



Gestión global de la Calidad de Datos en Reale Seguros

13 de Febrero de 2014 - Foro AGERS - AICA

 **Nuestros orígenes: REALE MUTUA**



- El accionista único de Reale Seguros en España es **Reale Mutua Assicurazioni**, fundada en Turín (Italia) en 1828. Esta Sociedad de seguros en forma de Mutua es cabecera del Grupo Reale en Italia y España.
- Su buen hacer, prestigio y solvencia han convertido a Reale Mutua en la **mayor aseguradora italiana en forma de mutua**, una entidad de referencia, compuesta por 9 empresas representativas del sector seguros, banca, finanzas, inmobiliaria y servicios.

La Sociedad Reale Mutua di Assicurazioni, fundada en 1828, es la más importante compañía aseguradora italiana constituida con la modalidad de Mutua.

Crecimiento



- Reale Seguros está **presente en España desde el año 1988**, y desde su implantación ha mantenido un ritmo de crecimiento sostenido, superior a la media del sector.
- En los últimos años una **estrategia de adquisiciones y alianzas** ha consolidado su presencia en el mercado español, ampliando la red de servicio al asegurado y mejorando su cartera de productos.
- **Principales hitos:**
 - **2002:** Reale adquiere Imperio Vida y Diversos, S.A. y parte de la cartera de Victoria Meridional, Compañía anónima de Seguros y Reaseguros, S.A..
 - **2005:** Reale adquiere Aegon Seguros Generales. Con esta operación duplica su volumen de negocio.
 - **2007:** Reale adquiere la cartera de seguros y la totalidad de los activos y los pasivos de Mutual Flequera de Catalunya de Seguros y Reaseguros.
 - **2008-2009:** Reale desarrolla un nuevo modelo de distribución, a través de banca seguros, gracias a dos acuerdos con Unnim y CAI.
 - **2010:** Constitución de Reale Vida y Pensiones. Firma de un acuerdo con DKV para el desarrollo del ramo de Salud.
 - **2011:** Desarrollo de Reale Vida. Reale ha completado la gama de productos disponibles y ha dotado de mayor operatividad y estructura a la compañía.

 **Presencia geográfica**

- 1. 54 Sucursales
- 2. 337 Agencias Reale
- 3. Mas de 3.000 mediadores
- 4. 12 Centros de Siniestros
- 5. 11 Centros Técnicos





- Implementación de la Calidad de Datos en el Grupo RMA
- Implementación de la Calidad de Datos en Reale Seguros



- Implementación de la Calidad de Datos en el Grupo RMA
- Implementación de la Calidad de Datos en Reale Seguros

- ❖ Comienzo del **Programa de convergencia** a Solvencia II en Mayo de 2010.
- ❖ **Los objetivos:**
 - ✓ Completar el desarrollo y documentación del **sistema de cálculo** "Insurance Data System" (IDS) que da soporte al Modelo Interno.
 - ✓ Determinación del capital de solvencia según la modalidad de la **formula estándar**.
 - ✓ Adecuación completa de la estructura de gobernanza y de la estructura organizativa (**Política de Calidad de Datos**).
 - ✓ Producción de la informativa reglamentaria relativa al "Own Risk and Solvency Assessment" (**ORSA**).

El Programa de trabajo para la **convergencia** con los requisitos del nuevo sistema de solvencia (**Solvencia II**) ha comenzado en el Grupo Reale Mutua en el mes de mayo del 2010.

Los **objetivos prioritarios** del Programa están indicados en los siguientes cuatro puntos:

- Completar la **actividad de desarrollo y documentación del sistema de cálculo** "Insurance Data System" (IDS, que da soporte al Modelo Interno) y de las actividades relacionadas con los procedimientos de aprobación reglamentarios según lo definido en la Directiva de Solvencia II;
- **Determinación del capital de solvencia según la modalidad de la formula estándar** con el fin de efectuar una comparación con los resultados del Modelo Interno (inserción del proceso de cálculo de la fórmula estándar en el sistema IDS);
- **Adecuación completa de la estructura de gobierno y de la estructura organizativa** del Grupo a los requisitos de Solvencia II (considerando las exigencias técnicas y administrativas del Modelo Interno);
- Completar todas las **actividades funcionales a la producción de la informativa** reglamentaria relativa al "Own Risk and Solvency Assessment" (**ORSA**).

El Programa de convergencia es gestionado por el Comité de Programa. El **Comité de Dirección del Grupo** – compuesto de los integrantes de la Dirección General de las Compañías del Grupo – participa al Comité de Programa, y es **responsable** último de los resultados. El **Consejo de Administración** es informado cada seis meses del estado del Programa y mantiene el control.

❖ **Evaluación de la Calidad de Datos** (2011):

- ✓ Identificación de las **aplicaciones origen** de los datos necesarios para el cálculo de los Requerimientos de Capital de Solvencia.
- ✓ Detección de los **actores involucrados en el proceso** de Calidad de Datos.
- ✓ **Definición de un Plan Maestro** con la descripción de las acciones para la cobertura de las mejoras necesarias.

❖ **Revisión del Programa de convergencia** (2012):

- ✓ Definición de los **estándares de Calidad de la Información**.
- ✓ Consolidación de 5 **ámbitos de control** relativos a los datos destinados a la alimentación de los motores de cálculo (IDS® de Alef) del requisito de capital para Solvencia II.
- ✓ Adopción de **QISS**, un instrumento dedicado a la **gestión de los controles** y suministro de los servicios específicos después de la entrega de resultados finales.

8

En el Programa del Grupo para la convergencia con Solvencia II, se han desarrollado actividades de evaluación relativas al ambiente de Calidad de Datos, sea en las sociedades Reale Mutua e Italiana Assicurazioni (1ºQ 2011), sea en Reale Seguros (4ºQ 2011).

El análisis ha permitido:

- La identificación de las **aplicaciones origen de los datos necesarios para el cálculo de los Requerimientos de Capital de Solvencia**;
- La individuación de los **actores involucrados en el proceso de Calidad de Datos**;
- La **definición de un Plan Maestro con la descripción de las acciones necesarias para la cobertura de las diferencias identificadas**.

Posteriormente a la pre-aplicación del Modelo Interno y con el fin de asegurar un constante ajuste del Programa al proceso de finalización de la normativa Solvencia II, se ha realizado en el mes de Marzo 2012, una fase específica de actualización del Programa de convergencia con el nuevo sistema de solvencia.

En la revisión del Programa de convergencia con Solvencia II se han introducido los aspectos proyectuales relativos a la implementación del Sistema de control de la calidad de los datos.

En el contexto de estos aspectos, en el 2012 Reale Mutua ha completado el proyecto de definición de los estándares de Calidad de la Información (redacción de la "IQ Policy") y de consolidación de 5 ámbitos de control relativos a los datos destinados a la alimentación de los motores de cálculo (IDS® de Alef) del requisito de capital para Solvencia II en los ambientes de Primas, Siniestros, Vida, Inversiones Financieras y Reaseguros.

El proyecto tiene previsto además la adopción de un instrumento dedicado a la gestión de los mecanismos de control (QISS) y la erogación de servicios específicos de soporte posteriormente a la entrega de los resultados finales para simplificar la tarea de control y seguimiento de los errores principalmente para los usuarios de negocio.

QISS es un único repositorio para los controles, lo que asegura la integración y control del sistema de calidad de datos:

- Una única instancia que administra controles compartidos entre varias Sociedades,
- permitiendo definir controles específicos para una Sociedad,
- permitiendo variantes de los controles para Sociedades específicas (ej.: valores mínimos, acciones).

⇒ La herramienta QISS instalada en RMA es accesible a Reale Seguros

QISS también garantiza una única Política de Calidad de la Información:

- Las diferentes sociedades involucradas participan a los mismos procesos con roles y responsabilidades definidas en el contexto de un único sistema organizativo,
- Idénticas técnicas (solidez, resultados consolidados),
- Idénticas métricas (calidad intrínseca, de los procesos).

⇒ En el caso de REALE SEGUROS la Política de Calidad de Datos debe tener cuenta de las características de los dos negocios y de los dos países y debe ser sostenible por ambas entidades

QISS también será un valioso instrumento en los casos de inspecciones de Solvencia 2 relativas a como nuestra empresa garantiza la calidad de los datos suministrados en los informes.



- ❖ **Validar la calidad** en cada fase de los procesos de producción de datos.
- ❖ Medir la **calidad instantánea y tendencial** de los datos.
- ❖ **Corregir las Contingencias**: Diagnosticar y corregir eventuales anomalías.
- ❖ **Eliminar las causas Estructurales de Anomalías**: Prevenir que éstas aparezcan (mejora de la calidad misma del dato)
- ❖ **Implantar controles periódicos** de los procesos de producción de datos.

Un sistema de gestión de la calidad de los datos maduro necesita, que las anomalías una vez identificadas, sean eliminadas definitivamente en un periodo concreto de tiempo mediante una acción de diagnóstico y corrección estructural de las causas, ya estén éstas ligadas al comportamiento de una aplicación o de un sistema informático, a una disfunción organizativa o a un problema de competencia del personal.

9

Estos son los principios que han guiado la definición de las políticas, el diseño y la implementación de la gestión de la calidad de datos en el grupo Reale Mutua.



1. La política se define en el ámbito del proyecto **Solvencia II**.
2. Regula los estándares corporativos adoptados por el **Grupo Reale Mutua** para la calidad de los datos.
3. Describe los **procesos**, los **roles**, las **responsabilidades**, los **indicadores** y el **marco** de referencia.



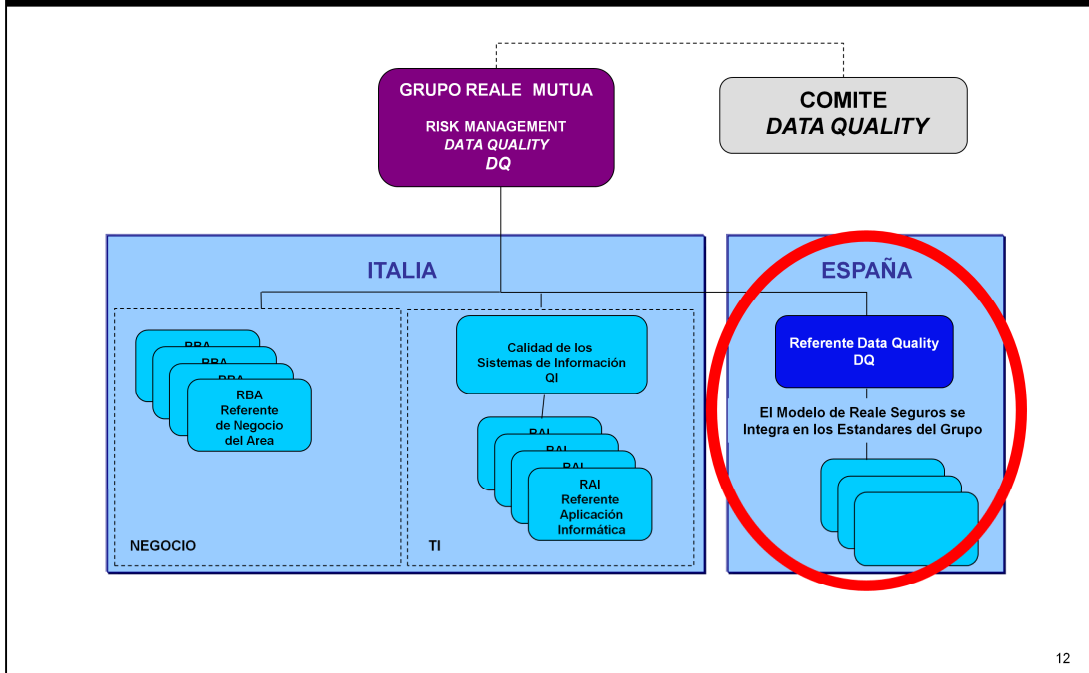
Objetivos de la Política:

- ✓ Garantizar, en los ámbitos informativos de aplicación, una **gestión estructurada de la calidad de la información**.
- ✓ Velar por la consecución de los objetivos definidos de **mejora continua** de la calidad de la información: intrínseca de los **datos** y de los **procesos** de producción y control de los datos.



La Política de Calidad de la Información se estructura en los siguientes elementos principales:

- ✓ La normativa, los estándares y las mejores prácticas de referencia.
- ✓ El Marco Organizativo (unidades organizativas, roles y responsabilidades).
- ✓ El Marco Metodológico e Instrumental (los procesos, los indicadores y los instrumentos).

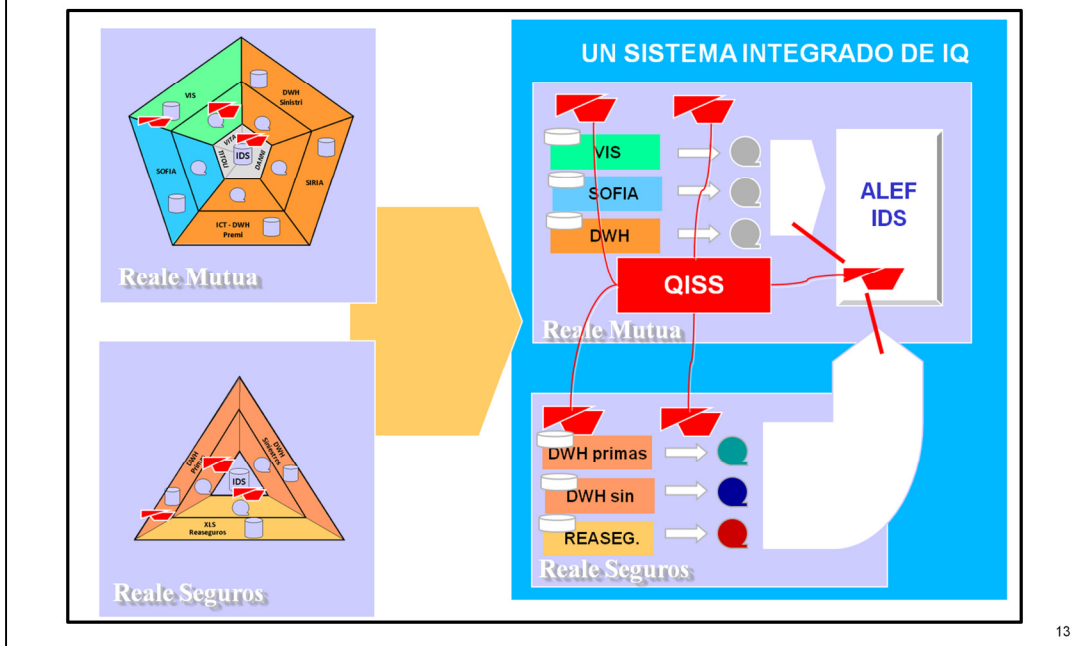


La Política de Calidad de Datos del grupo prevé un rol de coordinación a nivel del grupo (DQ) que reporta a un Comité de Calidad de Datos, también a nivel de grupo.

A él reportan dos estructuras: una arraigada en las áreas de negocio involucradas en Solvencia 2 (RBA) y otra en los responsables de aplicaciones informáticas utilizadas en Solvencia 2 (RAI) que residen en el ITC. Estos últimos tienen un coordinador que comunica con los RBA y el DQ denominado QI.

La Política prevé un esquema equivalente en las empresas del grupo con un referente a nivel de compañía que es el que comunica con el DQ del grupo. Previendo que algunas compañías podrían tener pocas aplicaciones involucradas en Solvencia 2, la política también prevé que el QI sea opcional.

Cada vez que una nueva compañía del grupo integra Solvencia 2, se revisa la Política de Calidad de Datos para asegurar que es también compatible con esta nueva empresa.



El Sistema Integrado de Calidad de Datos del Grupo Reale Mutua utiliza QISS como repositorio único, integrador, para la gestión de los errores de todas las empresas del grupo bajo el régimen de Solvencia 2. En este modo, el DQ del grupo puede conocer la situación de los errores de todas las empresas, para no encontrarse desprevenido en las inspecciones o de frente a situaciones especiales.

La calidad de los datos de cada flujo generado para alimentar el repositorio y motor de cálculo del modelo estándar (IDS de Alef) está controlada por mecanismos de control definidos siguiendo la política de calidad de datos.

Todos los mecanismos de control tienen una evaluación real de su solidez para cada tipología de control (Precisión, Coherencia, Consistencia, Cobertura, etc.) pero además tienen una evaluación “teórica” de que valor target deberían tener, con lo cual se puede visualizar cuán lejos se está del mismo.



- Implementación de la Calidad de Datos en el Grupo RMA
- Implementación de la Calidad de Datos en Reale Seguros

Nueva sesión de la presentación que describirá la implementación de la Política de Calidad de Datos de Reale Mutua Assicurazioni en Reale Mutua.

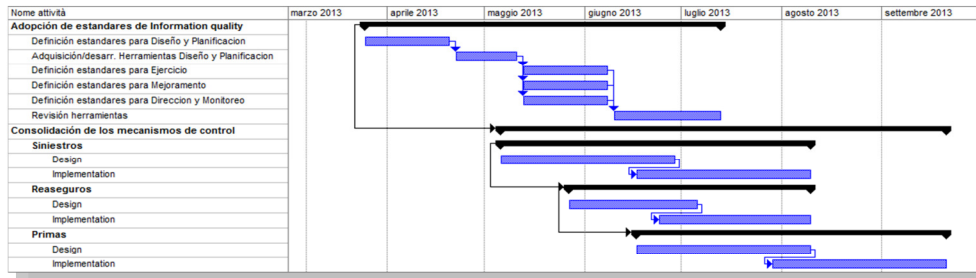
❖ **Revisión / Adopción de los Estándares de Calidad de Datos**

- ✓ Redacción de una versión de la **Política de Datos del Grupo** que pueda regular los estándares DQ integrando procesos y datos de Reale Seguros.

❖ **Consolidación de los Controles**

- ✓ Verificación de la **solidez** de los controles existentes.
- ✓ Identificación de las **mejoras necesarias**.
- ✓ Planificación y realización de **nuevos controles** en los ámbitos seleccionados.

Hoja de Ruta del Proyecto



La fase de Diseño y Consolidación se desarrolla en un periodo aproximado de 6 meses

Visión de conjunto del plan del proyecto que comenzó a mediados de Marzo 2013 y finalizó a fines de Septiembre del mismo año, empleando solo un semestre.

- ❖ Un modelo integrado y único de trabajo
 - ✓ Una Política integrada
 - ✓ Un proceso de planificación participativo
 - ✓ Procesos eficaces de ejercicio y mejora

Una Política integrada:

- Un Repositorio único (QISS),
- Controles compartidos,
- Modalidad de planificación de controles análoga al proyecto ITALIA

Se parte de la “situación actual”, se determina cuál debe ser la solidez “target”, se mide la solidez de los mecanismos de control actuales y se desarrollan los nuevos controles que se necesiten para llegar a la solidez “target”, creando la “situación futura” en ejercicio.

Un proceso de planificación participativo:

Durante el proyecto System Evolution ayudará al Grupo y a la Compañía planeando y realizando controles, aplicando los procesos y los estándares del Grupo RMA.

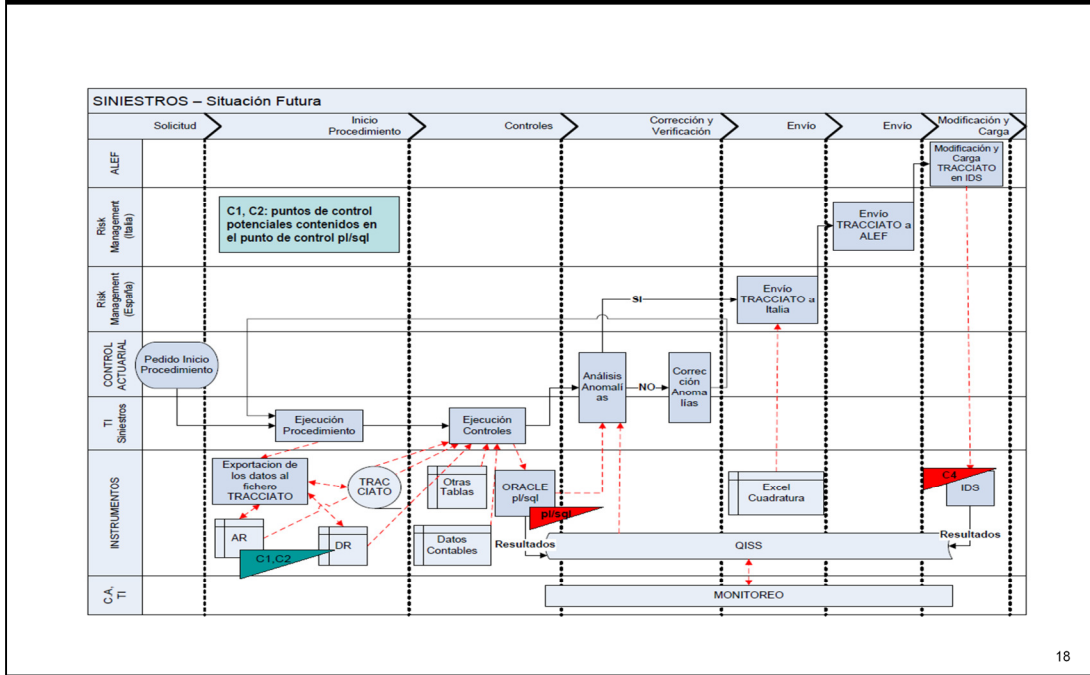
Cuando el sistema esté en ejercicio, los controles:

- serán planificados y desarrollados por Reale Seguros
- sobre la base de métodos y objetivos de control indicados por RMA

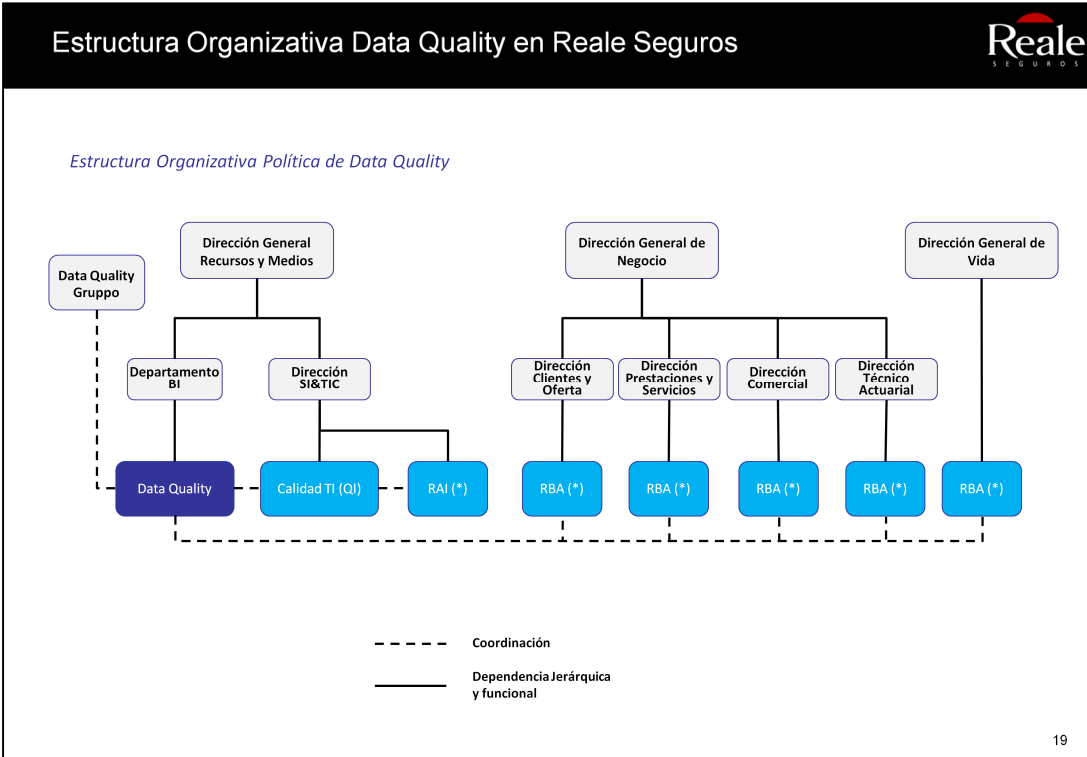
Procesos eficaces de ejercicio y mejora:

- Los controles serán ejecutados por Reale Seguros que pondrá los resultados a disposición de QISS,
- Las actividades de reparación están a cargo de Reale Seguros,
- RMA tendrá visibilidad, a través de QISS, de los controles ejecutados, los resultados y las actuaciones para solucionar los problemas encontrados.

Ejemplo de Proceso del Ámbito SINIESTROS



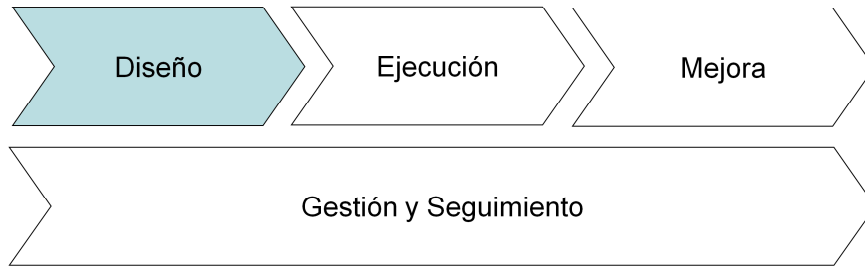
En este ejemplo se puede ver el flujo del proceso y el posicionamiento de los controles efectuados en lo que en durante el proyecto era la “situación actual” (triángulo verde) y los nuevos controles (triángulos rojos).



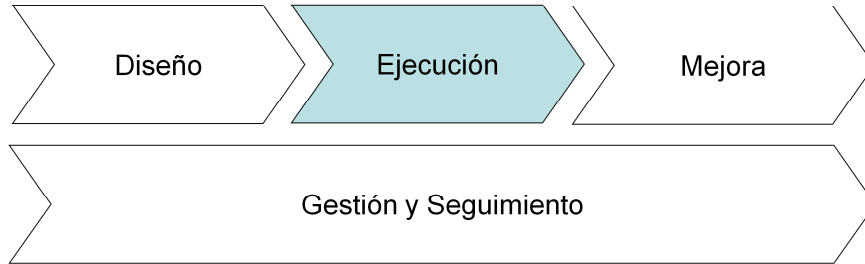
En este diagrama podemos ver como la estructura organizativa de control de la calidad de datos se “mezcla” con la organización.

El QI, coordinador de informática ha sido incluido en nuestro caso por las numerosas aplicaciones que tenemos. Él y los “Responsables de Aplicaciones Informáticas” (RAIs) se encuentran en la dirección de SI & TIC.

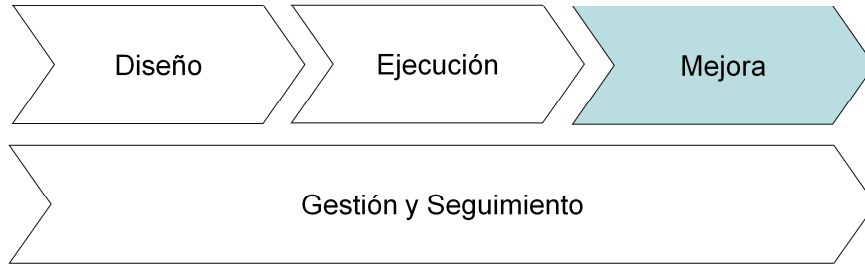
Hay un Responsables de Negocio (RBA) de calidad de datos en cada área de negocio de la compañía, involucrada en Solvencia 2.



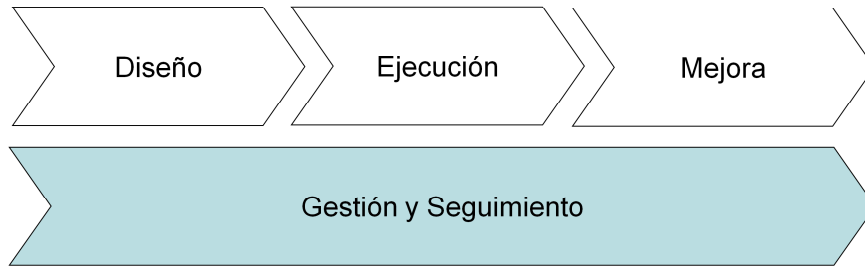
Este macroproceso incluye las actividades de configuración, análisis, implementación y puesta en marcha de un conjunto de controles de calidad de la información en un ámbito informativo concreto, ya sea un ámbito nuevo o la revisión de uno existente.



Este macroproceso se refiere a la ejecución periódica de los controles y a la eliminación de las anomalías detectadas.



Este macroproceso establece la modalidad de intervención para la resolución estructural de las anomalías



Este proceso regula las actividades de elaboración, análisis y difusión de los indicadores obtenidos del sistema, seguimiento de las acciones correctivas y supervisión del sistema de calidad con la finalidad de mejorar su rendimiento.

PROCESOS	DQ	QI	RBA	RAI
Diseño	REFERENTE DQ	GARANTIZAR ESTANDARES	DEFINIR CONTROLES	DESARROLLO CONTROLES
Ejecución	SUPERVISION	SUPERVISION S.I. INFORMAR DQ COORDINAR S.I.	DIAGNOSTICO PROCESO (S/N) RECTIFICACION	EJECUCION CONTROLES DIAGNOSTICO CORRECCION
Mejora	SOLICITAR MEJORA DIFUSION	COORDINAR	DESARROLLO MEJORA INFORMAR DQ	DESARROLLO MEJORA
Gestión y Seguimiento	CONTROLAR RECOPILAR PROMOVER	PLAN S.I. CALIDAD ALINEAR CON DQ INFORMAR DQ		

Como parte final del proyecto de Implantación de Controles de Calidad de la Información, se planificarán unas jornadas de formación de todo el personal involucrado para adquirir el conocimiento necesario sobre las unidades organizativas, los roles, las responsabilidades, los procesos, los indicadores y los instrumentos.

24

Tabla que muestra las actividades principales de cada rol de la organización de calidad de datos en cada fase del proceso de control de calidad.

Esta estructura organizativa es la que han adoptado Reale Mutua Assicurazioni, Italiana Assicurazioni y Reale Seguros:

Data Quality (DQ)

Función principal de SUPERVISION: Tiene la misión de garantizar que la gestión de la calidad del dato y el seguimiento llevado a cabo por los Sistemas de Información y por los referentes de negocio aseguren el respeto de los estándares, de los procesos y de los objetivos indicados en la Política de Grupo y en el Plan Anual de Calidad de la Información.

Calidad de la Información (QI)

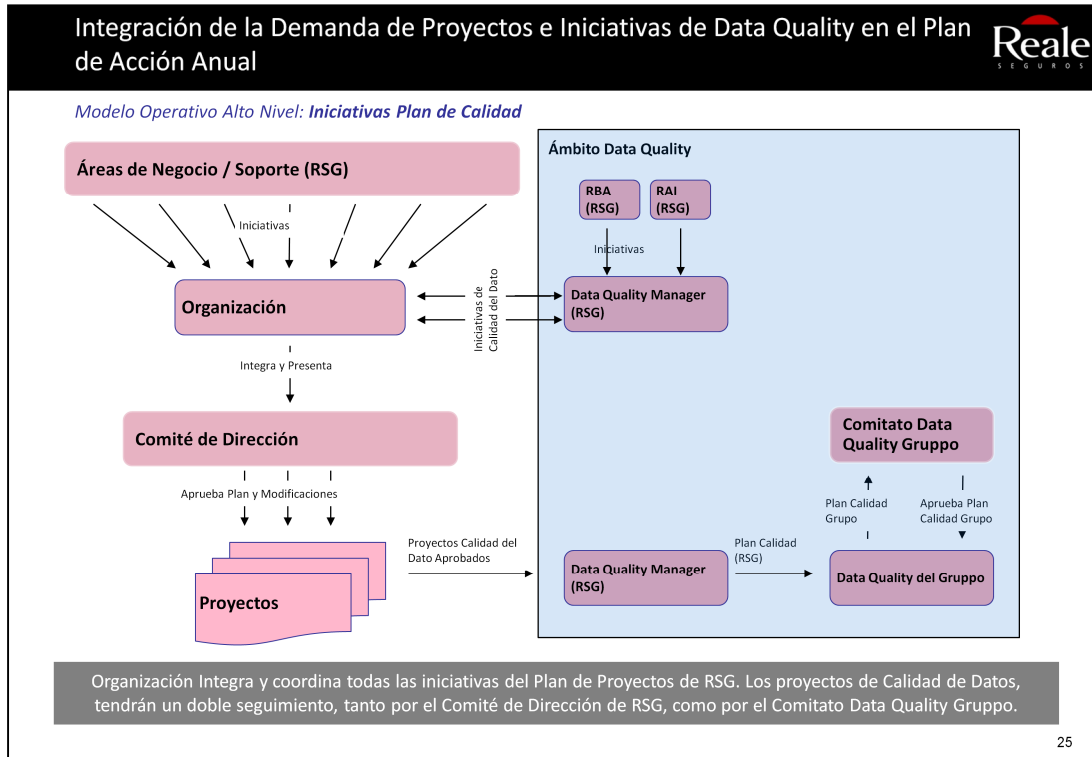
Función principal de SUPERVISION SI e INFORMACION a DQ: Contacto único entre los Sistemas de Información (en particular, el RAI) y la función DQ de la compañía

Referente de Negocio del Área (RBA)

Con referencia a una determinada aplicación informática, se trata de un rol desempeñado por distintas unidades organizativas dentro del Grupo Reale que disponen de la máxima competencia en términos de procesos y de lógica de negocio.

Responsable de Aplicación (RAI)

Con relación a una aplicación existente en un ámbito informativo sujeto a control, se trata del rol que se ocupa de la gestión de dicha aplicación



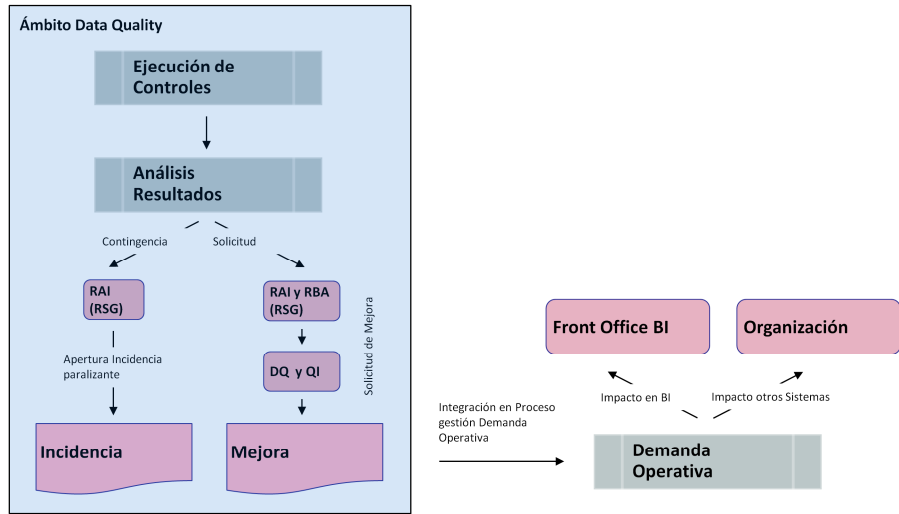
En este diagrama vemos que la interacción entre la organización de Reale Seguros y la organización de control de calidad de datos es bi-direccional, es decir, las iniciativas de mejora o extensión de la calidad de datos se originan en el ámbito de la organización de C.D. pero es inmediatamente comunicada a la unidad de negocio involucrada.

En cambio, las iniciativas que nacen en la organización sobre nuevos sistemas o mejoras de los existentes también son inmediatamente comunicadas por esta a D.Q. para que esta última determine si debe participar en el proyecto o no es necesario.

Los proyectos de la organización de Reale que involucren a la calidad de datos o de la organización de D.Q. que sean aprobados por el Comité de Dirección, serán comunicados al DQ manager que informará al DQ manager del grupo RMA para conseguir la aprobación del Comité de D.Q. del grupo.

Aunque si toda esta estructura puede parecer muy pesada, gracias a la integración del sistema de calidad de datos funciona en forma fluida (ya ha sido probada por Reale Mutua), gracias a la integración del sistema de calidad de datos que hemos visto antes y en la cual QISS juega un rol preponderante.

Modelo Operativo Alto Nivel: *Demanda Operativa*



Las Incidencias bloqueantes relativas a los controles de Calidad del Dato, son resueltas por los RAI, bien directamente o coordinando a los RBA implicados. (estarán informados tanto QI como DQM)

En este otro diagrama, en cambio, se ve la gestión de las contingencias y de las mejoras del sistema de menor calado.

**Sin Datos de Calidad
todo lo que Tenemos
son Opiniones**

27

Si la información en la que nos basamos en el proceso de toma de decisiones no tiene una calidad suficiente, es decir, no refleja adecuadamente aquello que estamos midiendo, entonces estaremos llevando a cabo acciones que no se corresponderán con el resultado esperado.

