

# 02.

## Caser Residencial



## QUIÉNES SOMOS

Caser Residencial es la filial del Grupo asegurador Caser que, dedicada a la gestión integral de atención a la dependencia, presta con la máxima profesionalización y calidad servicios de atención individualizados que satisfacen el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes.

Con más de 75 años de experiencia en el mercado asegurador español, el Grupo cuenta en su accionariado con la participación de destacadas entidades financieras: Helvetia, Ibercaja, Unicaja y Liberbank.

Siguiendo esta filosofía, Caser Residencial ofrece a las personas mayores una gran variedad de servicios:

Centros residenciales con unidades de atención especializada

Centros de día

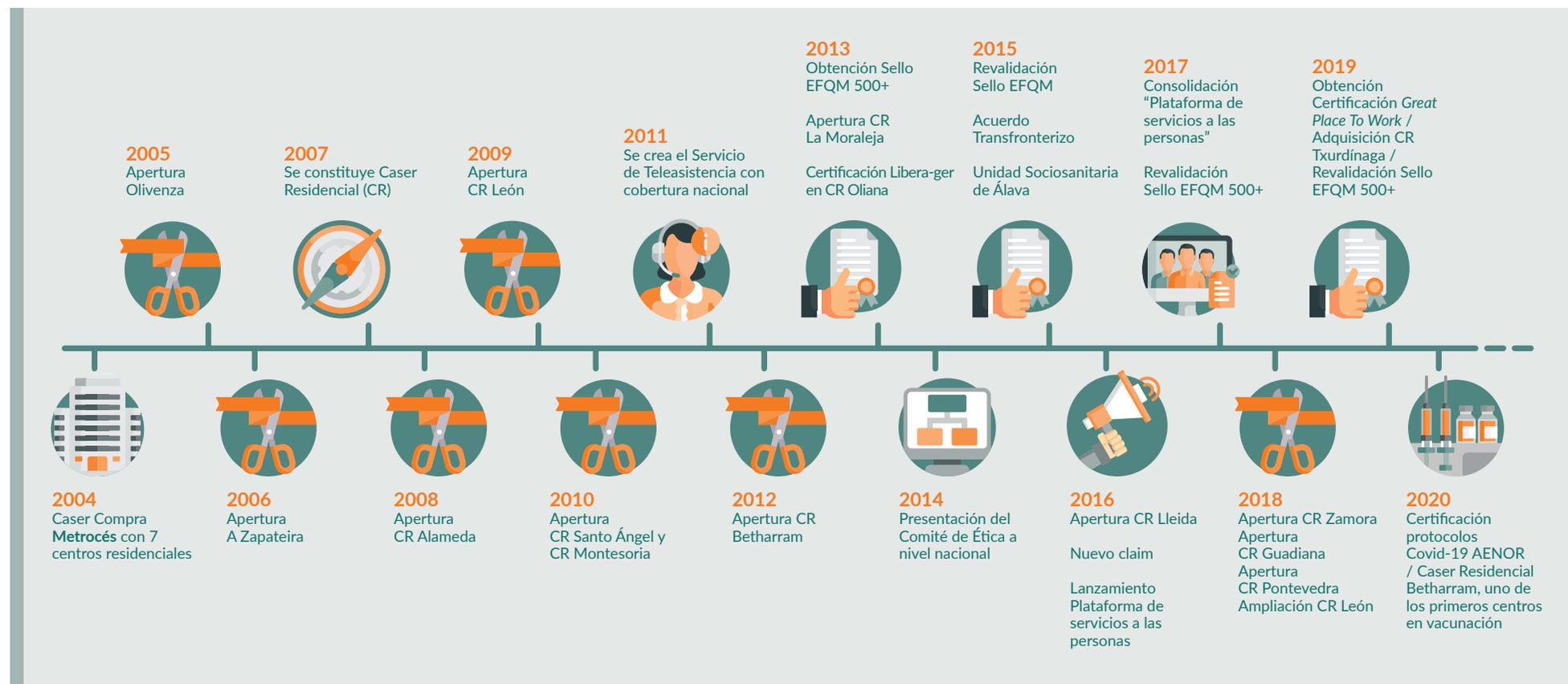
Pisos tutelados

Servicios domiciliarios: SAD público, Teleasistencia y Caser Cuidados

En los últimos años, Caser Residencial se ha convertido en un referente en el sector de la tercera edad, tanto por su cultura de servicio como por su crecimiento sostenido y racionalizado.

Nuestro compromiso con el medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, la calidad y seguridad alimentaria, la igualdad y el desarrollo continuo de todo nuestro equipo contribuyen no sólo a una mejor calidad en la prestación de servicios, sino que nos hace socialmente responsables.

## UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Con una filosofía de liderazgo participativo, la dirección general (DG), que forma parte del comité de dirección del Grupo, cuenta con el apoyo de un comité de dirección y uno de gestión. Éste supervisa los acuerdos alcanzados en otros comités (de excelencia, innovación y mejora, ética, seguridad, etc.) con el fin de asegurar la comprensión, el seguimiento y la mejora de la actividad, y gestionar el cambio a corto plazo.

Asimismo, en estrecha coordinación con Caser Seguros, Caser Residencial mantiene comités de tercera edad, protección de datos y seguimiento tecnológico.



VALENTÍN GARCÍA  
DIRECTOR GENERAL



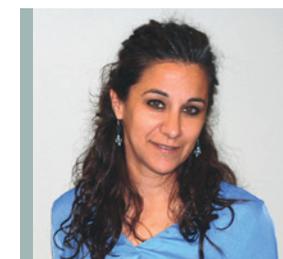
JESÚS GARMENDIA  
DIRECCIÓN FINANCIERA



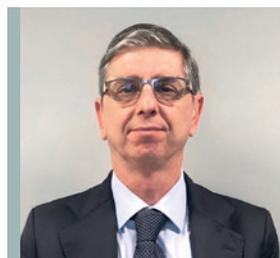
LOLA MARTÍNEZ  
DIRECCIÓN DE RRHH



PABLO RUBIO  
DIRECCIÓN DE OPERACIONES



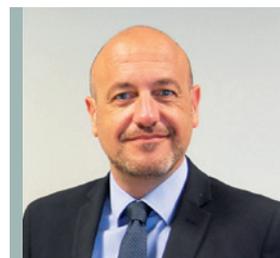
ASUNCIÓN VELOSO  
DIRECCIÓN SERVICIOS A LAS PERSONAS



BERNARDO LÓPEZ  
DIRECCIÓN DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PREVENCIÓN



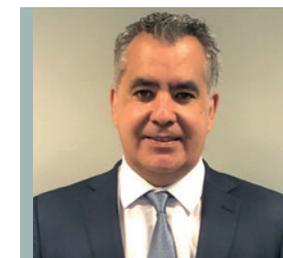
MÓNICA DE LAS HERAS  
DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES



JUAN MIGUEL CABELLO  
DIRECCIÓN ASISTENCIAL



JACOBO RUBÍN  
DIRECCIÓN COMERCIAL



JOSE IGNACIO ESPEJO  
DIRECCIÓN COMERCIAL CASER CUIDADOS

## OBJETIVOS

En Caser Residencial perseguimos el liderazgo sectorial mediante la diferenciación y la excelencia con tres de nuestras principales líneas de actuación:

1. **Proyecto Asistencial**, con el que aseguramos los cuidados de la vida diaria.
2. **Proyecto Hostelero**, centrado en la calidad de la alimentación.
3. **Proyecto de Trato**, focalizado en la calidad y calidez de la atención.

Para el logro de nuestros objetivos, nuestra estrategia pivota sobre ocho ejes de actuación:



### ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE

Centrada en la persona, individualizada y adaptada a sus necesidades y preferencias, y libre de sujeciones en todos nuestros Centros.

### PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO HUMANO

Una cuidada selección, reforzada con el desarrollo de competencias y reconocimiento del talento.

### EFICIENCIA

en la gestión de recursos, guiada por la aplicación de la tecnología más avanzada, la innovación y la mejora continua.

### RSE

Contribución activa a la mejora social y económica, y extremo cuidado del medio ambiente.

### CALIDAD

Reconocimiento externo de la calidad en los servicios asistenciales, hosteleros y trato.

### INNOVACIÓN

permanente en materia de gestión y prestación de servicios.

### CRECIMIENTO

Mejora continua de nuestra oferta de servicios a través de la especialización.

### LIDERAZGO

Reconocimiento de marca y posición referente en el sector de atención a la dependencia.

Asimismo, nuestra **cadena de valor**, siguiendo el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC), incluye cinco fases:

- Desarrollo de la visión y la estrategia (plan estratégico, planes corporativos y anuales).
- Desarrollo y gestión de la cartera de servicios.
- Marketing y venta de servicios.
- Prestación de servicios al cliente.
- Gestión y mejora de los servicios y relaciones con clientes.

