

INFORME DE PROGRESO

Responsabilidad Social Empresarial

CASER RESIDENCIAL 2018

Caser Residencial (S.A.U)
Santa Hortensia, 46
28020 Madrid

caserresidencial.es

ÍNDICE

1- Carta de Renovación del Compromiso	3
2- Mensaje de Dirección General de Caser Residencial	5
3- Nuestra Compañía	7
4- Políticas de Desarrollo Sostenible	25
5- Alcance y Materialidad de Responsabilidad Social Empresarial	28
6- Plan de Acción y Desarrollo de ODS	44
7- Criterios e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial	62
8- Resultados de Indicadores RSE 2018	65

1_CARTA DE RENOVACIÓN COMPROMISO

21 de Septiembre de 2018

H.E. António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que CASER RESIDENCIAL S.A.U. apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. CASER RESIDENCIAL S.A.U. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

D. Valentín García García

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "García", is positioned below the name of the signatory.

Director General Caser Residencial

2_MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL DE CASER RESIDENCIAL



Estimados amigos:

Reforzando una vez más el compromiso de Caser Residencial con la búsqueda de la excelencia en el cuidado de personas, es como siempre un placer presentar el balance anual de 2018. Éste ha sido un año muy positivo, un año de crecimiento ofreciendo la máxima calidad en la prestación de servicios a la dependencia, apostando por la atención centrada en la persona, la profesionalización del equipo humano, y la innovación, calidad y eficiencia como principales palancas de crecimiento.

El sector residencial continua evolucionando hacia la especialización y la mejora de la calidad de sus servicios, y por ello buscamos siempre mejoras fijando objetivos, estableciendo indicadores de resultados, y midiendo la satisfacción de los servicios prestados.

La escucha del cliente es fundamental en la atención a las personas mayores y en situación de dependencia: son los que marcan y marcarán el futuro de nuestros servicios, siendo el eje de nuestra organización. Realizamos por ello encuestas en pro de la mejora de la calidad, escuchando a lo largo de los diferentes puntos de interacción sus inquietudes y sugerencias. Asimismo, dotamos a la red de los mejores profesionales, cuidando su formación y el clima laboral. La innovación es otro factor clave en todos estos procesos, y nos permite ganar eficiencia y

competitividad, sabiendo que el resultado de esa mejora debe repercutir directamente en nuestros residentes y empleados.

Adicionalmente, en atención a domicilio hemos impulsado la "Plataforma de Servicios a las Personas", ofreciendo cada día más servicios asistenciales en el propio hogar y dando una cobertura geográfica cada vez mayor.

Desde Caser Residencial trabajamos intensamente en tres grandes proyectos: Excelencia en Calidad Asistencial, en Alimentación y en Trato, apostando así por la diferenciación en la prestación de nuestros servicios, ayudando a posicionarnos y mantenernos como referentes en el sector.

Además, en 2018 hemos creado un Grupo multidisciplinar de trabajo específico, y diseñado además un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, en el cual establecemos las líneas estratégicas a seguir en esta materia. Fruto de esto, es un orgullo para Caser Residencial presentar este primer informe de progreso, que engloba muchas de las acciones que la compañía lleva a cabo en su día a día.

Este informe pretende ser un reflejo de nuestro compromiso con la mejora continua y con la sociedad. Esperamos que sea de vuestro interés.

Valentín García García

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Valentin Garcia Garcia", written in a cursive style.

Director General de Caser Residencial

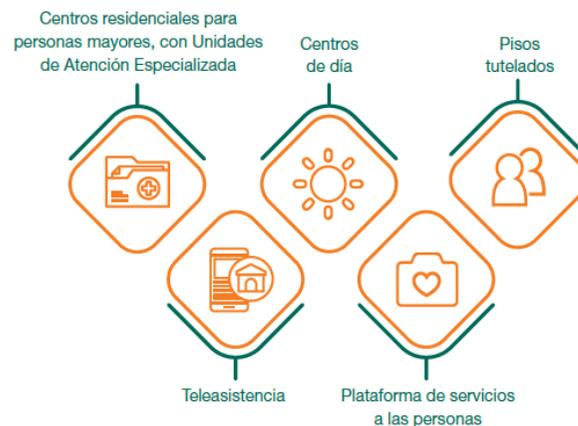
3_NUESTRA COMPAÑÍA

Caser Residencial (S.A.U), Gran Empresa no cotizada, que pertenece al Grupo Caser, referente del mercado asegurador español.

El Grupo Caser cuenta con más de 75 años de experiencia en el mercado asegurador español. Una amplia representación de importantes entidades financieras, la mutua francesa COVEA, BANKIA, Ibercaja Banco S.A, Liberbank, Abanca, Unicaja Banco, Caixa Bank, Banco Sabadell, Ceca Bank, BBVA y Caixa Pollença y Ontinyent, participan en su accionariado. Su sede principal tiene su localización en Avda. Burgos 109 en Madrid. Caser Residencial tiene su sede social en la C/ Santa Hortensia 46, de Madrid.

Caser Residencial presta servicios que satisfacen el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes, aportando la máxima calidad, una atención individualizada y la máxima profesionalización.

Caser Residencial cuenta con la siguiente **Presencia Nacional** ofertando los siguientes servicios:



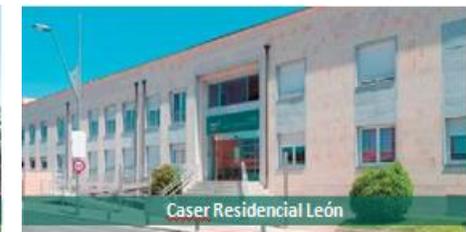
Caser Residencial cuenta ya con **19 residencias** plenamente operativas, repartidas en 13 provincias que suponen un total de 3.000 plazas residenciales autorizadas.

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS



Con respecto a Nuestra Expansión, el Grupo ha continuado con la mejora significativa de la calidad de los activos con la incorporación de 3 nuevas residencias en 2018, en Zamora, Pontevedra y Badajoz, esta última de nueva construcción.

Además Caser Residencial León en San Andrés de Rabanedo, inauguró un nuevo edificio de ampliación que incorpora nuevas unidades especializadas y una unidad de convivencia.





Crecimiento
en ayuda a
domicilio

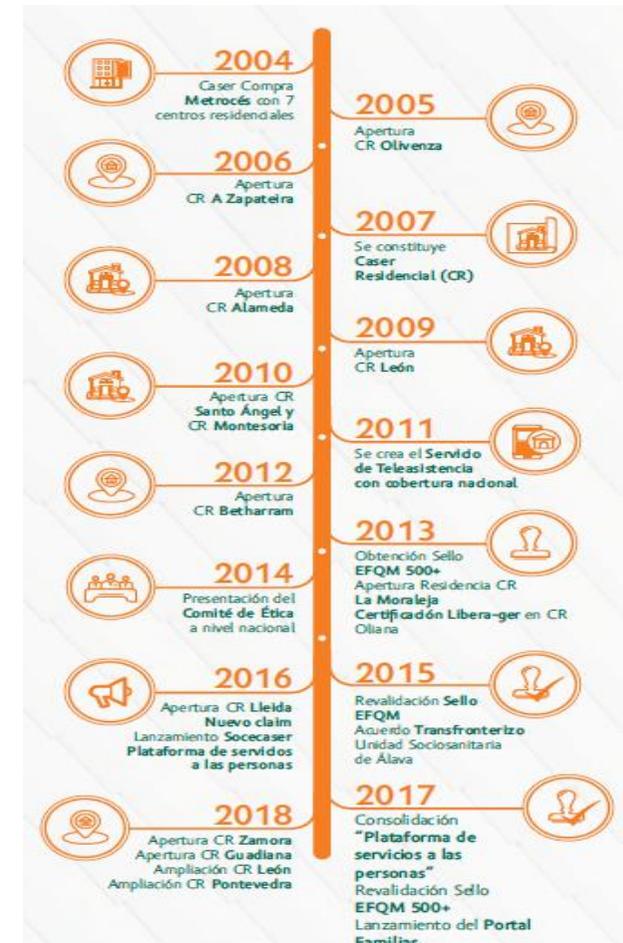
En 2018, Caser Residencial refuerza los servicios de SAD y TAD con las siguientes adjudicaciones:



NUESTRA EVOLUCIÓN Y DATOS RELEVANTES 2018

Caser Residencial se consolida como uno de los grandes líderes de Atención en la Dependencia en España, con claro compromiso con la Mejora Continua de los procesos con el fin de satisfacer las expectativas de las personas dependientes y de sus familias. Habiendo sido estos nuestros Grandes Hitos Creciendo y Compartiendo nuestro Cuidado por las Personas.

2018 se ha cerrado con una Facturación de **73 millones** de euros, lo que supone un crecimiento del 10% respecto al año anterior. Así mismo el número medio de residentes atendidos en centros supera ya los 2.700 y tasa de ocupación de sitúa en el 96% de las plazas disponibles. Caser Residencial también continúa su crecimiento en la Plataforma de Atención a las Personas y Teleasistencia que alcanzó los 2 millones de euros. Siendo estas cifras las más importantes:



Este positivo comportamiento de Crecimiento Sostenible, ha hecho posible que Caser Residencial cuente con 1.983 profesionales, conformado por personas con perfiles multidisciplinares y diversidad funcional que son los facilitadores de los logros y retos conseguidos por nuestra Organización.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Impacto directo en la Economía de los empleados, las Empresas, y la Administración

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Impacto directo en términos de empleo, formación y aportación a la comunidad

CONTRIBUCIÓN MEDIO AMBIENTAL

Impacto directo a través de la reducción de consumo de recursos y de fomento de minimización de impacto ambiental

NUESTRA MISIÓN

La Excelencia en el cuidado de personas dependientes, destacando por la atención centrada en la persona, profesionalidad del equipo humano, la innovación, calidad y eficiencia.

NUESTRA VISIÓN

Posicionar Caser Residencial como líder de los servicios a la dependencia desde la diferenciación y la excelencia en el cuidado asistencial, hostelero y trato

NUESTROS VALORES

Desde esta filosofía se apoyan las iniciativas, la innovación y la mejora continua, valorando y recompensando el esfuerzo, compartiendo y promoviendo los valores corporativos con los que crecemos las personas de la organización y nuestros clientes:



BUEN GOBIERNO Y COMPROMISO ÉTICO

Caser Residencial desarrolla una filosofía de liderazgo participativo, siendo la Dirección General la máxima representación de la Organización (que participa en el Comité de Dirección del Grupo Caser), siendo apoyada por el Comité de Dirección, contribuyendo a una mayor participación y carácter integrador en nuestro Camino hacia la Sostenibilidad mediante la revisión de los diferentes acuerdos tomados en otros comités mediante El Comité de Gestión, con el fin de asegurar la comprensión, seguimiento y mejora de la actividad, gestionando el cambio a corto plazo, conformado por:



Los líderes de Caser Residencial definen y realizan el seguimiento de los principales indicadores de actividad a través del Cuadro de Mando de cada Centro, velando por el cumplimiento de nuestro Compromiso de Ética Empresarial. Asimismo, toda la información relevante de nuestra actividad es comunicada por el Director General a los órganos de gobierno del Grupo Caser, mediante informes mensuales y trimestrales, y a los grupos de interés internos y externos mediante memorias e informes y otros medios de comunicación. En ese sentido, también proporcionan información a los distintos organismos y entidades externas públicas y privadas que supervisan y auditan a nuestra Compañía.

HERRAMIENTAS PARA BUEN GOBIERNO

Desde 2004 con la adquisición de **Grupo Caser** de Metroces, se ha ido estableciendo los siguientes comités como primera herramienta de control y seguimiento para el alineamiento con los Ejes Estratégicos del Grupo y su despliegue en todas sus Líneas de Negocio :

COMITÉS GRUPO CASER	COMITÉS CASER RESIDENCIAL
Comité de Tercera Edad Comité RGPD Comité Seguimiento Tecnológico	Comité de Dirección Comité de Gestión Comité de Excelencia, Innovación y Mejora Comité de Producto y Mercado Comité de Ética Comité de Inmovilizado Comité de Seguridad

Desde 2019, la función de Buen Gobierno se sistematiza mediante la actualización y desarrollo con alcance en las siguientes áreas clave:

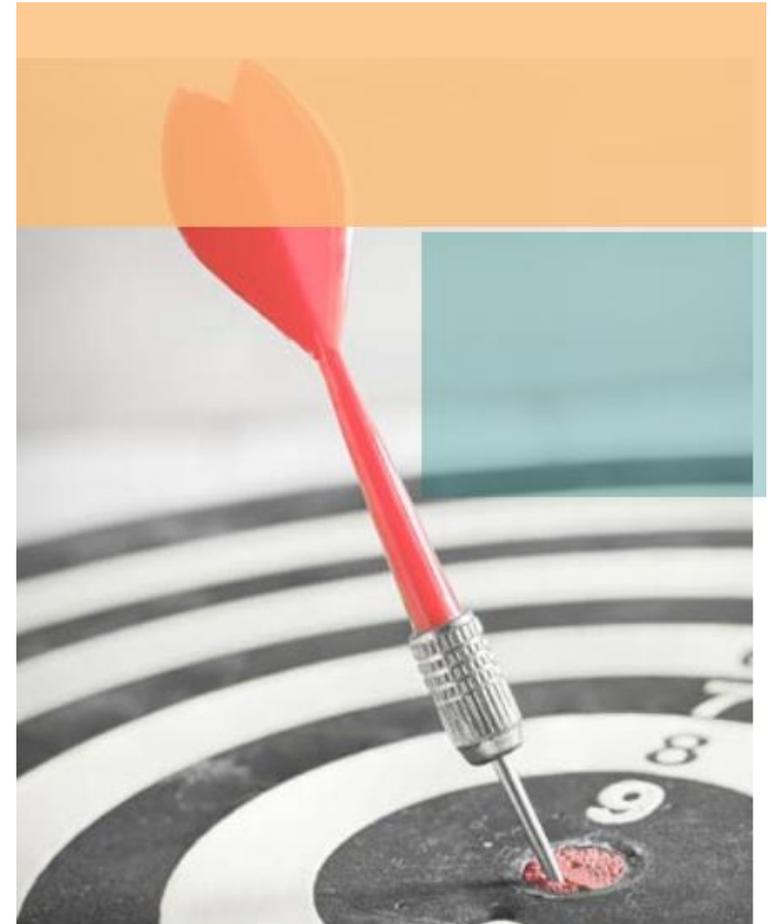
- **Código de Conducta.** Tiene como objetivo determinar los principios, valores y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los profesionales y directivos del Grupo, así como los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran y de los grupos de interés que interactúan con Caser Residencial.
- **Modelo de Prevención de Riesgos Penales.** Describe los principios de gestión y prevención de delitos en Grupo Caser y define la estructura y funcionamiento de los órganos de control y supervisión establecidos en la Sociedad, sistematizando los controles existentes con la finalidad de prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de delitos en las distintas áreas de la Compañía.

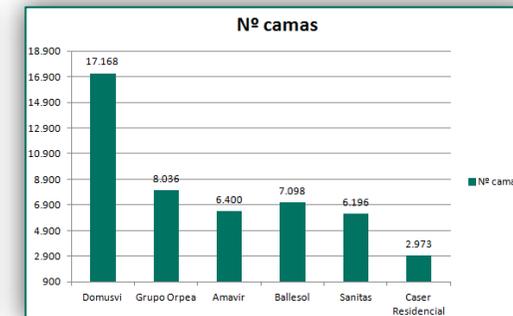
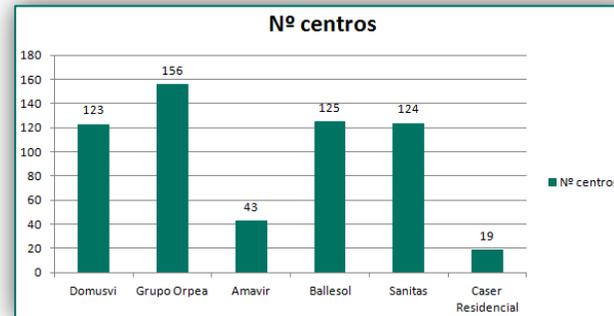
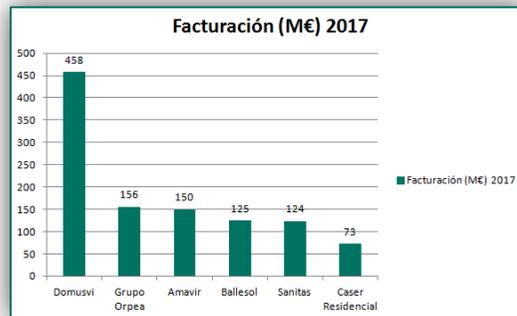
ENTORNO EMPRESARIAL

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (2018) en España ya son más de 8,9 millones las personas mayores de 65 años, lo que representa un 19,1% de la población, nuevo máximo histórico desde 1998. Siendo de este porcentaje el 43,1% hombres y el 56,9% mujeres. Cabe destacar el aumento de población octogenaria que representa ya un 6% de la población. Según la proyección del INE (2018-2068), en 2068 un 29,4% (14 millones) de la población (48,5 millones de personas) podrían ser mayores. La década de los 2030-2040 presentará los mayores incrementos, por la llegada del babyboom.

A los 80 años más de la mitad de la población tiene problemas para cubrir las actividades básicas de la vida diaria, por lo que cobra especial relevancia, tanto actual como futura, nuestra cartera de servicios, con la cual perseguimos día a día la excelencia al cuidado de los mayores. La especialización de los servicios y el deseo del cliente de permanecer en el hogar el mayor tiempo posible, orienta el futuro de nuestros servicios. Por tanto, la previsión de nuestros futuros residentes serán en su mayoría mujeres, que sobrepasen los 80 años, dependientes para las actividades de la vida diaria, que buscarán servicios especializados en los centros residenciales o en su domicilio.

El mercado nacional de residencias se ha caracterizado históricamente por ser un mercado muy atomizado dominado por pequeñas empresas, pero la irrupción de nuevos actores de capital riesgo y entidades patrimonialistas ha hecho que la tendencia actual sea de concentración en grandes grupos. El crecimiento de estos grupos en 2019 sigue en aumento, con 272 nuevos proyectos que suponen un crecimiento del 27% respecto al año anterior con la expansión en nuevos mercados internacionales, como son Portugal, Latinoamérica y otros países europeos.





**Datos informe Alimarket 2017, Grandes grupos geriátricos en España.*

Por su parte los servicios de Teleasistencia (TAD) y Ayuda a domicilio (SAD) siguen creciendo, apostando los grandes operadores residenciales por ofrecer estos servicios. Entre los principales operadores de TAD destacamos Televida (facturación de 38 millones €) y Servicios de Teleasistencia (facturación de 22 millones €).

Los principales Operadores de SAD son Clece (facturación de 461 millones €), y Sacyr social (facturación de 335 millones €). Nuestra Plataforma de Servicios a las Personas también ha crecido en este último periodo tanto en cartera de servicios ofrecida, como en expansión geográfica.

ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO

Caser Residencial establece su estrategia de Diferenciación en ocho ejes para la consecución de la visión sobre los que fija sus líneas estratégicas, objetivos, acciones e indicadores de seguimiento:



Nuestro **Modelo de Negocio** está orientado a mejorar la calidad de vida de las personas que deciden optar por el cuidado y el servicio que ofrece Caser Residencial. Ser consciente del motivo que hace a la persona buscar el recurso que mejor se adapte, favorece el entendimiento y la creación de la mejor oferta asistencial posible.

Nuestra estrategia está inspirada en la gestión hacia la excelencia según los conceptos fundamentales del Modelo EFQM:



MODELOS EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

Nuestro Modelo Asistencial se sitúa en un espacio entre el modelo clásico de residencia y las unidades de cuidados medios o prolongados. Se sustenta sobre un sistema de gestión de calidad que ofrece garantías en los procesos asistenciales. Así, protocolos, procedimientos e instrucciones prácticas respaldan nuestro servicio y a los profesionales que participan en él.

En definitiva, el **Modelo Asistencial de Caser Residencial** permite ofrecer:

- Una **Atención Centrada en la Persona**, con un enfoque de la intervención en la que **los mayores se convierten en el eje central** de la organización, de los centros y de las actuaciones de los profesionales.

Los diferentes modelos de atención profesionalizada que integra buscan mejorar la calidad de vida de las personas que necesitan o no cuidados, dando la máxima importancia a su autonomía y a su bienestar.

La Atención Centrada en la Persona (ACP) plantea una forma de relación determinada con las personas, basada en su empoderamiento desde una atención profesionalizada.

-Una **Atención Individualizada**, Para facilitar nuestro modelo asistencial realizamos **Planes Interdisciplinares de Atención Individualizada (PIAI)**. Estos planes se consensuan mediante reuniones del equipo multidisciplinar del centro basadas en la información recogida en cuanto a los siguientes aspectos: áreas físicas, cognitivas, funcionales, emocionales y de relación, conductuales y sociales, así como de la información recabada del residente, incluyendo no sólo sus necesidades sino también sus fortalezas y el consenso posterior con el propio residente o familiar de referencia.

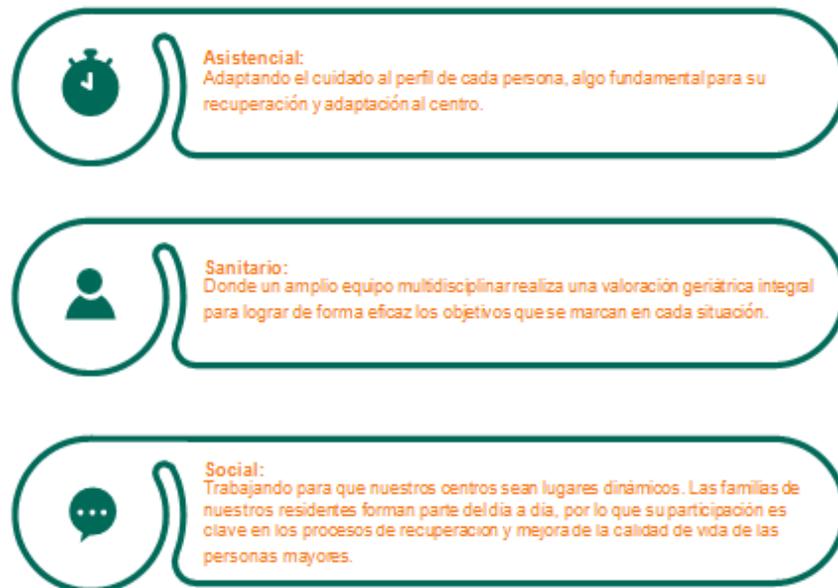
El PIAI pretende identificar los objetivos parciales y globales que favorecen la adecuada



intervención terapéutica y asistencial de los residentes. Para ello las reuniones de PIAI elaboran el plan centrado en la persona, incluyendo las percepciones, necesidades y derechos expresados por el residente o su representante legal.

Recoge, por tanto, el status basal del residente, el objetivo asistencial global y aquellas situaciones con necesidad de abordaje que nos llevarán a facilitar la mejora y el éxito de la asistencia programada y por tanto, de la calidad de nuestros centros.

- Un **Uso Racional de Sujeciones**, atendiendo a una política donde la integridad física y psicológica, y sobre todo la atención a la dignidad de la persona, juega como factor principal en la protección y cuidado. Se ha demostrado que la consecución de centros geriátricos libres de sujeciones inadecuadas se alcanza a través de intervenciones integrales por medio de formación y asesoramiento a los profesionales que en ellos trabajan y la incorporación de nuevas tecnologías y equipamiento adaptado. La adquisición de nuevas capacidades técnicas unidas a profundos cambios en la filosofía asistencial y en la cultura organizativa de los centros permite nuevas dinámicas de trabajo que mejoran la seguridad de las personas institucionalizadas. En este modelo trabajamos con nuestros residentes sobre **tres niveles**:



Para llevar a cabo nuestro Modelo Asistencial, contamos con diferentes servicios profesionales que se engloban sobre **tres ejes clave de atención**:



SERVICIOS PERSONALIZADOS

Estos Ejes Claves de atención nos permiten adaptar nuestra prestación de servicio con personalización ante las diferentes necesidades de nuestros residentes con:

Cuidados Rehabilitadores:

En Caser Residencial estamos especializados en recuperaciones posteriores a fracturas en personas mayores, con el objetivo de conseguir recuperar la máxima funcionalidad y nivel de independencia. Tenemos como referencia el estado basal anterior de la persona, para prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida del paciente.

El **Plan de Acción Terapéutico** seguido en todos los centros se dirige a:



Cuidados Neurológicos:

La disfunción neurológica es una de las principales causas de discapacidad y dependencia de las personas mayores. Entre otras consecuencias, puede implicar deterioro de la memoria, intelecto, comportamiento y capacidad para realizar las actividades básicas de la vida diaria. Entre un 5-8% de la población general mayor de 60 años sufre demencia, siendo la causa más común el Alzheimer.

En Caser Residencial ayudamos al paciente a conseguir el máximo nivel de funcionalidad previniendo complicaciones, reduciendo la incapacidad y aumentando la independencia.

Con la rehabilitación o la readaptación trabajamos diferentes áreas según la enfermedad presente:



Cuidados Post-hospitalarios:

Es otra de las grandes áreas que trabajamos y surge en los últimos años por la creciente demanda de la población.

Las causas de un ingreso hospitalario son múltiples: una operación programada, una urgencia médica, un tratamiento específico, etc. Cabe destacar que más de la mitad de los ingresos hospitalarios son de pacientes mayores de 65 años y la probabilidad se ve considerablemente aumentada a partir de los 80 años.

En algunas ocasiones, los cuidados que una persona mayor puede necesitar tras el alta hospitalaria pueden resultar complicados. La poca disponibilidad del cuidador por motivos laborales, la falta de capacitación o incluso las barreras arquitectónicas del domicilio pueden contribuir a esa complejidad en el cuidado.

Los servicios de Caser Residencial se adaptan a las necesidades de cada situación familiar cuando las dificultades superan a las posibilidades de atención en el domicilio.

Las estancias por recuperación son habituales y representan aproximadamente el 20% de las estancias en nuestros centros residenciales.

En Caser Residencial ofrecemos asistencia sanitaria en el mismo centro: médico, enfermería y auxiliares especializados en personas mayores para garantizar el mejor seguimiento sanitario, así como la realización de actividades adaptadas a las circunstancias de cada persona con programas específicos de recuperación y el fomento de las relaciones. Todo ello teniendo en cuenta la historia de vida del residente, esencial para su pronta vuelta al domicilio.

BENEFICIOS QUE APORTAN NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN

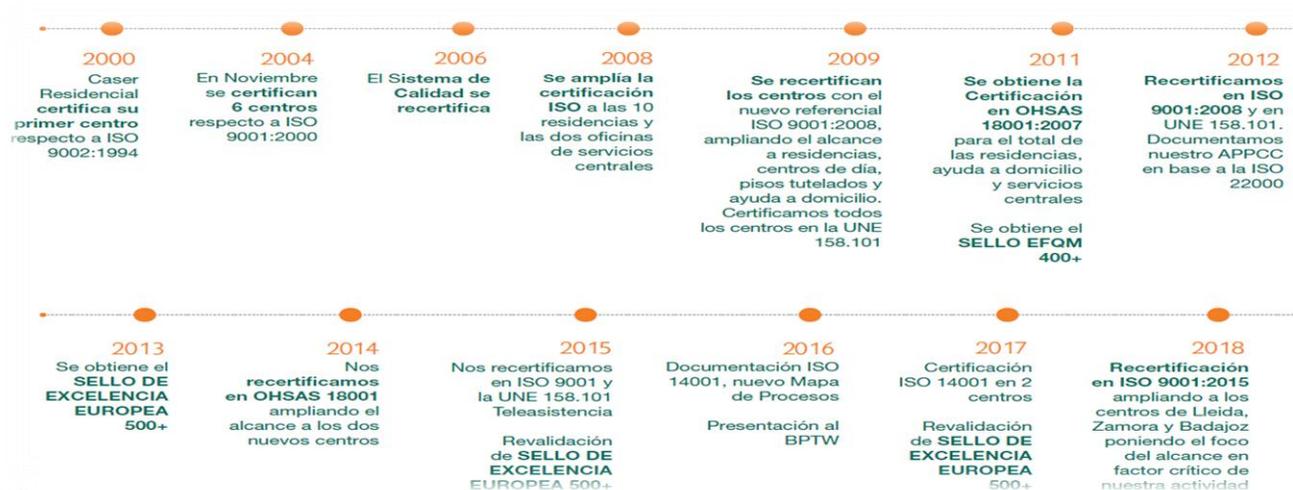
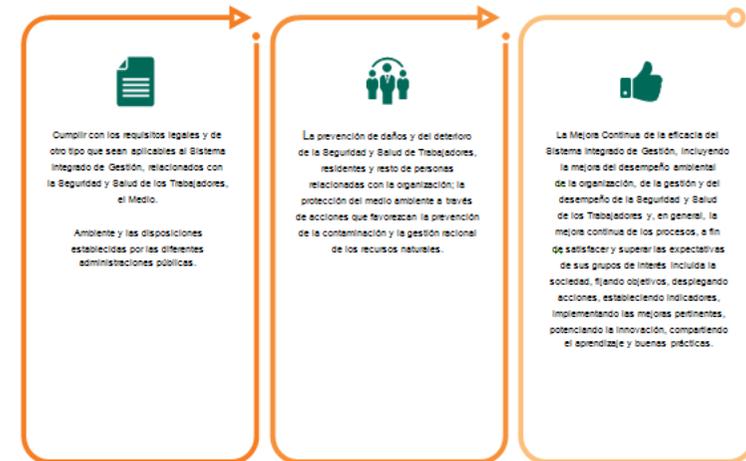
Para la persona mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora su calidad de vida al trabajar también sobre sus gustos y fortalezas - Siente mayor satisfacción por la atención recibida - Existe una mayor implicación en su plan de atención
Para los familiares	<ul style="list-style-type: none"> - Facilita y anima la presencia y colaboración familiar en los cuidados - Aumenta la confianza de las familias hacia el centro y los profesionales, lo que mejora la relación y se previenen malentendidos - Se consigue un mayor grado de satisfacción
Para los profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Dignifica y cualifica su labor asistencial. Motiva, genera ilusión y fortalece la autoestima profesional - Favorece procesos de mejora e innovación - Visibiliza, refuerza y pone en valor las actitudes profesionales correctas y las buenas prácticas - La responsabilidad se comparte
Para la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora la calidad de atención - Facilita la toma de decisiones compartidas - Reduce el burn-out y el absentismo laboral - Facilita la participación, el intercambio y el trabajo en equipo - Reduce los conflictos con las personas y las familias



COMPROMISO DE CALIDAD

En Caser Residencial adoptamos, desde el marco del Modelo de Excelencia EFQM, un Sistema Integrado de Gestión que asume las orientaciones de diferentes normas y modelos entre las que se encuentran: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, UNE 158101, LIBERAGER, OHSAS 18001, y GRI. En este marco asumimos dentro de CR, los siguientes compromisos:

La calidad es la seña de identidad de CR por ello el esfuerzo a lo largo de los 14 años de actividad se ha centrado en la personalización de la atención y nuestra búsqueda de la excelencia al cuidado de los mayores, habiendo sido nuestro último logro haber alcanzado +550-599 en septiembre de 2019 en EFQM, y siendo nuestros hitos más destacados los siguientes:



NUESTRA RESPUESTA A UN ENTORNO MÁS HUMANO: COMITÉ DE ÉTICA

La Ética es un factor clave en la política de CR. Así nuestro Comité de Ética se constituyó en el 2013, siendo referente en el sector. Este Comité cuenta con el asesoramiento de los doctores Diego Gracia, Catedrático emérito de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, Lidia Feito, Profesora de Bioética de la misma Universidad y representantes de diferentes profesionales abordando cuestiones éticas desde sus propias disciplinas.

El Comité está abierto a peticiones y/o consultas de residentes, familiar, usuarios y profesionales, reuniéndose periódicamente para el análisis de dichas peticiones. Así mismo dispone de un reglamento de funcionamiento interno y procedimientos normalizados de trabajo. Entre las principales funciones de este Comité se encuentran las siguientes:



4_POLÍTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El cuidado y la protección de personas y bienes es la razón de la existencia del Grupo Caser. Desde sus diversas líneas de actividad, cuidamos de la salud de las personas, damos servicios de atención a la dependencia en centros y domicilios.

El objetivo de la Responsabilidad Social Empresarial de Caser Residencial es conseguir un desarrollo sostenible de la Compañía, entendido éste como un crecimiento equilibrado en las dimensiones económica, social y medioambiental, integrando sus grupos de interés, y contribuyendo de esta manera a la creación de valor para la Sociedad.

En esta línea, los Principios de Actuación de Caser Residencial son:

1. Negocio Sostenible:

- ▲ Favorecer la consecución de los Ejes estratégicos mediante prácticas empresariales responsables.
- ▲ Apoyar el Uso de Gestión responsable de Recursos para la consecución de Plan Estratégico.
- ▲ Impulsar la innovación de los servicios y los procesos de la Compañía
- ▲ Promover integración de criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones de la Compañía.
- ▲ Asegurar la seguridad de la información en términos de confidencialidad e integridad tal y como se especifica en el Código Ético y de Cumplimiento Legal.
- ▲ Impulsar la aplicación de buenas prácticas fiscales en las comunidades donde opera la Compañía.

2. Buen Gobierno y Compromiso Ético:

- ▲ Promover la implantación de las mejores prácticas de Gobierno, dando prioridad a la transparencia, la gestión de riesgos y la gestión ética de la compañía.
- ▲ Cumplir con la legislación vigente con los compromisos internacionales relacionados con la RSE suscritos por la Compañía.
- ▲ Promover el conocimiento y cumplimiento del Código Ético de la Compañía.
- ▲ Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- ▲ Respetar los Derechos Humanos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.
- ▲ Mantener la transparencia con la difusión de la información financiera y no financiera relevante y veraz sobre el desempeño en las actividades de la compañía tal y como se especifica en el Código Ético y de Cumplimiento Legal.
- ▲ Mantener diálogo responsable y alianzas con los principales grupos de interés: Clientes, Personas de la Organización, Proveedores, Prescriptores y Aliados.

3. Compromiso con el Talento

- ▲ Impulsar la formación y el desarrollo profesional de todas de las Personas de la Compañía.
- ▲ Promover la Cultura de la Diversidad y la Igualdad de oportunidades, facilitando la conciliación.
- ▲ Promover la Seguridad y la Salud de todos los profesionales que integran la compañía.

4. Compromiso con el Medioambiente

- ▲ Contribuir a una mejor gestión de los recursos ambientales y residuos en el total de nuestro alcance geográfico
- ▲ Promover la eficiencia energética en las instalaciones de la compañía.
- ▲ Fomentar la Sensibilización en sostenibilidad a Clientes, Personas de la Organización, Proveedores, Prescriptores y Aliados.
- ▲ Apoyar la lucha contra el Cambio Climático mediante minimización de impacto medioambiental.

5. Compromiso con la Sociedad

- ▲ Impulsar una acción social que favorezca el desarrollo de una sociedad más integradora con especial atención al colectivo de personas mayores con dependencia institucionalizada o no.
- ▲ Promover el Impacto Positivo en las Comunidades Locales en las que operamos.

5_ALCANCE Y MATERIALIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El presente Informe recoge la I Edición de Reporte de Progreso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Caser Residencial donde se recogen nuestra actividad y principales resultados con la integración del desempeño en el ámbito económico, medioambiental y social.

Por ello se identifican como Grupos de Interés en el compromiso de Negocio Responsable a los siguientes:

CLIENTES

INNOVACIÓN

EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

SENSIBILIZACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

CULTURA DE DIVERSIDAD E IGUALDAD

GESTIÓN DEL TALENTO Y

SOCIEDAD

IMPACTO POSITIVO EN LA COMUNIDAD

EFICIENCIA ENERGÉTICA

MINIMIZACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

PROVEEDORES

GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

PRESCRIPTORES Y ALIADOS

ALIANZAS RESPONSABLES Y DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

APOYO AL ARTE Y CULTURA

MATERIALIDAD

El Análisis de temas relevantes para el negocio Responsable y los Grupos de Interés o Análisis de Materialidad es clave en el proceso de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, como para la definición de la Estrategia.

Se ha llevado a cabo una identificación de aquellos temas relevantes para Caser Residencial y sus grupos de Interés, desde la integración de las acciones llevadas a cabo en los centros residenciales.

Las temáticas desplegadas en Caser Residencial se han categorizado bajo estos tres criterios:

Económicas



- ▲ Innovación en Servicios
- ▲ Experiencia y Fidelización del Cliente
- ▲ Gestión Responsable de Recursos

Sociales



- ▲ Protección de Derechos Humanos y Laborales
- ▲ Cultura de Diversidad e Igualdad
- ▲ Gestión del Talento y Desarrollo Profesional
- ▲ Impacto Positivo en la Comunidad
- ▲ Alianzas Responsables y Diálogos con grupos de Interés

Medioambientales



- ▲ Gestión Responsable de Agua
- ▲ Gestión Responsable de Residuos
- ▲ Eficiencia Energética
- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad
- ▲ Minimización de Impacto ambiental

INNOVACIÓN

La Innovación forma parte de la cultura de Caser Residencial. La búsqueda de una mejora continua junto al desarrollo de nuevas ideas es clave en nuestro compromiso con la excelencia. Anualmente elaboramos un Plan de Innovación en el que participan todos los centros y servicios centrales.

Los resultados se presentan en el marco de las Jornadas Anuales de Buenas Prácticas de Caser Residencial y los proyectos que aportan valor se incorporan en la sistemática de trabajo habitual en la compañía.

Caser Residencial **apuesta por la tecnología desde un enfoque humano**, sabiendo que el producto de esa mejora debe repercutir directamente en los clientes más cercanos e importantes: residentes y trabajadores. Una de las últimas novedades que incorpora Caser Residencial en cuanto a eficiencia de trabajo son las pantallas táctiles RFID en habitaciones de residentes para uso del personal, siendo pioneros en el sector.

Para facilitar la identificación, cada trabajador recibe una tarjeta RFID configurada con sus datos personales que permite tener constancia de la realización de las tareas. De esta forma, ayuda a los trabajadores a mejorar la eficiencia en el desempeño de sus tareas, además de obtener un registro electrónico de las actividades realizadas con los residentes. Las funcionalidades asociadas a las pantallas táctiles RFID son:



EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

En Caser Residencial el cliente es el centro de nuestra organización. Desde un enfoque de atención centrada en la persona, identificamos sus necesidades y expectativas, y adaptamos el trabajo para dar la respuesta más adecuada a lo acordado con ellos. Dentro de este enfoque, mantenemos un diálogo permanente con los residentes y sus familias. Desde 2015 elaboramos un plan anual de medición de experiencia de cliente que hemos ido mejorando año tras año, incorporando en el plan de mejora recomendaciones y sugerencias en base a la voz del cliente.

Este enfoque supone un cambio cultural en la compañía; el cliente pasa a ser un factor determinante en el diseño y orientación de nuestros servicios, permitiéndonos incorporar de forma dinámica sus propuestas para una mayor satisfacción con el servicio, haciéndoles cocreadores del mismo.

Así, la voz del cliente toma un lugar preeminente, al conocer las necesidades, expectativas, sugerencias y percepciones mes a mes y a lo largo de todo el ciclo del servicio.

El empleo de herramientas como el NPS o el CDI, de amplia implantación en el mundo empresarial, aunque poco empleadas en el sector de la atención socio-sanitaria, nos permite la comparación con otra empresas y otros sectores, tanto del ámbito nacional como internacional.



GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS

La gestión de la cadena de suministro es un asunto clave que se integra de forma transversal en el marco de Naciones Unidas, adoptando una política de compromiso con los derechos humanos, que integre la dimensión de los proveedores, identificando los riesgos a través de toda nuestra cadena de suministro y estableciendo mecanismos de reclamación y reparación para dar soluciones a los impactos en relación a nuestros proveedores.

Para la selección, homologación y evaluación de nuestros proveedores, en Caser Residencial aplicamos criterios de calidad, de compromiso medioambiental y de responsabilidad social.



La gestión de las compras se lleva a cabo a través de unos procedimientos basados en la ISO 9001 y el modelo de gestión EFQM, Fieles al afán de mejora continua que perseguimos en Caser Residencial, cada dos años realizamos una encuesta de satisfacción de proveedores, que nos sirve para afianzar las relaciones.

Así, con ciertos proveedores, hemos creado alianzas que nos ayudan a mejorar nuestros procesos y ofrecer un mejor servicio al cliente.

Por otro lado, dada la ubicación de nuestros centros en diferentes localidades, potenciamos la contratación de proveedores locales. La relación de Caser Residencial con proveedores se basa en un código ético reconocido entre las dos partes que marca la transparencia, la confianza y el compromiso de la relación.

PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

Uno de los principios Universales del Pacto Mundial es el referente a Los Derechos Humanos y Laborales, las empresas tienen la obligación de comportarse de manera socialmente responsable y vigilar la protección de los mismos a través de políticas internas que den a conocer en qué consisten, ya que el reconocimiento de éstos facilitará entre los empleados la sensibilización y la toma de conciencia de su responsabilidad y papel en materia de derechos humanos.

Se forma y sensibiliza a responsables de área y a todos los equipos directivos de área sobre derechos humanos, enviando la píldora formativa de Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y derechos humanos, Despliegan mediante reuniones presenciales esta formación a sus equipos.

Nuestro rol es el de respetar los derechos humanos y laborales, proceder con la debida diligencia y poner en práctica diferentes mecanismos de evaluación ante la posible vulneración de éstos y/o sistemas de remediación, para aquellos casos en donde la vulneración haya ocurrido.

Nuestro mecanismo de evaluación y sistemas de remediación son:

- el canal de denuncias (mediante E-mail: canaldedenuncias@caser.es)
- disponibilidad las normas de funcionamiento y documento al que tienen acceso y disponibilidad todos los empleados.
- material formativo adaptado a nuestra actividad para facilitar la difusión entre nuestros equipos tanto del procedimiento de mecanismos de evaluación ante la posible vulneración de éstos y/o sistemas de remediación (disponible en el Campus de Caser Residencial).

Desde el año 2016, se lanza Proyecto AMA para lograr la mejora del clima laboral y construir un ambiente de confianza donde las personas de la organización trabajan juntos como equipo, con la consecución compartida de los Objetivos Corporativos y percibiendo que Caser Residencial es el Mejor Lugar para trabajar.

Impulsado conjuntamente desde Innovación, Prevención de Riesgos Laborales y Recursos Humanos, y con el apoyo los equipos directivos de la compañía, el Proyecto Ama se ha consolidado como nuestro sistema de evaluación y diagnóstico para



la definición de planes de intervención sobre acciones relativas tanto a la mejora del clima laboral, al equilibrio de las cargas de trabajo (con medidas relacionadas con la conciliación familiar y laboral, bajo el despliegue de la actuación de Apoyo) y prevención de siniestralidad. En 2018 se desplegaron en los centros más de 200 acciones, evidenciándose mejoras en los resultados de las encuestas de clima y riesgos psicosociales. Las dimensiones sobre las que se establece el Proyecto AMA son las siguientes descritas, sobre las que se despliegan las siguientes actuaciones:

Dimensiones Proyecto AMA Caser Residencial	Actuaciones de despliegue
CAMARADERÍA	Relaciones cercanas
	Hospitalidad
	Sentido de unidad
CREDIBILIDAD	Comunicación
	Competencia
	Integridad
IMPARCIALIDAD	Equidad
	No favoritismo
	Justicia
ORGULLO	Trabajo individual
	Trabajo en equipo
	Organización
RESPECTO	Apoyo
	Colaboración
	Cuidado

Mediante este Proyecto AMA y las actuaciones desplegadas en nuestras Unidades de Negocio y sus acciones hemos consolidado la Confianza en las personas, la implicación en el desarrollo profesional de nuestros empleados, el compromiso de nuestros equipos y un profundo sentido de orgullo de pertenencia a nuestra organización, reforzando así nuestra cultura corporativa y nuestro profundo respeto a la protección de derechos humanos y laborales.

La metodología aplicada en este estudio es MAPO Index, metodología que permite la evaluación del riesgo por movilización de pacientes en las diferentes áreas de trabajo que se encuentran en los centros sanitarios.

CULTURA DE DIVERSIDAD E IGUALDAD

La igualdad entre géneros no es sólo un derecho fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y equitativo, además es fundamental para el desarrollo sostenible de la sociedad.

El desarrollo de nuestro Negocio ha favorecido que Caser Residencial continúe consolidando su capacidad de generación de empleo, incrementado en un 14% el número de personas que lo integran y alcanzando la cifra de 1.750 personas, siguiendo siempre una política de contratación de igualdad de género y de inclusión de personas con diversidad funcional.



CATEGORÍAS PROFESIONALES	Nº
Direcciones de centro	20
Personal asistencial	1.243
Personal SGG	364
Personal AC	85
Servicios centrales	38
Total	1.750

EADES	%
<30 años	15,6%
30-50 años	57%
>50 años	28%

NACIONALIDADES	Nº
Nacionalidades	32

CONVENIO COLECTIVO	Nº EMPLEADOS
TOTAL EMPLEADOS CUBIERTO POR CONVENIOS COLECTIVOS	TOTAL 1.750

Seguimos impulsando nuestro objetivo social de tener en plantilla un mayor número de personas con diversidad funcional. Con la creencia firme en las capacidades personales, sociales y laborales de estas personas, contamos en nuestro equipo con personas con capacidades diferentes. En paralelo, la participación en ponencias y eventos, y la intensificación de la comunicación contribuyeron a posicionar a Caser Residencial como empresa comprometida con la diversidad.

Talenta, la iniciativa transversal que impulsa la visibilidad y la diversidad del talento en el Grupo Caser, avanzó en el plan que trabaja cuatro perspectivas fundamentales para la consecución de sus objetivos: capital humano, cultura, posicionamiento y networking.

Realizó en 2018 una ambiciosa propuesta de medidas de conciliación y se plantearon los criterios de diversidad de género para aplicar en los procesos de selección, se lanzó la primera Encuesta de Diversidad en el Grupo y se celebraron las primeras sesiones del Plan de Divulgación, entre otros.

GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Nuestra misión es atraer, retener y desarrollar el talento de las personas que forman Caser Residencial con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad, favoreciendo la profesionalización de nuestros equipos.

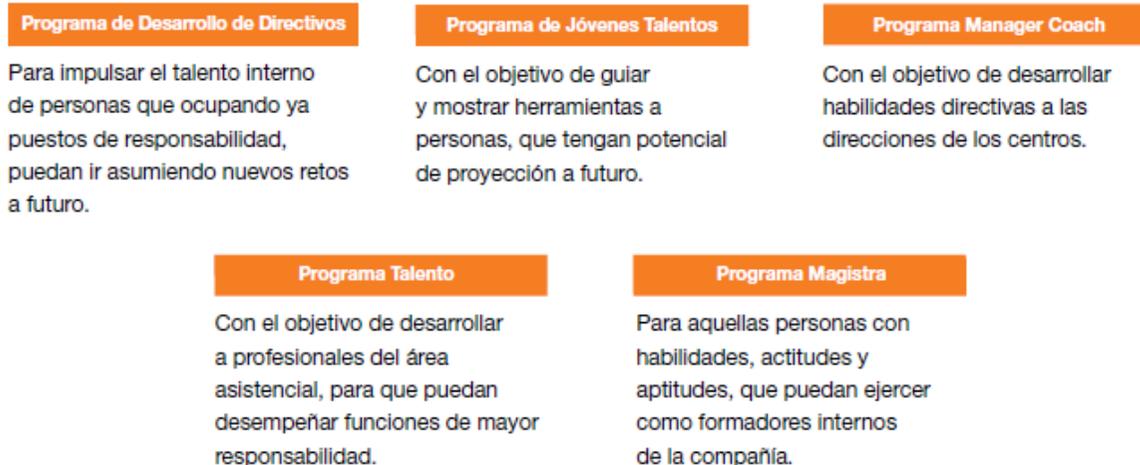
Para Caser Residencial es importante la búsqueda de la mejora continua, para conseguirlo debemos de medir y evaluar nuestro desempeño a través de diferentes métodos: evaluaciones de liderazgo, desempeño y de clima laboral. De esta forma se consigue realizar un estudio global de todos los aspectos que confluyen en los líderes y colaboradores de la compañía.

Alineada con la estrategia de Compañía, la formación es un pilar prioritario para Caser Residencial, ya que la consideramos fundamental para el desarrollo de nuestros profesionales y para conseguir el mejor desempeño. Para ello desarrollamos Planes de Formación anuales adaptados a cada centro de trabajo y perfil profesional, de forma que ofrezcan a la plantilla herramientas para intervenir en las necesidades que tiene la compañía a nivel corporativo y a nivel individual, con el fin de acometer nuevos retos corporativos:



Nuestro potencial
son las personas

A partir de la información obtenida, desde Recursos Humanos se han lanzado durante el año 2018, los siguientes programas:



Para ofrecer la máxima calidad y eficiencia, y con el fin de conseguir la Excelencia en la impartición de la formación, se alternan diferentes métodos y junto con la formación presencial se imparte formación online a través del Campus Virtual de Caser Residencial. En 2018, a través del aula virtual, se imparten los itinerarios formativos dirigidos a los nuevos empleados de la Compañía. Estos cursos incorporan módulos tanto obligatorios inherentes a nuestra actividad, como aquellos que están relacionados con el buen hacer que queremos conseguir en Caser Residencial. De esta manera la plantilla puede gestionar el momento de la realización de la formación, según su disponibilidad y además la posibilidad de disponer del temario online a su disposición siempre que quiera consultarlo, favoreciendo la digitalización y evitando la impresión en papel.



IMPACTO POSITIVO EN LA COMUNIDAD

Esta temática pretende entre otras cosas, acabar con la pobreza a nivel global. La proporción de la población mundial que vive en la pobreza extrema ha disminuido en los últimos años pasando al 8,6% en 2018, en comparación con el 36% en 1990. Caser Residencial tiene un impacto positivo en los aspectos derivados de la pobreza, se han puesto en marcha en los centros acciones que fomentan oportunidades para ayudar a reducir la pobreza, como son donaciones de ropa de usuarios/ uniformes empleados a asociaciones sin ánimo de lucro, recogida de juguetes, libros y productos similares, donaciones económicas, mercadillos solidarios de manualidades elaboradas por residentes para recaudar fondos para familias necesitadas y campañas de Navidad para que personas sin recursos coman, cenan y duerman acompañadas en el centro en los días más señalados.

Otro aspecto importante que se pretende es avanzar hacia un sistema agroalimentario sostenible, que pueda suministrar comida nutritiva para toda la sociedad y cuidar los ecosistemas, para ello Caser Residencial ha implantado acciones para poder cumplir con los objetivos globales marcados para acabar con el hambre, garantizar alimentos sanos y promover la agricultura sostenible, como son la recogida de alimentos para banco de alimentos, comidas a familiares de residentes con necesidades especiales o falta de recursos, proporcionar comida del centro a trabajadores con dificultades económicas (menús / mes), y colaboraciones con asociaciones locales en fiestas.

Caser Residencial toma medidas para contribuir en la reducción de la mortalidad y garantizar una vida saludable que promueva el bienestar, tanto a nivel interno, poniendo en marcha acciones adecuadas de higiene, salud y seguridad laboral para empleados como proporcionar comida sana en las máquinas dispensadoras en los espacios habilitados para trabajadores y familiares, organización de la Semana Saludable en centros, y a nivel externo, llevando a cabo donaciones para la investigación médica de distintas patologías (Alzheimer, malaria, Parkinson, fibromialgia, enfermedades raras, cáncer.....).



ALIANZAS RESPONSABLES Y DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Para un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.

Los líderes de Caser Residencial saben que para alcanzar la Visión y cumplir la Misión, necesitan contar con alianzas sólidas para el adecuado funcionamiento de los servicios. Por ello, desarrollan una política de colaboración, firmando convenios con entidades externas y desplegando alianzas estratégicas con distintos GI, principalmente: Administración Pública, agentes de la economía social, agentes del sector de la dependencia, Universidades y centros formativos, asociaciones, fundaciones, etc. En general, todas las alianzas que Caser Residencial establece, están formalizadas mediante la firma de los correspondientes convenios, habiendo firmado 32 Alianzas para el desarrollo de la Sostenibilidad de las Condiciones Sociales, siendo eje prioritario tanto con las comunidades locales, nuestros prescriptores y proveedores.

Caser Residencial concierta más del 45% de su actividad con las Administraciones Públicas de diversas Autonomías: Madrid, Generalitat de Cataluña, País Vasco, Rioja, Castilla León, Galicia, Murcia, Extremadura y Aragón. Desarrollamos Alianzas con las grandes confederaciones del sector como AESTE, asociaciones de pacientes, otras como la AEC, el CEG, universidades y sociedades científicas como la SEGG.

Contribuimos a la inserción social de personas con diversidad funcional, colaborando con diferentes asociaciones como Prodis Madrid, en CR Santa Hortensia. También colaboramos con la formación de personal discapacitado en CR Betharram y CR Anaka, (GUREAK y AFANIAS) y dos lavanderías externas de centro especial de empleo.



GESTIÓN RESPONSABLE DE AGUA

En el último siglo, la demanda de agua a nivel mundial ha aumentado debido a la alta tasa de crecimiento demográfico, la rápida urbanización, el desarrollo económico y las modalidades cambiantes de consumo. Además, esta demanda se intensifica con el cambio climático y los fenómenos meteorológicos extremos que cada vez son originados con más frecuencia como sequías e inundaciones.

Caser Residencial gestiona de una forma sostenible los recursos hídricos para poder fomentar y facilitar la mejora de la gestión del agua en su cadena de valor y apostar por la educación y la innovación en la temática. Se han llevado a cabo en los centros una batería de acciones para poder mejorar este ODS:

- ▲ Verificación de la pérdida de agua en grifos y cisternas.
- ▲ Minimización del consumo de agua en el mantenimiento de jardines (goteo, etc....).
- ▲ Depuradora en buenas condiciones (mantenimiento preventivo).
- ▲ Promover el consumo racional del agua en los centros mediante: ajuste de caudales de agua, perlizadores, reductores de cisternas, concienciación al personal sobre el consumo responsable.

AYUDEMOS A PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE

Colabora reutilizando las toallas más de una vez.

Cuando quieras cambiarlas depositálas en la ducha o en el suelo del baño.

INGURUGIROA BABESTEN LAGUNDU DEZAGUN

Lagundu eskuohialak berrerabiltzen.

Aldatu nahi dituzunean dutxa barruan edo bainugelako zoruan utzi.



PUNTO VERDE

PUNTO BERDEA

Con este pequeño gesto ahorraremos agua

¡EL AGUA ES VIDA!

Jarrera txiki honekin ura aurreztuko dugu

URA BIZIA DA!



Comprometidos con el medio ambiente
Ingurumenarekin konprometituta

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

Una de las preocupaciones ambientales que más ha hecho mella en la sociedad a nivel mundial es la concienciación y tratamiento de los residuos. El inexorable crecimiento de los residuos generados como consecuencia de la actividad humana, se ha convertido en uno de los problemas más difíciles de tratar en los últimos años. Una gestión inadecuada puede ocasionar importantes alteraciones en el funcionamiento de la biosfera, debido tanto a la peligrosidad de algunos de ellos, como a la creciente incapacidad para acogerlos, además de contribuir de forma indirecta al agotamiento de los recursos naturales.

Esto hace fundamental la aplicación de sistemas de gestión de residuos que permita dar una solución aceptable del problema desde el punto de vista ambiental, por ello Caser Residencial apuesta por una gestión responsable de los residuos que se generan en los centros, y así poder actuar en la prevención de la contaminación y el aprovechamiento de los recursos.

Caser Residencial presenta una serie de acciones que se llevan a cabo en los centros según el tipo de residuos que se genera:

- ▲ Recogida de aceite usado en contenedores estor autorizado.
- ▲ Uso del punto limpio y reciclaje; cartón, pilas, tóner, vidrio.
- ▲ Utilización del SIGRE para medicamentos.
- ▲ Recogida objetos punzantes de enfermería en cubetas destinadas para este fin. Retirada por empresa autorizada.
- ▲ Mejorar sistema separación de residuos.
- ▲ Control de productos desechables y medicamentos.
- ▲ Reciclaje del aceite.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

El acceso a la energía segura y continua condiciona enormemente las posibilidades de desarrollo humano, social y económico. La población mundial está creciendo y también crece con ella la demanda de energía, por lo que es fundamental hacerla llegar a toda la población para mejorar a escala global el acceso, a corto plazo, de una energía asequible, segura, sostenible y moderna, para mejorar las condiciones de vida de las personas.

A largo plazo Caser Residencial, persigue aumentar el uso de energías renovables, y fomentar la eficiencia energética mediante la concienciación y puesta en marcha en los centros de acciones con el fin de mejorar la optimización de los recursos como es la climatización reduciendo así el consumo de energía, fomentando un mejor equilibrio del sistema y contribuyendo a un mejor reparto de las fuentes naturales de energía.

Caser Residencial también apuesta por la tecnología LED, que se está implantando en los centros, como por ejemplo, Caser Residencial de A Zapateira o el Caser Residencial de Lleida, desde este último año, debido a que este tipo de luminaria es mucho más eficiente que la convencional, básicamente porque están formados por materiales reciclables que no contienen elementos contaminantes como el mercurio.



SENSIBILIZACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Caser Residencial asume el reto de contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible mediante la aplicación de acciones de sensibilización para favorecer un desarrollo sostenible e igualitario.

A continuación, se recogen ejemplos de acciones orientadas a diferentes grupos de interés que se llevan a cabo en los centros residenciales:

- ▲ Campaña lavado de manos, programas de concienciación en la higiene de manos para la prevención de enfermedades infecciosas.
- ▲ Fomentar hábitos de vida saludable: trabajadores, residentes y familiares.
- ▲ Participación en carreras para fomento de actividad física y hábitos de vida saludable en la plantilla.
- ▲ Charlas impartidas por profesionales del centro.
- ▲ Promover el consumo racional del agua en los centros mediante: Ajuste de caudales de agua, perlizadores, reductores de cisternas, concienciación al personal sobre el consumo responsable.
- ▲ Sensibilización en medidas de protección medioambiental y ahorro energético (apagado de luces, etc.).
- ▲ Campañas para concienciar la importancia del reciclaje y efectos sobre el cambio climático.
- ▲ Fomentar el reciclaje de envases de plástico.
- ▲ Charla a los trabajadores por parte de la policía sobre el uso de pertenencias ajenas y a los residentes como medidas preventivas para proteger sus enseres.
- ▲ Participación en campañas de consumo responsable.



6_PLAN DE ACCIÓN Y DESARROLLO EN ODS

Caser Residencial se compromete a partir del 2019, mediante el desarrollo de sus Políticas de desarrollo sostenible el siguiente Plan de Acción corporativo para contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible. Habiendo identificado como ODS prioritarios a los que contribuye Caser residencial, alineado con la Misión y Visión de nuestra compañía:

_ODS 3: Salud y Bienestar

_ODS 4: Educación de Calidad

_ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

A continuación, se realiza una descripción de cada uno de los Proyectos, identificándolos, tanto con el Grupo de interés al que va dirigido, como, la Temática y ODS que se llevarán a cabo desde el Área Corporativa para su despliegue en cada una de Nuestras Unidades de Negocio.

1. NEGOCIO SOSTENIBLE:

	SOSTENIBILIDAD	GRUPO DE INTERÉS	TEMÁTICA	ODS	PLAN RSE
1	Económica	Clientes	Experiencia y fidelización del Cliente		Proyecto Mi Espacio
2	Económica	Sociedad/ prescriptores y aliados	Servicios Innovadores		Portal familias Caser Residencial
3	Social	Clientes	Experiencia y fidelización del Cliente		De Primero tu bienestar
4	Social	Clientes	Experiencia y fidelización del Cliente		Programa de envejecimiento Activo Caser Residencial

1. Proyecto Mi espacio

Espacios comunes en todas las residencias de la compañía bajo identidad corporativa. Adecuación de todos los espacios y estancias del centro para residentes y familias, con salones y comedores adaptados a cada perfil de residente, reforzando su comodidad y calidad de vida. Posibilidad de adaptar y personalizar los espacios individuales (habitaciones residentes) a sus gustos, con sus propios muebles y enseres, con el objetivo de que se sientan como en su propia casa.

Indicador: N° de centros. Implantar proyecto 10 centros / año. 2 años

ACCIONES

- 1.a Estudio de perfiles de residentes en cada uno de los centros y segmentación por áreas en función de perfil, tipología de residente.
- 1.b Adecuación de espacios; mobiliarios, necesidades área. El equipo multidisciplinar del centro incentiva a residentes y familias a personalizar habitaciones ayudando si así se desea a la decoración de espacios.
- 1.c Compra de material adaptado a cada estancia en función de la tipología de residentes.

2. Portal Familias Caser Residencial

Portal familias como medio de Comunicación online bidireccional con familias y residentes, potenciando así el contacto y facilitando el acceso a la información. Aplicación de nuevas tecnologías como vía de comunicación directa y en tiempo real que permite estar al tanto de noticias de actualidad del centro así como cuestiones referentes al día a día del mayor.

Indicador: Cumplimiento del proyecto a 2022.

ACCIONES

- 2.a Diseño y acceso del portal familias a partir de la web corporativa.
- 2.b Incorporación de contenido común y específico de residente.
- 2.c Estudio de nuevas funcionalidades innovadoras al portal familias que faciliten el contacto online con profesionales del centro.

3. De primero tu bienestar

Servicio de alimentación de cocina mediterránea y casera en nuestros centros teniendo en cuenta los gustos, tradiciones y cultura de los residentes. Apostando por una alimentación de calidad y la planificación nutricional como uno de los servicios más importantes en nuestros centros. Disponemos de un riguroso protocolo de selección y evaluación de proveedores para asegurar la calidad y seguridad de las materias primas, priorizando los alimentos locales y primeras marcas. Con el objetivo de trabajar por el bienestar de nuestros residentes, realizamos diferentes acciones en torno a la alimentación.

Indicador: Implantar proyecto 10 centros / año.

Proyecto 2020-2022.

ACCIONES

- 3.a Valoración nutricional de las fichas de plato y de los menús elaborados por especialistas.
- 3.b. Talleres y formación de personal de cocina en alimentación adaptada a los mayores, recetas, etc.
- 3.b Foros de familias sobre alimentación y menús en centro con degustación de platos.



4. Proyecto Envejecimiento Activo Caser Residencial

Programa de envejecimiento Activo liderado por el área asistencial y puesta en marcha en colaboración con centros y asociaciones de la localidad en la que se ubica la residencia de mayores de Caser Residencial, fomentando así hábitos de vida saludables de las personas mayores.

Indicadores: validación anual de actividades realizadas en centro.

Proyecto 2020-2022.

ACCIONES

4.a Participación en actividades artísticas y culturales de la localidad, facilitando el acceso de nuestros mayores y promoviendo la cultura.

4.b Talleres de cocina, manualidades, nuevas tecnologías, etc.

4.c Paseos saludables. Rutas saludables en entornos próximos al centro.



2. BUEN GOBIERNO Y COMPROMISO ÉTICO:

	SOSTENIBILIDAD	GRUPO DE INTERÉS	TEMÁTICA	ODS	PLAN RSE
1	Social	Clientes/ Personas de la organización	Sensibilización en Sostenibilidad		Comunicación Buen Gobierno y Código ético a Grupos de interés
2	Social	Clientes/ Personas de la organización	Sensibilización en Sostenibilidad		17 ODS

1. Comunicación Buen Gobierno y código ético a Grupos de Interés

Plan de Comunicación para Visibilizar ante Grupos nuestros grupos de Interés; prescriptores, residentes y familias, proveedores, partners, aliados y Sociedad nuestro compromiso con Buen Gobierno y Código ético de Caser Residencial en formato digital y offline.

Indicadores: % cumplimiento de acciones establecidas en este proyecto.

ACCIONES

- 1.a Definición de Soportes de Comunicación digital y Físico para comunicar Bueno Gobierno a Grupos de interés.
- 1.b Entrega del Código Ético en momento de firma de contrato en nuevas incorporaciones.

2. Difusión Píldora Formativa y 10 principios

Plan de Comunicación para Visibilizar ante Grupos de Interés los 17 ODS (centros y soportes de comunicación).

Indicador: totalidad acciones llevadas a cabo por N° de centros/año

ACCIONES

2.a Reuniones de equipos de centro para dar a conocer los 10 principios del Pacto Mundial y los ODS

2.b Póster en tabloneros de centro con los 17 ODS del Pacto Mundial.



Los Objetivos estimularán en los próximos años la acción en las siguientes esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta.



3. COMPROMISO CON EL TALENTO:

	SOSTENIBILIDAD	GRUPO DE INTERÉS	TEMÁTICA	ODS	PLAN RSE
1	Social	Personas de la organización	Protección de los Derechos Humanos y Laborales		Programa de Espalda sana
2	Social	Personas de la organización	Sensibilización en Sostenibilidad. Alianzas responsables y diálogos con grupos de interés		Caser Te Cuida
3	Social	Personas de la organización	Alianzas responsables y diálogos con grupos de interés		Proyecto Más allá del Buen Trato
4	Social	Personas de la organización	Gestión de talento y diálogos con grupos de interés		Un Lugar para Sonreír

1. Programa de Espalda Sana

Programa de espalda sana dirigida a empleados, organizado y liderado por compañeros del área Asistencial y PRL de Caser Residencial. Sensibilización postural mediante educación de los cuidados y mecanismos corporales de autoprotección. Definición de normas posturales que ayuden a corregir o minimizar los problemas de salud asociados a la musculatura. Especial foco en movilizaciones de residentes, siendo esta una de las mayores causas de baja profesional.

Indicador: % Implantación de las acciones establecidas en el proyecto.

Proyecto 2020- 2024

ACCIONES

1.a Curso teórico – práctico de Higiene postural y espalda sana específico para cada categoría profesional, impartida por fisioterapeutas de los equipos de centro, especializados en personas mayores.

1.b Asesoramiento de enfermería o fisioterapia a los trabajadores en caso de necesidad.

2. Caser Te Cuida

Programa de Actividades para la Promoción de Hábitos de Vida Saludable en empleados, en torno a la Alimentación, Actividad Física y Entornos Sostenibles. Promoción de la salud de forma sistemática y global.

- Alimentación saludable
- Actividad Física y deporte
- Bienestar, Salud Emocional y Convivencia.
- Entorno Sostenible.
- Seguridad y Prevención de Riesgos.

Indicador: grado de implantación de las acciones del proyecto a 2022.

ACCIONES

2.a Desayunos saludables de forma regular en office de empleados.

2.b Uso libre para empleados de gimnasio de centro en horarios exentos de actividades.

2.c Teléfono de apoyo psicológico, médico y de nutrición gratuito para empleados.

2.d Charlas formativas de reciclaje y cartelería en centro.

2.e Formación continuada en seguridad y prevención de riesgos.



3. Proyecto Más allá del Buen Trato

Programa Trato Excelente para el fomento de buenas prácticas en el cuidado de personas mayores en las diferentes áreas de trabajo de centros residenciales. A través de una atención personalizada, para adaptarse en la mayor medida posible a los gustos y necesidades de cada persona.

Indicadores: grado de implantación de acciones del proyecto a 2024.

ACCIONES

- 3.a Realización de historia de vida de residentes en el momento de ingreso.
- 3.b Charlas de formación de buen trato, impartidas por entidades de referencia en humanización y buen trato.
- 3.c Proyecto de colaboración con entidad educativa para el fomento de Buenas Prácticas en la práctica sociosanitaria.



4.Un lugar para Sonreír

Acuerdos a nivel nacional con asociaciones de fomento de empleo de personas en situación e desempleo y en riesgo de exclusión social. Para llevar a cabo este proceso de acceso de empleo se colabora con distintas organizaciones en varias comunidades autónomas.

Indicadores: grado de implantación de acciones del proyecto a 2024.

ACCIONES

- 4.a Realización de fichas de trabajo detalladas para facilitar el perfil de empleado.
- 4.b Fomento de la estabilidad laboral en la contratación de centros.
- 4.b Actividades lúdicas de equipo extra laborales para fomentar relaciones personales.

4. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:

	SOSTENIBILIDAD	GRUPO DE INTERÉS	TEMÁTICA	ODS	PLAN RSE
1	Social	Clientes/ Personas de la organización	Sensibilización en Sostenibilidad		Programa de eficiencia energética Caser Residencial
2	Social	Clientes/ Personas de la organización	Sensibilización en Sostenibilidad		Acción por el clima

1. Programa de eficiencia energética de Caser Residencial

Caser Residencial en su firme compromiso por el bienestar de la sociedad elabora un programa de sensibilización de consumo energético.

Indicadores: grado de implantación de acciones del proyecto a 2024.

ACCIONES

1.a Incorporación en los centros iluminación LED

1.b Supervisión de encendido y apagado de luces responsable por responsable de turno.

1.c Carteles en mural sobre consumo energético responsable

2. Acción por el clima de Caser Residencial

El cambio climático es un riesgo para nuestra sociedad y economía. Caser Residencial en su firme compromiso la sociedad elabora un programa de acción por el clima.

Indicadores: grado de implantación de acciones del proyecto a 2024.

- 2.a Reciclaje de envases, vidrio, bombillas, papel, cartón, etc. en sus debidos recipiente.
- 2.b Cartelería en habitaciones para reducción de consumo de agua y lavado de toallas.
- 2.c Fomento de reuniones por videoconferencia con servicios centrales.
- 2.d Prioridad de proveedores locales.
- 2.e En centros de nueva construcción sistemas de doble descarga o interrupción en inodoros.

5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD:

	SOSTENIBILIDAD	GRUPO DE INTERÉS	TEMÁTICA	ODS	PLAN RSE
1	Social	Personas de la organización / Clientes / Sociedad	Sensibilización en Sostenibilidad		Caser Residencial Te Cuida
2	Social	Sociedad	Apoyo al arte y la cultura		Caser Residencial Cultura
3	Social	Prescriptores y aliados	Alianzas responsables y diálogo con grupos de interés		Un lugar para Sonreír

1. Caser Residencial Te Cuida

Programa de fomento de salud en mayores y sus familias en colaboración con profesionales de la salud referentes y asociaciones. Este programa está abierto a todas aquellas personas que quieran acudir, comunicándolo con antelación a través de diferentes foros locales. Fomento de alimentación saludable, deporte moderado, hábitos de vida saludable, etc.

ACCIONES

- 1.a Charlas formativas trimestrales en todos los centros sobre temas de salud, en colaboración con diferentes entidades,
- 1.b Talleres y actividades saludables en todos los centros, en colaboración con escuelas infantiles, colegios, asociaciones.
- 1.c Comida sana en las máquinas dispensadoras en los espacios habilitados para ocio y descanso.
- 1.d Organización de la semana saludable en los centros con actividades en colaboración con entidades del barrio o localidad.



2. Caser Residencial Cultura

Programa de apoyo a la Cultura, para fomentar entre nuestros mayores y sus familias el arte y la cultura. Este programa está abierto a todas aquellas personas que quieran acudir, comunicándolo con antelación a través de diferentes foros locales.

ACCIONES

- 2.a Exposiciones de fotografía y pintura itinerantes por los centros de Caser Residencial.
- 2.b Presentación de libros en instalaciones de centro, publicados por residentes, familiares o amigos.
- 2.b Colaboraciones con museos s de las diferentes localidades.

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DESARROLLADAS DE ODS POR TEMÁTICAS EN UNIDADES DE NEGOCIO

A continuación, se realiza una identificación de las temáticas que se han realizado mediante acciones en Nuestros Centros Residenciales durante el 2018 como prueba de nuestro Compromiso a contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental:



- Impacto positivo en la Comunidad
- Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés



- Impacto positivo en la Comunidad
- Gestión Responsable de Recursos



- Sensibilización en sostenibilidad
- Protección de los Derechos Humanos y Laborales
- Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés
- Experiencia y Fidelización del Cliente
- Impacto positivo en la Comunidad



- Sensibilización en sostenibilidad
- Gestión del talento y Desarrollo Profesional
- Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés



- Protección de los Derechos Humanos y Laborales
- Cultura de Diversidad e Igualdad



- Gestión Responsable de Recursos
- Sensibilización en Sostenibilidad
- Gestión Responsable de Residuos
- Gestión Responsable del Agua



- Minimización de Impacto Ambiental
- Eficiencia Energética
- Sensibilización en Sostenibilidad
- Gestión Responsable de Recursos



- Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés
- Protección de los Derechos Humanos y Laborales
- Gestión del talento y Desarrollo Profesional
- Sensibilización en Sostenibilidad



- Experiencia y Fidelización del Cliente
- Gestión del talento y Desarrollo Profesional
- Innovación
- Impacto positivo en la Comunidad
- Gestión Responsable del Agua



- ▲ Cultura de Diversidad e Igualdad
- ▲ Experiencia y Fidelización del Cliente
- ▲ Protección de los Derechos Humanos y Laborales
- ▲ Impacto positivo en la Comunidad
- ▲ Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés



- ▲ Impacto positivo en la Comunidad
- ▲ Gestión Responsable de Residuos
- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad



- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad
- ▲ Minimización de Impacto Ambiental



- ▲ Gestión Responsable de Recursos
- ▲ Minimización de Impacto Ambiental
- ▲ Gestión Responsable de Residuos
- ▲ Eficiencia Energética
- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad



- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad
- ▲ Gestión Responsable del Agua
- ▲ Minimización de Impacto Ambiental



- ▲ Gestión Responsable de Residuos
- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad
- ▲ Minimización de Impacto Ambiental



- ▲ Impacto positivo en la Comunidad
- ▲ Sensibilización en Sostenibilidad
- ▲ Protección de los Derechos Humanos y Laborales



- ▲ Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés

7_CRITERIOS E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Los Criterios identificados en nuestro Plan de Responsabilidad Empresarial responde a las Condiciones Económicas, Sociales y Medioambientales que a continuación se identifican con los Indicadores con la siguiente tipología:

1. indicadores de seguimiento de la Compañía, que demuestra el grado de integración de estos criterios en la toma de decisiones de la Compañía.
2. Indicadores de Grado de cumplimiento de Objetivos de las acciones relacionados con los ODS

Económicas

- Cumplimiento Presupuesto BAI
- Evolución nº de centro
- Tendencia BAI
- Valor de Inversiones
- % Cumplimiento presupuesto de ingresos totales
- Innovación en Servicios:
 - Grado de Cumplimiento tareas CEIM
 - Incremento de nuevos servicios en cartera Caser Residencial
- Experiencia y Fidelización del Cliente
 - NPS de residentes y familiares
 - Reclamaciones recibidas por residentes y familiares
 - Quejas recibidas por residentes y familiares
- Grado de cumplimiento de Proyectos Estratégicos Cuidados asistenciales, Hosteleros y Trato
- Total nº NC gestionadas/total NC
- Gestión Responsable de Recursos:
 - % proveedores locales
 - Coste de alimentación /día
 - Coste de Productos de Lavandería, cocina y limpieza Residente/día
 - Coste anual de menaje
 - Gasto anual de lencería por residencia
- Cumplimiento presupuesto suministros



Medioambientales

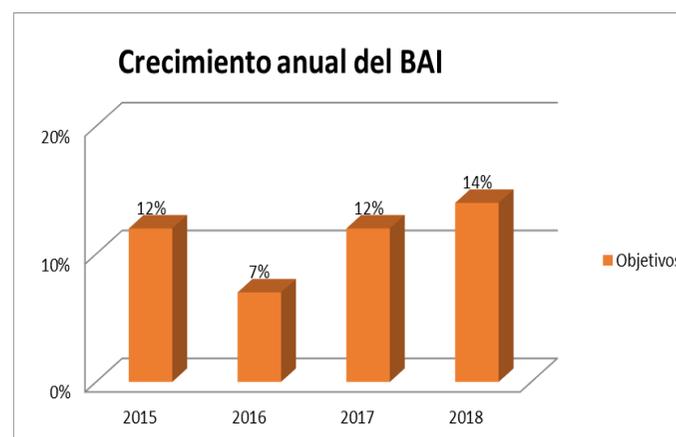
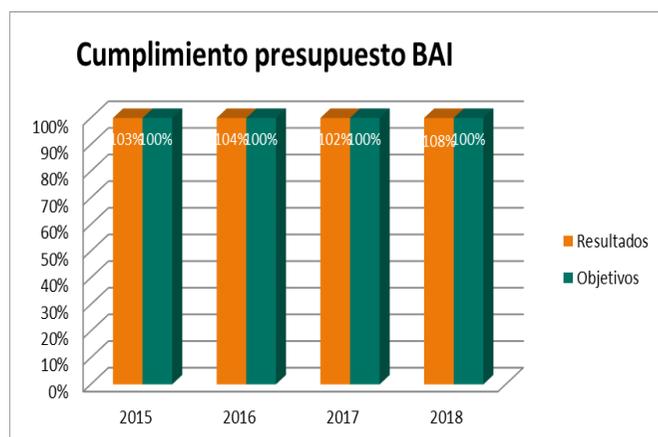
- Gestión Responsable de Agua -%bajada de consumo hídrico
- Gestión Responsable de Residuos
 - Tendencia de registro de residuos peligrosos
 - Tendencia de registro de residuos no peligrosos
- Eficiencia Energética
 - % bajada de consumos energéticos
 - Kg ropa lavada residente/día
- Sensibilización en Sostenibilidad
 - Grado de cumplimiento de Despliegue de Planes de Acción de Sensibilización



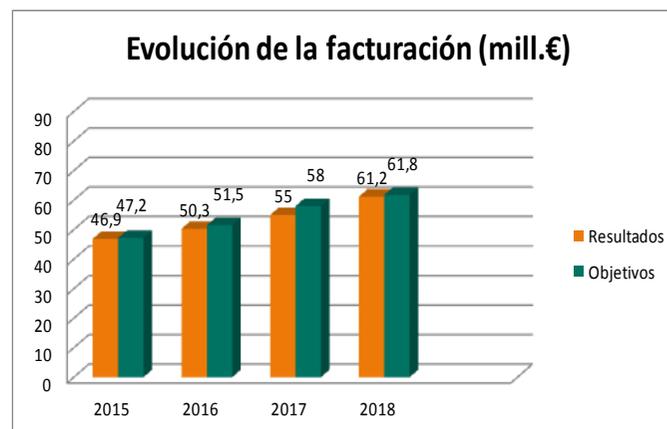
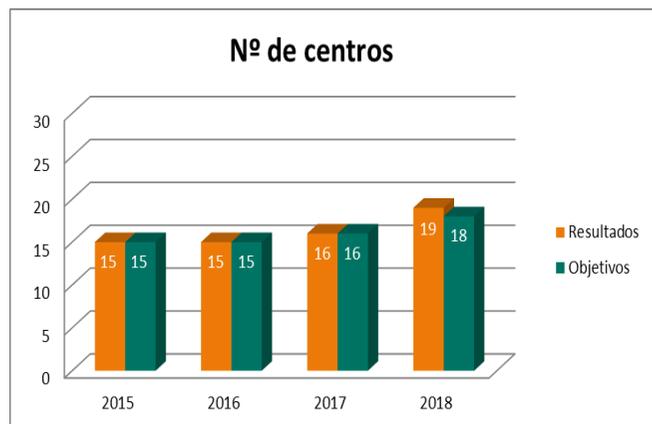
8. INDICADORES DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS EN RELACIÓN CON LOS ODS

Sobre los indicadores de seguimiento de la Compañía , se presentan los siguientes resultados:

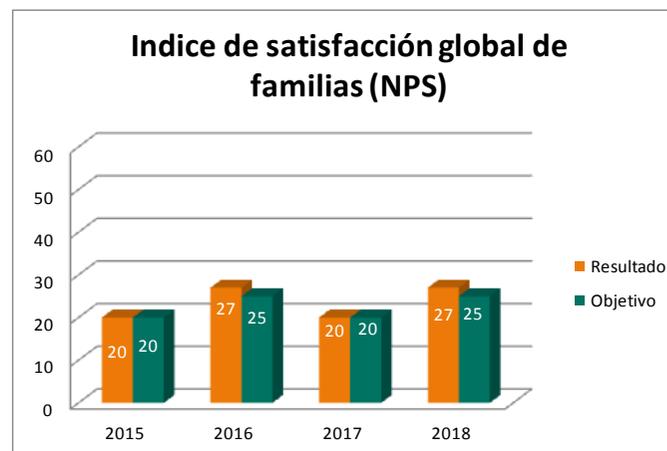
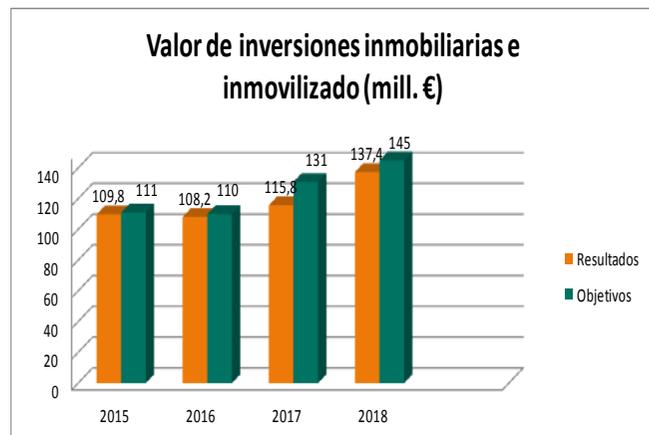
Económicas



Resultado anual por encima del presupuesto y por delante de lo previsto en Plan estratégico 2018-2022.

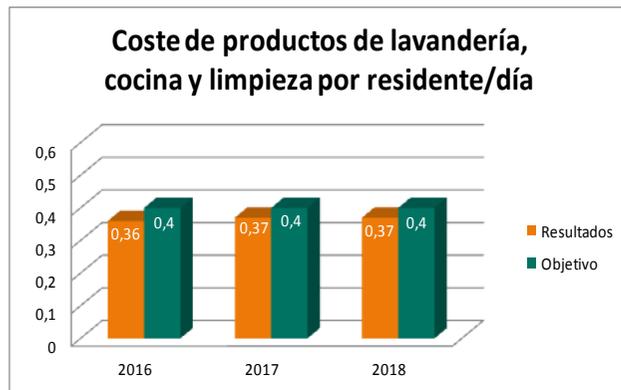


Cumplimiento de objetivo vinculado a estrategia de crecimiento mediante la adquisición o nueva construcción de centros.



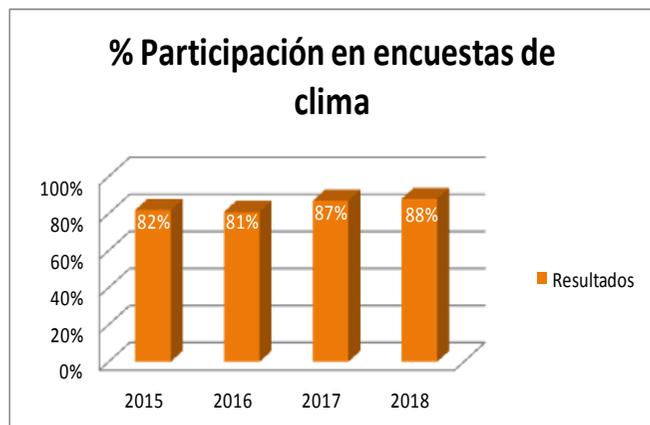
Evolución del crecimiento anual de la cifra de negocio de las residencias de Caser Residencial respecto a la del mercado.

Se aprecia un incremento de la satisfacción global en el 2016 con respecto al año anterior. Se mantienen resultados en los años 2017 y 2018.



Se mantienen los resultados en este último periodo, no superando el objetivo previsto.

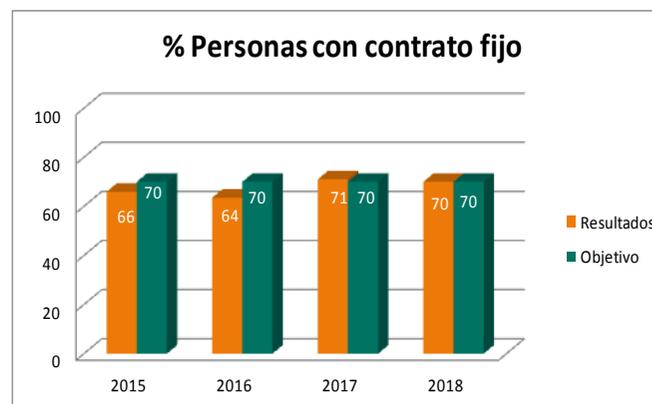
Sociales



Se mantienen constantes los resultados de participación de clima en estos últimos 4 años, nos muestra el nivel de confianza por parte de toda la plantilla de Caser Residencial.

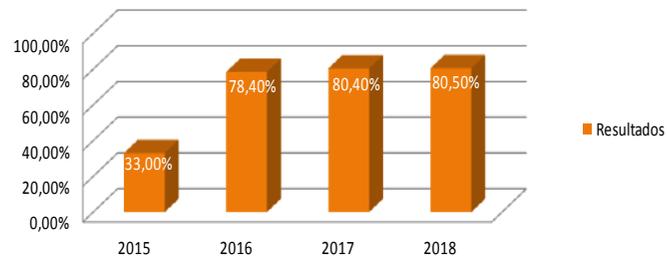


Se aprecia un mantenimiento de los resultados en los últimos años, en base al esfuerzo en la integración de las personas.



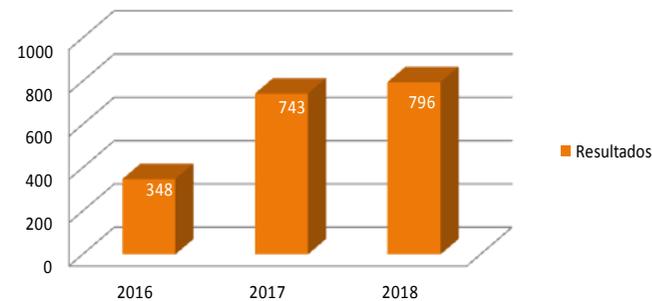
A fin de asegurar la profesionalización, es clave tener una estabilidad en la plantilla. Hay una tendencia creciente en los dos últimos años.

Porcentaje de trabajadores con al menos una evaluación de desempeño hecha por año



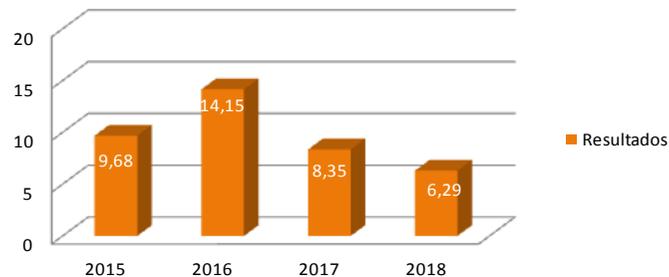
Evolución en aumento acorde al crecimiento de la plantilla. En 2018 se observa el dato más elevado debido al llenado y apertura de centros.

Nº de itinerarios en aula virtual



Se muestra una importante tendencia creciente a partir del año 2016 que se mantiene en los último años, que demuestra que un todos los centros realizan la encuesta.

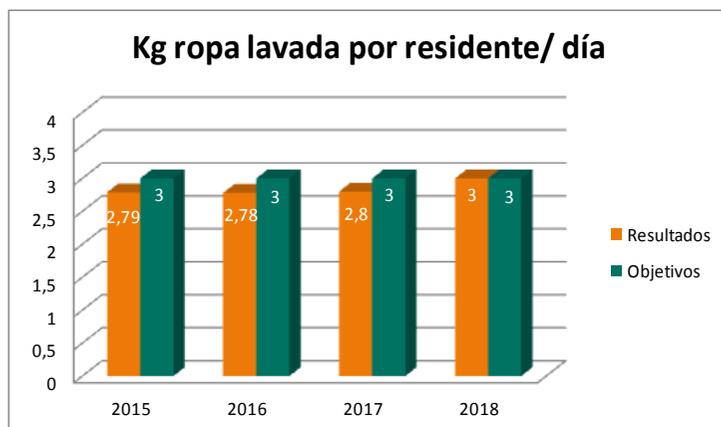
Media de horas anuales de formación ofrecidas por trabajador



Medioambientales

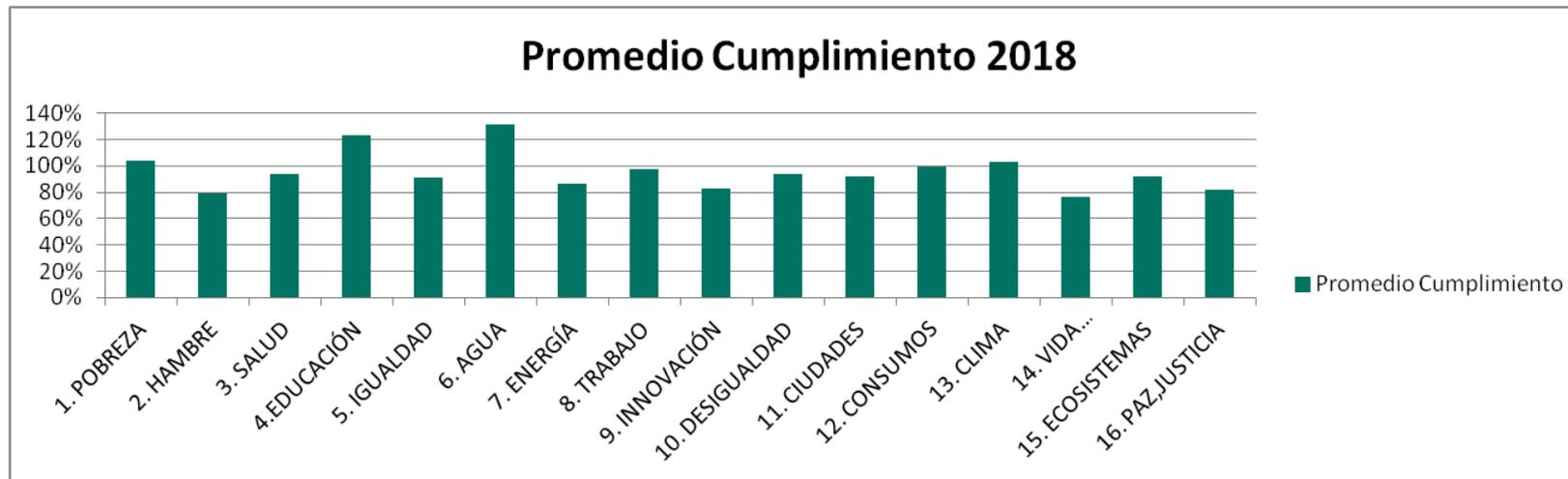


Consumos energéticos referidos a agua, luz y electricidad. La subida en 2017 se debe al centro de León, en 2016 no factura 4 meses consumos de electricidad, se regulariza en 2017. En Santo Ángel hubo avería en contador del agua.



Mantenemos en los últimos años el objetivo establecido por la compañía, se observa una tendencia positiva.

Indicadores de Grado de cumplimiento consolidado en total de centros residenciales de Objetivos de las acciones relacionados con los ODS



The logo for Caser Residential features a stylized orange curved shape on the left, resembling a partial arc or a stylized 'C'. To its right, the word 'caser' is written in a bold, white, lowercase sans-serif font. Below 'caser', the word 'residencial' is written in a bold, orange, lowercase sans-serif font.

caser
residencial