

2019 - 2020

INFORME DE PROGRESO. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CASER RESIDENCIAL

CASER RESIDENCIAL S.A.U.
SANTA HORTENSIA 46. 28002 MADRID

CASERRESIDENCIAL.ES

ÍNDICE

1- Carta de Renovación del Compromiso.....	2
2- Mensaje de Dirección General de Caser Residencial.....	3
3- Nuestra Compañía.....	5
4- Alcance y Materialidad de Responsabilidad Social Empresarial.....	22
5- Criterios e indicadores de responsabilidad social empresarial	24
6- Indicadores de grado de cumplimiento de objetivos de las acciones relacionados con los ODS.....	53

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 "Valentin Garcia Garcia".

Director General Caser Residencial

2_MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL DE CASER RESIDENCIAL



El año 2020 será recordado como un año marcado por una pandemia mundial que produjo un gran cambio en nuestras vidas.

Este año ha afectado de manera especial a una parte de la población más vulnerable, nuestros mayores. Por eso me gustaría empezar esta carta rindiendo homenaje y reconocimiento a todos ellos y a sus familias, que han vivido estos últimos meses con una mayor exigencia desde el punto de vista emocional.

Hoy más que nunca tenemos el deber como sociedad de proteger y cuidar a nuestros mayores y a todas aquellas personas que lo necesitan. Cuidarles en el más amplio sentido de la palabra.

Este ha sido y será nuestro principal objetivo como compañía. Por ello, en el Grupo Caser tenemos el compromiso de seguir construyendo un ecosistema más activo en el área de Salud y Tercera Edad, dentro del cual las personas sigan manteniéndose en el centro de la organización, y así podamos velar de una manera más directa por la mejora de su calidad de vida, tanto en el ámbito asistencial como en cualquiera otra área que pueda redundar en su bienestar.

Es fundamental contar con los mejores equipos, motivados, y con formación constante. Estos equipos merecen igualmente mi máximo respeto y reconocimiento, ya que han demostrado también en este pasado año una gran profesionalidad, con una enorme dedicación, prevaleciendo en los momentos más duros de la pandemia sus valores personales y profesionales.

Finalizo por tanto destacando el agradecimiento a todos por lo que han demostrado y transmitiendo nuestro sentimiento de esperanza, pues este informe pretende ser un reflejo de nuestro compromiso con la mejora continua y con la sociedad y esperamos que sea de vuestro interés.

Valentín García García

Director General de Caser Residencial

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

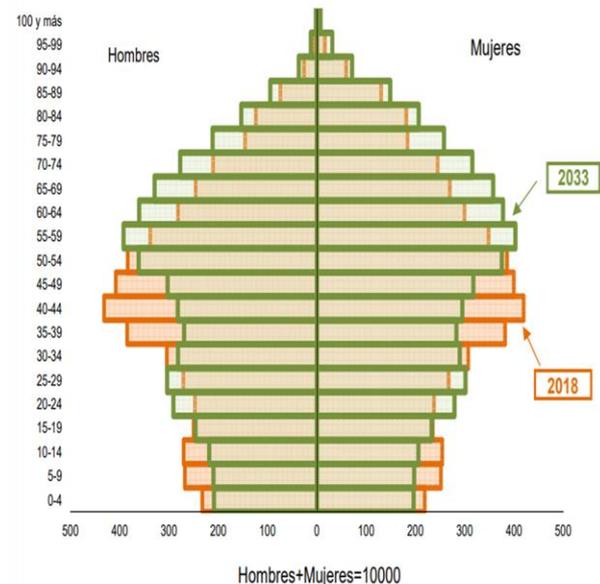
ENTORNO EMPRESARIAL

Según datos del Instituto Nacional de Estadística para el año 2019, en España ya eran más de 9,2 millones las personas mayores de 65 años, lo que representa un 19,58% de la población; y más de 9,3 millones en 2020, lo que supone un 19,65%. En ambos casos, son nuevos máximos históricos desde 1998.

Destaca el aumento de población octogenaria que representa ya un 6,3% de la población. Según la proyección del INE (2018-2033), en 2033 un 25,2% del total de la población (sobre 49 millones de personas) podrían ser mayores de 65%. La década de los 2030-2040 presentará los mayores incrementos, por la llegada a esta edad de las personas nacidas en la denominada "época del babyboom".

Uno de cada cinco españoles mayores de 65 años tiene dificultades para realizar actividades básicas de su vida diaria como alimentarse, asearse, vestirse, sentarse o levantarse, y más de la mitad necesita recibir ayuda o más ayuda de la que tiene. Esta tendencia aumenta a los 80 años donde más de la mitad de la población tiene problemas para cubrir las actividades básicas de la vida diaria.

Pirámides de población de España (años 2018 y 2033)



Por ello, cobra especial relevancia, 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.

La irrupción de nuevos actores de capital riesgo y entidades patrimonialistas en el mercado nacional de residencias, históricamente muy atomizado y dominado por pequeñas empresas, ha hecho que la tendencia actual sea de concentración en grandes grupos. Los cinco primeros operadores reunieron en 2019 una cuota conjunta del 25% sobre el valor total del mercado, la cual se situó en el 35% al considerar a los diez primeros.

A finales de 2019 se contabilizaban 383.517 plazas en residencias para la tercera edad, cifra que aumentó un 0,8% respecto a 2018.

Las plazas en residencias privadas se incrementaron un 0,7%, hasta superar las 287.200, mientras que en las residencias públicas registraron un mayor crecimiento (+0,9%), ascendiendo a 96.270.

Por su parte los servicios de Telesistencia (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 y Servicios de Telesistencia.

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

No obstante, la actividad sectorial se está viendo afectada por las consecuencias de la pandemia de la COVID-19.

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, Helvetia, Ibercaja, Unicaja y Liberbank, participan en su accionariado.

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:

- Centros residenciales para personas mayores, con Unidades de atención especializada
- Centros de Día
- Pisos tutelados
- Teleasistencia
- Caser Cuidados



Caser Residencial cuenta ya con 20 residencias plenamente operativas, repartidas en 13 provincias que suponen un total de 3.321 plazas residenciales autorizadas.

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.



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:



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



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.

MODELOS EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

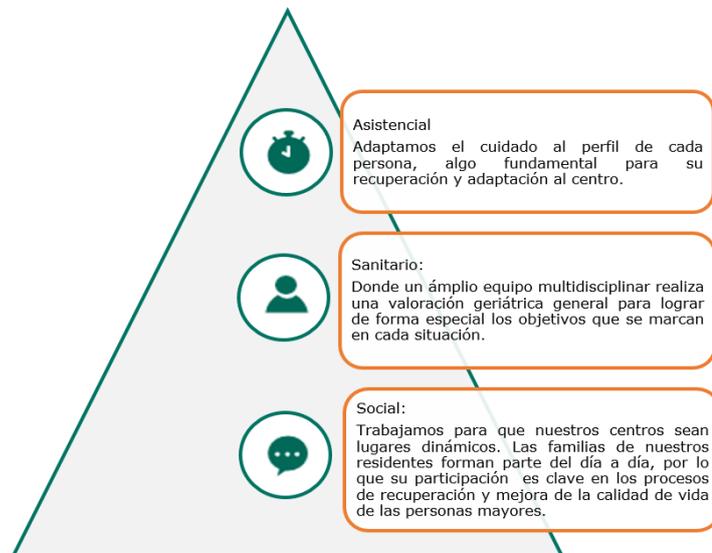
Nuestro Modelo Asistencial se sitúa en un espacio entre el modelo clásico de residencia y las unidades de cuidados medios o prolongados. Se sustenta sobre un sistema de gestión de calidad que ofrece garantías en los procesos asistenciales. Así, protocolos, procedimientos e instrucciones prácticas respaldan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



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.

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 APORTA NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN



BUEN GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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:



Valentín García
Director General



Pablo Rubio
Director de Operaciones



Jesús Garmendia
Director de
Administración y
Finanzas



Mónica de las Heras
Directora adjunta de
Operaciones



Lola Martínez
Directora de RRHH



Juan Miguel Cabello
Director Asistencial



Bernardo López
Director de Calidad

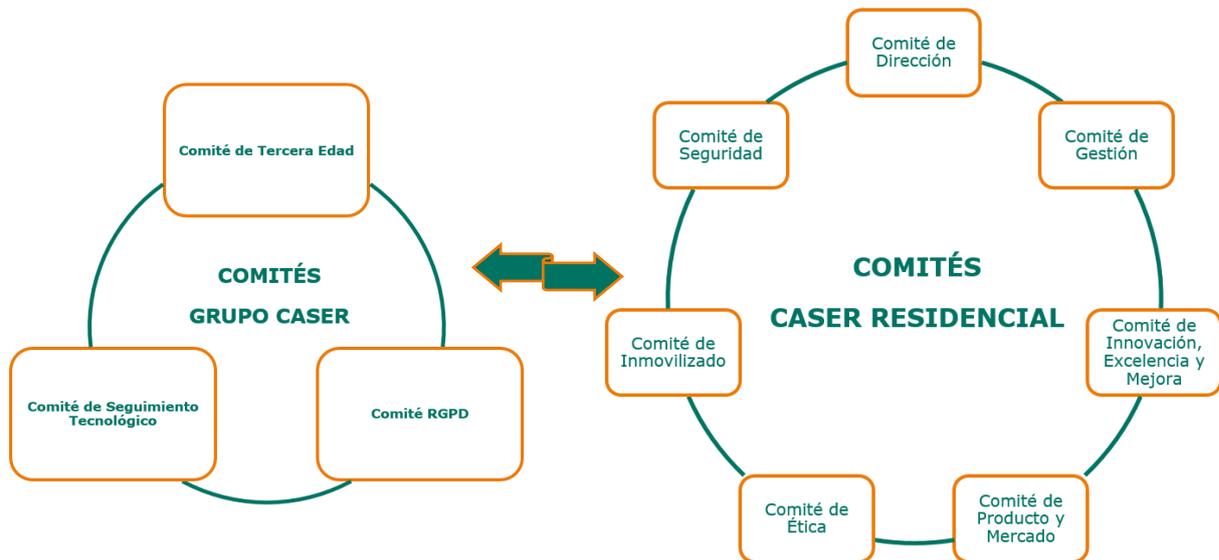


Asunción Veloso
Directora de Servicios a
las personas

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:



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.

NUESTRA RESPUESTA A UN ENTORNO MÁS HUMANO: COMITÉ DE ÉTICA

La Ética es un factor clave en la política de Caser Residencial. 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:



COMPROMISO CON LA CALIDAD

En Caser Residencial somos conscientes del valor estratégico del Compromiso con la Calidad como factor para lograr el Propósito de la Compañía. Gracias a la vinculación de todas las Personas de Caser Residencial hacemos posible que nuestra Visión se transforme día a día en Realidad.

Desde este enfoque del valor de la palabra dada hacia la Excelencia para el logro de nuestra Misión, asumimos los siguientes compromisos:



Cumplir con los requisitos legales y de otro tipo que sean aplicables al sistema integrado de Gestión, relacionados con la Seguridad y Salud de los trabajadores, el Medio Ambiente y las disposiciones establecidas por las diferentes administraciones



La prevención de daños y el deterioro de la Seguridad y la Salud de los trabajadores, residentes y resto de personas relacionadas con la organización; la protección del medio ambiente a través de acciones que favorezcan la prevención de la contaminación y la gestión racional de los recursos naturales.



La mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la mejora del desempeño ambiental de la organización, de la gestión y del desempeño de la seguridad y Salud de los trabajadores y, en general, la mejora continua de los procesos, a fin de satisfacer y superar las expectativas de sus grupos de interés incluida la sociedad, fijando objetivo, desplegando acciones, estableciendo indicadores, implementando las mejoras pertinentes, potenciando la innovación, compartiendo el aprendizaje y buenas prácticas.

En esta filosofía construimos juntos 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.

Desde este enfoque, asumimos dentro de nuestra Compañía las Certificaciones por parte de una entidad acreditada, como un aliado para mejorar el grado de competitividad y nos aporta valor para seguir navegando con viento a favor en nuestro entorno.



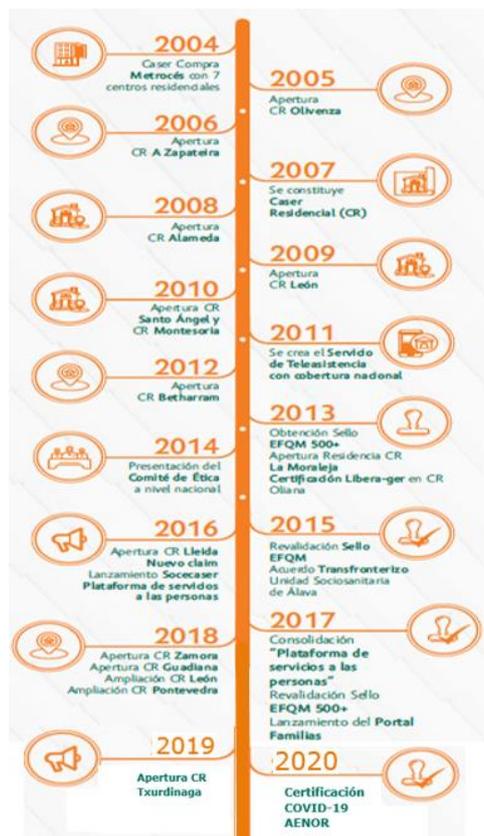
NUESTRA EVOLUCIÓN Y DATOS RELEVANTES 2019 – 2020

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.

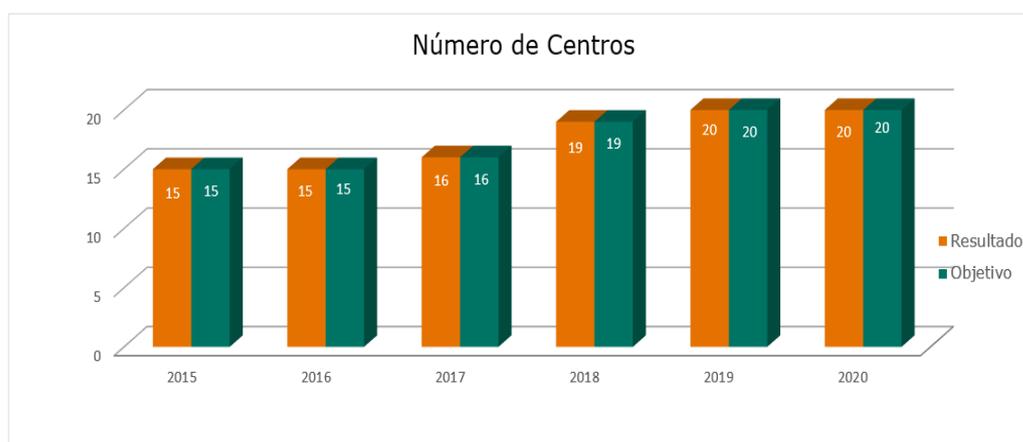
El año 2019 se ha cerrado con una Facturación de 71,2 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 16,3% respecto al año anterior. Caser Residencial también continúa su crecimiento en la Plataforma de Atención a las Personas y Teleasistencia que alcanzó más 4,2 millones de euros.

En el año 2020, debido a la pandemia por la Covid-19, el crecimiento ha sido menor, de acuerdo con la retracción que se ha experimentado en el sector. Así, la facturación ha sido 72,2 millones de euros. Por su parte, los servicios de Atención a Personas y Teleasistencia han alcanzado más de 6,2 millones de euros.

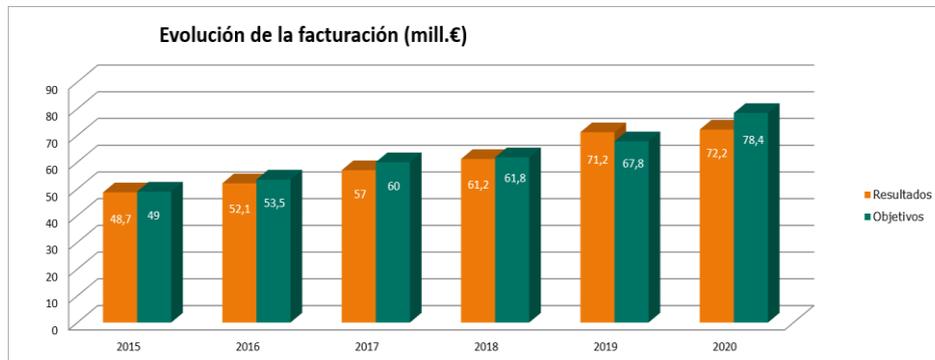
Este comportamiento de acuerdo a las circunstancias actuales, ha supuesto que Caser Residencial cuente con 2.355 profesionales en el año 2019 Y 2.373 en el año 2020 profesionales, conformado por personas con perfiles multidisciplinares y diversidad funcional que son los facilitadores de los logros y retos conseguidos por nuestra Organización.



EVOLUCIÓN Nº. DE CENTROS



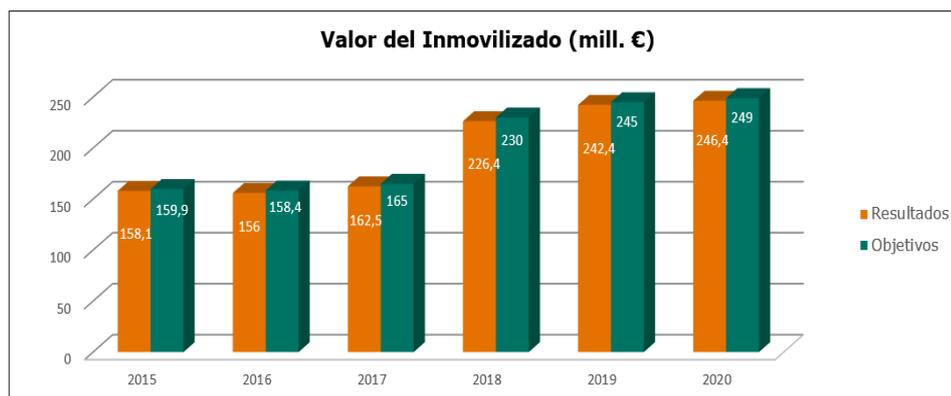
EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



VALOR DE LAS INVERSIONES INMOBILIARIAS



VALOR DEL INMOVILIZADO



NUESTRA CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL 2019



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 CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL 2020



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

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

INCORPORAMOS UN NUEVO CENTRO EN BILBAO



Caser Residencial ha continuado con la mejora de los activos con la incorporación de una nueva residencia en 2019 en Bilbao, Caser Residencial Txurdínaga.

Un centro innovador y de referencia en el sector de la tercera edad. Cuenta con 207 camas y una superficie construida de 12.500 m². Además, dispone de un servicio asistencial muy completo y dispone de instalaciones de vanguardia para cubrir las necesidades de las personas dependientes.

EN 2019 SE COMPLETÓ LA COMPRA DE UNA NUEVA RESIDENCIA DE MAYORES EN BILBAO, CON LO QUE LA RED DE RESIDENCIAS ALCANZA LOS 20 CENTROS



GREAT PLACE TO WORK RECONOCE A CASER RESIDENCIAL COMO UN "GRAN LUGAR PARA TRABAJAR"



Caser Residencial es reconocida como un "Gran Lugar para Trabajar" con el prestigioso certificado Great Place To Work®. Se convierte así en la primera empresa del ámbito de la atención a personas mayores en conseguir este sello de calidad en el empleo.

Compañerismo, Trabajo en equipo y Orgullo por el trabajo realizado son valores que han destacado en la encuesta de GPTW las personas que trabajan en Caser Residencial y que consideran que es lo que nos hace Excelentes como lugar para trabajar. Estos valores hacen que destaquemos en ofrecer a los mayores que viven en nuestros centros una atención centrada en la persona y unos máximos estándares de calidad en cuidado asistencial, hostelero y trato.

Esta certificación reconoce el empeño de la empresa por hacer de Caser Residencial un excelente lugar para trabajar para todos los miembros del equipo. La confianza en las personas, la implicación en el desarrollo profesional de sus empleados, el compromiso con su equipo y sus residentes y un profundo sentido de orgullo de pertenencia son los elementos que refuerzan la cultura corporativa que comparten todos los proyectos que engloba el concepto de Excelencia.

REVALIDAMOS EL SELLO EFQM 500+

En 2019 y por cuarta vez consecutiva, Caser Residencial revalida su Sello EFQM 500+. El Sello es la máxima distinción que otorga el Club de Excelencia en Gestión (CEG) y la European Foundation for Quality Management (EFQM).



La revalidación de este reconocimiento, supone para Caser Residencial la consolidación de su estrategia en cuanto a atención de personas mayores, confirmando así, nuestra apuesta por la Calidad, la Excelencia y el modelo de gestión.

En la actualidad, casi 500 organizaciones españolas ostentan un Sello de Excelencia Europea EFQM, de las cuales sólo 80 tiene un Sello EFQM 500+, el máximo reconocimiento en España.

CERTIFICACIONES AENOR



La certificación ISO 9001:2015 evidencia que Nuestro Sistema Integrado de Gestión potencia aún más el enfoque hacia la gestión eficiente, el análisis del contexto en el que la empresa desarrolla sus actividades y la consideración de los riesgos asociados.



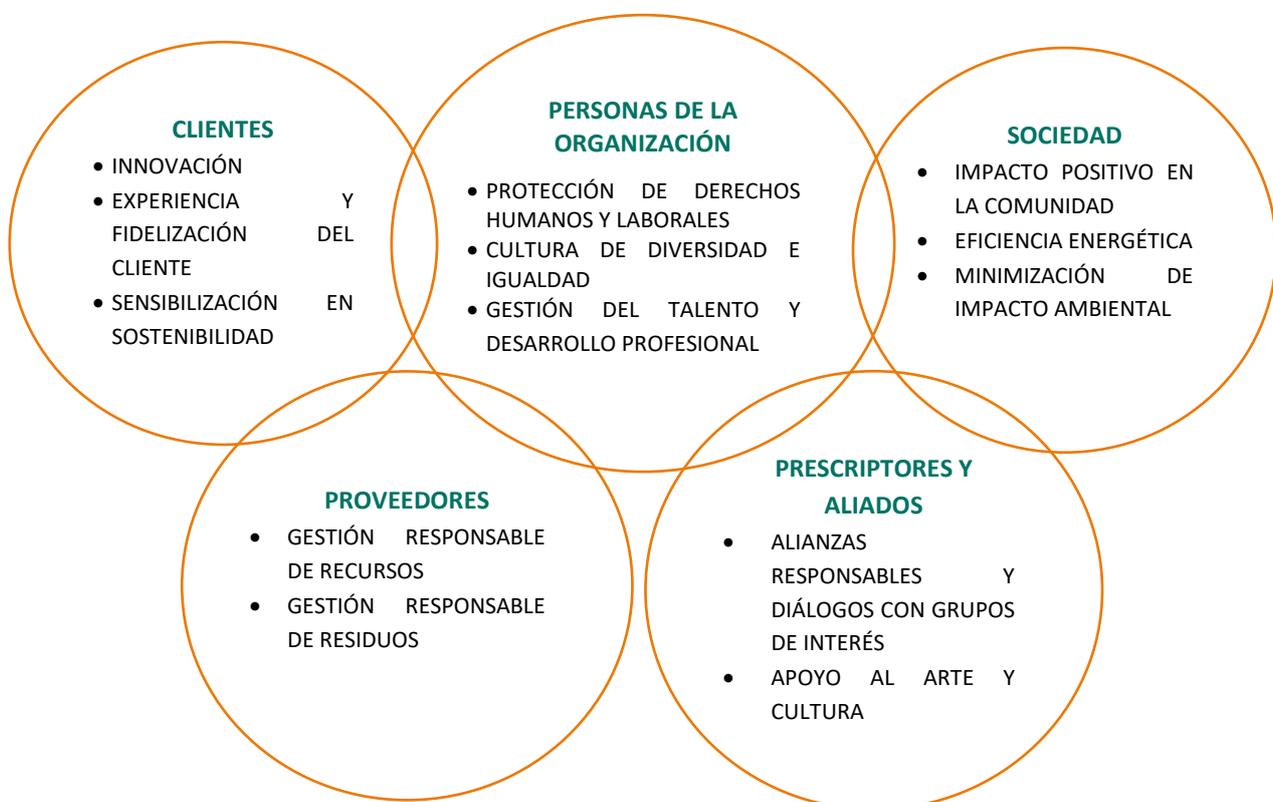
NUEVA CERTIFICACIÓN EN PROTOCOLO FRENTE COVID-19 que pone de manifiesto nuestro COMPROMISO en la prevención y tratamiento de la COVID-19 ante nuestros grupos de interés clave: Clientes, tanto familiares como residentes, Trabajadores, Sociedad y Accionistas.

4_ALCANCE Y MATERIALIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El presente Informe recoge la II Edición de Informe de Progreso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Caser Residencial para el periodo 2019-2020, donde se recogen nuestra actividad y principales resultados con la integración del desempeño en el ámbito económico, medioambiental y social.

ALCANCE

Se identifican como Grupos de Interés en el compromiso de Negocio Responsable a los siguientes:



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 estas tres condiciones:

Económicas



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

Medioambientales



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

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

5_CRITERIOS E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Los criterios identificados en nuestro Plan de Responsabilidad Empresarial responden 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

Económicos

- Evolución nº de centro
- Evolución de la facturación
- Valor de Inversiones Inmobiliarias
- Valor del Inmovilizado
- Innovación en Servicios:
 - Incremento de nuevos servicios en cartera Caser Residencial
- Experiencia y Fidelización del Cliente
 - NPS de residentes y familiares
 - Encuesta de satisfacción
- Gestión Responsable de Recursos:
 - % proveedores locales
 - Coste de Productos de Lavandería, cocina y limpieza Residente/día
 - Coste anual de menaje
 - Gasto anual de lencería por residencia
- Cumplimiento presupuesto suministros
- Pago a proveedores
- Pago de impuestos
- Sueldos y salarios
- Cargas sociales



Sociales

- Protección de Derechos Humanos y Laborales:
 - Personas contrato fijo
 - % participación en encuestas de clima en GPTW
 - % satisfacción GPTW
 - FTE
- Cultura de Diversidad e Igualdad
 - % Contratación personas con diversidad funcional
 - % Contratación hombres
 - % mujeres directivas
 - Nº de Participantes en Talenta
 - Total de empleados cubiertos por convenios colectivos
 - Diversidad Cultural: nº de nacionalidades
 - Nº medio de trabajadores por categoría
 - % trabajadores por edad (<30 años, 30-50 años, >50 años)
- Gestión del Talento y Desarrollo Profesional
 - Resultados en evaluación de desempeño
 - Nº de horas de formación ofrecidas totales por la compañía
 - Media de horas anuales ofrecidas por trabajador
 - Nº de Participantes programa jóvenes talentos
 - Nº de Participantes en Programa Talenta
 - Nº de formaciones iniciales realizadas (acogida)
 - Nº de alumnos matriculados en cursos del aula virtual (campus)
 - Nº de horas de formación ofrecidas en aula virtual
 - Nº de alumnos matriculados en cursos
 - Nº de alumnos formados sobre promedio plantilla total de trabajadores
- Impacto Positivo en la Comunidad
 - Total, acciones sociales centros para disminución pobreza
 - Total, acciones sociales centros para disminución hambre
 - Total, acciones sociales centros para vida saludable
- Alianzas Responsables y Diálogos con grupos de Interés
 - Nº Acuerdos de Colaboración nivel nacional con Entidades de desarrollo de proyectos sociales y Diversidad.
 - Nº beneficiarios proyectos sociales de empleabilidad.



Medioambientales

- Gestión Responsable de Agua
 - % Reducción de consumo hídrico
- Gestión Responsable de Residuos
 - Tendencia de registro de residuos peligrosos
 - Tendencia de registro de residuos no peligrosos
- Eficiencia Energética
 - % Reducción de consumos energéticos
- Gestión Responsable de Recursos:
 - Kg ropa lavada residente/día
 - Coste de productos de lavandería, cocina y limpieza por residente / día
 - Coste anual de menaje
 - Coste anual de lencería / residente
 - Cumplimiento de presupuesto de suministros
- Sensibilización en Sostenibilidad
 - Grado de cumplimiento de Despliegue de Planes de Acción de Sensibilización



DESCRIPCIÓN DE TEMÁTICAS CON INDICADORES DE SEGUIMIENTO

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. Durante 2019 se trabajó sobre acciones en los proyectos de compañía: alimentación, trato y asistencial, con el objetivo de ser un referente en el sector en esas tres áreas.

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 Caser Cuidados son:



ALTA DE NUEVOS SERVICIOS EN CARTERA CASER RESIDENCIAL: CASER CUIDADOS

La línea de cuidados socio-sanitarios de Caser Residencial a domicilio para cualquier colectivo que los demande de manera privada:

- **Dependencia.**
- **Discapacidad** física o intelectual.
- **Convalecencia** ante una enfermedad, ingreso hospitalario, o lesión grave.

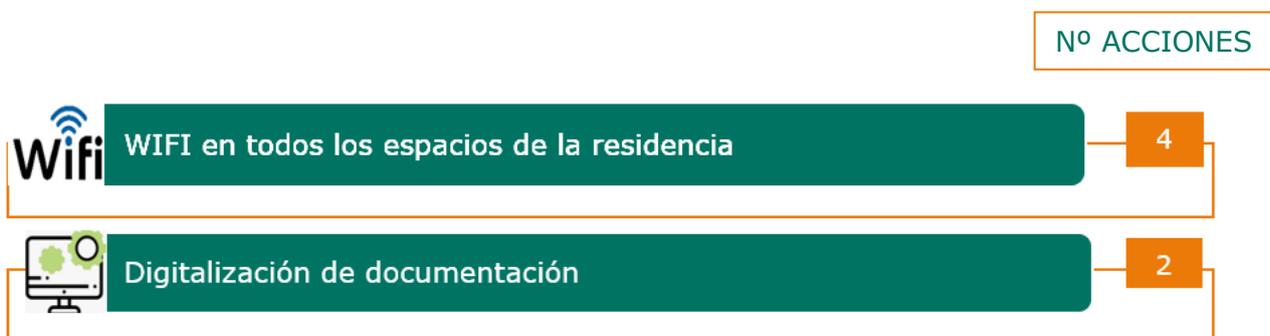


Diseñamos un Plan de Intervención idóneo para cada caso:

- Elaborado por el coordinador de servicios junto con el equipo multidisciplinar de especialistas que participan en él (fisioterapeuta, auxiliar, terapeuta ocupacional, logopeda...).
- Acompañando el servicio día a día de manera cercana y con comunicación constante.
- Asesoramos en la gestión de **ayudas y subvenciones, ayudas técnicas y adaptación de la vivienda.**

CUIDADOS SANITARIOS:	AYUDA A DOMICILIO Y ACOMPAÑAMIENTOS :	PLANES ASISTENCIALES ESPECIALIZADOS	
<p>El profesional de la salud que estabas buscando, ahora en tu hogar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fisioterapeutas ✓ Logopedas ✓ Terapeutas ocupacionales ✓ Podólogos ✓ Psicólogos ✓ Neuropsicólogos 	<p>Atención profesional sin renunciar a la comodidad de estar en casa</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayudas al aseo, movilizaciones, control de medicación, etc. ✓ Teleasistencia 24h con respuesta inmediata. ✓ Acompañamientos médicos, y hospitalarios y/o gestiones. 	<p>Programas de atención específicos que combinan diferentes especialidades y adaptados a diferentes necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rehabilitación y readaptación en el hogar ✓ Recuperación traumatólogica ✓ Convalecencia post intervención quirúrgica ✓ Procesos neurodegenerativos: demencias ✓ Daño cerebral ✓ Lesión medular adquirida ✓ Enfermedad crónica avanzada 	
<p><i>Un cuidado diseñado para cada necesidad</i></p> <p>Sea cual sea tu situación</p>	<p>Durante el tiempo que necesites</p>	<p>A cualquier edad</p>	<p>Acompañándote donde más lo necesites: en casa, en el hospital, en la residencia, etc.</p>

Se identifican la implantación de nuevos servicios innovadores en la red de centros Caser Residencial:



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.

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 co-creadores 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.

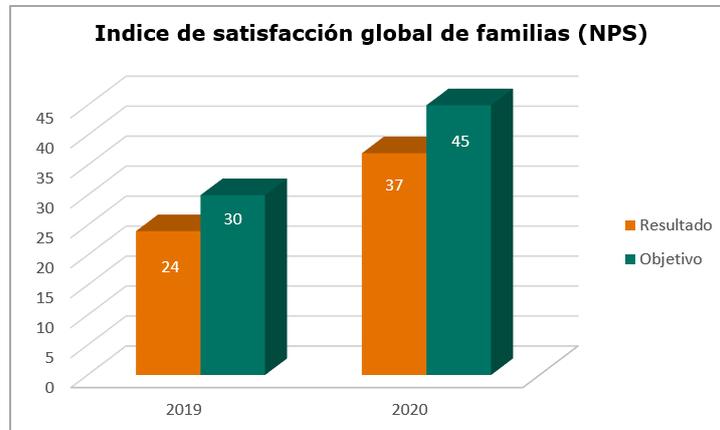


El empleo de herramientas como el NPS o el CDI, de amplia implantación en el mundo empresarial, aunque poco empleadas en el sector de la atención socio-sanitaria, nos permite la comparación con otras empresas y otros sectores, tanto del ámbito nacional como internacional.

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.

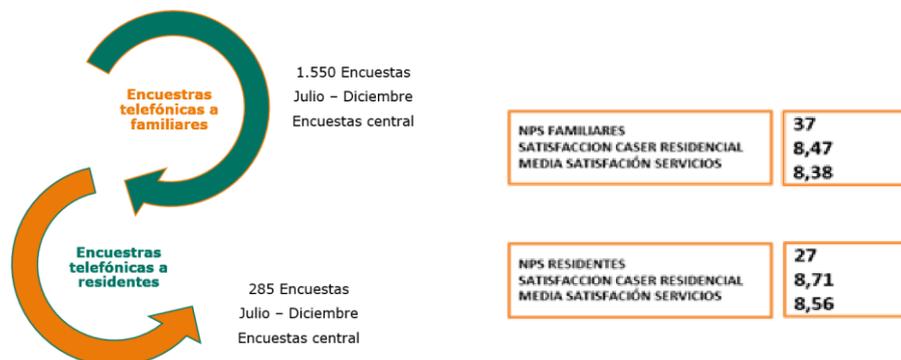


RESULTADOS NPS REALIZADO 2019 POR CENTRAL A FAMILIARES



El nivel de satisfacción global por NPS se ha incrementado en 13 puntos de 2019 a 2020.

Actualmente, se está realizando un Plan de actuación sobre Experiencia de Clientes 2020-2021, con encuesta tanto residentes como a familiares sobre la calidad percibida de la prestación del servicio en centro, tanto asistencial, hostelero y trato. Se trata de un sistema de encuestas telefónicas para conocer y detectar el grado de satisfacción por parte de familiares y residentes sobre los proyectos estratégicos de la compañía, en el camino a lograr la Diferenciación.



La media de satisfacción global es de 8,38. En 2020 se realizan 1.550 encuestas entre julio y diciembre. Hay 4 centros por encima de NPS 50, lo que significa la excelencia en el servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE COVID-19

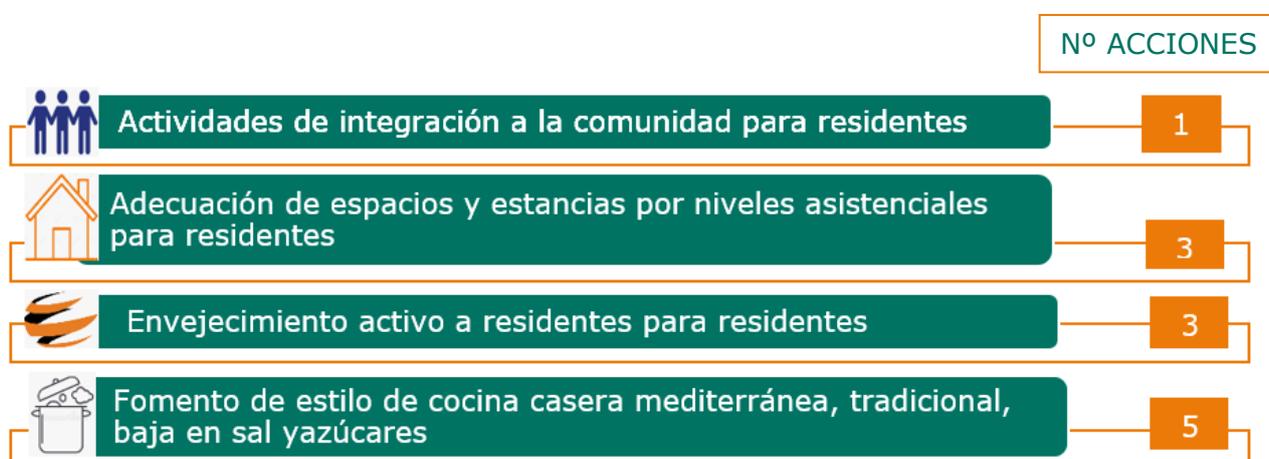
SATISFACCIÓN SERVICIOS	ENCUESTAS FAMILIAS
TRATO RECIBIDO EN EL CENTRO	8,8
LIMPIEZA DE CENTRO	8,68
LIMPIEZA DE HABITACIÓN	8,68
LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES	8,67
TRATO AUXILIARES	8,6
SERVICIO DE ENFERMERÍA	8,56
PROFESIONALIDAD AUXILIARES	8,45
SERVICIO MÉDICO	8,41
SERVICIO DE AUXILIARES	8,34
CUIDADO E IMAGEN	8,27
REHABILITACIÓN	8,27
ACTIVIDADES Y OCIO	8,15
ALIMENTACIÓN	7,84
LAVANDERÍA Y CUIDADO DE LA ROPA	7,59
MEDIA SANTSIFACCIÓN SERVICIOS	8,38
SATISFACCIÓN CASER RESIDENCIAL	8,47

SATISFACCION GESTION COVID	ENCUESTAS FAMILIAS	ENCUESTAS RESIDENTES
GESTION COVID 19	7,84	9,08
COMUNICACIÓN COVID19	8,41	9,12
SEGURIDAD COVID19	8,56	9,13
PROFESIONALES COVID19	8,34	9,17
MEDIA SATISFACCIÓN GESTIÓN COVID	8,29	9,13

En la encuesta de satisfacción de servicios, el ítem mejor valorado es el trato recibido con un 8,8, mientras que el resultado es menor en lavandería, con un 7,59, por el impacto de la COVID19.

En cuanto a los resultados de las preguntas relacionadas con la gestión del Covid, el aspecto mejor valorado por las familias es la seguridad ante la covid-19, con un 8,56 sobre 10. Todo ello avala la gestión en el tratamiento de la pandemia y confirma la aportación de valor de nuestros protocolos, que también han recibido la certificación de AENOR.

A nivel de centros, se han generado acciones para mejorar el servicio percibido, aprendiendo de la propia experiencia de nuestros clientes:



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.

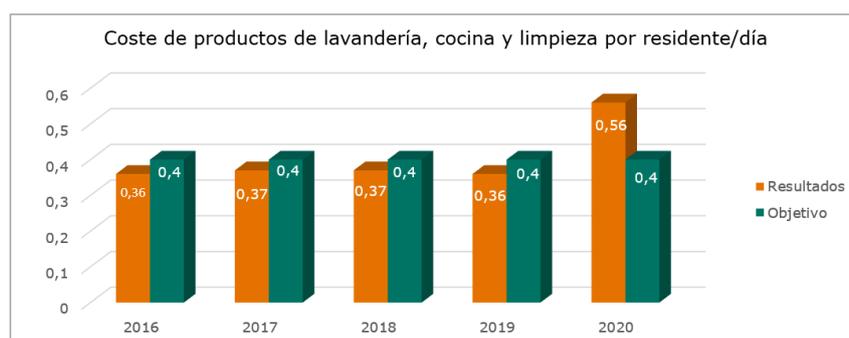


La gestión de las compras se lleva a cabo a través de unos procedimientos basados en la ISO 9001 y el modelo de gestión EFQM, Fieles al afán de mejora continua que perseguimos en Caser Residencial, cada dos años realizamos una encuesta de satisfacción de proveedores, que nos sirve para afianzar las relaciones.

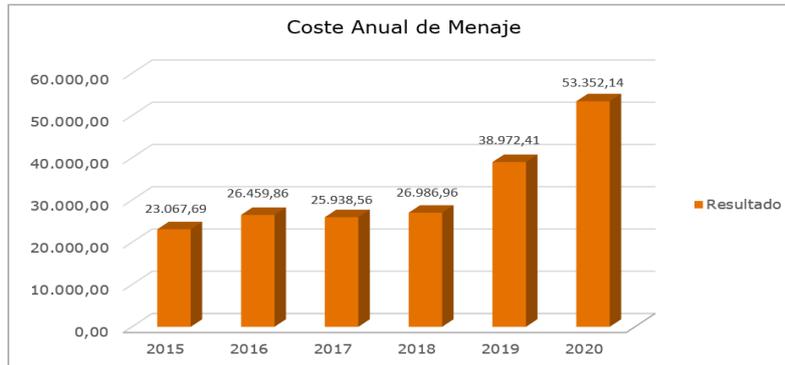
Así, con ciertos proveedores, hemos creado alianzas que nos ayudan a mejorar nuestros procesos y ofrecer un mejor servicio al cliente.

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.

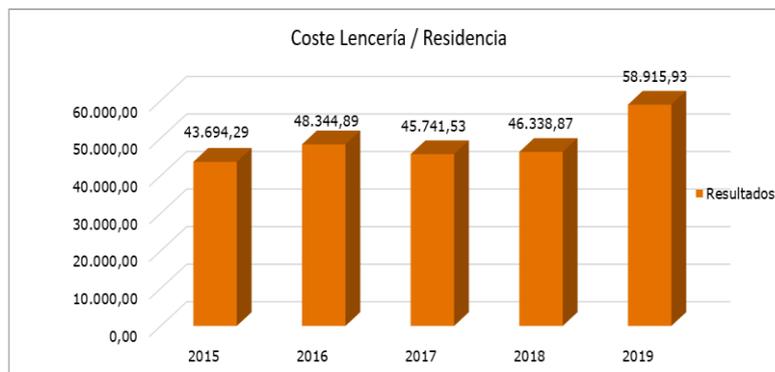
COSTE PRODUCTOS LAVANDERÍA, COCINA Y LIMPIEZA POR RESIDENTE/DÍA



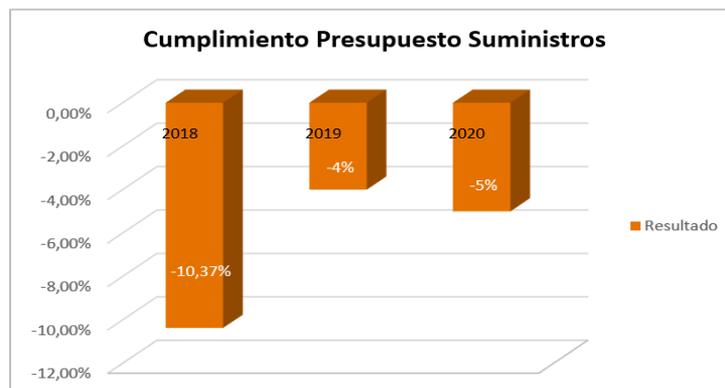
COSTE ANUAL MENAJE



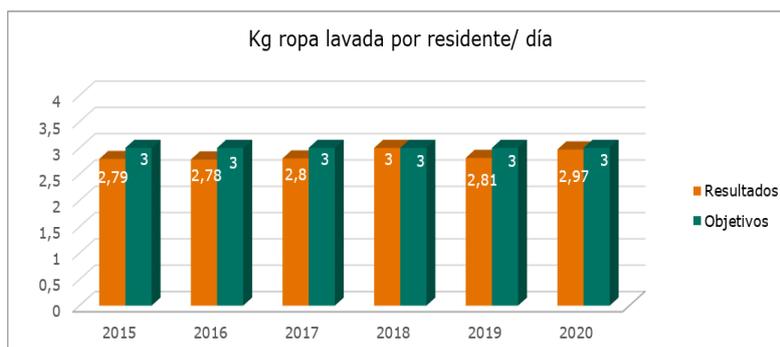
COSTE ANUAL DE LENCERIA/RESIDENCIA



CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO SUMINISTROS



KILOS DE ROPA LAVADA POR RESIDENTE / DÍA



Para seguir aumentando la optimización y eficiencia en la organización, se han implantado las siguientes acciones por centros:

	Nº ACCIONES
 Ajustar el consumo de productos de limpieza en los centros	3
 Consumo responsable de papel / objetivos anuales	1
 Control de cantidades de comidas del centro. No despilfarrar	7
 Implantar medidas de ahorro de tóner y papel (imprimir en modo borrador, doble cara, blanco y negro...)	7

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).

Con el fin de lograr la mejora del clima laboral y construir un ambiente de confianza donde las personas de la organización trabajan juntas como equipo, con la consecución compartida de los Objetivos Corporativos, en 2019 se ha seguido el Programa Great Place to Work, para identificar, crear y mantener nuestra cultura de alta confianza y alto rendimiento, para que nuestro personal perciba que Caser Residencial es el Mejor Lugar para trabajar

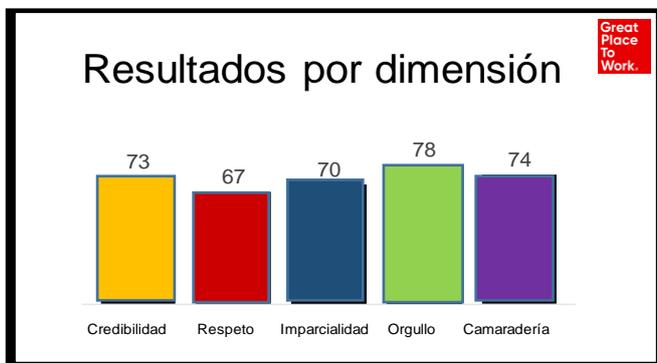
En 2019 se efectúa la encuesta Trust Index con una participación del 90% de las personas de Caser Residencial y obteniéndose un 72% de resultado global.

La medición fue realizada en las 5 dimensiones, que se basan en valores universales:



- Credibilidad, cómo percibe el colaborador a los líderes y a la organización);
- respeto (cómo piensa el colaborador que es visto por sus superiores)
- imparcialidad (ausencia de discriminación, reglas claras, toma de decisiones de una manera oportuna)
- orgullo (imagen de la compañía en la sociedad)
- compañerismo (sentimiento de familia y equipo).

Con los siguientes resultados:



Mediante este Programa y las acciones desplegadas en nuestras Unidades de Negocio 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.

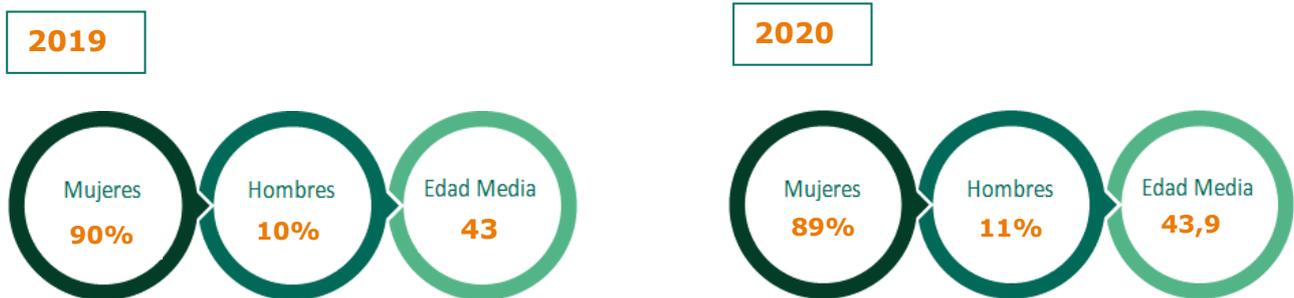
Como acciones de Centro en esta temática, se han desarrollado las siguientes:

	Nº ACCIONES
 Acondicionamiento de espacios de y zonas de descanso para empleados	2
 Adaptación de los turnos de trabajo a las necesidades de las personas	5
 Adecuación de puesto de trabajo por motivos de salud	3
 Adecuar los turnos para favorecer la conciliación familiar	10
 Adelanto de nóminas en todas las categorías laborales	3
 Apoyo a los trabajadores en caso de violencia de género	1
 Libertad y flexibilidad para realizar cambios de turno	5
 Minimizar los conflictos gestionando, respetando los valores de la compañía y apostando siempre por la conciliación y la negociación	2
 Promover la realización del reconocimiento médico anual	7
 Reducciones de jornada por cuidado de hijos por ambos progenitores	3
 Reducciones de jornada, permisos no retribuidos y consensuación de secuencias horarias para compatibilizar el cuidado de familiares y compatibilizar con otros puestos	3
 Servicio de enfermería o fisioterapia a los trabajadores en caso de necesidad	5

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, alcanzando la cifra de 2.355 personas en 2019 y de 2.373 en 2020, siguiendo siempre una política de contratación de igualdad de género y de inclusión de personas con diversidad funcional.



CATEGORIAS PROFESIONALES	2019	2020
DIRECCIONES DE CENTRO	22	24
PERSONAL ASISTENCIAL	1.772	1.776
PERSONAL SSGG	436	442
PERSONAL AC	88	86
SERVICIOS CENTRALES	37	44
TOTAL	2.355	2.373

EDADES	2019	2020
< 30 AÑOS	15 %	14 %
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	53 %	52 %
> DE 50 AÑOS	32 %	34 %

NACIONALIDADES	2019	2020
	17	22

CONVENIOS COLECTIVOS	2019	2020
TOTAL EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS	2.355	2.373

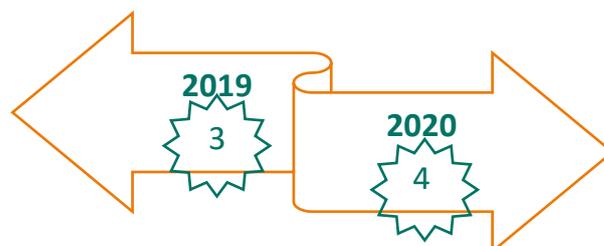
Seguimos impulsando nuestro objetivo social de tener en plantilla un mayor número de personas con diversidad funcional. Con la creencia firme en las capacidades personales, sociales y laborales de estas personas, contamos en nuestro equipo con personas con capacidades diferentes. En paralelo, la participación 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.

Durante 2019 se ha seguido con el plan establecido, incluyendo en la formación de acogida la píldora de Diversidad y divulgación de la iniciativa Talenta. En las iniciativas formativas que se generan a nivel de grupo Caser de Talenta (EOI) se incluyen a trabajadoras de Caser Residencial para mejorar su profesionalidad y se incrementa su visibilidad dentro de la Compañía.



El número de participantes en programas de formación **TALENTA** de ha sido:



Las acciones que se han desarrollado por centro en esta temática giran en torno a las siguientes:



GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

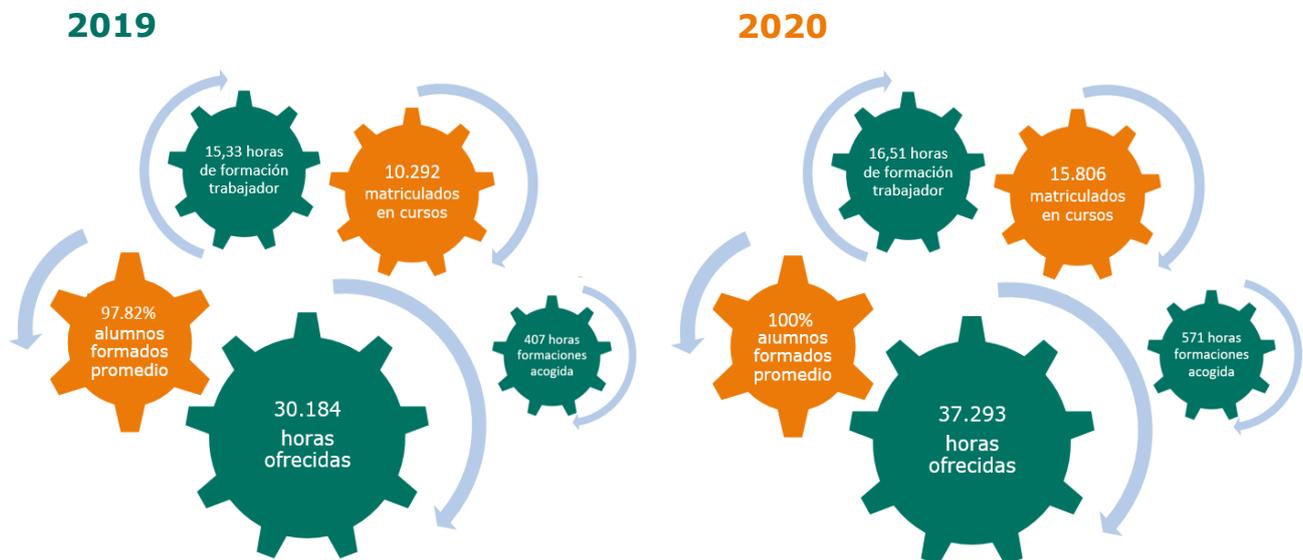
Nuestra misión es atraer, retener y desarrollar el talento de las personas que forman Caser Residencial con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad, favoreciendo la profesionalización de nuestros equipos.

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:



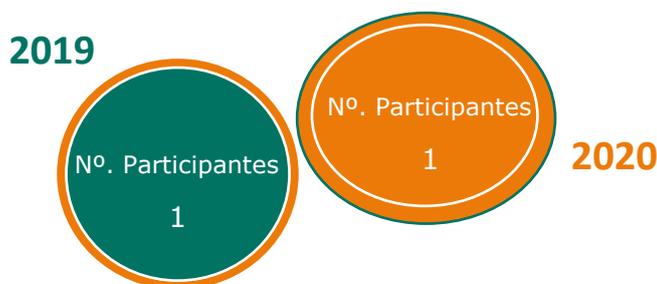
Los resultados en formación de los años 2019 – 2020 son los siguientes:



Desde Recursos Humanos se han lanzado los siguientes programas:

<p>Programa de Desarrollo de Directivos</p> <p>Para impulsar el talento interno de personas que ocupando ya puestos de responsabilidad, puedan ir asumiendo nuevos retos a futuro.</p>	<p>Programa de Jóvenes Talentos</p> <p>Con el objetivo de guiar y mostrar herramientas a personas, que tengan potencial de proyección a futuro.</p>	<p>Programa Manager Coach</p> <p>Con el objetivo de desarrollar habilidades directivas a las direcciones de los centros.</p>
<p>Programa Talento</p> <p>Con el objetivo de desarrollar a profesionales del área asistencial, para que puedan desempeñar funciones de mayor responsabilidad.</p>	<p>Programa Magistra</p> <p>Para aquellas personas con habilidades, actitudes y aptitudes, que puedan ejercer como formadores internos de la compañía.</p>	

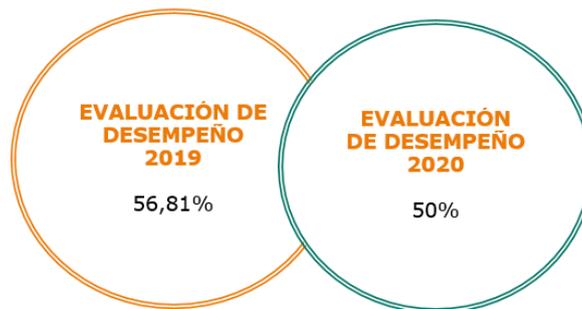
Durante los años 2019 y 2020 se ha continuado con el programa Jóvenes Talentos, con el objetivo de guiar y mostrar herramientas a personas que tengan potencial de proyección a futuro.



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 2019 y 2020, a través del aula virtual, se siguen impartiendo los itinerarios formativos dirigidos a los nuevos empleados de la Compañía.



Para el desarrollo de nuestros profesionales y para conseguir el mejor desempeño, realizamos la evaluación del desempeño de nuestro personal, siendo los resultados los siguientes:



La realización de la evaluación del desempeño ha sido menor debido a la situación derivada de la Covid-19.

En esta temática, destacamos las siguientes acciones por centros:

	Nº ACCIONES
 Ampliar formación al personal de los centros dentro de la jornada laboral	3
 Compartir con los equipos de base la información sobre objetivos y proyectos	4
 Estancias temporales de trabajadores en otras residencias caser o intercambios para adquirir buenas practicas.	1
 Facilitar cambios de turno para formación universitaria o de cualquier tipo	4
 Fomentar la estabilidad en la contratación	4
 Formación continuada a equipos profesionales	5
 Sistemática de apoyo, reconocimiento y evaluación continua del trabajador	2

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. Sin embargo, estos datos se verán afectados por la pandemia de la Covid-19 para el año 2020, estimación que supone el aumento de la pobreza por primera vez en 20 años entre un 9,1 % y un 9,4 %.

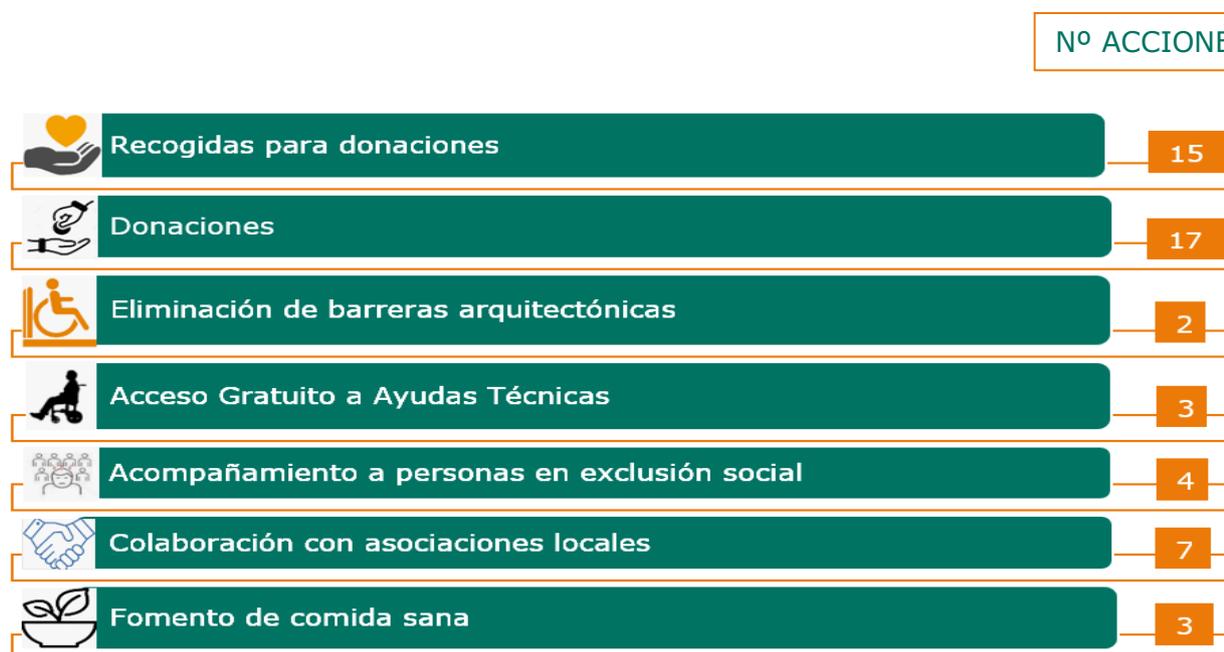
Caser Residencial tiene un impacto positivo en los aspectos derivados de la pobreza, se han puesto en marcha en los centros acciones que fomentan oportunidades para ayudar a reducir la pobreza, como son donaciones de ropa de usuarios/ uniformes empleados a asociaciones sin ánimo de lucro, recogida de 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.....).

En cuanto a las acciones por centros en temática de impacto positivo en la comunidad, se destacan:



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.

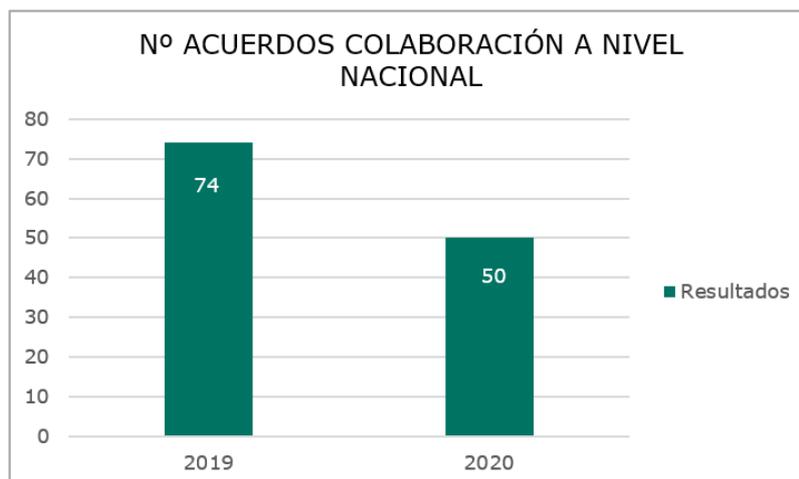
Los líderes de Caser Residencial saben que para alcanzar la Visión y cumplir la Misión, necesitan contar con alianzas sólidas para el adecuado funcionamiento de los servicios. Por ello, desarrollan una política de colaboración, firmando convenios con entidades externas y desplegando alianzas estratégicas 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 concierda 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.

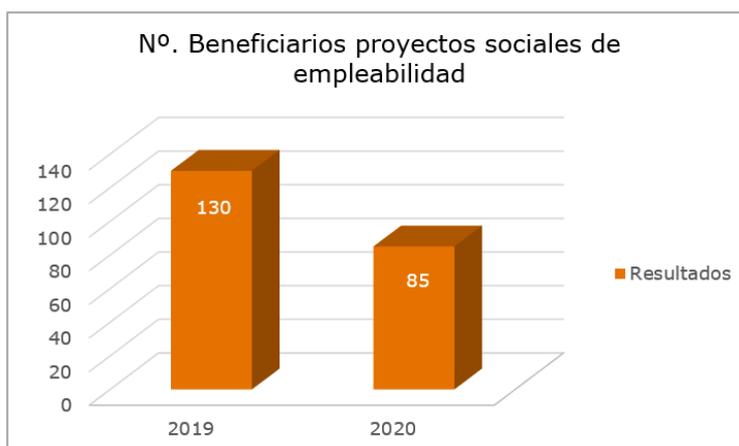


Nuestra colaboración con entidades para desarrollar proyectos sociales y diversidad se traduce en estos datos:

Nº. ACUERDOS DE COLABORACIÓN A NIVEL NACIONAL CON ENTIDADES DE DESARROLLO DE PROYECTOS SOCIALES Y DIVERSIDAD



Nº BENEFICIARIOS PROYECTOS SOCIALES DE EMPLEABILIDAD



Durante el año 2020, se ha producido una ralentización de los acuerdos de colaboración a nivel nacional con entidades de desarrollo de proyectos sociales y diversidad, así como de los beneficiarios de los proyectos sociales de empleabilidad debido a la situación de pandemia por la Covid-19.

En esta temática se han realizado las siguientes acciones por centros:

Nº ACCIONES

	Acuerdos con empresas que ofrecen servicios con descuentos para empleados	9
	Colaboración con asociaciones sin ánimo de lucro, ong's en diferentes proyectos	11
	Colaboración con centros de formación profesional y universidades con convenios de practicas para alumnos	10
	Conferencias y talleres impartidos por especialistas/ colaboración con asociaciones	7
	Fomento de contratación con entidades de reinserción social	4
	Jornadas de puertas abiertas con asociaciones de jóvenes y niños	3
	Participación en jornadas del sector sociosanitario	7
	Programas intergeneracionales en colaboración con diferentes entidades y temáticas	3

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:

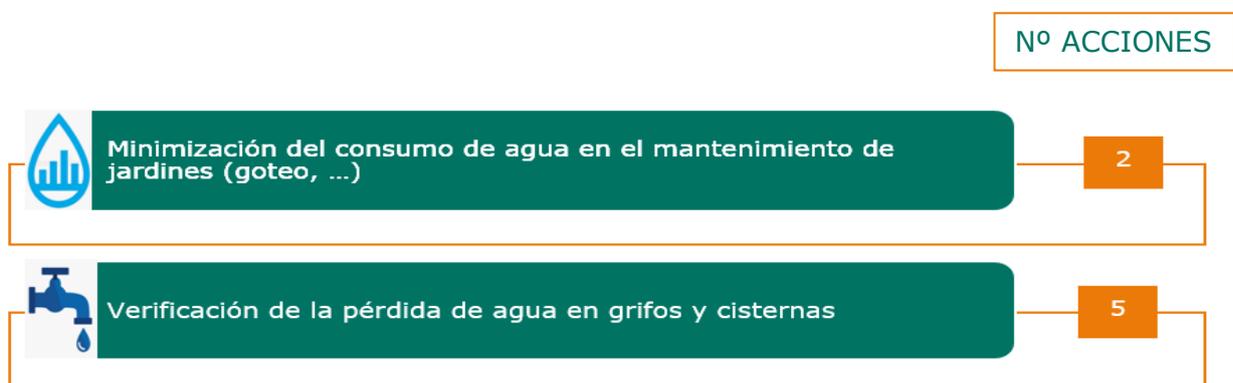
- ▲ Verificación de la pérdida de agua en grifos y cisternas
- ▲ Minimización del consumo de agua en el mantenimiento de jardines (goteo, etc....)
- ▲ Depuradora en buenas condiciones (mantenimiento preventivo)
- ▲ Promover el consumo racional del agua en los centros mediante: ajuste de caudales de agua,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

REDUCCIÓN EN EL CONSUMO DE AGUA



En 2020 se produce un aumento en el consumo de agua debido a la necesidad de desinfección acusada que se produce como consecuencia de la Covid-19.

Se destacan las siguientes acciones por centros relacionadas con esta temática:



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.



RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS

 Residuos Peligrosos

2019

771,81 Kg

2020

2.967 Kg

 Residuos No Peligrosos

2020

3.366,09 Kg

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

	Nº ACCIONES
 Control de productos desechables y medicamentos	3
 Mejorar sistema separación de residuos	1
 Recogida de aceite usado en contenedores estor autorizado	8
 Recogida objetos punzantes de enfermería en cubetas destinadas para este fin. Retirada por empresa autorizada	9
 Uso del punto limpio y reciclaje; cartón, pilas, toner, vidrio	2
 Utilización del SIGRE para medicamentos	5

EFICIENCIA ENERGÉTICA

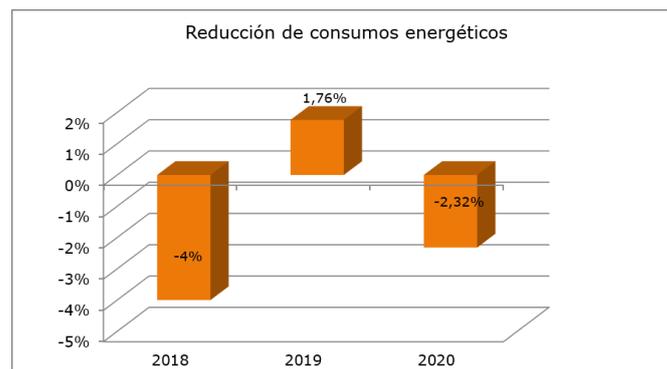
El acceso a la energía segura y continua condiciona enormemente las posibilidades de desarrollo humano, social y económico. La población mundial está creciendo y también crece con ella la demanda de energía, por lo que es fundamental hacerla llegar a toda la población para mejorar a escala global el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

REDUCCION CONSUMOS ENERGETICOS



Se trata de consumos energéticos referidos a agua, luz y electricidad, donde se aprecia la tendencia de reducción, incluso en 2020, a pesar de la pandemia Covid-19.

Las acciones por centro más destacables en esta temática son:

	Nº ACCIONES
 Ajuste de horarios y temperaturas en calefacción y aire acondicionado	7
 Colocación de iluminación LED	4
 Iluminación mediante detectores de presencia	4
 Programación de luminaria	2

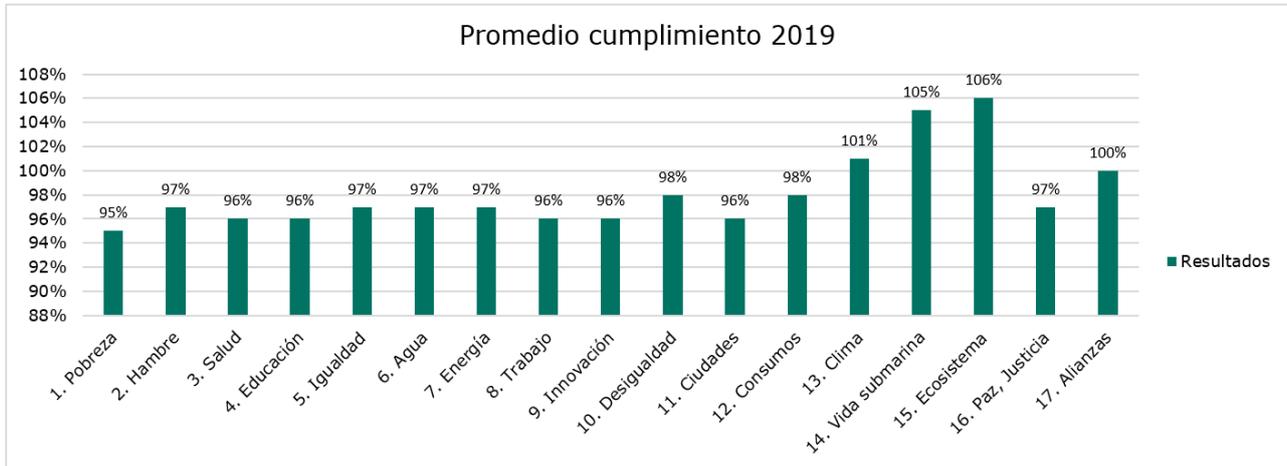
SENSIBILIZACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Casar 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:

	Nº ACCIONES
 Incentivar a que todos los trabajadores reciclen	1
 Participación en carreras para fomento de actividad física y hábitos de vida saludable en la plantilla	5
 Participar y colaborar con los centros de formación en el diseño de las necesidades formativas en el ámbito sociosanitario	3
 Concienciación de uso responsable de suministros	2
 Sensibilización en medidas de protección medioambiental y ahorro energético (apagado de luces, ...)	5
 Promover el consumo racional del agua en los centros (ajuste de caudales de agua, concienciación al personal sobre el consumo responsable)	4
 Acciones para concienciar la importancia del reciclaje y efectos sobre el cambio climático	4
 Campaña lavado de manos	6
 Celebración de días internacionales para concienciar	1
 Charlas impartidas por profesionales del centro	8
 Desayunos saludables de forma regular (fruta, bizcocho "saludable" ...)	6
 Fomentar el reciclaje de envases de plástico	2
 Fomentar hábitos de vida saludable: trabajadores, residentes y familiares	6
 Fomentar que los trabajadores acudan andando o en bici al centro	2

INDICADORES DE GRADO DE CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO EN TOTAL DE CENTROS RESIDENCIALES DE OBJETIVOS DE LAS ACCIONES RELACIONADOS CON LOS ODS



Durante 2020, todas las acciones que se han desarrollado a nivel de centros residenciales se refieren al despliegue del Plan de Contingencia para la contención de la Covid-19.

6_ INDICADORES DE GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LAS ACCIONES RELACIONADOS CON LOS ODS

Caser Residencial mantiene su compromiso del despliegue de sus Políticas de desarrollo sostenible en un Plan de Acción corporativo para contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible. En 2019 identificamos 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.

ODS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> Impacto positivo en la Comunidad Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés
	<ul style="list-style-type: none"> Impacto positivo en la Comunidad Gestión Responsable de Recursos
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización en sostenibilidad Gestión del talento y Desarrollo Profesional Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés
	<ul style="list-style-type: none"> Protección de los Derechos Humanos y Laborales Cultura de Diversidad e Igualdad

ODS	ACCIONES
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión Responsable de Recursos ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Gestión Responsable de Residuos ➤ Gestión Responsable del Agua
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minimización de Impacto Ambiental ➤ Eficiencia Energética ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Gestión Responsable de Recursos
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés ➤ Protección de los Derechos Humanos y Laborales ➤ Gestión del talento y Desarrollo Profesional ➤ Sensibilización en Sostenibilidad
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia y Fidelización del Cliente ➤ Gestión del talento y Desarrollo Profesional ➤ Innovación ➤ Impacto positivo en la Comunidad ➤ Gestión Responsable del Agua
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impacto positivo en la Comunidad ➤ Gestión Responsable de Residuos ➤ Sensibilización en Sostenibilidad

ODS	ACCIONES
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Minimización de Impacto Ambiental
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión Responsable de Recursos ➤ Minimización de Impacto Ambiental ➤ Gestión Responsable de Residuos ➤ Eficiencia Energética ➤ Sensibilización en Sostenibilidad
 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Gestión Responsable del Agua ➤ Minimización de Impacto Ambiental
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión Responsable de Residuos ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Minimización de Impacto Ambiental
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impacto positivo en la Comunidad ➤ Sensibilización en Sostenibilidad ➤ Protección de los Derechos Humanos y Laborales
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés

Debido a la situación disruptiva vivida con la pandemia Covid 19 en nuestro sector, nuestro foco en el desarrollo de los siguientes planes de acción, se han llevado a cabo como despliegue de Emergencia de nuestro Plan de Continuidad que se llevaron a cabo desde el área Corporativa para Desarrollo Sostenible de Preservación de la Vida y la Salud de nuestros Mayores y nuestros Profesionales, así como todos los recursos necesarios para el logro de este reto global y social inesperado.

A continuación, se refleja las acciones vinculadas realizadas durante 2020 que se implantaron en Caser Residencial para la protección y contención de la Covid-19, vinculado a los proyectos establecidos en Plan de Acción Corporativo RSE que continuará desde nuestra nueva normalidad en 2021.

1. NEGOCIO SOSTENIBLE

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.

Dada la situación experimentada en 2020 con la pandemia provocada por la Covid-19, este proyecto se ha transformado en la adecuación de todos los espacios y estancias del total de centro para residentes, adaptados a cada perfil según cohortes establecidos por Plan de Contingencia ante COVID 19, para la creación de grupos de confianza, reforzando su seguridad y confianza de la preservación de la vida.

Indicador: N° de centros

Objetivo: Implantar proyecto 20 centros / 1 mes

Consecución: 20 centros implantados

ACCIONES

1.a Estudio de perfiles de residentes en cada uno de los centros y segmentación por cohortes según exposición a virus Covid 19.

1.b Adecuación de espacios, mobiliarios, circuitos de limpio y sucio, y habitaciones individuales o dobles según Plan.

1.c Compra de material para sectorizar, señalar la misma y recursos soporte para asegurar la propia sectorización, la realización de servicio asistencial y de servicios generales, sin efectos de contaminación en centro.

2. Portal Familias Caser Residencial

Plan de Comunicación reforzada para crear confianza y Vinculación Caser Residencial Familias bidireccional con familias y residentes en Crisis Covid 19 online mediante videollamadas como medio de Comunicación, potenciando así el contacto y facilitando el acceso a la información.

Indicador: Nº de centros

Objetivo: Implantar proyecto 20 centros / 1 mes

Consecución: 20 centros implantados

ACCIONES

2.a Diseño de Plan de Comunicación de Videollamadas.

2.b Incorporación de Personas de Equipo Experto para generar confianza y Tranquilidad con Psicólogos y Trabajadores Sociales durante Plan de Contingencia.

2.c Compra de materiales IT de Tablets para facilitar la realización de las video llamadas para todos los centros.

2. BUEN GOBIERNO Y COMPROMISO ÉTICO

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

Comunicación para Visibilizar a 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 mediante la Difusión en Memoria Corporativa 19 de Política RSE y Plan de Acción de Área Corporativa

Indicador: Salida de Memoria 19

Objetivo: Comunicar Memoria Corporativa 19 a Grupos de Interés

Consecución: Emisión de Memoria Corporativa 19 por Comunicación Caser Residencial

ACCIONES

1.a Realización de Memoria Corporativa 19.

1.b Facilitar Acceso de Memoria Corporativa RSE a todos nuestros grupos de interés.

2. Difusión Píldora Formativa y 10 principios

Introducción Plan de acogida de la Compañía la Comunicación para Visibilizar ante el Grupos de Interés: Personas, las que conformamos Caser Residencial, los 17 ODS (centros y soportes de comunicación).

Indicador: Nº de trabajadores que realizaron formación de Plan de Acogida.

Objetivo: Implantar total trabajadores reclutados proyecto / 1 año

Consecución: 571

ACCIONES

2.a Realización Contenido de Píldora Formativa.

2.b Introducción de Contenido sobre Difusión de Píldora formativa.

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:

1. 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.

Caser residencial se ha volcado particularmente, durante 2020 y dentro del ámbito de la pandemia a nivel mundial derivado de la Covid-19, en el despliegue de actuaciones con foco en preservar el bienestar y la salud de nuestros mayores y trabajadores.

Para el logro de la difusión y despliegue de las medidas a tomar para el desarrollo de las actuaciones, se ha generado:

- ▲ Protocolos específicos de PRL, incluido protocolo específico para trabajadores especialmente sensible.
- ▲ Evaluación Semicuantitativa de riesgos por exposición a Covid-19.
- ▲ Adecuación de la Evaluación de Riesgos de Puesto de trabajo contemplando el Covid-19 como riesgo biológico.
- ▲ Formación específica.
- ▲ informaciones mediante infografías y cartelías.
- ▲ Herramientas de gestión para el seguimiento de la evolución de la crisis sanitaria en nuestros centros.

Nosotros no hemos sido ajenos a esta actividad desplegada para afrontar la crisis sanitaria. En este sentido, la actividad empresarial desarrollada por Caser Residencial para el logro de la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales para la intervención y prevención de la COVID 19, tanto en su Línea de Negocio de centros residenciales y Centros de Día, como en la Línea de Negocio de Servicio de Ayuda a Domicilio, es considerada como crítica.

Nuestro compromiso se ha desarrollado en la creación e implantación de un Plan Marco de Gestión e Intervención Covid-19, que tiene como ejes fundamentales:

- ▲ La convocatoria de grupo de crisis Covid, tal y como refleja Plan de continuidad de negocio por riesgo biológico, con reuniones de control y seguimiento con cada centro con Comité de Gestión, con reporting diario de situación.
- ▲ El establecimiento de Protocolo Covid-19, actuación ante la enfermedad por coronavirus Covid-19.
- ▲ La comunicación y envío formación sobre Covid-19.
- ▲ Presentación sobre los protocolos de PRL mediante Reuniones de CSS.
- ▲ Comunicación y transmisión de Protocolos de Actuación en PRL a todos los centros y servicios, con información sobre uso de EPI's en caso de aislamiento.



COVID-19 Respuesta

- ▲ Comunicación y envío de Planes de Contingencia para su adaptación por los centros, elaborados por el Área de Calidad, Innovación y Prevención.
- ▲ Creación y definición de funciones de Puesto de Responsables COVID en centro y Coordinador Nacional COVID.
- ▲ Convocatoria de Reuniones de seguimiento Covid en Centros de Control y seguimiento con total de centros por Comité de Gestión y Coordinador Nacional Covid.

Las medidas que hemos aplicado durante este periodo de pandemia, con el objetivo de proteger la seguridad y salud de los residentes, usuarios y trabajadores de Caser Residencial, son las siguientes:

- ▲ Implantación del Plan de Contingencias por Centro, que incluye:
 1. Análisis Detallados de las Infraestructuras del Centro.
 2. Sectorización del Centro por cohortes en caso de brote.
 3. Análisis detallado de las características de Residentes.
 4. Recursos Humanos Disponibles.
 5. Equipos de Protección Individual.
 6. Continuidad de la Actividad tras Infección de Residentes.
 7. Continuidad de la actividad tras infección del Personal.
 8. Actuaciones ante la falta de personal por infección o presencia de síntomas.
- ▲ Protocolo de Medidas Protección por Covid-19, que comprenden las actuaciones diarias en centro durante cuarentena:
 1. Dispersión de Contaminación.
 2. Limpieza y gestión de residuos.
 3. Determinación de Responsable y dotación de EPI´s.
 4. Cocina, lavandería y circuitos de sucio /limpio.
- ▲ Plan de Desescalada por centro:
 1. Espacios de sectorización del espacio por cohortes.
 2. Medidas para el desconfinamiento y vuelta a la normalidad en centro según sectorización.
 3. Procedimiento para reanudación de visitas.
 4. Procedimiento para detección y comunicación de un nuevo caso de covid-19
 5. Procedimiento para salidas a hospital, centro médico, consultas externas.
 6. Procedimiento nuevos ingresos.

- ▲ Protocolo de Visitas y Salidas por Centro.
- ▲ Protocolo de Proveedores por Centro.
- ▲ Desarrollo Completado de la Estrategia de Plan de Vacunación del Gobierno de España en nuestros centros residenciales, con:
 - aplicación de la vacuna a nuestros residentes y trabajadores en coordinación con los servicios de salud.
 - formación e información sobre tipología de vacunas, funcionamiento, beneficios y riesgos de vacuna aplicada.

Indicador: % de Grado de Cumplimiento de Marco Gestión de Prevención e intervención COVID

Objetivo: Cuidar a las Personas que conformamos Caser Residencial y cuidan a nuestros Mayores

Consecución: 100%

ACCIONES

Realización de Acciones establecidas en Marco Gestión de Prevención e intervención COVID

4. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD:

1. Caser Residencial Te Cuida

Caser Residencial ha respondido a la emergencia de la COVID-19, abordando retos empresariales que se han presentado más urgentes y complejos que nunca.

El impacto y contribución de la labor en la RSE de Caser Residencial a raíz de la COVID-19 se ha materializado en cinco ámbitos claramente diferenciados:



Durante este momento de pandemia por la Covid-19 y relacionado con la asociación al Pacto Mundial y la clara vocación de contribuir al crecimiento y sostenibilidad, Caser Residencial ha desplegado acciones como:

- 1.- Colaboración con asociaciones sin ánimo de lucro de ámbito sanitario compartiendo conocimiento, generando así un impacto positivo en la Comunidad generando alianzas y redes de colaboración solidaria.
- 2.- Incremento de Contratación de personal para refuerzo en tareas asistenciales y de servicios generales, generando valor económico para la sociedad.
- 3.- Resolución de conflictos, respetando los valores de la compañía y apostando siempre por la conciliación con acciones dirigidas a protección de colectivos de trabajadores especialmente sensibles y diálogo continuo con enlaces sindicales, lo que supone una protección de los derechos humanos y laborales.
- 4.- Acuerdos y alianzas para la sostenibilidad social, mediante la sinergia entre Sistema Público de salud y Servicios Asistenciales en los centros para dar soporte en el cuidado de nuestros mayores.



5.- Fomentar la estabilidad de la contratación y la adaptación del puesto de trabajo a nuevas formas de trabajar mediante la formación continua y actualización del conocimiento sobre la enfermedad, para mantener nuestro compromiso con la gestión del talento y el desarrollo profesional.

6.- Adecuación de espacios y estancias determinados por los planes de contingencia según cohortes, preservando el bienestar y la salud de nuestros residentes y trabajadores.

7.-Proporcionar seguridad a residentes y trabajadores, mediante el suministro de material de primera necesidad y la correcta utilización de equipos de protección individual.

Indicador: % de Grado de Cumplimiento de Marco Gestión de Prevención e intervención COVID.

Objetivo: Cuidar a las Personas que conformamos Caser Residencial y cuidan a nuestros Mayores

Consecución: 100%

ACCIONES

Realización de Acciones establecidas en Marco Gestión de Prevención e intervención COVID

The logo for Caser Residential features a stylized orange curved shape on the left, resembling a partial circle or a swoosh. 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