



19 Diversificación

Importante crecimiento gracias a la incorporación de centros y empresas





EL ÁREA DE DIVERSIFICACIÓN HA CONTINUADO SU TENDENCIA ALCISTA E INCREMENTADO SU RELEVANCIA EN EL GRUPO, CON UNA FACTURACIÓN DE 124 MILLONES DE EUROS AL CIERRE DEL AÑO Y UN CRECIMIENTO DEL 19% RESPECTO A 2017. EL EJERCICIO HA ESTADO MARCADO POR LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS CENTROS Y EMPRESAS.

VALENTÍN GARCÍA
Director de
Diversificación



¿Qué balance hace del año 2018 en el área de Diversificación?

Hacemos un balance muy positivo de 2018, un año en el que Diversificación ha consolidado la tendencia de crecimiento rentable y ha mantenido la máxima calidad en la prestación de servicios. Todo ello con una apuesta decidida de la profesionalización del equipo humano y con la innovación como principal palanca de crecimiento; lo que nos ha permitido cerrar el año con un incremento del 19% en la facturación hasta los 124 millones de euros.

El anterior ejercicio supuso también la consolidación del negocio de Diversificación, incrementando su peso en el Grupo. La adquisición y apertura de nuevos centros de la Tercera Edad, así como el comportamiento positivo de Parque Hospitales, ha contribuido de manera sustancial a estos resultados. En este contexto, Caser Residencial suma 19 centros en todo el país y cerró el año con una facturación de 73 millones de euros, un 10% más que en el mismo periodo del año anterior. Por su parte, Parque Hospitales continúa también con la expansión de su actividad y los ingresos del Grupo Hospitalario han crecido en un 12% respecto a 2017. Asimismo, Acierta Asistencia prosigue su tendencia positiva con un aumento del 63% de su facturación en comparación con el año anterior, alcanzando los 22,8 millones de euros.

¿Cuáles han sido los hitos más destacados del periodo?

2018 ha destacado principalmente por la fuerte inversión que Caser ha realizado en todas las áreas de Diversificación. Fruto de esa apuesta, Caser Residencial ha sumado tres nuevos centros de atención a mayores y ha continuado su senda de expansión por nuestro país con la construcción y apertura de un centro en Badajoz y la adquisición de dos residencias en

Zamora y Pontevedra. Por su parte, Parque Hospitales adquirió un hospital de referencia en Mallorca —Hospital de Llevant, el quinto del grupo— y emplea a más de 600 profesionales. En el ejercicio 2018, la compañía también sumó un policonsultorio en la isla de Lanzarote. Del mismo modo, Acierta Asistencia compró el pasado año la empresa, TH Mantenimiento, una compañía especializada en instalaciones térmicas y mantenimiento de edificios.

¿Cómo ha integrado el Plan Estratégico 2018-2022 el área de Diversificación?

Al hilo de la asunción del nuevo Plan Estratégico, Caser ha incorporado la filosofía de que, como compañía aseguradora, no solo debemos cubrir los riesgos sino también ofrecer servicios, aprovechar las sinergias de una Compañía como Caser e integrar la cadena de valor del seguro. En este sentido, la Aseguradora ha evolucionado en los últimos años hacia la prestación de servicios ligados a la protección de las personas en centros de la tercera edad, también hospitales, y en última instancia la prestación de servicios en inmuebles, tanto a particulares como empresas, a través de Acierta Asistencia. El Plan Estratégico 2018-2022 ha de conducirnos hacia un aumento de la representatividad de

Diversificación en el Grupo, con una facturación de 225 millones en 2022, lo que supone un crecimiento anual del 19%. Por áreas, se estima que Caser Residencial alcance una facturación de 100 millones de euros con 27 centros y más de 3.800 residentes en 2022; Parque Hospitales, 57 millones de euros, y Acierta Asistencia, 65 millones.

¿Cuáles son los principales desafíos del cuidado de las personas en los próximos años?

El mantenimiento de la excelencia en la asistencia y la incorporación de las nuevas tecnologías son los principales retos de área de Diversificación. En este sentido, la calidad es la máxima de Caser, ya que creemos que es fundamental para que los mayores y las personas dependientes tengan una vida óptima. Por ello, buscamos siempre mejoras con la fijación de objetivos, establecemos indicadores de resultados y medimos la satisfacción de los servicios prestados. Asimismo, dotamos a la red de los mejores profesionales. La innovación es clave en todos estos procesos, ya que nos permite ganar eficiencia y competitividad que contribuyan a genera esa excelencia.



Residencias de Tercera Edad

La búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes y la innovación constituyen los pilares sustanciales de Caser Residencial y, sin duda, han sido la clave para su consolidación como un referente en el sector.

Durante el pasado ejercicio, Caser Residencial ha continuado su expansión por nuestro país con la apertura o la adquisición de nuevos centros para la Tercera Edad. La Compañía gestiona un total de 19 residencias, desde la adquisición de Centro Residencial Pontevedra a finales del 2018, y tiene presencia en nueve comunidades autónomas: Aragón, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y La Rioja.

El negocio de Tercera Edad cierra 2018 con un facturación de 73 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 10% respecto a 2017

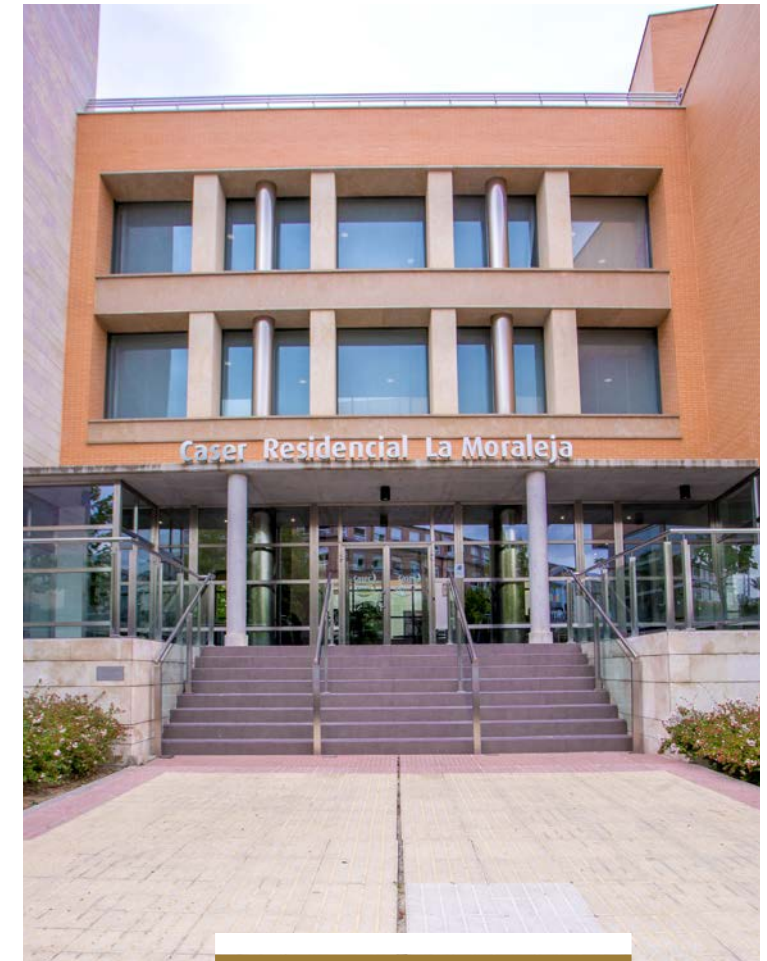
Todo ello ha contribuido sustancialmente a que el negocio de Tercera Edad haya cerrado 2018 con un facturación de 73 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 10% respecto al año anterior. Asimismo, el número medio de residentes atendidos en los centros de Caser Residencial supera ya los 2.700 y su tasa de ocupación se sitúa en el 96% de las plazas disponibles.

Caser Residencial también continúa su crecimiento en el ámbito de los servicios asistenciales. En 2018, la facturación de los servicios de ayuda a domicilio alcanzó los dos millones de euros, el doble que en el ejercicio anterior.

El positivo comportamiento, tanto en facturación como en ocupación, y la intensificación de la actividad han permitido un incremento del número de empleados de Caser Residencial consolidando su capacidad de generación de empleo con una plantilla que supera los 2.400 empleados.

En este contexto, durante 2018, la Compañía ha profundizado en su estrategia de desarrollo de las personas, con un incremento considerable de las inversiones en formación y el fomento de políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo de los empleados, clave para el mantenimiento de la excelencia en la atención y el cuidado de las personas.

La innovación es uno de los principales pilares de Caser Residencial y el compromiso de la Compañía en este sentido es firme, entendiendo que es una pieza sustancial para la consecución de la excelencia y la calidad en los servicios. A lo largo del 2018, se han desarrollado diferentes proyectos de modernización y mejoras que permiten automatizar algunos de los registros de >



**TASA DE OCUPACIÓN
DE RESIDENTES DEL**

96%



actividades de la vida diaria. Asimismo, con el apoyo de diferentes socios se ha participado en diferentes proyectos de innovación para implantar nuevas tecnologías en los centros y servicios domiciliarios.

Nuevas adquisiciones

En 2018, y en consecución con el Plan Estratégico, la Compañía incorporó tres nuevas residencias a la red hasta alcanzar un total de 19 centros bajo gestión. En concreto, Caser Residencial ha incorporado un centro en la ciudad de Badajoz, una residencia construida por la Aseguradora y que constituye la segunda de la Compañía en Extremadura. De igual modo, Caser adquirió también un centro de mayores en Zamora y otro en Pontevedra en el marco de su expansión por la zona Norte.

Caser Residencial Zamora

En el arranque de 2018, Caser Residencial compró el centro para mayores, San Torcuato.

Ubicado en el municipio de Villaralbo, en Zamora. La residencia tiene 121 camas, un centro de día con quince plazas y un servicio de respiro familiar. Con esta adquisición, la Compañía cuenta con dos centros en la comunidad castellanoleonesa, donde ya estaba presente en León con Caser Residencial León.

Caser Residencial Guadiana

Caser Residencial Guadiana, en Badajoz, ha sido la segunda incorporación de 2018 a la red de centros de la Compañía. En agosto la residencia abrió sus puertas con una capacidad de 142 plazas residenciales y 20 en modalidad de Centro de Día, y que supondrá la creación de 90 empleos. Caser Residencial Guadiana constituye el segundo centro de la Aseguradora en la Extremadura, donde en 2012 abrió su primera residencia en la localidad de Olivenza.

El centro cuenta con un servicio asistencial muy completo, en tanto que dispone de servicio

médico y de enfermería, farmacia, fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros. Al margen del ámbito sanitario, la residencia también cuenta con otros servicios como podología y peluquería. Asimismo, el complejo residencial dispone de 6.000 metros cuadrados de instalaciones de vanguardia para cubrir las necesidades de las personas dependientes.

Centro Residencial Pontevedra

Al término de 2018, Caser adquirió el Centro Residencial Pontevedra, siendo el segundo de la compañía en Galicia. Situado en la localidad de Vilaboa, el complejo residencial cuenta con 193 plazas de residencia y 40 en modalidad de centro de día, y un equipo de 100 profesionales.

2018 es el año en el que Caser Residencial incorpora tres nuevas residencias a la Compañía, alcanzando así un total de 19 centros

Inaugurado en 2005, su ocupación media general es del 99% desde 2017. Con una superficie total de 10.000 metros cuadrados, el centro cuenta con unas modernas instalaciones y amplios servicios para la atención y cuidado de los mayores. Así, destacan las unidades especializadas en psicogeriatría, demencias, enfermería, crónicos o rehabilitación, con servicios específicos de fisioterapia y terapia ocupacional. Del mismo modo, el centro tiene una amplia programación de actividades de la vida diaria, atención psicológica y social, y animación lúdica y socio-cultural.



Parque hospitales

El ejercicio 2018 ha sido clave para Parque Hospitales, que ha continuado con su plan de expansión y ha adquirido el Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo, Mallorca. Con esta incorporación, el Grupo cuenta ya con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos que emplean a más de 600 profesionales.

Las ratios de crecimiento en el anterior ejercicio han sido también muy positivas: el Grupo Hospitalario ha aumentado su actividad e ingresos en un 12% y su EBITDA se ha incrementado en un 25%. Asimismo, la cifra de pacientes atendidos al año ha alcanzado los 610.000, mientras el número de intervenciones quirúrgicas ha crecido en un 16%.

Este desarrollo se ha producido en paralelo al progreso de los centros y en cumplimiento al Plan Estratégico. En 2018, Parque Hospitales ha reforzado el cuadro médico, integrado los mejores profesionales y realizado una importante inversión en tecnología y en la mejora y modernización constante de las instalaciones. Todo ello sobre los pilares habituales y con la figura paciente siempre en el centro de la estrategia.

A la vanguardia en Canarias

Parque Hospitales es un referente en la comunidad canaria. Hospital Parque Tenerife, que en 2019 celebra su 40 aniversario, es el hospital privado con mayor prestigio de la provincia tinerfeña. >



ALEJANDRO REY
Director de
Parque Hospitales

¿Cómo ha sido el 2018 para Parque Hospitales?

Ha sido un año clave para el Grupo Parque Hospitales ya que hemos formalizado la adquisición del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo, Mallorca, que pasa a ser el quinto del grupo. Este complejo sanitario de referencia en la zona Este de la isla tiene una dimensión de 12.000 metros cuadrados y 138 camas. También durante este año abrimos un nuevo centro médico en Lanzarote que consolida la posición del grupo en Canarias, junto al Hospital Parque Tenerife y Hospital Parque Fuerteventura.

¿Cuál es la hoja de ruta del Grupo para 2019?

En 2019 confiamos en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022, la incorporación de nuevos centros hospitalarios y siendo la referencia hospitalaria a nivel asistencial en los territorios donde el Grupo está presente.

En Tenerife se inaugurará una completa unidad de hemodinámica y nuevos servicios, como la primera unidad de cardio-onco-hematología de Canarias. Por otra parte, iniciarán también su andadura nuevas unidades especializadas de alto impacto en la zona para acercar las mejores técnicas a nuestros pacientes.

Por su parte, Hospital Parque Fuerteventura abrirá también nuevas unidades que reforzarán su amplia cartera de servicios y continuará

Aumento de actividad e ingresos de un 12%

ampliando y potenciando su cuadro médico. Asimismo, inauguraremos un centro médico en el Norte de la isla para acercar los avanzados servicios sanitarios de Grupo Parque Hospitales a la población de la zona.

Por último, en Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, continuará su andadura de crecimiento especialmente en el ámbito quirúrgico, con el desarrollo de nuevos procedimientos de creciente complejidad. Igualmente, se prevé la creación de nuevas unidades de gran impacto en la zona. En línea con la apuesta tecnológica de Grupo Parque Hospitales se mejorará sustancialmente el parque tecnológico del centro con un TAC de 32 cortes y una resonancia magnética de alto campo de 1,5 Teslas.



Por imagen, cuadro médico, cartera de servicios, unidades especializadas y equipamiento, Parque Tenerife se sitúa en la vanguardia de la atención hospitalaria y cierra 2018 con un crecimiento del 9% respecto al año anterior y un aumento del 11% en intervenciones quirúrgicas y del 6% en consultas externas. En lo que respecta a inversiones producidas durante este año, cabe destacar la incorporación de una resonancia magnética de alto campo, que ha permitido aumentar la actividad más del 50%.



La cifra de pacientes atendidos ha alcanzado los 610.000 y el número de intervenciones quirúrgicas ha crecido en un 16%

Durante este ejercicio se ha proseguido con la ampliación de instalaciones, tanto en hospitalización (con 22 camas) como en el número de consultas externas. En lo que respecta a la cartera de servicios, Parque Tenerife ha incorporado nuevas unidades especializadas, adaptándose cada vez más a necesidades concretas de los pacientes. Cabe citar el nuevo servicio de rehabilitación cardíaca y el desarrollo de la unidad del deporte, un hito en este campo en Canarias, como elementos más destacados.

Hospital Parque Fuerteventura continúa su desarrollo y se ha convertido también en un auténtico referente en la isla en muchas de sus unidades y especialidades. En 2018 el hospital ha incrementado su actividad y su volumen de negocio en un 30% por segundo año consecutivo, con una importante progresión en todas las áreas. Cabe destacar especialmente el crecimiento de las intervenciones quirúrgicas un 40%, del mismo modo, ha aumentado también en un 40% las consultas externas.

En el marco de la expansión de Parque Hospitales en Canarias, este año se ha inaugurado el Centro Médico Parque Lanzarote, un completo centro con todas las especialidades; radiología, con medicina general en atención continuada, así como servicio de rehabilitación y fisioterapia.

Extremadura es otra de las regiones donde el Grupo tiene una destacada presencia. Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, ha experimentado un crecimiento del 13% en volumen de negocio en 2018. Asimismo, la actividad quirúrgica se ha incrementado por encima del 25% respecto al año anterior. A este comportamiento positivo ha contribuido de manera sustancial la incorporación de nuevos profesionales punteros y las nuevas unidades, como la de oftalmología.

Por su parte, Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado también un importante crecimiento del 10% en actividad y facturación, destacando un incremento del 35% en urgencias, con una presencia cada vez más significativa de la actividad de las compañías aseguradoras. El Hospital se ha convertido en un referente en la actividad quirúrgica de la zona.



Acierta Asistencia

Acierta Asistencia se consolida como una unidad especializada en servicios de valor añadido al hogar, las personas y los negocios. Durante el 2018, Acierta Asistencia cerró el ejercicio con una facturación de 22,8 millones de euros, un 63% más que en el año anterior, y ya cuenta con más de 200 empleados.

Todo ello ha sido posible gracias a la creciente confianza que vienen depositando nuestros clientes de Real Estate y Facility Services, haciendo posible que se incremente año tras año el volumen de actividad con cada uno de ellos. Por otro, la consolidación de nuevas líneas de negocio como los Servicios de Valor Añadido o el Contact Center supone ya una aportación notable al crecimiento de nuestra cifra de negocio.

Cierra el ejercicio con una facturación de 22,8 millones de euros, un 63% más que en 2017

En 2018 el negocio de Real Estate creció un 50% y facturó 13,5 millones de euros, en un ejercicio en el que se aumentó también el volumen de activos de carteras de clientes, como Anticipa y Haya Bankia. En la actualidad, Acierta Asistencia gestiona un volumen superior a los 150.000 inmuebles y el número de expedientes tramitados durante este año fue de más de 61.000 en Real Estate y 45.000 en el resto de líneas de negocio.

En lo que respecta a Facility Services y Mantenimientos, se ha mantenido la cartera de clientes superando una facturación de 1,3 millones de euros. Clientes como Nautalia, Zapaterías Tino González, Hotel Artiem o el Centro Comercial Planetocio ya forman parte de la cartera de clientes de Facility Management.

En octubre de 2018 el Call Center de León cumplió un año desde su apertura. Desde este centro, más de 50 personas atienden a clientes de toda España, ofreciendo servicios como la apertura de siniestros, la consulta del estado de expedientes y el mantenimiento de pólizas, entre otros. En este primer año ha atendido más de 51.500 llamadas con unos niveles de productividad y calidad en el servicio que han superado las previsiones gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio de forma constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. En el futuro prevemos mantenernos fieles a esta filosofía para seguir impulsando el crecimiento.

218

EMPLEADOS EN 2018



**IGNACIO
DÍAZ PINÉS**
Director de
Acierta Asistencia

¿Cómo valora el ejercicio 2018?

Ha sido un año muy sólido para Acierta Asistencia. La facturación ha crecido más de un 60% respecto al año anterior y también ha habido un aumento importante del número de colaboradores. Además, 2018 ha destacado por la adquisición en septiembre de la empresa TH Mantenimiento, especializada en instalaciones térmicas y mantenimiento de edificios, una operación muy relevante para el negocio de Acierta Asistencia. Se trata de una empresa que cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector del mantenimiento e instalaciones de sistemas de climatización de edificios y cuenta con 6 delegaciones que dan cobertura a nivel nacional. Con esta adquisición Acierta Asistencia da un paso más para alcanzar uno de sus objetivos claves: el de crecimiento inorgánico y, en paralelo, seguir creciendo de manera orgánica en todas sus líneas de negocio.

¿Cómo se presentan los próximos años para Acierta Asistencia?

Ante todo, seguiremos trabajando en el Plan Estratégico 2018-2022 y en la consolidación del negocio de Real Estate, apostando también por un crecimiento firme en Facility Management (con el sostén de TH Mantenimiento) así como en Contact Center y Servicios de Valor Añadido. En la actualidad, nuestra compañía se configura, por volumen de negocio y número de clientes, como uno de los primeros actores en su mercado y empresa líder en el sector de los servicios. Todo gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. Nos mantenemos fieles a esta filosofía para seguir creciendo.