02

Caser Residencial

QUIÉNES SOMOS

Caser Residencial, perteneciente al Grupo Caser, es la empresa dedicada a brindar servicios integrales para atender a personas dependientes, con el objetivo de mejorar su bienestar y calidad de vida. La compañía destaca gracias a la gran profesionalidad de sus trabajadores, a su atención personalizada y a sus servicios de alta calidad.

Caser Residencial ha logrado posicionarse como líder en el sector de la tercera edad gracias a su cultura de servicio y su crecimiento sostenido y controlado. Además, la entidad se compromete firmemente a ser socialmente responsable y mejorar continuamente la calidad de sus servicios. Para ello, enfoca sus esfuerzos en el cuidado del medio ambiente, la prevención de riesgos laborales, la seguridad alimentaria y el desarrollo de todo su equipo.

Bajo esta filosofía, brinda una amplia gama de servicios para el cuidado y atención de las personas mayores.

Residencias de mayores con unidades de atención especializada

Centros de día

Pisos tutelados

Servicios domiciliarios: SAD público, Teleasistencia y Caser Cuidados

El Grupo Caser desarrolla su actividad desde hace más de 80 años y, a día de hoy, cuenta con la participación de Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft, Unicaja Banco e Ibercaja Banco, además de acciones propias, en su accionariado.

UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA

2004
Caser Compra Metrocés con 7 centros residenciales

2005
Apertura CR Olivenza

2006
Apertura CR A Zapateira

2007
Se constituye Caser Residencial (CR)

2008
Apertura CR Alameda

2009
Apertura CR León

2010
Apertura CR Santo Ángel y CR Montesoria

2011
Se crea el Servicio de Teleasistencia con cobertura nacional

2012
Apertura CR Betharram

2013
- Obtención Sello EFQM 500+
- Apertura CR La Moraleja
- Certificación Libera-ger en CR Oliana

2014
Constitución del Comité de Ética a nivel nacional

2015
- Revalidación Sello EFQM
- Acuerdo Transfronterizo
- Unidad Sociosanitaria de Álava

2016
- Apertura CR Lleida
- Nuevo claim
- Lanzamiento Plataforma de servicios a las personas

2017
- Consolidación "Plataforma de servicios a las personas"
- Revalidación Sello EFQM 500+

2018
- Apertura CR Zamora
- Apertura CR Guadiana
- Apertura CR Pontevedra
- Ampliación CR León

2019
- Obtención Certificación Great Place To Work
- Apertura CR Txurdínaga
- Revalidación Sello EFQM 500+

2020
- Certificación protocolos Covid-19 AENOR
- Caser Residencial Betharram, uno de los primeros centros en vacunación

2021
- Apertura Unidad de Salud mental CR Olivenza
- Apertura Unidad de Neurorrehabilitación CR Santo Ángel
- Apertura CR Laguna

2022
- Apertura CR Majadahonda
- Obtención Sello EFQM 600
- Lanzamiento Teleasistencia Avanzada

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección General de Caser Residencial forma parte del comité de dirección del Grupo Caser gracias a su enfoque de liderazgo participativo.

Cuenta con el apoyo de un comité de dirección y otro de gestión, lo cuales están encargados de supervisar los acuerdos de otros comités (como los de excelencia, innovación y mejora, ética y seguridad, entre otros) con el fin de asegurar la comprensión, seguimiento, mejora de las actividades y adaptabilidad.

Además, en estrecha colaboración con Caser Seguros, Caser Residencial establece comités relacionados con la tercera edad, protección de datos y seguimiento tecnológico.

COMITÉ DE GESTIÓN CASER RESIDENCIAL

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, PRL E INNOVACIÓN

MÓNICA DE LAS HERAS
DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES

SUSANA DELGADO
DIRECCIÓN ASISTENCIAL

JACOBO RUBÍN
DIRECCIÓN COMERCIAL

JOSE IGNACIO ESPEJO
DIRECCIÓN COMERCIAL CASER CUIDADOS

OBJETIVOS

Con el objetivo de mantener su liderazgo en el sector mediante la diferenciación y la excelencia, Caser Residencial trabaja en tres líneas de actuación:

1. **Proyecto Asistencial,** centrado en asegurar los mejores cuidados de la vida diaria.
2. **Proyecto Hotelero,** enfocado en la calidad del servicio de alimentación.
3. **Proyecto de Trato,** dirigido a optimizar la calidad y calidez de la atención.

Para lograr estos objetivos, la compañía trabaja sobre su **Plan Estratégico 20.25,** el cual se basa en ocho grandes ejes de actuación:

ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE,
centrada en la persona y sus necesidades, y libre de sujeciones en todos los centros.

PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO HUMANO,
mediante la selección de talento y la mejora continua de sus competencias.

EFICIENCIA
en la gestión de recursos, gracias a la aplicación de tecnología avanzada e innovación.

RSE
para contribuir a la mejora social y económica y cuidar del medio ambiente.

CALIDAD,
a través del reconocimiento externo de los servicios asistenciales, hosteleros y de trato.

INNOVACIÓN
permanente en la gestión y prestación de servicios.

CRECIMIENTO
de la oferta de servicios gracias a la especialización.

LIDERAZGO
a través del reconocimiento de marca y posicionamiento en el sector de atención a la dependencia.

Del mismo modo, Caser Residencial sigue el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC) en su **cadena de valor,** la cual se compone de cinco fases:

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