

12 FINANZAS Y TECNOLOGÍA

Estabilidad y consolidación del crecimiento



- 01 Carta del Presidente
- 02 Informe Director General
- 03 Accionistas y Consejo de Administración
- 04 Comité de Dirección
- 05 Estructura del Grupo
- 06 Principales Hitos 2014
- 07 El Grupo en Cifras
- 08 Negocios de Distribución
- 09 Vida y Pensiones
- 10 Seguros Generales
- 11 Clientes
- 12 Finanzas y Tecnología
- 13 Secretaría General
- 14 Diversificación
- 15 Gestión y Control de Riesgos
- 16 Informe de Buen Gobierno
- 17 Fundación Caser
- 18 Oficinas
- 19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



Antonio García

DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA

¿Cuál ha sido la estrategia para la consolidación del crecimiento de Caser durante este año?

A grandes rasgos, la Compañía ha centrado su estrategia de 2015 en maximizar los crecimientos en su potente Red de distribución bancaria a través de los acuerdos de exclusividad suscritos, así como la potenciación de la Red de mediación de Agentes y Corredores. Por otro lado, también se han llevado a cabo medidas encaminadas a incrementar las tasas de retención mediante diferentes acciones de fidelización con los clientes.

¿A qué desafíos se ha enfrentado el Grupo durante este periodo?

Lo cierto es que la reestructuración de los acuerdos de Distribución ha tenido un impacto negativo en la cifra de negocio del Grupo. Sin embargo, la favorable evolución del Negocio de Agentes y Corredores y de los acuerdos de comercialización activos, han minimizado los anteriores impactos, permitiendo que el negocio de No Vida registrara un crecimiento del 0,6%. Sin embargo, el negocio de Vida se ha visto más afectado, penalizado, adicionalmente, por los bajos tipos de interés.

¿Cuál es el balance general del ejercicio de 2015?

Positivo y de consolidación de crecimiento. En este sentido, es importante señalar una mejora en el ratio combinado neto de No Vida, disminuyendo casi un punto respecto a 2014 –destaca la bajada del ratio de siniestralidad en este ramo en más de dos puntos–. También se mantiene un importante superávit del margen de solvencia en 2015, tanto a nivel Individual como Consolidado –305% y 270% respectivamente– sobre la cuantía mínima exigida, consecuencia fundamentalmente de una reducción de dicha cuantía por menores primas y provisiones y un incremento del margen de solvencia por mayores fondos propios, lo que nos permite garantizar los compromisos adquiridos con nuestros asegurados. El Grupo ha obtenido, una vez aplicados criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos de 111,9 millones de euros, un 7,9% superior al de 2014, siendo el resultado operativo atribuible antes de impuestos de 104,2 millones de euros.

CRECIMIENTO ESTABLE

Durante el ejercicio 2015, el mercado asegurador español ha experimentado, tal y como ha ocurrido en el resto de sectores de la economía, una notable recuperación, logrando consolidar una tendencia de crecimiento estable.

La facturación en primas ha crecido un 2,1% respecto al ejercicio de 2014, destacando, por un lado, el importante incremento del 2,4% en los ingresos por primas del Negocio de No Vida, y por otro, el cambio

de tendencia en los ingresos por primas de Vida, con un notable incremento en las primas de Riesgo.

Asimismo, el sector ha logrado alcanzar en 2015 un ahorro de 167.594 millones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 0,8%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones aumentaron en 2015 el 3,98%, siendo los Planes de Pensiones del Sistema Individual los de mayor crecimiento.

En 2015 Caser ha seguido gestionando de manera relevante sus recursos, así como sus principales

EN 2015, CASER CONSOLIDA LA TENDENCIA DE CRECIMIENTO ESTABLE Y SOSTENIDO

> activos, manteniéndose como Grupo asegurador rentable, competitivo y eficiente.

De cara al 2016, el sector asegurador se enfrenta a dos importantes cambios legislativos. Por un lado, el nuevo Baremo de Autos, que aumentará las indemnizaciones para las víctimas de accidentes y provocará subidas tarifarias sectoriales generalizadas; y, por otro lado, la entrada en vigor de Solvencia II, que brinda nuevas exigencias en cuanto al cálculo de las necesidades de capital de las entidades.

Las previsiones de crecimiento para el sector en 2016 apuntan a una mejora de la situación, con crecimientos en primas No Vida cercanos al 3,5%, aunque en el caso de las de Vida seguirán siendo débiles, fruto del contexto actual de bajos tipos de interés.

Basado en lo anterior, y en línea con su Plan Estratégico 2015-2019, Caser se ha marcado objetivos ambiciosos para 2016. Así, apuesta por el crecimiento del volumen de negocio por encima del sector tanto en Vida como en No Vida; una mejora de la eficiencia absorbiendo las necesarias inversiones derivadas del Plan Estratégico; estabilidad en el ratio combinado de No Vida, manteniendo la rentabilidad sobre primas; y todo ello, materializado en un incremento del resultado, incluso por encima del mercado en el Plan Estratégico.



167.594

MILLONES DE € DE AHORRO ES LO QUE HA LOGRADO ALCANZAR EL SECTOR EN 2015, LO QUE SUPONE UN CRECIMIENTO INTERANUAL DEL 0,8%

ACCIONES RELEVANTES POR ÁREAS

Control Técnico Vida y Pensiones

A lo largo del año 2015, Control Técnico de Vida y Pensiones ha seguido mejorando las herramientas necesarias, según la nueva normativa de Solvencia II. En el proyecto de definición y creación de un almacén de datos específico para solvencia — *Datamart* de solvencia— ha colaborado con la Dirección de Control y Gestión de Riesgos y la Dirección de Sistemas Comunes.

Por otra parte, y siguiendo con la adaptación de la estructura de Gobierno Corporativo iniciada el año anterior y necesaria para la evolución de la Función Actuarial, se ha completado el traspaso de ciertas funciones a la nueva Dirección Técnica de Vida. En línea con eso, ha cambiado su nombre por el de Dirección Actuarial y de Análisis Presupuestario de Vida y Pensiones, y ha asumido el cargo de la redacción de los procedimientos necesarios para el desarrollo de las tareas que la nueva estructura organizativa requiere.

Control Técnico No Vida

Junto con las labores de control y seguimiento habituales que ya se venían realizando para el Grupo tanto para Solvencia I como Solvencia II, en este ejercicio, Control Técnico No Vida ha desarrollado nuevas tareas:

- Elaboración del documento de procedimiento de cálculo y revisión de provisiones técnicas (Solvencia I y Solvencia II). Informe actuarial sobre la fiabilidad y adecuación de las provisiones técnicas
- Cálculo del *Best Estimate* de la provisión para gastos internos de liquidación de siniestros
- Mejoras en el cálculo del *Best Estimate* de determinados productos (garantía mecánica, agrarios) y aplicación de diferentes métodos que permiten analizar su idoneidad
- Realización de tareas de *back testing* en las provisiones de Solvencia II, garantizando la suficiencia de las provisiones técnicas
- Actualización de anexos a notas técnicas
- Mejoras en los procedimientos de control técnico focalizadas en los gastos de adquisición de los productos y su activación, así como en los cálculos y contabilización de las participaciones en beneficios de determinadas pólizas



PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019

El sector asegurador en su conjunto se encuentra bajo la incertidumbre del prolongado escenario de bajos tipos de interés. Por el contrario, el sistema financiero parece haberse estabilizado, el consumo privado se recupera y las previsiones de crecimiento del PIB son cercanas al 3%. Este panorama augura un crecimiento de la actividad aseguradora y no tanto para el ahorro, así como para los rendimientos de las inversiones.

La adaptación no sólo a este entorno económico, sino también a los cambiantes hábitos de consumo, marcan en general la

actividad del sector y son igualmente importantes para el diseño del Plan Estratégico 2015-2019. Aspectos como la digitalización, la política de precios, la omnicanalidad, la innovación tecnológica o el Big Data, entre otros, permitirán a la Compañía alcanzar los objetivos, que aparecen claramente definidos en la hoja de ruta: crecer por encima del sector, alcanzar niveles de rentabilidad compatibles con el crecimiento deseado, mejorar la eficiencia y lograr un nivel adecuado a la normativa que recientemente ha entrado en vigor, Solvencia II.

CASER CONSOLIDA LOS PLANES DE ACCIÓN EN MARCHA, ENFOCADOS A OBTENER LA MÁXIMA EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN



> **Optimización del Sistema de Información de gestión de siniestros**, aportando indicadores que facilitan y agilizan la extracción de información, además de sumar fiabilidad a los documentos de análisis

Control de Gestión

En Control de Gestión, complementario a las herramientas de seguimiento presupuestario y elaboración de cuenta de resultados, se ha desarrollado un nuevo Cuadro de Mando donde se muestra la evolución de los principales indicadores de negocio con respecto al universo de pólizas y al de prestaciones. Se analizan indicadores tales como: Pólizas en Vigor, Crecimiento Neto de Cartera, Ratios de Anulaciones, Pólizas Nueva Producción, Primas Medias, Frecuencia de Siniestros, Costes Medios, Ratio de Prestaciones/Primas o Ratios de Velocidades de Terminación. Todo ello, con un nivel de granularidad que permite conocer la

evolución mensual de cada uno de los puntos de venta o acuerdos de distribución por producto.

Por parte de nuestros equipos, una vez formados en una de las herramientas de *Business Intelligence* en la que se recoge la información de gestión, se ha modificado el diseño para la visualización del seguimiento presupuestario y cuenta de resultados, adaptándolo a los criterios de mejores prácticas de mercado.

Por otro lado, también se ha avanzado en la mejora de la calidad de la información, su trazabilidad y, por tanto, en el control de la información de gestión y contable.

Adicionalmente a sus funciones, Control de Gestión ha participado activamente en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019, coordinando a todas las áreas del Grupo en la elaboración del mismo, preparando los documentos definitivos y construyendo el Cuadro de Mando de Seguimiento.

Administración

A lo largo del ejercicio 2015, en Caser se han ido desarrollando diversas acciones para consolidar los planes de acción en marcha, con objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia de los procesos administrativos y de gestión, entre los que destacan:

> Ante el reto de Solvencia II, importante presencia y aportación de Administración en la consecución de este objetivo, especialmente en la parte correspondiente al módulo de Inversiones Financieras y al balance económico. Adicionalmente, ha liderado las proyecciones financieras relacionadas con el Balance contable y económico en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019

> En la herramienta para el Control del Gasto SAF se han incorporado los Presupuestos de Cuentas, quedando completado el proceso

01 Carta del Presidente	04 Comité de Dirección	08 Negocios de Distribución	12 Finanzas y Tecnología	16 Informe de Buen Gobierno
02 Informe Director General	05 Estructura del Grupo	09 Vida y Pensiones	13 Secretaría General	17 Fundación Caser
03 Accionistas y Consejo de Administración	06 Principales Hitos 2014	10 Seguros Generales	14 Diversificación	18 Oficinas
	07 El Grupo en Cifras	11 Clientes	15 Gestión y Control de Riesgos	19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



de adjudicación y validación de Propuestas de Gasto/Inversión, Aprobación de Facturas y Gastos de Empleados. De esta manera, se gestiona y controla este proceso bajo tres pilares esenciales: la Pirámide de Decisión, el Manual del Control del Gasto y el Presupuesto

> Todo lo anterior ha permitido desarrollar diversos Informes de Gestión y de Seguridad de la misma (roles de usuarios, auditoría, etc.), a la que tiene acceso la inmensa mayoría de empleados

> Obtención de un alto grado de transformación de los procesos de gestión de recibos a entornos web, en línea con el Plan Estratégico establecido para la Red de Agentes y Corredores, así como la Transformación Digital de tareas propias del aplicativo de gestión de recibos (tareas de Outlook por SGO y posterior automatismo de movimientos)

> Incorporación a los procesos contables y administrativos corporativos, de la operativa y gestión de clínicas dentales (GESCLIMESA)

> Reindustrialización de diversos procesos fiscales dentro de un Plan de Transformación Digital de la actual herramienta de la gestión de impuestos del grupo (gestión de embargos, digitalización documentos, servicio consulta de datos declarados por NIF, unificación de repositorios de modelos generados, etc.)

> Puesta en marcha de las bases para el desarrollo digital de las principales operativas de Administración, entre las que resalta la obligatoriedad para 2017 de transmitir telemáticamente, prácticamente en el día, a la Agencia Tributaria las operaciones o transacciones de IVA que se registren (Libros de IVA)

> Como en años anteriores, es importante resaltar los buenos ratios de gestión del pendiente de cobro sobre primas emitidas, que se sitúan en el entorno del 4%



6.600

MILLONES DE EUROS FUE LA CARTERA DE INVERSIONES DEL GRUPO EN EL AÑO 2015

Inversiones

Gracias a una política monetaria expansiva en la zona euro, España ha conseguido mejorar sus condiciones financieras, situándose los tipos de la deuda a 10 años en mínimos históricos a finales del año 2015. La valoración de la cartera de inversiones del Grupo Caser, a 31 de diciembre, experimentó una gran mejora respecto a la presentada en el ejercicio 2014.

En este sentido, es importante destacar el peso que en la cartera de inversiones del Grupo— ascendía a más de 6.600 millones euros— tiene la deuda pública española, que hace que el incremento en precios de la misma se traduzca en un aumento muy importante de las plusvalías >





+62,4%

HA SIDO EL INCREMENTO DE LAS PLUSVALÍAS LATENTES EN EL AÑO 2015

> latentes de Caser. Así, dicho incremento ha sido del 62.4% de la misma, frente al 48.9% del 2014.

Si a todo esto le sumamos la mínima exposición de la Compañía en los sectores de Renta variable y Fondos de Inversión de Renta Variable, la cartera de Caser se vuelve muy conservadora y rentable en el largo plazo.

Actualmente, la duración de la cartera de Vida se sitúa en 7.16 años con una TIR media del 4.19% y la de No vida-RRPP en 2.63 años con una TIR

media del 3.60%. Por su parte, el *rating* medio de la cartera de Inversiones está en BBB, mismo nivel que el presentado al cierre del ejercicio 2014.

Para el año 2016, Caser se enfrenta a dos grandes retos: los bajos tipos de interés que se ofrecen en el mercado y la entrada de la nueva normativa de Solvencia II. Esta nueva normativa, con evidentes paralelismos con la regulación implantada en el sector bancario a través de Basilea, tiene como objetivo principal mejorar el nivel de capitalización de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y, de este modo, garantizar la protección de asegurados, tomadores y beneficiarios.

Es precisamente en estos entornos de bajos tipos de interés y la entrada en vigor de Solvencia II, donde cobra especial importancia la larga duración de la cartera de bonos y el alto peso de la deuda pública en la cartera. Lo primero, porque permite a Caser cumplir tranquilamente con los tipos garantizados a sus clientes durante los próximos años, y, lo segundo, por el excelente tratamiento que se da en Solvencia II a la inversión en deuda pública europea que, unido a la baja exposición en activos de renta variable, otorga a la Compañía una ventaja de cara al nuevo marco regulatorio.

Reaseguro

Este área tiene una importante presencia en el proyecto de Solvencia II, ya que participa de manera muy activa en los cálculos de los *best estimate* netos, así como en el cálculo del complicado riesgo catastrófico.

A lo largo de 2015, se ha trabajado siguiendo las especificaciones recogidas en la Política de Reaseguro de la entidad. Como viene siendo habitual, se ha hecho un seguimiento muy especial de la fortaleza financiera de los reaseguradores incluidos en el panel de la Entidad, prestando especial atención a los movimientos de fusiones y adquisiciones que se han producido durante este periodo.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El año 2015 ha sido especialmente efectivo en los Sistemas de Información de la Compañía, de acuerdo a los compromisos de evolución alineados con la estrategia del Grupo prevista para el año.

Durante el primer semestre del 2015 se diseñó un nuevo Plan Director de las Tecnologías de la Información. Este Plan, toma como referencia tres ejes definidos en la Compañía para los siguientes

años: el Plan Estratégico, el Plan de Digitalización y las tendencias actuales sobre tecnología, estudiadas con la participación de empresas integradoras y de consultoría en sistemas de información.

El Plan Director incluye el desarrollo informático de los objetivos funcionales del resto de áreas de la Compañía, las transformaciones más significativas de los sistemas de información actuales, así como la inclusión de nuevas reglas de gobierno y de relación entre los participantes en el desarrollo >

EN 2015 SE DISEÑÓ UN NUEVO PLAN DIRECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Manuel Blanco

DIRECTOR DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

¿Qué supone para Caser el nuevo Plan Director de las Tecnologías de la Información?

Es un movimiento estratégico muy importante para todo el Grupo. El Plan Director incluye el desarrollo informático de los objetivos funcionales del resto de áreas de la Compañía, las transformaciones más significativas de los sistemas de información actuales, así como la inclusión de nuevas reglas de gobierno y de relación entre los participantes en el desarrollo de los Sistemas de Información, incluyendo a proveedores, tecnologías, entidades externas, normativas de calidad y seguridad, etc.

La importancia de dicho plan es tal que para el 2016 se prevé una actividad informática incluso superior a la del 2015. Para posibilitar su consecución, se ha habilitado un significativo incremento sobre el presupuesto durante los próximos cinco años, que permitirá desarrollar las necesidades previstas en el Plan de Digitalización de la Compañía y el Plan Estratégico.

¿Qué perspectivas se esperan para 2016?

En el 2016 se definirán las piezas fundamentales de arquitectura, organizativas y de transformación de las

TIC, que serán desarrolladas durante los siguientes cuatro años. Además, se realizarán diferentes proyectos que permitirán analizar las tecnologías emergentes — *Big Data*, analítica en tiempo real, Internet de las cosas, etc. — para convertirse en una realidad y base de los proyectos en los próximos años. Todo ello situará a Caser como compañía puntera en la aplicación de las tecnologías de la información en el sector asegurador al finalizar el periodo comprometido en el Plan Estratégico.

¿A qué actividades se ha dedicado un mayor número de recursos de Tecnología en 2015?

De entre todas las actividades que han requerido desarrollo tecnológico, adquiere especial relevancia la continuidad del proyecto de desarrollo del Portal del Mediador, que incluye las operativas y funciones necesarias para la gestión completa de la actividad preventiva, venta y seguimiento de la actividad de los Agentes y Corredores de Caser. Las tecnologías usadas permiten al Agente realizar en dispositivos fijos o móviles la gestión de su actividad, disponiendo, además, de la posibilidad de la firma digital de los contratos de seguros con el cliente sobre la tableta digital, en el momento de la venta.



INCUBADORA DIGITAL

Con el objetivo de promover la transformación digital de la Compañía, Caser lanzó en noviembre el proyecto *Incubadora Digital*. Esta iniciativa de Caser consiste en un concurso dirigido a aquellos emprendedores y *startups* con potencial para desarrollar proyectos relacionados con las áreas de actuación de las entidades que integran el Grupo – seguros, residencias para personas mayores, hospitales y servicios– que utilicen tecnologías digitales de última generación como base para su desarrollo o ejecución. El objetivo principal debe ser favorecer el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio para el Grupo Caser y empujar la transformación digital de la compañía, uno de los principales objetivos del Plan Estratégico 2015-2019. Los proyectos seleccionados tendrán a su disposición durante tres meses un espacio de trabajo en las oficinas centrales de Caser en Madrid, donde además serán guiados y asesorados en materia de gestión de proyectos y gerencia de negocio. Por último, un jurado evaluará los proyectos finalizados y otorgará un primer premio de 20.000€ y cuatro accésits de 10.000€ cada uno.



> de los Sistemas de Información, incluyendo a proveedores, tecnologías, entidades externas, normativas de calidad y seguridad, etc. Además, el equipo humano asociado a las tecnologías ha desarrollado una parte de su actividad, centrándose en la idea y definición de los sistemas informáticos, tecnologías de futuro y actividades que giran en torno a la innovación de los procesos de seguros. También, las nuevas tecnologías como *Big Data*, analítica en tiempo real, Internet de las cosas, entornos *Cloud*, etc., se han incluido como parte del estudio y debate realizado en el 2015, con

el objetivo de configurar lo que deberán ser las tecnologías de futuro a desarrollar e incorporar durante el periodo del siguiente Plan Estratégico de la Compañía, para los años 2015–2019. Más de 100 han sido el número de proyectos informáticos en los que se ha trabajado en el 2015, un 40% más que en el año anterior, con especial foco en áreas relacionadas con los servicios para clientes, los sistemas de comercialización y el desarrollo técnico de productos de No Vida. Tareas relacionadas con aspectos de normativa legal y riesgos, principalmente la adaptación a la normativa Solvencia II, han tenido también un impacto


+100
HAN SIDO EL NÚMERO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS EN LOS QUE SE HA TRABAJADO EN 2015

importante en el día a día de los técnicos informáticos de la Compañía. Los Sistemas han soportado cargas de trabajo bastante superiores en procesos automatizados, como consecuencia de la digitalización de operativas comunes de la Compañía. En cifras, ha habido más de 20.000 procesos diarios planificados y se han digitalizado más de ocho millones de documentos que posteriormente pueden ser accedidos desde los diferentes sistemas. Los sistemas de gestión orientados a la actividad comercial a través de Internet, sostienen más de medio millón de sesiones de usuario mensuales, con un volumen de procesos cercano al millón.

Para mejorar la integración entre las diferentes sedes del Grupo y la comunicación con proveedores y clientes, en 2015 se ha realizado un importante avance en la red de comunicaciones. Se realizó un concurso en el que participaron las empresas punteras del sector de las telecomunicaciones y que ha permitido incorporar tecnologías de última generación, configurando enlaces de fibra en la mayoría de las oficinas con enlaces móviles 4G en modo *backup*, duplicando— como mínimo— el ancho de banda en todas ellas, e incrementando el ancho de banda de acceso a los *sites* de la Compañía por Internet.

Adicionalmente, se ha habilitado una zona *Wifi* en las oficinas principales de Caser, de forma que clientes, colaboradores y agentes puedan acceder a Internet de forma ágil y rápida, aportando un valor añadido a la visita.

También, durante 2015, se ha realizado la integración de las antiguas Compañías, Penedés Vida y Pensiones y Sa Nostra Vida y Pensiones, en los sistemas corporativos del Grupo, obteniéndose, además, la unificación de los procesos de gestión y seguimiento de la nueva Compañía, acorde a los sistemas e infraestructuras de Caser, sin pérdida del servicio local ofrecido.

En el año 2016 se desarrollará una nueva Web única que unificará las de las compañías fusionadas. Con la incorporación de los clientes a los sistemas unificados de gestión del Grupo, se les ofrecerá funcionalidades de autoservicio en Internet, así como un nuevo canal de comunicación y transacción con la Compañía.

En un mundo en el cual la digitalización avanza para todos los intervinientes, con el objetivo de facilitar la integración de los datos de Caser dentro del los propios sistemas de gestión de las Corredurías, la Compañía ha desarrollado los interfaces correspondientes a las dos últimas >



> fases de los estándares EIAC, en sus Fases III (Prestaciones) y IV (Recibos), promovidos por UNESPA, para el intercambio de información B2B entre los sistemas informáticos de la Compañía y los propios sistemas informáticos de los Agentes y Corredores.

También, dirigido a los clientes de entidades financieras, se ha incorporado la posibilidad de firmar electrónicamente en las sucursales bancarias los contratos de seguro realizados en la oficina. Para los clientes de seguros mediados por la Banca, también se han incrementado los desarrollos de nuevas funcionalidades de seguros en la banca electrónica de las entidades financieras.

Dirigidas a los clientes de la Compañía, cada vez más interactivos y digitales, se ha desarrollado una nueva versión de la APP de Caser, con diferentes mejoras en la velocidad de respuesta, alarmas, sistemas de localización de oficinas, centros de salud, talleres, etc. Además, Caser se ha incorporado a la APP que permite la comunicación normalizada de siniestros de autos desarrollada porTirea para el sector asegurador.

Si en vez de utilizar un dispositivo de telefonía móvil, el cliente prefiere tener una interacción con la Compañía a través de Internet utilizando un ordenador, se ha incrementado la información disponible con nueva información de póliza, capacidad de apertura de siniestros e interacción con la compañía a través de correo electrónico. Estas nuevas funcionalidades se han integrado en los procesos *end to end* de la Compañía como si fuese una gestión telefónica más, con niveles de seguimiento y calidad, dando pasos decididos hacia el concepto de Omnicanalidad.

En este contexto, también se han desarrollado productos especiales dirigidos a este público internauta, con características de navegación e interacción modernas como son los productos Hogar Online, Hogar Go y el producto de Vida Starbien.



EN 2015 ESTRENÓ NUEVA VERSIÓN DE LA APLICACIÓN, DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA, CADA VEZ MÁS DIGITALES E INTERACTIVOS

Por último, algunos de los hitos más significativos, entre los desarrollos para dar servicio a las compañías no aseguradoras del Grupo, han sido: la integración de la gestión de la compañía GESCLIMESA para las clínicas de salud dental en los sistemas de Caser; la apertura de nuevos centros con toda la gestión informatizada; la sustitución del software de gestión hospitalaria para los centros de Don Benito y Zafra; el desarrollo de una nueva Web para la Clínica Parque de Tenerife; la incorporación del sistema de Gestión de Proveedores en Caser Asistencia; y el desarrollo de la aplicación necesaria para dar servicio de *Facilities Management* a los clientes de Caser.

Organización y Oficina de Proyectos

Las acciones más relevantes en el ejercicio 2015 se enmarcan dentro de dos actividades claramente diferenciadas. Por un lado, encontramos las orientadas a la mejora de los



procesos y optimización del modelo operativo de la Compañía, y, por otro, las relacionadas con la implantación de metodología AGILE y la coordinación y configuración del Plan Director de Proyectos TIC que, para los próximos años, se encargará de las iniciativas planteadas tanto por el nuevo Plan Estratégico como por el proyecto de transformación digital.

Asimismo, Organización ha seguido impulsando la implantación de las mejoras del modelo operativo, focalizadas en la mejora de procesos basada en metodología LEAN y en el diseño del Cuadro de Mando de Indicadores operacionales de la Compañía.

En la línea de trabajo de los Proyectos de mejora LEAN, ha continuado el desarrollo e implantación de las iniciativas de los Procesos de Emisión y Prestaciones de Autos, y se han desarrollado nuevos proyectos de mejora en Vida Colectivos y anulaciones de Hogar. Los objetivos se centran

en mejorar la percepción por parte del Cliente y Mediador (tiempo del proceso) y optimizar la eficiencia en tiempo de trabajo, ahorro de gastos e incremento de venta.

Además de los objetivos cuantificables, la aplicación de la metodología LEAN está generando beneficios adicionales, como el traspaso de buenas prácticas a otros productos, mejoras en la percepción de calidad de servicio y reducción de riesgos en los procesos.

A lo largo de este año 2015, se han dado importantes pasos en la incorporación de la metodología AGILE en la forma de abordar los proyectos tecnológicos. Esto está suponiendo un importante cambio y adaptación de los procedimientos de Caser tanto desde el punto de vista organizativo —roles nuevos de *ScrumMaster* y *Product Owner*— como de las actividades a desarrollar, introduciendo la dinámica SCRUM, que implica una mayor cercanía y comunicación entre usuarios y desarrolladores. ●