajo por cada mil horas trabajadas) (GRI 403-2) **		6.606	8.853
Nº bajas por enfermedad profesional (GRI 403-2)		0	0
Índice de absentismo***		4,72 %	10,58 %
Horas de absentismo (jornadas completas de absentismo)		23.471	463.532

**\*Nota: se considera el siguiente método de cálculo (nº accidentes con baja por cada millón de jornadas trabajadas)**

**\*\* Nota: se considera el siguiente método de cálculo (nº de jornadas perdidas por accidentes de trabajo por cada millón de jornadas trabajadas correspondientemente para hombre o mujer.**

**\*\*\* El Índice de Absentismo se ha calculado en base a Días Naturales de absentismo / Días Compactados de plantilla \* 100**

## 2.4. Relaciones Sociales

### 2.4.1. Comunicación

Conforme a la legislación vigente, DomusVi respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos sus trabajadores.

La elección de la representación de los trabajadores se realiza mediante sufragio cada cuatro años. Los resultados de las elecciones sindicales determinan la composición de los diferentes Comités de Empresa, así como los delegados de personal, que serán los órganos interlocutores con la representación de la empresa. Los representantes elegidos cuentan con un crédito horario sindical para poder ejercer sus funciones.

### 2.4.2. Participación

Los delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo, siendo designados por y entre los representantes del personal.

En aquellos centros de trabajo con número suficiente de empleados, se constituyen los Comités de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

En las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud se analizan todos aquellos asuntos relacionados con la prevención de riesgos laborales, así como los accidentes de trabajo que hayan podido suceder, proponiéndose medidas para que no vuelvan a ocurrir.

En DomusVi hay constituidos 149 Comités de Seguridad y Salud.

#### Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país:

(a 31 de Diciembre de 2018)	% empleados cubierto por convenio colectivo
España	100 %

## 2.5. Formación

DomusVi dispone de diferentes políticas implementadas en el campo de la formación divididas en tres áreas de actuación: empleados, exterior y alumnos en prácticas.

#### **Política de formación interna (empleados):**

Desde DomusVi se entiende por formación interna todas aquellas acciones encaminadas a la **actualización de conocimientos, competencias y prácticas de sus trabajadores**, con el



objetivo de que puedan aportar todos los recursos necesarios para que su labor camine cada día hacia la excelencia, en busca del desempeño adecuado.

Se debe señalar que los planes de formación de DomusVi nacen con la voluntad de satisfacer las necesidades que tiene la compañía y de potenciar el elevado nivel de cualificación y especialización de sus profesionales. Por tanto, el **Plan de Formación de la compañía se relaciona con el Plan Estratégico de la empresa.**

Se apuesta por la **formación continua** como vía para permanecer actualizados y preparados para las nuevas circunstancias del mercado laboral.

DomusVi **busca nuevos objetivos** para mantenerse como líder en el sector, lo que requiere un capital humano en constante reciclaje y que sepa afrontar los retos tanto a nivel competencial como de conocimientos técnicos.

Por tanto, para la empresa, la formación es crucial en el desarrollo personal y profesional de cualquier persona, por el impacto que genera tanto en su competencia profesional como en su imagen como empresa.

El plan de formación interna de la Compañía, se estructura en base a **tres grandes áreas**:

- **Formación Estratégica:** Formaciones dirigidas a reforzar la posición diferenciada en el sector. Enfocadas a potenciar las habilidades en la gestión de equipos, proyectos y mejora de las competencias personales.
- **Formación desarrollo del nivel técnico:** Formaciones que proporcionan conocimientos adicionales para el desarrollo del trabajo específico de los profesionales.
- **Formación requerida por la legislación vigente:** Formaciones que proporcionan a los trabajadores las titulaciones requeridas, tanto en la legislación vigente como en los sistemas integrados de la Compañía.

Además, la formación interna de DomusVi puede ser de **modalidad**:

- **Reglada:** Acciones formativas con una duración mínima de 3 horas y que son Conducentes a un título/certificado de formación. Pueden ser impartidas por personal docente interno o externo.
- **No Reglada:** Acciones formativas inferiores a tres horas e impartidas por personal interno.

Según el **modelo de impartición**, cabe destacar las siguientes opciones:

- Formación presencial
- Formación Mixta (presencial + online)
- Formación a distancia
- Formación online: en la que se ha creado un campus virtual en el que cada alumno tiene acceso a diferentes cursos y opciones, según su categoría profesional y sus necesidades de formación detectadas.

#### **Política de formación al exterior:**

Desde DomusVi se entiende por Formación al exterior toda actividad dirigida al **desarrollo de profesionales externos** a la Empresa.

Actualmente se da una situación de **déficit en determinadas categorías profesionales** de la Empresa y en zonas geográficas concretas. Las previsiones de futuro indican que esta situación empeorará ya que se volverá a alcanzar niveles de pleno empleo en los próximos años.

La formación para el empleo debe ser una de las líneas estratégicas de las empresas para solventar este déficit y adelantarnos a situaciones futuras.

#### Mapa de proceso:

- Identificación de zonas de intervención prioritarias
- Solicitud de reunión con responsable del área de empleo
- Solicitud de la subvención
- Concesión de la subvención
- Ejecución de la formación
- Cumplimiento del compromiso de contratación de los alumnos formados

#### **Política de formación de alumnos en prácticas:**

DomusVi dispone de una ventaja competitiva frente al resto de empresas, por su cualidad de referente en España, para la realización de prácticas por el prestigio y nombre que tiene como empresa líder y de referencia en el sector; por la red de relaciones creada con las Instituciones que imparten formación; y por las posibilidades de obtener un puesto de trabajo en la Compañía.

### Horas totales de formación interna realizadas en 2018, por categoría profesional:

Categoría profesional	Dirección	Equipo Técnico	Equipo Asistencial	Servicios Hoteleros	Administración
<b>Horas totales de Formación</b>	15.431,92	26.905,81	197.301,92	21.813,72	5.336,69

#### 2.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Debido a la actividad propia de la compañía (cuidado de personas mayores y/o en situación de dependencia) todos sus centros (tanto residenciales como servicios centrales) están 100% adaptados a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

La compañía está plenamente sensibilizada con el este colectivo y establece acciones de adecuación de los puestos de trabajo para aquellos empleados que tienen diversidad funcional y/o una necesidad especial.

La compañía, concienciada y comprometida con la inserción laboral de personas con discapacidad, da prioridad a candidaturas de personas con discapacidad con el fin de contribuir a la igualdad de oportunidades en materia laboral de este colectivo. La media de profesionales con discapacidad en 2018 representó el 1,59 %.

DomusVi mantiene una estrecha relación de **colaboración con diversas entidades dedicadas a la empleabilidad de miembros de colectivos en riesgo de exclusión social** como son:

- Programa de Inserción Socio-Laboral Asociación AFAP
- Fundació JOIA
- Fundación DKV Integralia
- FAMMA-Cocemfe Madrid
- Fundación Adecco
- Fundación Manpower
- Inserta, Fundación Once
- Fundación Prevent
- Fundación Randstad
- Fundación Síndrome de Down de Madrid - Labor 3 – AFANIAS
- Asociación de Empleados de Iberia, Padres de Minusválidos (APMIB)
- Fundació Comtal
- Fundación DFA
- Fundació Èxit

Además, los centros residenciales DomusVi establecen convenios de colaboración con asociaciones locales de discapacidad y centros especiales de empleo. A través de estos acuerdos, la compañía ofrece contratos en prácticas y laborales a personas con diversidad funcional.

Asimismo, desde el departamento de formación de DomusVi se facilita el acercamiento de las personas con discapacidad a la realidad laboral del sector potenciando aquellas acciones encaminadas a complementar los conocimientos adquiridos por los alumnos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que les preparen para el ejercicio de sus actividades profesionales.

Durante el año 2018, DomusVi ha firmado 59 convenios de colaboración con asociaciones de discapacidad, centros especiales, fundaciones, etc. y formado a 120 alumnos en riesgo de exclusión social y discapacidad, que han realizado un total de 9.105 horas de prácticas en los centros residenciales de la compañía.

#### Nº personas empleadas con discapacidad:

Empleados con discapacidad (Promedio 2018)	Total
Del 33% al 65% con ayuda	8
Del 33% hasta el 65%	327
Más del 65%	13

### 2.7. Igualdad

DomusVi declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de su organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de su Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, DomusVi asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta como la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo.

En el año 2018, DomusVi firmó el **Plan de Igualdad de la empresa ServiSar Servicios Sociales SLU**, empresa integrada en el holding. El objetivo del nuevo Plan es que conlleve mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento. La compañía continúa así con su compromiso de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Al cierre de este informe, DomusVi está en trámites para firmar 5 planes de igualdad más, de otras empresas de la compañía.

### 3. Información sobre derechos humanos

DomusVi dispone desde hace años de un Código de Conducta y un Código Ético siendo las versiones actuales las aprobadas por el Consejo de Administración en el año 2018.

El respeto a la dignidad de la persona, a su integridad física y moral y al ejercicio responsable de su libertad, constituyen los puntos cardinales de la Ética de la Organización. En el año 2007 tomando como premisa estos principios, se definieron los Criterios Éticos del Grupo, inspirados en el espíritu y la letra de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y en los principios contenidos en la Constitución Española.

El texto de los criterios desarrolla las Responsabilidades y Derechos de todas las personas que integran la compañía DomusVi:

- La organización
- Los profesionales
- Los usuarios
- El entorno afectivo

La cultura corporativa, junto con estos Criterios Éticos, conforman la base sobre la que se sustenta el actuar de la Organización y, por tanto, también su Código de Conducta.

DomusVi, desde su constitución, está comprometida con la protección de los Derechos Humanos siendo plenamente consciente del riesgo de que los mismos sean vulnerados cuando se trata de colectivos tan vulnerables como son los de las personas mayores y las personas con discapacidad a las que cuida, motivo por el cual extrema dichas medidas de protección.

No existe ningún tipo de discriminación en el grupo en materias de empleo y ocupación, tratándose a todos los empleados de manera justa, sin discriminación alguna por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o psíquica o pertenencia a algún sindicato o asociación. Bajo ningún concepto se contrata a personas por debajo de la edad mínima de contratación ni se firman contratos en fraude de ley.

Se establecen medidas de control respecto a proveedores y clientes para detectar cualquier vulneración de la política anterior sobre Derechos Humanos, ya sea causada desde dentro de

la organización o causada por un tercero. En el supuesto que se observara la práctica de actitudes o actuaciones sospechosas de vulnerar los Códigos de Conducta y Éticos de la Compañía, se adoptarían las medidas convenientes y finalizaría de inmediato la relación contractual con dicho proveedor o se prescindiría de dicho empleado.

DomusVi no ha recibido ningún caso/denuncia de vulneración de derechos humanos ni tampoco por discriminación de ningún tipo.

#### 4. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

El Grupo DomusVi ha adoptado una **política de tolerancia cero frente a la corrupción**, y se compromete plenamente a respetar todas las leyes y reglamentaciones contra la corrupción en todos los lugares donde ejerce sus actividades. Esta política se aplica al conjunto del Grupo y a todos sus socios, en particular a quienes puedan actuar en su nombre, así como a los proveedores.

Enmarcado en la política de tolerancia cero en materia de corrupción, se encuentran, en particular, **prohibidas las siguientes prácticas**:

- Soborno
- Extorsión o solicitud de favores
- Tráfico de influencias
- Blanqueo de los ingresos de esas prácticas

DomusVi dispone de un canal de comunicación -en el que se pueden reportar denuncias- destinado a todos sus stakeholders (empleados, proveedores, administraciones y clientes) a través del cual, y de forma anónima, se pueden trasladar las diferentes consultas, quejas y sugerencias relativas a la compañía.

El Grupo DomusVi se compromete expresamente, a que no recaiga ningún daño sobre una persona que, de buena fe, lleve a conocimiento de la empresa sospechas de infracción o que rehúse participar en actividades de corrupción.

Las personas relacionadas con DomusVi, tanto a nivel interno como externo, se abstendrán de realizar prácticas que supongan, por acción u omisión: soborno, corrupción, comisión ilegal o cualquier otro acto que implique obtener mediante un acto ilícito o generación de una situación de favor irregular, alguna ventaja o beneficio, ya sea personal, para DomusVi o para un tercero.

Serán consideradas como atenciones permitidas todas aquéllas que, siendo acordes a la legislación aplicable, principios éticos y normativa interna de la organización, sean realizadas como práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado y siempre que su valor económico no sea significativo o sea meramente simbólico.

La gestión de DomusVi se fundamenta en la transparencia y el buen gobierno corporativo. La Organización se obliga a facilitar, en las relaciones con sus socios, toda la información relevante para la toma de decisiones y el desarrollo de la empresa.



Asimismo, DomusVi realiza todas las actuaciones necesarias orientadas al mantenimiento y conservación de los activos de la organización, haciendo un uso eficiente y adecuado de los mismos, bien sean activos físicos, financieros y/o inmateriales.

DomusVi establece los cauces necesarios para asegurar que los registros de actividad financieros y contables se preparan de manera precisa y fiable.

Los profesionales de DomusVi serán transparentes en su actuación, fomentando un clima de confianza y colaboración, y se responsabilizan del cumplimiento de los compromisos adquiridos con los negocios, proyectos estratégicos y comerciales.

La toma de decisiones en la organización se fundamenta en unos circuitos cuyo diseño contempla la participación y aprobación de los responsables implicados por razón de la materia que se trate, atestiguando que toda decisión sea estudiada desde diferentes puntos de vista.

La planificación en la gestión de DomusVi está orientada a la previsión de los riesgos y dificultades que puedan sobrevenir y la provisión de los recursos financieros, formativos, humanos o de cualquier índole, que sean precisos para afrontar cualquier tipo de contingencia previsible.

DomusVi vela por la disposición y el mantenimiento de los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para su negocio, sus personas y su reputación, especialmente en lo tocante a evitar cualquier actividad relativa a la corrupción y el soborno. Además, debido a la tipología del negocio, sería muy difícil la aplicación de corrupción y soborno en la compañía.

Los profesionales de DomusVi colaborarán, facilitándoles el trabajo, con las unidades de auditoría interna, inspección, intervención y otras de control interno, así como con los auditores externos y autoridades competentes.

Asimismo, la concurrencia a la adjudicación de bienes y/o servicios por parte de la Administración Pública, se realizará siempre de forma transparente.

Las aportaciones de DomusVi a asociaciones del sector durante el año 2018 ascienden a un total de 142.007,46 €.

## 5. Información sobre la sociedad

El Comité de Dirección de DomusVi tiene la responsabilidad de fijar la Política general de **control y gestión de riesgos**, identificando los principales riesgos de las sociedades integradas en el Grupo, organizando los sistemas de control interno y de información adecuados, así como llevar a cabo el seguimiento periódico de dichos sistemas.

El **compromiso** de la Sociedad se basa en establecer los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta el Grupo. La política general de control y gestión de riesgos se desarrolla y

complementa con las políticas específicas que puedan establecerse en relación con determinados riesgos, funciones corporativas o negocios del Grupo.

Una vez identificados dichos riesgos, el control de los mismos se materializa a través de un sistema integral de control y gestión de riesgos, soportado en una adecuada definición y asignación de funciones y responsabilidades a nivel operativo y en unos procedimientos, metodologías y herramientas de soporte adecuados a las distintas etapas y actividades del sistema.

Al ser un Grupo dedicado fundamentalmente a cuidados a las personas mayores y/o con dependencia, **el mayor riesgo es el reputacional**, debido a la sensibilidad que se ha de tener en el cuidado este colectivo, especialmente si son dependientes. Una mala praxis de los profesionales que trabajan en los Centros Residenciales o una vulneración del Código de Conducta o Código Ético, bien por parte de los empleados, bien por parte de los proveedores, puede tener un impacto muy negativo para el Grupo.

Existen, asimismo, **otros riesgos como son:**

- Tener las adecuadas políticas y procedimientos corporativos que permitan el buen desarrollo de la Sociedad y la optimización de los resultados.
- Que la facturación se realice en tiempo y forma. Es indiscutible que si no se es extremadamente riguroso facturando en tiempo y forma aumentará el período medio de pago por parte de los clientes de la Sociedad, ya sean privados o públicos con el consiguiente perjuicio que ello comporta.
- Tener un riguroso control del registro de clientes y de los datos de la actividad. Entre otros extremos permite tener conocimiento de la ocupación de los Centros y la adopción de las medidas que sean necesarias cuando la misma baje.

El compromiso de DomusVi con el desarrollo sostenible se basa en la transparencia y en la buena praxis, a todos los niveles: financiero, asistencial y de negocio. La posición del Grupo es siempre ayudar a los usuarios y familiares en cualquier tramitación que pudieran necesitar para conseguir ayudas de la Administración.

Desde hace muchos años impera en el Grupo una política que fomenta el voluntariado para aproximar los diversos agentes sociales a las personas mayores y/o con discapacidad.

## 5.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

### 5.1.1. Empleo y desarrollo local

DomusVi apuesta por la economía local y de proximidad. Con presencia en todas las comunidades autónomas, la compañía, a través de sus centros y servicios, facilita la contratación de proveedores locales y promueve el empleo en cada localidad y cercanías.

Además, la compañía promueve los acuerdos de colaboración con asociaciones y fundaciones locales de discapacidad, de inclusión social, universidades, escuelas de negocio, colegios de formación profesional, etc.

DomusVi favorece el empleo local mediante la oferta de cursos gratuitos especializados en el sector sociosanitario, en colaboración con las oficinas de empleo de la zona, destinados a personas sin empleo, ofreciendo además un compromiso de contratación posterior.

La empresa se da a conocer también en los entornos locales mediante su presencia en eventos y ferias de empleo locales, en las que el departamento de selección de DomusVi entrevista candidatos para cubrir puestos de empleo de la zona.

En algunas localidades las residencias DomusVi son una de las principales fuentes de empleo y de actividad económica, cumpliendo además una labor social con las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, garantizando la atención sociosanitaria de la población.

Así, en poblaciones como **Larouco (Ourense)**, con una población activa de 207 habitantes, la residencia DomusVi emplea a un total de 47 personas, lo que supone un 22,70% de la población de la localidad entre 18 y 65 años.

Otro ejemplo es el del **centro de salud mental Mentalia Pamplona**, que emplea a 71 personas en la localidad de Olaibar (Navarra), sobre una población activa de 257 personas, representando así el 27,62%.

En cuanto a la **división de discapacidad**, DomusVi ofrece empleo al 51,90% de la población activa (un total de 136 empleados sobre 262 personas) en la localidad de El Salobre (Gran Canaria) en su **centro CAMP El Tablero**.

### 5.1.2. Relaciones con comunidades locales

Bases de la Línea Estratégica de Relación con el entorno:

- Basada en la generación de confianza. Estableciendo bases sólidas de colaboración mutua con el resto de agentes de la Zona.
- Centros y Servicios Abiertos a la Ciudadanía
- Desarrollo de Programas y Actividades para los usuarios abiertos a la Zona. Participación de nuestros usuarios, en las Actividades desarrolladas y lideradas por otros actores del entorno.
- Potenciación de la Generación de Empleo en la zona.
- Fomento de los valores y desarrollo de políticas en materia de Igualdad de género.
- Desarrollo de acciones para la inserción laboral de Colectivos en Riesgos de Exclusión del entorno.
- Desarrollo de la Economía Local, con la elección/compra de bienes y servicios de la Zona.
- Desarrollo de iniciativas Medioambientales sostenibles en la zona.
- Colaboración Público-Privada como forma de generación de valor a la Comunidad.

### 5.1.3. Acción social y patrocinio

DomusVi, a través de su Fundación, promueve la toma de conciencia de la sociedad en general, sobre las necesidades y la realidad de las personas mayores, potenciando valores y actitudes positivas en torno a los colectivos más vulnerables.

Durante el año 2018, la Fundación DomusVi dio voz a los residentes y usuarios de los centros de la compañía, a través de acciones de voluntariado que giraban en torno a la música, el deporte, las relaciones personales, intergeneracionales, talleres culinarios, y todo tipo de actividades.

Así, se han llevado a cabo una serie de **jornadas de voluntariado** con trabajadores de empresas de otros sectores, para concienciarles sobre las necesidades de los colectivos a los que cuidamos día a día:

- **Farmacéutica Lilly:** Jornadas de voluntariado corporativo el día 27 de septiembre simultáneamente en 10 provincias: en la Residencia DomusVi Monte Val (Ciudad Real); Residencia Francesc Layret (Barcelona), Residencia DomusVi A Coruña; Residencia DomusVi Matogrande (Coruña); Residencia DomusVi Miraflores (Bilbao), Residencia DomusVi Santa Justa (Sevilla), Residencia DomusVi Ciudad de las Artes (Valencia) Residencia DomusVi Palma (Mallorca); Residencia DomusVi Zalfonada (Zaragoza); Residencia DomusVi Micaela Aramburu (Cádiz) y Residencia DomusVi Fuentesol (Málaga).
- **Fabricante de software Salesforce:** Jornada de voluntariado corporativo el 23 de noviembre en la ciudad de Barcelona en dos centros residenciales: DomusVi La Salut y Residencia Francesc Layret.
- **Fundación La Caixa:** Programa de Voluntariado “Final de Vida y Soledad” en la ciudad de Sevilla.
- **Fundación Pasqual Maragall:** Programa de grupos terapéuticos para cuidadores no profesionales de personas con Alzheimer en Sevilla.
- **Obra social La Caixa- IL3 Universidad de Barcelona:** Realización del curso de “Cuidadores no Profesionales de Personas en Situación de Dependencia”.

Además, se han llevado a cabo diversas **colaboraciones con asociaciones locales** para favorecer la acción social: Banc de Sang i Teixits, IL3-Universitat de Barcelona, Escola d’Infermeria Gimbernat, y el proyecto “Flamenco para recordar: el espectáculo” (Badajoz).

DomusVi no ha realizado durante el 2018 ninguna aportación a fundaciones y/o entidades sin ánimo de lucro.

## 5.2. Subcontratación y proveedores

La política de compras, aplicable a todos los servicios de DomusVi, recoge los principios fundamentales en materia de seguridad y sostenibilidad que marcan la relación de la compañía con sus proveedores. Están basados en el Código de Ética Empresarial y la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

Se busca potenciar la gestión adaptada a los requerimientos específicos de cada proyecto, aplicando a las compras relevantes una visión global, con el fin de aprovechar las sinergias y el amplio conocimiento del mercado de proveedores.

La coordinación global de la actividad recae en el Departamento de Compras de DomusVi, que pone en valor la política medio ambiental de la compañía haciendo partícipes a sus proveedores de la misma, incorporando la responsabilidad ambiental y social a la cadena de suministro.

Como documento para la selección de proveedores se emite una RFP (concurso) desde el Departamento según el tipo de producto/servicio a contratar. Este proceso incluye el cumplimiento del **autocuestionario de eficiencia ambiental (FC-11-02)**, por parte de los proveedores que se presentan al concurso.

Este cuestionario de eficiencia ambiental incluye información sobre aspectos tales como emisiones, contaminación, vertidos, gestión de residuos, ruido, emergencias y consumo de recursos (energías renovables, electricidad, etc.).

Una vez recepcionadas las ofertas, se realiza la comparativa entre ellas para la selección del proveedor más adecuado respecto a los siguientes criterios de selección:

- Evolución de histórico de compras
- Requisitos, especificaciones técnicas y certificaciones en calidad y medioambiente
- Tiempo de reposición de suministro
- Calidad del producto o servicio
- Precio

El Departamento de Compras de DomusVi, en el proceso de solicitudes de propuesta (RFP), requiere a sus proveedores las certificaciones ISO 14.0001 e ISO 9.001, como un elemento más de valoración global de la oferta.

Por otro lado, DomusVi subcontrata servicios de mantenimiento de los centros residenciales, tales como jardinería y lavandería, a empresas que fomentan la inclusión social de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.

El Departamento de Compras de DomusVi se somete anualmente a auditoría interna y externa, de calidad y medioambiente.

Además, los centros de trabajo de la compañía realizan semestralmente encuestas de satisfacción de los proveedores centralizados, con el objetivo de reevaluar la cadena de

suministro y asegurar que todos los productos comprados y servicios subcontratados cumplen con los requisitos de compra especificados.

Los **criterios a valorar** engloban los siguientes aspectos:

- Relación Calidad – precio
- Plazo de entrega
- Detalle de documentos (albaranes, facturas, etc.)
- Resolución de incidencias
- Atención al cliente
- Pedidos completos (única recepción)

En el ejercicio 2018, el total de proveedores evaluados superó la evaluación con una **nota media de 3,82 sobre un máximo de 5 puntos**, por lo que la totalidad se ha considerado proveedores aptos.

### 5.3. Consumidores

De acuerdo a las actividades desarrolladas por DomusVi en relación a los consumidores, se entienden como tales los residentes, usuarios y familiares.

Las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores, se describen en los procedimientos clave y de apoyo, cuyo impacto se evalúa mediante la realización de auditorías internas y externas, así como mediante el seguimiento y medición de los procesos, a través de incidencias e indicadores, relativos a los mismos.

Los procedimientos implicados son:

Clave:

- Limpieza y lavandería
- Valoración
- Gestión asistencial
- Gestión Psicosocial
- Gestión de fármacos
- Transporte de usuarios
- Análisis de peligros y puntos críticos de control en cocinas (APPCC)
- Alimentación
- Compras
- Imagen y confort

Apoyo:

- Auditorías internas
- Calibración de equipos de medida
- Requisitos legales
- Mantenimiento de instalaciones
- Seguimiento y medición de los procesos

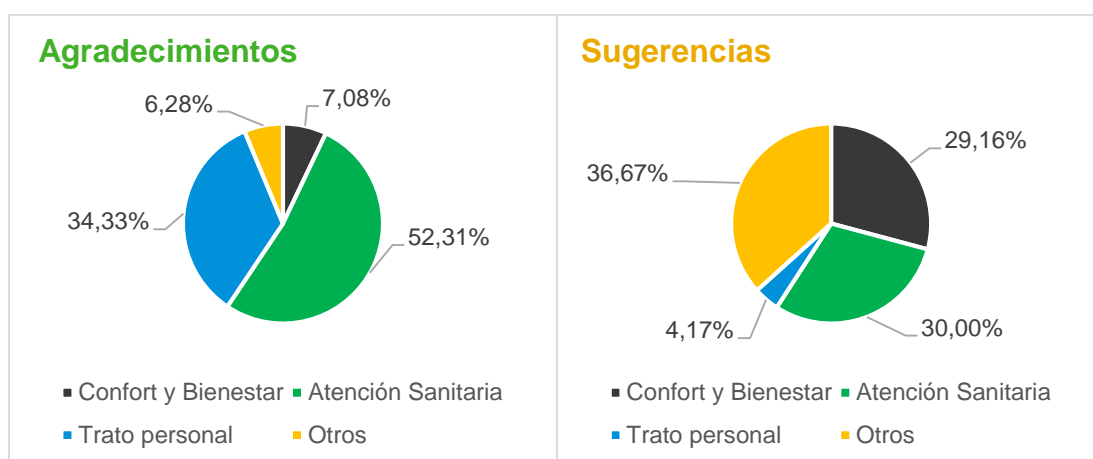
DomusVi dispone de un **servicio de atención telefónica (900 45 65 85) y a través de chat, de carácter gratuito**, que atiende de lunes a viernes de 9 a 21 hs y sábados de 10 a 14.30 hs.

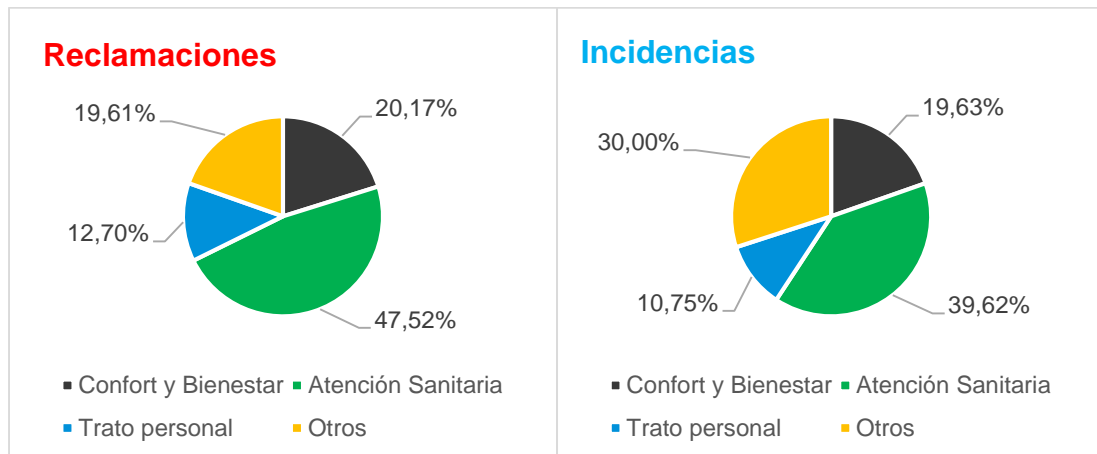
Además, DomusVi dispone de un sistema de **registro informatizado de agradecimientos, sugerencias, incidencias y reclamaciones (ASR)**, a través de su programa de relación con el cliente al que tienen acceso todos los centros y servicios de la compañía, así como el propio servicio de atención al cliente, para dejar constancia de toda la información recibida de sus stakeholders.

En 2018 la compañía registró un total de 1.863 ASR, que se desglosan de la siguiente manera, según su **tipología**:

Tipología	Cerrados	Abiertos	% Respuesta
<b>Agradecimientos</b>	1.044	92	91,90 %
<b>Sugerencias</b>	85	34	71,42 %
<b>Reclamaciones</b>	295	50	85,50 %
<b>Incidencias</b>	201	62	76,42 %

Las **temáticas** a las que hacen referencia los 1.863 ASR recibidos durante el año 2018, se desglosan en las categorías Confort y bienestar, Atención sanitaria, trato personal y otros. Asimismo, se detallan los % referentes a cada temática, según el tipo de ASR recibido por los distintos canales de atención al cliente:





#### 5.4. Información fiscal

Los beneficios obtenidos antes de impuestos en el año 2018 por el grupo DomusVi en España han sido de 22.334.815,35 €

El impuesto de sociedades pagado en 2018, correspondiente a los pagos a cuenta de 2018, así como a la liquidación de 2017 suman un total de 7.500.735,97 €

DomusVi no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2018.



## ANEXO 1. Tabla contenidos Ley 11/2018

A tenor de la ley, la compañía ha analizado sus impactos derivados de su modelo de negocio y considera como relevantes los siguientes impactos:

Contenidos Ley 11/18	Ubicación en este informe (Página/s)	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting orientativo (GRI)
<b>Información general</b>			
Descripción del modelo de negocio	3	√	GRI 102-2 GRI 102-6
Presencia geográfica	3	√	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7
Objetivos y estrategias de la organización	4	√	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	4	√	GRI 102-15
Gestión de riesgos	27, 28	√	GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	4, 5	√	GRI 102-54
Análisis de materialidad	5	√	GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 103-1
<b>Cuestiones Medioambientales</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	6	√	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-15
<b>Información general detallada</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	6, 7	√	GRI 103
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	6, 7	√	GRI 103
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	7, 8	√	GRI 103
Aplicación del principio de precaución	8	√	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	8	√	GRI 103
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	8	Se reporta parcialmente. La compañía se encuentra trabajando para mejorar la gestión de los datos relativos a residuos.	GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Cumpliendo con los criterios definidos por la compañía, se gestiona mediante proveedores externos, y por cuestiones de eficiencia las cantidades se adaptan al consumo real de cada centro, centrandose estas acciones en la reducción.	√	GRI 103

Contenidos Ley 11/18	Ubicación en este informe (Página/s)	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting orientativo (GRI)
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	12	√	GRI 303-1
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	13	√	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	10, 11	√	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	11	√	GRI 302-4 GRI 302-5
Uso de energías renovables	10	√	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero	12	√	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas para adaptarse del cambio climático	11	√	GR1 201-2
Metas de reducción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	11	√	GRI 305-5
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	13	√	GRI 103
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	14	√	GRI 102-8 GRI 405-1
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	14, 15, 16	√	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	15, 16	√	GRI 103
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional	No se informa		
Brecha salarial	No se informa		
Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	No se informa		
Implantación de políticas de desconexión laboral	17	√	GRI 103
Empleados con discapacidad	24	√	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	17	√	GRI 103
Número de horas de absentismo	17	√	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación	18	√	GRI 401-3
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	18, 19	√	GRI 103
Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo	19	√	GRI 403-2 GRI 403-3
<b>Relaciones Sociales</b>			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	20	√	GRI 102-43 GRI 403-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	20	√	GRI 102-41
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	20	√	GRI 403-4

Contenidos Ley 11/18	Ubicación en este informe (Página/s)	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting orientativo (GRI)
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	20, 21, 22	√	GRI 404-2
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	23	√	GRI 404-1
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>			
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	24	√	GRI 405-1
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	24	√	GRI 103
Planes de igualdad	25	√	GRI 103
Política contra todo tipo de discriminación	24	√	GRI 103 GRI 406-1
<b>Información sobre Derechos Humanos</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	25, 26	√	GRI 103
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	25, 26	√	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	25, 26	√	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	26	√	GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo	25, 26	√	GRI 406-1 GRI 407-1 GRI 409-1
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	26, 27	√	GRI 103
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	26, 27	√	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	26, 27	√	GRI 205-2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	27	√	GRI 201-1
<b>Información sobre la Sociedad</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	27	√	GRI 103
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	28, 29	√	GRI 204-1 GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	28, 29	√	GRI 204-1 GRI 413-1 GRI 413-2
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	28, 29	√	GRI 102-43
Las acciones de asociación o patrocinio	30	√	GRI 103

Contenidos Ley 11/18	Ubicación en este informe (Página/s)	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Criterio de reporting orientativo (GRI)
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	31	√	GRI 308-1 GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	31, 32	√	GRI 103-2 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión	31, 32	√	GRI 308-2 GRI 407-1 GRI 414-2
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	32, 33	√	GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	33, 34	√	GRI 418-1
<b>Información fiscal</b>			
Beneficios obtenidos país por país	34	√	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados.	34	√	GRI 201-1
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	34	√	GRI 201-4

## ANEXO 2. Políticas disponibles

Ámbitos	Políticas / Compromisos	Descripción
<b>Corrupción y soborno</b>	Política antifraude	De aplicación general no solo a las personas que forman parte de la organización sino también a los terceros que se relacionan con DomusVi.
<b>Social y de personal</b>	Políticas de formación	Divididas en 3 áreas de actuación: empleados, exterior y alumnos en prácticas.
<b>Derechos Humanos</b>	Código de Conducta	De aplicación general no solo a las personas que forman parte de la organización sino también a los terceros que se relacionan con DomusVi.
	Código Ético	De aplicación general no solo a las personas que forman parte de la organización sino también a los terceros que se relacionan con DomusVi.
<b>Gestión Ambiental</b>	Calidad y Medio Ambiente	Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales integrada, en continua revisión y actualización periódica.

