



El centro para personas mayores Caser Residencial Betharram, en Hondarribia

El año 2016 trajo importantes inversiones en las actividades de Diversificación

Diversificación alcanzó una facturación de 93 millones de euros, un 15% más que en el ejercicio anterior

LA DIRECCIÓN DE DIVERSIFICACIÓN de Caser es la unidad del Grupo especializada en la provisión de servicios tanto a personas como a instituciones. Con actividades en el sector de Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y servicios en el hogar y para empresas, en 2016 ha alcanzado una facturación de 93 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 15% sobre el año anterior.



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Caser en Tercera Edad en 2016?

Siguiendo el plan de crecimiento establecido en el Plan Estratégico cabe destacar la compra de un nuevo centro residencial en Lérida. Esta residencia está dotada de 95 plazas residenciales y 25 de centro de día, se ubica en la zona de expansión de la ciudad y se beneficia de una construcción funcional y con unas amplias zonas ajardinadas.

Uno de los pilares sobre los que se sustenta el Plan es la calidad, ¿cómo se ha abordado este aspecto durante el pasado ejercicio en Caser Residencial?

A efectos de medir la experiencia del cliente en nuestros centros, en 2016 se ha elaborado un mapa de proceso de la relación del cliente con Caser Residencial que permite obtener

información clave en todo el proceso de atención. Para su consecución se ha diseñado un nuevo sistema de medición que incorpora una plataforma online de encuestas para la obtención de datos en tiempo real. Asimismo, en el ámbito de la estrategia de calidad de Caser Residencial cabe destacar la implantación de la norma ISO 14001, además de la adaptación del mapa de procesos a las directrices de la APQC y la elaboración de un mapa de riesgos de todos los procesos de la Compañía.

¿Y la mayor profesionalidad?

En este ejercicio se ha continuado con la estrategia de desarrollo de personas con mayores inversiones en formación. En 2016 la formación online a través del campus virtual de Caser Residencial representa más del 30% de la formación de la Compañía, que ha estado acompañada de políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo. Como consecuencia de ello, hemos experimentado una mejora en las encuestas de clima laboral de 15 puntos respecto del año anterior. •



1.961

**PERSONAS DE CASER
PROVIENEN DE
LA ACTIVIDAD NO
ASEGURADORA**

Impulsando la generación de empleo

Las tres empresas del Grupo –Caser Residencial, Hospitales y Caser Asistencia– han experimentado un enorme crecimiento en términos de plantilla en los últimos años. En la actualidad emplean a más de la mitad de las personas que trabajan en el Grupo: del total de las 3.604 personas que trabaja en la Compañía, 1.961 provienen de la actividad no aseguradora.

En el caso de Caser Residencial, se ha mantenido su capacidad de generación de empleo logrando superar las 1.500 personas en plantilla. Por su parte, en 2016, el Grupo Hospitalario también ha experimentado un importante aumento de la plantilla de profesionales médicos, necesaria para lograr las destacadas cotas de crecimiento,

apuntalando los pilares que le permitan construir de forma sólida, en el futuro inmediato, un gran grupo hospitalario. Paralelamente, la plantilla de Caser Asistencia a cierre del ejercicio 2016, contaba con 102 personas, de las cuales 51 se incorporaron durante el pasado ejercicio. •

TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Asegurador. Con 16 centros residenciales repartidos en nueve comunidades autónomas, centros de día, apartamentos tutelados, servicio de teleasistencia y servicios de ayuda a domicilio, Caser Residencial basa su especialización en la búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios que contribuyan a la calidad de vida de las personas dependientes.

A lo largo del ejercicio 2016, la actividad de Tercera Edad en Caser ha mantenido su trayectoria de crecimiento rentable, calidad, profesionalización del equipo humano e innovación.

En cifras, este impulso se ha materializado en una facturación de 61 millones de euros para el Grupo. Se trata de un crecimiento del 7% sobre el año anterior, 7 millones de euros más con respecto al ejercicio de 2015. El número medio de residentes atendidos en sus centros ha superado los 2.100 y la tasa de ocupación se sitúa en el 96% de las plazas disponibles. Estos buenos datos de facturación y ocupación, junto con los resultados positivos obtenidos han contribuido a reforzar a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

En lo referente a la innovación tecnológica en 2016 se han lanzado diversos proyectos de modernización y mejoras en el software de gestión que, durante el próximo ejercicio, posibilitarán el salto en la profundización en el concepto de transformación digital.

Asimismo, fruto de esta apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías en 2016, se ha lanzado la nueva web de Caser Residencial con una imagen renovada, más visual e intuitiva para el usuario, ofreciéndole una mejor experiencia de navegación.



SOCECASER, asistencia integral y personalizada

Para atender la creciente demanda de la sociedad de satisfacer los cuidados durante el mayor tiempo posible en el hogar, en 2016 se lanzó SOCECASER, un servicio de asistencia integral y

personalizada en domicilio para personas en situación de dependencia. El proyecto ofrece respuestas rápidas y eficaces que se adaptan a las necesidades de cada persona. •



El Hospital Parque Tenerife ha alcanzado un crecimiento de un 12% en su volumen de ingresos, lo que refuerza su posición de centro de referencia en la zona

Hospital Parque en Tenerife

HOSPITALES

En 2016, el Grupo Hospitalario ha conseguido alcanzar la cifra de medio millón de actos médicos, logrando un incremento de actividad y de ingresos del 12%. El número de intervenciones quirúrgicas del conjunto del Grupo Hospitalario también experimentó un crecimiento del 30%.

**ISLAS CANARIAS
Tenerife**

Hospital Parque Tenerife ha reforzado su posición de centro privado de referencia de la isla, fortaleciendo su ya amplia cartera de servicios, incorporando profesionales de reconocido prestigio y creando unidades especializadas para problemas específicos de salud, muchas de ellas pioneras en la isla y en Canarias. En 2016 ha superado los 213.000 pacientes, un 12% más que el año anterior,

con un fuerte crecimiento del 24% en intervenciones quirúrgicas fruto de la estrategia de potenciación y dinamización de esta área.

Este crecimiento ha venido de la mano de la puesta en marcha del Edificio de Consultas Externas de Santa Cruz, y el Centro de Especialidades Parque Zárate, en el Puerto de la Cruz, lo que sumado al edificio hospitalario principal y a la Clínica de Odontología y Estética inaugurada el año anterior configuran un auténtico campus hospitalario.

En 2016 cabe destacar la inauguración de la primera Unidad de Rehabilitación Cardíaca privada de Canarias, así como la primera consulta de colostomía. Igualmente destacables son la apertura de las unidades de medicina predictiva, del deporte y de diagnóstico prenatal. Durante este año se produjo a

27%
ES EL AUMENTO DEL VOLUMEN DE NEGOCIO QUE HA TENIDO EL HOSPITAL PARQUE FUERTEVENTURA

su vez la consolidación del Servicio de Oncología y de la primera unidad privada de Medicina Hiperbárica de Canarias, que se han convertido en líderes en su campo y en auténticos referentes.

Estas nuevas unidades, y el refuerzo de las existentes no serían posibles sin la incorporación de los mejores especialistas en cada campo y la adquisición de tecnología de vanguardia. De gran importancia han sido este año la adquisición de la segunda generación de torres de laparoscopia 3D, junto con nuevas inversiones en endoscopia, dos nuevos ecógrafos de alta resolución para el Servicio de Diagnóstico por Imagen, o la potenciación de los medios diagnósticos y terapéuticos en Ginecología.

Fuerteventura

Hospital Parque Fuerteventura ha cumplido su cuarto año de andadura, sin disminuir su fuerte ritmo de crecimiento. Este año ha incrementado su actividad y su volumen de negocio por encima del 27%.

Es preciso destacar el crecimiento de intervenciones quirúrgicas del 58%, hasta un total de 1.200 cirugías. La cartera de servicios sigue reforzándose con nuevas unidades y nuevos profesionales, lo que se suma a un incremento de la plantilla, que creció un 22%.

En cuanto a inversiones, cabe destacar la adquisición y puesta en marcha de la Resonancia Magnética más potente y moderna de Canarias, mejorando notablemente un ya completo Servicio de Diagnóstico por Imagen, único en la isla.

EXTREMADURA

En Extremadura, se ha inaugurado el Hospital Parque Vegas Altas, proyecto hospitalario construido sobre los sólidos pilares del centro Don Benito Salud, convirtiéndose en el cuarto hospital del grupo y que, durante su primer año de andadura como hospital, ya ha superado los 90.000 pacientes. Los servicios hospitalarios se han ido reforzando progresivamente, con la incorporación de nuevos especialistas eminentemente quirúrgicos, la creación de nuevas unidades, y la ampliación de la plantilla para atender los nuevos servicios. Actualmente, el Bloque Quirúrgico de Hospital Parque Vegas Altas tiene la catalogación de nivel A, lo que le permite realizar intervenciones de la más alta complejidad.

Por su parte, Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado un importante crecimiento del 11% en ingresos, gracias a un crecimiento de actividad del 8%, lo que refuerza su ya importante liderazgo en la zona. En esta evolución ha sido muy destacable el crecimiento del 13% en pacientes particulares.



ALEJANDRO REY

DIRECTOR DE HOSPITALES

¿Cuáles han sido los grandes hitos del Grupo Hospitalario durante 2016?

Los Hospitales Parque han vuelto a ser líderes en crecimiento en todas las zonas donde están presentes, compitiendo con éxito en mercados donde se encuentran los mayores grupos hospitalarios del país. Nuestros centros, sin embargo, no dejan de evolucionar, siendo cada día más completos y a la vez más especializados, con una elevada autoexigencia y un claro enfoque de mejora continua en todos los aspectos asistencial, hostelero, y humano.

¿Qué novedades se van a introducir en durante 2017?

En 2017 continuaremos con el plan de crecimiento de todos nuestros centros. En Tenerife se inaugurará una nueva y moderna Unidad de hospitalización con 22 camas, 2 nuevas plantas de consultas y un amplio centro de rehabilitación de 400m. Por otro lado, se ampliarán de forma importante la cobertura y la cartera de Servicios del Centro de Especialidades Hospital Parque-Zárate, en Puerto de la Cruz, con lo que se mejorará la atención a la población del norte de la isla. El Hospital Parque Fuerteventura ampliará su catálogo de Servicios y su cuadro médico e inaugurará unidades especializadas. En Extremadura Hospital Vía de la Plata en Zafra será objeto de una modernización de su planta de hospitalización. En coordinación con Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, pondrá en marcha una Unidad de Atención a las mutuas laborales, única en la región. •



La línea de trabajo Facility Management prestará servicios en Portugal desde 2017

El edificio de Caser Asistencia en Madrid

CASER ASISTENCIA

El Plan Estratégico para Caser Asistencia define la consolidación del negocio tradicional de Mantenimiento de Inmuebles y Servicios de valor añadido, dando un decidido impulso a los nuevos negocios de Facility Management y Mantenimiento de calderas y urgencias. En esta línea, la facturación obtenida en 2016 confirma en cumplimiento del objetivo global e importantes crecimientos en las dos líneas de diversificación estratégicas, Facility Management y Calderas y Urgencias, de acuerdo al Plan Estratégico.

Así, la actividad de Caser Asistencia en 2016 se ha multiplicado por 4,5 respecto a 2015, atendiéndose más de 67.000 encargos. Con esta actividad, Caser Asistencia ha alcanzado en 2016 una facturación de 10,9 millones de euros, lo que supone un incremento del 143% respecto al ejercicio anterior. Este desarrollo se ha basado tanto en la mayor penetración sobre los clientes existentes como en la captación de nuevas cuentas y la diversificación de servicios.

10,9
MILLONES DE EUROS HA SIDO LA FACTURACIÓN DE CASER ASISTENCIA DURANTE 2016

El pasado ejercicio ha supuesto la consolidación de Caser Asistencia como un referente en el sector de servicios inmobiliarios. En este ámbito destacan clientes como ANIDA (BBVA), ANTICIPA, AKTUA, SUMASA (Caixabank), LIBERBANK o ALTAMIRA (Banco Santander).

Por su parte, la línea de negocio de Servicios a las Personas ha registrado durante este ejercicio un importante crecimiento y ha superado el millón de euros de facturación. Igualmente importante ha sido el éxito en la línea estratégica de Facility Management, que arrancó a finales de 2015, y que aprovechando la experiencia en mantenimiento y adecuación de activos supone la entrada a un importante mercado. En 2016, esta línea de negocio facturó un total de algo más de 3,4 millones de euros. En el ámbito de Calderas y Urgencias la facturación fue cercana al millón de euros.

Ya han comenzado los trabajos para poner en marcha, durante el ejercicio 2017, la sucursal de Caser Asistencia en Portugal, que facilitará la actividad de prestación de servicios en el país vecino, para lo que ya cuenta con el contrato como proveedor los servicios de Mantenimiento de Calderas y servicios añadidos a los clientes de ENDESA en Portugal. Otra de las prioridades residirá en incrementar su oferta de servicios a particulares y facilitar los canales de acceso a los mismos. •



MANUEL ZAPATERO
DIRECTOR DE CASER ASISTENCIA

¿Cómo se afronta el Plan Estratégico de la Compañía desde Caser Asistencia?

De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2015-2019 del Grupo Caser para Caser Asistencia, dentro de la Dirección de Diversificación, se espera la consolidación de esta Compañía en posiciones de liderazgo del sector en servicios inmobiliarios, servicios para el hogar y las personas e incorporarse como un actor de referencia en el mundo de Facility Management.

¿Cuál ha sido la palanca de crecimiento de Caser Asistencia durante este ejercicio?

Sin duda el crecimiento obtenido se basa en la ampliación tanto de los servicios ofrecidos en cuanto a la diversificación en clientes. Caser Asistencia ha ampliado el número de clientes en su línea de negocio tradicional de

mantenimiento de inmuebles de entidades financieras, siendo hoy proveedor homologado de la mayor parte de los servicios inmobiliarios vinculados a los grandes grupos bancarios, así como de los pertenecientes a fondos de inversión inmobiliaria. Por otro lado, la focalización de la actividad en el resto de líneas de negocio, especialmente Facility Management y Servicios de Calderas y Urgencias, han abierto el espectro de clientes potenciales de Caser Asistencia.

¿Cómo se ha abordado desde Caser Asistencia la necesaria colaboración entre su red de colaboradores?

Precisamente, uno de los grandes hitos de este ejercicio ha sido la realización de un importante trabajo de integración de la amplia red de colaboradores de prestaciones del Grupo Caser para la realización de los trabajos específicos de Caser Asistencia y poder dar cobertura de servicios al importante incremento de actividad registrado. En este sentido, se celebró la I Convención de Colaboradores de Caser Asistencia, en la que se hizo hincapié en la importancia estratégica de Caser Asistencia en el futuro del Grupo y la necesidad de que los mejores colaboradores de prestaciones de seguros fueran necesariamente los colaboradores de referencia de Caser Asistencia. •