

18

RECURSOS HUMANOS

La plantilla del Grupo Caser aumentó un 8% en 2017



El equipo de Recursos Humanos.

A cierre de 2017, 3.897 personas forman parte del equipo del Grupo Caser. Se trata de cerca de 300 personas más –un incremento del 8%– respecto al año anterior, debido principalmente al desarrollo de las actividades de Diversificación.

El 98% del equipo dedicado a la actividad de Seguros, compuesto por 1.634 personas, es fijo y tiene una antigüedad media de 14,2 años en la Compañía, siendo mayoritaria la presencia femenina con un 54% del total de la plantilla.

APUESTA POR EL TALENTO

Durante el ejercicio que nos ocupa concluyó la primera edición del Programa de Potencial y Talento. Con una duración de dos años, ha contado con varias acciones formativas centradas principalmente en tres ejes: el desarrollo de habilidades profesionales, un plan de rotaciones por diversas áreas de la Compañía y formación interna en lo que se ha denominado “El Ciclo de Vida de una Póliza”. Los propios participantes del programa han actuado como ponentes, difundiendo su conocimiento sobre procesos internos y compartiendo casos prácticos con el conjunto de sus compañeros. Todo ello ha contribuido a potenciar su *networking* interno y su conocimiento de otras áreas y negocios.

Igualmente ha finalizado el Programa Compromiso, dedicado al perfeccionamiento de habilidades personales y desarrollado durante los años

En 2017 se presentó la primera edición del Programa de Desarrollo de Directivos, una clara apuesta por el talento

2015, 2016 y 2017; en total han participado 247 responsables con equipos a su cargo. Asimismo, y en el ámbito de Tecnología, después de haber finalizado el Programa para Jefes de Proyecto de Informática iniciado durante 2016, comenzamos en el último trimestre un Programa de habilidades para Técnicos de Sistemas, buscando complementar su actividad especializada en tecnología con las habilidades propias del trabajo en equipo y del servicio al cliente. En este campo, se ha impartido formación dirigida a la especialización en herramientas informáticas, imprescindibles para adaptar los conocimientos a las novedades tecnológicas del futuro.

También ha continuado la atención a las necesidades formativas específicas de las distintas Direcciones, como Solvencia II, formación normativa y seminarios especializados para adaptar los conocimientos a las novedades del mercado y de la legislación.

Durante el último trimestre de 2017 se presentó la primera edición del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) en el que participan 48 personas. Dicho programa contempla la puesta en marcha de planes de acción formativos y de desarrollo



CARLOS GONZÁLEZ PISÓN

Director de Recursos Humanos

¿Cómo se materializa la apuesta de la Compañía por la formación de su equipo?

A lo largo del ejercicio se pusieron en marcha hasta 187 acciones formativas distintas. Todas ellas atienden necesidades y áreas concretas de mejora. En paralelo, desarrollamos formación específica para abordar el proceso de transformación digital en el que estamos inmersos. En total se impartieron más de 30.500 horas de formación.

Y en cuanto a la selección de equipos, ¿qué destacaría?

Queremos poner en valor el papel que tiene la empresa como

empleador. Por ello hemos trabajado la marca, creando un espacio destinado a dar a conocer quiénes somos, cuáles son nuestros mejores atributos y por qué se reconoce nuestra oferta en el mercado.

¿Qué papel tiene la diversidad en Caser?

Cada día es un asunto más relevante en la gestión de los recursos humanos de una compañía. En nuestro caso particular, cabe destacar Talenta, que se presentó durante este ejercicio. Se trata de una iniciativa transversal para impulsar la visibilidad y diversidad del talento femenino en nuestro Grupo.

A lo largo de 2017 se impartieron más de 30.500 horas de formación en 187 cursos

individualizados, diseñados en función de las necesidades y áreas de mejora de cada participante detectadas previamente a través de la realización de *Development Centers*. Adicionalmente el programa se completa con una formación guiada impartida por el Instituto de Empresa, denominada "Capacidades Directivas" y basada en el desarrollo de competencias como Visión Estratégica, Gestión del Cambio, Liderazgo y Digitalización.

En resumen, a lo largo de 2017 se impartieron más de 30.500 horas de formación en 187 acciones formativas. De cara a 2018 y para alinear las necesidades con el desarrollo del negocio, se ha iniciado en este final de año un proceso de Detección de Necesidades de Formación, orientada a recoger, priorizar, planificar y programar el futuro de la formación, recogiendo de primera mano las solicitudes de las distintas Direcciones.

Adicionalmente, y tras la realización de una encuesta de madurez digital dirigida a 250 personas, durante 2018 se abordarán varias acciones formativas destinadas a impulsar la digitalización y el cambio cultural que



Talenta

En el ámbito de la Diversidad, se ha puesto en marcha en la Compañía la iniciativa Talenta, que surge con un sentido transversal para impulsar la visibilidad y diversidad del talento en nuestro Grupo. Desarrollada por catorce mujeres con puestos de responsabilidad, que representan todas las Direcciones de la Aseguradora, Talenta tiene como misión la creación de valor a través de la visión y el talento femenino, impulsando la diversidad como base para enriquecer la estrategia de Caser. Talenta nace con la visión de disponer de una destacada cultura de igualdad de oportunidades, basada en la meritocracia, que fomente el liderazgo, capitalice la diversidad y el desarrollo personal, siendo atractiva para todos nuestros grupos de interés. Talenta ha puesto en marcha un Plan a cuatro años basado en cuatro ejes principales –Capital Humano, Cultura, Posicionamiento y *Networking*– cuya evolución y consecución se medirá a través de diferentes indicadores.

Equipo de la iniciativa Talenta.

FORMACIÓN 2017*

Nº de cursos	187
Nº de personas formadas	1.124
Nº de asistentes	2.560
Nº de horas de formación	30.511

* Formación en el área de Seguros, no incluye la formación en las actividades de Diversificación.

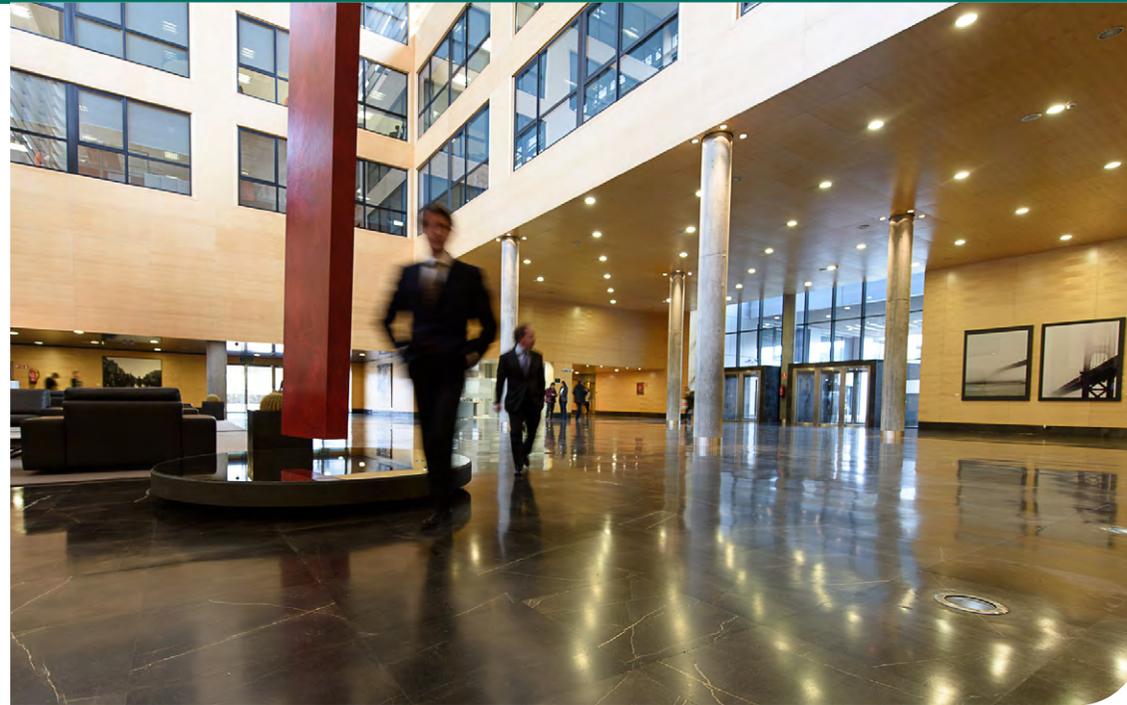
supone. En este mismo sentido, desde Recursos Humanos se ha fomentado el uso de tecnologías de aprendizaje móvil. Así, se implementó una nueva plataforma de idiomas 100% digital y multidispositivo para toda la plantilla.

Durante el año 2017 se han celebrado los Exámenes de Promoción establecidos en el Convenio de Seguros, con la novedad de que han sido realizados a través del Aula Virtual, con el objetivo de facilitar el acceso a los contenidos e impulsar la digitalización.

SELECCIÓN

A lo largo del año se realizaron 923 entrevistas y se cubrieron 167 vacantes en un tiempo medio de 32 días. En los procesos de selección se incorporaron nuevas pruebas, que nos permiten garantizar un mejor ajuste al puesto y asegurar los mejores candidatos disponibles. Adicionalmente se ha completado el proceso de selección con las encuestas de servicio, en las que recogemos la valoración de los responsables y sus sugerencias de mejora. En esta misma línea, promovemos el seguimiento y acompañamiento de las nuevas incorporaciones junto con la identificación del mejor talento, con entrevistas y encuestas de seguimiento que permiten conocer el desarrollo y avance de nuestros mejores profesionales.

En paralelo se trabajó en la marca empleadora creando la **Web de Empleo de Caser**. Se trata de un espacio destinado a dar a conocer quiénes somos, cuáles son nuestros



43%

DE LA PLANTILLA REALIZÓ REVISIONES MÉDICAS ESPECÍFICAS AL PUESTO DE TRABAJO

mejores atributos y cuál es nuestra oferta de valor para aquellos que quieran sumarse al proyecto Caser.

PREVENCIÓN Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

En cuanto a Vigilancia de la Salud, un 43% de la plantilla ha realizado revisiones médicas específicas al puesto de trabajo. Asimismo, se ha producido un incremento significativo de la formación en salud laboral, tanto en horas de formación como en personal formado. Así, se produjo un aumento del 46% de las horas impartidas y de un 30% del número de personal formado. Destacan formaciones como la de Hábitos saludables, Gestión de Estrés y otras para colectivos específicos como el Taller de Voz, dirigida a gestores de llamadas. Los costes

estimados de accidentabilidad, derivados de accidentes de trabajo, se han reducido un 26%.

Se ha incrementado el número de espacios cardioprottegidos. Además de la Sede Social, que es espacio cardioprottegido desde el año 2011, se han instalado desfibriladores en todas las clínicas dentales, diez en total, distribuidas por la geografía nacional.

Se han realizado también dos campañas de donación de sangre en la Sede Social con la Cruz Roja.

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de facilitar la comunicación y fomentar foros de debate, se llevan a cabo Desayunos de Trabajo

en los que participan personas de distintas áreas de la organización con un miembro del Comité de Dirección. En este ejercicio han pasado 200 personas y desde su implantación más de 3.500.

En 2017 han asistido un mayor número de personas a cada una de las reuniones y han podido conocer de la mano del Comité de Dirección las diferentes direcciones bajo su responsabilidad, así como sus objetivos, presupuestos y proyectos principales para este ejercicio vinculados al Plan Estratégico.

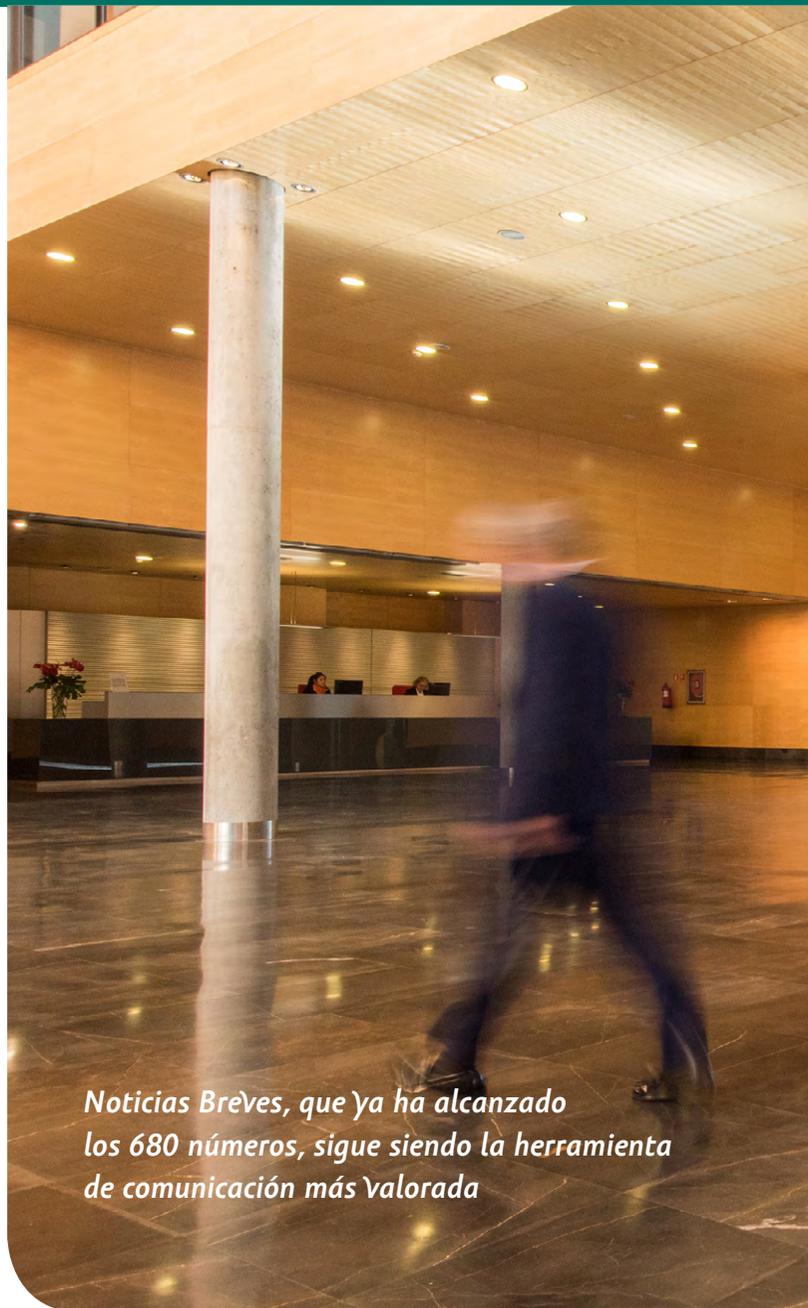
Noticias Breves sigue siendo la herramienta de comunicación más valorada. Creada en 2002, ya se han alcanzado los 680 números, en los que se han plasmado más de 1.900 noticias.

Se ha elaborado un video de bienvenida para facilitar el conocimiento de la Organización en los primeros días de las personas recién incorporadas.

VIOLENCIA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

En colaboración con la asociación de amistad hispano-francesa, Mujeres Avenir, Caser patrocinó por segundo año consecutivo un acto con ocasión del Día internacional de la eliminación de la Violencia Contra la Mujer (25 de noviembre).

Entre las iniciativas de información y difusión derivadas de la adhesión en 2015 a la iniciativa "Empresas por



Noticias Breves, que ya ha alcanzado los 680 números, sigue siendo la herramienta de comunicación más valorada

una Sociedad Libre de Violencia de Género", se ha creado una sección específica en la intranet corporativa en la que se pueden consultar los principios de la Red de Empresas.

En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar, tienen especial importancia las acciones desarrolladas en Caser para organizar actividades dirigidas a los hijos de empleados en días no lectivos, pero laborables para los padres. El objetivo es permitirles compaginar su trabajo con los calendarios escolares. Durante 2017 se realizaron dos jornadas, con un total de 300 plazas para niños de entre 4 y 12 años de edad.

Cabe destacar la iniciativa de la empresa de puestos en teletrabajo en los CRC y áreas de Producción. Todos los puestos han sido cubiertos voluntariamente por mujeres, que lo ven como una medida eficaz que facilita la conciliación del trabajo con sus obligaciones familiares.

Se implantaron dos nuevos servicios en la Sede Social: recogida de los vehículos en el *parking* de la oficina para cambio de neumáticos y amortiguadores en los talleres concertados de la Compañía a precios especiales y HomePaq de Correos, que facilita el envío y recogida de sobres o paquetes a cualquier hora del día. Vienen a unirse a otros ya existentes, como son: consulta médica, espacio de cardioprotección, oficina bancaria y cajero automático, fisioterapia, lavado y revisión de vehículos, tinte y reparación de calzado.



Acción Social

VOLUNTARIADO

El equipo de Caser ha participado en distintas acciones de voluntariado para apoyar proyectos de la Fundación Caser, entre los que destacan la participación en el programa Playas Accesibles, el voluntariado *online* para desarrollar la aplicación Goody (que fomenta la autonomía de los niños, la salud y los hábitos saludables) y apoyar las sesiones de *coaching* y talleres para familias con niños con discapacidad.

PROGRAMA PROMENTOR

Con la finalidad de continuar impulsando la contratación de personas con discapacidad intelectual y facilitar su acceso al mercado laboral, Caser sigue colaborando con el programa Promentor de la Fundación Prodis. Actualmente trabajan en el Grupo tres empleados procedentes de este programa: dos en la Sede Social de Caser y un tercero en la residencia para personas mayores de Santa Hortensia (Madrid).

OTRAS COLABORACIONES

Caser asume el 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, Desarrollo y Asistencia, Nazaret, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social.

Son numerosos los proyectos solidarios en los que se embarca la Compañía. Así, y por undécimo año consecutivo, ha donado los trofeos entregados en

los torneos de pádel y golf de la Fundación Síndrome de Down, y ha participado en la recogida de 1.680 kilos de tapones para la iniciativa "Tapones para una nueva vida" de la Fundación Seur. Además, realizó donaciones a la Fundación Aladina, colaboró en la organización del Minimarató de Madrid de la Fundación Create y con el proyecto solidario de la ONG Censal, "Te invito a cenar".

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Entre las distintas actividades deportivas que se impulsan desde el área de Recursos Humanos de Caser destaca la clasificación, por tercer año consecutivo, del equipo representante de Caser para la fase final del Campeonato de España de Pádel de Empresas, promovido por Expansión Madison y la Federación Española de Pádel, donde obtuvo la medalla de bronce. Caser patrocinó el VII torneo de Pádel Solidario organizado por la Asociación de Voluntarios de Marsh (AVM) a favor de la Fundación Pequeño Deseo, en el que la pareja ganadora de la categoría femenina y la pareja subcampeona de la categoría masculina estaban formadas por integrantes de Caser.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Como parte de su compromiso con el medio ambiente, la Compañía continúa implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos. Entre otras cuestiones, y como hecho destacable, se redujo en un 27% la cantidad de residuos electrónicos.