MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2008

ManagementSolutions
Making things happen

www.msspain.com

© Management Solutions 2009
Todos los derechos reservados

Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de Management Solutions.

La información contenida en esta publicación es únicamente a título informativo. Management Solutions no se hace responsable del uso que de esta información puedan hacer terceras personas. Nadie puede hacer uso de este material salvo autorización expresa por parte de Management Solutions.

Créditos

Dirección: Carlos Camps Sinisterra
Miguel Ángel Poblet Capa

Redacción: Román González Ordóñez
Cristina López Martínez

Diseño: Laura de Frutos Franco
María Díaz Alonso
Vanessa Orosco Ferreira

Fotografías: Archivo fotográfico de Management Solutions
Fotografía del Teatro Real de Madrid © Javier del Real
Fotolia, iStockphoto

Agradecemos la colaboración de todos aquellos que, mediante la aportación de información, testimonios y fotografías, han hecho posible la publicación de esta Memoria.

Introducción 07

Mensaje de los Socios ..... /08

La Responsabilidad Social Corporativa en Management Solutions ..... /10

Management Solutions, Making things happen 13

Fundamentos estratégicos ..... /14

Nuestra marca ..... /15

Principios éticos del código de conducta ..... /16

Implantación geográfica ..... /18

Industrias ..... /20

Líneas de Servicio ..... /22

Área de I+D ..... /24

2008 Misión cumplida 27

Y08: "Pasión por el futuro" ..... /28

Diversificación ..... /29

Crecimiento ..... /31

Comunicación ..... /33

Índice

Compromiso con nuestros clientes 35

Orientación al cliente ..... /36

Control de calidad ..... /37

Compromiso con la industria ..... /38

Compromiso con nuestros profesionales 43

El factor humano en Management Solutions ..... /44

Políticas de Recursos Humanos ..... /45

Formación ..... /48

Políticas de prevención de riesgos laborales y servicio médico ..... /50

Medios de apoyo al empleado ..... /52

Comunicación interna ..... /53

Club Deportivo ..... /58

Compromiso con el entorno 61

Universidad ..... /62

Sociedad ..... /65

Medio ambiente ..... /71

ManagementSolutions
BIS II

Introducción

La Responsabilidad Social es un elemento estratégico de la gestión de Management Solutions. La Firma tiene un compromiso de mejora constante con la sociedad, haciendo que su actividad sea compatible con la promoción de los valores sociales y la conservación del medio ambiente.

Esta Memoria está dirigida a todos los colectivos con quienes Management Solutions se relaciona en todos los países en los que está presente: clientes, empleados, proveedores, universidades y otras instituciones.

Mensaje de los Socios

Alfonso Serrano-Suñer
CEO de Management Solutions

En Management Solutions estamos orgullosos de los resultados y metas alcanzados en 2008 así como de la forma en la que los hemos logrado: con el esfuerzo y compromiso de todos los profesionales de la Firma, ganándonos cada día la confianza de nuestros clientes.

Siempre hemos entendido que este compromiso va mucho más allá de la voluntad de cumplir las obligaciones contraídas. De este entendimiento nace nuestra clara vocación a la Responsabilidad Social en todos sus ámbitos.

Creemos firmemente que la Responsabilidad Social es un elemento estratégico de la gestión de nuestra Organización. A través de la misma, nuestra Firma pretende extender su compromiso con la sociedad y con cada uno de los colectivos con los que se relaciona.

La diversificación geográfica –especialmente en Europa y América- y sectorial –entidades financieras, energía, telecomunicaciones y otros sectores-, hace posible que nuestra capacidad de contribuir al desarrollo y bienestar social sea cada vez mayor.

Acompañamos a nuestros clientes en sus retos estratégicos, incluidos los de expansión internacional, y hacemos nuestros sus objetivos de integración y cooperación en las comunidades de los países en los que están presentes.

Ofrecemos a nuestros profesionales un plan de carrera cada vez más atractivo, producto del crecimiento y diversificación de nuestros servicios y del mantenimiento de una gestión basada en el mérito, con la meta de formar parte del colectivo de socios de la Firma.

Para todo lo anterior, es imprescindible contar con una cultura corporativa basada en estrictos principios éticos, que sirva de guía para tomar las decisiones apropiadas en cada situación.

Tenemos muy presente la importancia de la transmisión de esta cultura dentro de nuestra organización y, por tanto, forma parte del día a día de nuestro trabajo.

Una línea estratégica de nuestra política de responsabilidad social es el vínculo con la Universidad en todos los ámbitos posibles: convenios de colaboración para becas y prácticas, impartición de clases y seminarios especializados, cooperación en programas de investigación, participación en foros de empleo y colaboración con fundaciones y asociaciones universitarias.

El compromiso social de Management Solutions incluye su presencia en asociaciones profesionales relacionadas con su actividad, así como en asociaciones culturales a través de políticas de patrocinio y mecenazgo.

Si bien el impacto medioambiental de nuestra actividad es muy limitado, tenemos una especial sensibilidad por garantizar entre todos un desarrollo sostenible y nos ocupamos de mantener políticas que contribuyan a la conservación del medio ambiente.

Finalmente, seguimos apoyando y fomentando todas las actividades solidarias desarrolladas por nuestros profesionales a través del grupo de Acción Social de Management Solutions, del que nos sentimos especialmente orgullosos por su encomiable dedicación con los más desfavorecidos.

En las páginas de esta Memoria pretendemos reflejar con transparencia y de forma detallada los avances logrados en 2008 en nuestro compromiso social, gracias a la entrega y dedicación de todos los profesionales de Management Solutions.

Comité Ejecutivo

1. Alfonso Serrano-Suñer
2. Ignacio Layo
3. José Ramón Gorrochategui
4. Fernando Castiñeiras
5. Carlos Camps
6. José Luis Carazo
7. Miguel Ángel Poblet
8. Raúl García de Blas
9. Marcos Fernández
10. Pedro Martínez
11. Rafael Guerra
12. Nuria Navarro
13. Alberto Rilo
14. Manfred Nolte
15. David Coca
16. Carlos Carnicero

La Responsabilidad Social Corporativa en Management Solutions

La Firma reconoce la importancia que el ejercicio de su actividad tiene para lograr un crecimiento sostenible de la sociedad. Por eso, Management Solutions asume su compromiso con las comunidades de los países en los que opera.

El apoyo al mundo académico y a la creación de empleo, el respeto a los derechos humanos y el cuidado del entorno están presentes en su estrategia empresarial, orientando su crecimiento de manera compatible con los principios de desarrollo sostenible.

El objetivo de esta publicación es ofrecer a los grupos de interés de Management Solutions, de una manera transparente y detallada, toda la información relevante acerca de aquellos impactos significativos que la actividad de la Firma tiene sobre su entorno y que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

La Memoria de RSC en Management Solutions

En el año 2006, conscientes de que el éxito creciente de nuestra organización debía implicar una mayor responsabilidad en todos los ámbitos y grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, universidades y otras instituciones), Management Solutions publicó su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, "El valor de un equipo comprometido", coincidiendo con el *Yearly Meeting* (principal evento corporativo de la Firma) de 2006.

A principios de 2008 se publicó el segundo informe, correspondiente a 2007, respaldando y consolidando el primer paso que nuestra Memoria supuso en nuestro compromiso con la transparencia y la sociedad.

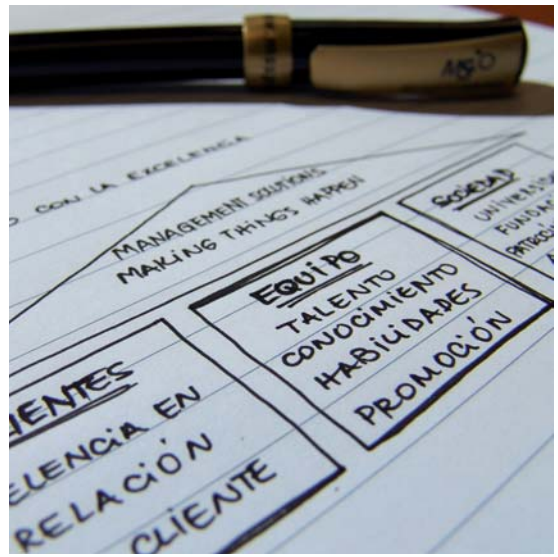
Por tanto, por tercer año consecutivo publicamos nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en la que se detallan los principales hitos conseguidos por Management Solutions durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008, tanto en el ámbito laboral como en el económico, social y medioambiental, en las áreas geográficas en las que desarrollamos nuestra actividad: Europa (España, Reino Unido, Alemania, Italia y Portugal), Norteamérica (Estados Unidos y Puerto Rico) y Latinoamérica (México, Brasil, Chile y Argentina).

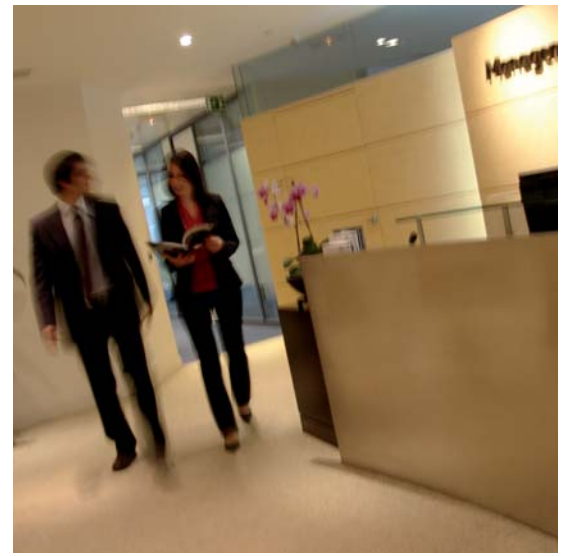
Proceso de elaboración de la Memoria

Tras estos tres años, hemos tomado como objetivo la adaptación de los contenidos de nuestra Memoria a las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia, como la *Global Reporting Initiative (GRI)*, organización cuya misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de las memorias de Responsabilidad Social Corporativa.

En consecuencia, en esta tercera edición hemos evolucionado en la estructuración de los contenidos, con la intención de facilitar su lectura, consulta y comprensión.

Consideramos que nuestros clientes, los profesionales que integran Management Solutions y la sociedad en su conjunto, siguen constituyéndose como nuestros principales grupos de interés, con quienes se mantiene durante todo el ejercicio un diálogo fluido.





La satisfacción de estos colectivos ocupa un lugar fundamental en nuestra estrategia corporativa, por lo que es clave que se establezca una óptima relación con ellos. Por esta razón, continuamos dedicando un apartado a cada uno de ellos (Compromiso con nuestros clientes, Compromiso con nuestros profesionales y Compromiso con el entorno), desglosando la forma en la que, desde Management Solutions, entendemos nuestra relación con éstos.

En Management Solutions asumimos que los canales de comunicación establecidos con cada uno de los grupos de interés de la Firma son una herramienta clave para identificar y entender sus necesidades y poder, de este modo, responder de forma adecuada a sus demandas.

La información obtenida a través de estos canales de comunicación resulta clave para conocer mejor el entorno en el que Management Solutions desarrolla su actividad y supone un importante activo que nos permite anticiparnos a las necesidades del mercado, detectar nuestros recorridos de mejora, identificar nuevas oportunidades, evaluar nuevas ideas e iniciativas y poner en marcha nuevos proyectos, sirviendo de ayuda para la definición de futuras líneas de actuación.

MSO Management
Making th
MSO Management
Making happen

Management Solutions, Making things happen

Management Solutions es una firma internacional de servicios de consultoría centrada en el asesoramiento de negocio, riesgos, finanzas, organización y procesos, tanto en sus componentes funcionales como en la implantación de sus tecnologías relacionadas.

Fundamentos estratégicos

Management Solutions ejerce hoy un claro liderazgo en la consultoría de negocio en industrias reguladas. Este liderazgo se traduce en más de un millón de horas al año de consultoría de negocio, un equipo global de más de 800 profesionales, 13 oficinas plenamente operativas en América y Europa, más de 300 clientes, todos ellos referentes en sus respectivas industrias, y más de 400 proyectos de distinta índole y dimensión. La clave del éxito de nuestra Firma reside en nuestros fundamentos estratégicos, compartidos por todos los profesionales que integramos Management Solutions.

Posicionamiento

Nuestro posicionamiento se basa en un único concepto: liderazgo. Un liderazgo que día a día se manifiesta en todos los ámbitos de actuación de nuestra Firma, en los servicios que prestamos y en los mercados en los que estamos presentes, asumiendo los retos de nuestros clientes. Este liderazgo, posible gracias a un equipo multidisciplinar, joven e internacional, nos sitúa, hoy en día, como firma líder en la consultoría de negocio en industrias reguladas.

Misión

Nuestro lema resume a la perfección nuestra misión como Firma: *Making things happen*. En Management Solutions creamos propuestas de valor para nuestros clientes, comprometiéndonos con su implantación efectiva. Excedemos el umbral del asesoramiento, siendo partícipes de las metas de nuestros clientes.

Objetivos

Nuestro objetivo consiste en superar las expectativas de nuestros clientes y convertirnos en sus socios de confianza. Todo esto sólo se consigue mediante conceptos que aplicamos en la práctica, como responsabilidad, máxima exigencia, preparación y entrenamiento, haciendo que nuestros clientes sientan Management Solutions como "suyo", participando activamente en la definición de nuestros propios retos estratégicos.

Cultura y valores

Compromiso con la excelencia, orientación al cliente, trabajo en equipo y flexibilidad organizativa son los pilares básicos de nuestra cultura corporativa, una cultura referente en el sector y que se pone de manifiesto en tres ámbitos fundamentales: clientes, equipo y entorno.

Compromiso con nuestros clientes: poniendo en práctica una relación con los clientes basada en la excelencia, siendo el cliente el eje de nuestra actividad.

Compromiso con nuestro equipo: somos lo que somos gracias al talento de nuestros profesionales. Management Solutions tiene el compromiso de ofrecer a sus profesionales un plan de carrera basado en resultados, que permita el desarrollo y potenciación de sus capacidades, con ayuda de la formación y de la experiencia, logrando un equipo que crece basándose en el talento. La promoción sólo tiene un eje: el mérito.

Compromiso con la sociedad: Management Solutions tiene un compromiso con la sociedad y el entorno en el que desarrolla su actividad. Este compromiso se materializa en una estrecha relación con el mundo universitario y la creación de empleo joven, contribuyendo a su formación integral y promoviendo su integración laboral. Asimismo, la Firma realiza otras iniciativas llevadas a cabo a través del grupo de Acción Social, actividades de patrocinio y mecenazgo, y políticas internas favorables al medio ambiente.

Compromiso con la excelencia...

...en la gestión, relación y servicio prestado a nuestros clientes, aportando lo mejor de nuestras capacidades en cada proyecto realizado.

...en el desarrollo de las competencias de nuestros profesionales, asegurando la creación del mejor entorno posible para hacer crecer su potencial y retener el talento.

...en el progreso de nuestra sociedad y el entorno en el que llevamos a cabo nuestras actividades.

Nuestra marca

La marca Management Solutions tiene la función de transmitir la cultura y valores de la Firma ante todos sus grupos de interés, al mismo tiempo que refuerza el sentimiento de pertenencia entre todos los profesionales que componemos Management Solutions.

Nuestro nombre, símbolo, colores y tipografía, representan la identidad de la Firma, transmiten nuestros valores y nos diferencian ante la competencia. Por tanto, resulta fundamental protegerlos, usándolos de manera apropiada. Nuestro logotipo se ha visto reforzado con la incorporación de nuestro lema, *Making things happen*, que resume la misión de la Firma.

Por lo tanto, todos aquellos lugares en los que está presente nuestra marca (patrocinios, anuncios publicitarios, publicaciones, foros y eventos, presentaciones, propuestas comerciales y entregables), se convierten automáticamente en un vehículo de transmisión de nuestros valores.

Por este motivo, debemos seleccionar cuidadosamente los cauces utilizados para la comunicación de la marca Management Solutions. De este modo conseguiremos consolidar nuestra marca como credencial ante nuestros públicos.

Por otra parte, la uniformidad de la marca cobra una especial relevancia dentro del actual contexto de expansión internacional de la Firma. Nuestra marca cumple una función integradora al representar aquellos valores que son compartidos por los más de 800 profesionales de Management Solutions en todo el mundo; quienes, a su vez, la proyectan día a día en la relación que establecen con sus clientes y públicos de interés.

Web Management Solutions

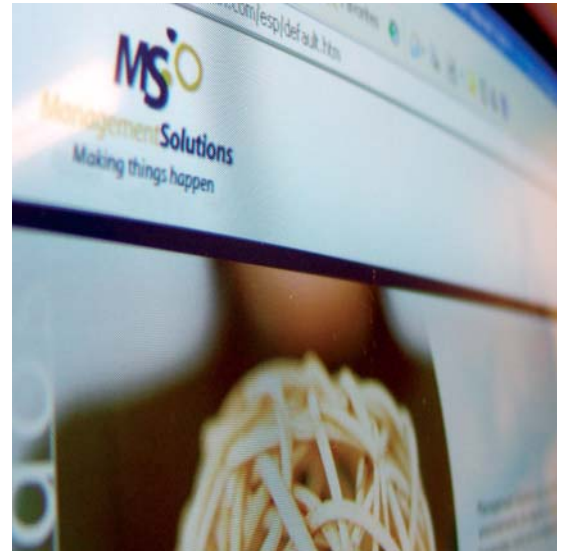
La web externa es nuestro principal canal para llegar a la sociedad y, por tanto, uno de los pilares fundamentales en los que se basa nuestra comunicación externa.

Nuestra web incluye información general sobre Management Solutions, las industrias en las que operamos, las líneas de servicio que ofrecemos, las publicaciones especializadas que realizamos y un apartado específico de carreras profesionales, dirigido de forma particular a personas interesadas en participar en nuestro proceso de selección.

Imagen corporativa

Nuestra cultura corporativa tiene su reflejo en una determinada imagen corporativa, en todos sus ámbitos:

- *Imagen ante el cliente de los profesionales de Management Solutions.*
- *Imagen en universidades y foros de empleo.*
- *Estilo y formato de nuestras presentaciones, propuestas, entregables y cualquier otro tipo de documento.*
- *Diseño de nuestras oficinas.*



Principios éticos del código de conducta

La información de este apartado pretende dar a conocer los principios que rigen la conducta de todos nuestros profesionales.

Integridad y honradez

Nos comprometemos a actuar en todo momento con integridad y honradez, aplicando consistentemente los más altos estándares éticos.

En la integridad y la honradez se sustenta la confianza que los clientes depositan en nosotros y que cada uno de nosotros depositamos en los demás componentes de nuestra Firma.

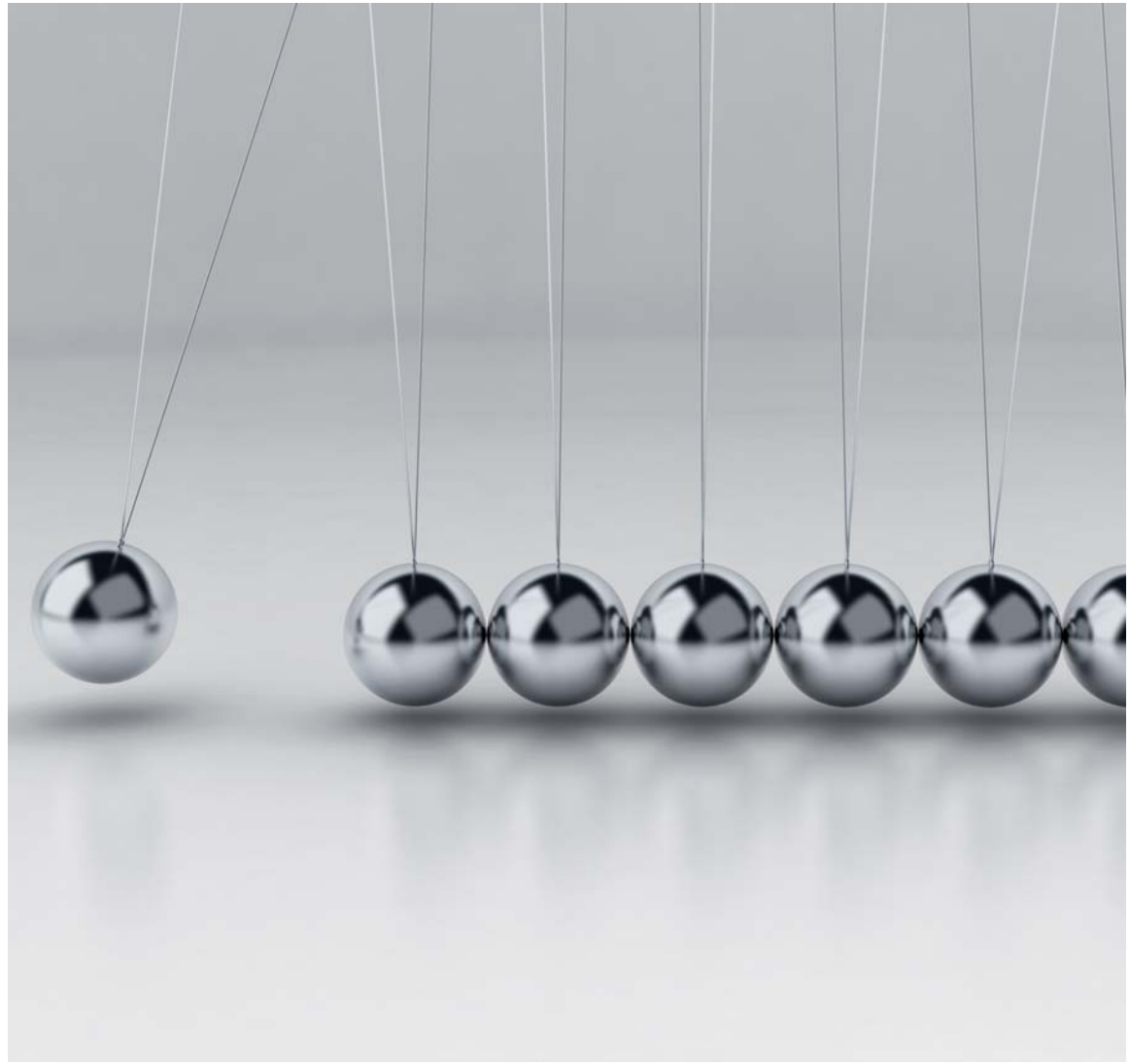
Nuestra actuación está basada en el comportamiento íntegro y la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Dedicación a la excelencia

Asumimos un compromiso absoluto con nuestros clientes, con los miembros de nuestra Firma y con la sociedad en general, de mantener el nivel de excelencia en todos los aspectos de nuestras actuaciones profesionales.

Aportamos lo mejor de nuestras capacidades en la gestión, relación y el servicio prestado a nuestros clientes, para ofrecer proyectos de alta calidad.

Nos comprometemos en el desarrollo y potenciación de las capacidades de nuestros profesionales, aportando el mejor entorno laboral para hacer crecer su potencial y retener el talento.



Compromiso

Los directivos de Management Solutions tienen como misión generar oportunidades para todos los profesionales y es su deber y responsabilidad transmitir los valores y cultura corporativa, así como las mismas oportunidades que ellos han vivido.

Asumimos como propias las metas de nuestros clientes asociando excelencia y resultados. El trabajo se basa en una fuerte cultura de compromiso. Este compromiso se pone de manifiesto en la gestión, relación y servicio al cliente, esforzándonos por ofrecer los mejores servicios de consultoría del mercado.

Cumplimos las exigencias más elevadas de nuestros clientes, superando sus expectativas en un clima de confianza y colaboración continua con el cliente y con los profesionales de Management Solutions.

Profesionalidad

Cada empleado se diferencia por su elevado grado de profesionalidad. Aspiramos a la consecución de los resultados de forma óptima, cooperando con otras áreas o empleados, atendiendo a nuestra propia formación y a la de nuestros colaboradores. Nos esforzamos por transmitir una excelente imagen de corrección y profesionalidad en todo tipo de situaciones.

Cumplimos con la legalidad, guiándonos por los estándares profesionales y las normas establecidas en cada caso, evitando cualquier situación que pueda comprometer el prestigio de la Firma.

Énfasis en el factor humano

Más allá de lo exigible a una adecuada relación profesional, tenemos en cuenta que, tanto empleados como clientes, son personas y que, por tanto, merecen un trato humano. Esto implica, por una parte, el respeto de los derechos humanos en todas nuestras actuaciones y, por otra, la voluntad de cooperar en la realización personal de todos los que formamos parte de la Firma.

Favorecemos un ambiente de trabajo que impulsa el crecimiento, desarrollo y éxito personal, apoyado por un clima de colaboración continua y de trabajo en equipo, que se sustenta en la generosidad de cada uno de sus componentes, prevaleciendo los objetivos comunes sobre los individuales.

Nuestro éxito depende de nuestros profesionales, por lo que seleccionamos y formamos a los empleados para que sean capaces de prestar servicios de la más alta calidad en todas las áreas de nuestra actuación profesional. Evaluamos el desempeño mediante criterios objetivos y consensuados, ofreciendo una carrera profesional sin limitaciones, en la cual los méritos y promociones dependen de uno mismo.

Nos comprometemos a invertir tiempo, esfuerzo y recursos para seleccionar a los mejores profesionales, así como para desarrollar y mantener sus competencias, mediante planes de formación adecuados a cada nivel y categoría.

Confidencialidad

Todo miembro de nuestra organización tiene prohibido comunicar a terceros información confidencial de clientes, y tiene la obligación de mantener el secreto profesional de los informes y documentación interna de la Firma, tratando la información con especial responsabilidad, control y protección, sin utilizarla en beneficio personal o de terceros.

Toda la información estratégica de la Firma, así como datos de clientes y empleados a la que se acceda como consecuencia del desempeño de su actividad profesional, es considerada confidencial.

Realizamos un uso responsable y productivo de los sistemas de comunicación propiedad de Management Solutions.

Responsabilidad con la sociedad

Nuestro servicio y orientación al cliente nos lleva a ofrecer proyectos que aportan un gran valor añadido, y esto permite favorecer el entorno económico de la sociedad. Esta responsabilidad se pone de manifiesto en la creación de empleo joven, ya que contribuimos a su formación integral y promovemos su integración laboral.

Impulsamos iniciativas que faciliten a los empleados su colaboración en diferentes actividades de voluntariado.

Implantación geográfica

Management Solutions tiene una decidida vocación internacional, siendo la globalidad una de las señas de identidad de la Firma desde sus orígenes. Actualmente, nuestra presencia se concreta en tres grandes áreas geográficas: Europa, Latinoamérica y Norteamérica, contando con trece oficinas situadas en once países.

Dar cobertura a las necesidades de nuestros clientes en todos y cada uno de los mercados en los que están presentes, ha consolidado a Management Solutions como una marca líder en la consultoría de negocio en los mercados en los que opera.

El área latinoamericana está logrando en los últimos tiempos las mayores tasas de crecimiento, tanto en plantilla (apostando por el talento de los profesionales locales) como en volumen de negocio. Este crecimiento ha permitido dar una amplia cobertura a la región a través de cuatro oficinas plenamente operativas (México, Brasil, Chile y Argentina), desde donde atendemos de manera recurrente a clientes que operan en otros países de la región, entre los que destacan Venezuela, Perú y Colombia, además de Ecuador, Uruguay, El Salvador, Panamá y Nicaragua.

Adicionalmente, en los últimos años nos hemos esforzado por consolidar nuestra presencia en los mercados anglosajones. La apertura de la oficina de Nueva York marcó en su momento un hito que ha recibido continuidad con la apertura de nuestra oficina de Londres.

En el resto de Europa, y desde el liderazgo ejercido en el mercado español, seguimos potenciando el desarrollo de la actividad de los equipos de Portugal e Italia, países en los que la Firma lleva prácticamente desde sus orígenes.

Además, atendiendo a la demanda de servicios de nuestros clientes globales, en este ejercicio se ha iniciado con mucha fuerza la actividad en Alemania y ha aumentado nuestra actividad recurrente en países como Países Bajos, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Andorra y Noruega.

La apuesta internacional seguirá siendo un eje estratégico de la Firma.

Management Solutions en el mundo

Europa

Presencia permanente	*Actividad recurrente*
España	Francia
Reino Unido	Países Bajos
Alemania	Bélgica
Italia	Noruega
Portugal	Luxemburgo
	Andorra

América

Presencia permanente	*Actividad recurrente*
Estados Unidos	Venezuela
Puerto Rico	Perú
México	Colombia
Brasil	Ecuador
Argentina	Uruguay
Chile	Guatemala
	El Salvador
	Panamá
	Nicaragua

Oficinas en países con presencia permanente

Europa

Madrid
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 - Madrid

Barcelona
Avda. Diagonal, 654
08034 - Barcelona

Bilbao
C/ Elcano, 9
48008 - Bilbao

Londres
135 Cannon Street
EC4N 5BP - London

Frankfurt
Schillerstrasse, 20
60313 - Frankfurt am Main

Milán
Via Agnello, 12
20121 - Milan

Lisboa
Av. Engenheiro Duarte Pacheco
1070-101 - Lisboa

América

Nueva York
1120 Avenue of the Americas
NY 10036 - New York

San Juan de Puerto Rico
105 Ponce de León Avenue, Hato Hev
00917 - San Juan

México D.F.
Prol. Paseo de la Reforma, 1015
01376 - México D.F.

Sao Paulo
Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo

Buenos Aires
Maipú, 311
C1006ACA - Buenos Aires

Santiago de Chile
Enrique Foster Sur, 20
755-0198 - Santiago

Industrias

Gracias a nuestra focalización sectorial, en Management Solutions somos capaces de entender las necesidades específicas de nuestros clientes y ofrecer una respuesta a todos sus retos.

Por encima de las particularidades intrínsecas de cada empresa, el entorno sectorial en el que ésta desarrolla sus negocios condiciona sus principales directrices de actuación. Nuestros profesionales trabajan en equipos multidisciplinares que tienen un profundo conocimiento del sector en el que operan nuestros clientes. Sólo así se puede realizar un correcto asesoramiento, aplicando la metodología adecuada para cada mercado.

Management Solutions tiene estructuradas sus prácticas en tres grandes sectores de actividad (Entidades Financieras, Energía y Telecomunicaciones), con profesionales dedicados en exclusividad a las industrias que los integran. Management Solutions dedica también recursos a otras industrias, de manera muy focalizada a líderes de mercado.

Entidades financieras

Sin duda el sector financiero está atravesando uno de los períodos más convulsos de su historia reciente. Desde finales del pasado ejercicio, la extensión de la crisis financiera a la economía real en la mayor parte de los países desarrollados está provocando una profunda transformación de sus mercados y de las entidades que los componen.

Nos encontramos, hoy en día, ante un singular cambio de entorno competitivo que requiere profundos replanteamientos estratégicos, operativos y tecnológicos. La industria financiera está redefiniendo su actividad en torno a las variables de liquidez, solvencia, morosidad y eficiencia, no sólo con el objetivo de superar la presente crisis, sino con la firme voluntad de encontrar nuevas formas de realizar sus operaciones en el medio y largo plazo.

Energía

La progresiva liberalización del sector ha destapado la escasa percepción del valor diferencial del producto/marca en los negocios tradicionales (agua, luz, gas, etc.). La clientela, acostumbrada al uso de bienes primarios contratados al proveedor designado por la regulación vigente, no asocia a la marca los tradicionales valores inherentes a otros sectores de actividad. Este hecho coincide con un crecimiento notable del gas como fuente de energía de transición hacia energías del futuro.

Estas circunstancias plantean numerosos retos de gestión relacionados, no sólo con el esfuerzo defensivo del posicionamiento actual y con la diversificación, sino también con la forma de medir, soportar y gestionar eficazmente los negocios con un adecuado seguimiento y control de los diversos riesgos de mercado, crédito, negocio y operativos asociados a estas actividades.

Telecomunicaciones

La convergencia tecnológica y comercial es ya una realidad. Los rápidos avances tecnológicos están permitiendo aumentos de la capacidad de las redes tanto fijas como móviles, facilitando la creación de nuevos servicios. El impulso liberalizador del regulador ha fomentado el acceso de las Operadoras Móviles Virtuales (OMVs), potenciando la competencia de mercado. El nuevo entorno regulatorio, con la aprobación de las medidas definitivas que regirán el despliegue de las redes de nueva generación, da luz verde a nuevas inversiones de red por parte de las Operadoras. Todos estos movimientos dotan al sector de una complejidad y dinamismo cada vez mayores.

Si además de estas características inherentes al sector, añadimos el nuevo contexto económico derivado de la crisis financiera mundial con un impacto negativo en el consumo, las palabras eficiencia operativa, sinergias, gestión de riesgos e innovación comercial vuelven a ser prioritarias en la alta dirección de las Operadoras.

Otras industrias

Consumo e Industria

Management Solutions da respuesta a través de esta práctica a las necesidades del tejido industrial, tanto desde el punto de vista generador (producción), como distribuidor (canalización hacia el cliente final).

Gobierno

Actualmente, todas las agencias gubernamentales focalizan su esfuerzo en la mejora de su calidad de servicio junto con la optimización de la gestión de sus costes de estructura. A este espíritu de empresa privada hay que añadir el creciente interés por reducir el *time to market* entre las decisiones políticas y su implantación efectiva en su ámbito de actuación.

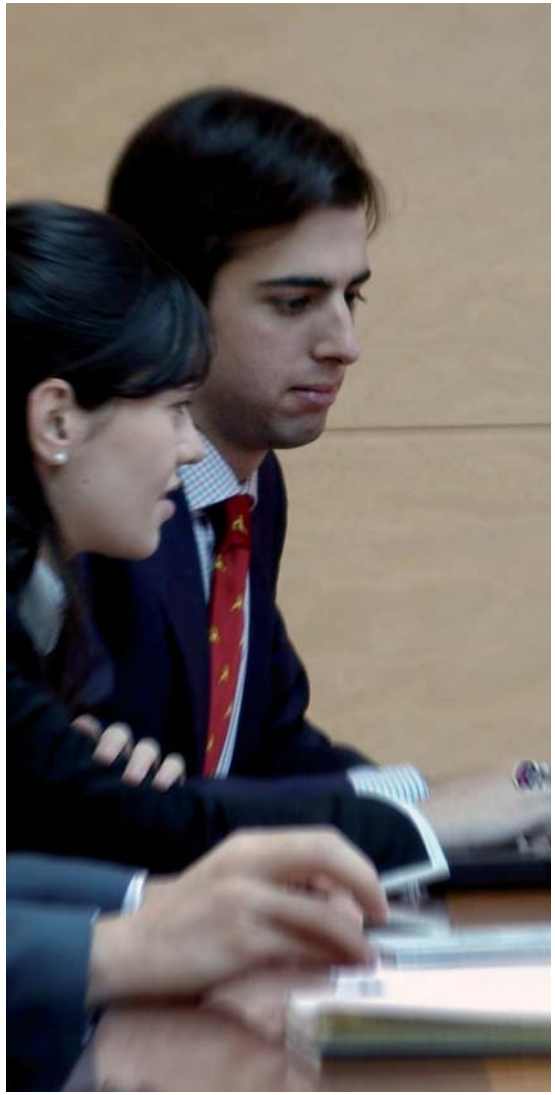
El éxito de este formidable reto exige la adecuación de la tecnología utilizada a las nuevas variables en juego: visión cliente, eficiencia en los procesos, habilidad para entender las necesidades de los ciudadanos y empresas a las que prestan servicios, etc.; en resumen, establecer el soporte adecuado que permita ofrecer resultados hoy, y entender y atender los retos del futuro.

Construcción

La actividad constructora se encuentra en plena transformación. Tras unos años de fuerte expansión de la inversión residencial y no residencial, el sector se encuentra con un exceso de stock con enormes dificultades de absorción por parte del mercado. La reducción de los precios unitarios, las dificultades de obtención de financiación por parte de los compradores finales, junto a una elevada sobreoferta en un contexto económico enormemente deteriorado, están exigiendo un elevado esfuerzo de restructuración de las actividades de todos los operadores del mercado.

En este nuevo contexto, la gestión de los riesgos financieros, el *downsizing* del balance, la reducción de costes y la optimización de procesos han pasado a ser los principales *drivers* de la gestión del corto plazo. A su vez, las compañías están reinventando sus estrategias de negocio, conscientes de que la futura recuperación del mercado no volverá a basarse en el modelo de la última década.

Líneas de Servicio



Para dar cobertura a las necesidades de sus clientes, Management Solutions tiene estructuradas sus prácticas, además de por industrias, por líneas de actividad *(Financial and Commodities Risk Consulting, Retail Business Consulting y New Technologies)* que agrupan a su vez una amplia gama de competencias.

FCRC (Financial and Commodities Risk Consulting)

El negocio mayorista, y más concretamente la operativa de tesorería y mercado de capitales, está evolucionando a una velocidad que dificulta la capacidad de las entidades para adaptar sus procesos y sus estructuras de control al cambio permanente.

La sofisticación de los clientes corporativos e institucionales, el incremento y complejidad de las operaciones realizadas y la progresiva contribución de las mismas a la cuenta de resultados global de las entidades, exige la adaptación paralela de los procesos de contratación, administración, control y supervisión de los riesgos inherentes.

Desde la línea de FCRC ayudamos a nuestros clientes a optimizar y adaptar sus procesos y arquitectura de sistemas a la nueva lógica de negocio y a la naturaleza de los riesgos financieros asumidos (crédito, mercado, operacional, liquidez y estructural).

RBC (Retail Business Consulting)

El negocio de *retail* está tratando de personalizar su propuesta de valor al cliente, individualizando su oferta de productos y servicios a las necesidades de cada uno de ellos. Esta titánica migración de un enfoque de "venta de productos" a la "gestión de las necesidades de los clientes" exige una completa transformación de la cadena de valor de las compañías, así como de sus procesos y de las actividades desarrolladas por sus principales áreas de negocio y soporte (control de gestión, comercial, marketing, organización, medios, etc.).

Esta tendencia se está desarrollando en un contexto de mercado en el que la adquisición de ventajas competitivas resulta cada vez más laboriosa. A su vez, el aumento de la exigencia de la clientela, la reducción de los márgenes comerciales y las necesidades de generación de economías de escala son "hechos consumados".

En este contexto, desde la línea de RBC ayudamos a nuestros clientes a hacer realidad sus metas y objetivos. Les acompañamos desde el momento de la elaboración de sus necesidades estratégicas, hasta la implantación efectiva de sus requerimientos funcionales.

NT (New Technologies)

Las denominadas nuevas tecnologías, y en particular las tecnologías Web, irrumpieron con fuerza en los mercados hace más de una década. Tras el explosivo *boom* inicial nos encontramos ahora en una etapa en la que las nuevas iniciativas deben ser abordadas desde una perspectiva de servicio a los objetivos de negocio de nuestros clientes.

La utilización de estas tecnologías se produce en dos grandes ámbitos de actuación: su aplicación como potenciadora de la eficiencia y competencias de los empleados, así como su función integradora de aplicaciones ya existentes en las compañías.

Core competences

El objetivo de Management Solutions es transformar los retos de nuestros clientes en realidades tangibles, desde la orientación estratégica hasta la implantación de la tecnología requerida *("Making things happen")*.

Nuestros equipos de proyecto son capaces de ofrecer soluciones concretas y comprometidas con su implantación y puesta en funcionamiento. Sin duda, esta capacidad para resolver de manera global los requerimientos de un proyecto, constituye nuestro principal elemento diferenciador. Somos capaces de liderar las distintas fases que conducen al éxito del mismo, desde la reflexión estratégica inicial a su implantación efectiva, pasando por las fases funcionales, organizativas y operativas.

Core competences

En este apartado, más que incluir un catálogo de productos y servicios, queremos destacar la labor que Management Solutions, y cada uno de sus profesionales, desempeña en el desarrollo de un entorno empresarial eficiente, solvente y competitivo, lo que redunda en un beneficio para todos los grupos de interés de nuestros clientes (accionistas, empleados, clientes, proveedores, etc.) y, en última instancia, en la sociedad en su conjunto.

▸ *Estrategia*

Acompañamos al *management* empresarial en su toma de decisiones estratégicas, aportando nuestra visión de los retos planteados, tanto desde una perspectiva global (tendencias, *best practices,* etc.) como específica de cada compañía (alternativas de actuación, recomendaciones de ejecución, etc.).

▸ *Gestión y Control de Riesgos*

Proveemos las mejores soluciones y herramientas del mercado para gobernar de manera eficiente los riesgos que las organizaciones se ven obligadas a asumir: riesgos de crédito, de mercado, operacionales, de liquidez, estructurales, reputacionales, de negocio, etc.; así como la gestión integral de los mismos (optimizando la asignación de capital).

▸ *Organización y Procesos*

Abordamos los proyectos de nuestros clientes desde una triple perspectiva - funcional, organizativa y tecnológica - consiguiendo mejoras significativas en la efectividad de las actividades realizadas y la satisfacción de los usuarios y clientes, junto con la adecuada reducción de los costes.

▸ *Información de Gestión y Financiera*

Atendemos a los requerimientos de cada nivel directivo, validando, modificando y estableciendo los orígenes/fuentes de información; definiendo los procesos de transformación (cálculos y métricas); e interviniendo en la implantación tecnológica requerida para su correcta puesta en funcionamiento.

▸ *Gestión Comercial y Marketing*

Gracias a nuestros programas de eficiencia comercial, multicanalidad e inteligencia de negocio, apoyamos el crecimiento de las compañías.

▸ *Tecnologías Aplicadas*

Somos especialistas en la definición e implantación de la tecnología más adecuada a las necesidades y posibilidades de cada organización.

Área de I+D

Diseñamos soluciones basadas en nuestra capacidad de crear (conocimiento, *skills* y talento), el respaldo científico (metodología) y la adecuación al medio, comprometiéndonos con su implantación efectiva.

Esta labor la desempeñamos, no sólo al comprometernos con nuestros clientes en el logro de los objetivos marcados en cada uno de nuestros proyectos, sino también en el trabajo previo de I+D imprescindible en muchos de los campos de especialización de Management Solutions.

El equipo de Investigación y Desarrollo de Management Solutions da servicio a la Firma y a nuestros clientes en los aspectos metodológicos que se requieran. La creación del Área de I+D supone una apuesta decidida de Management Solutions por mantenerse en la vanguardia del sector, respondiendo a la creciente demanda de innovación por parte del mercado.

El equipo de I+D realiza las siguientes funciones:

- Investigación: de manera proactiva, I+D profundiza en la metodología y desarrolla nuevos productos, con el objetivo de anticiparse al mercado.
- Desarrollo: con apoyo de Nuevas Tecnologías, implementa prototipos y aplicaciones que desarrollan la metodología.
- Soporte: cuando los proyectos lo requieren, I+D presta apoyo metodológico en aspectos concretos.
- Gestión del conocimiento: I+D centraliza, organiza y distribuye la información metodológica de la Firma, constituyéndose como punto de referencia para todos los profesionales.
- Formación: I+D elabora e imparte cursos internos de carácter científico o técnico y, en su caso, gestiona los cursos externos.

El Área de I+D mantiene una estrecha colaboración con universidades, ofreciendo prácticas profesionales en las Facultades de Matemáticas, Estadística y Físicas a nivel nacional, impartiendo seminarios especializados en estas facultades, y firmando nuevos acuerdos y convenios de colaboración.

Con todo ello, I+D se configura como un servicio más de Management Solutions para nuestros clientes, facilitando el trabajo y aportando una visión innovadora y rigurosa a los proyectos.

Informe sobre la coyuntura económica, nuevo hito para el Área de I+D

Con el lanzamiento del "Informe sobre la coyuntura económica en el 2º trimestre de 2008", el Área de I+D de Management Solutions ha dado un nuevo paso dentro de su función de gestión del conocimiento, publicando un informe que recoge y estudia datos de carácter macroeconómico y la evolución de los principales indicadores que afectan a los resultados y a las perspectivas de cada una de las industrias a través de las cuales la Firma tiene estructuradas sus prácticas (Entidades Financieras, Energía y Telecomunicaciones).

En su primera parte, el informe realiza un seguimiento de la evolución de los principales indicadores macroeconómicos (PIB, Tasa de Paro, IPC, etc.) utilizando datos de las economías más relevantes, extrayendo conclusiones sobre la previsible evolución de los mismos durante los próximos meses.

El documento también repasa la evolución de los principales indicadores que afectan a los sectores de las Entidades Financieras (Banca y Seguros), Energía y Telecomunicaciones, analizando, con sus particularidades, los datos de cada uno de ellos, además de las cifras que muestran la evolución de los principales grupos españoles.

2008 Misión cumplida

Durante el ejercicio 2008 hemos experimentado un crecimiento por encima de los objetivos marcados, manteniéndonos fieles a nuestros principios y valores.

Y08: "Pasión por el futuro"

En Management Solutions, vivimos cada proyecto de manera diferencial: nuestro compromiso con el cliente, el profundo conocimiento de los negocios en los que operamos y la excelencia en su ejecución, son los valores que definen nuestra Firma y la razón de ser de la creación de valor añadido de nuestra organización.

Management Solutions ejerce hoy un claro liderazgo en la consultoría de negocio en industrias reguladas en sus mercados de actuación. Un liderazgo que se traduce en más de un millón de horas al año de consultoría de negocio, con un equipo global de más de 800 profesionales en 13 oficinas plenamente operativas en América y Europa.

Contamos con una cartera de 300 clientes, todos ellos referentes en sus respectivas industrias, con más de 400 proyectos de distinta índole y dimensión.

Nuestro posicionamiento, analizado desde diversos ámbitos, se ha visto reforzado durante este ejercicio, lo que garantiza una sólida base para la consecución de los objetivos de la Firma en el futuro.

Geográficamente, hemos ido ampliando nuestro radio de acción, no sólo en los países que históricamente han sido eje de nuestra expansión, y en los que tenemos oficinas ya consolidadas, sino extendiendo más allá de sus fronteras nuestro ámbito de actuación (tanto en Europa como en América) quedando patente nuestro liderazgo en América Latina con el éxito de la Convención sobre los impactos de Basilea II, organizada simultáneamente en cuatro sedes.

Desde el punto de vista de nuestras industrias, hemos continuado dando pasos en el proceso de diversificación, consolidando nuestro liderazgo en el sector de Servicios Financieros, con la entrada en nuevos subsectores de la industria, y aumentando nuestra participación en los sectores de Energía y Telecomunicaciones, con el despegue definitivo de estas industrias de la mano de los líderes del sector; lo que ha propiciado el crecimiento en todas nuestras líneas y competencias. Este crecimiento, entendido en Management Solutions como un motor de creación de oportunidades para que nuestros profesionales puedan desarrollar su talento, hacen de nuestra Firma una verdadera escuela de liderazgo.

Ser una Firma diversificada geográfica y sectorialmente, en tipologías de clientes y en oferta de servicios, nos hace ser una Firma fuerte, capaz de afrontar situaciones complejas. Gracias a esta fortaleza, potenciada por nuestra flexibilidad organizativa, por la extraordinaria capacidad de adaptación al entorno y por el equipo de Management Solutions (un equipo multidisciplinar, internacional, joven y preparado), hemos continuado dando respuesta a los retos que nos proponen nuestros clientes, acostumbrados a excepcionales niveles de calidad y dedicación. De esta forma, en 2008 nuestra cartera de clientes (integrada por grandes multinacionales, corporaciones y entidades líderes locales) ha crecido un 12%, habiendo participado en los principales proyectos de creación de valor empresarial surgidos durante el pasado ejercicio.

Desde su constitución, Management Solutions se ha fijado seis retos para continuar haciendo realidad su misión:

- Diversificación
- Crecimiento rentable
- Innovación I+D
- Gestión de Recursos Humanos
- Flexibilidad organizativa
- Comunicación

Diversificación

Diversificación

- Ampliando nuestra cobertura geográfica a través de la apertura de nuevas oficinas y la ampliación de las actuales.
- Apostando por la presencia especializada en los sectores con mayor pujanza económica.
- Manteniendo un elevado crecimiento de nuestra cartera de clientes.
- Incrementando nuestra tipología de proyectos.

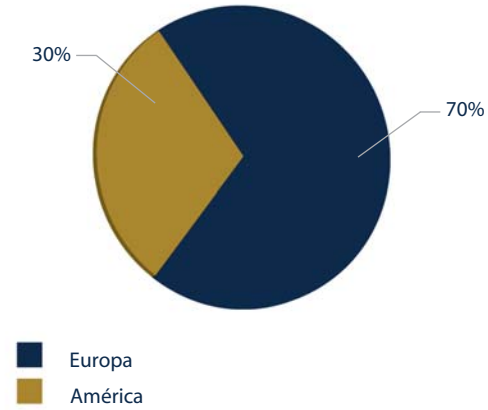
Hitos de 2008: diversificación geográfica

- *América*
  - *Consolidando la dimensión regional (+25% número de profesionales)*
  - *Ampliando la cobertura (Venezuela, Perú y Colombia)*
  - *Desarrollando acuerdos con vendors internacionales*
  - *Potenciando el branding global (evento BIS II)*
- *Europa*
  - *Abriendo nuevas oficinas (Londres)*
  - *Fortaleciendo lazos con Portugal*
  - *Retomando actividad en Italia*
  - *Iniciando con fuerza actividad en Alemania (y presencia en Francia, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo, Andorra y Noruega)*

Hitos de 2008: diversificación de servicios

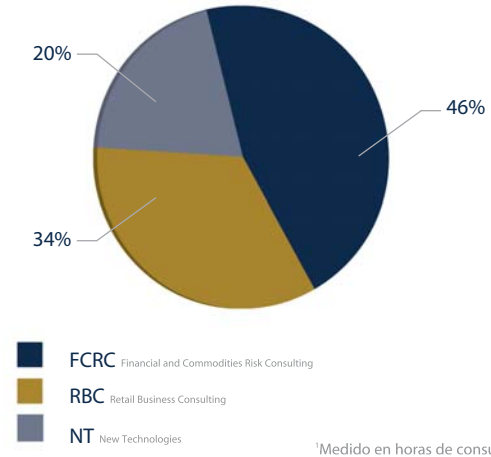
- *425 proyectos (200 nuevos)*
- *Con soluciones mejor estructuradas: 7 core competences, de mayor dimensión (recurrencia), innovadoras (con apoyo I+D) y ajustadas al ciclo (proyectos de costes, modelos de seguimiento y recuperaciones)*
- *Implantando la nueva circular de solvencia o "desarrollando" normativa sobre provisiones*

Diversificación geográfica[1]



[1]Medido en horas de consultoría

Diversificación de servicios[1]



[1]Medido en horas de consultoría

Diversificación

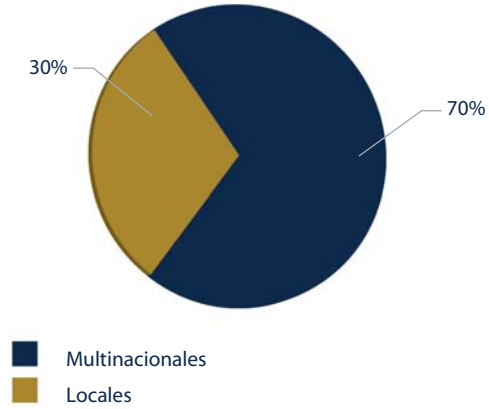
Hitos de 2008: diversificación de clientes

- *Más de 300 clientes activos*
- *22 nuevos clientes*
- *Referente en los líderes mundiales y locales de todos los países en los que operamos*

Hitos de 2008: diversificación sectorial

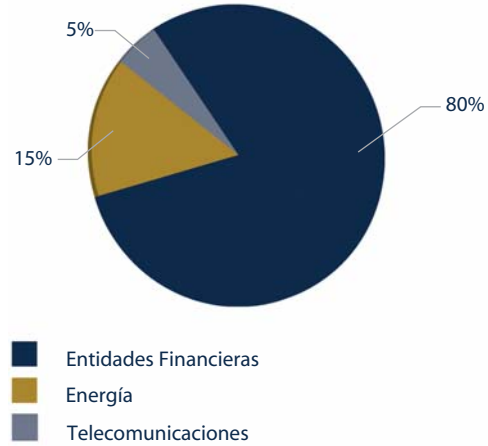
- *Servicios Financieros*
  - *Internacionalizando competencias core (riesgos, procesos)*
  - *Participando en los principales procesos de transformación (Bancos Globales, Cajas de Ahorro, Mutuas)*
  - *Colaborando en la reorganización de los negocios globales de Banca de Inversión, Seguros, Asset Management y Banca Privada*
- *Energía*
  - *17 proyectos nuevos de distintas competencias (organización, riesgos, finanzas y tecnología)*
  - *Cubrimos el 100% de los clientes de referencia del sector en España*
  - *Con proyectos en Reino Unido y América (Estados Unidos, México)*
- *Telecomunicaciones*
  - *Incrementando pirámide en más de un 30%*
  - *Colaborando con los grandes Grupos Internacionales*
  - *En proyectos con alto componente estratégico (transformación de procesos, rediseños organizativos, eficiencia)*
  - *Con proyectos en Europa y América*

Diversificación de clientes[1]



[1]Medido en horas de consultoría

Diversificación sectorial[1]



[1]Medido en horas de consultoría

Crecimiento

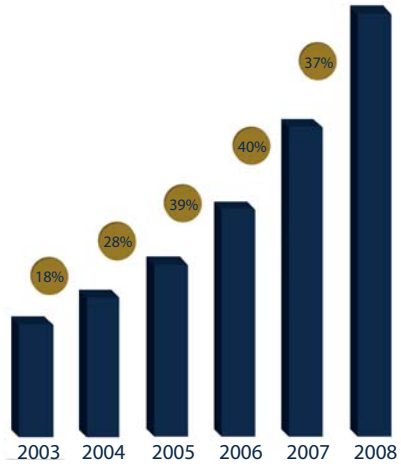
Crecimiento rentable

Logrando mantener elevadas tasas de crecimiento orgánico, como garantía de un modelo de desarrollo profesional muy por encima de nuestros competidores.

Hitos de 2008

- *Crecimiento orgánico del 37% en facturación*
- *Más de 1 millón de horas de consultoría*
- *Multiplicando 4 veces el tamaño en 5 años*
- *Creciendo 5 veces por encima del mercado (7%) y logrando el doble del incremento presupuestado*
- *Ganando cuota de mercado (+2 puntos)*

Evolución de la facturación



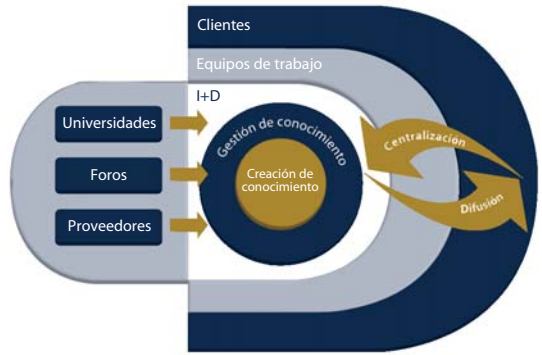
Innovación I+D

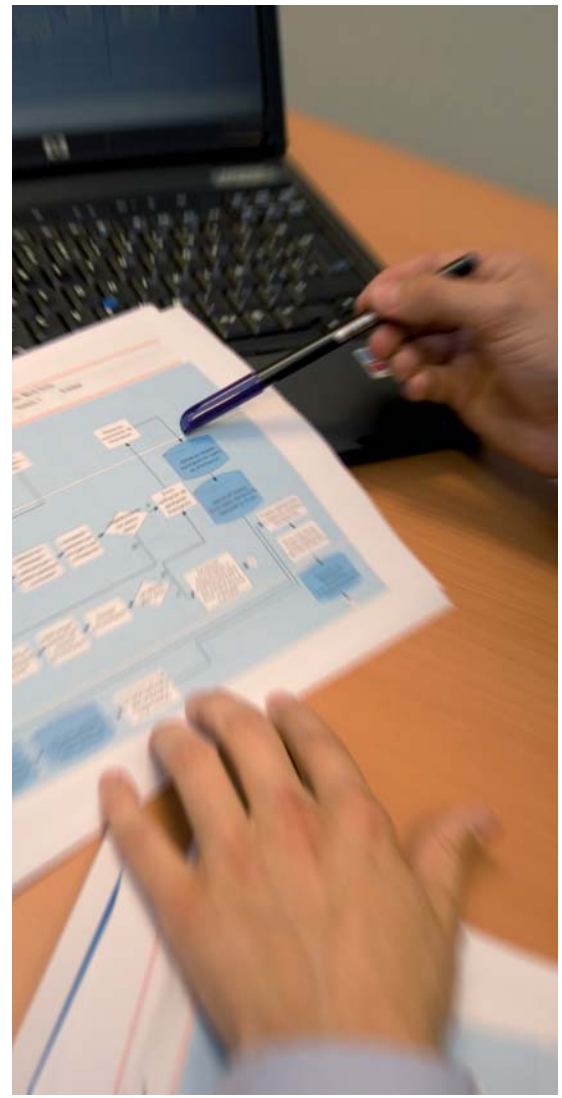
Apostando por el I+D y la formación como elementos clave de diferenciación de nuestra propuesta de valor al mercado.

Hitos de 2008

- *Incrementando en un 17% la inversión*
- *Consolidando equipos dedicados a I+D*
- *Apalancándonos en la Universidad:*
  - *Prácticas (5 convenios con facultades matemáticas)*
  - *Máster Ingeniería Matemática en Universidad Complutense de Madrid*
  - *Proyectos fin de carrera (2º premio ICAI)*

Innovación I+D





Crecimiento

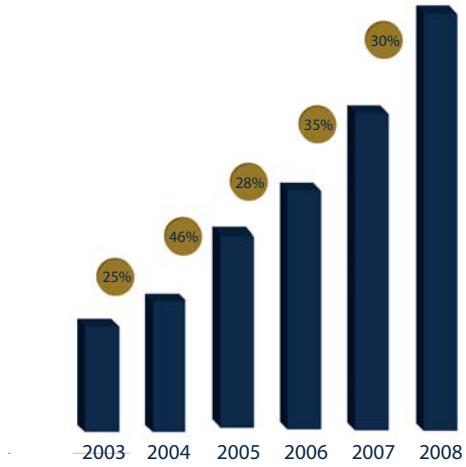
Gestión de Recursos Humanos

Garantizando, a través de nuestro modelo de *partnership*, un desarrollo profesional que recompense el mérito de cada uno de nuestros profesionales.

Hitos de 2008

- *Creciendo desde la base (120 nuevas incorporaciones en 2008) con una plantilla de más de 800 profesionales*
- *Rigor en la incorporación de talento*
- *Volcados en la Universidad y el postgrado: presentes en 90 facultades en Europa y América*
- *Consolidando el programa de tutorías*
- *50.000 horas de formación en 100 cursos (internos y externos)*

Evolución de la plantilla



Flexibilidad organizativa

Manteniendo una estructura organizativa ágil y en permanente adaptación para dar adecuada respuesta a nuestras elevadas tasas de crecimiento y orientando la organización hacia la generación de valor.

Hitos de 2008

- *Globalización y especialización del soporte*
- *Refuerzo en todas las áreas*
- *Creación del Área Legal*
- *Conclusión de la primera fase del Plan de Sistemas*
- *Cierre del plan de calidad*
- *Ampliación de Oficinas (Londres)*

Organigrama de Medios

Comunicación

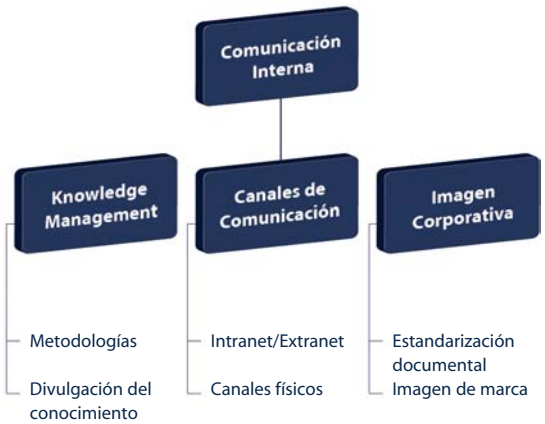
Comunicación

- A través de una creación de marca fundamentada en nuestro firme compromiso con la sociedad.
- Apoyando al mundo académico a través de convenios, becas y la impartición de cursos especializados.
- Desarrollando una labor de patrocinio y mecenazgo a favor de la cultura, las artes y el deporte.
- Manteniendo una presencia en foros e instituciones de reconocido prestigio en cada uno de nuestros sectores de actividad.
- Involucrándonos con los más necesitados a través de acciones solidarias dentro de nuestro ámbito de actuación.

Hitos de 2008

- *Aumento de los contenidos de la Intranet y de la página web corporativa*
- *Más publicaciones (2ª Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, 3ª Newsletter de Telecomunicaciones - La convergencia y su impacto en la organización-, 2ª Newsletter de Finanzas -BISII-)*
- *Más actividades de Patrocinio y Mecenazgo*
- *Éxito del Club Deportivo*
- *Auge de Acción Social:*
  - *Verano Solidario, Concierto Solidario, Cine Solidario, Campaña de Donación de Sangre, etc.*
  - *Dimensión global (España, Chile, México, Brasil, Estados Unidos)*
  - *Proyecto Microfinanzas*

Comunicación interna



Comunicación externa

Compromiso con nuestros clientes

Extender nuestra posición de liderazgo en el sector de la consultoría de negocio nos exige exceder permanentemente las expectativas de nuestros clientes.

Orientación al cliente

Management Solutions se define por su clara orientación al cliente, con el cual trabaja estrechamente convirtiéndose en socio de sus proyectos. La Firma adquiere un compromiso que va más allá de sus objetivos como empresa, conoce las necesidades específicas de sus clientes y ofrece a cada uno de ellos una oferta de valor diferenciada.

Management Solutions ofrece siempre un valor añadido en sus servicios, que destacan por la durabilidad de los resultados, el sentido práctico y la adecuación a las necesidades de sus clientes.

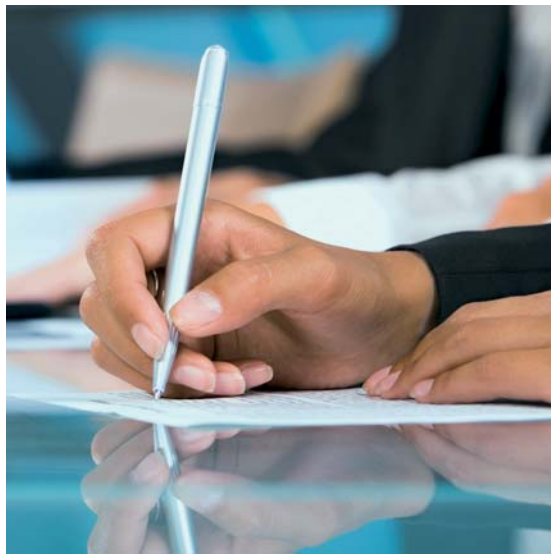
Diversificación de clientes

Management Solutions aboga por un crecimiento sostenido apoyado en la diversificación de clientes y un equilibrio entre sus distintas tipologías. Al cierre del ejercicio, nuestra cartera contaba con más de 300 clientes activos, agrupados en tres grandes segmentos: multinacionales con origen anglosajón o europeo, entidades líderes en sus respectivos mercados locales, y confederaciones nacionales o regionales.

Modelo Global

Management Solutions tiene una fuerte presencia en mercados locales, pero siempre bajo la guía de políticas corporativas globales.

Somos una Firma única con un modelo global, no una asociación de firmas locales bajo una misma marca. Esta es la única manera de afrontar con éxito los procesos de transformación y otros retos estratégicos de nuestros clientes globales.



Un ejemplo de compromiso

Reconocimiento al Sistema de Riesgos implantado por Management Solutions en Gas Natural

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI World) otorga la máxima puntuación al Sistema de Riesgos de Gas Natural. Este sistema, implantado con la colaboración de Management Solutions, ha recibido 100 puntos sobre 100.

Management Solutions está colaborando desde 2005 con el grupo gasista en el ámbito de la sistematización de su función de Riesgos. Esta colaboración ha dotado al Grupo de un Sistema de Gestión de Riesgos cuyo prestigio ha sido reconocido a nivel mundial por el selectivo índice.

Management Solutions continúa trabajando en la constante evolución de este sistema, estando en curso actualmente la finalización de la sistematización del riesgo financiero y de crédito. Dentro de las próximas iniciativas previstas para este sistema está la inclusión del riesgo operacional, así como la extensión del tratamiento de datos de mercado a toda la Corporación.

Control de calidad

Nuestra misión como firma de servicios profesionales nos obliga a desarrollar soluciones que ayuden a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos con la máxima eficacia posible. Estamos firmemente comprometidos en la oferta de un servicio de la máxima calidad posible, siendo éste un objetivo básico de todas nuestras actuaciones y el motor que ha impulsado nuestro crecimiento.

Por este motivo, todos nuestros procesos internos se rigen por estrictas normas de calidad con el convencimiento de que éstas, junto con el apoyo de nuestros profesionales altamente concienciados, facilitarán la consecución de este fundamental objetivo. Este nivel de calidad está basado en la alta capacitación de nuestros profesionales, para los que contamos con constantes planes de formación y actualización, y en la participación directa y activa de las personas de mayor nivel de experiencia en todos los proyectos.

Metodología del control de calidad

El objetivo principal de nuestro sistema de calidad es garantizar que todo trabajo satisfaga los criterios de calidad, valor y servicio esperados por el cliente. Esto implica que debe garantizarse, como mínimo, que:

- Existe entre el trabajo que debe realizarse y el producto final una coherencia y concordancia recíprocas, ambos claramente documentados.
- Se han aplicado los conocimientos y experiencia necesarios.
- Las labores especificadas se han llevado a cabo con competencia y han sido correctamente documentadas.
- Los productos finales satisfacen los requisitos especificados y han sido entregados conforme al calendario acordado.

El enfoque metodológico aplicado parte de desglosar cada proyecto en sus distintas fases o grupos de actividad verticales, y en tareas, de transcurso horizontal, de las que se compone.

Asimismo, para cada una de las fases detallamos las actividades a realizar, las técnicas para abordarlas y su orden de ejecución; y para cada actividad, los productos o entregables fruto de la misma y los intervinientes, con su grado de responsabilidad.

Desarrollamos la tarea de control de calidad desde el comienzo del proyecto hasta su finalización, y su misión es garantizar los niveles de calidad, tanto externos (servicios prestados a clientes) como internos, de acuerdo con el siguiente cuadro.

Metodología de control de calidad

1. Actividades

- Revisión del alcance de los proyectos
- Definición de hitos de revisión
- Revisiones de diseño
- Revisiones intermedias
- Revisión final
- Expediente del proyecto

2. Entregables

- Plan de revisiones
- Informes de revisiones
- Informes de revisiones de diseño/intermedias (de uso interno)
- Análisis de cierre
- Informe de cierre
  - Propuesta aceptada por control de calidad
  - Documento de aceptación del cliente
  - Documentos de control de calidad conformados
  - Planificación financiera y de facturación
  - Planificación del proyecto y responsables por tarea
  - Lista de entregables

Compromiso con la industria

Management Solutions tiene la vocación de apoyar la divulgación del conocimiento generado en nuestra organización a todos aquellos colectivos con los que se relaciona. La Firma mantiene un permanente calendario de actividades de divulgación externa, entre las que destacan nuestras publicaciones y nuestra presencia en foros especializados, así como la realización de jornadas específicas en aquellas materias cuya relevancia e interés así lo exigen en cualquiera de los sectores en los que operamos.

Publicación de estudios e informes sectoriales

La Convención sobre los Impactos de Basilea II en la Región Americana

La entrada en vigor del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea II (BIS II) pretende promover un sistema financiero estable mediante la adecuada capitalización de las entidades e igualar el terreno de juego competitivo.

BIS II concede gran importancia a la gestión integral del riesgo. Lejos de ser únicamente una nueva fórmula para calcular el capital regulatorio (haciéndolo más sensible a la realidad de los riesgos gestionados), el Nuevo Acuerdo otorga mayores responsabilidades a las propias entidades incentivándolas a utilizar las técnicas más avanzadas en todos los procesos de gestión y control de la globalidad de sus riesgos incurridos.

Avanzar en la gestión de riesgos en una entidad es una necesidad. BIS II indica claramente las metas estratégicas a lograr, si bien el camino para alcanzarlas exige, en cada organización, un elevado esfuerzo por parte de todas las áreas involucradas. En este contexto, Management Solutions consideró oportuno realizar una Convención de expertos en la materia con el objetivo de poder compartir su visión de los impactos de Basilea II.

Organizada desde una perspectiva regional, esta Convención se celebró en abril de 2008 en cuatro sedes: México DF, Sao Paulo, Santiago de Chile y Buenos Aires. En todas ellas se contó con la opinión de los supervisores nacionales, de las principales entidades financieras (nacionales e internacionales), así como de expertos independientes, constituyéndose como un marco único para compartir experiencias sobre los impactos de Basilea II en la gestión de riesgos de las Entidades Financieras.

La Convención destacó por el elevado nivel de ponentes y asistentes, y tuvo una excelente acogida en la Región.

Management Solutions analiza el impacto de la convergencia en los operadores de telecomunicaciones

"La convergencia y su impacto en la organización" es el título del documento de análisis del sector de las Telecomunicaciones en el que se analiza la evolución de la convergencia, los impactos que conlleva desde el punto de vista de la organización, los procesos y sistemas de un operador, así como las alternativas estratégicas para su gestión.

En la actualidad, la práctica totalidad de los operadores del mercado busca un posicionamiento como proveedor integral de las necesidades del cliente. Esta tendencia se ha convertido en una realidad estructural que está obligando a las organizaciones a realizar un profundo replanteamiento de su forma de actuar, tanto desde un punto de vista organizativo, como funcional y operativo.

Este documento describe la evolución de la convergencia en el sector de las comunicaciones electrónicas, sus tendencias actuales y su impacto en las políticas de actuación de los operadores.

D. Alejandro Alarcón,
Gerente General
ABIF Chile

D. Gustavo Arriagada,
Superintendente
SBIF Chile

Lic. Verónica Balzarotti,
Gerente Principal de Investigaciones Económicas
BCRA

D. Patxi Barceló,
Director de Riesgo de Solvencia
Grupo Santander

Lic. Jesús Benítez,
Supervisor Jefe de Riesgos
CNBV México

Lic. Patricio Bustamante,
Vicepresidente
CNBV México

D. José Luis Carazo,
Socio de la práctica de Gestión Integral del Riesgo
Management Solutions

D. Vasco M. Castro Orey,
Director General de Riesgos
Caixa Geral de Depósitos

D. Carlos Donizeti,
Dtor Adjunto Supervisión de Bancos y Conglomerados
Banco Central do Brasil

D. Hernán Enríquez,
Director de la práctica de Gestión Integral del Riesgo
M. Solutions Argentina

D. Javier Hernández,
Director Corporativo de Gestión Global del Riesgo
Grupo BBVA

D. Manuel Méndez,
Presidente
Fundación BBVA para las Microfinanzas

D. Efrain Morales,
Director de México
M. Solutions México

D. Denis Nakazawa,
Responsable de la Gestión Integral del Riesgo
M. Solutions Brasil

D. Adolfo Pajares,
Director de Control Interno y Normas de Capital
Grupo Santander

D. Javier Peralta,
Director General de Riesgos
Grupo Santander

D. Eugenio Rogero,
Director General de Riesgos
BBVA Banco Francés

Lic. Alfredo Roisenzvit,
Gerente de Coordinación de Supervisión
SEFyC Argentina

Lic. Heleodoro Ruiz,
Coordinador BISII ABM, Director de Riesgo de Crédito
Banorte

D. Jorge Serenelli,
Socio Responsable de Argentina
M. Solutions Argentina

D. Alfonso Serrano-Suñer,
Vocal del Club de Gestión de Riesgos de España y CEO
Management Solutions

D. Juan Andrés Yanes,
Director General Adjunto de Riesgos
Grupo Santander

Compromiso con la industria

Informe sobre la coyuntura económica

De acuerdo con el creciente compromiso con el conocimiento de Management Solutions, el Área de I+D de la Firma publicó en octubre de 2008 el primer "Informe sobre la coyuntura económica". Esta publicación, actualizada trimestralmente, analiza la coyuntura económica actual, recogiendo y estudiando datos de carácter macroeconómico y la evolución de los principales indicadores que afectan a los resultados y a las perspectivas de cada una de las industrias a través de las cuales Management Solutions tiene estructuradas sus prácticas.

El informe realiza un seguimiento de la evolución de los principales indicadores macroeconómicos (PIB, Tasa de Paro, IPC, etc.) utilizando datos de las economías más

relevantes, extrayendo conclusiones sobre la previsible evolución de los mismos durante los próximos meses. El documento también repasa la evolución de los principales indicadores que afectan a los sectores de Entidades Financieras (Banca y Seguros), Energía y Telecomunicaciones, analizando, con sus particularidades, los datos de cada uno de ellos, además de las cifras que muestran la evolución de los principales grupos españoles.

Participación en jornadas y seminarios especializados

Jornadas Técnicas anuales de Tesorería organizadas por CECA

Management Solutions tuvo la oportunidad de participar como ponente en las Jornadas Técnicas organizadas por el Centro de Servicios Compartidos de CECA. Dichas jornadas están dirigidas a los responsables de las diferentes áreas de Tesorería (*Front Office, Back Office* y Riesgos) de las Cajas de Ahorro y de la propia Confederación, y constituyen el punto de encuentro para estas entidades en relación con su actividad de Mercados, tanto a nivel de Negocio como de Sistemas.

El evento tuvo lugar en noviembre de 2008 y en él participaron directivos pertenecientes a 13 Cajas de Ahorros y a la propia Confederación. Management Solutions, como consultor de referencia de CECA dentro de la actividad de Tesorería y como diseñador e impulsor de la arquitectura organizativa y de sistemas que la CECA ofrece actualmente a las Cajas de Ahorros en este ámbito, fue invitado a participar como ponente en esta importante cita anual.

La exposición de Management Solutions, realizada por uno de los socios de la Firma, repasó algunos de los aspectos más importantes en relación con el diseño y ejecución de los controles operativos y de riesgos sobre la actividad de Mercados, así como de las consecuencias de su falta de aplicación a través de algunos casos recientes e históricos de fraudes o quiebras.

Jornadas Técnicas sobre Gestión de Riesgo de Balance

En marzo de 2008 tuvieron lugar en Sevilla las primeras Jornadas Técnicas sobre Gestión de Riesgo de Balance en Entidades Financieras, organizadas por la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (CECA) en colaboración con Cajasol, y a las que Management Solutions fue invitada a participar como ponente.

El objetivo de las jornadas fue la creación de un espacio para el intercambio y promoción de las mejores prácticas en la gestión de riesgos estructurales de balance entre el colectivo de las Cajas de Ahorros. En las mismas participaron, entre otros, los principales responsables de la práctica de ALM en entidades financieras (Caja Madrid, Caixa, Cajasol), Banco de España y Management Solutions.

La Firma participó en las jornadas con la ponencia "Evolución de la función de gestión de Riesgos Estructurales (ALM). Entorno, organización, metodología y sistemas", realizada por un socio de Management Solutions y en la que se expuso cómo la evolución de las principales variables del entorno ha impactado en el negocio y riesgos de las entidades financieras, y cómo ello ha derivado en importantes cambios organizativos, metodológicos y técnicos de la función de medición y control de los riesgos de balance, impulsados fundamentalmente desde el Regulador y la Dirección de las Entidades.

Jornadas de Gestión del Riesgo Operacional en el sector asegurador

Management Solutions participó en las jornadas para el sector organizadas por ICEA (Asociación Cooperativa de las principales Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) dedicadas a la gestión por procesos y el riesgo operacional.

Ante más de 30 entidades aseguradoras, Management Solutions presentó, en primer lugar, las últimas novedades regulatorias, así como sus implicaciones en la gestión del riesgo operacional en el sector asegurador (Basilea II como precedente, Borrador de la Directiva de Solvencia II, QIS3 y tratamiento en el Reino Unido - FSA-).

A continuación, uno de los socios de Management Solutions realizó una exposición sobre la incidencia de la gestión del riesgo operacional en la gestión integral, proactiva, por capital económico y orientada a modelos internos, del negocio asegurador (diseño de productos, suscripción, siniestros, inversiones, sistemas, reaseguro, asesoría jurídica y otros).

La intervención de la Firma en las jornadas se cerró con una presentación sobre los desafíos que las entidades, y el sector en su conjunto, han de abordar de cara a la gestión eficiente del mismo.

Ponencia sobre los modelos de riesgo operacional a Bancos Centrales de Latinoamérica y el Caribe

Management Solutions participó en unas jornadas organizadas por Banco de España sobre la gestión del riesgo operacional en Bancos Centrales e impartidas al CEMLA – Asociación Regional de Bancos Centrales de América Latina y el Caribe -, con la asistencia de profesionales de diversos Bancos Centrales latinoamericanos.

La ponencia de Management Solutions, realizada por un socio de la Firma, trató sobre los distintos modelos de riesgo operacional tanto en Bancos Centrales como en Bancos Comerciales.

Seminario-taller de Riesgo Operacional en Chile

Management Solutions participó como ponente en el seminario–taller de Riesgo Operacional organizado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y patrocinado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (Abif) y Management Solutions Chile.

Al curso asistió una amplia representación de las entidades financieras líderes en el sector y tuvo un gran impacto por su enfoque práctico, situando a las entidades en el contexto normativo de próxima implantación en el país.

Foros Especializados de Intereconomía

Management Solutions participó con la impartición de dos ponencias en los Foros Especializados de Interconomía, organizados con el fin de profundizar sobre ciertos aspectos de interés relativos al mundo financiero.

Management Solutions fue requerida por el Grupo Intereconomía para participar como ponente en dichos Foros Especializados, que contaron con la asistencia de representantes de las principales entidades financieras. Dos socios de Management Solutions fueron los encargados de impartir las ponencias, "Productos y servicios para inmigrantes" y "La Gestión de Riesgos en el Pilar 2 de la Directiva de Capital", respectivamente.

Prevén reconfiguración de los sistemas financieros

Riesgos bancarios

La consultora Management Solutions organizó un seminario sobre las normativas

CONVENCIÓN

La banca está lejos de Basilea II

Jornada de expertos sobre los impactos de BIS II en las Entidades Financieras chilenas

BIS II

México, con bases para cumplir Basilea II

Compromiso con nuestros profesionales

El componente humano es básico en una empresa de servicios profesionales de consultoría como Management Solutions. Por esta razón, nos esforzamos por facilitar el mejor entorno para que nuestros profesionales desarrollen su talento.

El factor humano en Management Solutions

Estamos convencidos de que Management Solutions ofrece a todos sus empleados todo lo necesario para su máximo desarrollo profesional, como es trabajar:

- en los proyectos de consultoría más relevantes de los sectores donde desarrollamos nuestra actividad,
- para las mayores compañías, líderes en sus respectivos mercados,
- junto al *top management* empresarial, ante sus retos nacionales e internacionales,
- y, sobre todo, con un extraordinario equipo de profesionales, cuyos valores y cultura corporativa son una referencia en el sector.

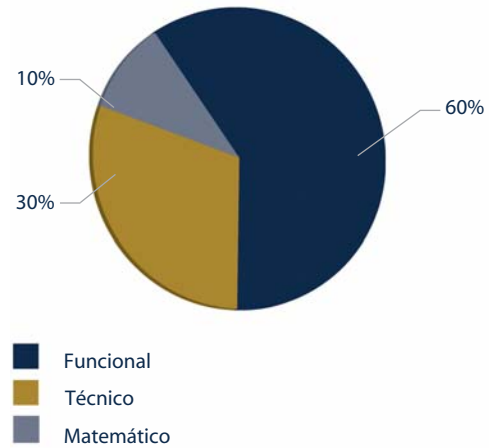
Somos conscientes de que un óptimo desarrollo profesional y el logro de la excelencia en nuestros proyectos, exigen esfuerzo y sacrificio; dos palabras que, sin duda, forman parte de nuestra cultura corporativa.

No obstante, también tenemos la experiencia de que estos esfuerzos se ven recompensados por el reconocimiento de nuestros clientes y por la consecución de importantes logros por parte de nuestros empleados, que van configurando su bagaje profesional.

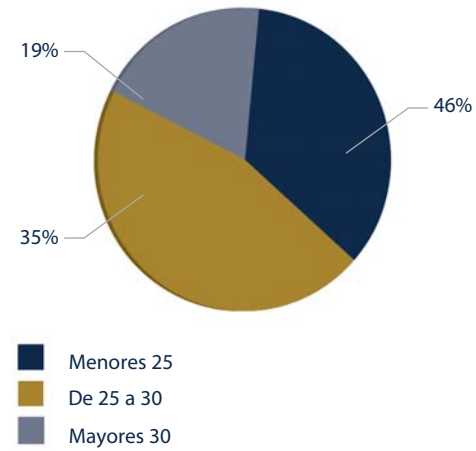
Con independencia de esta recompensa en el propio ámbito profesional, la Firma dedica una especial atención a la retención del talento y al clima laboral, apoyando en todo lo posible a sus profesionales: formación, recursos tecnológicos, soporte documental, comunicación interna *(intranet)*, políticas de Recursos Humanos (beneficios sociales, programa de tutorías, desplazamientos internacionales, evaluaciones), servicio médico, etc.

Distribución de la plantilla

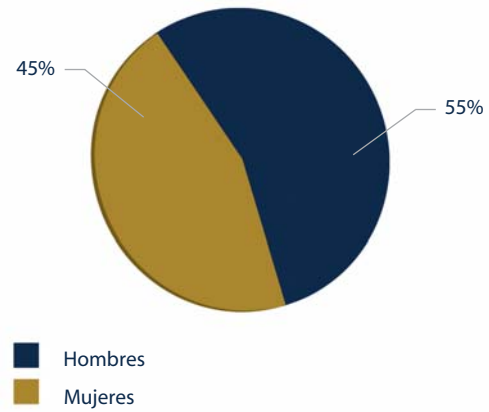
Por perfil



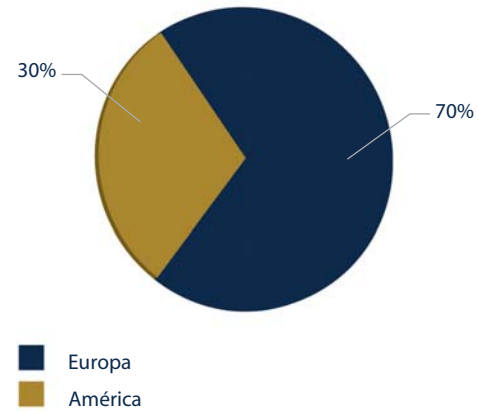
Por edad



Por sexo



Por nacionalidad



Políticas de Recursos Humanos

Captación y selección

En un contexto de fuerte dinamismo del mercado y de constante crecimiento de nuestra Firma, consideramos la incorporación de nuevos profesionales y, por tanto, la creación de empleo joven, como uno de nuestros objetivos fundamentales. Captar el mejor talento es uno de nuestros retos y, para ello, nuestro equipo de Recursos Humanos busca permanentemente profesionales que compartan los valores corporativos de la Firma y que respondan al perfil adecuado, personas con una sólida trayectoria académica, dinamismo, voluntad de superación, capacidad de trabajo, madurez, responsabilidad y facilidad para integrarse en equipos multidisciplinares.

La captación se realiza fundamentalmente a través de los siguientes canales: presentaciones en universidades, foros de empleo, nuestra web corporativa, contactos con las bolsas de trabajo de las principales universidades y escuelas de negocios europeas y americanas, y portales de empleo. Nuestro equipo de Recursos Humanos vela por que el proceso de selección sea transparente y equitativo, basándose en la igualdad de oportunidades, objetividad y confidencialidad del candidato.

Durante el proceso, los candidatos tienen la oportunidad de descubrir nuestros valores, evaluar las metodologías de trabajo y conocer los contenidos específicos de nuestros proyectos.

Fidelización de los profesionales: la figura del tutor

El Programa de Tutorías, orientado a todos los profesionales de la Firma hasta la categoría de *Experienced Senior*, tiene el objetivo de fidelizar y motivar a nuestros empleados. Las tutorías son ejercidas por Directores, Gerentes y Supervisores, y su función principal es identificar las inquietudes de los profesionales asignados, asesorarles e implicarse al máximo en su plan de formación y de carrera profesional. Asimismo, el programa de tutorías se extiende a los futuros empleados de la Firma (candidatos que han superado el proceso de selección y recibido una carta de oferta). A todos ellos se les asigna un tutor (*Senior* o *Experienced Senior*) cuya misión es orientarles, resolver dudas, ofrecerles asesoramiento sobre nuestra tipología de proyectos y cultura corporativa, y de esta forma generar un sentimiento de pertenencia facilitando su futura incorporación.

El programa de tutorías forma parte de nuestras políticas corporativas, por lo que se aplica a escala global y de forma homogénea en todas las unidades de Management Solutions.

Captación y selección
Durante el ejercicio 2008 hemos recibido más de 25.000 currículos, más de 3.000 han sido aceptados para participar en el proceso de selección y se han incorporado más de 150 personas de perfiles variados y distintos niveles de experiencia.

Programa de tutorías
Un total de 591 personas participaron en el programa de tutorías en 2008. 61 profesionales (Directores, Gerentes y Supervisores) ejercieron como tutores de 398 profesionales de primer a sexto año, colaborando en su desarrollo profesional dentro de la Firma. Además, 52 profesionales ejercieron la tutoría de un total de 80 futuros integrantes de Management Solutions.

Políticas de Recursos Humanos

Promoción interna

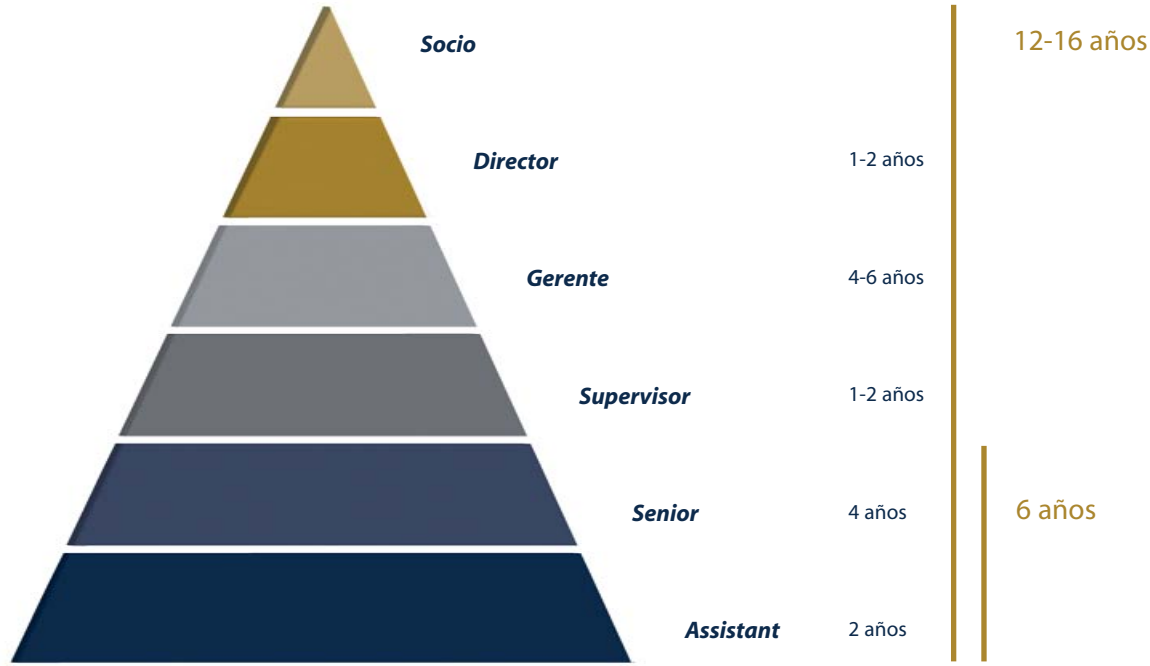
El desarrollo de la carrera profesional dentro de la Firma es uno de los pilares que constituyen Management Solutions. De esta manera, un recién licenciado puede evolucionar, en poco tiempo, hasta llegar a ser un profesional cualificado en ámbitos muy sofisticados de la gestión.

Esto es posible gracias fundamentalmente a dos factores: la carrera profesional y la estructura jerárquica de la Organización. Management Solutions garantiza un plan de carrera claramente definido, donde la evolución de nuestros profesionales depende sólo de sus propios méritos y de los resultados demostrados. A este desarrollo contribuye el sistema de evaluación, en el que se identifican las habilidades profesionales y posibles áreas de mejora.

En la evaluación semestral, los encargados de los proyectos valoran el rendimiento en el trabajo de cada profesional y se encargan de comunicar los resultados. La evaluación supone una excelente oportunidad para mejorar e intercambiar comentarios y puntos de vista entre evaluado y evaluador y dar el enfoque correcto al trabajo a realizar.

El pilar fundamental del plan de carrera y promoción interna de Management Solutions continúa siendo la gestión basada en el *partnership*, ofreciendo a cada profesional de la Firma la meta de formar parte del colectivo de socios.

Pirámide



Desplazamientos internacionales

El crecimiento de Management Solutions conlleva la necesidad de desplazamientos entre oficinas y, en algunos casos, de expatriaciones. Estos desplazamientos se convierten en una oportunidad para los profesionales de la Firma, por la experiencia internacional adquirida y por la posibilidad de trabajar en equipos multidisciplinares y multinacionales.

En todos los casos, si bien de manera especial en los de larga duración, el departamento de Recursos Humanos tiene el objetivo de facilitar al máximo el desplazamiento de los empleados, contemplando tres aspectos:

- Preferencias de los profesionales.
- Compensaciones salariales (dietas o plus de expatriación).
- Soporte logístico en el traslado.

Beneficios sociales

Todos los profesionales de Management Solutions tienen una serie de beneficios sociales opcionales complementarios a su nómina:

- Seguro médico, subvencionado al 50% por la Firma.
- Seguro de accidentes, subvencionado al 100% por la Firma: capital asegurado equivalente a tres veces la retribución anual fija.
- Seguro de vida, subvencionado al 50% por la Firma.
- Tickets restaurante.
- Tickets guardería.
- *Renting* de coche, a partir de la categoría de gerente.

Bonus por candidato referido

Se trata de un incentivo que Management Solutions ofrece en forma de gratificación económica extraordinaria a los profesionales que refieran a candidatos que reúnan el perfil de la Firma, que se incorporen con un mínimo de dos años de experiencia reconocida y que no hayan sido presentados previamente en los últimos doce meses por una empresa de selección, por otro empleado o por otra vía (web, portales de empleo, foros de empleo, etc.).

Esta gratificación podrá ser percibida por todos los empleados de Management Solutions, exceptuando las personas del departamento de Recursos Humanos y los niveles gerenciales.

Formación

Management Solutions da especial importancia a la formación de sus profesionales, dedicando más de 50.000 horas para dicho fin. Nuestros consultores se incorporan a la Firma con una amplia variedad de perfiles académicos. Por esta razón, la vida profesional en Management Solutions comienza con un plan de formación inicial, con el objetivo de garantizar una sólida base común de conocimiento que asegure la adecuada preparación ante los nuevos retos y responsabilidades que se asumirán de manera inmediata.

El plan de formación está orientado a que cada profesional reciba la formación específica acorde con su categoría y con los proyectos en los que participa. Asimismo, cada año procuramos que los profesionales que no pudieron asistir a cursos convocados en el ejercicio anterior, los puedan recuperar. Por esta razón, el número de horas de formación recibida por profesionales de una misma categoría no es necesariamente el mismo. Adicionalmente, nuestros consultores disponen de amplias posibilidades de formación a lo largo de toda su vida profesional, sumando más de 400 horas dedicadas a la formación los dos primeros años. A través de nuestros cursos de formación, programas reglados para cada categoría profesional y jornadas específicas de desarrollo de capacidades concretas, proporcionamos las mejores posibilidades para ampliar el conocimiento y las habilidades.

Con el objetivo de fomentar el conocimiento de las áreas de mayor interés en cada región y contribuir, por tanto, al crecimiento del negocio en cada zona, Management Solutions inició en 2007 la impartición de cursos regionales, que se enmarcan en un plan de formación integral compuesto por cursos locales, globales y regionales.

Cursos locales. Cursos impartidos a los profesionales de una misma oficina o unidad, en todos los casos con el apoyo de Recursos Humanos.

Cursos globales. Cursos impartidos a todos los profesionales de una o varias categorías, de todas las oficinas de Management Solutions.

Cursos regionales. Cursos impartidos a todos los profesionales de una región concreta.

Cursos de conocimientos

Cursos presenciales y con prueba de evaluación, impartidos por Directores, Gerentes y Supervisores durante los primeros años de vida laboral de los profesionales.

Horas anuales de formación (por categoría)

Assistant 1	300
Assistant 2	120
Senior 1	100
Senior 2	80
Experienced Senior	50
Supervisor	40
Gerente	40

Más de 50.000 horas de formación en 100 cursos

Cursos externos especializados

Cursos o seminarios especializados cuya necesidad viene derivada por diversos motivos:

- Actualización de conocimientos e información.
- Obtención de certificaciones.
- Formación específica para un área o un proyecto concreto.
- I+D.

Cursos de habilidades

Cursos en su mayor parte impartidos por empresas externas líderes en el mercado, dirigidos a los profesionales de todas las oficinas que han alcanzado la categoría de *Senior* o superiores.

Cursos de idiomas

En función de las necesidades de los profesionales de cada una de las unidades, se imparten cursos de inglés, portugués, italiano, alemán y español.

Modalidades de cursos de inglés:

- *e-Learning*: para todos los profesionales.
- Cursos presenciales: para todos los profesionales.
- Clases particulares (*one to one*): a partir de Supervisor.

Adicionalmente, Management Solutions colabora mediante una subvención económica con los cursos de inglés realizados en el extranjero por los profesionales de la Firma, siempre que a su regreso demuestren su mejora en una prueba de nivel.

Cursos de conocimientos
Negocio
Banca
Seguros
Energía
Telecomunicaciones
Asset Management y Banca Privada
Gestión de Riesgos
Mercado
Crédito
Operacional
ALM
Gestión Integral de Riesgos
RAROC
Productos
Renta Fija
Derivados Avanzados
Derivados de Crédito
Estructurados
Opciones Exóticas
Procesos
Eficiencia
Procesos
CRM
MIS
Medición e Imputación de Costes
Reporting de Información
Marco regulatorio
Basilea II
Solvencia
SOX
SEPA
MiFID
Circulares de Banco de España
Tecnología/Metodología
Tecnología Básica
Desarrollo
Arquitectura
Bases de Datos
ORACLE
SAS
Microstrategy
Business Intelligence

Cursos externos especializados
Financial Risk Manager de GARP
Gestión de Riesgos Hipotecarios
Hedge Funds
Basilea II
MiFID
Contabilidad de Instrumentos Financieros
Gestión del Riesgo frente al cambio de ciclo
Nuevo modelo de oficina bancaria
Gestión de Riesgos en el marco de Basilea II
Gestión integrada de Marketing y Riesgos en el sector financiero y asegurador

Cursos de habilidades
Generando negocio a través del equipo
Técnicas de venta de servicios profesionales
Interpersonal Skills:
- Presentaciones eficaces
- Negociaciones
- Reuniones
Nuevos Supervisores
Habilidades de gestión y dirección de personas

Políticas de prevención de riesgos laborales y servicio médico

Management Solutions cuenta con un Servicio de Medicina del Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, que cubre las cuatro disciplinas preventivas contempladas en la ley 31/1995 y su posterior desarrollo normativo:

- Medicina del Trabajo
- Seguridad en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y psicosociología aplicada

El Servicio de Medicina del Trabajo actúa en tres áreas: preventiva, asistencial y de asesoramiento.

La prevención se efectúa sobre el medio ambiente de trabajo y sobre los propios empleados:

Medio ambiente

Sobre el medio ambiente se realizan estudios de higiene ambiental y del nivel de ruido. Asimismo, se ha realizado una evaluación de riesgos y un plan de prevención, junto con unas guías preventivas, accesibles para todos los empleados a través de la Intranet corporativa. Adicionalmente, se realizan los siguientes controles periódicos:

- Calidad del aire interior, determinando la concentración de bacterias y hongos en el medio ambiente y analizando los niveles de CO y CO_2.
- Alimentos suministrados en las máquinas de *vending*.
- Planos termohigrométricos de las oficinas, evaluando temperatura, humedad relativa e iluminación.
- Velocidad media del aire en el sistema de climatización.

Empleados

A todos los profesionales de Management Solutions se les efectúa un chequeo médico completo en el momento de su incorporación a la Firma y, de forma voluntaria, con una periodicidad anual.

La asistencia médica abarca el accidente de trabajo y enfermedad profesional, y la patología por enfermedad común o accidente no laboral, así como la asistencia y vacunación en viajes. El asesoramiento se dirige a los casos de viajes internacionales tanto profesionales como personales, así como a los voluntarios de Acción Social.

El servicio médico dispone de un servicio de fisioterapia en sus propias instalaciones, disponible para todos los empleados de Management Solutions que lo necesiten.

Seguro médico

Adicionalmente, los profesionales de Management Solutions pueden adscribirse a un servicio de asistencia médica privada opcional, subvencionado al 50% por la Firma. Este servicio incluye, además de su completo cuadro médico, la modalidad de reembolso de gastos, cobertura dental con franquicias especiales, cirugía refractiva de la miopía y asistencia en viajes.

Información sobre la salud

El servicio ofrecido por Management Solutions supera con creces lo exigido por los organismos e instituciones públicas sobre la salud y seguridad en el trabajo. La Intranet establece un sistema de comunicación con los empleados que garantiza a los profesionales una información muy completa referente a la salud, así como guías de prevención de riesgos y noticias de interés.

A través de la Intranet se ofrece igualmente información profesional útil para los trabajadores. En este sentido, el servicio médico elabora una serie de informes que se publican en la sección de noticias, accesible para todos los profesionales, sobre las principales enfermedades y riesgos que pueden afectar a la población

Campañas específicas

Vacunación antigripal
Prevención de los procesos gripales al inicio del otoño.

Plan de prevención cardiovascular
Prevención continua de enfermedad cardiovascular (infartos, ACVA, etc.), a través de los chequeos de ingreso y periódicos, siguiendo protocolos del *National Cholesterol Education Program, Adult Treatment Panel III.*

Tratamientos antitabaco y cese del consumo de alcohol
Son campañas continuas en función de necesidades de los pacientes.

Vacunaciones en viajes internacionales
Protección frente a enfermedades en viajes a países con tasas de incidencia y prevalencia de estas enfermedades más altas que el nuestro. Estas campañas se realizan de forma continua.

Prevención de riesgos laborales

En el área de servicio médico de la Intranet está disponible otra serie de documentos orientados a la prevención de riesgos laborales que pueden resultar de mucha utilidad.

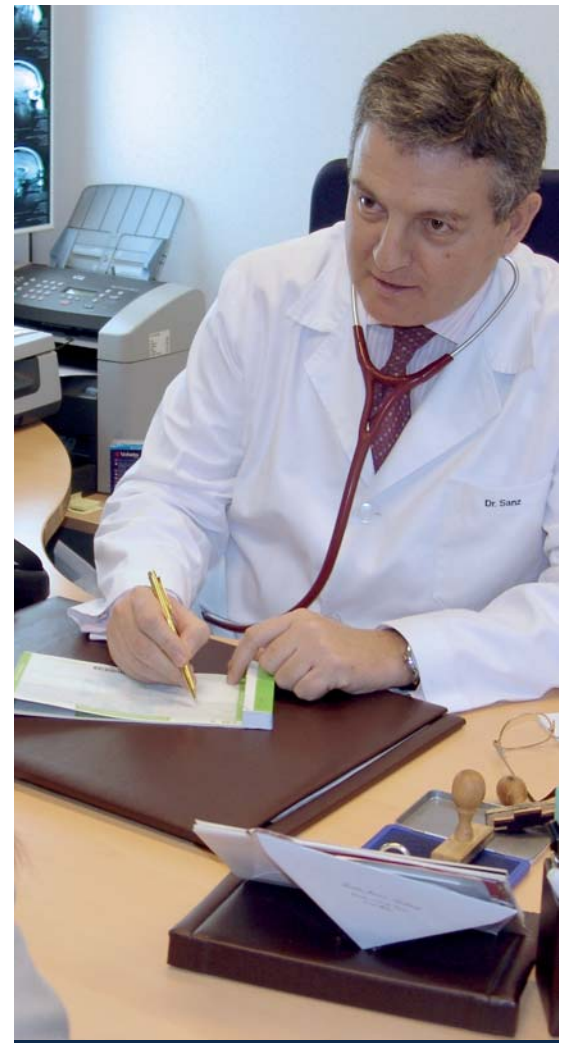
Directorio de riesgos y medidas preventivas
Recopilación de las posibles situaciones que pueden dar lugar a riesgos, así como de las medidas preventivas útiles para evitarlos.

Normas básicas de prevención de incendio y manejo de extintores
La prevención es el aspecto más importante de la seguridad contra incendios.

Normas básicas generales de evacuación
Normas a seguir en caso de activarse la señal de evacuación de los edificios.

Seguridad en instalaciones fuera del horario de oficina
Normas básicas de seguridad a seguir durante la estancia en cualquier instalación, fuera del horario de oficina.

Seguridad en instalaciones de clientes
Normas básicas de seguridad a seguir durante la estancia en instalaciones de clientes.



Dr. Javier Sanz
Responsable del Servicio Médico de la oficina de Madrid

Medios de apoyo al empleado

Áreas de soporte

El área de Medios tiene como objetivo fundamental la generación de valor para la Firma. Esta generación de valor en muchos casos se concreta en la prestación de servicios a todos los profesionales de forma eficiente. Algunos de ellos ya se han descrito en los apartados anteriores (Recursos Humanos, Formación, Servicio de Medicina del Trabajo, etc.), si bien se extienden a otras áreas, como Tecnología, Documentación y Servicios Generales.

Tecnología

La misión del área de Tecnología es dotar a la Firma de la tecnología (aplicaciones, sistemas y comunicaciones) necesaria para el desarrollo y el soporte del negocio, bajo cuatro principios fundamentales: rapidez, seguridad, movilidad y conectividad; y todo ello bajo el criterio de máxima eficiencia.

Los profesionales de la Firma disponen de herramientas que les permiten trabajar y acceder a la información con rapidez y seguridad en diferentes entornos: en oficinas de Management Solutions, en oficinas de clientes, desde su propia casa o desde lugares de tránsito (aeropuertos, hoteles, etc.).

Documentación

En Management Solutions damos mucha importancia a la información, como un elemento más de apoyo a nuestros profesionales para la ejecución de los proyectos y sus objetivos de I+D. Damos cobertura a las necesidades de documentación a través de diferentes vías:

- Documentación interna: documentos de normativa y regulación, cursos de formación, presentaciones, publicaciones propias, etc., accesibles a través de la *Knowledge Area* de la Intranet.
- Documentación externa: libros, publicaciones y fuentes de información externas especializadas, accesibles mediante petición a la Biblioteca de la Firma.

Servicios Generales

Gestión de infraestructuras y logística, diseño gráfico, traducción, etc., son servicios que completan todo lo anterior y que, en conjunto, tienen el objetivo de aportar valor añadido al trabajo realizado por los profesionales de Management Solutions.

Acuerdos corporativos

Todos los profesionales de la Firma disfrutan de algunas condiciones preferentes por el hecho de pertenecer al colectivo de Management Solutions.

Oficina virtual bancaria

La oficina virtual bancaria permite aprovechar todas las ventajas y facilidades de este tipo de banca, además de beneficios especiales por pertenecer a Management Solutions (reparto de un porcentaje del beneficio entre los empleados, condiciones de cuenta nómina, tarjetas, préstamos, etc.).

Tarjeta de crédito

Esta tarjeta ofrece grandes ventajas para los empleados de Management Solutions, siendo destacables las siguientes:

- Totalmente gratuita
- Crédito ilimitado
- Seguro de accidentes durante el viaje y en destino
- Cobertura médica durante el desplazamiento

Agencia de viajes

Los profesionales de Management Solutions pueden beneficiarse de una serie de ventajas y precios exclusivos, tanto en sus viajes de empresa como en sus viajes privados y vacaciones. Este servicio se gestiona a través de la Intranet y de la página que el proveedor con el que trabaja la Firma ha personalizado para Management Solutions

Otras ofertas

Adicionalmente a los acuerdos corporativos, Management Solutions recibe frecuentemente distintas ofertas dirigidas al colectivo de empleados, por parte de entidades financieras, concesionarios de automóviles, centros deportivos y de ocio, etc.

Comunicación interna

La comunicación interna no se refiere exclusivamente a la transmisión de mensajes corporativos, sino que constituye un elemento de cohesión e integración entre las distintas áreas y jerarquías de la Firma.

Intranet corporativa

El principal canal de comunicación interna, aparte del correo electrónico, es la Intranet corporativa, de cuya actualización, mantenimiento y mejora se encarga el departamento de Marketing y Comunicación.

Gracias a la conexión VPN y a la aplicación *My Office,* todos los profesionales de Management Solutions pueden acceder a este recurso desde cualquier parte del mundo, sin tener que estar físicamente presentes en nuestras oficinas.

Los contenidos de la Intranet son muy amplios, si bien se pueden destacar los siguientes:

- Noticias de actualidad, tanto de la Firma (proyectos destacados, nuevos clientes, relación con universidades, eventos, etc.) como de los sectores y áreas de actividad en las que operamos.
- Información financiera: cotizaciones diarias de los principales índices bursátiles, tipos de interés y tipos de cambio.
- Documentación: documentos sobre normativas y regulación que afectan a nuestra actividad, cursos de formación, manuales de aplicaciones, presentaciones, publicaciones propias e informes, etc., clasificados dentro de la *Knowledge Area*.
- Acceso a las aplicaciones de gestión de proyectos.
- Acceso a información personal: asignación a proyectos, nóminas, cuenta personal, etc.
- Servicios Generales: biblioteca, solicitud de material corporativo, servicio de reprografía, traducción y viajes.
- Marketing: *templates* corporativos, solicitud de material de *merchandising*, archivo fotográfico y audiovisual de los eventos corporativos.
- Recursos Humanos: formación, beneficios sociales, políticas de viaje y desplazamiento, proceso de evaluación, servicio médico, acuerdos corporativos, etc.
- Web de ocio: viajes, actividades deportivas y de aventuras, recetas, novedades de tecnología y consejos prácticos para preservar el medio ambiente y el entorno.
- Web de Acción Social: actividades y proyectos solidarios en los que participa este grupo de profesionales de la Firma, de forma desinteresada, con la posibilidad de que los propios voluntarios incluyan sus sugerencias.
- Web del Club Deportivo: información general, calendarios, resultados y clasificaciones de los campeonatos deportivos de la Firma.

Comunicación interna

Yearly Meeting Global

El evento de comunicación interna más importante realizado por Management Solutions es el *Yearly Meeting*: convención anual, de carácter internacional, que reúne a la mayor parte de los profesionales de la Firma y que se celebra a finales del mes de julio en Madrid, marcando el cierre del ejercicio fiscal.

En esta reunión anual, los socios exponen a los profesionales de Management Solutions un resumen de los resultados y de los logros conseguidos durante el ejercicio, así como de los retos planteados para el próximo, todo ello agrupado de acuerdo con los seis ejes estratégicos de nuestra gestión: diversificación, crecimiento rentable, innovación I+D, gestión de recursos humanos, comunicación y flexibilidad organizativa.

Además, los responsables de cada una de las oficinas de Management Solutions (que se desplazan para el evento a Madrid junto con una representación de sus equipos) tienen la oportunidad de exponer los principales logros obtenidos por la Firma en sus respectivos países y mercados de actuación, con sus propias particularidades, siempre basándose en los citados ejes estratégicos.

Al *Yearly Meeting* invitamos a participar como ponentes a consejeros y altos directivos de nuestros principales clientes, así como a representantes del mundo académico. De esta forma, los profesionales de Management Solutions tienen la oportunidad de acceder a distintos enfoques y puntos de vista sobre temas relacionados con nuestra actividad, expuestos por los directivos de mayor prestigio.

Ponentes invitados en anteriores ediciones

Yearly Meeting 07. Meliá Castilla

- D. Adolfo Lagos, Director General de Grupo Santander
- D. José Sevilla, Director General del Área de Riesgos de Grupo BBVA
- D. Gregorio Villalabeitia, Vicepresidente y Consejero de Telefónica
- D. Marcel Planellas, Secretario General de ESADE

Yearly Meeting 06. Meliá Castilla

- D. Marcial Portela, Director General de la División América de Grupo Santander
- D. Manuel Méndez del Río, Director General de Riesgos de BBVA
- D. Jorge Gost, Consejero Delegado de Banco Pastor
- D. Carlos J. Álvarez, Director General Financiero de Gas Natural
- D. Jaime Requeijo, Director de CUNEF

Yearly Meeting 05. Palacio de Congresos

- D. Fernando Ramírez, Director General Económico Financiero de Grupo Repsol YPF
- D. Ignacio Sánchez-Asiaín Sanz, Director General de Medios de BBVA
- D. Juan Andrés Yanes, Director General Adjunto de la Dirección General de Riesgos de Grupo Santander
- D. Francisco Gómez Roldán, Consejero Delegado de Abbey Nacional PLCD
- Dña. Mª. Josefa Peralta Astudillo, Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de ICADE

Yearly Meeting 04. Teatro Real

- D. Matías Rodríguez Inciarte, Vicepresidente y Director General de Riesgos de Grupo Santander
- D. José María Fuster, Director General de Medios de Banesto y Responsable de la estrategia tecnológica de Grupo Santander
- D. Juan Antonio Hernández Rubio, Director General Económico Financiero de Unión FENOSA
- D. Juan Hoyos, Socio Director de McKinsey para España y Portugal
- Dña. Susana Rodríguez Vidarte, Consejera de Grupo BBVA y Decana de la Universidad Comercial de Deusto

Ponentes invitados

Yearly Meeting 08
ManagementSolutions
Making things happen

Pasión por el futuro

D. Ángel Cano, Director de Recursos y Medios de Grupo BBVA

D. Francisco Iniesta, Director Asociado de IESE Business School

D. Honorato López Isla, VP y Consejero Delegado de Unión FENOSA

D. José María Nus, Consejero de Banesto

Comunicación interna

Yearly Meeting Unidades

En respuesta a la expansión de la Firma y al aumento del número de profesionales pertenecientes a las unidades latinoamericanas de la Firma, en 2006 organizamos por primera vez *Yearly Meetings* Locales, reuniones igualmente de carácter anual celebradas en cada una de las unidades de Management Solutions.

Durante los ejercicios 2007 y 2008 se han consolidado estos eventos, celebrándose en Brasil, México y Chile y configurándose como un elemento clave dentro de la estrategia de comunicación interna de cada una de estas unidades; fundamentales para que todos los profesionales que no hayan podido asistir al *Yearly Meeting* Global, accedan a la misma información y se sientan partícipes de los logros y retos de la Firma.

El evento, que cuenta siempre con una representación de los socios de Management Solutions, se desarrolla normalmente durante dos días de duración, organizándose, además de la reunión de repaso de la actividad de la Firma y de la unidad, otras acciones formativas y ponencias de actualidad, así como casos prácticos de utilidad para los asistentes.

Asimismo, de manera similar a la reunión global, que se cierra con la fiesta de cierre de año fiscal, los *Yearly Meetings* Locales combinan en su agenda las reuniones de trabajo con actividades de ocio y de entretenimiento para los asistentes, como vela, escalada, competiciones deportivas, etc., que fomentan entre los profesionales la puesta en práctica de habilidades y el trabajo en equipo.

Yearly Meeting Brasil

El Yearly Meeting de Brasil se celebró en el Hotel Casa Grande (Guarujá, en el litoral de Sao Paulo), con la asistencia de casi medio centenar de profesionales de Management Solutions.

Tras las reuniones y acciones formativas, los asistentes pudieron disfrutar de las instalaciones del hotel, de las playas, además de varias actividades organizadas, como una cena con un sorteo de varios regalos o los ya tradicionales torneos de Truco (juego de cartas) y el partido de fútbol Brasil - Resto del Mundo.

Yearly Meeting México

El Yearly Meeting de México se celebró en el hotel Las Brisas, situado en el enclave natural de Huatulco (costa del Pacífico), con la asistencia de 40 profesionales de la unidad mexicana de Management Solutions.

Tras la reunión, en la que se realizó el repaso de la evolución de la Firma en el último ejercicio y se plantearon los retos para el siguiente, los asistentes visitaron un parque natural en quads, diferentes actividades propias de un entorno natural de playa y naturaleza y de agradables veladas en los restaurantes del hotel.

Yearly Meeting Chile

El Yearly Meeting de Chile se desarrolló en Santa Cruz, pueblo enclavado en el valle de Colchagua, región vitivinícola cuna de los mejores vinos producidos en Chile.

Por tercer año consecutivo, el Yearly Meeting de Chile combinó el repaso de los logros alcanzados durante el pasado ejercicio fiscal y los objetivos de la Firma para el próximo año, con una serie de eventos culturales y de ocio.

La visita a una viña, partidos de fútbol y voleibol, y un tour en el famoso "tren del vino", fueron las actividades que en esta ocasión pudieron realizar los más de 30 profesionales de la unidad chilena.

Club Deportivo

El Club Deportivo surge como una iniciativa de Management Solutions con el objetivo de fomentar y facilitar la práctica deportiva a todos sus profesionales, a través de dos vías: organizando campeonatos internos y patrocinando la participación en competiciones externas.

Campeonatos internos

En el ejercicio 2008 hemos mantenido los campeonatos de fútbol sala y de pádel, incrementándose el número de participantes: 80 profesionales (repartidos en 8 equipos de fútbol sala) y 58 (29 parejas), respectivamente.

Los deportes elegidos, fútbol sala y pádel, son los propuestos por los propios profesionales, puesto que se trata de una actividad pensada para su entretenimiento. En 2008 también comenzamos con la realización de entrenamientos de otros deportes, como fútbol sala femenino y baloncesto, al no contar con suficientes inscripciones para organizar campeonatos.

Management Solutions en los Juegos de las Empresas

Más de 60 profesionales, distribuidos en 10 modalidades deportivas (individuales y de equipo, desde fútbol y baloncesto a ajedrez, tenis o *paintball*), representaron a Management Solutions en una competición celebrada en Madrid y que reunió a más de 5.000 deportistas de más de 40 empresas.

Lo más destacable fue el segundo puesto de Daniel Álvarez Cabrera en la competición de ajedrez, el tercer puesto de Javier de Mata en la carrera urbana y el acceso a semifinales de los equipos de baloncesto masculino y fútbol 7 femenino.

Equipos de fútbol de Management Solutions en torneos

En el ejercicio 2008 Management Solutions patrocinó dos equipos de Fútbol 7 en Madrid y Bilbao. El equipo de Bilbao, patrocinado por quinto año consecutivo, cuenta con la participación de varios profesionales de la oficina de Bilbao y compite en la primera división del prestigioso campeonato organizado por el Grupo Correo, que cuenta con el concurso de más de 300 equipos de toda Vizcaya. El equipo de la oficina de Madrid compitió en 2008 por tercera vez.

Además, como respuesta a la creciente demanda, ha nacido un equipo de fútbol sala femenino en la oficina de Madrid, integrado por un grupo de 15 profesionales de Management Solutions y que participa desde noviembre de 2008 en un campeonato interempresas.

Carrera de las Empresas

Por cuarto año consecutivo, Management Solutions participó en la Carrera de las Empresas de Madrid. En su décima edición, 11 profesionales de la Firma se inscribieron y recorrieron los 5 kilómetros por el centro financiero de Madrid.

Atletismo

Un equipo formado por cinco profesionales de Management Solutions participó por primera vez en la Maratón Ekiden de Madrid, un cross-maratón por relevos, completando el recorrido en poco más de tres horas y finalizando en el puesto trigésimosegundo.

Participantes en actividades del Club Deportivo 2008

- ***Campeonatos internos***
  Torneo de pádel: 58 personas (29 parejas)
  Campeonato de fútbol: 89 personas (8 equipos)
  Entrenamientos de baloncesto: 22 personas

- ***Competiciones externas***
  Equipo de fútbol 7 en Madrid: 10 personas
  Equipo de fútbol 7 en Bilbao: 10 personas
  Equipo de fútbol sala femenino: 15 personas
  Carrera de las empresas: 11 personas (3 equipos)
  Maratón Ekiden: 5 personas (1 equipo)

- ***Juegos de las Empresas***
  Equipo de fútbol sala: 10 participantes
  Equipo de baloncesto: 10 participantes
  Equipo de fútbol 7 masculino: 10 participantes
  Equipo de fútbol 7 femenino: 10 participantes
  Equipo de Paintball: 10 participantes
  Karting: 3 participantes
  Carrera urbana: 2 participantes
  Ajedrez: 1 participante
  Bicicleta de montaña: 1 participante
  Cross: 1 participante
  Tenis de mesa: 1 participante
  Tenis: 1 participante

MS
ManagementSolutions
Acción Social
www.mspain.com/accionsocial
www.mspain.com

Compromiso con el entorno

Management Solutions es consciente de la importancia que el ejercicio de su actividad tiene para lograr un crecimiento sostenible de la sociedad. Por eso, la Firma asume su compromiso con las comunidades de los países en los que opera. El apoyo al mundo académico y a la creación de empleo, el respeto a los derechos humanos y el cuidado del entorno están presentes en su estrategia empresarial, y orienta su crecimiento de manera compatible con los principios de desarrollo sostenible.

Universidad

Para Management Solutions, la interacción con el mundo universitario es el núcleo de su relación con el entorno. Además de la contribución a la creación de empleo de recién licenciados, ofreciéndoles la oportunidad de desarrollar una excelente carrera profesional, Management Solutions mantiene una estrecha relación con las universidades en muy diversos ámbitos: convenios de colaboración para becas y prácticas, impartición de clases y seminarios especializados, cooperación en programas de investigación, presentaciones de casos prácticos, participación en foros de empleo y colaboración con fundaciones y asociaciones universitarias.

Programas de prácticas

Management Solutions contribuye a la transmisión del conocimiento Universidad - Empresa mediante sus convenios con las universidades más prestigiosas, que permiten incorporar a la Firma estudiantes en prácticas que pueden convertirse en futuros profesionales de Management Solutions.

Las prácticas permiten a los alumnos seleccionados por la Firma tener un primer contacto con el mundo empresarial. En muchas ocasiones, estas prácticas han resultado decisivas para una posterior incorporación a Management Solutions.

En el ejercicio 2008 hemos contado con 50 becarios, de los cuales 19 se han incorporado ya a nuestra plantilla y 5 han continuado sus prácticas en el siguiente ejercicio fiscal.

Seminarios y cursos especializados

Management Solutions, a través de sus socios y gerentes, mantiene de forma activa y no remunerada, una permanente presencia docente dentro de nuestro ámbito de actuación. Durante el ejercicio 2008 se amplió nuestro plan de formación a universidades, tanto en licenciaturas como en formación de postgrado:

- Centro Universitario de Estudios Financieros (CUNEF) - Máster en Finanzas
- Universidad de Deusto
- Universidad Pontificia de Comillas (ICADE)
- ESADE Business School - Executive MBA y Licenciatura y Máster en Dirección de Empresas
- CEU (en colaboración con el Club de Gestión de Riesgos) – Financial Risk Manager, Madrid y Barcelona
- Universidad Complutense de Madrid - Facultad de Matemáticas
- Universidad Complutense de Madrid - Facultad de Económicas y Empresariales

Convenios de colaboración con universidades
Europa
Universidad Autónoma de Madrid
Universidad Complutense de Madrid
Universidad Pontificia de Comillas (ICADE)
Universidad Pontificia de Comillas (ICAI)
CUNEF
Universidad Carlos III
Universidad Politécnica de Madrid
Comercial, Deusto
ESIDE (Deusto)
Universidad del País Vasco
ESADE
Universidad Autónoma de Barcelona
Universidad Pompeu Fabra
Universidad Politécnica de Cataluña
Universidad Luigi Bocconi
Antonio de Nebrija
Universität Karlsruhe
América
Yale University
Columbia University
New York University
Universidad Panamericana
Universidad de Chile
Instituto Tecnológico de Monterrey

Presentaciones de Management Solutions en universidades
Europa
Universidad Complutense de Madrid
Universidad Autónoma Madrid
Universidad Carlos III
Universidad Pontificia de Comillas (ICADE, ICAI)
CUNEF
Máster de Finanzas CUNEF
CEMFI
Universidad Politécnica de Madrid
DEUSTO, Comercial
DEUSTO, Este
Sarriko
ESIDE
ESADE
Universidad Autónoma de Barcelona
Universidad de Navarra
ETEA
Universidad Politécnica de Valencia
Universidad de Zaragoza
Universidad de Valladolid
Universidad de Sevilla
América
Columbia University
Fordham University
New York University
Universidad Nacional Autónoma de México
Instituto Tecnológico de Monterrey
Centro de Investigación y Docencia Económicas de México
Universidad de Chile
Universidad Católica de Chile
UNICAMP

Presentaciones de empresa y foros de empleo

Las presentaciones de empresa y los foros de empleo constituyen un punto de encuentro fundamental entre los estudiantes de último año y las empresas. Management Solutions ocupa un lugar destacado en los principales foros; por nuestro stand pasan miles de universitarios interesados en conocer más de cerca en qué consiste la consultoría de negocio, los proyectos en los que trabajamos y las posibilidades de carrera que les brinda una firma en constante crecimiento y expansión como la nuestra.

Management Solutions ofrece como valor añadido de su asistencia a los foros la presencia de profesionales de la Firma que en su día estudiaron en la universidad correspondiente, y cuya experiencia puede ser de gran valor y utilidad para los estudiantes de último año y recién licenciados que aspiran a formar parte de nuestra Organización.

Aparte de la recepción de los currículos, en algunos casos, el departamento de Recursos Humanos realiza *in situ* pruebas psicotécnicas (con el fin de acelerar el proceso de selección de nuevas incorporaciones), desayunos de trabajo con los estudiantes y casos prácticos.

Foros de empleo

Europa	América
Universidad Pontificia de Comillas - ICADE	Yale University
Universidad Carlos III	Columbia University
Foro de las 3Universidades - Complutense, Politécnica y UNED -	New York University
Universidad Complutense	Fordham University
Universidad Autónoma	University of Pennsylvania
Satelec - Madrid	Princeton University
ESADE	Universidad Nacional Autónoma de México
Universidad Politécnica de Cataluña	ITAM
Universidad Pompeu Fabra	Universidade Iberoamericana
Universidad de Deusto (Comercial)	Instituto Tecnológico Monterrey
Universidad de Zaragoza	Universidad de Chile
Universidad de Cuenca	Universidad Católica de Chile
Universidad de Valladolid	Universidad Adolfo Ibáñez de Chile
Universidad de Granada	FEI
Universidad de Sevilla	IBMEC
Universidad de Valencia	USP
Feria Virtual Universidad Politécnica de Madrid	
Feria Virtual Universidad Rey Juan Carlos	
Consultancy Event, University of Cambridge	
Autumn Careers Event, University of Cambridge	
Imperial College Union Careers	
Careers Information Fair, King's College London	
Business & Management Fair, London School of Economics	
Management Consultancy Fair, University of Oxford	
University College of London	

Universidad

Colaboraciones con fundaciones y asociaciones

Club Empresarial ICADE

Management Solutions participa como socio del Club Empresarial de ICADE, asociación sin ánimo de lucro, promovida por un grupo de empresarios ex-alumnos de la Universidad, junto con la Decana y el Vicedecanato de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Comillas. El objetivo de esta asociación es colaborar con ICADE en los planes de estudio, docencia e investigación, favorecer el espíritu emprendedor de sus alumnos e intensificar las relaciones entre la Universidad y el mundo empresarial. Hasta el momento, la Firma ha colaborado en algunas de las iniciativas que el Club ha puesto en marcha, como son las dos primeras ediciones del Seminario de Emprendedores y del Premio Proyecto Empresarial, que reconoce el mejor proyecto empresarial presentado por alumnos de los últimos cursos de la Facultad.

Management Solutions colaborará o tiene previsto hacerlo en cada uno de los hitos que se persiguen como objetivos del Club, y especialmente en la intervención en los programas didácticos y en la ayuda a profesionales de dicha Universidad, en forma de contratación o de otras ayudas (becas, premios, etc.).

Fundación Universidad de Deusto

La Firma colabora con la Fundación Deusto -Deustu Fundazioa-, perteneciente a la prestigiosa Universidad vasca, con una importante donación económica que servirá para la ayuda a los fines estatutarios de la Fundación, entre los que se encuentran invertir y promover proyectos de investigación, estudio o divulgación.

Fundación Escuela de Ingenieros de Bilbao

Management Solutions se incorporó en 2007 en calidad de socio a la Fundación Escuela de Ingenieros de Bilbao, cuya misión es velar por la excelencia de todas las tareas docentes y de investigación que la Escuela de Ingenieros desarrolla.

La Fundación, creada en 1997, cumple con su cometido mediante la organización de conferencias, cursos y seminarios, emisión de dictámenes, realización de publicaciones y estudios, fomento de investigaciones, etc., siempre con el fin de mejorar y promocionar la docencia y la investigación en el ámbito de la ingeniería. Además, colabora directamente con el mundo laboral otorgando premios, distinciones y galardones para quienes hayan destacado en el ejercicio de la ingeniería.

Management Solutions premiado en los Proyectos Fin de Carrera del ICAI curso 2006-2007

El proyecto titulado como "Valoración y medición del riesgo de commodities en contratos a muy largo plazo", dirigido por la línea de Energía de Management Solutions, fue galardonado con el segundo premio al mejor proyecto de fin de carrera de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia Comillas (ICAI).

Javier Álvarez, director del proyecto, y Jessica Martín-Palomino, autora del mismo, recogieron el premio por un trabajo que destacaba la relevancia de una correcta medición y gestión de los riesgos de los precios de las commodities como elemento de aportación de valor a las compañías, así como la importancia de las modalidades contractuales seleccionadas especialmente en el entorno económico mundial actual.

El acto de entrega tuvo lugar en el Aula Magna del ICAI y estuvo presidido por D. José Ramón Busto, Rector Magnífico de la Universidad Pontificia Comillas. En el mismo intervinieron representantes de las empresas y firmas patrocinadoras de los premios, que destacaron la calidad de los trabajos.

Sociedad

Management Solutions asume su compromiso de apoyo a las comunidades de los países en los que opera. El respeto a los derechos humanos y el cuidado del entorno están presentes en su estrategia empresarial, orientando su crecimiento de manera compatible con los principios de desarrollo sostenible.

Management Solutions considera que su implicación con la sociedad debe exceder los aspectos de desarrollo económico y de creación de empleo inherentes a cualquier actividad empresarial. Por esta razón, colaboramos, en la medida de nuestras posibilidades, en iniciativas que permitan mejorar nuestro entorno socioeconómico, a través de actividades de acción social, patrocinio y mecenazgo.

Acción social

El grupo de Acción Social de Management Solutions se formó en 2005 a iniciativa de nuestros profesionales, contando con el respaldo de la Firma. Su objetivo es dar respuesta a necesidades sociales a través de actividades solidarias. Desde su creación, los profesionales de Management Solutions han realizado numerosas actividades en colaboración con diversas ONGs y asociaciones benéficas.

Cine Solidario

Todos los años, aprovechando la cercanía de las fiestas navideñas y utilizando como reclamo un estreno cinematográfico, en este caso Madagascar 2, Management Solutions y su grupo de Acción Social celebran el Cine Solidario, una actividad que la Firma organiza con el fin de recaudar alimentos y material escolar para los más necesitados.

Durante el evento, al que acudieron 1.800 personas entre profesionales de Management Solutions, antiguos integrantes de nuestra Firma y algunos de nuestros principales clientes junto con sus familias, se recogieron más de 2.000 kilos de alimentos, 10 cajas de regalos y 350 neceseres de higiene personal, que fueron entregados a las Misioneras de la Caridad (Madre Teresa de Calcuta) para distribuirlos entre las personas sin recursos que diariamente acuden a los comedores solidarios que tienen en Madrid.

Como en ediciones anteriores, los niños fueron los verdaderos protagonistas de la jornada y quienes más disfrutaron de la película, los vídeos proyectados y el espectáculo de animación ofrecido por los actores, tanto a la llegada como durante el cóctel posterior a la película.

Fundación Síndrome de Down de Madrid

Desde su puesta en marcha, la Fundación Síndrome de Down de Madrid tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y con otros tipos de discapacidad intelectual, para lograr su plena integración familiar, escolar, laboral y social.

Management Solutions colaboró en 2008 con la donación de 7 equipos informáticos a la sede que la Fundación tiene en Madrid y que serán utilizados por los profesionales de la Fundación, así como por los alumnos del aula de autonomía. Management Solutions espera que esta primera colaboración con la Fundación de Síndrome de Down de Madrid, sirva de punto de partida para la organización de otras actividades conjuntas de voluntariado, en las que la Firma pueda seguir colaborando con este colectivo.

Sociedad

Campañas de donación de sangre

Madrid

Los profesionales de Management Solutions participaron, por segundo año consecutivo, en la campaña de donación de sangre organizada por el grupo de Acción Social en colaboración con Cruz Roja Española. Nuevamente una de las salas de reuniones de nuestra oficina de Madrid se transformó en un equipado centro de donaciones, dando cabida a todos aquellos profesionales de Management Solutions dispuestos a donar sangre. La responsable de hemodonación de Cruz Roja puso de manifiesto la concienciación e implicación de nuestra Firma y sus profesionales en la campaña.

Brasil

Los profesionales de Management Solutions Brasil participaron en la primera campaña de donación de sangre organizada en Sao Paulo por el grupo de Acción Social en colaboración con la Fundación Pró-Sangue y el Hospital das Clínicas. Esta campaña de donación tendrá continuidad con la organización de otras actividades de carácter solidario, al igual que sucede en el resto de oficinas de Management Solutions.

Concierto Solidario 2008

El Concierto Solidario, actividad que los profesionales de Management Solutions organizaron por segundo año consecutivo, resultó un éxito gracias al interés mostrado tanto por la gran cantidad de público asistente como por la calidad de las actuaciones de los concertistas.

Cerca de 400 asistentes llenaron el auditorio del Palacete de los Duques de Pastrana, sede del Concierto Solidario de Management Solutions, organizado con el objetivo de recaudar fondos destinados al Verano Solidario en Calcuta.

El concierto se inició con la interpretación del Trío Piacere, integrado por Mariló Gutiérrez (piano), Eva María Rodríguez (violoncello) y Raúl Sánchez (flauta travesera) mientras que, tras el descanso, llegó el turno de Belén Ordóñez con un solo de piano. El concierto se cerró con la interpretación a cuatro manos de "El Jardín de Dolly" de Gabriel Fauré, por parte de la citada Belén Ordóñez y de Javier Álvarez, profesional de la Firma e impulsor de las dos ediciones del Concierto Solidario.

El repertorio de obras interpretadas realizó un breve recorrido por la historia de la música, partiendo de Haydn, con el que el Trío Piacere abrió el recital, hasta llegar a obras más contemporáneas como la del músico leonés Ángel Barja, interpretada por Belén Ordóñez.

Gracias a la solidaridad y participación de todos los voluntarios de Acción Social y el público asistente, formado por profesionales de la Firma, clientes, familiares y amigos, que colaboraron con su asistencia o a través de la fila cero, fue posible recaudar 11.000 euros.

Management Solutions participa en el concierto "Bilbao Solidario"

Management Solutions fue una de las firmas patrocinadoras de la iniciativa, organizada por el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao con el fin de recaudar fondos para el comedor social de los Franciscanos de San Antonio de Iralabarri. El concierto, en el que actuaron varios grupos y corales, se celebró en el Palacio Euskalduna de la capital vizcaína, contando con la asistencia de más de 2.200 personas.

Verano Solidario 08 en Calcuta

En agosto de 2006, un grupo de quince profesionales de la Firma interesados en realizar un voluntariado, aceptó dedicar sus vacaciones de verano a colaborar con las Misioneras de la Caridad en Calcuta (India). De esta manera Management Solutions, que sufragaría todos los gastos del viaje de los profesionales interesados, organizaba el primer "Verano Solidario", actividad que tuvo continuidad en 2007 con el voluntariado en Guayaquil (Ecuador), en el que participaron también quince profesionales.

En 2008, el destino propuesto para el Verano Solidario fue nuevamente Calcuta, contando con la participación de dieciocho profesionales de Management Solutions que tuvieron ocasión de colaborar de primera mano con las fundaciones *Mother House* (Madre Teresa de Calcuta) y *New Light*.

Todos los voluntarios destacaron el carácter enriquecedor y positivo de la experiencia, ya que habían conseguido, una vez llegados a su destino, compaginar las tareas de voluntariado inicialmente previstas en *Mother House* con la ayuda a los niños sin recursos de Calcuta, gracias al contacto con la organización *New Light*, lo que permitió enriquecer enormemente la experiencia vivida poniendo en marcha un gran número de iniciativas de forma autónoma.

Por las mañanas, los voluntarios se dividían en grupos para atender las diversas iniciativas para las que *Mother House* precisaba ayuda. Algunas de las tareas que llevaban a cabo eran la organización del inventario de medicamentos, la creación de una base de datos que ayudase a la gestión de la enfermería, tareas de limpieza del hospital o la visita y acompañamiento de enfermos.

Por las tardes, también en grupos, las actividades se centraban en la organización de juegos y actividades de apoyo escolar, organizando clases, actividades lúdicas y salidas con los niños acogidos en los diversos centros. Los voluntarios destacan el momento de la cena de cada día, en el que una vez reunidos de nuevo podían intercambiar las impresiones y experiencias de cada uno de los grupos.

Este nuevo éxito del Verano Solidario, unido al creciente interés de los profesionales por este tipo de actividades y contando siempre con el apoyo incondicional de la Firma, que asumió nuevamente la totalidad de los costes del voluntariado, garantiza la repetición del Verano Solidario en años sucesivos.

Sociedad

Acción Social & New Light

El grupo de Acción Social de Management Solutions organizó un acto para dar a conocer la labor realizada por los voluntarios del Verano Solidario 08 en colaboración con *New Light* y disfrutar con los bailes y coreografías tipo *Bollywood* interpretadas por un grupo de niños de uno de los centros de la ONG de Calcuta (India).

El evento se celebró en el Colegio Mayor Universitario Santa María del Pino de Madrid (cedido desinteresadamente por la Dirección del Colegio) y contó con la asistencia de más de 400 personas, destacando la presencia de Urmi Basu, fundadora de *New Light*. Urmi detalló las distintas iniciativas que está llevando a cabo en Calcuta y en las que los voluntarios de Management Solutions colaboraron activamente en el Verano Solidario.

En el cóctel posterior, además de poder compartir experiencias con los niños y con Urmi, se hizo entrega de los 11.000 euros recaudados en el Concierto Solidario, a los que hay que sumar los 1.487 euros recaudados en el propio evento, gracias a las donaciones de los asistentes a través de la fila cero.

Esta cantidad fue destinada a financiar el proyecto de *New Light "Soma Home Extension"*, que tiene por objeto facilitar la transición a la vida adulta, garantizando la educación, alimentación y alojamiento de las beneficiarias del programa "*Soma Home"* (niñas de entre 3 y 18 años).

Christmas 08 con Calcuta Ondoan

Por segundo año consecutivo, Management Solutions realizó sus tarjetas navideñas colaborando directamente con Calcuta Ondoan, ONG que financia proyectos destinados al desarrollo social, sanitario y económico de personas desfavorecidas de la India.

Para decidir el diseño de la tarjeta se organizó un pequeño concurso, en el que más de cuarenta jóvenes artistas (hijos, sobrinos y hermanos de profesionales de Management Solutions) mostraron sus habilidades plásticas y del que salió el dibujo ganador realizado por Claudia Fueyo (9 años).

Todos los beneficios obtenidos mediante las tarjetas navideñas fueron destinados a cubrir los gastos de mantenimiento del Hogar – Centro de Salud "*Ashabari*", que Calcuta Ondoan ha puesto en marcha en los alrededores de la ciudad de Calcuta.

Reyes Magos de Verdad en Madrid y Bilbao

Más de 75 profesionales de Management Solutions hicieron posible que los niños de dos centros de acogida de Madrid y Bilbao (Fundación Nuevo Futuro y Fundación Nuestra Señora de la Caridad del Refugio, respectivamente) recibieran sus regalos en la mañana del día de Reyes.

La participación directa y desinteresada de los profesionales de la Firma permitió que casi un centenar de niños sin recursos recibieran los regalos que habían solicitado por carta a "sus" Reyes Magos particulares.

Proyecto Sonrisas en México

El "Proyecto Sonrisas", una iniciativa puesta en marcha por el Área de Auditoría Interna de Santander México para colaborar con niños de diversas comunidades marginadas, contó con la participación directa de un grupo de profesionales de Management Solutions en las actividades organizadas con motivo del "Día del niño" en el orfanato La Paz.

Las pequeñas, más de 30 niñas que por diversas causas (abandono, maltrato) se encuentran en proceso legal para que dicha institución obtenga su custodia legal y pueda darlas en adopción a otras familias, tuvieron oportunidad de dejar de lado sus problemas cotidianos y disfrutar con los juguetes que los profesionales de Management Solutions México habían recaudado, además de alimentos no perecederos, artículos de limpieza y ropa para el orfanato.

Además de la colecta, se organizó una jornada de convivencia con los voluntarios y las niñas y monjas que viven en el orfanato.

Proyecto de Microfinanzas

La Fundación BBVA para las Microfinanzas es una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es promover el acceso al crédito y a la actividad financiera de los estratos más desfavorecidos de la sociedad, con el fin de facilitar el desarrollo de actividades productivas a pequeña escala, y de este modo, contribuir a mejorar el nivel de vida de las familias y al desarrollo sostenible de las sociedades en las que opera.

La Fundación centra su actividad inicialmente en América Latina (ya ha comenzado su actividad en Perú y Colombia), que constituye el centro corporativo de la red, a la que además de capital, aportará sistemas de gobierno y de gestión compartidos, una base tecnológica común, facilidades para la obtención de recursos financieros en los mercados internacionales y, en general, las ventajas derivadas de las economías de escala y de alcance que posibilita una red de estas características.

Management Solutions, en coordinación con el Área de Riesgos de la Fundación, ha establecido un trabajo de colaboración y apoyo con la Fundación Microfinanzas BBVA en los siguientes aspectos relacionados con la función de riesgos:

- Fijación de objetivos del modelo de riesgos de la Fundación.
- Diagnóstico de la situación actual (Perú y Colombia).
- Diseño de un plan de trabajo (Perú y Colombia).
- Establecimiento de los procesos de control y seguimiento del plan de trabajo y apoyo a las áreas de Riesgos locales.
- Diseño de la plataforma tecnológica de riesgos.
- Como próximos pasos se va a colaborar en el desarrollo de modelos de *scoring* para microempresas y en el desarrollo de la plataforma tecnológica.

Esta colaboración entre BBVA y Management Solutions reafirma el compromiso de ambas entidades de respaldar el desarrollo de las sociedades en las que operan.

Sociedad

Patrocinio y mecenazgo

Teatro Real

Management Solutions realiza una importante labor sociocultural como benefactor del Teatro Real. Por cuarto año consecutivo, la Firma ha realizado una donación desinteresada en favor de esta institución. Con esta donación, la Firma contribuye a fomentar la difusión, el aprecio y el conocimiento de las artes líricas, musicales y coreográficas; a proteger, conservar y promover el enriquecimiento de los bienes que integran el patrimonio artístico; a la defensa, promoción e investigación del patrimonio lírico-musical español y a fomentar la difusión, aprecio y conocimiento de estas artes, así como la asistencia de los ciudadanos a su programación y actividades.

Club de Gestión de Riesgos de España

Management Solutions es socio protector del Club de Gestión de Riesgos de España (*Risk Club* Español). Con su aportación económica contribuye a la creación y sostenimiento de las actividades, objeto fundacional del club.

Los objetivos principales de esta asociación son servir de punto de encuentro y foro de debate respecto de los sistemas y metodologías utilizadas para la gestión, control, análisis y medición de los riesgos derivados de la actividad empresarial, así como fomentar el intercambio de ideas, experiencias y contraste de opiniones sobre las mejores prácticas en esta materia.

Asimismo, entre sus objetivos está el de mantener contactos estrechos con autoridades reguladoras y otros organismos con esos fines y la divulgación del conocimiento a través de la organización y desarrollo de programas de formación (FRM) y cursos por internet.

Como socio protector del Club y miembro de su Consejo de Administración en la figura de uno de sus socios, Management Solutions colabora con su aportación en la financiación y mantenimiento de las diferentes actividades que se organizan. Este año se ha lanzado la web del Club de Gestión de Riesgos, patrocinada por Management Solutions.

Club Español de la Energía (ENERCLUB)

Management Solutions participa como socio en el Club Español de la Energía (ENERCLUB), constituido como punto de encuentro, diálogo y difusión entre empresas y profesionales energéticos y cuyo principal objetivo es facilitar la divulgación y formación de ideas en relación con la utilización racional de la energía, conservación del medio ambiente y desarrollo sostenible.

Gracias al apoyo y aportación económica de los socios, ha sido posible el desarrollo de su actividad a lo largo de más de 20 años en torno a cuatro grandes áreas: conocimiento energético, formación, publicaciones y difusión *on line*.

TEATRO REAL

Club de Gestión de Riesgos de España

ENERCLUB

Medio ambiente

Modelo de crecimiento sostenible

Si bien el impacto medioambiental de nuestra actividad es muy limitado (aspectos ambientales propios de una oficina), en la Firma existe una especial sensibilidad por este tema. El modelo de gestión medioambiental adoptado por Management Solutions se basa en los siguientes principios de acción:

- Asegurar el cumplimiento continuado de todos los requisitos reglamentarios pertinentes relativos al medio ambiente, superando sus prescripciones allí donde sea posible y promoviendo la adaptación a la normativa futura en el momento idóneo.

- Asegurar que el destino dado por la contrata de limpieza a las basuras retiradas es correcto.

- Separar convenientemente los residuos de tóner y fluorescentes, a los que se da el destino adecuado previsto por la legislación.

- Procurar la puesta en marcha de las mejores prácticas medioambientales en las operaciones internas, incluyendo:

  - La minimización de los residuos generados mediante la mejora en el desarrollo de las actividades, la promoción de la reutilización y la segregación para su adecuado tratamiento externo.

  - La reducción de los niveles de consumo de papel y de reciclado del papel empleado.

  - La consideración de criterios de eficiencia energética en la operativa diaria, procurando una gestión racional de la energía eléctrica en todas sus actividades que permita una reducción de los consumos.

  - La gestión eficiente del agua fundamentada en la utilización racional del recurso.

  - La reducción y, donde sea posible, eliminación, del empleo de productos y de la contratación de servicios de los que se deriven efectos desfavorables para el medio ambiente.

  - La mejora en la efectividad en los servicios que se prestan a los clientes, contribuyendo a la inocuidad medioambiental de sus proyectos y trabajos.

- Sensibilizar e involucrar en materia medioambiental al personal, atendiendo a su nivel de responsabilidad y a la actividad desarrollada, proporcionándole los conocimientos precisos que permitan la implantación de buenas prácticas medioambientales.

- Compromiso de mejorar de manera continuada el comportamiento medioambiental de la organización mediante la implantación y puesta en práctica de buenas prácticas medioambientales.

Estas políticas medioambientales se completan con la participación de la Firma en el Club Español de la Energía (ENERCLUB), que constituye una importante plataforma de diálogo y punto de encuentro de empresas y profesionales dedicados a la energía y que aboga por el desarrollo sostenible y la preservación del entorno.

Diseño y Maquetación
Dpto. Marketing y Comunicación
Management Solutions - España

© Management Solutions. 2009
Todos los derechos reservados

www.mspain.com

Madrid, Barcelona, Bilbao, Londres, Frankfurt, Milán, Lisboa, NuevaYork, San Juan de Puerto Rico, México DF, Sao Paulo, Buenos Aires, Santiago de Chile