

14 DIRECCIÓN DE DIVERSIFICACIÓN

Calidad, profesionalización e innovación



- 01 Carta del Presidente
- 02 Informe Director General
- 03 Accionistas y Consejo de Administración
- 04 Comité de Dirección
- 05 Estructura del Grupo
- 06 Principales Hitos 2014
- 07 El Grupo en Cifras
- 08 Negocios de Distribución
- 09 Vida y Pensiones
- 10 Seguros Generales
- 11 Clientes
- 12 Finanzas y Tecnología
- 13 Secretaría General
- 14 Diversificación
- 15 Gestión y Control de Riesgos
- 16 Informe de Buen Gobierno
- 17 Fundación Caser
- 18 Oficinas
- 19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



CRECIMIENTO, CALIDAD Y SERVICIO

La Dirección de Diversificación de Caser está especializada en la prestación de servicios tanto a personas como instituciones. En ella se aglutinan las líneas de actividad de Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y venta de servicios de Asistencia en el Hogar y Empresas. Las actuaciones de este área han seguido ganando importancia a lo largo de 2015, hasta alcanzar una facturación de 81 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 7% sobre el año anterior.

Durante el ejercicio se diseñó un Plan Estratégico que será la hoja de ruta para los próximos años. Incrementar el peso de los negocios de Diversificación es el fin que persigue esta ambiciosa estrategia, que multiplicará por dos la facturación en cinco años, buscando sinergias con seguros o productos complementarios.

+7%



81

MILLONES DE EUROS EN FACTURACIÓN ALCANZADA A LO LARGO DEL AÑO 2015

TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa que ofrece atención integral a la dependencia del Grupo Asegurador. La excelencia en la prestación de aquellos servicios que contribuyan a la calidad de vida de las personas dependientes es la base de su especialización.

A lo largo de 2015, la actividad de Tercera Edad alcanzó un profundo desarrollo en sus estrategias y acciones. Así, cerró el ejercicio con una facturación de 49 millones de euros, una cifra que supone un incremento de un 8% respecto al año anterior, superando el crecimiento del mercado, estimado en un 1%.

El número medio de residentes atendidos en los centros de la Compañía superó los 2.000, y la tasa >



Valentín García
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

Diversificación cerraba 2014 con un balance muy positivo, ¿ha logrado mantener esos buenos resultados también en este ejercicio?

Así es. Seguimos creciendo. En 2015 se ha alcanzado una facturación de 81 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 7% respecto al ejercicio anterior. Son cifras muy significativas para nosotros, que en cierta forma motivan la elaboración de un Plan Estratégico dirigido a incrementar la entidad de las actividades de Diversificación en el contexto del Grupo.

Califica el Plan Estratégico de ambicioso, ¿cuáles son los objetivos fijados en el mismo?

Con la puesta en marcha de este plan se incrementará el peso de los negocios de Diversificación en el Grupo, multiplicando por dos la facturación en cinco años. La búsqueda de sinergias con seguros o productos complementarios resultarán clave. Un crecimiento rentable, ampliación de la cartera de servicios y productos, calidad, profesionalidad e innovación son los pilares sobre los que se va a sustentar este proyecto.



FOTO: ANA MATOS



FOTO: ANA MATOS

> de ocupación ha conseguido situarse en el 95% las plazas disponibles. Asimismo, cabe destacar que incluso en los momentos más complicados de los últimos años, marcados por una intensa crisis económica, Caser Residencial logró mantener su capacidad de generar empleo. En 2015, la plantilla ha superado las 1.400 personas como consecuencia de la buena evolución de las principales magnitudes económicas.

Los pilares estratégicos que posicionaron a Caser Residencial como uno de los líderes del

sector son la calidad, la profesionalización del equipo humano y la innovación constante.

En lo relativo al cumplimiento del compromiso con la calidad, es importante recalcar la revalidación, en julio de 2015, del más alto y exigente referencial de calidad, el prestigioso EFQM 500.

Por su parte, en lo relativo al campo de la innovación tecnológica, en 2015 se lanzaron diversos proyectos de modernización y mejoras

en el ámbito del software de gestión de los centros y de la gestión operativa.

Por otro lado, uno de los grandes hitos en el ámbito de los servicios a las personas en el domicilio fue la adjudicación del concurso para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Lorca.

Con el horizonte temporal puesto en 2019, se culminó la elaboración de un nuevo Plan Estratégico en el que se prevé la adquisición de nuevos centros y la potenciación de los servicios domiciliarios. >

HOSPITAL PARQUE, EN SANTA CRUZ DE TENERIFE, SE HA CONSOLIDADO COMO UN CENTRO DE REFERENCIA, CON UN INCREMENTO DE ACTIVIDAD Y NEGOCIO DEL 15%

> HOSPITALES

El Grupo Hospitalario de Caser ha dado en 2015 un gran paso en su camino hacia la consolidación. Los Hospitales de la Compañía han logrado convertirse en centros de referencia y líderes en crecimiento en aquellos lugares donde están presentes.

En lo relativo a las cifras, esta consolidación se ha materializado en un incremento de actividad y de volumen de negocio del 8%. Este crecimiento ha sido posible, a pesar de la caída de la actividad pública propiciada por el entorno de crisis económica, gracias al fuerte incremento conseguido en la actividad privada en todos los grupos de clientes: aseguradoras de salud, mutuas laborales, o pacientes particulares, entre otros.

Islas Canarias

➤ Tenerife

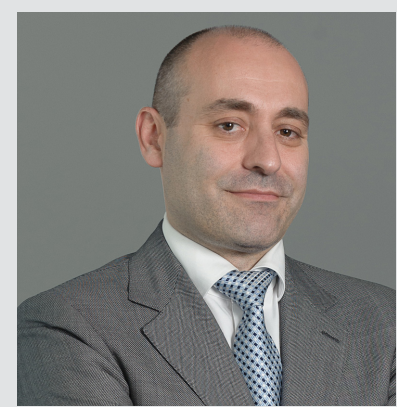
Hospital Parque se ha consolidado como un centro privado de referencia de Santa Cruz de Tenerife. Con un incremento de actividad y de volumen de negocio del 15%—1,5 millones de euros más de ingresos respecto al

ejercicio anterior—, lideró en 2015 el desarrollo del sector hospitalario privado en la isla.

Estos resultados avalan el esfuerzo del hospital por continuar reforzando su cartera de servicios, invirtiendo en tecnología, apostando por especialistas de prestigio y creando nuevas unidades altamente especializadas y pioneras en la isla.

Entre las incorporaciones de 2015, cabe destacar la inauguración de la primera Unidad de Parálisis Facial de Canarias, la primera unidad privada de Medicina Hiperbárica, la Unidad de Coloproctología, la Unidad de Urodinamia o la de Polo Posterior en Oftalmología, así como la apertura del centro de Odontología y Estética, con el que Parque Tenerife hace una fuerte apuesta por estas especialidades.

Continúa también la apuesta por la tecnología, destacando la adquisición de un potente sistema inteligente de ecocardiografía Philips IE33, con sistema de evaluación avanzado de patologías congénitas, con el que Parque quiere seguir avanzando en medios de diagnóstico, con especial foco en los más pequeños.



Alejandro Rey
DIRECTOR DE HOSPITALES

Los hospitales de Caser han logrado convertirse en centros de referencia y líderes en crecimiento en sus zonas de influencia, ¿cómo lo han logrado?

Ofrecemos la más completa asistencia, aplicamos el enfoque de mejora continua y ponemos siempre al paciente en el centro de la atención. Todo ello se concreta en el refuerzo de la cartera de servicios, la creación de unidades especializadas, la inversión en tecnología, y la apuesta por el talento y los especialistas de prestigio.

¿Qué novedades se van a introducir en Canarias durante 2016?

Entre otras muchas destaca la puesta en marcha de dos nuevos centros en Tenerife: el nuevo edificio de consultas externas Hospital Parque,

que amplía la dotación de locales de consultas, en unas instalaciones más cómodas y luminosas, y que además posibilitará la ampliación de las áreas de hospitalización y cirugía; y, por otro lado, la inauguración del Centro de Especialidades Hospital Parque-Zárate, en Puerto de la Cruz, facilitando el acceso de la población del norte de la isla al cuadro de especialidades. A ello hay que sumar nuevas unidades de especialización y centros satélites.

¿Y en Extremadura?

En Extremadura se inaugurará y comenzará su andadura el nuevo Hospital Parque Vegas Altas. Además, tendrá lugar la apertura de centros que posibilitarán el acercamiento de nuestros servicios a poblaciones de la provincia de Badajoz.

➤ Fuerteventura

Por su parte, el centro mayorero inauguró en 2015 el mayor centro de rehabilitación de la isla y puso en marcha la primera Unidad de Odontología Hospitalaria. Igualmente, continuó incrementando el catálogo de servicios, incorporando nuevas técnicas en un número importante de especialidades, haciendo posible que la población de Fuerteventura no tenga que desplazarse a otras islas para recibir tratamiento.

nivel A, una Unidad de Recuperación Postquirúrgica de 8 puestos, una Unidad de Hospitalización con 21 camas—en amplias, cómodas y luminosas habitaciones individuales con cama de acompañante—, y una nueva Unidad de Urgencias con 3 boxes.

De esta forma, se destinan a la actividad hospitalaria 4.000 m² con un amplísimo cuadro médico y de especialidades, con el respaldo de un completo Servicio de Diagnóstico por Imagen con TAC, Resonancia, Radiología Convencional, Mamógrafo, Densitómetro, Ecógrafos, y Ortopantomógrafo.

Extremadura

En Extremadura, se realizaron las obras para convertir Don Benito Salud en Hospital Parque Vegas Altas, centro que comienza su andadura como hospital a comienzos de 2016. Un importante esfuerzo inversor va a permitir al centro privado de referencia de la zona contar con un Bloque Quirúrgico de última generación con 2 quirófanos

Por su parte, Zafra Salud, que en 2016 se convertirá en Hospital Parque Vía de la Plata, ha conseguido un importante crecimiento de actividad en la actividad privada, procedente en especial de aseguradoras de salud y mutuas laborales, reforzando su liderazgo en la zona. ➤





Manuel Zapatero
DIRECTOR DE CASER ASISTENCIA

Caser Asistencia ha logrado mantenerse incluso con la importante reestructuración de clientes y segmento efectuada, ¿cómo lo ha conseguido?

La incorporación de nuevos clientes y el arranque de alguna de las nuevas líneas de negocio han sido clave para afrontar esta situación. En 2015 se han realizado 12.200 servicios dentro de la cartera de clientes y se ha conseguido el objetivo de diversificar la oferta.

¿Cuál es la apuesta para 2016?

El principal objetivo para 2016 es el de consolidar las cuatro líneas de negocio ya establecidas como pilar para alcanzar el Plan Estratégico. Para ello se ha elaborado un Plan Comercial específico. Además, Caser Asistencia cuenta con el apoyo y la fortaleza de la Aseguradora: una red de proveedores con cobertura nacional en diferentes gremios, flexibilidad en la adaptación y personalización de los servicios y operativas a las demandas y tendencias del mercado, capacidad de gestión y solvencia, aprovechando la capilaridad de nuestros negocios para la distribución y acercamiento de la oferta de servicios a los clientes.

> CASER ASISTENCIA

2015 fue un año de consolidación para Caser Asistencia, que logró afianzar y ampliar tanto el número de clientes como los productos y servicios ofrecidos, posicionándose como uno de los principales actores en el mercado del mantenimiento de inmuebles de entidades financieras.

De igual manera, se definieron las líneas de negocio que serán asiento para la expansión y el desarrollo de la Compañía. Todo ello



✍ CASER BOX

- **ORIENTACIÓN JURÍDICA FAMILIAR:** Pone a tu disposición un servicio de asistencia jurídica consistente en el asesoramiento, por parte de una plantilla de abogados especializados, sobre todas aquellas cuestiones jurídicas que en tu ámbito particular y familiar se puedan plantear.
- **AYUDA FAMILIAR:** Este servicio pretende facilitar la vida a las familiar, proporcionándote un asesoramiento telefónico con profesionales sobre cuestiones relacionadas con la salud y la asistencia a las personas y poniendo a tu disposición una amplia red de profesionales.
- **SEGURIDAD INFORMÁTICA:** Este servicio te permite proteger tus equipos, información e identidad de las principales amenazas del mundo digital, a la vez que te ayuda en la configuración, mantenimiento y actualización informática de los equipos.



establecido sobre las fortalezas del Grupo y en el saber hacer y la experiencia adquirida en los últimos años. Caser Asistencia se ha mantenido en línea con el ejercicio anterior, alcanzando una facturación de 4,5 millones de euros.

Productos especialistas

Caser Asistencia continuó trabajando sobre las nuevas necesidades de las entidades financieras en el mundo de los inmuebles, promociones, suelos, locales, etc. Y centró sus esfuerzos en la creación de productos que ofrecen solución a las distintas situaciones y necesidades que les surgen a sus clientes en el día a día.

En el último cuatrimestre de 2015, Caser Asistencia estrenó una nueva línea de negocio, *Facility Management*, iniciando la actividad con una compañía referente del sector de la moda. Asimismo, este año comenzó a prestar la ayuda de Servicios a Personas y de Valor Añadido de forma directa al usuario final, además de ofrecerlo como una herramienta de captación y fidelización de clientes de otras corporaciones.

Como novedad, durante 2015 prestó el servicio de Mantenimiento de Calderas y Urgencias a importantes entidades del sector energético, lo que permitió a la Compañía ganar visibilidad ante otras empresas. ●

CASER ASISTENCIA ESTRENÓ NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO COMO FACILITY MANAGEMENT Y EL MANTENIMIENTO DE CALDERAS