



4

Dirección de Diversificación

Avanzando en calidad e innovación en la experiencia con el cliente

Juan Luis Martín, Vicepresidente del Club de Excelencia en Gestión y Valentín García, Director de Diversificación.



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

¿Cuál es la filosofía de los negocios de diversificación de Caser?

Quando Caser decide emprender un proceso de diversificación busca aprovechar las sinergias entre la experiencia acumulada en su actividad aseguradora y ámbitos como los de la tercera edad, la salud o la asistencia. La filosofía que subyace en los Negocios de Diversificación es convertirse en un área especializada en prestación de servicios orientados a la búsqueda del bienestar. Los pilares de dicha filosofía son la calidad, la innovación, la atención individualizada y la profesionalización.

¿Cómo calificaría la evolución de esta área en 2013?

Tanto en tercera edad como en Gestión Hospitalaria y en Asistencia hemos mantenido la tendencia de expansión, cumplido nuestros objetivos y consolidado los modelos de desarrollo por los que hemos apostado.

Caser cuenta ya con 15 centros residenciales, ¿cuál cree que es la clave de su éxito en el ámbito de la tercera edad?

La clave del éxito radica en varios factores. En primer lugar nuestra experiencia acreditada en el sector de la tercera edad. Asimismo, es fundamental el carácter innovador de nuestros planteamientos en los que, sobre todo, se tiene en cuenta las necesidades específicas y concretas de cada cliente. Las residencias son concebidas y desarrolladas con los máximos niveles de calidad para responder a las demandas reales de las personas mayores. Construidas esencialmente en zonas urbanas, de fácil acceso para las familias y para los propios residentes, les permite permanecer en su entorno conocido. A ello se suma un equipo multidisciplinar de especialistas absolutamente profesional que cubre todo el espectro de necesidades de los residentes.

Calidad en la atención

▶ Estamos en la era del cliente. Enfocando las decisiones estratégicas en su conocimiento, pretendemos ser capaces de sorprender y generar experiencias que dejen huella. El servicio asistencial y de salud es diferencial y vocacional, ya que afecta a la esencia misma de la vida y es particularmente sensible a su experiencia, que determina su relación con nosotros. .

Los principales componentes para mejorarla son la actitud, la sensibilidad, el conocimiento y la inteligencia, entre otros. A ello venimos dedicando esfuerzos durante los últimos años. En 2012 empezamos a utilizar en todas nuestras residencias el indicador NPS (Net Promoter Score), usado habitualmente en Estados Unidos y en otros países europeos, que refleja el nivel de recomendación de nuestros clientes a los servicios.

La Diversificación en Caser se conforma como el área especializada en prestación de servicios que priorizan el bienestar de las personas. Los pilares en el desarrollo de las actividades de Diversificación son la calidad, la atención individualizada al usuario y la profesionalización.

Calidad e innovación son señas de identidad que pretenden ser generadoras de productos y servicios diferenciados de la competencia.

Con esta filosofía Caser está presente en los siguientes sectores y actividades:

- Tercera edad y servicios a las personas (teleasistencia, ayuda a domicilio, orientación telefónica...).
- Gestión hospitalaria.
- Servicios de asistencia a particulares y a empresas.



» Tercera edad

El 2013 ha sido un ejercicio de mantenimiento de la expansión de la Compañía. Las buenas cifras de cierre del año en términos de facturación y eficiencia consolidan a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

La estrategia de crecimiento ha culminado en la apertura del nuevo centro de La Moraleja en Madrid, continuidad de una trayectoria de aperturas selectivas de centros, en las que la sociedad invierte sus mejores recursos para construir centros con alta calidad de instalaciones y eficientes en su consumo de recursos.

Datos relevantes del ejercicio 2013

1. Facturación

Los ingresos por servicios asistenciales del conjunto de sociedades de tercera edad del ejercicio 2013 alcanzaron los 42,8 millones de €, que suponen un 3% más que en 2012.

2. Residentes

El número de residentes de promedio que hemos atendido en el ejercicio 2013 ha alcanzado los 1.703 residentes. La tasa de ocupación media alcanza el 83% de las plazas disponibles.

3. Inversiones

En el ejercicio 2013 ha abierto sus puertas la residencia de la Moraleja, que ha supuesto una inversión de más de 15 millones de €.

4. Recursos Humanos

La mayor actividad de los centros ha permitido en el ejercicio 2013 que la plantilla promedio de las sociedades de tercera edad haya alcanzado las 1.172 personas.

La solvencia de la entidad, integrada en el Grupo Caser, se ha visto reforzada por los resultados positivos del ejercicio, con crecimientos sobre el año anterior del 2%.

Principales logros y mejoras en 2013

En el ejercicio 2013 se ha inaugurado la residencia Caser Residencial La Moraleja en Madrid. Este centro dispone de 200 plazas residenciales, se ha construido con altos estándares de calidad de construcción y eficiencia energética.

La nueva residencia ha supuesto una inversión total de 15 millones de €, y se prevé que pueda dar trabajo, a plena capacidad, a más de 100 profesionales.

Caser Residencial La Moraleja dispone de unas instalaciones de más de 17.000 m² y se caracteriza por la amplitud y luminosidad de sus ambientes y habitaciones. Además de los tradicionales servicios médicos, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional, cuenta con unidades especializadas de rehabilitación tanto física como cognitiva, destacando una zona de tratamientos de hidroterapia que incidirá en una mejora notable en las técnicas de rehabilitación de sus residentes.

No menos importante ha sido la obtención para todos los centros del Sello de Excelencia Europea 500+ que otorga el Club Excelencia en Gestión y su convalidación europea *Recognised for Excellence 5 Star*, otorgado por la EFQM. De esta manera se convierte en una de las poco más de 40 empresas que lo tienen en España en todos los sectores de actividad.

Este reconocimiento supone un respaldo a la estrategia de la empresa en la atención a personas mayores, confirmando su apuesta por la calidad y por el modelo de gestión de la Compañía basado en la excelencia y la satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés (residentes, familiares, empleados, accionistas, proveedores, asociaciones y sociedad).

• Constitución del Comité de Ética

La Compañía pone en marcha en 2013 el Comité de Ética, pionero en su sector, que ha contado con el asesoramiento en la constitu-



ción del mismo y en la formación durante más de un año de los profesionales de todos los centros, de los doctores Diego Gracia, Catedrático Emérito de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y Lydia Feito, Profesora de Bioética de la UCM.

Los Comités de Ética contribuyen de manera importante a mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través de tres actividades básicas: asesoramiento en la resolución de conflictos de valores que puedan plantearse en la relación asistencial, promoción de las buenas prácticas y desarrollo de actividades encaminadas a crear, y asentar una cultura ética entre los encargados de facilitar la asistencia.

El objetivo de la ética es la promoción de los valores, ayudando a su gestión más correcta. Todos los seres humanos tenemos valores y queremos que se nos respeten. Cuando esto no se hace así, lo vivimos como una agresión. De ahí la necesidad de formar a los profesionales que trabajan en residencias asistidas, en la gestión correcta de los valores, a fin de que su actividad profesional alcance la máxima cali-

dad. Esto es hoy algo usual en el medio sanitario, pero no lo es en el social y sociosanitario.

• Implantación en Caser Residencial Castell D´Oliana (Lleida) del proyecto de Atención Centrada en la Persona y de la metodología de gestión y eliminación de sujeciones Libera-Ger

Durante 2012 y 2013 se ha estado trabajando en un proyecto de Atención Centrada en la Persona, donde cada cliente es el núcleo de la organización, ya que ellos son la razón de ser de la residencia, desarrollando la cultura de la movilización, que fomenta la estimulación del caminar de los residente, y la reducción del uso de sujeciones.

Caser Residencial cuenta además, para todos sus centros, con las certificaciones ISO 9001:2008, la certificación sectorial UNE 158.101 y la certificación en prevención de riesgos laborales OSHAS 18001.

Objetivos para 2014

Consolidación del nuevo centro de La Moraleja con la puesta en marcha de nuevas unidades especializadas.

Caser Residencial La Moraleja, Madrid.

CASER RESIDENCIAL OBTIENE EL SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA 500+__

Caser Residencial fue reconocida con el Sello de Excelencia Europea 500+, que otorga el Club Excelencia en Gestión, y su convalidación europea *Recognised for Excellence 5 Star*, convirtiéndose en una de las poco más de 40 empresas que lo tienen en España. Juan Luis Marfín Cuesta, Vicepresidente del Club Excelencia en Gestión, y Enrique Quejido, Director de Relaciones Institucionales de Bureau Veritas, hicieron entrega del reconocimiento a Valentín García, Director General de Caser Residencial, durante el transcurso de la Jornada de Ética y Calidad el 25 de noviembre de 2013 en su recién estrenado centro Caser Residencial La Moraleja (Madrid).

LOS INGRESOS POR SERVICIOS ASISTENCIALES DE TERCERA EDAD ALCANZARON LOS

42,8

MILLONES DE EUROS, UN 3% MÁS QUE EN EL EJERCICIO 2012

Hospitales

El desarrollo de nuestro Grupo Hospitalario en 2013 ha estado marcado por la evolución del modelo de hospital en nuestros centros canarios.

Clinica Parque, en Tenerife, ha puesto los cimientos para convertirse en Hospital Parque. Este cambio va más allá de la mera denominación: implica un nuevo modelo de hospital con una cartera de especialidades y técnicas más amplia y servicios que atienden patologías cada vez más complejas. Para ello, Hospital Parque se apoya en nuevas unidades, como UVI, Oncología, y Urgencias Pediátricas. En paralelo se ha creado, en colaboración con grupo sanitario ICOT, la mayor red de atención a accidentados de tráfico de Tenerife, tanto por extensión —cuenta con centros satélite en toda la isla— como por la atención integral de los pacientes a lo largo de todo su tratamiento.

Igualmente en Tenerife se han cerrado importantes acuerdos estratégicos con las principales compañías aseguradoras, de forma que Hospital Parque trabaja con todas las compañías presentes en la isla y para todos los colectivos.

Clinica Parque Fuerteventura comenzó en 2013 su andadura como hospital general. La confianza depositada por las principales compañías aseguradoras y la constante evolución de un centro en continuo desarrollo, están permitiendo que la actividad y la facturación del centro crezcan mes a mes. Esta actividad no se ciñe al aspecto puramente privado, ya que el Servicio Canario de Salud ha confiado a Clínica Parque Fuerteventura la realización de procesos quirúrgicos provenientes de lista de espera, habiendo superado en 2013 las 350 cirugías.

En Extremadura, nuestro centro en Zafra ha visto como a lo largo del año la derivación de actividad por parte del Servicio Extremeño de Salud se reducía a niveles mínimos. La situación de crisis

económica que atraviesa nuestro país ha limitado significativamente el presupuesto disponible de las comunidades autónomas, incidiendo directamente en la concertación sanitaria y sociosanitaria. Ello ha obligado a nuestros centros a intensificar las medidas de eficiencia. A partir del último trimestre del año se reanudaron las derivaciones por parte del Servicio Extremeño de Salud.

Por otra parte, las compañías de asistencia sanitaria continúan incrementando su confianza en nuestros centros extremeños, lo que unido al desarrollo de nuestra cartera de servicios y a la apertura de nuevos servicios como óptica y centro de reconocimientos, han permitido que la actividad privada se haya incrementado en 2013.

En 2014 se producirá el desarrollo y consolidación del nuevo modelo de hospital de Parque Tenerife, al que se sumarán nuevos servicios como la futura unidad de odontología. Clínica Parque Fuerteventura continuará ampliando y reforzando su cartera de servicios, inaugurará igualmente un gabinete odontológico y expandirá su área de influencia a todo el territorio insular mediante la derivación desde centros satélites situados en el norte y sur de la isla. En Extremadura, tras la recuperación parcial de las derivaciones del Servicio Extremeño de Salud, se espera un año con una actividad apreciable en este segmento, y continuará incrementándose la actividad privada de la mano de nuevos servicios dirigidos a cubrir las necesidades de nuestros clientes y pacientes.

Datos relevantes del ejercicio 2013

- Facturación. Los ingresos por servicios del año 2013 ascendieron a 13,62 millones de euros, un 0,2% más que el año anterior.
- Clínica Parque Fuerteventura incrementó su volumen de negocio en un 801% respecto a 2012.

Principales logros y mejoras en 2013

- Desarrollo de Fuerteventura como hospital general, con más de 25.000 actos médicos atendidos

en un año y más 350 cirugías realizadas de lista de espera del Servicio Canario de Salud.

- Cambio de modelo de centro en Tenerife de Clínica Parque a Hospital Parque, con nuevos servicios centrales, especialidades, técnicas, y la incorporación de nuevos profesionales de reconocido prestigio.

Objetivos y perspectivas 2014

- Desarrollo del modelo de centro y crecimiento de Hospital Parque en Tenerife, colaborando con nuestros distintos tipos de clientes para cubrir las necesidades específicas de cada uno.
- Continuación del crecimiento de Clínica Parque Fuerteventura y expansión territorial con nuevos servicios y unidades especializadas.
- Incremento del negocio privado en Extremadura, con servicios específicos dirigidos a los pacientes particulares, e incremento de la colaboración con el Servicio Extremeño de Salud.



Hospital Parque en Tenerife.

CLÍNICA PARQUE FUERTEVENTURA COMENZÓ SU ANDADURA COMO HOSPITAL GENERAL EN 2013 CON ÉXITO, YA QUE SU ACTIVIDAD Y FACTURACIÓN SE INCREMENTAN POSITIVAMENTE MES A MES



ALEJANDRO REY
DIRECTOR DE OPERACIONES
DEL NEGOCIO HOSPITALARIO

¿Cómo es el nuevo modelo que está implantando Caser en su centro hospitalario de Tenerife?

Es un modelo que nos permitirá situar el hospital a la vanguardia del sector hospitalario en la región. Supone ampliar el número de especialidades a cubrir e incorporar nuevas técnicas y servicios más avanzados para dar respuesta a la gran mayoría de patologías, incluidas las más complicadas. Incorpora nuevas unidades, como UVI, Oncología, y Urgencias Pediátricas. Asimismo, ampliamos el cuadro

médico con la inclusión de profesionales de reconocido prestigio.

¿Qué objetivos se marcan para 2014?

Seguiremos consolidando y reforzando nuestro posicionamiento tanto en Canarias como en Extremadura. Vamos a seguir potenciando el nuevo modelo del que hablaba en el hospital de Tenerife y a continuar la expansión del de Fuerteventura con nuevos servicios y unidades especializadas. En Extremadura, a la vez que incrementamos la colaboración

con el Servicio Público de Salud extremeño, reforzaremos el negocio privado.

¿En qué pilares basa su actuación el área de Gestión Hospitalaria?

Dar un servicio de máxima calidad, a la medida de las necesidades de nuestros clientes, que les proporcione bienestar y calidad de vida. Queremos contar con centros pioneros, dotados con los principales avances médicos y científicos y un cuadro profesional de primer nivel.



MANUEL ZAPATERO
DIRECTOR DE CASER ASISTENCIA

¿Cuáles han sido los hitos más relevantes de Caser Asistencia en 2013?

Ya podemos hablar de consolidación de nuestra actividad. No sólo porque hemos conseguido los objetivos en cuanto a resultados y hemos aumentado nuestra cartera de clientes, sino sobre todo, porque hemos logrado situarnos en un mercado muy competitivo como un actor de referencia. Sobre todo, estamos muy satisfechos del posicionamiento alcanzado en el sector de las entidades financieras. Hemos sido capaces de innovar y anticiparnos para dar respuesta a sus necesidades.

¿Qué fortalezas destacaría de Caser Asistencia?

La dilatada experiencia de servicio que nos proporciona nuestra actividad de más de 70 años en el sector asegurador, asimis-

mo, la calidad de los procesos y productos, la alta cualificación de las plataformas, el empleo de las nuevas tecnologías, ámbito en el que procuramos estar siempre a la vanguardia y la disposición de una red de gremios propios y proveedores.

¿Los servicios que ofrecen, son exclusivamente para los asegurados de Caser?

No. Nuestros servicios de asistencia están a disposición tanto de nuestros asegurados, particulares y empresas, como de terceros. Las soluciones para particulares incluyen asistencia jurídica para familias, asistencia, reparación y reformas en el hogar, servicio de asistencia BricoCaser y servicio de asistencia TecnoCaser. Para empresas ofrecemos asistencia jurídica para Pymes y mantenimiento, reparación y reformas.

» Caser Asistencia

El año 2013 ha sido positivo para Caser Asistencia, no sólo desde el punto de vista de los resultados, en los que hemos superado los objetivos marcados, sino porque también ha sido un gran año de consolidación de nuestro negocio y el mercado al que nos dirigimos nos empieza a ver como un actor de referencia con el que hay que contar.

Durante este año, hemos seguido trabajando sobre las nuevas necesidades de las entidades financieras especialmente en el mundo de los inmuebles, promociones, suelos, locales etc. Hemos anticipado, en muchos casos, la creación de productos que cubrieran las distintas situaciones que les surgían y hemos tenido un alto grado de aceptación y penetración con ellas.

Esta capacidad para innovar en nuevos productos/servicios y la flexibilidad para hacerlo de manera clara y ordenada es lo que nos ha llevado al éxito, y así hemos pasado de tener seis productos en cartera en el año 2012 a trabajar con 19 productos distintos en 2013.

Esto ha hecho que nuestros principales clientes confíen más en nosotros, de forma que hemos incrementado el número de sociedades a las que se les da servicio, pasando de trabajar con 16 sociedades en 2012 a hacerlo con más de 35 en el 2013 incrementando también el número de clientes directos.

Caser Asistencia se ha convertido por tanto en un referente para las entidades financieras. Es ahora momento de afianzar esta posición y continuar desarrollando la cartera de clientes así como los servicios que se les ofrece, sabiendo que la competencia es cada vez mayor.

También hemos diversificado nuestra cartera de productos de valor añadido y si bien aquí

el crecimiento no ha sido el deseado, si hemos trabajado en dar a conocer a distintos clientes nuestra nueva área con productos ya consolidados tanto con clientes internos como externos y esperamos que en 2014 nuestra posición aquí crezca de manera exponencial.

Datos relevantes del ejercicio 2013

- La facturación al cierre del ejercicio ha superado los 2.4 millones de €, superando ampliamente el objetivo marcado para el ejercicio.
- El EBIT de Caser Asistencia ha sido de 262 miles de euros, por encima también del objetivo del periodo, lo que nos da un margen sobre ventas muy cercano al 10%.
- Aumento significativo del número de clientes con los que hemos formalizado relación profesional y sobre todo aumento exponencial del número de sociedades que han confiado en nuestros servicios.
- Incremento importante en el número de productos y servicios a comercializar, lo que ha contribuido al aumento de nuestra notoriedad entre las entidades financieras.
- Desde el punto de vista del cliente, el 14% de los ingresos se ha conseguido con compañías del grupo, un 63% con clientes externos, un 5% con Bancaseguros accionistas de Caser y un 18% con Bancaseguros externos.

Objetivos y perspectivas 2014

- Impulso de la actividad comercial para ampliar el número de clientes y el número de productos por cliente con nuestros productos de inmuebles.
- Diversificar en producto y cliente con especial dedicación a conseguir contratos de mantenimientos de oficinas y edificios que sean recurrentes, así como penetrar en el mundo de las comunidades de propietarios

EL MODELO DE HOSPITAL PARQUE NOS PERMITE SITUARNOS A LA VANGUARDIA DEL SECTOR HOSPITALARIO EN LAS ISLAS

con un producto de seguro/servicio creado para este colectivo.

- Incrementar los clientes en el campo de los servicios de valor añadido, con los productos ya consolidados en cartera y buscando nuevos nichos de mercado.
- Implementar un plan de mejora continua de la calidad de servicio que nos garantice una mejor productividad de nuestras plataformas.
- Automatización de los procesos de gestión operativa.



Rodrigo Grossi