

# 14.

## Recursos Humanos





Al cierre de 2020, el Grupo Caser alcanzó 5.136 empleados en plantilla, lo que supone un incremento de 192 personas - 4% - respecto al año anterior. En términos generales en la actividad aseguradora, el 97% de los contratos son fijos y la antigüedad media se sitúa en los 14,8 años. Los esfuerzos puestos en el desarrollo de un modelo diversificado de negocio se han visto reflejados de forma positiva, a pesar de la complejidad de un año marcado por la crisis sanitaria.

**La plantilla del Grupo Caser alcanzó un total de 5.136 empleados en 2020, un aumento del 3,8% respecto al año anterior**

### RÁPIDA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Desde Recursos Humanos se adoptaron todas las medidas necesarias para preservar la seguridad de las personas e instalaciones para minimizar el impacto de la Covid-19 en la actividad y la organización del trabajo. Con ese objetivo, el Grupo dedicó importantes esfuerzos a la provisión de mascarillas, guantes y otros EPIs y, en coordinación con la Dirección de Sistemas de Información, se implantó el teletrabajo para toda la plantilla en una semana.

De forma paralela, y a través del Comité de Continuidad de Negocio se realizó un seguimiento de las diferentes actividades del Grupo, lo que permitió agilizar la toma de decisiones estratégicas, tanto para mantener el transcurso de la actividad diaria como para salvaguardar la salud de los empleados.

Entre las medidas adoptadas, destacaron las relativas a la seguridad de las personas a las que se proporcionó información práctica y consejos preventivos, se realizó

un plan de reincorporación a los centros de trabajo, así como seguimientos y análisis pormenorizados de las situaciones personales a través del Servicio de Prevención y del Centro Médico Caser, entre otras. En lo referente a la seguridad y prevención en las instalaciones se implementó toda la normativa sanitaria (circuitos de acceso y salida, toma de temperatura, uso obligatorio de mascarillas, instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico, refuerzo de labores de limpieza y ventilación de espacios, limitación del número de personas en zonas comunes, etc.). Además, se tomaron medidas de carácter organizativo como la flexibilización de horarios o la implementación de la jornada mixta.

El resultado de todas las acciones llevadas a cabo por el Grupo se vio reflejado en la encuesta realizada por Recursos Humanos cuyos datos ofrecieron una respuesta muy positiva por parte de todos los empleados en relación a cómo se había afrontado la pandemia, la comunicación interna, los medios facilitados para teletrabajar y mantener la productividad en esa nueva situación.

**A través del Comité de Continuidad de Negocio se realizó un seguimiento de las diferentes actividades del Grupo, lo que permitió agilizar la toma de decisiones estratégicas**

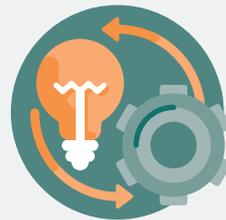
### APOSTANDO POR EL MEJOR TALENTO

En una clara apuesta por el talento, Caser continuó impulsando el crecimiento y desarrollo profesional de los equipos a través de diversos planes formativos, en línea con el Plan Estratégico 2018-2022. Se superaron las 40.000 horas de formación –con una media de 24,8 horas por empleado al año– y se formó a más de 3.000 y con una participación en los cursos superior a las 4.000 asistencias.

Para ello, se realizaron programas formativos corporativos que incluyeron iniciativas centradas en el desarrollo de

habilidades y conocimientos técnicos. Además, se abordó un ambicioso programa de formación en inglés para más de 150 personas con clases presenciales y en remoto, complementado con una plataforma digital, con clases virtuales en directo y actividades dirigidas y de acceso libre para todos los empleados.

Durante este ejercicio también se completó la 1ª edición del Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino y se puso en marcha la 2ª edición. Se trata de un programa pionero, enfocado a reforzar e impulsar la evolución profesional de mujeres, actualmente predirectivas, referentes en sus áreas de gestión, que refleja el compromiso de la Compañía por impulsar el talento femenino. En total, son ya 40 mujeres provenientes de diferentes áreas y actividades del Grupo. Este programa tendrá su continuidad en 2021 con el desarrollo de un mentoring interno liderado por nuestro Comité de Dirección y otros directivos.



## TALENTO

Talenta, iniciativa surgida en 2017 con el objetivo de multiplicar las oportunidades de la mano de la diversidad y la capitalización del talento, se centra en cuatro líneas de acción: el capital humano, la cultura, el posicionamiento y el *networking*, aportando nuevos valores, perspectivas y necesidades para enriquecer la estrategia de la Compañía a través de la diversidad. El Grupo dio con ella un paso fundamental para incorporar a sus valores y filosofía estos aspectos tan



relevantes y reforzar así su objetivo para 2022 de ser una de las compañías líderes en talento diverso.

Asimismo, se siguió trabajando activamente en el Consejo Asesor de RedEWI, la red del sector asegurador promovida por INESE, y firmando alianzas con otras empresas y sectores comprometidas con el talento femenino a través del Chárter de la Diversidad de la Fundación Diversidad de España, del que forma parte desde 2019.

También merece una mención especial la 1ª edición del Programa Mujer y Liderazgo, impulsado por Talenta, iniciativa que busca impulsar aún más si cabe la diversidad. Nueve mujeres directivas de la Compañía han tenido la oportunidad de trabajar habilidades y competencias, reforzando su capacitación y potenciando su desarrollo profesional de futuro.

En paralelo se finalizó el Programa de Jóvenes Talentos que se había puesto en marcha en 2018, conformando otro hito clave para el impulso de la gestión del talento. Creado para guiar y poner el foco en jóvenes profesionales con potencial y proyección de futuro contó con 18 participantes que durante dos años han realizado varias acciones formativas centradas en cinco áreas: conocimiento técnico de seguros, desarrollo de habilidades financieras, de gestión, directivas y de digitalización e inglés. El programa se complementó con acciones de mentoring guiado por directivos del Grupo y con el trabajo por equipos centrado en el diseño de un producto innovador.

### MARCA EMPLEADORA DIVERSA Y DIGITAL

Uno de los grandes hitos a destacar en este ejercicio ha sido el impulso a la dimensión empleadora de la marca Caser en distintos entornos a través de acciones de difusión centradas en reforzar la captación y atracción del mejor talento.

Desde Trabaja en Caser, se recogieron por vez primera, testimonios de empleados acerca de sus proyectos. Además, en la apuesta por la digitalización, en 2020 puso en marcha una app de empleo que facilita conocer en tiempo real todas las ofertas disponibles, así como la opción de aplicar directamente.

También merece ser destacada la fuerte apuesta por las redes sociales con acciones centradas en la atracción y captación del mejor talento a través de información relacionada con los procesos de selección o consejos en la búsqueda de empleo, entre otras acciones.

En paralelo, se reforzó la presencia de la Compañía en varios foros como el de la Univeridad Carlos III o la Universidad Politécnica de Madrid, fruto del cual se han incorporado a Caser jóvenes profesionales que buscan su primera oportunidad profesional.



## APUESTA Y ANTICIPACIÓN POR LOS PERFILES DE FUTURO

Fiel a su visión de futuro, Caser siguió apostando fuerte por los que serán perfiles clave. Entre ellos, se incorporaron *data scientist* o científicos de datos que, con un enfoque puramente analítico, aportan

una visión muy clara del negocio. Transforman la información disponible en nuestras bases de datos, las de los mediadores y de entornos *Open Data* en conocimiento útil para la toma de decisiones en las diferentes direcciones del Grupo.

Otros son los expertos en transformación digital, jefes de proyectos de innovación que lideran la digitalización de las diferentes áreas y ramos, enfocados a optimizar y racionalizar productos, mediante análisis de la competencia y valoración de diferentes capacidades de movilidad (aplicaciones móviles y diseño web para dispositivos móviles).

Igualmente con nuestra entrada en el Grupo Helvetia hemos incorporado perfiles en el área financiera, adaptando nuestra contabilidad a la normativa europea IFRS-17.

## PREVENCIÓN Y SALUD

Las actuaciones fundamentales del Servicio de Prevención Mancomunado de Caser, encargado de gestionar el sistema de prevención de riesgos laborales, se orientaron a minimizar el impacto de la Covid-19 en nuestro equipo humano.

En las primeras fases de la crisis sanitaria, sus labores se centraron en informar a la plantilla y gestionar los primeros casos. En la de confinamiento, la autoevaluación del personal en teletrabajo permitió identificar los riesgos de esta modalidad y adoptar las recomendaciones para mejorar el confort laboral.

Las labores de vigilancia de la salud se centraron sobre todo en la valoración de aquellas personas sensibles al riesgo de contagio, así como en la identificación de los contactos estrechos ante casos positivos. En cuanto a las campañas gestionadas por el Servicio de Prevención Mancomunado de Caser, en los primeros días de marzo se realizó la de donación sangre, que contó con 67 donantes.

En este área, las acciones formativas se focalizaron en materia de seguridad y prevención ante el coronavirus, tanto generales (a través de la Intranet) como especialmente de cara a la reincorporación presencial a las oficinas.

## IMPLICADOS CON LA COMUNICACIÓN

Noticias Breves siguió siendo la herramienta de comunicación más valorada. Creada en 2002, superó ya los 800 números, los cuales han difundido más de 2.400 noticias del Grupo.

Por su parte, la revista Avances permitió acercar trimestralmente a todo el equipo el conocimiento de las actividades y áreas del Grupo, así como las iniciativas y proyectos puestos en marcha.



## COMPROMETIDOS CON UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El Grupo, adherido desde 2015 a la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, es firme defensor de la dignidad de la mujer y la igualdad de trato, estando muy implicado en la erradicación de la violencia contra la mujer.

Con su incorporación a esta iniciativa asumió, desde su responsabilidad social corporativa, el compromiso expreso de colaborar en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género, tanto internamente como respecto a colaboradores y personal externo, y desarrollar iniciativas de información, divulgación y participación activa en los diferentes ámbitos para erradicar esta lacra social.

Asimismo, desde Caser se continuó trabajando en el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar, para ofrecer a los empleados servicios y actividades que hagan su vida más fácil y les permita disponer de mayor tiempo personal o una mejor distribución del mismo.



**CARLOS GONZÁLEZ PISÓN**  
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

¿Qué destacaría de este 2020?

En primer lugar, la rápida respuesta para garantizar la seguridad del equipo y en nuestras instalaciones, conjugar sus necesidades específicas con las corporativas, y minimizar el impacto de la pandemia en nuestra actividad global.

En segundo lugar, la capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias. Desde el primer momento, nos volcamos en conocer las necesidades de nuestros empleados respecto a la adopción del teletrabajo y en facilitarles los recursos necesarios para facilitar el desempeño de su labor. Su respuesta fue muy positiva, destacando cómo la Compañía estaba dando respuestas a la situación de manera eficaz.

En todo este proceso, la apuesta de Caser por la digitalización, en todos los niveles, nos ha permitido afrontar con éxito las nuevas situaciones y necesidades que han surgido.

¿Cómo avanzan en el desarrollo profesional del equipo?

A pesar de haber sido un año tan atípico, el Grupo cuenta ya con 5.100 personas, casi un 4% más respecto al año anterior. En 2020, hemos seguido trabajando en nuestra apuesta por la inclusión y el liderazgo femenino, tal y como marca iniciativa Talenta, así como por el desarrollo profesional de nuestro equipo con ambiciosos programas formativos.

De cara a futuro, seguiremos anticipándonos en la revolución que está experimentando nuestra sociedad y trabajando en los nuevos perfiles profesionales que nos permitirán responder en tiempo y forma a las necesidades de nuestros clientes.

La incorporación al Grupo Helvetia constituye, además una buena oportunidad para adaptar y desarrollar nuestras políticas de gestión de personas.