



13

Secretaría General

Recursos humanos

Marta Montes, Miguel Troteaga y Manuel Mendoza.



CARLOS GONZÁLEZ PISÓN
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

¿Cómo se concilia la vida laboral y familiar en Caser?

En Caser hacemos una apuesta decidida por la conciliación de la vida laboral y familiar, a través de diferentes iniciativas como el teletrabajo o las actividades desarrolladas en la sede de la Compañía para hijos de empleados en días no lectivos, pero laborables para los padres, con el objetivo de permitirles compaginar su trabajo con los calendarios escolares.

La acción *Plazas rosas*, que reserva plazas en el parking a aquellas mujeres en avanzado estado de gestación —a partir de la semana 25— que vengan a trabajar en su vehículo y lo soliciten, fue utilizada por 25 mujeres en 2013.

Sin olvidarnos de la implantación de distintos servicios en la Sede Social, como son el servicio de

fisioterapia, tinte y reparación de calzado, cajero automático y oficina de una entidad bancaria, servicio de autobuses, entre otros.

El apoyo al deporte es una constante en la filosofía de Caser. ¿Lo promueven también entre sus empleados?

En 2013 se crearon los clubs del Ciclista y de Atletismo para fomentar el deporte y facilitar que los *deportistas* de Caser lo practiquen en grupo. Entre ambos reúnen a casi 200 empleados que se organizan para hacer deporte, juntos a través de dos comunidades que se han creado en la intranet corporativa con foros y blogs donde se publican rutas, fotos, recomendaciones y se organizan salidas.

Por otra parte, 2013 ha sido el octavo año consecutivo que Caser

ha participado en la edición de *Los Juegos de las Empresas*, una cita deportiva anual que reúne a un gran número de empresas. En esta edición se han inscrito más de 3.700 deportistas en 15 modalidades deportivas. Nuestro equipo de baloncesto obtuvo por cuarto año consecutivo el primer puesto y Medalla de Oro. El Fútbol-7 Femenino se alzó con el segundo puesto y Medalla de Plata, mientras que el equipo de Fútbol-7 Masculino logró el cuarto puesto. Además, hemos logrado el tercer puesto y medalla de Bronce en la categoría de pareja masculina en la Carrera de las Empresas.

Por último, Caser participó por primera vez en la II edición de la liga Adecco B3 con 24 equipos y un total de 147 jugadores entre empleados, mediadores y proveedores.

Más de 3.000 personas

▶ A 31 de diciembre de 2013, la plantilla del Grupo Caser estaba integrada por 3.088 profesionales, en su mayoría mujeres —el 55%—; con una media de antigüedad de 12 años, disfrutando, el 95% de contratos de carácter indefinido.

En 2013, el agravamiento de la crisis económica junto con el proceso de profunda reestructura-

ción de las entidades financieras, hizo inevitable acometer un proceso de racionalización de los recursos para ajustarlos a la realidad del negocio y mantener el nivel de eficiencia y competitividad.

En otro orden de cosas, se amplió el Sistema de Retribución Flexible de la Compañía —Flexicaser— con la incorporación de empleados hasta llegar a un número de 200 personas.

Formación

Caser continuó apostando con fuerza por la formación de sus empleados. En 2013 se impartieron 183 cursos y 70 acciones formativas, que supusieron un total de 17.373 horas de formación. Hasta 1.192 miembros de la Compañía se vieron beneficiados por la realización de estas actividades.





Emilio Aguado

A LO LARGO DE 2013, MÁS DE MIL CIEN EMPLEADOS, PARTICIPARON EN MÁS DE **17.000** HORAS DE FORMACIÓN



Por lo que se refiere a iniciativas concretas, se continuó con el proyecto AVANZA, dirigido al colectivo que trabaja en Prestaciones.

El objetivo que persigue este programa es la actualización de los conocimientos técnicos (RC, Ley del Contrato de Seguro, Fiscalidad, daño corporal, etc.), apoyados en las habilidades relacionales (negociación, comunicación, redacción, eficacia, etc.) con el fin de hacer de estos profesionales los mejor preparados para adaptarse a los cambios futuros. Contó con 38 cursos, 2.853 horas lectivas y 240 personas formadas.

También siguió adelante el programa LOGOS destinado a las personas que ocupan puestos administrativos y técnicos. Sus objetivos son el desarrollo de comportamientos que faciliten la consecución de objetivos y el alto rendimiento personal, el aprendizaje para conseguir una comunicación de alta calidad y de los valores de la Compañía, compromiso y cooperación. Constó de 54 cursos, 3.612 horas lectivas y 260 personas beneficiadas.

Se impulsó la formación en idiomas con cuatro cursos y cuatro acciones, que significaron 2.212 horas lectivas y 107 asistentes.

En materia de innovación se organizaron talleres de rotura de paradigmas, introducción a la innovación, metodología de desarrollo de productos y mapas mentales, a los que acudieron 145 personas de distintas áreas de la Compañía.

Jóvenes Valores

En 2013 finalizó la tercera edición del Programa de Jóvenes Valores iniciado en 2011. Tomaron parte 12 empleados que realizaron cursos de formación en habilidades, forma-

ciones técnicas, conferencias con directivos de la Compañía, reuniones con el Comité de Dirección y rotaciones en las distintas áreas de la Entidad.

Prevención y salud

Se promovieron diversas acciones formativas a través del Servicio de Prevención a un total de 302 empleados, con una carga lectiva total de 884 horas. Cabe destacar la inclusión de jornadas formativas en aspectos de salud laboral (alimentación saludable, gimnasia preventiva y escuela de espalda, entre otros) y talleres de voz para la formación específica de los gestores de clientes sobre cuidados y técnicas vocales.

Dentro de las campañas de salud, cabe subrayar las de donación de sangre en mayo y noviembre en colaboración con Cruz Roja, con una participación superior a las 200 personas, la campaña de salud visual en colaboración con Ópticas Roma y Clínicas AVER, y la de vacunación antigripal, disponible para todo aquel que la solicitara.

Por último, con el fin de facilitar la comunicación y fomentar foros de debate, se organizaron desayunos de trabajo con profesionales de distintas áreas de la organización y un miembro del Comité de Dirección. En este ejercicio se sumaron 286 personas y, desde su implantación, más de 2.700 personas han asistido ya a estas convocatorias.

Acción social

Con la finalidad de seguir impulsando el compromiso social de tener en plantilla un mayor número de personas con discapacidad (actualmente hay 21 personas), Caser mantie-



Oscar Campuzano

LAS CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE SANGRE EN MAYO Y NOVIEMBRE, EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA, CONTARON CON UNA PARTICIPACIÓN SUPERIOR A LAS 200 PERSONAS

FOCOS CASER Y MARC GASOL MANTIENEN SU COLABORACIÓN

Durante 2013, Caser prolongó el acuerdo de colaboración que mantiene desde 2009 con el campeón del mundo y de Europa, dos veces subcampeón olímpico de baloncesto y estrella de la NBA, Marc Gasol. A lo largo de estos últimos años, la aseguradora ha utilizado la imagen del jugador de baloncesto en toda la comunicación publicitaria: campañas de radio y televisión. El deportista protagonizó la campaña de publicidad institucional de la Compañía que se ve reflejada en el espíritu de liderazgo, cultura del esfuerzo, y búsqueda de la excelencia que representa Gasol.



**FOCOS
IMPORTANTES PATROCINIOS**

En 2013, Caser mantuvo sus acuerdos de patrocinio con el Teatro Calderón de Madrid y con la Federación Española de Baloncesto. En el primer caso, el emblemático edificio madrileño se llama desde 2012, Teatro Caser Calderón. El acuerdo supone una muestra más de la firma apuesta de la Compañía por el ámbito de la cultura. Respecto a la FEB, la colaboración abarca tres temporadas y, en virtud de la misma, Caser es la Aseguradora Oficial de la Federación y Patrocinadora Oficial de la Selección Nacional. En el verano de 2013, Caser fletó el autobús *Se nos va a oír seguro*, que recorrió varias ciudades de España dando la oportunidad a los aficionados de dejar su grito de ánimo a la Selección Española de baloncesto para el Campeonato Europeo de Eslovenia que se celebró en septiembre. Los gritos, en forma de decibelios acumulados, y de un vídeo resumen de los participantes de las diferentes localidades, fueron entregados a la selección en un acto organizado en agosto.

Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Desarrollo y Asistencia, Nazaret y Fundación Golfín. Además de los seguros de accidentes de los voluntarios del Banco de Alimentos o de Desarrollo y Asistencia, y de la impresión del boletín anual de Banco de Alimentos.

Con esta última organización se propulsó la cuarta *Operación Kilo* a favor de Banco de Alimentos de Madrid, recogiendo 1.586 unidades y 1.415 Kilos. Se hizo la primera recogida de juguetes nuevos o en perfecto estado, y se entregaron 755 unidades a la Asociación Nazaret del Barrio de San Blas de Madrid.

Toda esta labor se vio reconocida con el premio concedido a Caser por el Patronato de la Fundación Banco de Alimentos de Madrid, el Premio 2013, en la modalidad de Empresas, por su continua colaboración en actividades necesarias para la consecución de los objetivos de esta ONG.

Desarrollo Sostenible

Caser, un año más, apoyó el desarrollo sostenible a través de la racionalización de los recursos y el consumo responsable. Las medidas adoptadas en años anteriores, tales como la implantación de iluminación led, instalación de detectores de presencia, ajuste de las máquinas de frío y calor, etc., aportaron buenos resultados y se redujo el consumo respecto a 2012 en 6,89% (541.773 kW) y 15,32% (1.324.037 kW).

En cuanto a los residuos, la Compañía tiene el afán de realizar un reciclaje correcto de todos ellos, tales como aceite, filtros de climatización, lámparas, pilas, etc., llegando a reciclar más de ocho toneladas anuales.

Informe del Servicio de Defensa del Asegurado

Reclamaciones presentadas

Las reclamaciones recibidas en el ejercicio ascendieron a 5.917, frente a 5.506 en el año anterior (aumento del 7,5%), que si se comparan con las pólizas que integran la cartera del Grupo Caser, en vigor al cierre del ejercicio, resulta que se presentaron 12,9 reclamaciones por cada 10.000 pólizas, frente al índice de 11,3 en el año 2012.

La mayoría de los expedientes iniciados (4.940, el 83,5% del total) respondían a reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados. De los demás, 830 (el 14%) están intermediadas por oficinas municipales de información al consumidor, conseje-

EL NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL GRUPO CASER FUE DE SOLO 12,9 POR CADA 10.000 PÓLIZAS

rias de comunidades autónomas, asociaciones de consumidores, abogados y mediadores; las 147 reclamaciones restantes (el 2,5%) corresponden a perjudicados y otros.

Entre los sistemas de comunicación puestos por las entidades del Grupo a disposición de sus clientes para la presentación de reclamaciones, el más utilizado fue el correo electrónico (53,3 % de los casos), seguido del correo postal (31,8%).

En la distribución de reclamaciones por tipo de seguro, Multirriesgos y Automóviles concentran el 74,3% de los expedientes.

En sus reclamaciones, los clientes manifiestan su insatisfacción por las actuaciones y decisiones adoptadas por las entidades del Grupo, que el Servicio de Defensa del Asegurado

EL EQUIPO DE LA COMPAÑÍA RECOGIÓ

1.415

KILOS DE PRODUCTOS DESTINADOS AL BANCO DE ALIMENTOS DE MADRID



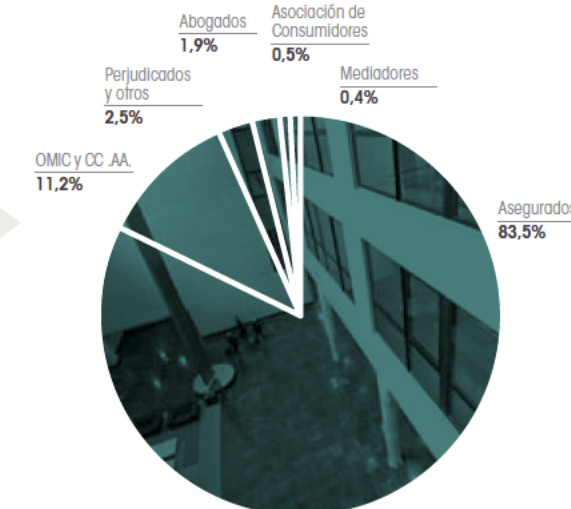
ne su colaboración con el programa Promotor de la Fundación Prodis para facilitar el acceso al mercado laboral de personas discapacitadas intelectuales. En este momento la plantilla de Caser tiene dos empleados procedentes de este programa.

Tuvo lugar la octava visita de alumnos del colegio de Enseñanza Especial María Corredentora en colaboración con la Fundación Prodis. A lo largo de la jornada, 55 jóvenes con discapacidad intelectual conocieron las principales tareas de una compañía de Seguros.

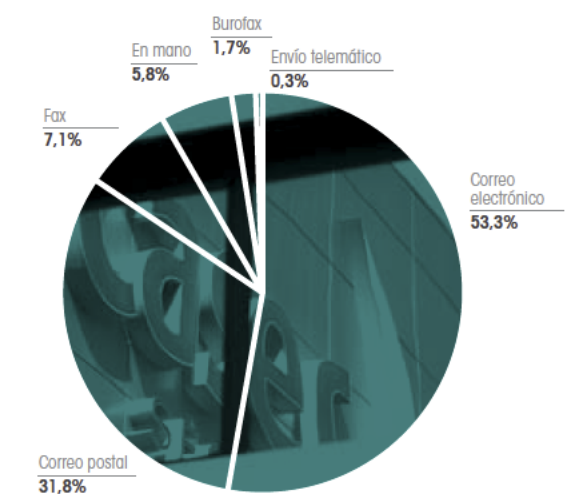
También se celebró el séptimo Concierto de Navidad con fines benéficos a favor de la Fundación Prodis. Actuó el Coro de Voces Graves y se desarrolló en el Auditorio de Madrid.

Caser asume el coste de la prima de los seguros de accidentes y Responsabilidad Civil de las actividades de ocio y formación organizadas por distintas fundaciones como Menudos

Procedencia



Sistemas de comunicación



MOTIVOS	PROCESOS	Nº	%
RECHAZO DE LA PRESTACIÓN	PRESTACIONES	1.812	30,6
RETRASOS	PRESTACIONES	1065	18,0
PETICIÓN CLIENTE ANULACIÓN/NO RENOVACIÓN PÓLIZA	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	711	12,0
DISCONFORMIDAD CON ACTUACIÓN. OTROS MOTIVOS	PRESTACIONES	520	8,8
DISCONFORMIDAD CON ACTUACIÓN EN EL PROCESO	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	463	7,8
DISCONFORMIDAD CON LA INDEMNIZACIÓN	PRESTACIONES	390	6,6
DISCONFORMIDAD CON LA REPARACIÓN	PRESTACIONES	254	4,3
PETICIÓN ABONO FACTURAS, GASTOS Y SERVICIOS	PRESTACIONES	66	1,1
AUMENTO/SUBIDA DE PRIMA	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	163	2,8
DEVOLUCIÓN DE PRIMA	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	110	1,9
ANULACIÓN A VENCIMIENTO POR COMPAÑÍA	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	68	1,1
ALTA/MODIFICACIÓN PÓLIZA SIN AUTORIZACIÓN CLIENTE	SUSCRIPCIÓN, EMISIÓN Y CARTERA	72	1,2
DISCONFORMIDAD CON ACTUACIÓN ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y OTROS	35	0,6
RESTO		188	3,2
RECLAMACIONES INICIADAS		5.917	100

registra y asigna a alguno de los tres procesos en los que se producen dichas reclamaciones, y dentro de ellos a alguno de los motivos identificados al efecto.

En el proceso de Prestaciones en el que se producen el mayor número de reclamaciones (el 70,6% del total), el "rechazo de la prestación" es el motivo individual más reclamado (en el 30,6% de los casos), y en el proceso de Suscripción, Emisión y Gestión de Cartera, el motivo que más se repite es la "anulación de pólizas no atendidas por la Compañía" (con el 12%), normalmente por no constar la comunicación del tomador del seguro o haber sido realizada fuera de plazo.

Reclamaciones resueltas

Durante 2013, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 6.007 expedientes de reclamación, un 10,8 % más que en el año anterior.

La Capacidad de Tramitación resultante, medida por el cociente entre expedientes terminados y expedientes iniciados en el año, fue de 1,02 y permitió cerrar el ejercicio 2013 con 199 expedientes pendientes de resolución.

De los 6.007 expedientes tramitados en el año, 1.980 finalizaron con una resolución favorable al cliente estimándose su reclamación totalmente o sólo de forma parcial. Estas resoluciones estimadas representan el 33% del total, frente al 35,1% del año anterior.

Las reclamaciones desestimadas (esto es favorables a las Compañías), fueron 3.118, el 51,9% del total. Las restantes 909 resoluciones (el 15,1%), concluyeron con remisión al procedimiento pericial y con otros pronunciamientos.

Las reclamaciones interpuestas por clientes del Grupo Caser ante el Servicio de Reclama-

ciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 443, frente a las 329 de 2012.

Las reclamaciones presentadas ante dicho Centro Directivo representan índices relativamente pequeños respecto al número de operaciones del Grupo y al de reclamaciones previas ante el Servicio de Defensa del Asegurado (del 7,5% en este ejercicio), con lo que se alcanzó el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, el recurso del cliente a instancias externas para resolver sus diferencias.

Como consecuencia de las reclamaciones iniciadas, las resoluciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones ascienden a 287, de las que 145 resultan favorables a las Compañías (el 51% de todas las emitidas), 19 resultan favorables a los reclamantes (el 7%) y las restantes 123

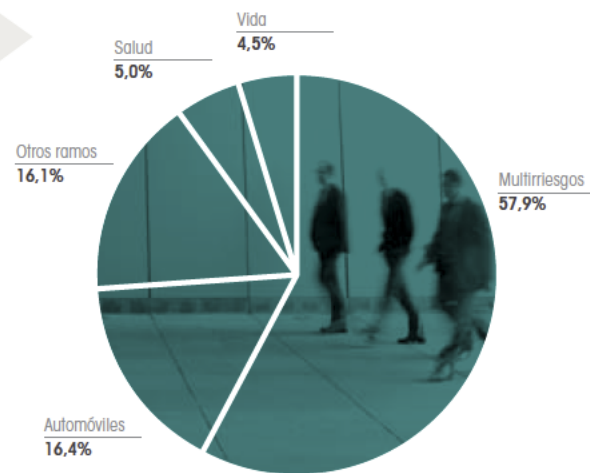
quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras.

Recomendaciones realizadas

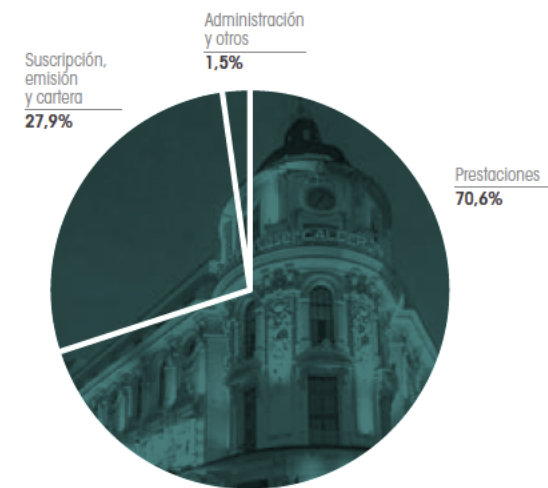
Orientado a la atención al cliente y al aprovechamiento de la reclamación para identificar áreas críticas, el Servicio de Defensa del Asegurado efectuó recomendaciones concretas a los distintos gestores de las Compañías, para mejorar la calidad de servicio y evitar la repetición de las reclamaciones recibidas.

Asimismo, para agilizar la respuesta de las solicitudes y consultas recibidas en el Servicio, por la publicidad, transparencia y fácil acceso que ofrece en su función de protección al cliente, se trasladaron con prontitud a los distintos gestores de las Compañías más de 11.000 correos que nada tuvieron que ver con quejas y reclamaciones.

Ramos



Procesos

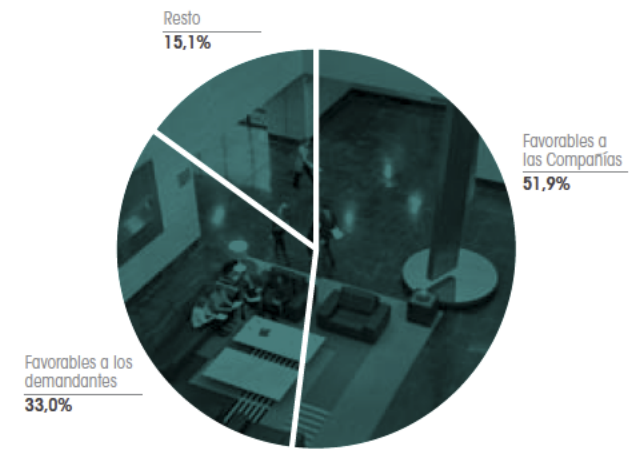


LOS CLIENTES INTERPUSIERON

443

SOLICITUDES AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DGS

Forma de terminación SDA



Forma de terminación DGS

