

# INFORME DE PROGRESO 2021

RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL



*CASER RESIDENCIAL S.A.U.  
Santa Hortensia 46, 28002 Madrid*

[caserresidencial.es](https://caserresidencial.es)

# ÍNDICE

<b>1.</b> Carta de Renovación del Compromiso	3
<b>2.</b> Mensaje de Dirección General de Caser Residencial	4
<b>3.</b> Entorno empresarial	5
<b>4.</b> Nuestra compañía	7
<b>5.</b> Alcance y materialidad de Responsabilidad Social Empresarial	27
<b>6.</b> Nuestras Políticas de Desarrollo Sostenible y su Plan de Acción y despliegue en los ODS	29
<b>7.</b> Criterios e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial relacionados con las Temáticas	37
<b>8.</b> Indicadores de evaluación de los resultados obtenidos de las acciones en relación con ODS	66

# 1. Carta de renovación de compromiso

21 de septiembre de 2018

H.E. Antonio 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



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 2021.

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 continúa 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.

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

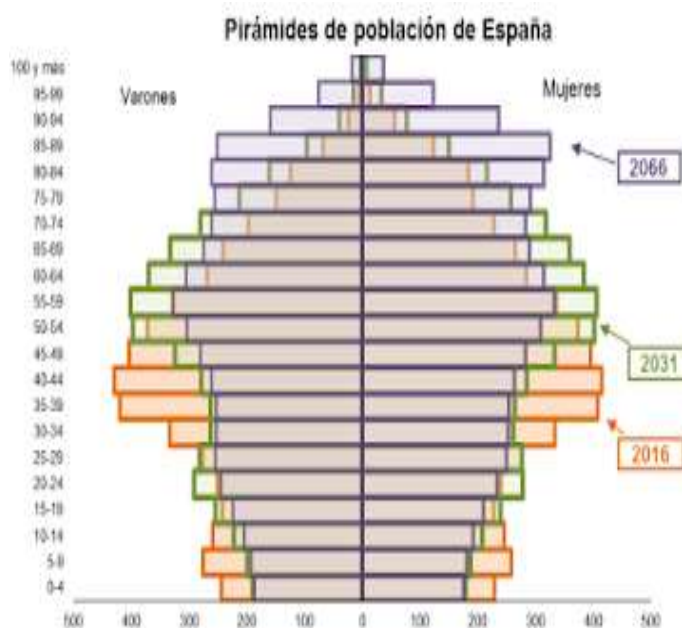
Director General de Caser Residencial



### 3. Entorno empresarial

Según datos del Instituto Nacional de Estadística para el año 2021, en España ya eran más de 9,3 millones las personas mayores de 65 años, lo que representa un 19,65% de la población.

Destaca el aumento de población octogenaria que representa ya un 6,3% de la población. Según una simulación realizada por el INE (2016-2066), dentro de 15 años, casi 12 millones de personas serán mayores de 64 años. Y esta cifra se incrementará hasta llegar casi 15 millones de personas mayores de 64 años en el año 2066, representando así el 34,6% de la población total.



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 más ayuda de la que tiene.

Esta tendencia aumenta y a los 80 años, más de la mitad de la población tiene problemas para cubrir las actividades básicas de la vida diaria.

Ante tal aumento de la población mayor en la actualidad y de mantenerse las tasas de dependencia previstas para los próximos años, es muy importante desarrollar una cartera de servicios para satisfacer estas necesidades.

En nuestro caso, perseguimos la excelencia en el cuidado de los mayores y 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.

A finales de 2020 se contabilizaban 389.677 plazas en residencias para la tercera edad, cifra que aumentó respecto a 2019 (383.517 plazas). Del total de plazas residenciales en España, el 62% son de financiación pública y el 38% de financiación privada.

Los servicios de Teleasistencia (TAD) y Ayuda a domicilio (SAD) siguen creciendo, y los grandes operadores residenciales siguen apostando por ofrecer estos servicios. Entre los principales operadores de TAD destacamos Televida y Servicios de Teleasistencia.

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.

La actividad sectorial se está viendo fuertemente afectada por las consecuencias de la pandemia de la COVID-19, con aumento del número de bajas y descenso de nuevos ingresos, tendencia se vería penalizada además por el deterioro de la coyuntura económica.

Es previsible que esta caída de la demanda de lugar al aumento de la rivalidad en precio y un incremento de los costes operativos derivados, en parte, de la implantación de estrictos protocolos de seguridad. Estos factores anticipan una sensible reducción de márgenes.

## 4. Nuestra compañía

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

El Grupo Caser cuenta con más de 75 años de experiencia en el mercado asegurador español. Una amplia representación de importantes entidades financieras como 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 **21 residencias**, repartidas en 14 provincias del territorio nacional, ofreciendo los siguientes servicios:

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

21  
CENTROS  
RESIDENCIALES  
A TU SERVICIO



Caser Residencial cuenta con 21 residencias plenamente operativas, repartidas en 9 comunidades autónomas: Aragón, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y La Rioja.



más información  
accede a la información  
ampliada en nuestra  
web corporativa:  
[www.caserresidencial.es](http://www.caserresidencial.es)

## 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.*

## VISIÓN

*Nuestra misión es posicionar a Caser Residencial como líder de los servicios a la dependencia desde la diferenciación y la excelencia en el cuidado asistencial, hostelero y trato.*

## VALORES

*Nuestra cultura, además de en nuestro Código ético, se fundamenta en:*



**CONFIANZA**  
Siendo creíbles al desarrollar nuestras competencias y carácter.



**RIGOR**  
Hacer lo que se debe hacer y asegurarnos de que está bien hecho.



**COMPROMISO**  
Asumir los retos de la empresa y necesidades de los clientes como propio.



**HONESTIDAD**  
Veraces y consecuentes en lo que decimos y hacemos.



**TRANSPARENCIA**  
Sinceridad y claridad en las relaciones con los grupos de interés.



**TRABAJO EN EQUIPO**  
Compartiendo objetivos y acciones.





## 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:



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

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

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

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

**INNOVACIÓN**  
 permanente en materia de gestión y prestación de servicios.

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

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

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

Nuestra estrategia se basa en los conceptos fundamentales del Modelo EFQM que se identifican con los ejes estratégicos para el logro de la mejora continua:



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.

## EXCELENCIA ASISTENCIAL

Caser Residencial está basado en un modelo asistencial diseñado para mejorar la calidad de vida de las personas. Su capacidad de adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios ha permitido desarrollar una oferta de máxima calidad proporcionando una atención individualizada, profesional y transparente.

Tradicionalmente se ha sustentado sobre los niveles asistencial, sanitario y social, sin embargo, hoy sobresale por su capacidad de adaptación a las necesidades de los mayores.

Los tres niveles sobre los que trabajamos con nuestros residentes son:



#### Asistencial

Adaptamos el cuidado al perfil de cada persona, algo fundamental para su recuperación y adaptación al centro



#### Sanitario

Donde un amplio equipo multidisciplinar realiza una valoración geriátrica general para lograr de forma especial los objetivos



#### Social

Trabajamos para que nuestros centros sean lugares dinámicos. Las familias de nuestros residentes forman parte del día a día, por lo que su participación es clave en los procesos de recuperación y mejora de calidad de vida de las personas mayores

Además, 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.
- ▲ Una **Atención Individualizada** para facilitar nuestro modelo asistencial realizamos Planes Interdisciplinarios 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.
- ▲ Buenas **Prácticas en el uso 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.

La [creciente inversión e incorporación de nuevas tecnologías](#) ha sido fundamental para el desarrollo de la gama de servicios avanzados. Entre ellos están:

- Sistemas de tratamiento como la magnetoterapia o terapia magnética, efectiva en el tratamiento de cuadros de dolor.
- Instalaciones con mobiliario adaptado.
- Uso racional de farmacología.
- Comunicación fluida y constante entre el personal, los pacientes y sus familiares.

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



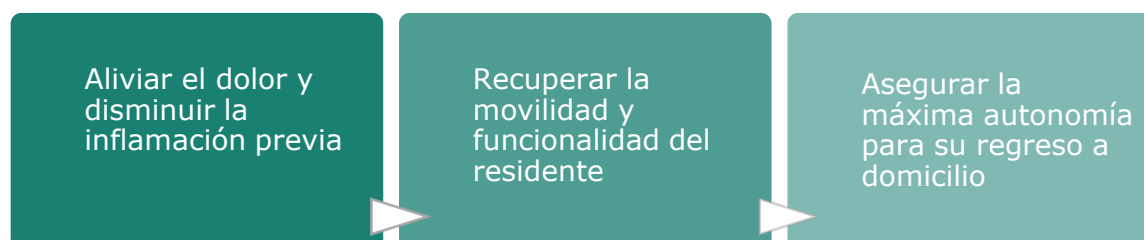
## SERVICIOS PERSONALIZADOS

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 las recuperaciones posteriores a fracturas en personas mayores. Nuestro objetivo es recuperar la máxima funcionalidad y nivel de independencia del mayor. Tenemos en cuenta el estado basal anterior de la persona, para prevenir complicaciones y mejorar su calidad de vida.

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. Puede implicar deterioro de la memoria, 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 trabajamos diferentes áreas:



## Cuidados Post-hospitalarios

Las causas de un alta hospitalaria son múltiples, por ejemplo, una operación programada o un tratamiento específico. Además, más de la mitad de los ingresos hospitalarios que se producen son de pacientes de mayores de 65 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.

Es una de las grandes áreas que trabajamos y 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.

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

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

## CASER CUIDADOS, LA ASISTENCIA SANITARIA Y SOCIOSANITARIA EN EL HOGAR

La nueva normalidad ha acercado a la sociedad a la actualidad pre pandémica y, en muchos casos, las necesidades han cambiado, se han transformado, pero Caser Residencial ha permanecido siempre fiel a su compromiso de seguir cuidando, donde y cuando se necesite. Caser Cuidados tiene como objetivo trasladar al domicilio todos los servicios que ya ofrecen en los centros de Caser Residencial de forma profesional e individualizada. Bajo esa premisa Caser Cuidados ha ampliado su zona de cobertura de cinco a 16 provincias, integrando nuevas prestaciones en los centros residenciales de la Compañía. Una labor que surge para continuar dando respuesta a las nuevas necesidades de la población, especialmente las que

plantea el continuo crecimiento de las personas mayores de 65 años. Caser Cuidados es la solución ideal para cualquier:

SITUACIÓN	DURACIÓN	EDAD	LUGAR
Dependencia	Temporales	Niños	Día a día en casa y fuera de ella
Discapacidad	Permanentes	Adultos	En el hospital
Convalecencia o enfermedad		Adolescentes	En la residencia
		Mayores	En la empresa

La intención de Caser es posicionarse como empresa referente en valor añadido para personas que necesitan cuidados especializados en su domicilio, tales como:

- ▲ Ayuda a domicilio: aseo, movilizaciones, control de medicación, etc. Acompañamientos médicos y hospitalarios y/o gestiones.
- ▲ Teleasistencia Avanzada. Mediante sensores en domicilio que utilizan Inteligencia Artificial y un smartwatch, Caser puede detectar problemas como depresión fragilidad, etc., y monitorizar a personas con riesgo de desorientación, caídas, etc. Todo ello monitorizado por una única App móvil para tranquilidad de los familiares y centralizado en el servicio de teleasistencia y con un soporte de videoconsulta médica proporcionada por el equipo de Hospitales Parque.
- ▲ Rehabilitación y/o readaptación en el hogar para favorecer al máximo la comodidad y, en la medida de lo posible, la autonomía personal.
- ▲ Cuidados sanitarios: medicina, fisioterapia, enfermería, logopedia, terapia ocupacional, podología, psicología y neuropsicología.
- ▲ Nuevas tecnologías en los servicios de SAD. Control de presencia Smart Presence. Supervisión diaria de cada coordinador/a de zona del fichaje de entrada y salida del domicilio, horarios, tareas e incidencias relacionadas con la puntualidad y cumplimiento de horarios de cada uno/a de su equipo de auxiliares
- ▲ Programas asistenciales especializados:
  - Convalecencia post-intervención quirúrgica o accidente.
  - Recuperación traumatológica (cadera, rodilla, etc.).
  - Daño cerebral y lesión medular adquirida (ictus, traumatismos, infecciones y tumores...).
  - Enfermedad crónica avanzada (renal, cardíaca, hepática, etc.)
  - Procesos neurodegenerativos (Alzheimer, Parkinson, ELA, etc.).
  - Apoyo a la vida independiente (discapacidad intelectual y/o física). En pos de este objetivo, se ha continuado reforzando la política de acuerdos de

colaboración con hospitales, asociaciones, fundaciones tutelares y entidades de todo tipo, destacando, en este periodo, la firma de más de 20 nuevos convenios con el mundo asociativo del sector de la discapacidad y de la dependencia, destacando uno a nivel nacional (AECC) y otro a nivel provincial (CERMI Murcia).

**La plataforma de servicios:**

Los servicios de asistencia en el hogar para el cuidado de personas y dar apoyo a la familia incluyen:

 <p>Cuidados por horas</p>	 <p>Una cuidada selección de cuidadores</p>	 <p>Enfermería</p>
 <p>Teleasistencia</p>	 <p>Terapia psicológica</p>	 <p>Fisioterapia, rehabilitación, readaptación</p>
 <p>Logopedia</p>	 <p>Así como otros de trabajo social, terapia ocupacional, podología o servicios de asesoramiento telefónico (médico, psicológico, jurídico, etc.).</p>	



## BUEN GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



La dirección de Caser Residencial está basada en una filosofía de liderazgo y forma parte del Comité de Dirección del Grupo Caser.

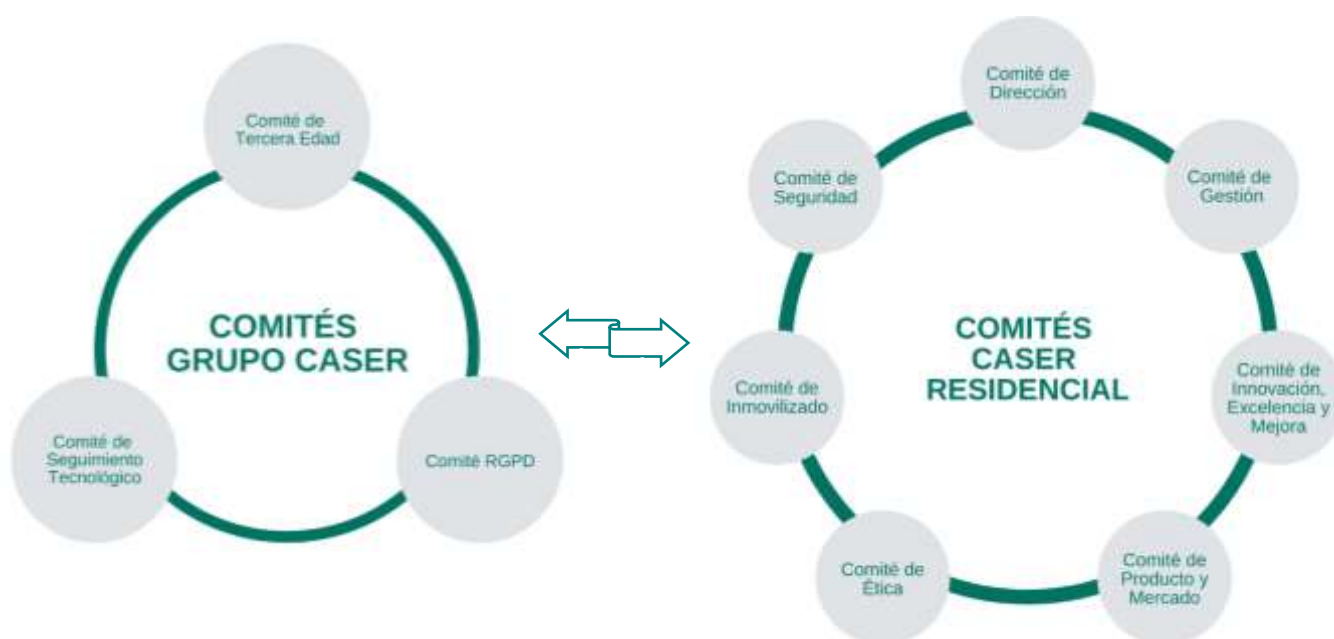
Cuenta con el apoyo de un comité de dirección y otro de gestión, contribuyendo a una mayor participación y carácter integrador en el camino hacia la sostenibilidad, supervisando los acuerdos alcanzados en otros comités con el fin de asegurar la comprensión, el seguimiento y la mejora de la actividad.

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.

## → 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.

Nuestro Comité de Ética se constituyó en el 2013, siendo referente en el sector. Este comité tiene como objetivo ayudar a las personas y a los profesionales a analizar posibles conflictos y a resolverlos de la forma más satisfactoria para las partes implicadas.

La gestión adecuada de los conflictos refuerza la calidad objetiva y percibida tanto por los residentes de Caser Residencial y sus familiares, como por los profesionales que forman parte de ella. A través del Comité de ética velamos para favorecer un entorno asistencial lo más humano posible y ofrecer un espacio para mejorar la atención que prestamos.

Entre las funciones del Comité de ética, destacan las siguientes:

-  Promover un entorno asistencial lo más humano posible.
-  Velar por el respeto de la dignidad de las personas que intervienen en la relación asistencial.
-  Asesorar en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones en las que se planteen conflictos éticos.
-  Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones en las que puedan surgir conflictos éticos.
-  Formación bioética de los profesionales y de los miembros del Comité.
-  Memoria anual de actividades.

## COMPROMISO CON LA CALIDAD

Caser Residencial trabaja a diario para mantener la excelencia en el cuidado de las personas dependientes. Para lograrlo, su modelo se basa en la calidad como eje estratégico, junto a su esfuerzo por mantener su visión de ser líder de los servicios a la dependencia desde la diferenciación en el cuidado asistencial, hostelero y trato.

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.



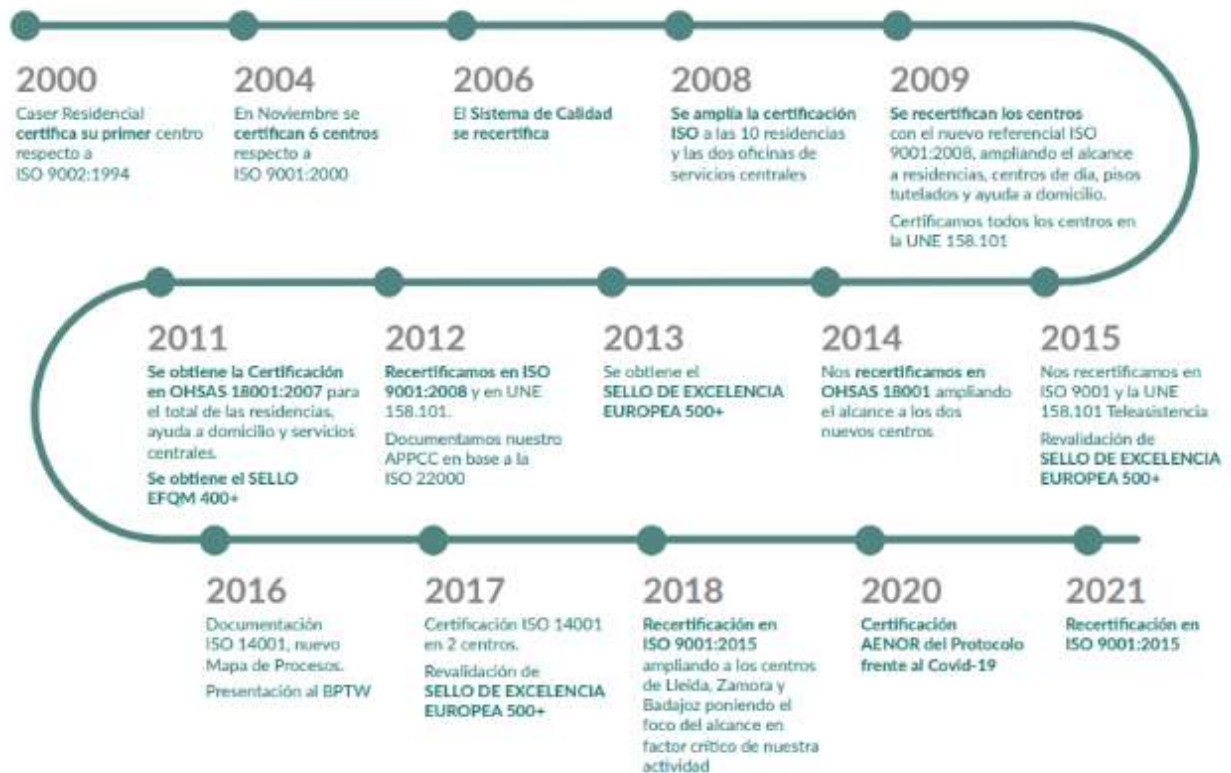
La prevención de daños y el deterioro de la Seguridad y la Salud de los trabajadores, residentes y resto de personas relacionadas con la organización; y la protección del medio ambiente a través de acciones que favorezcan la prevención de la contaminación y la gestión racional de los recursos naturales.



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 objetivos, 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.

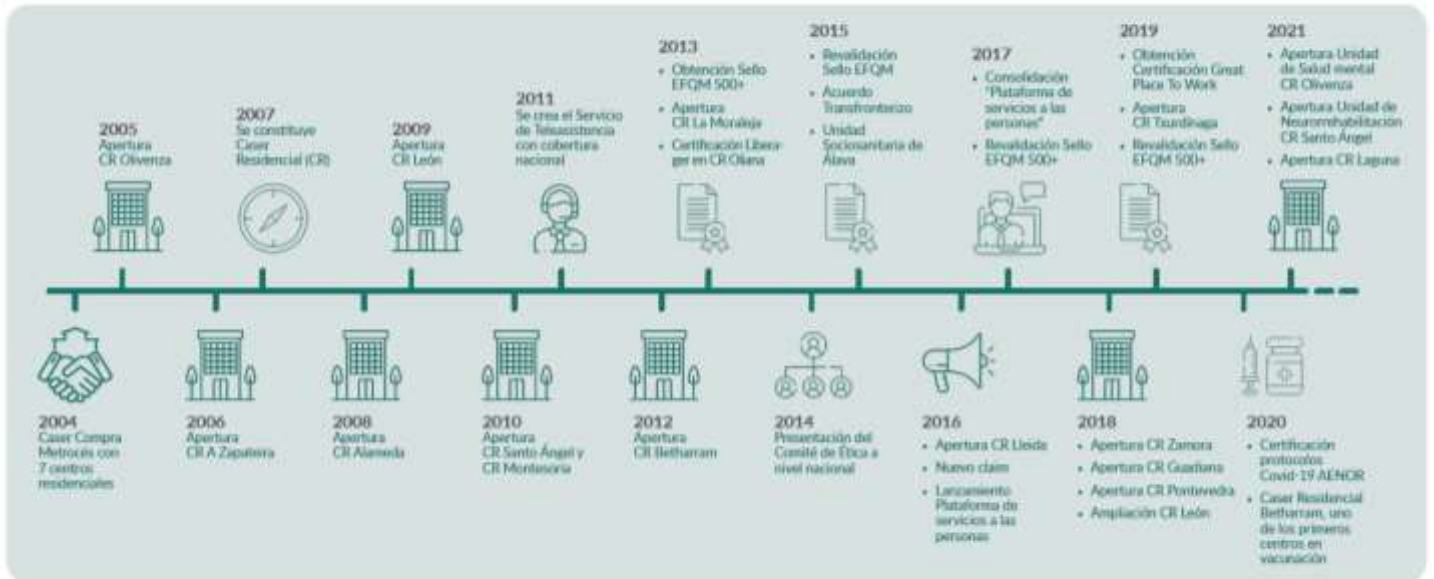


## NUESTRA EVOLUCIÓN Y DATOS RELEVANTES

Caser Residencial se consolida como uno de los grandes líderes de Atención en la Dependencia en España, con el claro compromiso de 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.

UNA TRAYECTORIA CONSOLIDADA



La pandemia ha tocado de lleno al sector geriátrico en 2021 y todos los grupos han centrado sus esfuerzos en hacer frente al virus, retrasando los planes de crecimiento.

Ha sido un año de consolidación de las redes de centros actuales, que en muchos casos han visto reducido su nivel de ocupación por la falta de confianza que se ha generado en la población en potenciales nuevos usuarios, que han apurado al máximo otras alternativas, como la atención domiciliaria o la teleasistencia.

Pese a todo, tanto los principales grupos gestores como las inversoras interesadas en el ámbito geriátrico coinciden en reseñar que, si bien el corto plazo es ciertamente incierto, la pirámide poblacional revela que las necesidades de nuevas camas están ahí y consideran que a partir de 2022 el sector necesariamente deberá recuperar el ritmo de crecimiento de años anteriores.

Tras un periodo de 2-3 años en los que se produjeron grandes operaciones de compra-venta, integración de grupos, entrada de inversores y la llegada de grupos gestores europeos, en 2021 los principales grupos geriátricos han apostado por consolidar las redes adquiridas en años anteriores y en el caso de Caser Residencial, también adquirir nuevos centros.

Top principales Operadores	Nº plazas
<b>DomusVi</b>	18.278
<b>Grupo Vitalia Home</b>	8.794
<b>Orpea Ibérica</b>	7.276
<b>Baltesol</b>	6.973
<b>Sanitas Mayores</b>	6.325
<b>Amavir</b>	6.223
<b>Colisé España</b>	4.853
<b>Clece</b>	3.609
<b>Caser Residencial</b>	<b>3.267</b>
<b>Savia Centros Residenciales</b>	2.657
<b>Albertia</b>	2.178
<b>Aralia</b>	2.159
<b>Grupo Los Nogales</b>	2.152
<b>Grupo Korian</b>	1.956
<b>Grupo Emera</b>	1.753

El año 2021 se ha cerrado con una Facturación de 78,4 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,7% respecto al año anterior y alcanzó un total de 2.500 profesionales. Por su parte, el negocio de servicios a domicilio aumentó un 58% respecto a 2020.

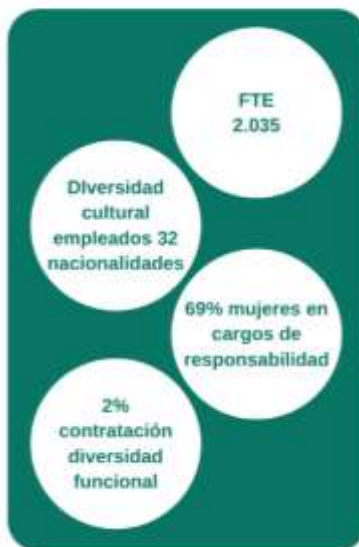
A cierre de 2021 Caser Residencial contaba con 21 centros residenciales, repartidos en 14 provincias españolas y sumando un total de más de 3.300 plazas residenciales autorizadas. Asimismo, se encuentra trabajando en la construcción de seis nuevos centros que se inaugurarán a lo largo de los próximos tres años.

Este comportamiento de acuerdo a las circunstancias actuales, ha supuesto que Caser Residencial cuente con 2.500 profesionales en el año 2021, conformado por personas con perfiles multidisciplinares y diversidad funcional que son los facilitadores de los logros y retos conseguidos por nuestra Organización.

A cierre de 2021, Caser Residencial contaba con 21 centros residenciales, repartidos en 14 provincias españolas, sumando un total de más de 3.300 plazas residenciales. Asimismo, se encuentra trabajando en la construcción de seis nuevos centros que se inaugurarán a lo largo de los próximos tres años.



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN ECONOMICA, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



### CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Impacto directo en la economía de los empleados, empresas y administración

### CONTRIBUCIÓN SOCIAL

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

### CONTRIBUCIÓN MEDIOAMBIENTAL

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



## PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS 2021

### **ADQUISICIÓN Y APERTURA CASER RESIDENCIAL LAGUNA (VALLADOLID)**



Adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna en Valladolid, con un total de 90 plazas destinadas a la atención y cuidado de los mayores, que aborda la atención en Alzheimer, rehabilitación traumatológica o cuidados post, hospitalarios, entre otros. Esta nueva incorporación consolida la apuesta de Caser Residencial en Castilla y León, donde el grupo ya ofrece un total de 415 plazas residenciales y da empleo a más de 250 personas.

### **NUEVAS UNIDADES DE CUIDADO Y ATENCIÓN EN OLIVENZA Y SANTO ÁNGEL**

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio asistencial, se activaron las Unidades de Salud Mental en Olivenza (Badajoz) y la Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia).

Ambas unidades están centradas en la especialización de los servicios y la profesionalización de los equipos, con la finalidad de ofrecerles recursos que les ayuden a vivir en un entorno seguro.



## COMUNICACIÓN ACCESIBLE Y TRANSPARENTE

Caser Residencial puso en marcha un proyecto de actualización y mejora de su página web mediante un diseño mucho más visual e intuitivo para mejorar la usabilidad de la persona que busca opciones de cuidados para un familiar.

Esta mejora de la página web permite compartir contenidos de interés adaptados a las búsquedas e información de actualidad para los residentes y sus familiares.



## APOYO, VISIBILIDAD Y COMPROMISO

Durante el 2021, Caser Residencial firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), con el objetivo de dar visibilidad a esta enfermedad y a los servicios que presta la AECC.

Por otro lado, prueba firme del compromiso de Caser Residencial por ofrecer un servicio seguro y de calidad, Caser Residencial La moraleja obtuvo la acreditación como "Centro Libre de Sujeciones Químicas" (CLSQ).



Esta certificación la otorga la Confederación Española de Alzheimer siguiendo los criterios CHROME (Chemical Restraints avOidance MEthodology). Dichos criterios están concebidos para ser aplicados en personas con demencias institucionalizadas y ayudar al equipo médico a realizar una prescripción segura de los psicofármacos, dentro de un marco legal, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de estas personas.

## 5. Alcance y materialidad de responsabilidad social empresarial

El presente Informe recoge la III Edición de Informe de Progreso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Caser Residencial para el año 2021, 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

### 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 del Impacto ambiental



## 6. Nuestras Políticas de desarrollo sostenible y su Plan de acción y despliegue en 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 2021 identificamos como ODS prioritarios a los que contribuye Caser Residencial, alineado con la Misión y Visión de nuestra compañía:



A continuación, se describen las Políticas de Desarrollo Sostenible de Caser Residencial establecidas en 2019 y Plan de Acción a 2021

### 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.

Caser Residencial se compromete a partir del 2021, mediante el desarrollo de sus Políticas de desarrollo sostenible con el siguiente Plan de Acción corporativo para contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible mediante las siguientes acciones en proceso:

### Negocio Sostenible: **Jardines Terapéuticos**

Para los residentes, familiares potenciales y actuales, prescriptores y personas de Caser Residencial de centro en proceso de logro de objetivo de crecimiento.

- ▲ Favorecer la consecución de crecimiento mediante el impulso y realización de Jardines terapéuticos en centros en proceso de logro de objetivo. Con la implantación en Caser Residencial Santa Hortensia se mejora su uso terapéutico en exterior de la terraza en planta cuarta, promoviendo la motivación de usuarios de salida a exterior y su estimulación sensorial.
- ▲ Impulsar la innovación del servicio de Jardín terapéutico para mejorar el estado de nuestros mayores en centros con la recuperación de espacios en interior y exterior del centro que promuevan su uso terapéutico.



**Buen Gobierno: Comunicación a Grupos de interés de RSE y Código Ético**

Para residentes, familiares potenciales y actuales, prescriptores y Personas de Caser Residencial de centro.

- Comunicar las políticas de RSE de Caser Residencial a todos nuestros grupos de interés a través de carteles en las recepciones de los centros.
- Tener a disposición de todas las personas que quieran consultarlo el Código Ético de la compañía a través de la página web de Caser Residencial [caserresidencial.es](http://caserresidencial.es).



**Gestión del Talento: Premios Reconoce**

Para empleados y equipos de Caser Residencial

- Reconocer a las Personas de Caser Residencial y su esfuerzo en el Cuidado de nuestros Clientes es uno de los motores de nuestro compromiso con la Visión y Misión de CR. Mediante el *Premio Reconoce* se agradece y comunica a nuestros trabajadores la satisfacción de nuestros clientes con su labor, estimulándolos hacia la meta común de conseguir el Propósito de la empresa.

Los premiados en 2021 según baremación de NPS en trato son los siguientes profesionales:

<p><b>Atención Directa</b> (Satisfacción Auxiliares)</p>	<p><b>Técnicos</b> (Satisfacción Actividades y Rehabilitación)</p>	<p><b>SSGG</b> (Satisfacción Limpieza, Alimentación y Lavandería)</p>	<p><b>Equipo Sanitario</b> (Satisfacción Médico y Enfermería)</p>
<p>★ ★ ★ ★ ★ <b>OLIVENZA</b> ★ ★ ★ ★ ★</p>	<p>★ ★ ★ ★ ★ <b>OLIANA</b> ★ ★ ★ ★ ★</p>	<p>★ ★ ★ ★ ★ <b>ALAMEDA</b> ★ ★ ★ ★ ★</p>	<p>★ ★ ★ ★ ★ <b>OLIANA</b> ★ ★ ★ ★ ★</p>



Medio Ambiente: **Contribuir a una mejor gestión de los recursos ambientales y residuos en el total de nuestro alcance geográfico.**

Caser Residencial está comprometida con la conservación de los recursos naturales y reducir la sobreexplotación de materias primas protegiendo así los hábitats. Además, contribuir además a economizar energía ya que los productos reciclados prescinden de varios pasos imprescindibles en el proceso de fabricación.

- ▲ Fomentar la separación correcta de residuos mediante la instalación de contenedores identificados.
- ▲ Dotar a todos los Centros de Contenedores de segregación de residuos para contribuir a una gestión eficiente de los residuos y aumentar la recuperación de materiales.



Para la Sociedad: **Acuerdo con la Asociación Española Contra el Cáncer**

- ▲ Caser Residencial y la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), firman un acuerdo de colaboración con el objetivo de dar visibilidad a la lucha contra el cáncer y la equidad y dar a conocer los servicios que presta la AECC.
- ▲ La AECC trabaja para educar en salud, apoyar y acompañar a las personas enfermas y sus familias, y financia proyectos de investigación que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer.
- ▲ Desde Caser Residencial concienciados plenamente con la causa, apoyamos a la AECC en el logro de sus objetivos con diversas actividades que se llevan a cabo conjuntamente en todos nuestros centros residenciales como la participación de empleados y familiares en las carreras que organiza la Asociación y el acuerdo en vías de consolidación de ofrecer una cama temporal de emergencia social a afectados por esta patología.



En el siguiente apartado se describen las acciones por cada criterio RSE vinculadas a cada uno de los 17 ODS:

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



- ⇒ 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 relacionados con las Temáticas

Durante 2021 se ha realizado una planificación operativa por cada uno de los centros poniendo atención en los ejes estratégicos del crecimiento, la gestión del talento y la atención personalizada al cliente, como se muestra en las diferentes acciones realizadas desplegadas sobre los ODS

Temáticas de Responsabilidad Social Empresarial Caser Residencial	Acciones para alcanzar los objetivos
Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés	14
Cultura de Diversidad e Igualdad	4
Experiencia y Fidelización del Cliente	31
Gestión del talento	35
Gestión Responsable de Recursos	4
Gestión Responsable de Residuos	1
Gestión Responsable del Agua	2
Impacto positivo en la Comunidad	34
Innovación	7
Protección de Derechos Humanos y Laborales	15
Sensibilización en Sostenibilidad	6
Servicios Innovadores	6
<b>Total general</b>	<b>159</b>

### 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 2021 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 y ser sobresalientes en el cuidado de nuestros usuarios.

Se ha de destacar la motivación intrínseca de las Personas CR para generar valor para la Sociedad, liderando proyectos como la digitalización del 100% de los expedientes de los

trabajadores; y la mejora de la salud laboral, mediante el desarrollo de ejercicios físicos de las Personas de CR durante la jornada laboral mediante monitores.

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

Innovación	Acciones para alcanzar los objetivos
Concurso interno de innovación y buenas prácticas	20
Implantación progresivo de nuevo procedimiento de selección y evaluación de proveedores	1
Plan y Seguimiento de Implantación de la Unidad Especializada con: Análisis de motivo de ingreso de año 2020	1
Plan y Seguimiento de Implantación de la Unidad Especializada con: Análisis del Mercado Local	1
Plan y Seguimiento de Implantación de la Unidad Especializada con: Definición de los servicios ofrecidos en la Unidad	1
Plan y Seguimiento de Implantación de la Unidad Especializada con: Planificación de Puesta en Marcha de la Unidad	1
Realizar Concurso interno de Buena Idea en el centro	1
<b>Total general</b>	<b>26</b>

Servicios innovadores	Acciones para alcanzar los objetivos
Comité interno de innovación	1
Digitalización de documentación del centro	1
Estudio pilotos de innovación en colaboración con compañías	1
Implantación de nuevas tecnologías en servicios	1
Telemedicina	1
Wifi en todos los espacios de la residencia	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

## EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Para Caser Residencial, la opinión de los residentes, sus familiares y de los prescriptores en relación a la mejora continua de sus servicios es fundamental. Se trata de uno de los puntos más importantes para el área de Calidad.

De esta forma, en 2021 se desarrolló el Plan de actuación sobre Mejora de Grado de Satisfacción con las siguientes actuaciones:

- Escucha del grado de Satisfacción del Cliente: para ello se realizaron un total de 2.542 entrevistas a residentes y familiares sobre la calidad percibida de la prestación del servicio en centro, tanto asistencial, hostelero y trato.
- Plan de Mejora de Grado de Satisfacción: cada centro residencial realiza de forma personalizada sus propias acciones para la mejora de los resultados obtenidos.

Como resultado del trabajo permanente por mantener la calidad y excelencia en el servicio, se alcanzó un NPS de 51, con 11 centros excelentes por encima de NPS 50.

En la misma línea, el Plan de Mejora de Grado de Satisfacción de Familiares obtuvo una puntuación de 8,64 por parte los familiares, incrementándose un 0,26 con respecto al ejercicio anterior. En la encuesta se han valorado desde el trato recibido por parte de los profesionales, así como el trato de los auxiliares hacia los pacientes y familiares, los servicios médicos o de rehabilitación o la limpieza, entre otros La comunicación y la transparencia durante la pandemia ha sido fundamentales para la compañía y con ello la satisfacción de las familias, con el consiguiente resultado en 2021.



RESULTADOS NPS	2020	2021
NPS GLOBAL	37	51



RESULTADOS SATISFACCION	2020	2021
SATISFACCION GLOBAL	8.14	8.4

EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	Acciones para alcanzar los objetivos
E-mailing con servicios adicionales	1
Actividades de integración a la comunidad para residentes	1
Adecuación de espacios y estancias por niveles asistenciales para residentes	1
Comunicación de avances logrados y compartidos con nuestro mayor	1
Comunicación Informal Frecuente sobre servicios asistenciales realizados	1
Comunicar incremento de tarifa tras reunión PAI por modificación de servicios	1
Creación de catas y degustaciones lúdicas de alimentos que provoque actitudes positivas hacia la comida que mejore EL bienestar fisiológico e inmunológico de los residentes	1
Creación de citas para valoraciones virtuales	1
Creación de Cronograma de actividades que rehabiliten a nuestros mayores tras covid según modelo diferenciador	1
Creación de entorno y terapias sensoriales que mejore el bienestar emocional de residentes, compartiendo la experiencia con el familiar	1
Creación de Grupos de Confianza	1
Creación de mail con informe de valoración	1
Creación de menús que aseguren incremento de su aporte nutricional y de estimulación sensorial según las necesidades de los residentes	1
E-mailing a los prescriptores con recomendación de servicios complementarios tras comunicación informal frecuente	1
Emailing de programación de actividades	1
Emisión de videollamada de terapia compartida, degustación lúdica,...	1
Envejecimiento activo a residentes	1
Evaluación diagnóstica de total de residentes de su screening nutricional	1
Evaluación diagnóstica de total residentes efectos covid y confinamiento	1
Evaluación del estado emocional de bienestar en los residentes (si hay presencia de miedo, soledad, angustia,..)	1
Fomento de estilo de cocina casera mediterránea, tradicional, baja en sal y azúcares	1
Generación de 3 eventos virtuales con Grupos de interés (prescriptores y familias ) sobre servicios clave diferenciadores: Asistencial, Alimentación y Trato	1
Implantación nuevo Proceso Operativo de Comunicaciones del cliente de Quejas y Reclamaciones y Sugerencias	1



Ofrecer servicios adicionales tras reunión PAI, tanto presencial como virtual	1
Plan de medios locales de apoyo a Comunicación Corporativa para reforzar la seguridad y confianza y comunicar Servicios Especializados	1
Planificación de Formación y entrenamiento de actitudes negativas de residentes para lograr su bienestar	1
Realización de videoconsulta	1
Refuerzo de alimentos hipernutritivos en desayunos y meriendas	1
Reorganización de espacios y recursos humanos para seguridad ante riesgo biológico	1
Reorganización de espacios y recursos humanos que aseguren su alimentación	1
Reunión virtuales periódicas con familias	1
<b>Total general</b>	<b>31</b>

## 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 humano, 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](mailto: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).

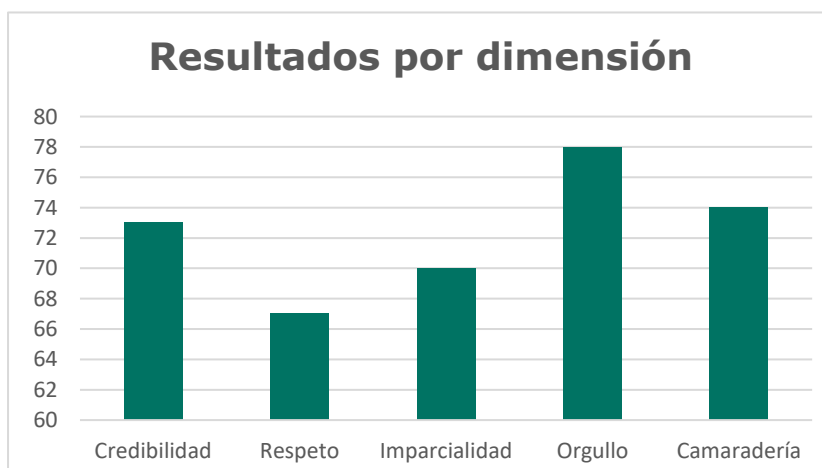
Con el fin de lograr la mejora del clima laboral y construir un ambiente de confianza donde las personas de la organización trabajan juntas como equipo, con la consecución compartida de los Objetivos Corporativos, en 2021 se ha seguido el Programa Great Place to Work, para identificar, crear y mantener nuestra cultura de alta confianza y alto rendimiento, para que nuestro personal perciba que Caser Residencial es el Mejor Lugar para trabajar

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

- CUIDAR
- COMPARTIR
- ESCUCHAR
- COMUNICAR
- DESARROLLAR
- CELEBRAR
- INSPIRAR
- AGRADECER
- CONTRATACIÓN

- **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.

A lo largo de 2021, se ha puesto el foco en las competencias culturales Compartiendo, Cuidando e Inspirando, ya que, tras la situación disruptiva de 2020, para Caser Residencial es estratégico cuidar a nuestras personas. Por ello, de acuerdo con los valores de nuestra cultura, se han desarrollado acciones para recuperar el respeto, la credibilidad y el orgullo:

<b>Gestión de talento por competencias culturales</b>	<b>Acciones realizadas por ODS en RSE</b>
Agradeciendo	2
Celebrando	3
Compartiendo	10
Comunicando	6
Contratando	3
Cuidando	21
Desarrollando	5
Escuchando	2
inspirando	14
<b>Total general</b>	<b>66</b>

<b>Gestión de talento por dimensiones</b>	<b>Acciones realizadas de RSE</b>
Camaradería	8
Credibilidad	14
Imparcialidad	7
Orgullo	14
Respeto	23
<b>Total general</b>	<b>66</b>

Para el año 2021, se realizan acciones para el cuidado de nuestras Personas, como la realización de un Convenio con la Caixa Y Cruz Roja con la visita de semanal de un psicólogo para la atención de trabajadores y también de residentes en uno de los centros CR. También para desarrolla la competencia cultural de Cuidar, se motiva mediante frases positivas diarias en las comunicaciones a las Personas en su trabajo diario. Y, en algunos otros centros, se han habilitado la cafetería y la biblioteca como espacios para su descanso

Como acciones de Centro en la Gestión del Talento, se han desarrollado las siguientes:

<b>Protección de derechos humanos y laborales</b>	<b>Acciones para alcanzar los objetivo</b>
Acondicionamiento de espacios de zonas de descanso para empleados	1
Desarrollar acciones que impliquen beneficios a los trabajadores	1
Facilitar cambios en las vacaciones por motivos personales importantes	1
Facilitar la elección de los días de recuperación de las guardias	1
Gimnasio a disposición de trabajadores en un horario determinado/ Clases impartidas por personal externo	1
Habilitar sala para que hijos de trabajadores realicen sus deberes mientras sus padres están en turno de trabajo	1
Intervención individual con el personal del centro a través de terapia con el psicólogo del centro, si la persona lo solicita	1
Liberar a parte del equipo los viernes por la tarde haciendo rotaciones para cubrir el centro	1
Ofrecer la cobertura de vacaciones del turno de noche al personal del centro antes que a interinos	1
Poner a disposición del personal horas gratuitas de fisioterapia o enfermería para masajes y tratamientos preventivos	1
Positivismo, cartelera mensual con una frase positiva	1
Programas de empresa para fomento de mejora de calidad de vida del empleado	1
Reducciones de jornada, permisos no retribuidos y consensuación de secuencias horarias para compatibilizar el cuidado de familiares e hijos para trabajadores de ambos sexos	1
Reducciones de jornada, Permisos no retribuidos y consensuación de secuencias horarias para que las personas con ingresos económicos bajos puedan compatibilizar con otros puestos	1
Reunión con las personas contratadas a lo largo del último año para consultar lo que funcionó y lo que no en su acogida. Comunicar los resultados a RRHH y Calidad para revisar el procedimiento	1
<b>Total general</b>	<b>15</b>

## CULTURA DE DIVERSIDAD E IGUALDAD

### NUESTRO EQUIPO

Distribución por sexo	2021	%
Mujer	2.229	89%
Hombre	269	11%
<b>Total</b>	<b>2.498</b>	

A cierre del ejercicio 2021, 2.498 personas formaban parte de Caser Residencial, un 89% mujeres. El 73% se dedica a funciones asistenciales.

Distribución por tramos de edad	%
Menos de 30 años	14%
30 - 40 años	21%
40 - 50	30%
>50 años	35%



2021



Personas por categorías profesionales	Hombre	Mujer	Total general
Director de Área	2	3	5
Director de centro	7	17	24
Personal Atención al cliente	8	67	75
Personal Auxiliar Asistencial	134	1435	1569
Personal Servicios Generales	43	411	454
Personal Técnico Asistencial	54	187	241
Responsable Asistencial	4	24	28
Responsable Atención al cliente	1	31	32
Responsable de Área	7	6	13
Responsable Servicios Generales		22	22
Técnicos administrativos	9	26	35
<b>Total general</b>	<b>269</b>	<b>2229</b>	<b>2498</b>

Nacionalidades	Diversidad Cultural: nº de nacionalidades
2019	17
2020	22
2021	32

Convenios colectivos	Total de empleados cubiertos por convenios colectivos (Indicador facilitado para condiciones sociales)
2019	100%
2020	100%
2021	100%

En el marco de Talenta, la firme apuesta del Grupo Caser para impulsar el talento femenino y la diversidad, Caser Residencial puso en marcha diversas iniciativas:

#### 1. CARTA DE LA DIVERSIDAD

El pasado ejercicio se renovó la adhesión a esta Carta impulsada por la Comisión Europea, para mejorar la eficiencia empresarial y la sostenibilidad social, en el marco de la legislación vigente en materia de igualdad y no discriminación. En esa línea, desde Caser Residencial trabajamos activamente por:

- Sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.
- Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
- Promover la inclusión.
- Considerar la diversidad en las políticas de recursos humanos.
- Impulsar la conciliación.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Extender, comunicar y difundir este compromiso.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación y los resultados.



## 2. COMPROMETIDOS CON UNA SOCIEDAD DIVERSA

El valor de la diversidad en todos sus ámbitos de actuación -generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes- supuso, un año más, un importante impulso para la generación de ideas y perspectivas distintas e innovadoras, que se ven reflejadas en los avances de la compañía.

Así, y con el objetivo de conocer de forma sencilla la importancia de la diversidad y su significado, lanzamos hace ahora dos años la píldora formativa Liderando la diversidad que, además, se incluye en la formación de bienvenida impartida a los nuevos profesionales del grupo a través del Campus.

En septiembre de 2021 se puso en marcha la 3ª edición del programa formativo Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, impartido en la Escuela de Organización Industrial de Madrid donde participaron, durante seis meses, 20 profesionales de diferentes áreas del Grupo, desarrollando habilidades directivas y conocimientos en efectividad personal, inteligencia emocional, transformación digital, liderazgo, creatividad, marca personal y negociación. Una vez finalizada la parte formativa, las participantes realizaron un proceso de mentoring con diferentes directivos durante seis meses.

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

<b>Cultura de Diversidad e Igualdad</b>	<b>ACCIONES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS</b>
Dar prioridad a la contratación de antiguos alumnos de prácticas que se hayan formado en el centro y que hayan demostrado su profesionalidad	1
Distribuir los festivos de navidad entre la plantilla dividiendo entre los 6 días principales	1
Fomentamos la contratación en el genero menos representado	1
Fomento de acciones de igualdad (raza, genero, país, religión...)	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

## GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

El talento interno ha sido un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de servicio y calidad de Caser Residencial, por lo que en el transcurso del pasado ejercicio se continuó impulsando la formación y el desarrollo profesional, con la finalidad de preparar a los equipos para cualquier nuevo reto profesional dentro de la compañía.

Durante 2021 se impartieron 38.997 horas de formación, a través del Campus de Caser Residencial <https://campus.caserresidencial.es>, la plataforma de e-learning que se consolida como la herramienta principal para la formación de los trabajadores. Dotada con los últimos avances para favorecer el aprendizaje de forma sencilla, flexible y adaptada, la plataforma contó con una media de 18,54 horas de formación por persona, de las que el 60% se destinó a PRL y Calidad, seguido de cursos del área asistencial (19%) y de habilidades personales (15%). Todas las acciones formativas se implantaron teniendo en cuenta las necesidades de los equipos, que pueden encontrar cada año nuevos cursos incluidos en los Planes de Formación de cada residencia, que cuentan con una gran acogida y reciben una valoración de 4,5 puntos sobre un total de 5.

Además, a través del Campus de Caser Residencial también se realiza la formación de acogida que da la bienvenida a las personas que se unen a la compañía, que incluye una presentación corporativa, la política de calidad, la cultura corporativa e información de otros temas fundamentales para Caser Residencial, como es el Plan de Igualdad y la diversidad, la capacitación en prevención de riesgos laborales (PRL) y la protección de datos.

En paralelo, Caser Residencial participó en 2021 en la 7ª edición del Programa de Jóvenes Talentos del Grupo Caser, que incluye más de 300 horas de formación por participante, desglosadas en contenidos relacionados con las áreas financiera, técnica, estratégica, transformación digital, habilidades personales e inglés, además de un programa de conferencias y rotaciones por distintas áreas del Grupo y un proceso de mentoring.

### 2021

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2021	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2021
Asistencial	19%	7.323,82
Atención al Cliente	1%	574,00
Gestión	3%	1.075,50
Habilidades Personales	15%	5.959,00
PRL y Calidad	60%	23.269,66
Servicios Generales	2%	795,08
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS</b>		<b>38.997,06</b>

### 2020

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2020	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2020
Asistencial	8,51%	2.315,85
Atención al Cliente	0,62%	169,00
Gestión	1,76%	478,00
Habilidades Personales	11,36%	3.089,90
PRL y Calidad	75,55%	20.548,70
Servicios Generales	2,20%	598,85
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS</b>		<b>27.200,30</b>



En el año 2021, para desarrollar las competencias culturales de la gestión del talento, se han implantado acciones concretas de la dimensión Agradeciendo, como dar visibilidad a los agradecimientos de las familias de nuestros clientes, colocándolos en los tableros de acceso exclusivo al personal; y la entrega de cestas de Navidad y sorteos de regalos entre trabajadores. Igualmente, se hace un postre para trabajadores 1 vez al mes

Para implementar la dimensión cultural Desarrollando, se ha comunicado cada uno de los nuevos cursos y se ha motivado mediante mensajes recordatorios.

Dentro de la dimensión Comunicando, sistemáticamente se comunica la evolución del proyecto corporativo y conclusiones con el Equipo Directivo del centro y de corporativa a todo el personal; y en el desarrollo propio del servicio, se comunica diariamente en planta el estado, al igual que se apoya a los auxiliares en caso de falta de personal como despliegue de la dimensión Cuidando.

En esta temática, destacamos las siguientes acciones por centros:

<b>Gestión del Talento</b>	<b>Acciones para alcanzar los objetivos</b>
Cada principio de mes, a través del libro de comunicación interna, informaremos a todos los departamentos de las quejas o ausencia de las mismas para reconocer el buen trabajo e implantar áreas de mejora que nos ayuden a mejorar el servicio	1
Cada viernes se realiza un desayuno para todo el personal para que sea un momento dónde compartir un espacio más distendido y agradable, y ver cómo está el personal	1
Cena Navideña con sorteo de regalos y una salida cultural	1
Comunicar a cada equipo del centro las conclusiones que les afecten de las reuniones semanales del EDC	1
Comunicar de forma periódica nuestra cultura corporativa	1
Dar libre en el día de su cumpleaños, a los trabajadores del centro (no es un día de vacaciones sino que se hace coincidir con el de libranza)	1
Desayuno especial los domingos	1
Entregar un regalo de reconocimiento de CR y su entrega por la Dirección y/o EDC	1
Estancias temporales de trabajadores en otras residencias Caser o intercambios para adquirir buenas practicas	1

Gestión del Talento	Acciones para alcanzar los objetivos
Fomentar la comunicación entre equipos mediante reuniones entre los responsables y una representación de cada área para tratar temas que les afecten en el trabajo diario, fomentando así el trabajo en equipo	1
Fomentar la estabilidad en la contratación	1
Formación continuada a equipos profesionales	1
Implicar al personal en proyectos	1
Infografías en el vestuario y zonas de personal con idea de mejorar el cuidado del personal y nuestro trabajo diario	1
Informar por escrito a todos los trabajadores de agradecimiento que muestran las familias cuando se produce una baja	1
Organizar un evento gastronómico en la que participe toda la plantilla del centro	1
Premiar a las personas que no se cojan A.P con un día extra de vacaciones	1
Promover la participación en el Aula Virtual para la realización de acciones formativas	1
Promover la realización de acciones formativas en el Aula Virtual	1
Promover píldoras informativas sobre propuestas formativas (cartelería, folletos, mailing...)	1
Publicación en recepción de fotografías de actividades y de trabajadores con residentes	1
Puesta en común al equipo sobre experiencias de clientes que destaquen los valores de la compañía	1
Realización de formación relativa a la misión, visión y valores o comunicación a través del Campus virtual y así como cartelería, reuniones...	1
Realizar actividades externas para el personal (Taller de risoterapia, excursiones, cenas,..)	1
Realizar reconocimientos a los empleados (felicitaciones, agradecimientos, premios, etc.)	1
Realizar reunión de cierre de año en la que se destaquen los aspectos positivos de la plantilla	1
Realizar reuniones anuales con todos los equipos y trabajadores para transmitir los retos y logros del año	1
Realizar reuniones con los trabajadores del EDC por turno y por planta	1

Gestión del Talento	Acciones para alcanzar los objetivos
Realizar Role Play de la historia de la compañía como si se tratase de un nuevo empleado, dando feedback sobre el resultado	1
Realizar Role Play de Motivación de Actitudes Positivas ante los éxitos: qué hacemos bien todos los compañeros y así celebrar los éxitos propios y de otros	1
Realizar talleres para trabajar las habilidades de comunicación de los equipos	1
Reunión periódica del EDC y equipos para hacer balance actividad y recoger sugerencias para el plan operativo	1
Sorteo de regalos en la cena de navidad	1
Trabajar los valores corporativos por equipos	1
Una vez al mes se subirá a planta para acercarnos a los trabajadores y escucharlos	1
<b>Total general</b>	<b>35</b>

## 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.....).

Para un impacto positivo en la comunidad y romper el salto generacional que se produce con nuestros clientes, en determinados centros se han establecido un acuerdo para la recepción y envío de cartas entre Residentes y Alumnos.

Otras acciones se dirigen a las ayudas prestadas a trabajadores y familiares, como la cesión de ayudas técnicas para el uso por familiares de trabajadores o la recogida de tapones para causa benéfica.

Asimismo, los centros CR se han desarrollado acciones para impactar positivamente en nuestro entorno, como la donación de 150 kg de materiales como la recogida de juguetes, libros y productos similares, así como la donación de ropa de usuarios o uniformes de empleados a asociaciones sin ánimo de lucro.

Aportaciones económicas de 989 €, distribuidos en participación en jornadas del sector sociosanitario (389€) e integrar a los residentes en actividades de la comunidad (600 €)

Desde el servicio de Ayuda a Domicilio SAD Talavera trabajamos con Aurelio de León, asociación de ámbito local sin distinción religiosa, social o étnica que trabajan con personas en riesgo de exclusión social. Con ellos se hicieron dos campañas durante el 2021

- Se hizo una campaña de donación de ropa desde el 26/05 hasta el 20/06, en dicha campaña se solicitó la colaboración de las trabajadoras donde se les pedía ropa de niño de 0 a 14 años, cunas, bañeras, sillas de paseo, carritos con cuco...Se recogió aproximadamente unos 80 kg de ropa y calzado, una cuna de viaje, ropa de cama, trona y carro de bebé
- Se hizo una campaña de donación de juguetes desde el día 29/10/2021-20/11/2021



Igualmente se ha establecido un convenio con una Pyme, para contribuir al desarrollo del tejido empresarial de la Ciudad de Talavera de la Reina. Como consecuencia de ello, los profesionales de peluquerías durante el 2021 se han desplazado al domicilio de usuarios sin coste alguno para el beneficiario, realizando un servicio de lavado, corte y peinado. Y se

estableció un Convenio con un autónomo local de la ciudad de Talavera, que ha dado cobertura a los usuarios perceptores del servicio de ayuda a domicilio de Talavera de la Reina de acuerdo con los criterios dados por los técnicos de Servicios Sociales, realizando un tratamiento de quiropedia básica en dicho tratamiento se tratan patologías básicas sin coste alguno para el beneficiario.

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

Impacto positivo en la Comunidad	Acciones para alcanzar los objetivos
Acreditación AMED (Alimentación mediterránea) en los centros	1
Ayudas técnicas disponibles en centro a familiares de trabajadores	1
Campaña lavado de manos	1
Celebración del día de la paz con un mural	1
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	1
Charlas a todo personas de CR sobre código ético como sensibilización del mismo	1
Colaboraciones con entidades de comercio Justo	1
Conferencia de experiencia de colaboración en países del Tercer Mundo	1
Definición de Soportes de Comunicación digital y Físico para comunicar Bueno Gobierno a GI	1
Definición de Soportes de Comunicación digital y Físico para comunicar Compromiso de código ético a GI	1
Definición de Soportes de Comunicación digital y Físico para comunicar Compromiso de RSE a GI	1
Desayunos saludables de forma regular (fruta, bizcocho "saludable", ...)	1
Donación de ayudas técnicas	1
Donación de ropa de usuarios/ uniformes empleados a asociaciones sin ánimo de lucro	1
Donaciones económicas	1
Encuentros intergeneracionales con los niños	1
Fomentar apadrinamiento de niños	1

Impacto positivo en la Comunidad	Acciones para alcanzar los objetivos
Fomentar la creación de grupos de voluntariado	1
Habilitar sala para que hijos de trabajadores realicen sus deberes mientras sus padres están en turno de trabajo	1
Jornadas de formación a cargo de profesionales de centro para búsqueda de empleo de colectivos marginales	1
Jornadas de puertas abiertas con asociaciones de jóvenes, niños	1
los profesionales del centro, de forma voluntaria, tomando como base los valores de nuestra compañía, forman para equipos, para desarrollar diferentes proyectos respecto de los mismos: promover Voluntariado	1
Mercadillo solidario de manualidades elaboradas por residentes para recaudar fondos para familias necesitadas	1
Organización de la Semana Saludable	2
Poner a disposición de los trabajadores conocimientos de nuestros técnicos para adaptaciones en el hogar	1
Poner a disposición de los usuarios conocimientos de nuestros técnicos para adaptaciones en el hogar	1
Presentación de libros en los centros	1
Realización de actividades lúdicas con los empleados (cena/comida/aperitivo de navidad, celebración de cumpleaños, celebración de fiestas locales, etc.)	1
Realización de celebraciones con los trabajadores y sus familias	1
Recogida de juguetes, libros y productos similares	1
Recogida de tapones de envases para donación a causas justas	1
Reuniones con la comunidad del barrio	1
Trabajar con el equipo para identificar proyectos o campañas de voluntariado, para el desarrollo de actividades relacionadas	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>

## ALIANZAS RESPONSABLES Y DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

Caser Residencial desarrolla una sólida red de alianzas estratégicas con diferentes grupos de interés con el objetivo de posicionarse como líder de los servicios a la dependencia, desde la diferenciación y la excelencia en el cuidado asistencial.

Entre los diferentes grupos de interés se encuentran, la administración pública, agentes de la economía social, del sector de la dependencia y del cuidado integral de las personas mayores, universidades y centros educativos, asociaciones y fundaciones.

En este sentido, concierne más del 50% de su actividad con diferentes administraciones autonómicas y mantiene acuerdos con la Sociedad española de geriatría y gerontología (SEGG), diferentes asociaciones de pacientes o el Club de excelencia en gestión (CEG), entre otros.

Asimismo, contribuye a la reinserción de personas en riesgo de exclusión social colaborando con diferentes asociaciones como Prodyss Madrid en su centro de Santa Hortensia. Con Gureak y Afanias participa en la formación e inclusión laboral con adaptación de puesto de personal discapacitado en sus centros de Betharram y Anaka, así como con dos lavanderías externas como centro especial de empleo.

De igual modo, desde Caser Residencial están concienciados plenamente con la causa, apoyando a la AECC en el logro de sus objetivos visibilizando la lucha contra el cáncer y la equidad y los servicios que presta la asociación.

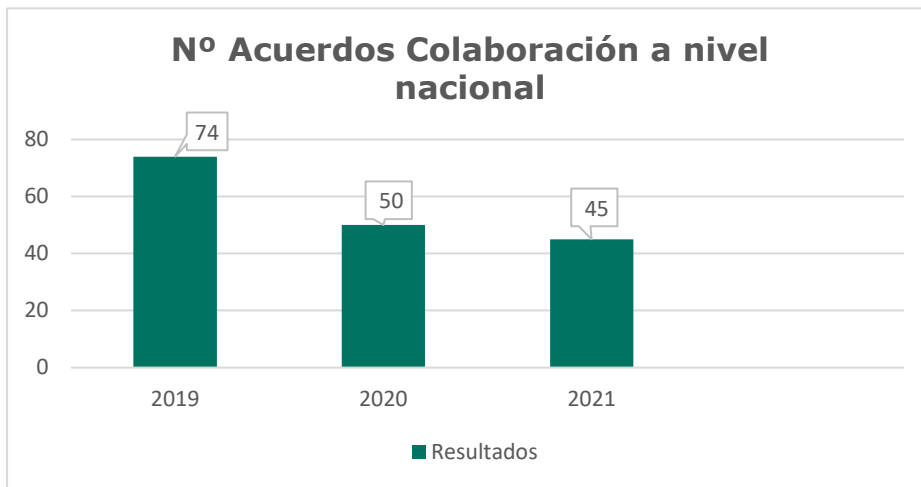
Fiel a su objetivo de alianzas que beneficien y mejoren la vida de los pacientes, surge la colaboración entre Caser Residencial, Vicomtech y Resiplus que ha dado como resultado la plataforma Resivoz. Un sistema que ha permitido mejorar la eficiencia de procesos.

Dentro de las acciones de 2021 para el desarrollo de esta temática, se han mantenido acuerdos con determinados partners locales como clínicas dentales o centros médicos privados, así como acuerdos con Cáritas para la donación de ropa, asociaciones sindicales y fundaciones de mujeres o centros de empleo municipales.

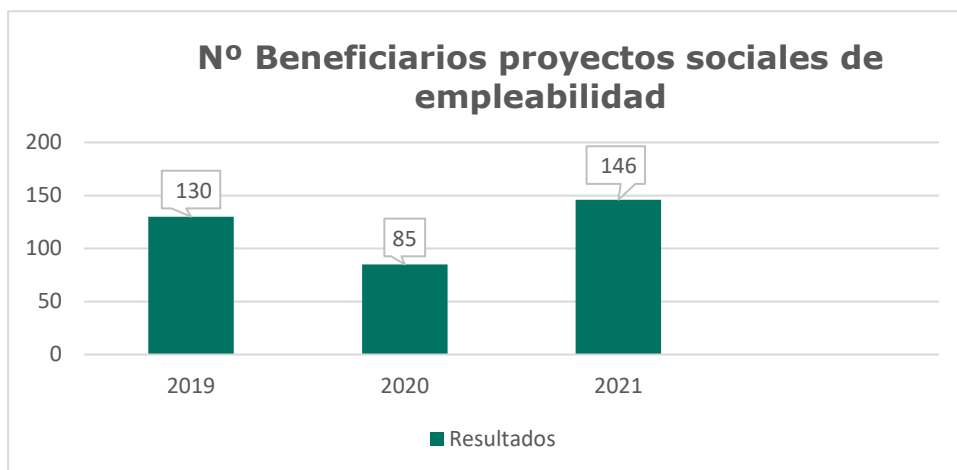
Nuestra colaboración con entidades para desarrollar proyectos sociales y diversidad se traduce en estos datos:



**NUMERO DE ACUERDOS DE COLABORACIÓN A NIVEL NACIONAL CON ENTIDADES DE DESARROLLO DE PROYECTOS SOCIALES Y DIVERSIDAD**



**NUMERO BENEFICIARIOS PROYECTOS SOCIALES DE EMPLEABILIDAD**



Durante el año 2020 Y 2021, 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:

<b>Alianzas responsables y diálogos con Grupos de Interés</b>	<b>Acciones para alcanzar los objetivos</b>
Acuerdo externos (fisioterapia, farmacias, dental, gimnasios...) para descuento a trabajadores que requieran de sus servicios	1
Acuerdos con Asociaciones e Instituciones y trabajos en Prácticas	1
Acuerdos con empresas que ofrecen servicios con descuentos para empleados	1
Colaboración con asociaciones sin ánimo de lucro, ONGs en diferentes proyectos	1
Crear un grupo de voluntariado con el fin de colaborar en la educación de los niños con problemas de integración	1
Desarrollar canales para reclutar candidatos a nivel local: centros de empleo, centros de formación, universidades y colegios profesionales, centro de reinserción social, asociaciones profesionales y de fomento del empleo, candidaturas de antiguos trabajadores o personal de prácticas, etc.	1
Lograr acuerdos con entidades educativas para facilitar charlas del personal CR sobre orientación laboral y su experiencia profesional	1
Nº Alianzas / convenios / acuerdos para la sostenibilidad económica	1
Nº Alianzas / convenios / acuerdos para la sostenibilidad social	1
Participación en jornadas del sector socio sanitario	1
Participar y colaborar con los centros de formación en el diseño de las necesidades formativas en el ámbito socio sanitario	1
Programas intergeneracionales en colaboración con diferentes entidades y temáticas	1
Revisiones dentales gratuitas a los trabajadores	1
Venta de calendario solidario entre familias y residentes y trabajadores y donación de la recaudación a entidades benéficas	1
<b>Total general</b>	<b>14</b>

## 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, que ha sido modificado en 2021 para mejorar el conocimiento y satisfacción del grupo de interés Proveedores.

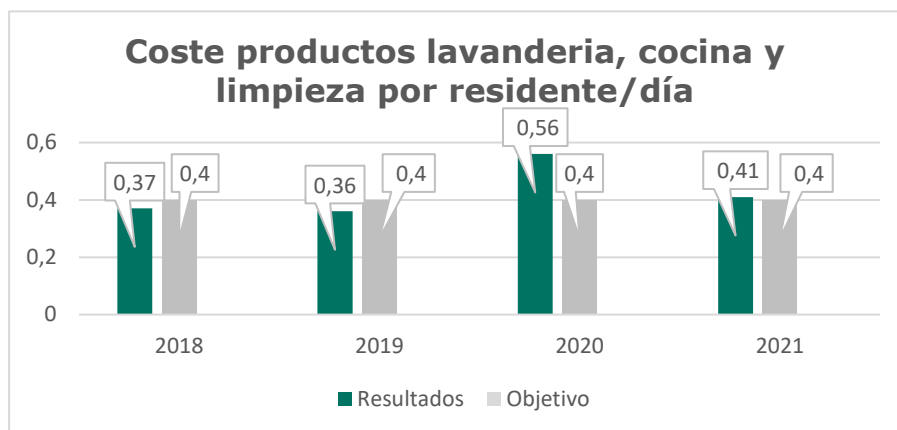
Fieles al afán de mejora continua que perseguimos en Caser Residencial, cada dos años realizamos una encuesta de satisfacción de proveedores, que nos sirve para afianzar las relaciones.

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

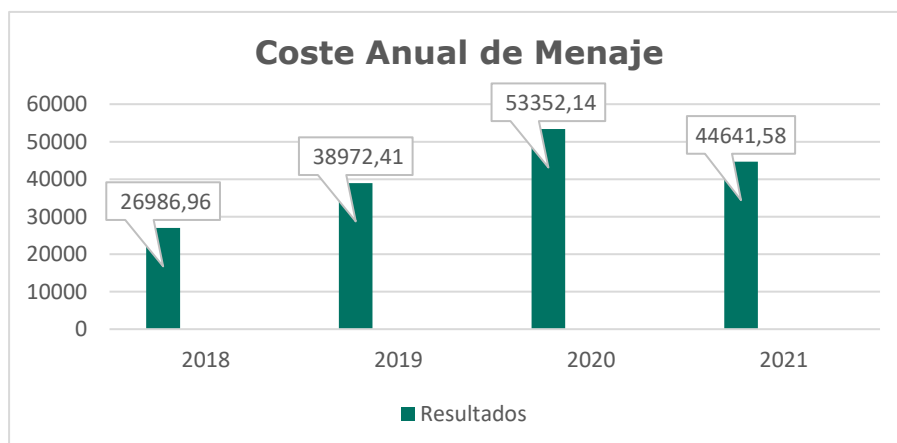
Por otro lado, dada la ubicación de nuestros centros en diferentes localidades, potenciamos la contratación de proveedores locales. La relación de Caser Residencial con proveedores se basa en un código ético reconocido entre las dos partes que marca la transparencia, la confianza y el compromiso de la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

Conviene destacar el afán de nuestra organización para el logro de la gestión responsable de recursos, mediante un control sistemático de disminución del desperdicio en 2021 con la propuesta del Centro en esta materia.

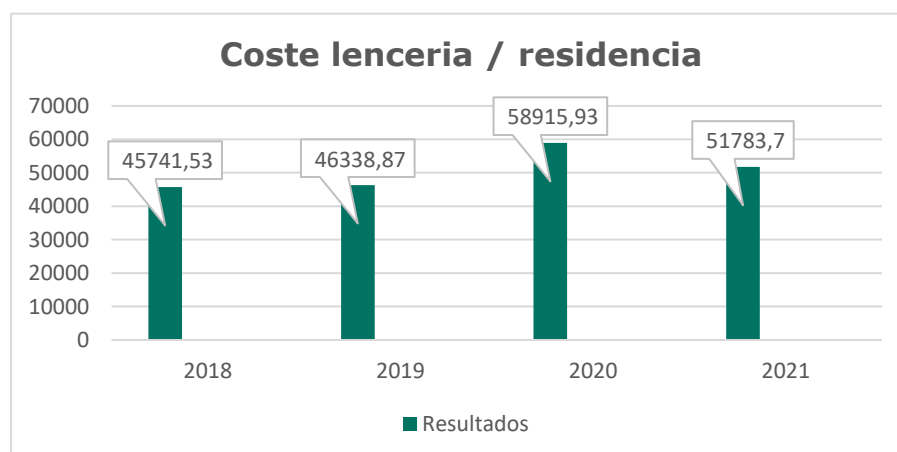
**COSTE PRODUCTOS LAVANDERIA, COCINA Y LIMPIEZA POR RESIDENTE/DIA**



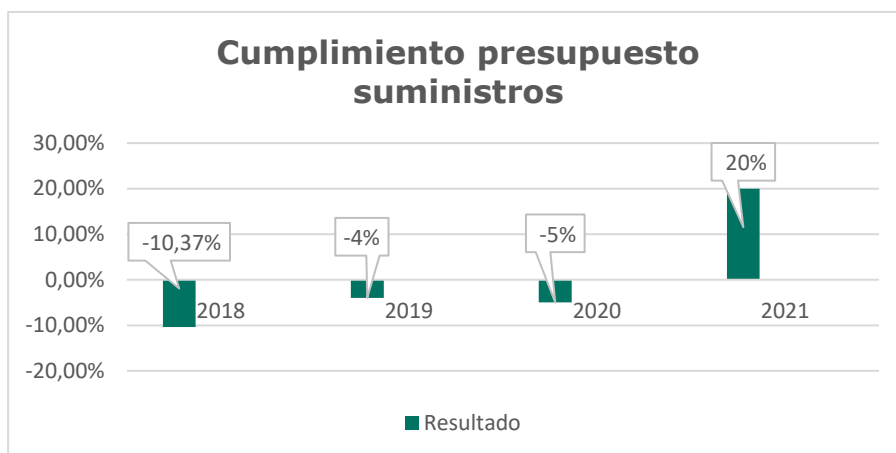
**COSTE ANUAL MENAJE**



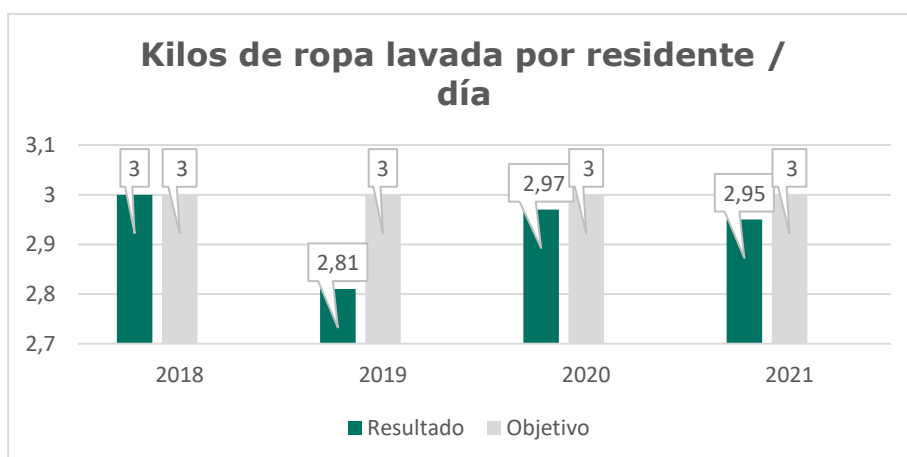
**COSTE ANUAL DE LENCERÍA EN RESIDENCIA**



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:

Gestión responsable de recursos	Acciones para alcanzar los objetivos
Ajustar el consumo de productos de limpieza en los centros	1
Ajuste de horarios y temperaturas en calefacción y aire acondicionado	20
Implantar medidas de ahorro de tóner y papel (imprimir en modo borrador, doble cara, blanco y negro...)	20
Control de cantidades de comidas del centro. No despilfarrar	1
Control de elaboración de las fichas de plato para los menús que se propongan, según el formato que está aprobado	1

Gestión responsable de recursos	Acciones para alcanzar los objetivos
Ruta de Cuidados e Implantación de la Ruta de Cuidados	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>

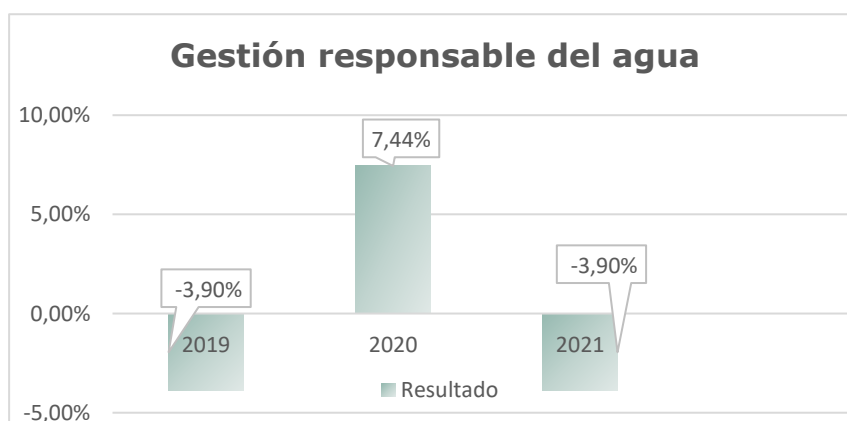
## GESTIÓN RESPONSABLE DE AGUA

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.
- Se coordina entre la Compañía y Siresa Campus para la adecuación de proyecto de implantación de desarrollo de una depuradora.
- Instalación progresiva de reductor de caudal en todos los grifos,
- Control de los consumos realizados por los centros, para evitar las desviaciones en el momento en que se produzcan y contribuir a una gestión eficiente.

## REDUCCIÓN EN EL CONSUMO DE AGUA



En 2021 se produce una reducción en el consumo de agua debido a la bajada de las necesidades de desinfección que se produce como consecuencia de superación progresiva de la Covid-19.

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

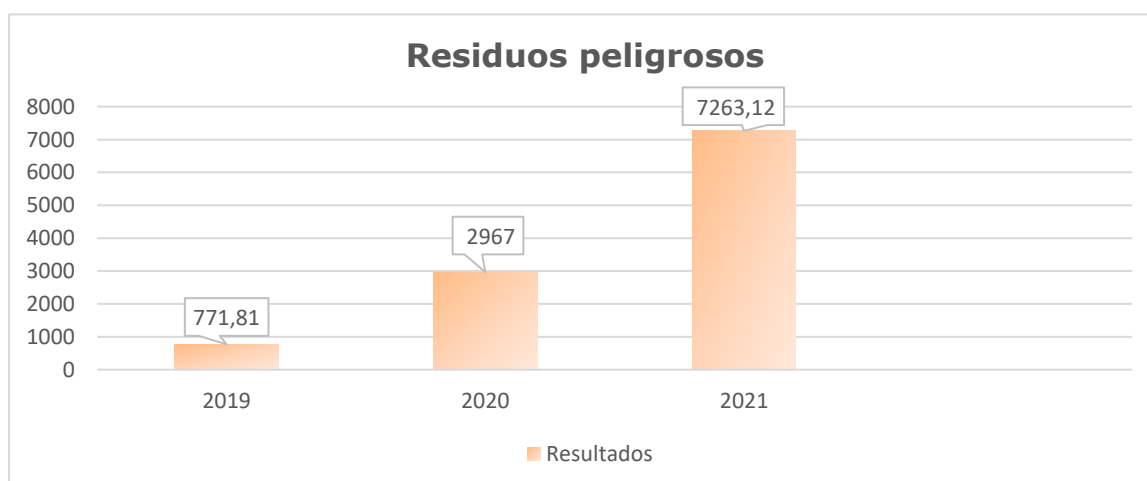
Gestión Responsable del Agua	Acciones para alcanzar los objetivos
Depuradora en buenas condiciones (mantenimiento preventivo)	1
Instalación para reducción de presión en acometida de agua	1
Verificación de la pérdida de agua en grifos y cisternas	20
<b>Total general</b>	<b>22</b>

## 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, que paulatinamente se está efectuando la contratación de empresas especializadas en la gestión eficaz de los residuos con un contrato local firmado en 2021. Con ello, se puede actuar en la prevención de la contaminación y el aprovechamiento de los recursos.

### RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS





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

Gestión responsable de residuos	Acciones para alcanzar los objetivos
Reciclaje del aceite	1
Uso del punto limpio y reciclaje; cartón, pilas, toner, vidrio,	20
Utilización del SIGRE para medicamentos	20
Recogida objetos punzantes de enfermería en cubetas destinadas para este fin. Retirada por empresa autorizada	20
<b>Total general</b>	<b>61</b>

## 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.

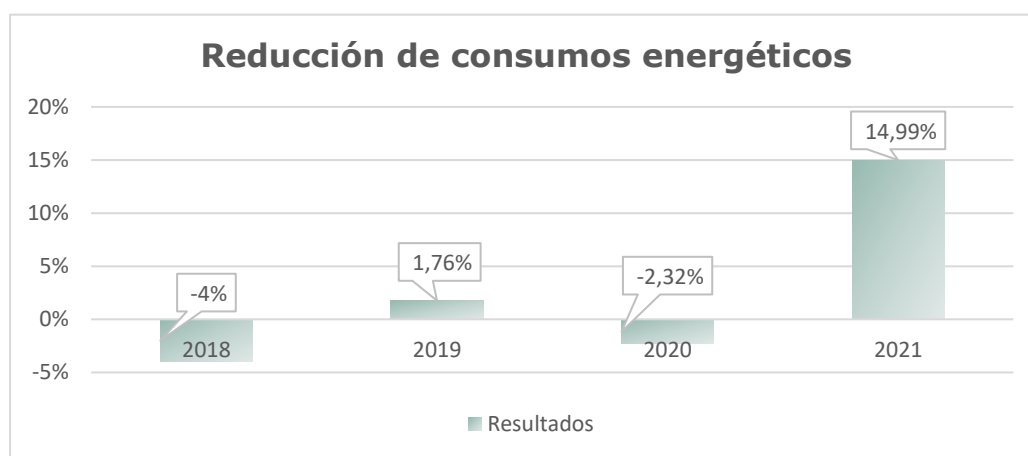


A largo plazo Caser Residencial, persigue aumentar el uso de energías renovables, y fomentar la eficiencia energética mediante la concienciación y puesta en marcha en los centros de acciones con el fin de mejorar la optimización de los recursos como es la climatización reduciendo así el consumo de energía,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

que están apoyadas por el control periódico de consumos de energía por cada uno de los centros, como despliegue del eje estratégico de eficiencia.

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



Las acciones por centro más destacables en esta temática son:

Eficiencia energética	Acciones para alcanzar los objetivos
Iluminación LED	20
Iluminación mediante detectores de presencia	1
Ajuste de horarios y temperaturas en calefacción y aire acondicionado	20
Programación de luminaria	20
Búsqueda de sistemas que minimicen los consumos	20
<b>Total general</b>	<b>81</b>

## 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:

<b>Sensibilización en sostenibilidad</b>	<b>Acciones para alcanzar los objetivos</b>
Acciones de concienciación de no tirar cosas al WC no adecuadas	1
Colocar papeleras de reciclaje en el centro y enseñar donde tiene que depositar cada cosa	1
Fomentar el reciclaje de envases de plástico	1
Organizar una salida para mejora de medioambiente de nuestro entorno con toda la plantilla	1
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	1
Proveedores que respeten el tamaño de los peces (certificaciones)	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

## 8. Indicadores de evaluación de los resultados obtenidos de las acciones en relación con ODS

A continuación, se reflejan las acciones vinculadas realizadas durante 2021 que se implantaron en Caser Residencial en la red de centros, vinculado a los proyectos establecidos en Plan de Acción Corporativo RSE para el despliegue de nuestras Políticas.



Objetivos de Desarrollo Sostenible	Promedio de % Cumplimiento Tareas de las Acciones
1. Fin de la pobreza	35%
2. Hambre cero	96%
3. Salud y Bienestar	48%
4. Educación de calidad	51%
5. Igualdad de género	88%
6. Agua limpia y saneamiento	90%
7. Trabajo decente y crecimiento económico	70%
8. Industria, innovación e infraestructura	29%
9. Reducción de las desigualdades	58%
10. Ciudades y comunidades sostenibles	66%
11. Vida submarina	81%
12. Vida de Ecosistemas terrestres	55%
13. Paz, Justicia e Instituciones sólidas	25%
14. Alianzas para lograr objetivos	100%