

Pelayo Mutua de Seguros implementa Diligent y logra “orden, transparencia, eficiencia y seguridad”

Pelayo Mutua de Seguros es una empresa española cuyo origen se remonta a 1933, y que en la actualidad está formada por un grupo de empresas que ofrecen todo tipo de seguros. Pelayo implementó Diligent Boards en 2016, a instancias del propio Secretario del Consejo.

Quedaron tan contentos con la eficiencia en la gestión de la información para las reuniones del Consejo y de sus comisiones, que al poco tiempo añadieron el módulo para realizar las evaluaciones del Consejo digitalmente. No solo han ganado en eficiencia sino que también destacan las garantías de seguridad de los nuevos procesos y el aumento de la transparencia.

RETO

Antes de implementar Diligent Boards, en el Grupo Pelayo normalmente imprimían toda la información del Consejo en papel. Como nos cuenta Ana Santamaría, miembro del equipo de la Secretaría del Consejo, “contábamos con dossiers muy voluminosos, que se encuadernaban y que se entregaban en mano justo antes del Consejo, por lo que los consejeros obtenían la información ese mismo día y no podían estudiarla o recabar preguntas que quisieran plantear”. Añade que, con menor frecuencia, la Secretaría enviaba la información confidencial por correo electrónico, “con todo el riesgo que supone enviar dichos documentos de peso excesivo por email y el peligro de que no sabes dónde va a acabar esa información. Además, se añadía el inconveniente de que si la información se modificaba se tenía que reenviar o imprimir para presentarla rectificada en la reunión”.

Por lo tanto, los órganos de gobierno corporativo de Pelayo se enfrentaban a varios desafíos antes de la implementación de Diligent: la ineficiencia de los procesos, la falta de seguridad y que los consejeros no contaran con la información a tiempo. De ahí que el Secretario del Consejo tomara la iniciativa de digitalizar el Consejo de Administración.

Otra de las ineficiencias que Ana Santamaría identificó y quiso resolver con Diligent fue el proceso de las evaluaciones del Consejo. Nos explica que “las evaluaciones solían enviarse en papel, los consejeros las rellenaban, las firmaban y las enviaban de nuevo. Y la Secretaría pasaba horas y horas en hacer el informe de las evaluaciones, lo que implicaba sumar las puntuaciones manualmente de cada una de las 100 preguntas del formulario de evaluación y, posteriormente, sacar las conclusiones también manualmente”.

“El cómputo de los tres desafíos a los que nos enfrentábamos fue lo que inició el proceso de digitalización. Para nosotros representó el único modo de ganar en eficiencia y en efectividad, además de permitirnos garantizar la seguridad”.

Gracias a Diligent Board Evaluations han reducido el tiempo que dedican a la realización de las evaluaciones significativamente, porque como nos comenta Ana Santamaría “de un año para otro se puede duplicar el cuestionario, el análisis de las respuestas se logra con un par de clics y desde la herramienta se puede hacer el seguimiento de quién ha contestado al formulario y quién no. Lo que antes tardaba semanas en hacer ahora lo puedo tener listo en unos pocos días”.

ENFOQUE

Durante la implementación todos los consejeros recibieron una formación personalizada. Incluso el personal que se ha unido al Consejo tras la implementación de Diligent ha recibido sus formaciones individuales para asegurar una perfecta adaptación a la herramienta. Pero según palabras de Ana, “la herramienta es muy intuitiva y fácil de usar y siempre cuento con el apoyo de nuestro gestor de cuentas para aprender nuevas funcionalidades y trucos y ser todavía más eficiente”.

Gracias a Diligent Boards se ha eliminado en su totalidad el uso del papel en las reuniones del Consejo y de las comisiones de Pelayo; ya no se imprime ningún documento. Los consejeros usan las notas adhesivas en Boards para anotar comentarios o preguntas que quieren plantear y hacen sus anotaciones con los subrayadores como si lo hicieran en papel. Diligent, se resume en orden, transparencia, eficiencia y seguridad.

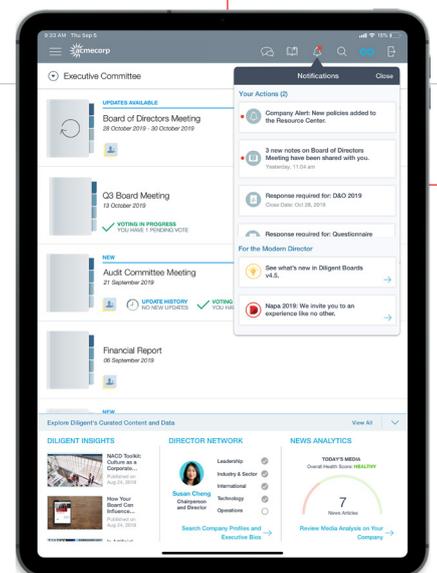
En la Secretaría usan Diligent Boards para enviar las notificaciones de las reuniones a los consejeros e informarles de que los documentos ya están disponibles para su revisión; de este modo, se tiene trazabilidad de que la información se ha enviado a tiempo. Por otro lado, nos informan de que usan la Bibliografía como repositorio de los documentos que consideran que los órganos de gobierno deben tener a mano: políticas de Pelayo, estatutos e información sobre gobierno corporativo.

RESULTADOS

Los resultados fueron inmediatos y, tanto los consejeros como la Secretaría, están muy satisfechos con el uso de Diligent. De hecho, Ana Santamaría nos comenta que “los consejeros están tan contentos con Diligent que incluso se les sube la información de la Asamblea de Mutualistas para que durante ésta puedan seguir el orden del día y toda la información relacionada con la Asamblea, ya que queda todo organizado y no es necesario el uso del papel”. Gracias a la fácil implementación de Diligent, los consejeros son mucho más eficientes y pueden prepararse toda la documentación con antelación por lo que el tiempo que pasan en reunión es mucho más productivo.

En la Secretaría, también valoran la reducción de la carga de trabajo que supone contar no solo con Diligent Boards sino también con el módulo para realizar las evaluaciones. De hecho, según palabras de Ana Santamaría “el otro día reflexionaba en cómo sería el trabajo antes de usar Diligent, y creo que yo me habría vuelto loca, no me imagino la cantidad de trabajo ingente que la persona a la que sustituí tenía que llevar a cabo, tanto para las evaluaciones como para gestionar la información”.

“La herramienta permite almacenar y archivar toda la documentación de los Consejo y Comisiones para que pueda consultarse cualquier reunión pasada. Lo que más me gusta de Diligent se resume en las siguientes palabras: orden, transparencia, eficiencia y seguridad”.

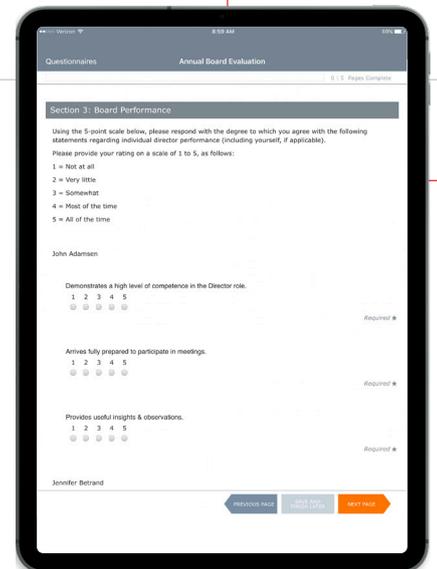


Además, Ana señala que la pandemia no ha supuesto un desafío para ellos, ya que Diligent permite el trabajo telemático. Sin embargo, es consciente de que otras empresas del Grupo se han enfrentado a muchas más dificultades para trabajar en remoto por no contar con una solución para el Consejo.

Finalmente, Ana destaca también el servicio al cliente, que según ella, es perfecto. Nos indica que “cada vez que he tenido que acudir tanto al gestor de cuenta como al teléfono de servicio de atención al cliente, rápidamente se ponen en contacto conmigo y me responden a mis dudas. Es súper ágil”.

Ana concluye la entrevista diciendo lo siguiente: “Cualquiera que esté considerando implementar Diligent debería dejar de pensarlo y hacerlo de inmediato, están perdiendo el tiempo. Aunque no seamos una empresa cotizada, si te riges por las mismas pautas de buen gobierno corporativo que las empresas cotizadas, Diligent es imprescindible porque te da esa seguridad que no tienes con otras soluciones. Del mismo modo que en Pelayo no tendríamos que tener Comisiones delegadas de control, porque no cotizamos, teniéndolas para regirnos por esas buenas prácticas de buen gobierno, se debe contar con una solución como Diligent ya que proporciona transparencia, seguridad y buena imagen”.

“Cualquiera que esté considerando implementar Diligent debería dejar de pensarlo y hacerlo de inmediato, están perdiendo el tiempo”



Máximos estándares de seguridad

- Encriptación de 256 bits
- Bloqueo remoto en caso de pérdida o robo
- Autenticación de dos factores

Servicio al cliente inmejorable

- Disponible las 24h del día, todos los días del año
- Formación ilimitada

Certificados que nos respaldan

- Auditoría SSAE-18
- Certificados ISO
- Test de penetración de terceros

Si quiere conocer las soluciones de Diligent, contáctenos hoy mismo en:
Email: lespinosa@diligent.com | Telf: +34 91 781 70 48 | diligent.com/es