



# 17 Recursos Humanos

La plantilla del Grupo Caser aumentó un 10% en 2018



Recursos Humanos y Transformación Digital han trabajado juntos en un itinerario formativo destinado a impulsar la cultura digital en la Compañía.



### EL DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS DE DIVERSIFICACIÓN DEL GRUPO CASER HA HECHO QUE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LO INTEGRAN SE INCREMENTASE EN UN 10% HASTA LAS 4.279.

Si bien el número de las que se dedican a la actividad aseguradora se mantuvo estable en 1.665 personas, en Diversificación creció un 16% debido a la incorporación a la actividad de nuevos centros de Caser Residencial y Hospitales Parque.

## El equipo de personas dedicado a la actividad de seguros tiene una edad media de 45 años y 14,4 años de antigüedad

Con una media de edad de 45 años y una antigüedad de 14,4 años, el 97% del equipo dedicado a la actividad de Seguros es fijo. Por género, el 54% son mujeres y el 46% hombres. El 8% de la plantilla trabaja con jornada reducida o a tiempo parcial.

### Impulsar el mejor talento

Actualmente 46 personas forman parte del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) que se inició en 2017 con el objetivo de impulsar el talento interno de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, puedan asumir nuevos desafíos. Tras la realización de varios *development centres*, se han abordado

acciones formativas y de desarrollo de carrera adaptadas a cada participante. El programa, de dos años de duración, continuará durante el ejercicio 2019 con acciones basadas en el aprendizaje experiencial, enfocadas principalmente a guiar a sus participantes mediante acciones de *coaching* y de *mentoring* y en el conocimiento interno de áreas y negocios distintos a los de origen.

En 2018 comenzó el Programa Jóvenes Talentos que guía y pone el foco en personas con potencial de proyección a futuro. Veinte personas forman parte de esta edición que tendrá dos años de duración y pondrá en marcha acciones formativas centradas en cinco ejes: conocimiento técnico de seguros, desarrollo de habilidades financieras y de gestión, desarrollo de habilidades directivas, idiomas, y acciones transversales de digitalización y diversidad. Se complementará con *mentoring* guiado por directivos de la Compañía y con el trabajo por equipos en el diseño del *Ciclo de vida de los productos Caser* donde los participantes deberán poner en práctica todos sus mejores conocimientos y habilidades aprendidas durante el desarrollo del programa.

El Plan de Digitalización y de Transformación Digital ha nacido este ejercicio con el ambicioso objetivo de concienciar al equipo dedicado a la actividad aseguradora acerca de la importancia de la transformación digital y de los nuevos modelos de negocio en evolución, >



**CARLOS GONZÁLEZ PISÓN**

Director de Recursos Humanos

**¿Cómo se impulsa la apuesta por el talento?** Es un reto clave para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Estratégico en vigor. Son varias las palancas, y la formación un importante motor. Entre las más de 135 acciones formativas que se pusieron en marcha para el negocio asegurador, destaca el Programa de Desarrollo de Directivos, en el que participan 46 personas y que se puso en marcha para impulsar el talento interno de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, puedan asumir nuevos desafíos. Otro programa, el de Jóvenes Talentos, merece ser mencionado por lo que supone para la apuesta por las aptitudes.

**¿Qué transcendencia tiene la marca en la selección de personas?**

Si siempre ha sido una cuestión relevante, en los próximos años pasará a ser determinante. Ser una empresa atractiva es fundamental para retener talento, pero también hay que mostrárselo a las personas que serán parte del equipo. Por eso hemos puesto especial énfasis en dar a conocer nuestras fortalezas a todos los candidatos a través de la difusión no sólo de las ofertas de empleo, sino también de la actualidad del Grupo, poniendo en valor los beneficios para empleados y los mejores atributos como Compañía.



## Formación 2018

Nº de acciones formativas	135
Nº de ediciones	142
Nº de personas formadas	1.597
Nº de asistentes	7.577
Nº de horas de formación	38.195

acompañados de la necesaria transformación cultural y de las capacidades que esta nueva era nos exige, incluyendo nuevas formas de comunicarnos de manera segura en lo que se denomina Ciberseguridad.

Se han impulsado varios planes formativos, como es el caso del dirigido al equipo comercial de la Dirección de Negocio de Agentes y Corredores. Un ambicioso plan tanto en volumen — 140 participantes — como en complejidad, al atender acciones de *coaching* por equipos, y al desarrollo otras totalmente personalizadas. Contempla adicionalmente formación para los directores comerciales en liderazgo desde la gestión del alto rendimiento y el impulso de la difusión del conocimiento interno colaborativo con el análisis de casos y mejores prácticas comerciales identificadas entre todo el equipo comercial y puestas en común a través de metodologías digitales *online*, por ejemplo, comunidades de aprendizaje.

La Dirección Financiera y de Tecnología ha sido este año de nuevo un importante motor de impulso en un plan que se inició en 2017 con la formación en habilidades centrado en los Jefes de Proyecto y que este año se ha enfocado en los técnicos de los equipos de la Dirección de IT. Se han impartido talleres de Comunicación y Orientación al cliente, competencias muy importantes en el desarrollo de la actividad de los participantes y su relación con el cliente interno.

El itinerario ha finalizado con la conferencia sobre las Competencias que serán imprescindibles en el futuro próximo. En este Proyecto, de dos años de duración, han participado 98 personas que han recibido un total de 36 horas formativas.

En cuanto a acciones formativas transversales destacan las centradas en Design Thinking y Customer Experience orientadas a la Áreas de Clientes y Producto, la formación normativa, y los seminarios especializados para adaptar los conocimientos a las novedades del mercado y de la legislación.

Por último continuamos con los programas de habilidades internacionales en escuelas de negocio de primer nivel, como Ashridge Business School o la London Business School, ambas en Reino Unido. Estos programas están dirigidos a todos los niveles.

### LOS AVANCES DE TALENTA

**Talenta, la iniciativa transversal que impulsa la visibilidad y la diversidad del talento en el Grupo Caser, avanzó en el plan que trabaja cuatro perspectivas fundamentales para la consecución de sus objetivos: capital humano, cultura, posicionamiento y *networking*. Así, realizó en 2018 una ambiciosa propuesta de medidas de conciliación y se plantearon los criterios de diversidad de género para aplicar en los procesos de selección, se lanzó la primera Encuesta de Diversidad en el Grupo y se celebraron las primeras sesiones del Plan de Divulgación, entre otros. En paralelo, la participación en ponencias y eventos, y la intensificación de la comunicación contribuyeron a posicionar a Caser como empresa comprometida con la diversidad.**

Atendiendo a los datos se mantiene la apuesta por el talento incrementando las horas formativas totales que este año en concreto han sido de 38.195 frente a las 30.524 del año anterior y las 22.471 de 2016. La media de horas de formación por empleado se sitúa en 23 horas frente a las 19 horas del año anterior. Igualmente se inició un proceso de Detección de Necesidades de Formación orientado a recoger, priorizar, planificar y programar el futuro de la formación.

Por último, durante el ejercicio se celebraron los exámenes de promoción establecidos en el Convenio de Seguros, pudiendo acceder a todos los contenidos de manera digital.



## Selección 2018

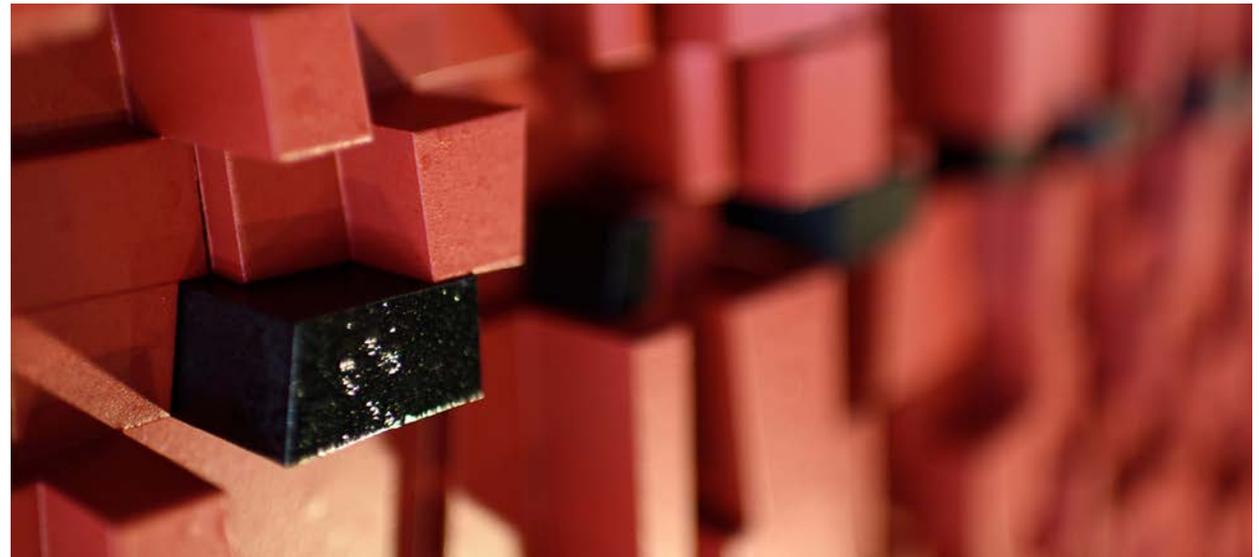


En lo que se refiere al área de Gestión de Personal, cabe destacar el desarrollo del proyecto para la migración de la aplicación de nómina, control de presencia y Autoservicio del empleado de todas las sociedades del Grupo a la solución PeopleNet de Meta4 Cloud. Por otra parte, a finales de 2018 237 personas se benefician de Flexicaser, el Sistema de retribución flexible de la Compañía.

### Una potente marca empleadora

Uno de los grandes hitos a destacar en este ejercicio es el gran impulso a la dimensión empleadora de la marca Caser en distintos entornos.

Con el espacio web de empleo *Trabaja con nosotros* como referencia hemos dado a conocer nuestra oferta de valor a los



candidatos a través de la difusión de nuestras ofertas y de nuestros mejores atributos como Compañía, y adicionalmente con nuestra presencia en eventos nacionales de gran reputación como el Foro de Empleo Carlos III de Madrid.

Un innovador Programa de Acogida se ha puesto en marcha con especial cuidado en reseñar la importancia del momento como el inicio de un gran proyecto de futuro. Se trata de un programa de seis meses de duración combinado con acciones formativas e informativas. Sesiones de bienvenida, desayunos profesionales, y el diseño de un útil *welcome pack*.

### Prevención y salud de los trabajadores

Dentro de las acciones de protección de la salud, conforme a los protocolos médicos específicos al puesto de trabajo, se han realizado 784 revisiones médicas, lo que supone un alcance del 46% de la plantilla. Como consecuencia del compromiso por crear entornos más seguros y saludables, se ha incrementado la oferta formativa, así como el número de horas y asistentes a las formaciones en materia de seguridad y salud. Destacan este año, las sesiones en hábitos saludables, Mindfulness y la técnica Alexander en educación postural.



El número de accidentes de trabajo (procesos que causan baja médica, como los que no), ha sido de 23, siendo el 91% de ellos causados en los periodos de ida y vuelta al trabajo (*in itinere*). Los niveles de accidentabilidad laboral, continúan siendo muy bajos, suponiendo —en el caso de los accidentes de trabajo con baja médica— un 0.10% del absentismo de la Compañía para la actividad aseguradora.

Se trabajó también en la mejora de los procesos de intercambio de documentación con las empresas colaboradoras que desarrollan su actividad en nuestros centros de trabajo, con la implantación de la aplicación web 6Conecta.

## A lo largo de 2018 se han realizado 784 revisiones médicas, lo que supone un alcance del 46% de la plantilla

Asimismo durante este año se ha auditado el sistema de gestión de Seguridad y Salud, emitiéndose dictamen favorable, y se ha lanzado la actualización de la evaluación psicosocial, que se ha dividido en dos fases, una cuantitativa, a través de una encuesta *online* bajo la metodología F-Psico; y otra cualitativa, mediante la formación de varios grupos de trabajo.

### Comunicación

La revista interna Avances estrenó durante el segundo trimestre su formato digital, que permite una mayor accesibilidad y la posibilidad de incorporar documentos, fotos adicionales o vídeos a las noticias y artículos que contiene.

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 mil novecientas noticias.

### Violencia de género, diversidad y conciliación

Tras la incorporación en 2015 de Caser a la iniciativa de sensibilización *Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género* asumimos, desde la responsabilidad social de la empresa, el compromiso de colaborar en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género tanto entre el equipo del Grupo como también entre colaboradores y personal externo así como otras iniciativas de información, divulgación y participación activa en los diferentes ámbitos de la lucha para erradicar esta lacra social.

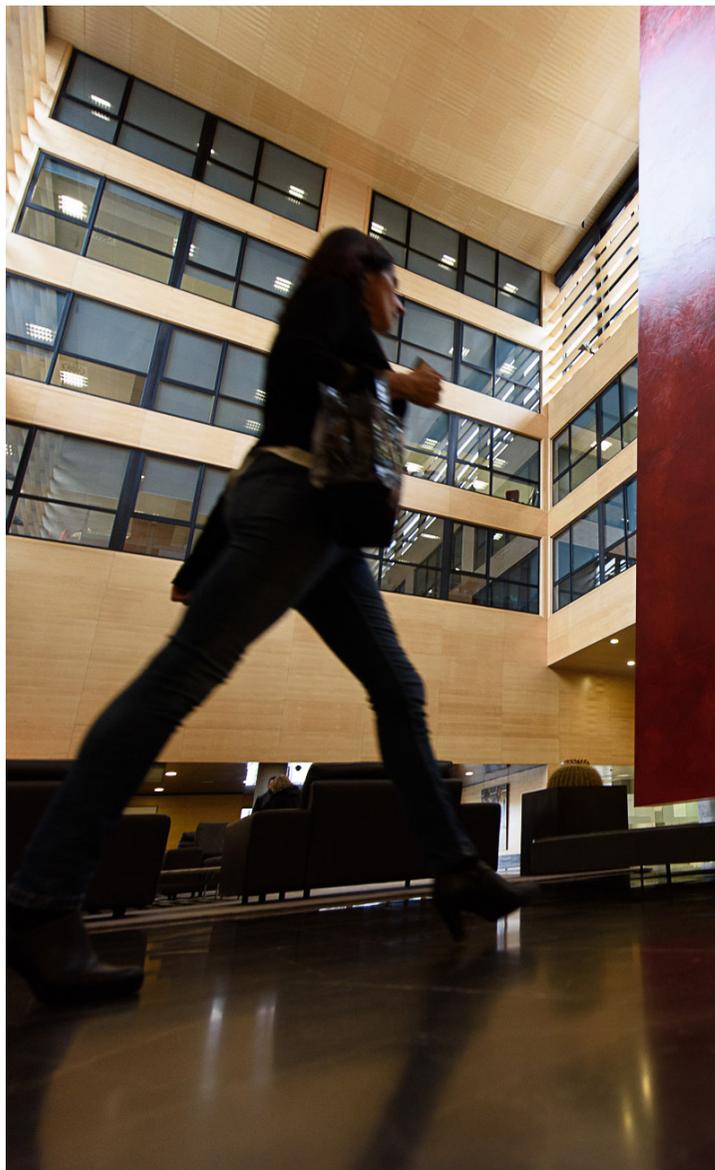
Entre las iniciativas de información y difusión de las campañas desarrolladas por el Ministerio, se ha creado una sección específica en la intranet corporativa donde consultar los distintos soportes y materiales de la campaña.

Respecto a la conciliación de la vida laboral y familiar, y con el objetivo de facilitar una mejor

distribución del tiempo, se continúan ofreciendo medidas como:

- La organización de actividades 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, y así se desarrollaron dos jornadas de *Día sin cole*, con un total de 300 plazas para niños entre 4 y 12 años de edad.
- Se facilitan *plazas rosas* de aparcamiento para mujeres en estado de gestación (a partir de la semana 16) que vengan a trabajar en su vehículo particular, medida de la que se han beneficiado 15 mujeres durante el año.
- Otros servicios ofrecidos en la Sede Social de la Compañía (donde se concentra el 75% de la plantilla) como consulta médica, oficina bancaria y cajero automático, servicio de fisioterapia, lavado y revisión de vehículos, recogida de los vehículos en el aparcamiento para cambio de neumáticos y amortiguadores en los talleres concertados, tinte y reparación de calzado o el servicios HomePaq de Correos entre otros.

Caser ha participado, por tercer año consecutivo, en el Tercer Campeonato de España de Pádel Empresas, clasificándose para la fase final de este Campeonato, promovido por Expansión Madison y la Federación Española de Pádel, resultando en una meritoria cuarta posición.



## 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 el programa Escuela de Héroes en Boadilla del Monte (que fomenta la autonomía de los niños, la salud y los hábitos saludables) y el apoyo a las sesiones de *coaching* y talleres para familias con niños con discapacidad. La iniciativa *Le damos la vuelta al mundo* animó a más de 300 empleados del Grupo asegurador a adquirir hábitos saludables y a acumular kilómetros para dar la vuelta al mundo y donarlos a dos entidades: la Fundación Menudos Corazones y el Hospital Nacional de Parapléjicos.

### Programa Promotor

Actualmente, trabajan en el Grupo tres personas procedentes de este programa de la Fundación Prodis: dos en la Sede Social de Caser y un tercero en la residencia para personas mayores de Santa Hortensia (Madrid).

### Fundación Seur

Desde la firma en abril de 2015 del acuerdo de Colaboración con la Fundación Seur para unirnos a su iniciativa *Taponos para una nueva vida*, se han entregado a la organización 2.220 kilos de taponos, lo que equivale a 111.000 unidades, recogidos en las distintas oficinas del Grupo.

### Otras colaboraciones

Caser se hace cargo 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, Desarrollo y Asistencia, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social. Son numerosos los 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, Dedines, Create y Censal.

**Entre las principales acciones de voluntariado destacan los apoyos al programa de hábitos saludables para niños y a los talleres para familias de niños con discapacidad**

### Desarrollo sostenible

La Compañía continuó desarrollando e implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos. Cuidó igualmente los consumos de agua y la gestión de residuos.