

13

SECRETARÍA GENERAL

GRANDES CAMBIOS POR EL PLAN ESTRATÉGICO 2013-15



Carlos González Pisón

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS



¿Cómo se fomenta la Comunicación Interna en Caser?

Entre otras iniciativas, organizamos foros de debate que se llevan a cabo mediante el formato de 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 220 personas y desde su implantación, más de 2.900. En septiembre de 2014 se puso en marcha un nuevo formato de estos desayunos con un mayor número de asistentes y en los que se presentaba cada una de las direcciones incluyendo cifras y objetivos para 2015. Por otro lado, en el año pasado celebramos el número 500 de Noticias Breves, soporte de comunicación que se creó en 2002 y se lanzó un nuevo boletín de comunicación interna, *¿Sabías qué?*, con la finalidad de dar información con un formato directo y periodístico sobre noticias, indicadores, cifras

de negocio y logros, entre otros. Por último, se pusieron en marcha las intranets de las compañías del Grupo que hasta ahora no existían.

La conciliación laboral y familiar, ¿es una realidad en la Compañía?

Procuramos que lo sea. En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar tienen especial importancia las acciones desarrolladas para organizar 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. Durante este ejercicio, se han realizado dos jornadas, con un total de 300 plazas para niños entre cuatro y doce años de edad. También cabe destacar la iniciativa de la empresa de puestos de Teletrabajo, de los cuales durante 2014 se han dispuesto 14 en los CRC'S y áreas de Producción. La medida implantada en 2010, "plazas rosas", sigue teniendo mucha aceptación al reservarse plazas en el parking

para mujeres en avanzado estado de gestación (a partir de la semana 25). Sin olvidarnos de la implantación de distintos servicios en la Sede Social, como son la Oficina Bancaria y Cajero Automático, o los servicios de Fisioterapia, Lavado de Vehículos, o Tinte y Reparación de Calzado, entre otros.

¿Se apoya la práctica del deporte entre los empleados?

Así es. Además de los torneos internos de distintas modalidades que organizamos desde hace ocho años, por noveno año consecutivo Caser participó en la edición de "Los Juegos de las Empresas", En esta edición nuestro equipo de Fútbol-7 Femenino ha logrado la medalla de bronce. Asimismo, hemos tomado parte en la III edición de la liga Adecco B3 con 15 equipos entre empleados, mediadores y proveedores, alcanzando, uno de ellos, la fase final de la liga y en la II Liga BDS de Padel, organizada por Inese, nuestros representantes han resultado finalistas.

LA FUERZA DE CASER

A 31 de diciembre de 2014, la plantilla del Grupo Caser estaba integrada por 3.232 personas, en su mayoría mujeres, el 55,5% frente al 44,5% de hombres. el 91,6% con contrato fijo y una antigüedad media de 12,7 años.

El ejercicio de 2014 estuvo marcado por la puesta en marcha de los cambios estructurales y

organizativos contemplados en el Plan Estratégico 2013-2015, entre los que cabe destacar, la activación del nuevo modelo de oficina de la Red Territorial Administrativa y su organización –a través del Negocio de Agentes y Corredores– en cuatro Direcciones Territoriales (Norte, Sur, Centro y Este), dentro de las cuales se distinguen tres tipos de oficinas en función de su nivel y tipo de actividad: cabeceras de cada Dirección Territorial, Comerciales/Administrativas, y Comerciales.

En el desarrollo de este modelo se ha llevado a cabo una reorientación de las competencias de todo el personal administrativo a través del denominado Plan Futura para enfocarlas a cometidos de apoyo comercial a la red, la reubicación específica de personal administrativo de algunas oficinas en determinadas funciones comerciales, y la incorporación de un importante número de recursos comerciales para potenciar este modelo.



➤ Por lo que se refiere al Sistema de Retribución Flexible de la Compañía –Flexicaser– se siguió ampliando con la incorporación de empleados hasta llegar un total de 225 personas.

En cuanto a formación, en 2014, se realizaron en Caser 239 cursos y 165 acciones de formación, que sumaron un total de 69.665 horas y contaron con 2.846 asistentes.

PREVENCIÓN Y SALUD DE LOS EMPLEADOS

El Servicio de Prevención impartió formación con una carga lectiva total de 969 horas. El número de personal formado fue de 277.

Dentro de la oferta formativa destacó la inclusión de jornadas de concienciación sobre Hábitos Saludables, de Prevención del Tabaquismo, así

como una jornada sobre Seguridad Vial, impartida por personal de RACE.

También se ofreció formación para colectivos específicos, como el Taller de Voz, dirigida a los Gestores de Clientes (CRC).

En marzo y abril se lanzó la campaña de reconocimientos médicos para el personal con un total de 732 realizados, aproximadamente un 45% de la plantilla.

En colaboración con Cruz Roja, se llevaron a cabo, a lo largo del año, dos campañas de donación de sangre en la Sede de Madrid de la Compañía, con una participación en total de 196 empleados.

Desde octubre se efectuó la campaña anual de vacunación antigripal, tanto en la Sede Social como en la Red de oficinas. A la campaña acudieron un total de 200 empleados.

En noviembre se realizó en la Sede Social un ejercicio de simulacro de evacuación, como parte del Plan de Emergencias del edificio. La evacuación de las instalaciones fue total (aproximadamente 1.300 personas) y se llevó a cabo en un tiempo de seis minutos y 38 segundos que puede considerarse óptimo teniendo en cuenta el número de empleados y las características del edificio.

TALENTO JOVEN

En 2014 se inició la cuarta Edición del Programa de Jóvenes Valores que finalizará en diciembre de 2015. Participan nueve empleados y realizan cursos de formación en habilidades, formaciones técnicas, conferencias con directivos de la Compañía y externas, reuniones con el Comité de Dirección y rotaciones en las distintas áreas de la Entidad.

Además en este programa se incluye un proceso de *Mentoring* de cada uno de los participantes con



el Director General y los miembros del Comité de Dirección para fomentar el intercambio de opiniones y experiencias y guiar al mentorizado en su desarrollo profesional desde la experiencia y conocimiento práctico que ha vivido o está viviendo.

ACCIÓN SOCIAL

Con la finalidad de seguir impulsando el objetivo social de tener en plantilla un mayor número de personas con discapacidad –actualmente hay 20 empleados en estas circunstancias– Caser continuó colaborando con el programa Promotor de la Fundación Prodis para facilitar el acceso al mercado laboral para personas discapacitadas intelectuales.

Actualmente hay incorporados en plantilla de Caser dos personas procedentes de este programa y un tercero está realizando una fase previa de prácticas en una de las Residencias de Tercera Edad de Caser Residencial.

Asimismo, el año pasado se celebró el octavo Concierto de Navidad con fines benéficos a favor de la Fundación Prodis en el Auditorio de Madrid.

También se mantuvo la estrecha colaboración con las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Desarrollo y Asistencia, Nazaret, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social.

En este sentido, Caser asumió el coste de la prima de los seguros de accidentes y Responsabilidad Civil de las actividades de ocio y formación organizadas por las fundaciones. Además se hizo cargo de los seguros de accidentes de los voluntarios de Banco de Alimentos, de Desarrollo y Asistencia y del Comedor Social de Ventas. Así como de la impresión del boletín anual de Banco de Alimentos y el folleto conmemorativo de su XX aniversario.

Caser ha seguido colaborando con la Fundación Síndrome Down de Madrid, a través de la dona- ➤



En 2014, se realizaron 239 cursos y 165 acciones de formación, que sumaron un total de 69.665 horas con 2.846 asistentes

Plan Futura

Uno de los pilares más importantes del Plan Estratégico de la Compañía es el incremento de forma muy relevante del negocio basado en la mediación profesional aseguradora, sobre todo agencial, con más autonomía y competencias en funciones técnicas y administrativas con un enfoque prioritariamente comercial. El Programa Futura pretende, a través de la formación, dar cumplimiento a este objetivo del Plan Estratégico. Se trata de un programa de capacitación que se centra tanto en cuestiones técnicas como competenciales para el desempeño de la actividad diaria y en el refuerzo de aspectos importantes relacionados con la adaptación al cambio y a una venta más proactiva. Destinado a administrativos y comerciales tanto con experiencia como de nueva incorporación, en 2014 contó con 118 asistentes y una duración de 706 horas.

> ción, por décimo año consecutivo, de los trofeos entregados en los torneos de pádel o golf.

La Compañía realizó pequeñas reformas en un local que la Asociación Manos de Ayuda Social, en Paracuellos, ofrece a familias en riesgo de exclusión. Dichas obras han sido realizadas por una de las empresas reparadoras de Prestaciones.

Por otra parte, en 2014, Caser firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Cultural Norte Joven para la integración laboral de personas en riesgo social. En virtud de este acuerdo, se compromete a promover, junto a empresas colaboradoras, la realización de prácticas y la contratación de alumnos.

El objetivo principal del acuerdo es apoyar la inserción laboral de los jóvenes formados en Norte Joven sensibilizando a las empresas proveedoras de servicios de Caser, para que ofrezcan la realización de prácticas y contratación de los alumnos.

La primera empresa colaboradora que se ha unido a esta iniciativa ha sido Easy Repair, especializada en reparaciones y reformas del hogar y mantenimiento de edificios, acogiendo a seis jóvenes de la Asociación que han realizado prácticas en administración, carpintería, electricidad y fontanería. Finalizadas las prácticas, cuatro jóvenes se han incorporado a trabajar en Easy Repair.

En cuanto a la Operación Kilo, en el ejercicio pasado se realizó la quinta edición en la que se involucraron también las oficinas provinciales de Caser. Como novedad, por primera vez, siete de las residencias de Caser Residencial participaron también. Los 2.232 kilos recogidos se entregaron al Comedor Social Ventas de Madrid, Servicios Sociales de San Andrés de Rabanedo, Asociación Virgen de la Soledad de Olivenza, Banco de Alimentos de Bizkaia y a Cáritas.



El Plan Futura, uno de los pilares más importantes de la compañía, contó con 118 asistentes y tuvo una duración total de 706 horas

DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante 2014 hubo un descenso considerable en la cantidad de agua consumida. Esto fue posible porque no ha sido necesaria la limpieza de los circuitos de climatización y a un mayor control en el riego de jardines.

En materia de eficiencia energética, la principal medida se centró en la mejora de la climatización en el Centro de Proceso de Datos. Unida a las adoptadas en años anteriores tales como la instalación de detectores de presencia, la revisión de los puntos de consigna, el ajuste de las máquinas de frío y calor, así como el ajuste en los horarios de climatización entre otros, que hicieron que en el año 2014 hayamos reducido 458.380 Kw suponiendo un 5,6% del consumo.

A lo largo del ejercicio no se generaron residuos eléctricos significativos, suponiendo los residuos retirados unos 2.000 kg.

INFORME DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

Reclamaciones presentadas

Las 5.256 reclamaciones recibidas en 2014 son un 6% menos que las del año anterior, que comparadas con las pólizas vivas al cierre del ejercicio suponen 12,6 reclamaciones por cada 10.000 pólizas, las mismas que en 2013.

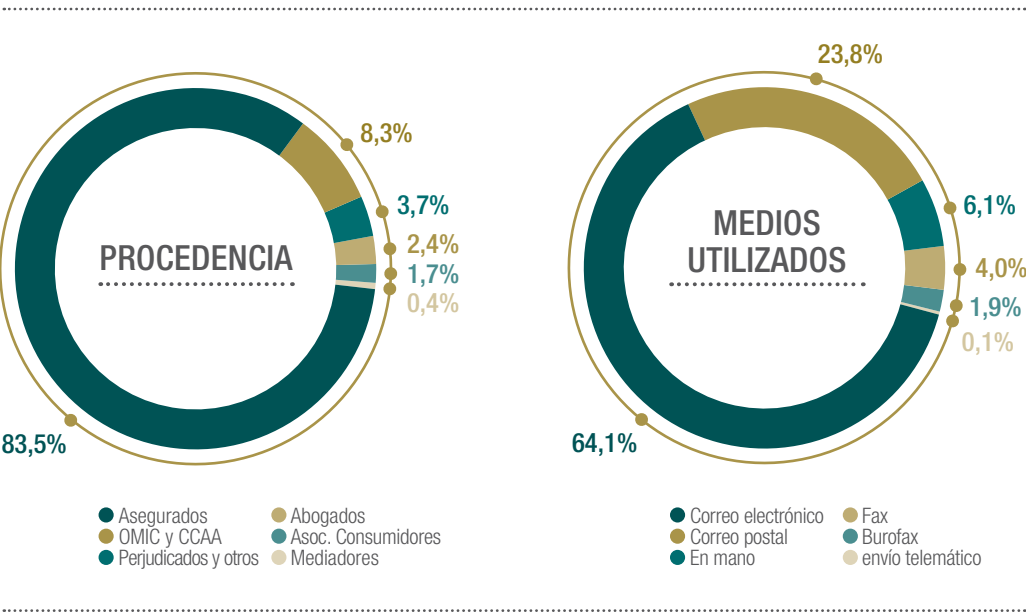
La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 4.390, el 83,5% del total, respondieron a reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre los sistemas de comunicación puestos a disposición de nuestros asegurados para la presentación de reclamaciones, el más utilizado es el correo electrónico, en el 64,1% de los casos, seguido del correo postal, que se emplea en el 23,8% del total de reclamaciones presentadas.

En la distribución de reclamaciones por tipo de seguro, Multirriesgos concentra el 67,5% 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 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 68,7% del total), el “rechazo de la prestación” es el motivo individual más reclamado (en el 34,1% de los casos), y en >



PRESTACIONES

		2014	
		Nº	%
Individuales	Grupos Homogéneos		
Rechazo de la prestación	Prestaciones	1.790	34,1
Retrasos	Prestaciones	696	13,2
Petición cliente anulación/no renovación póliza	Suscripción, Emisión y cartera	635	12,1
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	382	7,3
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	319	6,1
Aumento/subida de prima	Suscripción, Emisión y cartera	251	4,8
Disconformidad con actuación en el porceso	Suscripción, Emisión y cartera	208	4,0
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	164	3,1
Devolución de prima	Suscripción, Emisión y cartera	143	2,7
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	95	1,8
Alta/modificación de póliza sin autorización cliente	Suscripción, Emisión y cartera	68	1,3
Anulación a vencimiento por compañía	Suscripción, Emisión y cartera	67	1,3
Disconformidad con actuación Administración	Administración y otros	43	0,8
Resto		395	7,5
RECLAMACIONES INICIADAS		5.256	100

➤ el proceso de “Suscripción, emisión y gestión de cartera”, el motivo que más se repite es la “petición clientes de anulación de pólizas no atendidas por la Compañía” (con el 12,1%), normalmente por no constar la comunicación del tomador del seguro, o por haber sido realizada fuera de plazo.

Reclamaciones resueltas

Durante el año 2014, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 5.315 expedientes de reclamación.

La Capacidad de Tramitación resultante, medida por el cociente entre expedientes terminados y expedientes iniciados en el año, fue de 1,01 y permitió cerrar el ejercicio del 2014 con un total de 124 expedientes pendientes de resolución.

De los 5.315 expedientes tramitados en el año, 2.115 finalizaron con una resolución favorable al cliente, estimándose su reclamación totalmente o solo de forma parcial. Estas resoluciones estimadas representan el 39,8% del total, frente al 32,8% del año anterior.

Las reclamaciones desestimadas, esto es favorables a las Compañías, fueron 2.869, el 54% del total. Las restantes 331 resoluciones, el 6,2%, concluyeron con remisión al procedimiento pericial y con otros pronunciamientos.

Las reclamaciones interpuestas por clientes del Grupo Caser ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 376, frente a las 430 de 2013.

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, el 7,2% en este ejercicio, frente al 7,7% del anterior, 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 300, de las que 159 resultan favorables a las Compañías (el 53% de todas las emitidas), 26 resultan favorables a los reclamantes (el 8,7%) y las

restantes 117 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 38,3%).

Recomendaciones realizadas

Orientado a la atención al cliente, a incrementar la transparencia en la información que recibe el asegurado y al aprovechamiento de la reclamación para identificar áreas de mejora por parte de la compañía, el Servicio de Defensa del Asegurado de Caser efectuó recomendaciones concretas a los distintos gestores de las Compañías, conforme a los criterios establecidos por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, encaminadas al cumplimiento de la normativa sobre la transparencia, la protección de la clientela y las buenas prácticas aseguradoras.

La Capacidad de Tramitación alcanzó una cifra de 1,01 y permitió cerrar el ejercicio de 2014 con un total de 124 expedientes de resolución pendientes

