

# **INTEGRABILIDAD: HACIA UN UNICO SISTEMA DE GESTIÓN**

Fecha 18 Junio 2014

# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Antecedentes

**1999**

**Sistema de Gestión  
de Calidad y Gestión  
Ambiental Cuenta  
del Estado**



**2001**

**Sistema de Gestión  
de Calidad  
Cesce**



**2004**

**Sistema de Gestión  
de Calidad y Gestión  
Ambiental  
Cesce**



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Proyecto Cesce Avanza (2004)

**Objetivo:** reorganizar para efficientar:

- los recursos de la Compañía,
- las operativas para realizar la actividad propia, y
- La tecnología para simplificar en costes y tiempos.

**Pero ¿cómo analizar, revisar, medir y efficientar?**

- conociendo cómo utilizo los recursos,
- conociendo los procesos que se siguen,
- definiendo indicadores (kpis) para medir la eficacia y eficiencia,
- midiendo los indicadores establecidos, ...
- Es decir:

**¡ implantando un Sistema de Calidad para poder ‘Avanzar’!**

**2004**

**Sistema de Gestión de  
Calidad y Gestión  
Ambiental  
Cesce**



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

¿Y hemos **AVANZADO** ?

## Producto

### Solución CMO (CESCE MASTER ORO)

Solución que permite la gestión integral del riesgo (prospección, gestión del riesgo, cobertura y financiación no bancaria).



### Precio Variable

Único modelo en el mercado en el que el coste se establece en función de la solvencia de los clientes de nuestros clientes.

# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

¿Y hemos AVANZADO ?

## Producto

### Risk Management

Innovador sistema de control y vigilancia de carteras clientes.

### Pay Per Cover

Monitorización de carteras de clientes y activación de cobertura de seguro de crédito a elección de nuestro cliente (sin obligación de cubrir la globalidad de la cartera).

### Financiación No Bancaria (Cesce Fondo Apoyo a Empresas)

Producto destinado a las empresas que permiten obtener liquidez mediante la utilización del descuento de facturas, que deja libre las líneas de crédito para otros productos de financiación.



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

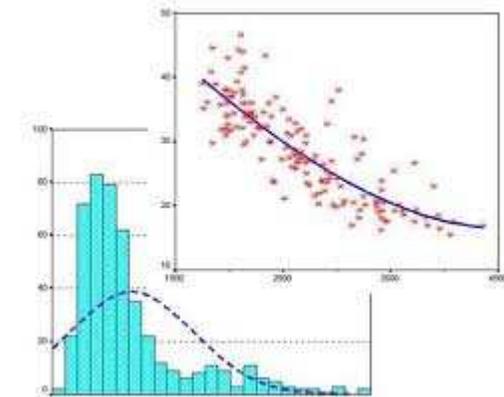
¿Y hemos AVANZADO ?

## Gestión de Riesgos

### Sistema de decisión automáticos

Sistema de control y vigilancia de carteras de clientes basados en modelos estadísticos testados sobre diferentes países, que gestionan millones de datos sobre cientos de miles de empresas.

Respuesta a los clientes inmediata en un gran porcentaje.



## Gestión de Impagos

### Sistema de tramitación automáticos

Simplifican y aceleran el proceso de análisis de la facturas impagadas de nuestros clientes.

El plazo de indemnización a nuestros clientes más rápido del mercado (2 meses).

# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

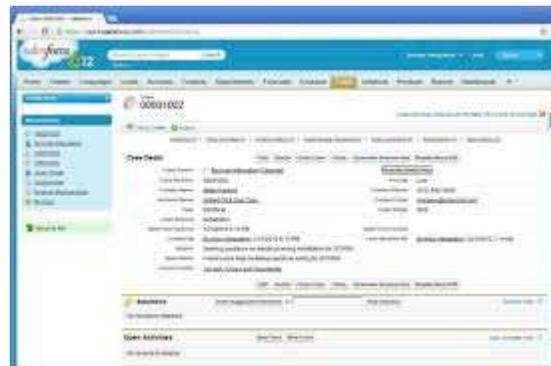
¿Y hemos AVANZADO ?

## Gestión de los Clientes

### Visión única del cliente

Implantación de CRM de clientes que permite una visión única a todos los departamentos de la compañía: Atención al Cliente, Dirección Comercial, Dirección de Marketing, Consultores de Riesgos y de Siniestros, Gestión del Cliente.

Podemos analizar y medir el servicio que damos a nuestros clientes (y ¡mejorarlo!).



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

¿Y hemos **AVANZADO** ?

## Sistema Integrado de Gestión

### Extensión del Modelo de Gestión a todas las filiales de CESCE

- Una única Dirección Corporativa Comercial
- Una única Unidad para dar el servicios de Riesgos.
- Una única Unidad para atención al cliente.
- Una únida Unidad para gestión de impagos.
- Una única ....

¡Una única empresa presente en muchos países!



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## La Calidad como facilitador del éxito

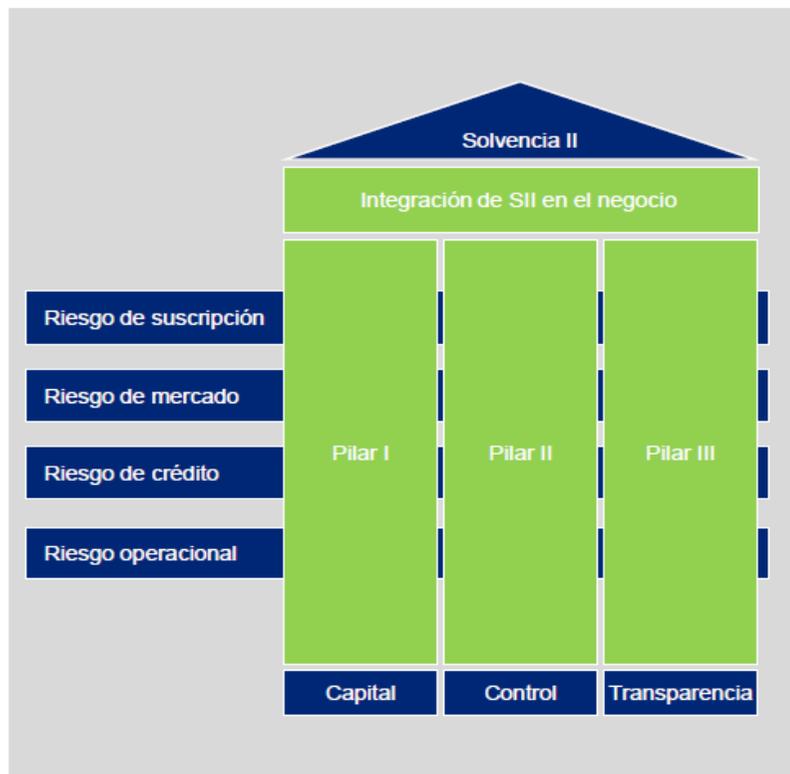




# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Solvencia II planteamiento

- Se establece una estructura de 3 pilares a semejanza de la establecida en Basilea II.
- El nuevo sistema pretende ofrecer a las entidades aseguradoras incentivos para medir y gestionar de forma más eficiente su situación respecto al riesgo asumido.
- El nuevo enfoque de solvencia introduce mediciones cuantitativas y cualitativas del riesgo.



### Requerimientos Pilar I

- Exige al asegurador mantener un capital ligado al riesgo (SCR: Requerimiento de Capital de Solvencia) con un nivel de confianza del 99,5% utilizando bien un modelo estándar predefinido o un modelo interno, para afrontar las posibles pérdidas económicas en un horizonte temporal de un año.
- Valorar tanto activos como pasivos a precios de mercado consistentes.
- Mantener un nivel mínimo de capital (MCR).

### Requerimientos Pilar II

- Se centra en los procesos de control interno y gestión de riesgos de la Entidad.
- Exige demostrar una sólida práctica en la gestión integral del riesgo de acuerdo con el perfil de riesgo de la entidad, sus límites de tolerancia de riesgo y su estrategia de negocio (ORSA – Medición propia del riesgo y solvencia)
- Penalizaciones de capital adicional en el caso de que se considere que el nivel de capital que se ha determinado bajo Pilar I no sea apropiado para la Entidad.

### Requerimientos Pilar III

- Exige al asegurador proporcionar información relativa a solvencia y a la situación financiera al regulador y al mercado, para proveer de un mayor conocimiento del perfil de riesgo y rentabilidad de la Entidad.
- Exige la habilidad de recopilar, analizar, reportar y revelar de forma periódica un capital exacto e informar sobre su situación frente a los riesgos a los partícipes sociales.

# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Solvencia II planteamiento

La implantación de un marco global de gestión integral del riesgo adaptable a Solvencia II obliga a introducir **novedades en la gestión en todos los niveles de la organización**. Por tanto, será necesario **adaptar las estructuras y procesos organizativos** establecidos para el modelo de gestión actual.

**Involucración de la Alta Dirección:** el Consejo de Administración y la Alta Dirección deberían involucrarse en el establecimiento de la Política de Riesgos, así como en la supervisión global de los riesgos asumidos.

**Involucración de los empleados** a través de la incorporación en la cultura corporativa de elementos que incentiven el compromiso con el modelo.

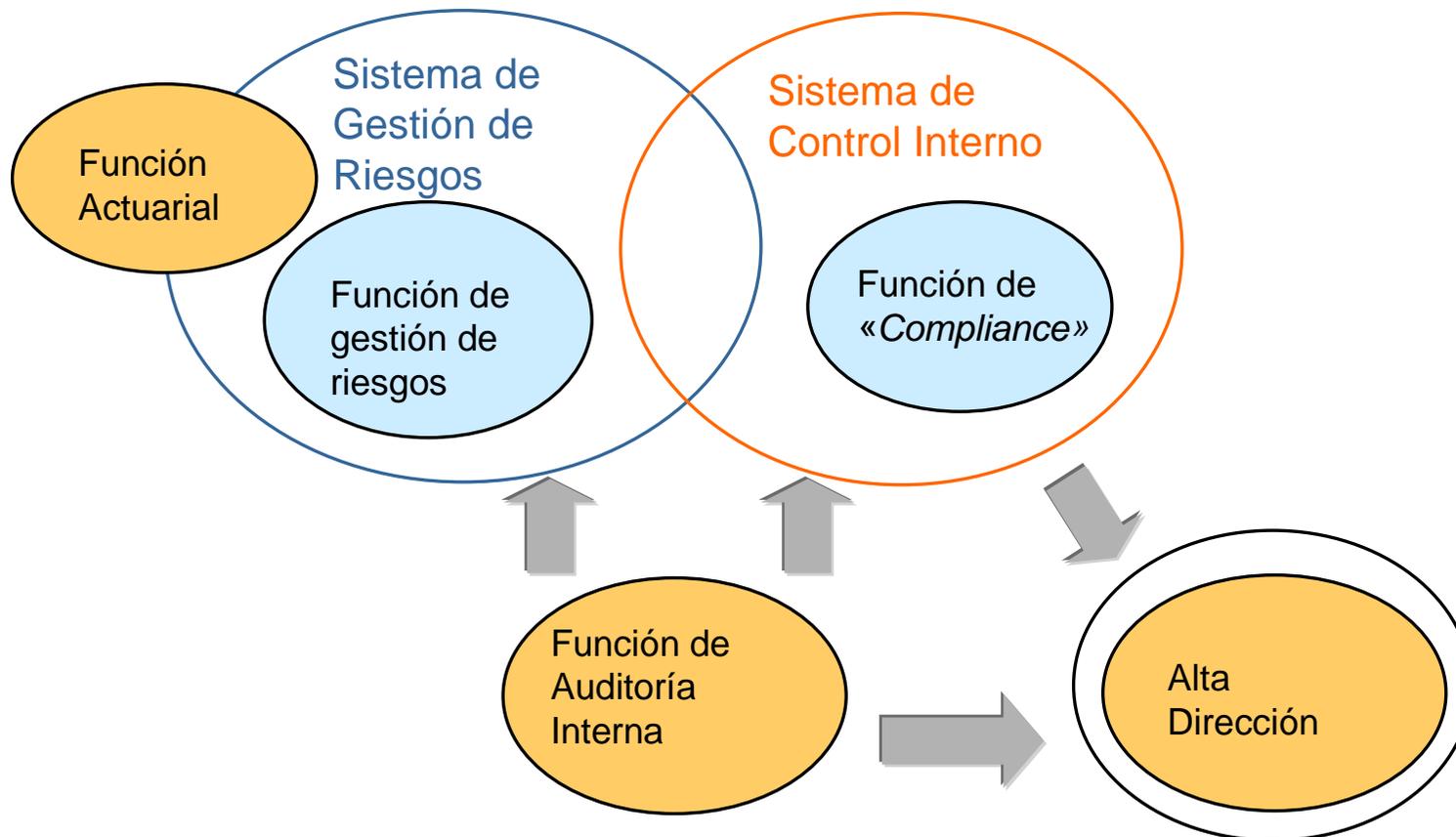
**Independencia de Funciones:** la separación entre las funciones de control y gestión de riesgos de las funciones de toma de riesgos (líneas de negocio) garantiza la independencia en el control y análisis del mismo, y por tanto la segregación de funciones.

**Definición de Atribuciones o facultades:** cada función o puesto que implique la toma de riesgos tiene definido con claridad los tipos de actividades y riesgos en los que puede incurrir.

**Seguimiento y Control de posiciones:** el proceso de Gestión Integral de Riesgos requiere del análisis de las posiciones de riesgo actuales y previstas, y su comparación con una estructura de límites comprensible. Además, exige la evaluación de las implicaciones de todos los riesgos y la toma de decisiones orientadas a la modificación de los límites establecidos si estos no están en consonancia con el nivel de riesgo que desea asumir la Entidad.

# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Solvencia II sistema de gobierno



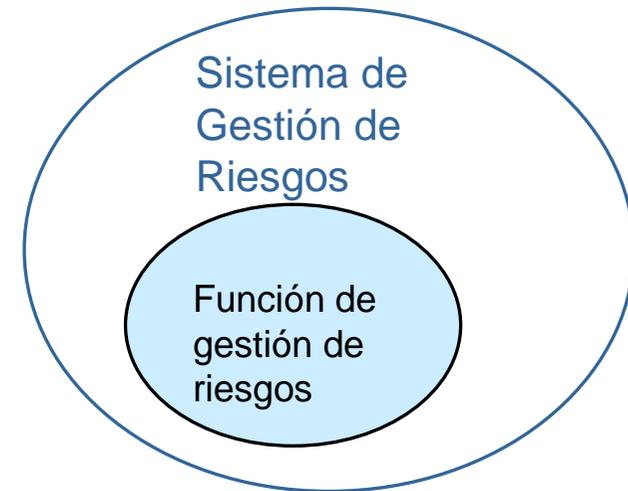
# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Solvencia II Implementación

### **Función Gestión de Riesgos**

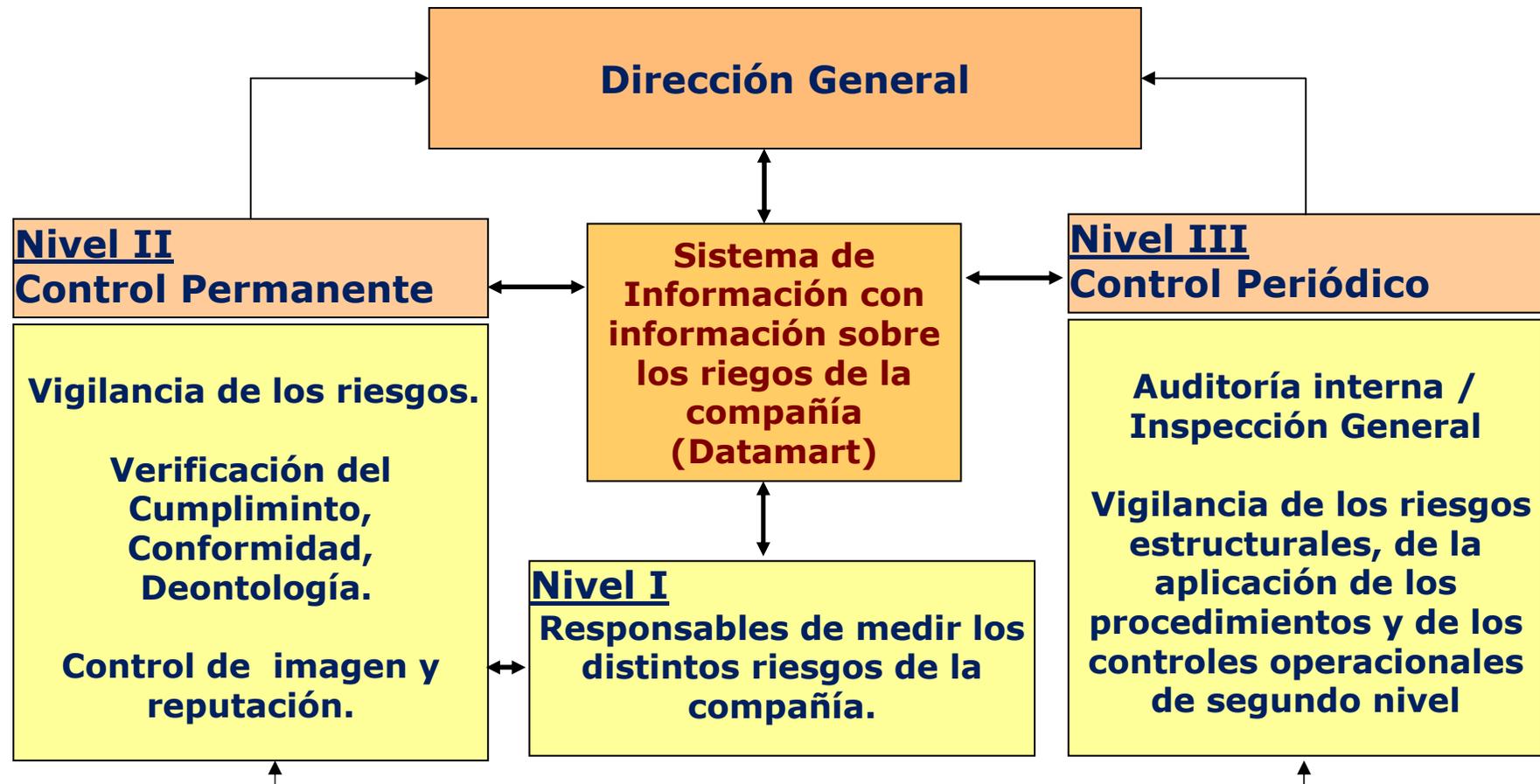
Objetivos:

Que todos los Riesgos identificados por cada una de las unidades de negocio y/o procesos de gestión del negocio, sean gestionados de manera eficiente, analizando la ejecución y eficacia de los controles implementados, controlando el cumplimiento de los planes de mitigación establecidos y verificando el registro exhaustivo de los eventos negativos ocurridos en cada proceso, con el fin de garantizar la eficiencia de la función de Gestión de Riesgos.



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

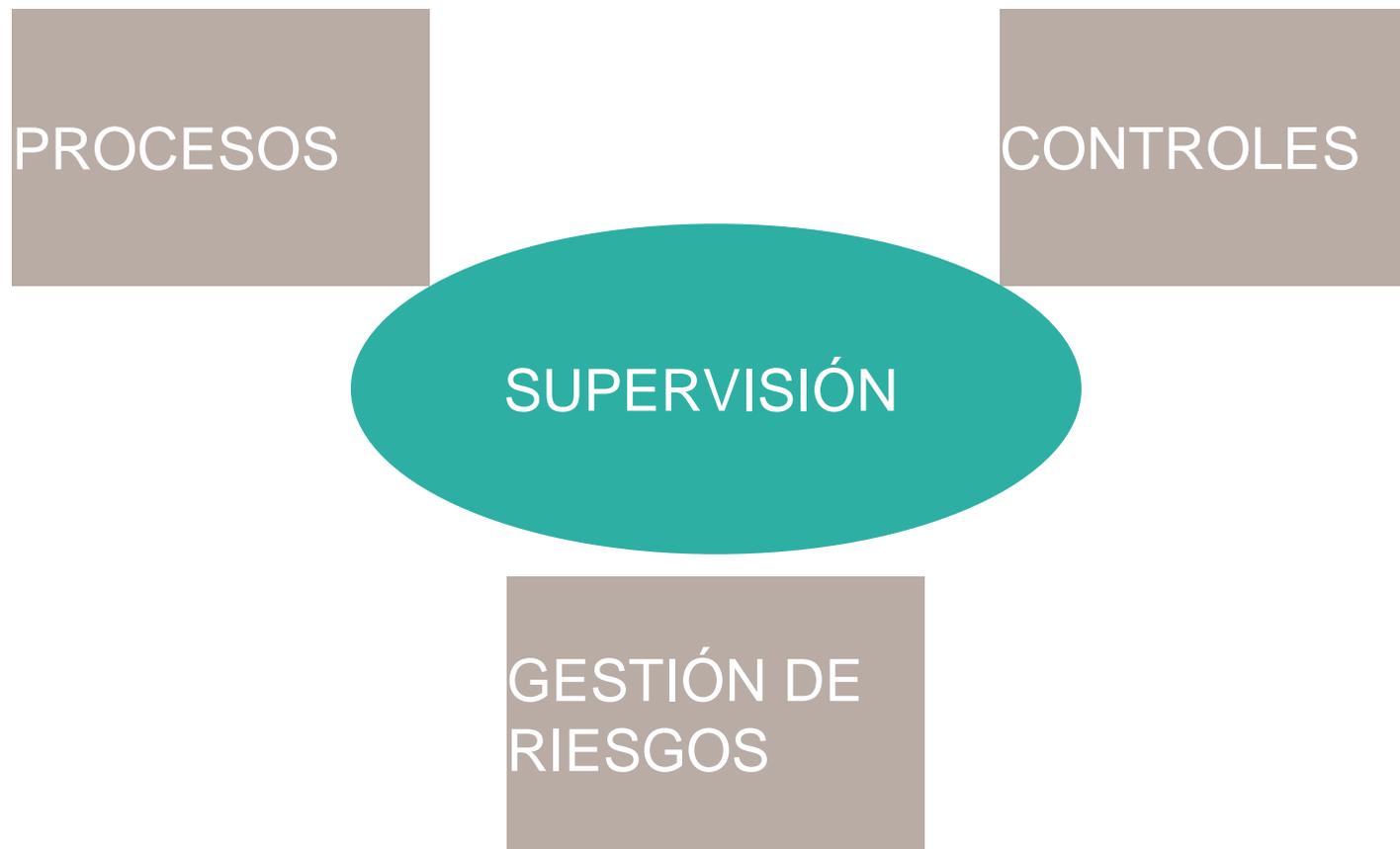
## Solvencia II sistema de gobierno



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## Solvencia II Gestión

### Seguimiento, Supervisión, Información, Control y Evolución del Sistema



# Integrabilidad: Hacia un único sistema de gestión

## La Calidad como facilitador del éxito

