02.
Caser Residencial

QUIÉNES SOMOS

Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser, especializada en la prestación de servicios que satisfacen el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes, aportando la máxima calidad en sus servicios, una atención individualizada y la máxima profesionalización.

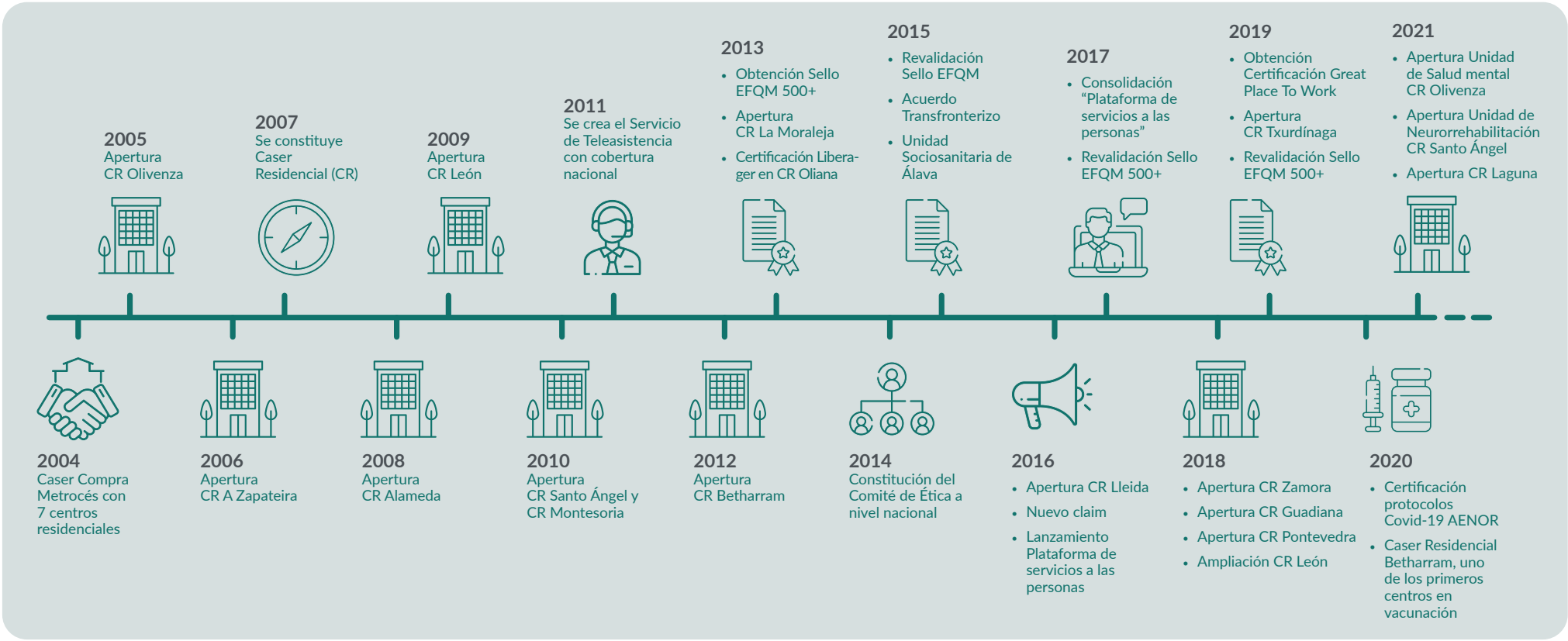
Caser Seguros desarrolla su actividad desde hace 80 años y cuenta en su accionariado con la participación de Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft, Unicaja Banco, Ibercaja banco y Caser (acciones propias).

Durante los últimos años, Caser Residencial se ha convertido en un referente en el sector de la tercera edad, tanto por su cultura de servicio como por su crecimiento sostenido y racionalizado. Siguiendo esta filosofía, Caser Residencial ofrece a las personas mayores una gran variedad de servicios:

- Residencias de mayores con unidades de atención especializada
- Centros de día
- Pisos tutelados
- Servicios domiciliarios: SAD público, Teleasistencia y Caser Cuidados

La entidad mantiene un firme compromiso con el medio ambiente, la prevención de los riesgos laborales, la seguridad alimentaria y el desarrollo continuo de todo el equipo, contribuyendo así a ser socialmente responsables y a la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios.

UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección General de Caser Residencial, basada en una filosofía de liderazgo participativo, forma parte del comité de dirección del Grupo Caser y cuenta con el apoyo de un comité de dirección y uno de gestión, que supervisa los acuerdos alcanzados en otros comités (de excelencia, innovación y mejora, ética, seguridad, etc.) con el fin de asegurar la comprensión, el seguimiento y la mejora de la actividad, así como gestionar el cambio a corto plazo.

Además, en estrecha coordinación con Caser Seguros, Caser Residencial mantiene comités de 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, INNOVACIÓN Y PREVENCIÓN

MÓNICA DE LAS HERAS
DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES

JUAN MIGUEL CABELLO
DIRECCIÓN ASISTENCIAL

JACOBO RUBÍN
DIRECCIÓN COMERCIAL

JOSE IGNACIO ESPEJO
DIRECCIÓN COMERCIAL CASER CUIDADOS

OBJETIVOS

Caser Residencial trabaja en tres líneas de actuación, con el objetivo de mantener el liderazgo sectorial mediante la diferenciación y la excelencia:

1. **Proyecto Asistencial,** con el que asegura los cuidados de la vida diaria.
2. **Proyecto Hotelero,** focalizado principalmente en el servicio de alimentación.
3. **Proyecto de Trato,** centrado en la calidad y calidez de la atención.

PLAN ESTRATÉGICO 20.25

La estrategia de la compañía para el logro de los objetivos marcados pivota sobre ocho grandes ejes de actuación:

EFICIENCIA
En la gestión de recursos, guiada por la aplicación de la tecnología más avanzada, la innovación y la mejora continua.

RSE
Contribución activa a la mejora social y económica poniendo extremo cuidado del medio ambiente.

CALIDAD
Reconocimiento externo de la calidad en los servicios asistenciales, hosteleros y trato.

ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE
Centrada en la persona, individualizada y adaptada a sus necesidades y preferencias y libre de sujeciones en todos los centros.

INNOVACIÓN
Permanente en materia de gestión y prestación de servicios.

CRECIMIENTO
Mejora continua de la oferta de servicios a través de la especialización.

LIDERAZGO
Reconocimiento de marca y posición de referente en el sector de atención a la dependencia.

PROFESIONALIDAD DEL EQUIPO HUMANO
Una cuidada selección, reforzada con el desarrollo de competencias y reconocimiento del talento.

Asimismo, **su cadena de valor,** siguiendo el modelo de la *American Productivity & Quality Center* (APQC), incluye cinco fases:

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