

# 15 Finanzas y Tecnología

Reconocida capacidad de innovación



Equipo multidisciplinar que ha trabajado en el desarrollo de One Click, un canal de comercialización más ágil y sencillo.



### CASER HA SEGUIDO MANTENIÉNDOSE EN 2018 COMO GRUPO ASEGURADOR RENTABLE, INNOVADOR, COMPETITIVO Y EFICIENTE.

Este ejercicio destaca por ser el primero del nuevo Plan Estratégico 2018-2022, aprobado por el Consejo de Administración en el mes de diciembre de 2017, y cuyos indicadores más relevantes ya se están cumpliendo.

Un hecho relevante del ejercicio 2018 ha sido la renegociación del acuerdo con BMN (actualmente Bankia) que se ha cerrado con la cancelación del acuerdo de distribución en No Vida y del mantenimiento del acuerdo en Vida para la zona geográfica de Baleares. Es un hito relevante, ya que ha permitido mantener la cartera de No Vida con unas importantes plusvalías y seguir captando negocio de Vida en Baleares a través de la Compañía SaNostra, de la que Caser posee más del 81%.

### La facturación en primas, que alcanzó los 64.282 millones de euros, acumuló un crecimiento del 1,3% respecto al ejercicio 2017

Adicionalmente, el Grupo ha cumplido los objetivos del primer año del nuevo Plan Estratégico, maximizando los crecimientos de su potente red de distribución bancaria a través de los acuerdos de exclusividad suscritos, y reforzando la red de mediación de

Agentes y Corredores. También se siguen llevando a cabo medidas encaminadas a reducir las tasas de anulación e incrementar las de venta cruzada mediante diferentes acciones de fidelización.

Empieza a ser reconocida en el sector nuestra capacidad para la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes. En paralelo se siguen potenciando, si cabe aún más, 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 sigue reduciendo el *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 sigue avanzando en la tarificación (*pricing*) inteligente en el ramo de Autos lo que permite una mayor segmentación y personalización del precio de dicho seguro.

La necesaria digitalización de la Compañía requiere, y en ello está trabajando, definir e implantar nuevas tecnologías innovadoras entre los sistemas de información que posibiliten >



### LAS CIFRAS DEL SECTOR

El año 2018 ha sido positivo para el conjunto del sector asegurador español. La facturación en primas, que alcanzó los 64.282 millones de euros, acumuló un crecimiento del 1,3% respecto al ejercicio 2017, potenciado por el incremento del 3,9% en los ingresos por primas del negocio de No Vida, mientras que las primas del negocio de Vida cayeron un 1,7%. El Ahorro Gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, alcanzó los 188.089 millones de euros en el año 2018, lo que supuso un incremento del 2,4%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones han disminuido en este ejercicio 2018 el 3,7% hasta los 107.032 millones de euros, con una reducción del volumen gestionado en todos los Planes.



la orientación a servicios y procesos multicanal. Adicionalmente, Caser considera estratégico el posicionamiento en internet, así como desarrollarlo como un canal de venta activa.

En la necesidad de buscar la excelencia y la mejora de la experiencia de cliente, Caser ha comenzado a implantar en determinados proyectos transversales del Plan Estratégico nuevas metodologías más ágiles y colaborativas. Por ejemplo, la metodología *Scrum* permite 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 todas las personas implicadas en la definición inicial, desarrollo e implantación.

El volumen de negocio se ha reducido un 5,4%, principalmente por la caída del 20,3% en el negocio de Vida, afectado por pólizas singulares emitidas en 2017. Mejor comportamiento han tenido los ramos de No Vida, con crecimientos cercanos al sector (3,7%) aún a pesar del saneamiento de determinadas pólizas de Autos llevado a cabo.

El ratio combinado neto de No Vida se ha mantenido en línea con 2017, con ratios muy bajos en torno al 91,5% a pesar de ser 2018 un año especialmente negativo desde el punto de vista del clima, lo que ha impactado de forma relevante en ramos tales como Multirriesgos y Agrarios. Y la eficiencia mejora ligeramente al crecer los gastos por debajo del crecimiento de primas de riesgo. La facturación de Diversificación crece al 19%, incrementando su peso en la aportación de resultados al Grupo.

## El Grupo ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 112,8 millones de euros, un 29% más que en 2017

La solvencia de la Compañía, marcada por la nueva normativa que entró en vigor en 2016 y que ha modificado e incrementado sustancialmente las exigencias en cuanto a cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras, ha mantenido un importante superávit, en línea con las principales empresas del sector.

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 112,8 millones de euros, un 29,2% más que en 2017.

El objetivo para 2019 es crecer un 3,1% en primas, con incrementos del 2,3% y el 3,5% en Vida y No Vida, respectivamente.

Uno de los retos fundamentales para el sector asegurador en los próximos ejercicios será la adaptación a los nuevos hábitos de consumo de los clientes. Estas nuevas tendencias, basadas en la tecnología y la inmediatez, marcarán la estrategia de las compañías de cualquier sector, afectando al asegurador en aspectos tales como la digitalización, el *pricing* inteligente, la omnicanalidad, la innovación tecnológica y el *big data*.



## Control de Gestión

En 2018 se inició un proyecto de análisis y reducción de gastos 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, a excepción de Recursos Humanos y Amortizaciones, se ha llevado a cabo durante cuatro meses un exhaustivo análisis de los gastos, importes, proveedores, idoneidad y, de forma relevante, la agilización de los procesos con un claro enfoque a la digitalización.

Finalmente, los resultados más relevantes del proyecto han sido la participación de 102 responsables de áreas que analizaron 480 conceptos de gastos y que identificaron 111 iniciativas, con un ahorro estimado del 7,9% del importe de los gastos analizados que se implantarán en los próximos meses.

## Administración

A lo largo del ejercicio 2018 se han venido desarrollando diversas acciones para consolidar los planes de acción en marcha, con objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia en nuestros procesos administrativos y de gestión, entre los que se puede mencionar:

- Tras la integración operativa llevada a cabo, se realizó la fusión administrativa de la compañía CAI Seguros Generales en Caser.
- En el Área de Administración de Cuentas se ha continuado con la digitalización de comunicaciones con los clientes con la vista puesta en la supresión del papel: SMS para recibos devueltos con vínculo a la web de clientes para pagar por tarjeta o domiciliación bancaria; implantación del TPV virtual seguro para cobros presenciales; supresión de la carta del segundo aviso por devolución de recibos, y carta de recibos impagados en primer aviso, entre otros.
- En el Área Fiscal se ha seguido con el plan de reindustrialización de diversos procesos fiscales, así como la incorporación de modelos anuales de obligado cumplimiento a la nueva normativa de declaraciones TGVI (transmisión de grandes volúmenes de información) *online* en sustitución de la actual TGVI, permitiendo además la validación de la misma de forma simultánea.

Esta nueva operativa podrá generar para una misma declaración registros aceptados y registros rechazados, lo que supone cumplir en plazo presentando los aceptados en la primera declaración y, posteriormente, presentar otras complementarias con los rechazados. >



**ANTONIO GARCÍA**  
Director  
Financiero y  
de Tecnología

**¿Cómo han progresado en el Plan Estratégico 2018-2022 durante este primer ejercicio?** Se han alcanzado los indicadores más relevantes, como es el caso de los relacionados con los pilares fundamentales que trabaja el plan. Entre otros, por ejemplo, se ha avanzado significativamente en la personalización de la oferta y del precio teniendo en cuenta los nuevos comportamientos de nuestros clientes, con el fin de maximizar su experiencia y atendiendo a sus necesidades en cada momento puntual de su ciclo de vida.

**El apoyo y el acompañamiento de la tecnología es importante para la consecución de los objetivos marcados por la Compañía...**

Sin duda, la transformación digital es, además de un objetivo en sí mismo, fundamental para alcanzar otros retos planteados. En nuestro caso, en 2018

hemos avanzado en el modelo operativo, agilizando significativamente la gestión y la contratación, trabajando la inmediatez y por supuesto, buscando una sustancial mejora de la eficiencia.

**¿Los negocios de Diversificación son relevantes para el desempeño global del Grupo?** Así es y ganan relevancia año tras año. Durante este ejercicio se ha incrementado significativamente la facturación en Acierta Asistencia, Hospitales y Tercera Edad, así como la selectiva apertura de clínicas dentales

y la consolidación de la asistencia en carretera.



En cuanto a los indicadores de la gestión del pendiente, los datos siguen siendo muy favorables, cerrando el ejercicio 2018 con un ratio de pendiente sobre primas del 5%. El período medio de cobro se ha mantenido por debajo de los 20 días a lo largo del año.

### Reaseguro

Con el objetivo de dotar a la Compañía de la capacidad y solvencia necesarias para desarrollar adecuadamente su actividad aseguradora, se busca la estructura de reaseguro que mejor se adapte al apetito de riesgo de la Entidad y que aporte a la vez la máxima eficiencia.

Del mismo modo, se ha mantenido un diversificado panel de reaseguradores con la suficiente fortaleza financiera para minimizar el riesgo de contraparte, pero teniendo en cuenta siempre el apoyo técnico que ofrece en la suscripción.

Aprovechando la colaboración con los reaseguradores, se buscan en conjunto soluciones innovadoras para incrementar la gama y calidad de los productos que se ofrecen a los clientes.

A lo largo del 2019 se llevará a cabo un proyecto que permita una mayor agilidad en el análisis de la información de reaseguro, de forma que se pueda realizar una mejor gestión de la mitigación del riesgo, además de mejorar la calidad del dato.

### Organización y Oficina de Proyectos

Se ha mantenido un enfoque claro a resultados de acuerdo a los pilares del Plan Estratégico vigente.

En cuanto a la mejora de procesos, se acometieron relevantes iniciativas, destacando un proyecto *Lean* para la reducción del pendiente de cobro en Grandes Corredores que ha conseguido, entre otras mejoras, la reducción del cobro pendiente en un 71%, y el primer proyecto *Lean* en el ámbito no asegurador para la reducción del tiempo de traslado de los residentes en la Residencia de Arturo Soria (Madrid) con la detección de 21 acciones de mejora.

## Se pusieron en marcha distintas iniciativas que han tenido significativo impacto en la mejora de procesos

En ambos proyectos predomina el enfoque práctico y de corto alcance en el tiempo, consiguiendo la detección y puesta en marcha de las iniciativas de mejora en menos de tres meses desde el comienzo de los proyectos. Adicionalmente se ha continuado con otros planes de la unidad de Vida y Pensiones con mejoras en cuanto a tiempos y plazos de respuesta a clientes y colaboradores.





Igualmente, se ha avanzado en la aplicación de metodologías ágiles, incorporando nuevos proyectos de sistemas de información y, lo más relevante, aplicando dichas metodologías en proyectos de negocio como han sido Mejora de la comunicación a clientes y One-click, con un enfoque claro a resultados y consiguiendo de forma iterativa resultados desde el primer momento. Es importante señalar que se han abordado algo más de un 10% de los proyectos de Sistemas de la Información bajo estas metodologías y con el propósito de ampliar su uso, pues el tiempo de entrega y los resultados se han mejorado.

La consolidación del proceso de supervisión de compras ha permitido la homologación de más de 200 proveedores, consiguiendo que el mencionado proceso cumpla con los aspectos normativos referentes a transparencia, control y cumplimiento del control de gasto.

Destacable es la iniciativa clara de la reducción de papel y transformación digital a través de la eliminación de casi 400.000 envíos en papel de comunicaciones de salud y la firma *online* de la documentación contractual de autos y multirriesgos.

También dentro del pilar de la Transformación Digital y con el objetivo de que el servicio a nuestros clientes sea fácil, rápido y móvil, se ha potenciado nuestra aplicación para móviles y el autoservicio del cliente con importantes



Equipo de Planificación y Control de Gestión.

mejoras entre las que destacan: el acceso a la documentación, la presentación gráfica de rentabilidades en la cartera de productos de ahorro y pensiones, la gestión de siniestros, autorizaciones de salud y la velocidad de presentación.

Adicionalmente, se ha trabajado en la revisión y actualización del plan de continuidad de negocio habiendo realizado un proceso de transformación muy importante, al eliminar los traslados a otras ubicaciones aprovechando las nuevas tecnologías, además de la simplificación de la identificación de actividades críticas y el establecimiento de un plan de comunicación en cascada.

## Inversiones

Si 2017 fue un año dominado por la continuidad de la tutela de los bancos centrales sin grandes interrupciones por el camino, lo que provocó subidas casi unánimes del conjunto de las distintas clases de activos, 2018 ha sido todo lo contrario: un año muy complejo para los mercados financieros en general.

El miedo a la desaceleración de la economía mundial unido a factores de inestabilidad política —como las luchas comerciales, el auge de movimientos políticos populistas y las negociaciones del Brexit—, han tenido como consecuencia que se confirmara a la baja el crecimiento mundial del año de forma moderada. >



La Reserva Federal Americana han mantenido un sesgo más restrictivo, subiendo el tipo de intervención hasta el 2,50%, mientras que el Banco Central Europeo ha comenzado a moderar su política expansiva reduciendo progresivamente el volumen de las compras de deuda pública y privada durante el año, manteniendo la facilidad marginal del depósito en el -0,40% durante todo el año.

En el mercado de renta fija, la volatilidad retornó con fuerza al mercado. Así, las rentabilidades de los bonos italianos repuntaron con fuerza hasta cifras cercanas al 4% en octubre y noviembre, provocando fuertes caídas en precios tras los resultados electorales y la coalición de partidos de extrema derecha e izquierda. El efecto contrario ocurrió en los países no periféricos, que sirvieron como refugio y vieron cómo las rentabilidades de sus bonos gubernamentales caían y, muy especialmente, el bono alemán a diez años, que terminaba el ejercicio en niveles inferiores al 0,25%.

Los bonos españoles, a pesar de haber sufrido fuertes oscilaciones durante el año, mantuvieron la prima de riesgo frente a Alemania en niveles cercanos a 110 p.b. y cerraron el año con una rentabilidad cercana al 1,41% frente 1,57% que mostraban a principios de enero.

La volatilidad se trasladó, asimismo, con mayor fuerza a los distintos mercados bursátiles, que acumularon pérdidas entre el -6% en Estados Unidos y el -18% en Alemania,

concentradas principalmente en el último trimestre del año, lo que dejó unos niveles de precio con alto potencial de revalorización tanto por rentabilidad como por dividendo, en comparación con los bonos de gobierno globales a diez años.

En cuanto a la evolución de las principales divisas, el dólar se apreció casi un 8% frente al euro en el año, aunque el movimiento tuvo lugar en los meses de abril y mayo, permaneciendo estable el resto del ejercicio.

Todos estos acontecimientos se han traducido en la compra de deuda pública, mayoritariamente española, para renovar las amortizaciones que han venido teniendo la cartera de bonos del Grupo, aprovechando las oscilaciones que se han visto durante el año en los precios.

Se ha aprovechado el repunte que ha tenido la curva americana para construir una pequeña cartera de bonos corporativos americanos, con buena calidad crediticia (media A) y rentabilidades en el entorno del 3%.

### Inmuebles

El balance del 2018 ha sido positivo para el sector inmobiliario. Sustentado en el crecimiento económico y en la mejoría gradual del empleo, en un contexto de bajos tipos de interés y niveles de confianza elevados. Cabe destacar la positiva evolución del mercado residencial.>



### NUEVO ACTIVO INMOBILIARIO

Se ha adquirido en 2018 un nuevo inmueble en el madrileño barrio de Salamanca, en la calle Velázquez. La Compañía aseguradora suma este edificio a otros activos representativos que posee tanto en la capital —entre los que destaca su propia sede en Las Tablas, edificios en la Plaza de la Lealtad, calle Alcalá y Julián Camarillo—, como fuera de Madrid. Entre otros, cuenta con un inmueble en la Puerta de Jerez de la capital sevillana. Esta nueva adquisición representa para Caser una oportunidad por su rentabilidad y su excelente localización.



Este dinamismo también se refleja en el mercado de oficinas, con un incremento de la inversión del 22% en Madrid y Barcelona y un repunte importante de las rentas, especialmente acusado en zona *prime*, según publica la consultora inmobiliaria Jones Lang Lasalle en su informe del último trimestre del año.

Se ha aprovechado este buen contexto del sector para optimizar la cartera de inmuebles con la venta de activos no estratégicos y la búsqueda de oportunidades de inversión.

Destaca en este sentido la adquisición de un edificio en el madrileño barrio de Salamanca, en el número 94 de la calle Velázquez, un inmueble construido en 1920 y que cuenta con 5.640 m<sup>2</sup> de superficie distribuido en semisótano, entreplanta y seis plantas. El uso actual del inmueble es mixto, con el alquiler de cuatro locales comerciales ubicados en el semisótano y la entreplanta, y de oficinas en las seis plantas del edificio.

### Dirección Técnica Vida Suscripción

A lo largo de 2018 se han realizado distintas acciones orientadas, fundamentalmente, a conseguir mejoras operativas y de resultado:

- Saneamiento de los resultados de la cartera de riesgo colectivos mediante vigilancia mensual de cartera.
- Simplificación en el cálculo de los parámetros Solvencia II en cotizaciones y regularizaciones de colectivos de reducido importe.

- Diseño de las funcionalidades para la automatización del *pricing* de vida particulares y colectivos.
- Implantación de la base de datos del *pricing* con información de Solvencia II, requerido por el informe anual de la Función Actuarial.
- Simplificación de la estructura de comisiones en productos de Vida ahorro particulares.

## Las mejoras en Sistemas de Información como motor estratégico

La tecnología continúa siendo un motor fundamental para el desarrollo del Plan Estratégico y la Transformación Digital de las compañías del Grupo.

El incremento del 20% de proyectos informáticos sobre el año anterior (144 proyectos) ha permitido —además de incorporar procesos digitales que favorecen la interacción con los clientes—, la realización de proyectos relacionados con el cumplimiento de la legislación y nuevas normativas de seguros. >



**MANUEL BLANCO**  
Director de Sistemas de la Información

### ¿Qué peso tienen los Sistemas de Información en el desarrollo del Plan Estratégico en Vigor?

Si bien la tecnología siempre está muy vinculada al buen desarrollo del Grupo asegurador, gana enteros si consideramos que dicho plan está muy enfocado al cliente y a la Transformación Digital. Así, durante 2018 se incrementó en un 20% el número de proyectos informáticos sobre el año anterior.

### ¿Cómo evolucionarán las Tecnologías de la Información de la Compañía en 2019?

Trabajaremos para mantener y evolucionar los sistemas actuales, en los que adquiere todavía mayor importancia la incorporación

de tecnologías móviles, la robotización de algunos procesos (RPA) y nuevas tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) que ya se están probando en determinadas operativas de gestión con proveedores, lo que permite ganar en eficiencia y acelerar los procesos internos de las Compañías. Además, y en colaboración con otras entidades, se están desarrollando innovaciones para el sector asegurador, entre las que se integrarán las tecnologías actuales con información de dispositivos IoT que envían información en tiempo real mejorando la seguridad y asistencia en caso de siniestro.





La flexibilidad en los procesos de seguros y servicios, integrando de forma natural en las operativas del día a día —customer journey de clientes y mediadores—, se consigue utilizando metodologías ágiles en los procesos de desarrollo de los Sistemas de Información. Para ello, se han incorporado perfiles dedicados a implantar nuevas tecnologías y a conseguir que la experiencia de usuario mejore. Así, se trabaja cada vez más en operativas *first mobile*, que construyen procesos de uso fácil e intuitivo, la mayoría de las veces desde un teléfono móvil.

Asumido el comportamiento cada vez más digital de nuestros clientes y su interés en realizar su interlocución con la Compañía por estos medios, el proyecto VERNE que impulsa y desarrolla la Dirección de Transformación Digital con la de Sistemas de Información, ha simplificado algunos procesos habituales de relación entre el cliente y la compañía, que se pueden realizar fácilmente desde el móvil, iniciarlos desde un mensaje SMS y guiarlos por pasos muy sencillos hasta la obtención final del servicio.

Otros se han renovado y mejorado de forma significativa, como el alta de cliente al Autoservicio, la petición de duplicados de tarjetas de Salud o la información de los productos, entre otros. La firma digital mediante clave enviada al móvil o la firma biométrica sobre una pantalla táctil se utilizan ya habitualmente.

Especial dedicación ha tenido este año el desarrollo de diversos procesos sobre los productos de Vida disponibles ya en el Autoservicio del Cliente, como son la consulta de rentabilidades de seguros Unit Linked, mayor información de todos los productos, acceso directo a aportaciones extraordinarias en productos de Vida Ahorro o el envío de condicionados desde los sistemas centrales a través de medios digitales.

Para mejorar la confianza y finalización de los procesos, se puede disponer de asesoramiento con un especialista sobre los procesos a través de la funcionalidad de chat disponible *a un click* en la propia Web.

La atención telefónica de los *contact center*, canal utilizado mayoritariamente por nuestros clientes, ha incorporado tecnologías de reconocimiento de voz, que permiten derivar el cliente al operador especializado, a partir de la descripción en lenguaje natural de la necesidad por parte del cliente.

La oferta aseguradora ha tenido su reflejo en los Sistemas de Información con nuevos productos de seguros como es el de Salud Non Stop, orientado a los deportistas; el nuevo Hogar a mayores o los nuevos productos de Hoteles y Explotaciones Agropecuarias. En 2018 ha finalizado el desarrollo informático del nuevo producto de Comercios, disponible en 2019.

Son de resaltar las tecnologías de tarificación en tiempo real, incorporando *online* variables externas provenientes de fuentes públicas y privadas. Esta información, junto a la proporcionada por el propio cliente, permite ajustar la tarifa a su particularidad. Para la consecución de este modelo avanzado de tarificación, a las tecnologías habituales se han añadido las propias del *big data*, que permiten agregar y acceder a millones de datos con información económica, geográfica y social, manteniendo siempre los compromisos de seguridad y privacidad conforme a los aspectos regulatorios actuales.

El equipo de personas que da soporte a las distintas redes de los mediadores dispone de un entorno de trabajo móvil ajustado a las necesidades del empleado comercial.

Para facilitar el trabajo, además de los medios físicos, se han mejorado los sistemas internos de gestión como la Gestión de gastos y facturas que están disponibles en dispositivos móviles, incluyendo el reconocimiento óptico de las facturas mediante fotografía. Para todos los empleados del Grupo, la gestión de la nómina y recursos humanos se ha llevado a una nueva aplicación en modelo Cloud, y están accesibles también en movilidad las funciones del Autoservicio del Empleado. Las mejoras digitales aplicadas internamente contribuyen a incorporar la innovación y formación en nuevas tecnologías a las Compañías del Grupo.



Una vez más, los desarrollos de aspectos regulatorios como la nueva normativa de Consorcio, el cumplimiento de la normativa RGPD —que sustituye a la LOPD—, los nuevos requisitos de Solvencia y la preparación de la normativa IDD-IPID, han precisado especial atención para cumplir los aspectos de Compliance, que cada vez más rigen el entorno asegurador y del resto de compañías, impactando de lleno en el desarrollo de los Sistemas de Información.

Además de los aspectos regulatorios, ha merecido especial atención el incremento de los desarrollos y servicios orientados a garantizar la seguridad de nuestros clientes y sistemas. Para ello se han incorporado nuevos sistemas de ciberseguridad, monitorización y experiencia de usuario, y se ha dedicado un elevado número de horas a la formación en tecnologías de seguridad para los profesionales tecnológicos y todos los empleados.

Entre otras mejoras, se ha implantado una nueva versión de TPV que asegura la utilización de internet para los procesos de pago con tarjeta desde nuestras webs, y se han realizado con éxito las pruebas del Plan de Continuidad de Negocio, así como auditorías de seguridad basadas en la normativa ISO 27001.

## SERVICIOS A PARTICIPADAS

Los Sistemas de Información y procesos de las compañías participadas por Caser han visto incrementados los medios humanos y tecnológicos con dedicación específica, permitiendo dar un impulso a nuevos desarrollos dentro de sus propios sistemas. Se ha creado una nueva web para Acierta Asistencia y se han incrementado los servicios y el autoservicio de clientes de Sa Nostra Vida. Todos los desarrollos proponen una nueva experiencia de usuario e imagen de servicios y calidad, posicionamiento SEO o integración con colaboradores, entre otros.

Las sociedades del entorno clínico sanitario también han recibido un impulso en sus procesos, obteniendo entre otros los siguientes logros en relación con las tecnologías y los sistemas:

- Incorporación de un sistema de telemedicina en los Hospitales del Grupo Parque.
- Sistema de guiado, atención y facturación, inicialmente en Parque Tenerife.
- Instalación de los servicios tecnológicos avanzados para los nuevos centros de Parque Hospitales en Tenerife Norte y Lanzarote.
- Integración en los Sistemas de Información

Residencial, de las nuevas Residencias de Badajoz, Zamora y la ampliación del centro de León. En estas residencias se han incluido pantallas táctiles en cada habitación que controlan los elementos de comunicación y seguridad permitiendo interactuar con el software asistencial del residente, aumentando la eficiencia de los gerocultores. El sistema se ampliará progresivamente al resto de centros.

Caser Servicios de Salud ha continuado con su planificada apertura de clínicas dentales, con los nuevos centros de Las Palmas, Alcobendas, Sevilla y Tenerife Sur. Además, se ha mejorado con una nueva versión el modelo centralizado de informática de gestión y asistencia que incluye las mejores tecnologías de asistencia dental y gestión de los centros.

Una dotación significativa de recursos tecnológicos y nuevos se ha dirigido a cubrir las necesidades tecnológicas de creación y desarrollo una nueva Compañía: Caser Asesores Financieros. La Agencia de Valores se ha diseñado y desarrollado utilizando las mejores y más avanzadas tecnologías configuradas en modelo Cloud híbrido y dando servicio en tiempo real a clientes, agentes financieros y empleados.