

# 14.

## Finanzas y Tecnología





Tras un ejercicio en el que el sector asegurador mostró signos de recuperación, 2019 podría definirse como un año de estancamiento en el crecimiento del volumen de primas. A pesar de ello, aumentó con fuerza el ramo de Salud alcanzando una subida de 4,8% y Multirriesgos (4%), así como la categoría que engloba al resto de ramos No Vida (4%). Aunque en menor medida, el ramo de Autos también tuvo una subida de 1,5%.

El ahorro gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, se situó en cifras muy cercanas a los 200.000 millones de euros, lo que supuso un incremento cercano al 4%. Los patrimonios de fondos de pensiones se incrementaron en el ejercicio 2019 cerca de un 3%, por encima de los 113.000 millones de euros.

**EL PLAN ESTRATÉGICO SE APOYA EN TRES PILARES FUNDAMENTALES: EL CLIENTE EN EL CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA EXCELENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN**

Caser continuó manteniéndose como Grupo asegurador rentable, innovador, competitivo y eficiente. Durante el segundo año del Plan Estratégico 2018-2022 aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2017, la compañía cumplió en sus indicadores más relevantes al igual que en 2018. El volumen de negocio se situó en un importe de 1.517 millones de euros, lo que supone un incremento respecto al año anterior del 0,8%. Al alcanzar los objetivos, el Grupo maximizó los crecimientos de su potente red de distribución bancaria -a través de los acuerdos de exclusividad suscritos- y reforzó la red de mediación de Agentes y Corredores. Además, también priorizó medidas encaminadas a reducir las tasas de anulación e incrementar las de venta cruzada mediante diferentes acciones de fidelización.

El comportamiento de No Vida estuvo condicionado por el run-off de BMN y el cambio de cobertura de una importante póliza de renting en el ramo de Autos. Aislado estos dos efectos, el crecimiento de No Vida estuvo claramente por encima del sector. Asimismo, Vida se vio afectada por los bajos tipos de interés en Ahorro y la no renovación de pólizas colectivas en Riesgo.

## CIFRAS DEL SECTOR



El año 2019 fue positivo para el conjunto del sector asegurador español. La facturación en primas, alcanzó los 64.156 millones de euros, un 0,42% menos que un año atrás. De este importe, 36.632 millones de euros correspondieron al ramo de No Vida y los 27.523 millones restantes al de Vida. La facturación del ramo de No Vida aumentó un 3,39% en términos interanuales. La mejora de esta actividad se fundamentó en el tirón de todas las líneas de negocio, con mención especial de las pólizas de Salud y las de Multirriesgo. La partida de seguros de Salud repuntó un 4,77%, hasta los 8.923 millones. Mientras que los seguros que protegen inmuebles (ya sean viviendas, comercios, industrias o comunidades de vecinos) crecieron un 3,97%, hasta los 7.521 millones.



Por otro lado, empezó a constatarse el reconocimiento del sector ante la capacidad para la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes con productos como CohexCoche, Caser ReMoto, Cling Cling o la Caser Hipoteca Inversa. Estos son claros ejemplos de esa innovación y adaptación a las nuevas necesidades de los clientes.

En paralelo, se continuaron potenciando las actividades de diversificación, incrementando de forma significativa la facturación en Acierta Asistencia, Hospitales y Tercera Edad, así como la selectiva apertura de nuevas clínicas dentales y la consolidación de la actividad de asistencia en carretera. Se avanzó en la reducción del *time to market* de los productos, hecho muy necesario en un mercado determinado por el cambio en los hábitos de los clientes y en la inmediatez. En cuanto a desarrollo tecnológico aplicado a los productos de seguros, Caser avanzó de forma exitosa en la tarificación (*pricing*) inteligente en el ramo de autos lo que permitió una mayor segmentación y personalización del precio de dicho seguro. La necesaria digitalización de la Compañía requirió definir e implantar nuevas tecnologías innovadoras entre los sistemas de información que facilitasen la orientación a servicios y procesos multicanal. Adicionalmente, Caser consideró estratégico el posicionamiento en internet, así como el desarrollo de este como un canal de venta activa.

### ANTONIO GARCÍA DIRECTOR DE FINANZAS Y TECNOLOGÍA



#### ¿Qué hitos destacaría de este ejercicio?

Aunque fue un año complejo para el sector asegurador, hemos conseguido un logro en el volumen de negocio, con un incremento del 9,8% respecto al ejercicio anterior, alcanzando casi 1.510 millones de euros. Pese a los bajos tipos de interés en Ahorro y la no renovación de pólizas colectivas en Riesgo, el Grupo ha seguido creciendo en volumen de negocio.

Por otro lado, también merece ser destacada la labor de Caser en la implantación de nuevas metodologías más ágiles y colaborativas, como la metodología Scrum, para determinados proyectos transversales del Plan Estratégico. Asimismo, la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores como CohexCoche, Caser ReMoto, Cling Cling o la nueva Hipoteca Inversa, son claros ejemplos de la apuesta de Caser por crear productos que se adapten a las necesidades actuales de los clientes.

Así pues, la Compañía continuó durante el ejercicio su objetivo de ser un grupo asegurador más rentable, innovador, competitivo y eficiente.

#### ¿Qué relevancia tienen los negocios de Diversificación para el desempeño global del Grupo?

Mucha, y ganan más año tras año. Diversificación ha consolidado la tendencia de crecimiento rentable y ha mantenido la máxima calidad en la prestación de servicios. Además, durante este ejercicio, y refiriéndome a implantaciones de sistemas informáticos, se han realizado mejoras muy significativas en el negocio de provisión sanitaria, entre las que se destacan nuevas aperturas y servicios de atención telefónica, así como instalaciones de dispositivos de encuestación para valorar la calidad del servicio en distintas áreas de todos los hospitales.





En cuanto a la necesidad de buscar la excelencia y la mejora de la experiencia de cliente, Caser comenzó a implantar, en determinados proyectos transversales del Plan Estratégico, nuevas metodologías más ágiles y colaborativas. La metodología Scrum permitió involucrar a todas las áreas intervinientes en el proyecto desde el inicio del mismo, agilizando los plazos de ejecución al eliminar tiempos muertos, tareas sin valor añadido y teniendo en cuenta la aportación de todos los implicados en la definición inicial, desarrollo e implantación.

Además, la solvencia de la Compañía, marcada por la nueva normativa que entró en vigor en 2016 y que modificó e incrementó sustancialmente las exigencias en cuanto a cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras, mantuvo un importante superávit, a pesar de la penalización que suponen los bajos tipos de interés en los fondos propios computables.

El Grupo obtuvo, una vez aplicados los criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos superior a 96 millones de euros.

## CONTROL DE GESTIÓN

Se continuó el proyecto de análisis y reducción de gastos, iniciado a finales de 2018, con un claro enfoque en la digitalización como medio para mejorar la eficiencia y calidad. Coordinado por Control de Gestión e involucrando a todas las áreas aseguradoras del Grupo, se llevó a cabo durante el último año un ejercicio de análisis de los gastos, importes, proveedores e idoneidad de los mismos.

Por consiguiente, se identificaron 111 iniciativas, con un ahorro estimado del 7,9% del importe de los gastos analizados, obteniendo al cierre los ahorros previstos para el ejercicio 2019.

Los ahorros alcanzados como resultado de la implantación de procesos digitales supusieron el 35% del total de ahorros conseguidos en el periodo analizado, concentrados en su mayor parte en gastos de intendencia - más concretamente en reducción de costes por eliminación de procesos de emisión de documentación y envíos de comunicaciones a clientes y proveedores - confirmando la necesidad de avanzar en la digitalización como estrategia de eficiencia en costes.

Del mismo modo y en línea con la elaboración de la cuenta de resultados, durante el año, se llevaron a cabo determinadas acciones de mejora como la automatización de la carga de los movimientos de reaseguro cedido y aceptado desde los *datamart* y la automatización de la consolidación del reaseguro intergrupo.





## ADMINISTRACIÓN

Se desarrollaron diversas actuaciones para consolidar los planes de acción en marcha dando soporte a nuevas iniciativas, enfocadas a conseguir la máxima eficacia en los procesos administrativos y de gestión, entre los que se destacan:

- La finalización de los desarrollos y pruebas para la implantación -en enero 2020- del proyecto de Digitalización de Gastos de Personal, a través de una herramienta que automatiza todo el proceso operativo y contable para la generación y control de las hojas de gastos de viajes, además de conectar la agenda comercial del Negocio de Agentes y Corredores (SAC) y, controlar las autorizaciones en función de la Pirámide de Decisión y el Control Presupuestario. Esto se realizará a través de la aplicación móvil o en la web del proveedor.
- Se concluyó la participación activa en la implantación y pruebas del proyecto tecnológico de Sistemas para la Externalización del aplicativo contable SAP y SAP BPC. A partir de agosto, se comenzó a trabajar con la nueva plataforma tecnológica lo que supuso un importante avance en las prestaciones del aplicativo contable SAP al estar alineados con las nuevas funcionalidades y tecnologías de este ERP (*Enterprise Resource Planning*).



En el Área de Administración de Cuentas, se prosiguió con la digitalización de comunicaciones con los clientes y mediadores, tratando de aplicar medios telemáticos a todas las comunicaciones y gestiones. Asimismo, se llevaron a cabo importantes desarrollos para el control automático de las comisiones relativas a contratos de mediación con pago por objetivos.

En el Área Fiscal se siguió con el plan de reindustrialización de diversos procesos fiscales, así como la incorporación de modelos anuales de obligado cumplimiento a la nueva normativa online, permitiendo no solo la transmisión de la información sino facilitando también la validación de

la misma de forma simultánea. Como novedad, se analizó junto con el Área de Transformación Digital, la implantación de RPA's en los procesos de liquidación mensual de los impuestos, lo que va a conseguir alcanzar niveles de eficiencia superiores.

En cuanto a los indicadores de la gestión del pendiente, evolucionaron de manera muy favorable durante el año. El porcentaje de recibos pendiente sobre primas emitidas netas de anulaciones pasó del 5% al 3,96%, en la comparación entre ejercicios, y el periodo medio de cobro se situó en 17,4 días a diciembre de 2019, frente a los 18,9 días del año anterior.



## REASEGURO

Durante el año, se buscaron y analizaron estructuras que se adecuaron a las necesidades de capacidad para el desarrollo del negocio por las diferentes áreas técnicas de Vida y de No Vida. Esto se hizo con el objetivo de diversificar el riesgo entre distintos reaseguradores, siempre que cumplieren los criterios de fortaleza financiera establecidos para minimizar el riesgo de contraparte. Por otro lado, también se ofreció la capacidad de Caser para dar cobertura a otras entidades.

Del mismo modo, el apoyo de nuestros reaseguradores permitió explorar nichos de negocio muy interesantes y novedosos. Gracias a ellos, su colaboración ha ayudado



**DURANTE 2019 SE CONTINUÓ EL DESARROLLO EN EL PROGRAMA INFORMÁTICO, QUE PERMITE MEJORAR LA GESTIÓN DEL REASEGURO Y LA CALIDAD DEL DATO**

a la Compañía a diferenciarse de los competidores al ofrecer una gama más amplia de productos, como aquellos enfocados a cubrir las necesidades de los clientes senior. Por otro lado, se colaboró con las áreas técnicas en la formación a los suscriptores, destacando las ventajas del reaseguro a la hora de enfrentarse a los diferentes riesgos del mercado.

Con vistas a 2020, la Compañía espera continuar con los objetivos del Plan Estratégico relativos a la mejora de la eficiencia de los procesos y la digitalización de las relaciones con terceros.

## ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

Durante el ejercicio se consolidó y evolucionó la metodología Lean y Agile, aplicando ambas en Acierta Asistencia y Recursos Humanos de Caser Residencial y, además, en la Dirección de Clientes para el diseño y lanzamiento de productos y documentación.

Todos los proyectos que se abordaron se enfocaron en los grandes pilares del Plan Estratégico: Transformación Digital, Omnicanalidad, Eficiencia, Mejora de Procesos y Experiencia del Cliente, realizando mediciones del retorno de cada uno de los requisitos (historias de usuario) a implantar.

En la mejora de procesos, concretamente en la gestión del pendiente de cobro, se consiguió una notable reducción, alcanzando en algunos casos algo más de un 70%. Entre ellas, las más de 67 iniciativas detectadas en el proyecto Lean -realizado sobre el proceso de gestión de Expedientes de Acierta Asistencia- y las 25 sobre el proceso de afiliación de Recursos Humanos de Caser Residencial, todas ellas en proceso de implantación. Por otro lado, cabe destacar la gestión de los proyectos de mejoras operativas en Vida con un progreso en la calidad y fiabilidad de los procesos y datos, así como un avance en la eficiencia al eliminar tareas manuales.

Adicionalmente, se diseñó e implantó un cuadro de KPI's operacionales que permitió conocer el volumen y tiempos de gestión del proceso de emisión y cotización, tanto de los productos de Vida como de Seguros Generales, posibilitando el análisis de la información por producto, negocio, periodo, etc. Como principal mejora, se destacó la homogenización de la información, incremento de la calidad del dato, mejora del análisis y obtención de oportunidades de mejora.



## INVERSIONES

Durante los primeros meses se pudo ver como los conflictos heredados de años anteriores continuaban sin resolverse. Italia entraba en recesión técnica, en Alemania los datos industriales no se recuperaban y por entonces, la primera ministra británica Theresa May no lograba encontrar un consenso con el resto de partidos para decidir su separación de Europa. Por último, el conflicto comercial de Estados Unidos y China parecía que se reconducía. Mientras que el Banco Central Europeo retrasó la subida de tipos de interés y anunció nuevos estímulos para intentar evitar la desaceleración que los indicadores adelantados empezaban a anunciar. La Reserva Federal también anunció que no iba a subir más los tipos en el 2019 y que en 2020 sólo los iba a incrementar una vez y, además, ambas instituciones reducían sus perspectivas de crecimiento e inflación.

El segundo trimestre no decepcionó en cuanto a sucesos y noticias. Se publicaron las primeras baterías de resultados de empresas y la conclusión fue que en líneas generales las empresas iban bien, pero con estrechamientos de márgenes. Mientras que en Estados Unidos se mostraba cierta fortaleza en cuanto a indicadores se refiere, Europa cumplía las expectativas de los analistas. Italia hacía pensar que lo peor había pasado y Reino Unido conseguía una prórroga para el Brexit hasta la noche de Halloween. Sin embargo, el final del

segundo trimestre no hizo más que añadir incertidumbre, con Estados Unidos y China no firmando el acuerdo comercial que parecía que estaba hecho pero que, por la propiedad intelectual y el uso de patentes evitaban el acuerdo entre ambas partes.

No obstante, el último trimestre del año comenzó con un mal sabor de boca, debido a la publicación de malas noticias que hicieron que las rentabilidades obtenidas hasta ese momento se desinflaran con dos jornadas de bajadas intensas en los parques de todo el mundo. Esas jornadas de descensos, se volvieron subidas en el momento que las empresas empezaron a publicar unos

excelentes resultados y el libro beige de la Fed mostraba que la economía americana no iba tan mal como parecía. Mientras en Europa los drivers de crecimiento eran bien distintos. Boris Johnson al frente de Inglaterra estaba luchando con su parlamento y con la UE para encontrar una fórmula para salir de la Unión de la forma más tranquila posible. No obtuvo apoyos y realizó una convocatoria de elecciones el 12 de diciembre, que ganó. Alemania consiguió salir de la recesión técnica con la publicación de unos resultados que se mostraban acorde con el consenso. Finalmente, en la guerra comercial tras haber pasado por todas las fases posibles (firma inminente, enfriamiento, renegociación, recrudescimiento), se llegaba a un acuerdo.





En cuanto a la evolución de renta fija en 2019, los activos de renta fija de la cartera del Grupo, compuesta mayoritariamente por deuda pública española, se revalorizaron considerablemente a partir de junio. Por otro lado, al bajar tanto las rentabilidades de la deuda pública, las nuevas inversiones se dirigieron más a la zona de renta fija privada, donde se vio un aumento considerable de las emisiones de títulos corporativos. En este sentido, y siguiendo con la política de inversiones que tiene establecido el Grupo, únicamente se compraron activos con calidad crediticia de grado de inversión, rechazando a emisores que no tuviesen rating o que se consideren de alto riesgo.

A pesar de la poca exposición a los mercados de renta variable que tiene el Grupo en su balance, se continuó durante el año con las estrategias que se implementaron durante el 2018 de compra de cartera de valores con alta rentabilidad por dividendo, protegiéndolas en caso de caídas de mercado. Esta estrategia permitió coger parte de la revalorización de los mercados del 2019 con una táctica que se ha demostrado muy eficiente, en momentos claves del año como mayo y agosto.

## INMUEBLES

El balance del 2019 fue positivo en líneas generales para el sector inmobiliario. Los bajos tipos de interés y los buenos fundamentales del sector impulsaron el crecimiento de la inversión en el sector de oficinas con un incremento del 36% respecto al 2018, alcanzando los 3.555 millones de euros según la consultora inmobiliaria CBRE.

Respecto al mercado residencial, fue un año de consolidación después de los fuertes crecimientos vistos desde el año 2014. Concretamente, con datos del tercer trimestre de I.N.E, se cerraron 384.813 compraventas, ligeramente por debajo de las 397.725 transacciones de los primeros nueve meses del 2018. Respecto a los precios, muestran una moderación del crecimiento con un incremento interanual del 4.7%.

Se aprovechó este buen contexto del sector para optimizar la cartera de inmuebles con la venta de activos no estratégicos. Asimismo, se renegociaron al alza los contratos que vencían a lo largo del año y Arrienda Gestión, la sociedad de arrendamiento de viviendas, incrementó sustancialmente su cartera, cerrando el año con 70 inmuebles.

## DIRECCIÓN TÉCNICA VIDA SUSCRIPCIÓN

A lo largo del año, se llevaron a cabo distintas acciones con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente, la transformación tecnológica y el diseño técnico de productos innovadores en el mercado asegurador.

Se implantó una nueva herramienta para el negocio Vida Riesgo Colectivos que permitió una mayor autonomía de la red comercial en la realización de ofertas de seguro. Del mismo modo, se inició un proyecto de mejora del proceso de regularización de la cartera Vida Ahorro Colectivos, para agilizar el servicio prestado al cliente.

Por otro lado, tanto el plan de normalización del margen técnico financiero, que mejora el análisis de la evolución del negocio de Vida y permite la homogenización de la información, como la automatización del proceso de retención de clientes en Vida Riesgo Particulares con el diseño de las condiciones aplicables, representó una parte relevante de la labor de transformación tecnológica que se está llevando a cabo por Caser.

También contribuyó a la puesta en el mercado asegurador de productos, como la hipoteca inversa y los seguros de dependencia, que muestran el grado de innovación que está marcando la Compañía en el sector.



Por último, el nuevo procedimiento de verificación periódica del cálculo de los recargos del Consorcio de Compensación de Seguros, reforzó los mecanismos internos de control de este proceso.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En una época en la que la Transformación Digital de las empresas se constituye como un pilar fundamental para la evolución de las mismas e incluso su supervivencia futura, Caser no se quedó atrás. Durante el año 2019, siguiendo los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2018-2022, se continuó llevando a cabo proyectos tecnológicos de todo tipo, algunos completamente innovadores y otros más operacionales, pero todos ellos con un marcado objetivo de mejorar de forma digital los procesos de negocio tanto internos como los de relación con terceros, persiguiendo en todos ellos la eficiencia y buscando además incluir un marcado carácter de transparencia hacia los clientes y mediadores.

En el 2019 se superó el objetivo existente de 153 proyectos a ejecutar sobre los Sistemas de Información e Infraestructuras, planes de muy diversa índole y

objetivos, desde los propios de sustitución de los sistemas informáticos con los que trabajan los 5.000 empleados del Grupo, a pequeños cambios del propio algoritmo en tiempo real para proponer el precio más justo de una póliza a un potencial cliente. Se incrementó para la organización de una parte de estos proyectos la utilización de metodologías ágiles, Scrum, que facilitan la gestión y el avance de los proyectos con garantías de alineación con los objetivos de la compañía y usuarios.

Se promovió que todos los desarrollos y la usabilidad de los mismos se diseñasen desde el principio para ser ejecutados desde los dispositivos móviles, con equipos especializados, que particularizan los contenidos en función de tamaño de las pantallas. Para la personalización de los propios contenidos se utilizaron tecnologías avanzadas que integraban en tiempo real los resultados obtenidos de la analítica de clientes.

En línea con las últimas tendencias de usabilidad en dispositivos, se mejoró en los portales de las diferentes compañías la disposición y aspecto de los contenidos o el acceso a la información genérica de la compañía, potenciando además, las secciones especiales para diferenciar el acceso de los particulares, autónomos, empresas etc... incluyendo "accesos express" a las operativas principales. El volumen de funcionalidades





existentes en la zona privada de los clientes de Caser superó las 650.

Dirigida específicamente para los clientes del ramo de Salud, que quieren tener un acceso rápido a los propios servicios, se desarrolló una app propia disponible en los stores de Google y Apple. Esta app permitió, además de las funcionalidades generales de búsqueda de facultativos, urgencias, hospitales, etc., nuevas funciones de contacto, además de facilitar la relación médico-paciente. Se incluyó la tarjeta digital en el móvil, la interacción con médicos desde la propia aplicación mediante tecnologías de chat y vídeo, y el mantenimiento del historial médico; de forma que el informe del paciente fuese accesible desde el móvil en todo momento.

Una parte importante de estos servicios al cliente, siguen estando disponibles para ser compartidos e integrados en la banca electrónica de las entidades financieras que distribuyen los productos y servicios de Caser, de forma que un cliente del banco y de la compañía, pueda obtener información de sus seguros y efectuar operaciones desde dentro de la sede electrónica de la entidad financiera como desde cualquier otro canal.

Dentro de los proyectos informáticos orientados a mejorar el servicio a los mediadores de Bancaseguros, se dotó a los empleados de las redes bancarias de una nueva versión renovada de la aplicación de seguros de Caser.



Desde el punto de vista de la venta, se incorporaron nuevos procesos de pretarifación e integración con fuentes externas de datos. La integración normalizada y tecnológicamente avanzada de estos procesos de seguros dentro de los propios sistemas de relación con el cliente en los Bancos es una realidad, de forma que los mismos pueden ser integrados en las aplicaciones propias de los bancos con la usabilidad propia del terminal financiero.

El uso de la Inteligencia Artificial es un hecho. El acuerdo alcanzado con IBM para la utilización de las herramientas Watson en los procesos de negocio de la Compañía, permitió desarrollar un proyecto innovador, por el cual, los cientos de correos que se recibían en las oficinas comerciales de Agentes, con información no estructurada, eran entendidos y clasificados, de forma que en pocos segundos llegasen al destinatario más



idóneo dentro de la compañía para su contestación o resolución de la petición demandada.

Apoyándose en la Tecnología, se siguieron desarrollando productos innovadores. Próximamente se distribuirá la versión 2.0 del producto Caser Remoto que ha conseguido varios premios de diferentes entidades sectoriales por su contribución a la seguridad vial utilizando el Internet de las Cosas “IoT” dentro de los procesos de asistencia en viaje. De igual manera se desarrolló en 2019 otro producto innovador, esta vez en el ámbito de los productos de Ahorro, “Caser Cling Cling”, que transforma el Smartphone en una hucha digital, para gestionar todos los pagos que se realizan a través de las tarjetas de nuestros colaboradores.

Referente a la actividad no aseguradora, las empresas del grupo comparten los servicios e infraestructuras informáticas de Tecnología y Comunicaciones con Caser. En este sentido, en 2019 se integraron en el sistema de gestión unificado siete nuevas clínicas dentales con lo que se alcanza un total de 20 clínicas operativas, a las que se han añadido servicios como la conexión WIFI de ocio para pacientes y acompañantes o la cita online que posibilita agendar una cita en cualquiera de los centros dentales mediante la web.

Las mejoras en el sector hospitalario también han sido significativas, comenzando con la publicación de una nueva web corporativa [www.parquehospitales.es](http://www.parquehospitales.es), así como la apertura de nuevos centros en Lanzarote y Corralejo. El Hospital de Llevant incorporó a su día a día un nuevo servicio de atención telefónica al paciente permitiendo reducir significativamente los tiempos de respuesta, tanto en citaciones como en el servicio de información. Asimismo, se instalaron dispositivos para sondeos sobre la calidad del servicio prestado a pacientes en distintas áreas de todos los hospitales.

Las inversiones en tecnología realizadas en años anteriores en infraestructuras del CPD del Grupo, también aplicables a las residencias, ha permitieron la incorporación de dos nuevos centros en 2019, alcanzando con ellos un total de 20, sin impacto en costes operativos. En paralelo, se acometieron mejoras en las infraestructuras y servicios asistenciales de diversos centros, permitiendo un importante progreso en el control de la calidad asistencial, así como en el servicio prestado a residentes y familiares.

### MANUEL BLANCO DIRECTOR DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN



#### ¿Cómo ha sido la evolución de Sistemas de la Información?

De acuerdo con lo previsto, se superó el objetivo existente de 153 proyectos a ejecutar sobre los Sistemas de Información e Infraestructuras. Planes de muy diversa índole y objetivos, relacionados con el desarrollo del Plan Estratégico y el Plan de Digitalización de la Compañía. Todo ello se ha conseguido gracias a un marcado objetivo de mejorar de forma digital los procesos de negocio tanto internos como los de relación con terceros. Especial mención al acuerdo alcanzado con la

multinacional IBM para la utilización de las herramientas Watson en los procesos de negocio de la Compañía. El uso de la IA es un hecho.

#### ¿Qué se espera del ejercicio 2020 en las Tecnologías de la Información?

Mantendremos el mismo ritmo de avance en volumen de proyectos, habiéndose planificado la extensión de las tecnologías innovadoras ya probadas en años anteriores a nuevas áreas de la Compañía. Se introducirán nuevas tecnologías de trabajo colaborativo dentro de los diferentes grupos de trabajo, que optimicen la comunicación entre los empleados y colaboradores. Para ello, el puesto de trabajo evolucionará hacia una arquitectura basada en la nube, con integración de herramientas ofimáticas, correo, voz e imagen.