

16.

Recursos Humanos





Los esfuerzos puestos en el desarrollo de un modelo diversificado de negocio también resultaron muy positivos en Recursos Humanos. A cierre de 2019, el Grupo Caser alcanzó un equipo de 4.944 personas. Se trata de más de 600 nuevos profesionales -un incremento del 13.5%- respecto al año anterior.

Es importante destacar en el caso de los trabajadores dedicados a la actividad de Seguros, compuesto por 1.694 personas, que el 97% es fijo y tiene una antigüedad media de 14,6 años en la Compañía, siendo mayoritaria la presencia femenina -un 53,4% del total-. De todos ellos, el 8% de la plantilla trabaja con jornada reducida o a tiempo parcial.

Asimismo, tanto la captación del mejor talento como su desarrollo profesional concentraron gran parte de los recursos del área a lo largo del año, con el fin de cumplir con el firme compromiso con la Diversidad y la Inclusión por parte del Grupo.

APUESTA POR EL MEJOR TALENTO

Conscientes de la ventaja competitiva que supone contar con el mejor talento, durante el ejercicio que nos ocupa, se puso el foco en la selección y la capacitación de los equipos que conforman el Grupo. Para ello, se desarrollaron planes formativos cada vez más adaptados y personalizados en función del área y de las necesidades de cada empleado. Este cambio de modelo trajo consigo más rotaciones entre los departamentos y acciones de mentoring, con el fin de favorecer un mayor conocimiento práctico y técnico

del negocio entre todas las personas que forman parte de la aseguradora. En paralelo se continuó con el avance del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD), iniciado en 2017 para impulsar el talento de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, pudiesen tener la posibilidad de asumir nuevos desafíos. Así, 46 personas han participado en el mencionado programa de la reconocida escuela de negocios, Instituto de Empresa, en la que se realizaron varias formaciones y a las que les siguieron programas de coaching y mentoring con un total de 3.450 horas formativas centradas principalmente en el desarrollo de habilidades.





Adicionalmente, la continuidad de la edición del Programa de Jóvenes Talentos que se había puesto en marcha en 2018, supuso otro hito clave para el impulso de la gestión del talento. Creado para guiar y poner el foco en jóvenes profesionales con potencial y con proyección de futuro, contó con la participación de 19 personas que durante dos años realizan varias acciones formativas centradas en cinco áreas: conocimiento técnico de seguros, desarrollo de habilidades de gestión, desarrollo de habilidades directivas, idiomas, y acciones transversales de digitalización, inclusión y diversidad. El programa se complementa con acciones de mentoring, guiadas por directivos de la Compañía, además de la realización de un trabajo por equipos del diseño “Del Ciclo de vida de los productos Caser” en el que los participantes deberán poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades aprendidas.

Asimismo, se impulsaron diversos programas corporativos como el Plan Formativo de Digitalización y de Transformación Digital iniciado ya en el 2018. Si bien durante el pasado ejercicio el programa formativo tuvo el objetivo de concienciar a todos los empleados en la importancia de la transformación digital y su impacto en el cliente, en 2019 se profundizó en el desarrollo de herramientas y habilidades digitales necesarias para las personas que trabajan directamente en proyectos de digitalización. Asimismo, se comenzó a abordar

la formación en Ciberseguridad, que continuará en 2020 para toda la Compañía, y que busca sensibilizar sobre la importancia de la protección ante situaciones que puedan atentar contra nuestra seguridad informática. Además, a lo largo del año, se trabajó en la transformación cultural asociada a la digital, destacando una nueva iniciativa llamada “Digital Talks”, que estuvo basada en un ciclo de conferencias con expertos y reconocidos profesionales con experiencia en procesos de cambio y transformación. Durante este ejercicio participaron un total de 954 personas y se impartieron 6.640 horas de formación.

Otro hito importante fue el plan formativo enfocado en la Dirección Financiera y de Tecnología, donde se priorizó la formación en la adaptación a nuevas tecnologías de las personas que la integran y en la que participaron 185 personas con un total de 4.660 horas formativas. En otras áreas, el programa se centró en potenciar diversas habilidades, en concreto en el desarrollo de la comunicación para Gestores Telefónicos de Gestión Proactiva, Comunicación Asertiva para tramitadores de Defensa Jurídica y talleres prácticos de Presentaciones Eficaces, además de Formación de Formadores para colectivos que requerían de estas habilidades en su labor posterior como formadores internos. En estas acciones participaron un centenar de personas con un total de

CARLOS GONZÁLEZ PISÓN

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS DE CASER



¿Cómo se materializa la apuesta del Grupo por el talento?

Para todo el equipo de Caser, la captación y promoción del talento ha supuesto un eje importante a lo largo de todo el año. A lo largo del ejercicio se pusieron en marcha hasta 187 acciones formativas distintas. Se evolucionó todo el plan formativo en función del área y de las necesidades de cada empleado, se potenció la contratación de más de 1.000 nuevos profesionales en todo el

grupo - un incremento del 21% respecto al año anterior dando continuidad a diversos programas formativos corporativos. Todo ello supone un incremento total en horas formativas, 38.733 horas frente a ejercicios anteriores

¿Qué trascendencia tienen las políticas de diversidad e inclusión dentro del Grupo Caser?

Siempre ha supuesto una cuestión relevante y prioritaria dentro de la Compañía. En nuestro caso particular, cabe destacar Talenta, la iniciativa transversal lanzada hace un par de años con el objetivo de fomentar el talento femenino, finalizando en este ejercicio la Primera Promoción del Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino.



1.344 horas. En paralelo, se dio comienzo a un plan formativo en Comunicación para Gestores telefónicos de Asistencia en viaje que continuará durante el año 2020. Por último se mantuvo la presencia en programas de habilidades internacionales en escuelas de negocio de primer nivel, como Ashridge Business School o la London Business School. Ambos

programas dirigidos a todos los niveles, personas con potencial, mandos intermedios y directivos senior. Atendiendo a los datos, la Compañía mantuvo durante el año una firme apuesta por el talento y su gestión con un total de 38.733 horas de formación, 1.603 personas formadas y un total de 163 acciones realizadas.



TALENTO

Los equipos profesionales equilibrados favorecen la toma de decisiones y aportan más valor. Por ello, se marcó el objetivo de ser una de las empresas líderes en talento diverso en España en 2022. Para lograrlo, la Compañía siguió impulsado Talenta, la iniciativa transversal lanzada hace dos años para generar valor a través de la visión y el talento femenino. A finales de año se clausuró el primer programa formativo Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, en el que durante tres meses participaron 20 mujeres de diferentes áreas y negocios del Grupo. La primera promoción contó con una formación impartida en varias sesiones centradas, principalmente, en la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño de los retos actuales y futuros, con el objetivo de poner en

valor el talento y aporte femenino en los puestos directivos. La Primera Promoción del Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, refleja la fuerte apuesta del Grupo por el talento femenino que continuó con la reciente adhesión del Grupo Caser a la Red de Empresas comprometidas con la Diversidad y la Igualdad (ECDI) de INTRAMA, compuesta por profesionales, empresas e instituciones que trabajan con la finalidad de concienciar sobre la importancia de la aplicación de políticas de Gestión de la Diversidad en la empresa. Talenta fue reconocida por la firma de servicios profesionales de auditoría y consultoría, Grant Thornton, en su informe 'Women in Business 2019: hacia un avance real' como una de las iniciativas comprometidas con el impulso femenino.



MARCA EMPLEADORA DE TALENTO

Uno de los grandes hitos a destacar en este ejercicio fue el importante impulso que desde Recursos Humanos se realizó en la captación del mejor talento. Con un total de 1.365 entrevistas y 260 vacantes cubiertas en un tiempo medio de cierre de 36 días, la Compañía siguió potenciado la marca empleadora Caser.

Dentro de las iniciativas a mencionar a lo largo de 2019, destacó la mejora que se realizó en el espacio web “Trabaja con nosotros”, la identificación y puesta en marcha de diversas campañas en redes sociales, o nuestra presencia y captación de jóvenes profesionales en foros de empleo universitarios de primer nivel. Adicionalmente, se reforzó la imagen y el diseño de la web y se generaron vídeos testimoniales de empleados para explicar de una manera cercana y experiencial cuáles son las opciones de carrera e invitar a otros a sumarse. Al mismo tiempo, se aumentó la presencia en redes sociales, lo que nos permitió acercar la

propuesta a más candidatos y ampliar la base de datos a través de campañas específicas de emailing para determinados puestos. En paralelo, y dentro de nuestro empeño en fomentar la atracción de talento joven, se reforzó la presencia de la Compañía en foros como el organizado por Forempleo de la Universidad Carlos III de Madrid, fruto del cual se han incorporado a Caser jóvenes profesionales que buscan su primera oportunidad profesional. Por último y de acuerdo al firme compromiso con la Diversidad, y en referencia a incorporaciones, los porcentajes son de 47% hombres frente a un 53% mujeres, existiendo por tanto una representación femenina ligeramente mayoritaria. Esta igualdad fue reflejo de las entrevistas realizadas, paritarias en cifras; de un total de 1.365 entrevistas, un 48% se efectuaron a hombres frente a un 51% que fueron a mujeres. Adicionalmente se añadió una nueva medida de gran aceptación y acogida, como es el currículum ciego en todas nuestras ofertas internas de contratación. Con todo ello se buscó contribuir al desarrollo del negocio de la Compañía dando el mejor servicio en la creación de los equipos.

PLAN FORMATIVO DE DIGITALIZACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



A lo largo de este ejercicio se impulsaron diversos programas formativos corporativos como el Plan Formativo de Digitalización y de Transformación Digital, con el objetivo de la mejora continua de la estrategia corporativa de digitalización y omnicanalidad del Grupo.

Casernet, la intranet de la Compañía, se convirtió en 2019 en uno de los proyectos clave. Se evolucionó el enfoque para hacerlo

más funcional y colaborativo, se mejoró también el acceso mediante dispositivos móviles y, sobre todo, se optimizó la comunicación gracias a los espacios de colaboración. Asimismo, contó el avance en el desarrollo de la nueva intranet se fue validando mensualmente con un grupo de trabajo interno compuesto por las áreas de Transformación Digital, Multicanalidad, Control y Gestión de Riesgos, Recursos Humanos y Sistemas de Información.



PREVENCIÓN Y SALUD DE LOS EMPLEADOS

Dentro de las acciones de promoción de la salud, se llevaron a cabo 771 revisiones médicas, de las que 734 correspondieron al negocio asegurador, y el resto al negocio de clínicas dentales. Un dato, que supuso un alcance del 43,5% de la plantilla, en línea con los porcentajes de anteriores años.

Por su parte, el Servicio Médico que atendió la Consulta en la Sede Social del Grupo, también desempeñó un papel importante en la prevención y cuidado de la salud de todos los trabajadores de las oficinas centrales de la Compañía, destacando las 1.287 consultas atendidas o los 21 artículos sobre diferentes temas de salud publicados a través de Casernet.

Asimismo, a lo largo del presente ejercicio se realizaron otras acciones de concienciación, como la campaña de salud visual en colaboración con Vissum, en el que se contó con la participación de 300 empleados de nuestra Sede Social, la campaña anual de vacunación antigripal, o las campañas de donación de sangre para la Cruz Roja con una participación de 170 personas. De la misma forma, se mantuvo la formación en hábitos saludables, así como las sesiones en *Mindfulness*, sumando a lo largo del año cerca de 1.000 horas impartidas, formándose a algo más de 200 empleados.



Cabe destacar también, el número de accidentes de trabajo –tanto aquellos procesos que causan baja médica como los que no–, que alcanzó la cifra de 33, siendo el 89% de ellos causados en los periodos de ida y vuelta al trabajo, conocidos como “*accidentes in itinere*”.

Desde el Grupo Caser, 2019 fue un año para seguir avanzando en los procesos de digitalización en materia de prevención de riesgos laborales, mediante la implantación del módulo de inspecciones de 6Conecta -con quién ya colaboramos en la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)- para realizar, a través de dispositivos móviles, desde inspecciones hasta auditorías, además de reportar incidentes in situ o en tiempo real.

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de fomentar la comunicación interna y el debate, así como facilitar la información de todas las acciones del Grupo, se continuó con la publicación de la revista interna Avances, que incluye documentos, fotos adicionales y vídeos de todos los hitos que a lo largo del ejercicio actual se han ido superando en la Compañía. Además, las Noticias Breves, fueron la herramienta de comunicación más valorada. Creada en 2002, alcanzó los 774 números en el ejercicio actual. En ellos, se plasmaron más de 2.100 noticias internas del Grupo.



COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Para el Grupo Caser, el valor de la diversidad en todos sus ámbitos de significado -generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes- supuso, un año más, un pilar fundamental para la generación de ideas y perspectivas distintas e innovadoras, viéndose reflejado en los resultados de la Compañía y maximizando el talento.

Siguiendo esta línea durante 2019 se creó un Programa Formativo de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino en colaboración con Talenta y con el apoyo de la Escuela de negocios EOI, Escuela de Organización Industrial. Con la participación total de 20 mujeres provenientes de diferentes empresas del Grupo -referentes ya en sus áreas de gestión-, se buscó reforzar e impulsar su evolución profesional. El programa mantendrá su continuidad en los siguientes años y contará con el desarrollo de un *mentoring* interno liderado por nuestro Comité de Dirección.

En paralelo, el Grupo también participó en la Semana del Seguro en la mesa redonda titulada “*Talento sin género: asegurando el futuro*” en la que se incluyó a un numeroso grupo de mujeres directivas que explicaron los retos a los que a los que se enfrenta el liderazgo femenino.

Por último, Caser Seguros y Caser Residencial, se adhirieron al sello Charter para la Diversidad en España, promovido por la Comisión Europa, como una muestra más de la Compañía para manifestar su compromiso con la diversidad.





ACCIÓN SOCIAL

VOLUNTARIADO

Todos los profesionales que conforman el Grupo participaron durante el año en actividades de la Fundación Caser, dando apoyo a iniciativas como la formación a personas con discapacidad. Con una media de 12 alumnos por curso, 25 voluntarios impartieron cinco cursos de dos horas de duración cada uno sobre informática básica, atención telefónica y seguros. Además, se llevaron a cabo las jornadas de Formación para padres de niños con discapacidad, en las que una veintena de voluntarios de la Compañía cuidaron de los niños con discapacidad y sus hermanos para que los padres pudieran asistir al taller.

De la misma forma, también se trabajó en el voluntariado de Acción Social a través de torneos benéficos o la recogida de alimentos anual que en este ejercicio aportó una tonelada de alimentos y productos de higiene a favor de Manos de Ayuda Social, un pequeño comedor social que da de comer al día a unas 100 personas. La iniciativa “Te invito cenar” consiguió por séptimo año consecutivo que más de 1.000 personas sin recursos recibiesen una cena de Navidad de la mano de los mejores chefs del país. Una acción social en la que el Grupo participó con 46 empleados voluntarios que ofrecieron su ayuda para la realización de la misma.

FUNDACIÓN SEUR

A lo largo del presente ejercicio, el Grupo continuó manteniendo el acuerdo de Colaboración con la Fundación

SEUR y su iniciativa Tapones para una nueva Vida. En 2019 se entregó a la organización 510 kilos de tapones, lo que equivale a 255.000 tapones, recogidos en las distintas oficinas del Grupo.

DESARROLLO SOSTENIBLE

La Compañía continuó implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos. Durante el año se alcanzó un 10% de ahorro en consumo eléctrico, una cifra que mejora el consumo respecto a años anteriores y avala el compromiso del Grupo. Además, se siguió trabajando en la gestión del agua y el control de los residuos generados.

OTRAS COLABORACIONES

Son numerosos los proyectos solidarios en los que se embarcó la Compañía a lo largo de 2019. Caser se encargó del coste de la prima de los seguros de accidentes y RC de las actividades de ocio y formación organizadas por las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Dedines, Desarrollo y Asistencia, Fundación Golfín, CESAL, Fundación Maria Paz Jiménez Casado, AMATE Tenerife y Manos de Ayuda Social, como parte de los numerosos proyectos solidarios en los que se embarca la Compañía. Igualmente se ha colaborado con iniciativas de otras instituciones y fundaciones, entre otras, Aladina, Síndrome Down de Madrid, Próximo Próximo. En paralelo también se contrataron servicios a los Centros Especiales de Empleo (CEE) de AFANIAS y PRODIS por 380.000 euros

