

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009



Nuevos retos, mismos principios

© Management Solutions 2010

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

Fotografías: Archivo fotográfico de Management Solutions
Fotografía del Teatro Real de Madrid © Javier del Real
Fotografía Verano Solidario de Ainara Román Jozifek,
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.



06

Introducción



12

*Management Solutions,
Making things happen*



28

Hitos de 2009



36

Compromiso con el cliente



46

*Compromiso con nuestros
profesionales*



64

Compromiso con el entorno

Índice

Introducción

| | |
|--|-----------|
| Mensaje del Presidente | 08 |
| La Responsabilidad Social Corporativa en Management Solutions | 10 |

Management Solutions, Making things happen

| | |
|--|-----------|
| Fundamentos estratégicos | 14 |
| Principios éticos del código de conducta | 16 |
| Nuestra marca | 18 |
| Implantación geográfica | 20 |
| Industrias | 22 |
| Líneas de Servicio | 24 |
| Área de I+D | 26 |

Hitos de 2009

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Nuevos retos, mismos principios | 30 |
| Diversificación | 31 |
| Crecimiento | 33 |
| Comunicación | 35 |

Compromiso con el cliente

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Orientación al cliente | 38 |
| Control de calidad | 39 |
| Compromiso con la industria | 40 |

Compromiso con nuestros profesionales

| | |
|---|-----------|
| El factor humano en Management Solutions | 48 |
| Políticas de Recursos Humanos | 49 |
| Formación | 52 |
| Políticas de prevención de riesgos laborales y servicio médico | 54 |
| Medios de apoyo al empleado | 56 |
| Comunicación interna | 57 |
| Club Deportivo | 62 |

Compromiso con el entorno

| | |
|----------------------|-----------|
| Universidad | 66 |
| Sociedad | 69 |
| Medio ambiente | 77 |

Introducción

El modelo de gestión de Management Solutions sitúa la Responsabilidad Social como un pilar estratégico. La Firma tiene un compromiso de mejora constante con la sociedad, de manera que el desarrollo de 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 nuestra Firma se relaciona en todos los países en los que está presente: clientes, empleados, proveedores, universidades y otras instituciones.



Management Solutions



MSi
Management Solutions
Making things happen

Mensaje del Presidente



Alfonso Serrano-Suñer
Presidente y CEO de
Management Solutions

El contexto económico internacional en 2009 ha supuesto un reto muy importante para todas las entidades. Cada organización se ha enfrentado a un entorno que ha puesto a prueba la fortaleza de su modelo de negocio. No sólo la forma de orientar el negocio sino también la base sobre la que se construye.

En Management Solutions estamos orgullosos de los resultados obtenidos en un contexto tan adverso: crecimiento en la facturación y creación de empleo en todas nuestras oficinas, aumento de nuestra cartera de clientes globales y regionales, mayor diversificación geográfica, incremento de las inversiones en formación e I+D, extensión de los vínculos con la Universidad, ampliación de patrocinios culturales e impulso relevante a todas las actividades solidarias.

Lo que se ha puesto de manifiesto es que una cultura corporativa basada en el esfuerzo, el compromiso y estrictos principios éticos, es la base imprescindible para un modelo de negocio rentable y sostenible a largo plazo. Creemos firmemente que la Responsabilidad Social es un elemento estratégico de la gestión de nuestra Organización.

Nuestro posicionamiento geográfico –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.

Continuamos acompañando a nuestros clientes en sus retos estratégicos y haciendo 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.

Una línea estratégica de nuestra política de responsabilidad social es el vínculo con la Universidad, colaborando con más de 50 universidades en Europa y América a través de convenios de colaboración para becas y prácticas, impartición de clases y seminarios especializados, cooperación en programas de investigación, participación en foros de empleo y apoyo a 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, con un incremento de dotación en 2009.

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.

Un año más, nos sentimos especialmente satisfechos por todas las actividades solidarias desarrolladas por nuestros profesionales a través del grupo de Acción Social de Management Solutions. 2009 ha sido un año en el que se han impulsado numerosas iniciativas en todas nuestras oficinas. Seguiremos apoyando y fomentando esta labor tan encomiable.

En las páginas de esta Memoria pretendemos reflejar con transparencia y de forma detallada los avances logrados en 2009 en nuestro compromiso social, gracias a la entrega y dedicación de todos los profesionales de Management Solutions.

Alfonso Serrano-Suñer
Presidente y CEO 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. Manfred Nolte
- 14. Carlos Carnicero
- 15. Alberto Rilo
- 16. David Coca
- 17. Luis Lamas
- 18. Juan Fabios

La Responsabilidad Social Corporativa en Management Solutions

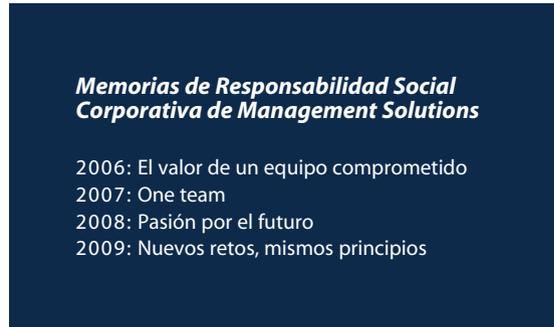
Para Management Solutions la Responsabilidad Social Corporativa consiste en actuar, más allá de las exigencias legales, de acuerdo con los principios corporativos de confianza y de compromiso con la excelencia y la calidad. La Firma reconoce la importancia que el ejercicio de su actividad tiene para lograr un crecimiento sostenible de la sociedad.

Por esta razón, 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 el entorno y que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.



Por cuarto año consecutivo publicamos nuestra Memoria de RSC, con datos recogidos desde enero a diciembre de 2009



La Memoria de RSC en Management Solutions

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), en el año 2006 Management Solutions publicó su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

Desde entonces, la Firma publica anualmente su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, actualizando los principales hitos logrados durante el ejercicio, tanto en el ámbito laboral como en el económico, social y medioambiental, en los países en los que desarrolla su actividad.

En la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, se detallan los logros conseguidos por Management Solutions durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 en 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

El proceso de elaboración de nuestra Memoria sigue 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. A su vez, la estructuración de los contenidos pretende facilitar su lectura, consulta y comprensión por parte de todos nuestros grupos de interés.

Consideramos que nuestros clientes, los profesionales que integran Management Solutions y la sociedad en su conjunto, constituyen nuestros principales grupos de interés. La satisfacción de estos colectivos ocupa un lugar fundamental en nuestra estrategia corporativa, por lo que es clave el establecimiento de una óptima relación con ellos. Por esta razón, dedicamos un apartado a cada uno de estos grupos (Compromiso con el cliente, 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 entendemos 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 de nuestros clientes, profesionales y sociedad en su conjunto, detectar nuestros recorridos de mejora, identificar nuevas oportunidades, evaluar nuevas ideas e iniciativas y poner en marcha nuevos proyectos, pudiendo ayudar a la definición de futuras líneas de actuación.

Management Solutions, *Making things happen*

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

+ de **800**
profesionales

13
oficinas

+ de **400**
proyectos



Fundamentos Estratégicos
Misión y Objetivos

Making things happen

La misión de la Firma es crear propuestas de valor para nuestros clientes
comprometiéndonos con su implantación efectiva

Socios de confianza

Nuestro objetivo es convertirnos en socios de confianza de nuestros
clientes, superando sus expectativas

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 anuales 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.

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.

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 los clientes

Management Solutions excede el umbral del asesoramiento, siendo partícipes de las metas de nuestros clientes, que asumimos como propias y tratamos de alcanzar con nuestro trabajo, asociando excelencia y resultados.

En Management Solutions sentimos como propios los retos de nuestros clientes y les facilitamos el mejor camino para conseguirlos, basando nuestro trabajo en una fuerte cultura de compromiso, principal característica de nuestros servicios. Estamos donde estamos porque así lo quieren nuestros clientes.

Compromiso con los profesionales

Management Solutions tiene el compromiso de procurar a sus profesionales un plan de carrera basado en resultados, que permita el desarrollo y potenciación de sus capacidades.

Si bien, en última instancia, los resultados se traducen en logros personales, su consecución implica superar barreras en las que el profesional no está solo, sino que cuenta con el respaldo de toda la organización. Por esta razón, de forma natural se desarrollan valores de generosidad y de orgullo de

pertenencia a un equipo. El concepto de equipo en Management Solutions está precedido por la figura del cliente y seguido por el individuo; es decir, por este orden: cliente, equipo, individuo.

La Firma se esfuerza por retener el talento tratando de ofrecer el mejor entorno para desarrollarse personal y profesionalmente dentro de nuestra organización. Somos lo que somos gracias al talento de nuestros profesionales.

Compromiso con la sociedad y el entorno

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.



Universidad de Comillas. Foro de Empleo

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.

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 componen Management Solutions, en todos los países en los que desarrolla su actividad.

Nuestro nombre, símbolo, colores y tipografía, representan la propia identidad de la Firma: nuestro compromiso con la excelencia. Son los encargados de transmitir nuestros valores y nos diferencian ante la competencia. Por tanto, resulta fundamental protegerlos, usándolos de manera apropiada, y velar por asociarles nuestros principios, entre los que destacan seguridad, confianza, liderazgo y trabajo en equipo. 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, en todos aquellos lugares en los que está presente nuestra marca (patrocinios, anuncios publicitarios, publicaciones, foros y eventos, presentaciones, propuestas comerciales y entregables), ésta se convierte automáticamente en un vehículo de transmisión de nuestros valores.

Por este motivo, debemos seleccionar cuidadosamente los canales utilizados para la comunicación de la marca Management Solutions y trabajar para que la calidad proyectada a través de ella resulte acorde con nuestros niveles de exigencia. Sólo 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 nacional e internacional que está viviendo la Firma. Nuestra marca ha de cumplir una función integradora al representar aquellos valores que son compartidos por los más de 800 profesionales que integran Management Solutions en todo el mundo, quienes, a su vez, la proyectan día a día en cada 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.

Nuestro *site* 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.

Durante 2009 hemos recibido 38.825 visitas a nuestra página web procedentes de más de 100 países distintos.

Nuestra web es
el principal canal
para llegar
a la sociedad

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.



Implantación geográfica

La apuesta internacional seguirá siendo un eje estratégico de la Firma



La globalidad es una de las señas de identidad de Management Solutions 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.

La favorable evolución macroeconómica de la Región Latinoamericana frente a la crisis global ha permitido que nuestras oficinas en la región hayan logrado las mayores tasas de crecimiento de la Firma, tanto en plantilla (apostando por el talento de los profesionales locales) como en volumen de negocio. Management Solutions da una total cobertura a la región a través de cuatro oficinas plenamente operativas (México, Brasil, Chile y Argentina), desde donde atiende al resto de mercados del continente, entre los que destacan Venezuela, Perú y Colombia, y la práctica totalidad de Centroamérica.

Adicionalmente, la Firma mantiene su apuesta por los mercados anglosajones, tanto Estados Unidos como el Reino Unido. Durante el ejercicio 2009, las oficinas de ambos países

han incrementado muy significativamente sus volúmenes de actividad, apoyadas por nuestra participación en grandes operaciones corporativas desarrolladas por nuestros clientes globales.

En el resto de Europa, y desde el liderazgo ejercido en el mercado español, se han incrementado nuestras cuotas de mercado, destacando los equipos de Portugal e Italia, países en los que la Firma lleva operando prácticamente desde sus orígenes. Además, y en línea con la estrategia de la Firma iniciada en los dos últimos años en relación con el resto del continente, se han incrementado muy significativamente las actividades en Centroeuropa, destacando la apertura de la oficina de Alemania (Frankfurt), así como nuestras operaciones en Francia, Suiza, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo, Andorra y Noruega.

Finalmente, durante el año 2009, la Firma ha iniciado sus actividades en Asia con el desarrollo de proyectos en China. Esta zona, sin duda, está adquiriendo un rol predominante en la economía mundial. En este sentido, Management Solutions es consciente de la relevancia de lograr una presencia permanente en este mercado, por lo que seguirá apostando por conseguir equiparar el posicionamiento de nuestra Firma en la región con el del resto de áreas geográficas en las que está presente.

Europa

Presencia permanente

España
Reino Unido
Alemania
Italia
Portugal

Actividad recurrente

Francia
Suiza
Países Bajos
Bélgica
Noruega
Dinamarca
Luxemburgo
Andorra

América

Presencia permanente

Estados Unidos
Puerto Rico
México
Brasil
Argentina
Chile

Actividad recurrente

Venezuela
Perú
Colombia
Ecuador
Uruguay
Guatemala
El Salvador
Panamá
Nicaragua
República Dominicana

Asia

Actividad recurrente

China



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 - Milano

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

Nuestros profesionales tienen un profundo conocimiento de los sectores en los que operan nuestros clientes



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

Desde hace dos años, el sector financiero está viviendo una profunda transformación. Este sector, crítico para la actividad económica, ha sido el epicentro de la crisis global que están padeciendo las principales economías del mundo, y aún está inmerso en la resolución de aspectos clave de sus modelos de negocio y soporte.

Durante todo este período, se ha producido –y sigue produciéndose– una profunda transformación de los mercados y de las entidades que los componen.

Hoy en día, la industria financiera está acometiendo importantes procesos de transformación, operativos y tecnológicos, que afectan, entre otros, al diseño de 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 generando valor a la economía en su conjunto.



Energía

La liberalización del sector ha destapado la escasa percepción del valor diferencial del producto/marca en los negocios tradicionales (agua, luz, gas, etc.). El cliente, acostumbrado al uso de bienes primarios contratados al proveedor designado por la regulación, no asocia a la marca los tradicionales valores inherentes a otros sectores de actividad. Este hecho coincide con la consolidación de energías alternativas y del gas y con una compleja coyuntura económica.

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

El sector de las telecomunicaciones mantiene su dinamismo habitual. Ante la amenaza histórica de comoditización de sus servicios, el sector se está reinventando continuamente convirtiéndose en un eje principal del progreso de las economías más desarrolladas. La permanente demanda de nuevos servicios por parte de los clientes, el surgimiento de nuevas formas de comunicación en la sociedad mediante las redes sociales y la digitalización de la información, están permitiendo que a pesar del estancamiento generalizado de la economía, el sector goce de buena salud.

Parte fundamental de este dinamismo se debe a la evolución del ancho de las comunicaciones, especialmente la banda móvil y la llegada de la fibra óptica a las redes tradicionales. La combinación de este nuevo potencial de capacidad de transferencia, junto con la innovación de los fabricantes y desarrolladores, está permitiendo crear una “nueva experiencia de usuario” a los clientes finales, que está redefiniendo el rol de todos los intervinientes en la cadena de valor de la industria.

En cualquier caso, el sector no es ajeno a la reducción generalizada del consumo, por lo que este año se ha seguido dando una elevada prioridad a la eficiencia operativa, la gestión de riesgos, el control de la morosidad y la innovación comercial.

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. 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 reestructuración en la gran mayoría de 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.

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 ya casi 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.

Desde la línea de NT ayudamos a nuestros clientes a poner en valor la tecnología a su alcance. También desarrollamos y mantenemos soluciones tecnológicas que cuentan con un elevado nivel de penetración en las industrias en las que opera la Firma.

Core competencias

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.



| | |
|--|--|
| <p>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 redundará 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.</p> | |
| Estrategia | Gestión y Control de Riesgos |
| <p>Acompañamos al <i>management</i> empresarial en su toma de decisiones estratégicas, aportando nuestra visión de los retos planteados, tanto desde una perspectiva global (tendencias, <i>best practices</i>, etc.) como específica de cada compañía (alternativas de actuación, recomendaciones de ejecución, etc.).</p> | <p>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).</p> |
| Organización y procesos | Información de Gestión y Financiera |
| <p>Abordamos los proyectos de nuestros clientes desde una triple perspectiva - funcional, organizativa y tecnológica -consiguiendo mejoras significativas en la efectividad de las actividades realizadas, un incremento de la satisfacción de los usuarios y clientes, junto con la adecuada reducción de los costes.</p> | <p>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.</p> |
| Gestión Comercial y Marketing | Tecnologías Aplicadas |
| <p>Gracias a nuestros programas de eficiencia comercial, multicanalidad e inteligencia de negocio, apoyamos el crecimiento de las compañías.</p> | <p>Somos especialistas en la definición e implantación de la tecnología más adecuada a las necesidades y posibilidades de cada organización.</p> |

Management Solutions lanza la línea de negocio de Corporate Restructuring

El cambio de ciclo económico está cuestionando la viabilidad de muchos modelos de negocio tradicionales. Surgen multitud de necesidades; entre otras, la de refinanciaci3nes y reestructuraciones financieras, donde tanto las empresas afectadas como las entidades financieras consideran necesaria la participaci3n de asesores externos que den rigor a las cifras presentadas, revisen las hipótesis consideradas y planteen acciones que permitan asegurar la viabilidad futura de la empresa.

En este contexto, e incentivados por nuestros clientes bancarios, Management Solutions ha afrontado proyectos que se articulan sobre los siguientes elementos: "Revisi3n de la estructura financiera actual de la Compañía", "Plan de liquidez a corto plazo", "Plan de negocio a medio/largo plazo", "Plan de estrategia de la deuda", "Generaci3n de escenarios y análisis de contingencias/sensibilidad", "Evaluaci3n de escenarios", con el objetivo último de presentar un "Plan de Reestructuraci3n Financiera de la Compañía" discutido y acordado entre la empresa afectada y las entidades que la financian.

Área de I+D

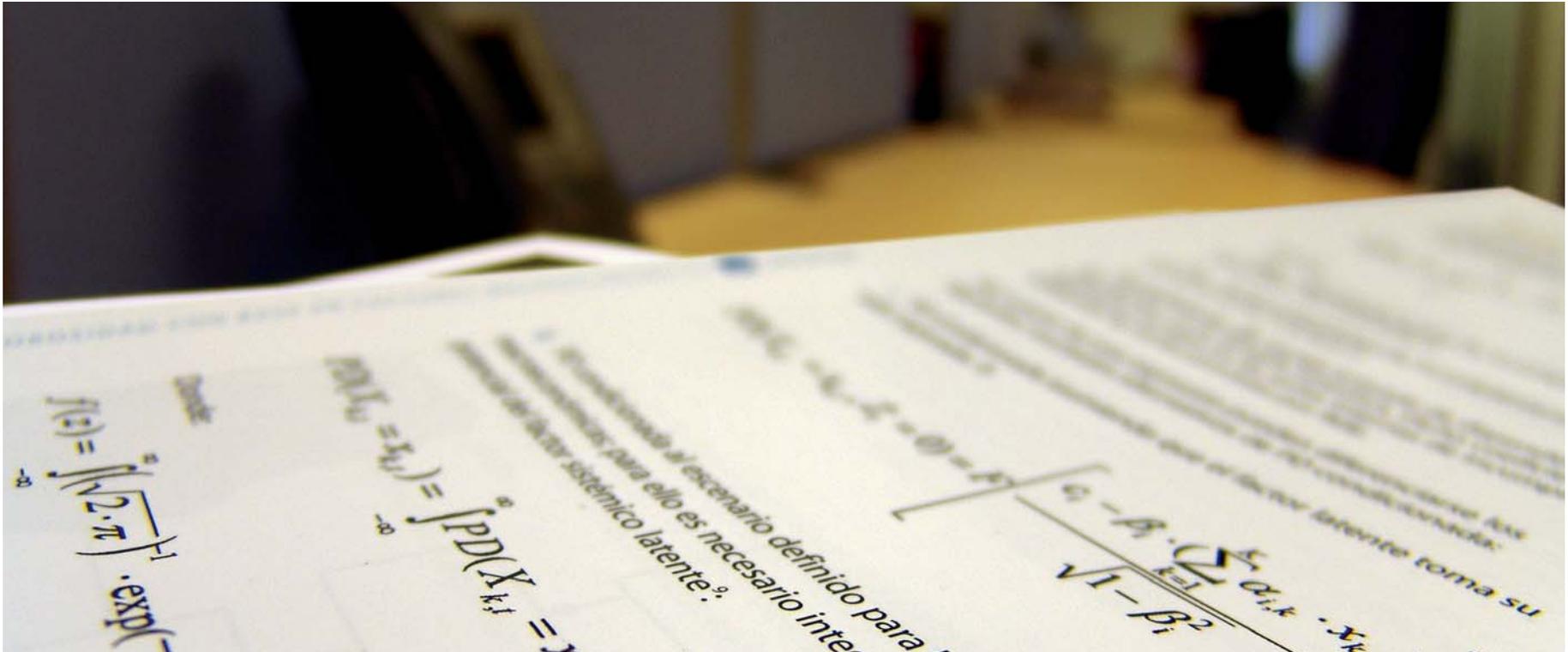
Diseñamos soluciones basadas en nuestra capacidad de crear (conocimiento, *skills* y talento), el respaldo científico (metodología) y la adecuación al medio, comprometiéndonos con su implantación efectiva.

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 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 grupo 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 grupo de I+D mantiene una estrecha colaboración con universidades, ofreciendo tesis en los programas de postgrado y de doctorado, prácticas profesionales en las Facultades de Matemáticas, Estadística y Físicas a nivel nacional, colaborando como la única empresa de consultoría en la semana de modelización del Máster en Ingeniería Matemática de la Universidad Complutense de Madrid 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.

Management Solutions en la III Semana de la Modelización de la UCM Madrid (España)

El objetivo de la Semana de la Modelización, organizada en el marco del Máster de Ingeniería Matemática de la Universidad Complutense de Madrid, es utilizar las matemáticas como herramienta para resolver problemas provenientes de diferentes sectores de actividad.

Desde Management Solutions se planteó un caso sobre “Modelización del riesgo de incumplimiento en función del entorno macroeconómico”, presentado por Juan Francisco García Cascales y Fernando Prieto, en el que participó un grupo de estudiantes de la Universidad Complutense, Universidad de Oxford, Politécnica de Cataluña, Studi di Firenze, Universidad Autónoma de Madrid y Universidad de Vigo.

Este evento, organizado por la Facultad de Matemáticas de la UCM, el MOMAT (grupo de Investigación “Modelos Matemáticos en Ciencia y Tecnología: desarrollo, análisis, simulación numérica y control”) y el IMI (Instituto de Matemática Interdisciplinar), ha tenido gran proyección en las facultades de matemáticas a nivel nacional e internacional.

Hitos de 2009

10%

crecimiento de facturación

20

nuevos clientes

190

nuevos proyectos

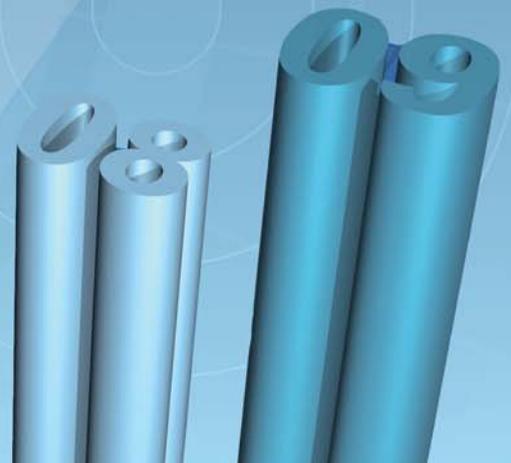
Nuevos ret

01001101011
01001101011

os, mismos principios



100101
10010101011100010110



01001101011100
01001101011100



Nuevos retos, mismos principios



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.

En 2009 el mundo ha estado inmerso en una de las peores crisis económicas de los últimos cien años, de la que todavía no se ha conseguido recuperar. La sociedad en su conjunto padece las consecuencias de la profunda recesión en la que están inmersas gran parte de las economías nacionales. Nuestros clientes no han sido inmunes, si bien tenemos el privilegio de trabajar para muchos de los que mejor se están comportando. Sus actuales retos nos exigen poner en práctica nuevas soluciones de valor. En Management Solutions hemos sabido adecuarnos a este nuevo entorno fortaleciendo el modelo de relación con nuestros clientes. Los resultados han sido encomiables: nuevos clientes, nuevos servicios, más talento, más geografía, más industria, más actividad.

Así, durante el ejercicio 2009 hemos experimentado un crecimiento por encima de los objetivos establecidos, ganando cuota de mercado, manteniéndonos fieles a

nuestros principios y valores. Lo anterior, junto con nuestro compromiso con el cliente y el rigor en la ejecución de los proyectos, nos ha permitido seguir cumpliendo con nuestra misión en un entorno como el actual, tan complejo y marcado por los cambios. 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.

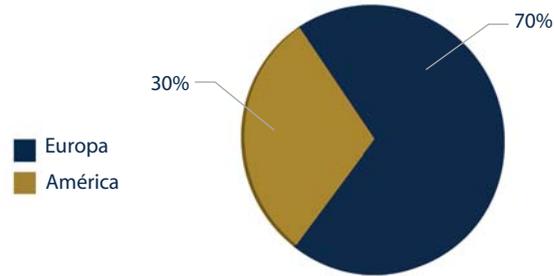
Nuestras estructuras internas han seguido reforzándose maximizando la gestión del conocimiento, incrementando las herramientas de apoyo al seguimiento de nuestra actividad, desarrollando un nuevo modelo de optimización de nuestra pirámide y, sobre todo, verificando el adecuado control de calidad de nuestros entregables.

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 (en Europa, América e incluso Asia, lo que nos ha llevado a visitar durante este año 30 países).

Desde el punto de vista de nuestras industrias, hemos continuado dando pasos en el proceso de diversificación, aumentando nuestra participación en los sectores de Energía y Telecomunicaciones y entrando en nuevos subsectores referentes a las Entidades Financieras. Esto ha propiciado el crecimiento de todas nuestras líneas y competencias, dando respuesta a los retos que nos proponen nuestros clientes, y que nuestra cartera de clientes (integrada por grandes multinacionales, corporaciones y entidades líderes locales) haya crecido al incorporar 20 nuevos clientes en 2009.

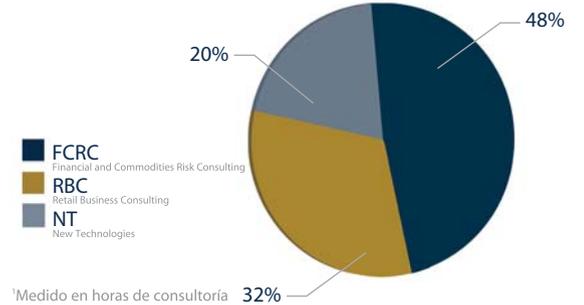


Diversificación geográfica¹



¹Medido en horas de consultoría

Diversificación de soluciones¹



¹Medido en horas de consultoría

Diversificación

- ▶ Creciendo de manera consistente en América, Europa y Asia.
- ▶ Consolidando nuestra globalidad en Entidades Financieras, ganando cuota en Energía (Electricidad y Oil & Gas) y dinamizando la actividad en el sector de Telecomunicaciones.
- ▶ Manteniendo un elevado crecimiento de nuestra cartera de clientes.
- ▶ Actualizando la oferta de soluciones, con foco en nuestras *core competencies*:
 - Estrategia
 - Organización y Procesos
 - Gestión comercial y Marketing
 - Gestión y Control de Riesgos
 - Información de Gestión y Financiera
 - Tecnologías Aplicadas

Hitos de 2009: diversificación geográfica

- ▶ América
 - Creciendo en clientes, industrias y servicios
 - Logrando recurrencia en países sin oficina
 - Globalizando la pirámide ("one team")
 - Potenciando el modelo de relación
- ▶ Europa
 - Abriendo nuevas oficinas (Frankfurt)
 - Incorporando talento local (Reino Unido)
 - Fortaleciendo lazos con Portugal (finanzas)
 - Potenciando la actividad en Asia (China)

Hitos de 2009: diversificación de soluciones

- ▶ 400 proyectos (190 nuevos) basados en las 6 core competencies
- ▶ Focalizando actuaciones en tres ejes (ciclo):
 - Recuperaciones
 - Control y Eficiencia (Ingresos/Costes)
 - Fusiones
- ▶ Promocionando iniciativas regulatorias:
 - BIS II (América) / Solvencia (Seguros)
 - Restructuring

Diversificación

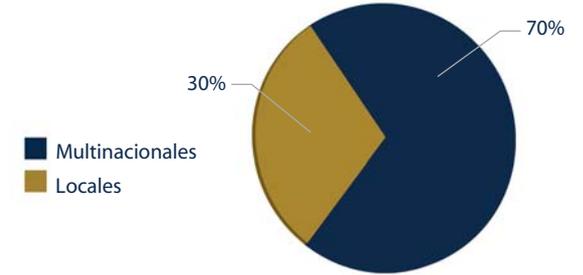


Diversificación sectorial¹



¹Medido en horas de consultoría

Diversificación de clientes¹



¹Medido en horas de consultoría

Hitos de 2009: diversificación sectorial

- ▶ **Servicios Financieros**
 - Liderando procesos estratégicos de integración
 - Participando en la reorganización del sistema financiero español (cajas de ahorro y rurales)
 - Bancarizando (Microfinanzas)
 - Reestructurando negocios globales (Seguros, Banca de Inversión)
 - Extendiendo nuestra presencia en proyectos corporativos (Riesgos, Finanzas, ITOP, etc.)
 - Intensificando la relación con los Reguladores
- ▶ **Energía**
 - Ejecutando 23 proyectos nuevos de diferentes core competencias
 - Participando en las principales operaciones corporativas de la industria
 - Manteniendo la presencia en el 100% de los clientes de referencia del sector en España y ampliando la cartera
 - Ampliando la actividad internacional (Estados Unidos, Reino Unido, Latinoamérica) y la oferta de servicios
- ▶ **Telecomunicaciones**
 - Duplicando la pirámide de profesionales de la Línea
 - Renovando proyectos estratégicos con los grandes Grupos Internacionales
 - Ampliando la oferta de servicios (riesgos, finanzas, eficiencia, etc.)
 - Consolidando la presencia permanente en Latinoamérica y Europa

Hitos de 2009: diversificación de clientes

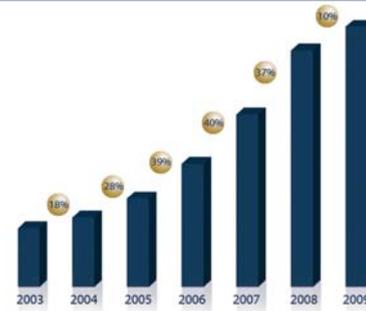
- ▶ 320 clientes activos
- ▶ 20 nuevos (grandes multinacionales y líderes locales)
- ▶ Profundizando en el modelo de relación con nuestros actuales "clientes core" (acceso a nuevas divisiones y geografías)
- ▶ Ampliando nuestros servicios en Reguladores y Supervisores, convirtiéndonos en su consultor de riesgos

Crecimiento

Hitos de 2009



Evolución de la facturación



Innovación I+D



Crecimiento rentable

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

Innovación I+D

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

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.

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 2009: crecimiento rentable

- ▶ Crecimiento del 10% (el mercado cae un 4%)
- ▶ Más de 1 millón de horas de consultoría
- ▶ Ganando cuota (+ 2 puntos)
- ▶ Crecimiento orgánico y sostenido:
 - Todas las tipologías de clientes
 - Todos los países
 - Todas las industrias
 - Todas las líneas de servicio
- ▶ Gestionando activamente inventarios y liquidez

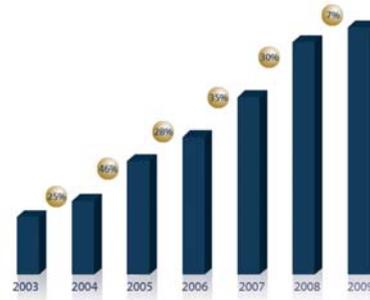
Hitos de 2009: innovación I+D

- ▶ Incrementando en un 25% la inversión (10% de la capacidad) y globalizando actuaciones
- ▶ Avanzando en el plan de I+D:
 - Gestión del conocimiento (formación)
 - Newsletters (finanzas y energía)
 - Informes de coyuntura económica
 - Metodologías y aplicaciones
- ▶ Apalancándonos en la Universidad:
 - Prácticas y proyectos fin de carrera
 - Semana de la Modelización en UCM

Crecimiento



Evolución de la plantilla



Organigrama de medios



Hitos de 2009: gestión de Recursos Humanos

- ▶ Creciendo desde la base (más de 100 nuevas incorporaciones y 50 contratos en prácticas durante el ejercicio 2009)
 - ▶ Optimizando la pirámide global (afinando el control de necesidades y movilizándolo el conocimiento y talento)
 - ▶ Con una mayor capacidad gerencial (+ 25 Gerentes y Supervisores)
 - ▶ Reforzando la primera línea de dirección (6 Socios, 9 Directores)
 - ▶ Promoción basada en la meritocracia
 - ▶ Demostrando excelencia en la incorporación de talento (especialización en países, industrias y disciplinas)
- ▶ Volcándonos en la Universidad y el postgrado:
 - Presentes en 90 facultades en Europa y América
 - Miembros de 3 fundaciones
 - 35 convenios de colaboración
 - 3 convenios para proyectos fin de carrera
 - ▶ Mejorando el programa de tutorías
 - ▶ Manteniendo niveles óptimos de rotación (15%)
 - ▶ 145 cursos de formación (45 nuevos)
 - ▶ 58.000 horas (+16%) de inversión
 - ▶ Ajustando constantemente el Plan de Formación a las necesidades profesionales:
 - Nuevos contenidos
 - Complemento externo
 - Apoyo de e-learning
 - Formación regional

Hitos de 2009: flexibilidad organizativa

- ▶ Consolidación del rol global de Medios (con especialización de funciones por países)
- ▶ Homogeneización de criterios contables y de gestión en el Grupo
- ▶ Control de costes: renegociación de contratos y reingeniería de procesos
- ▶ Sistematización de los procesos de Quality Assurance e implantación del Gestor Documental
- ▶ Ampliación de oficinas

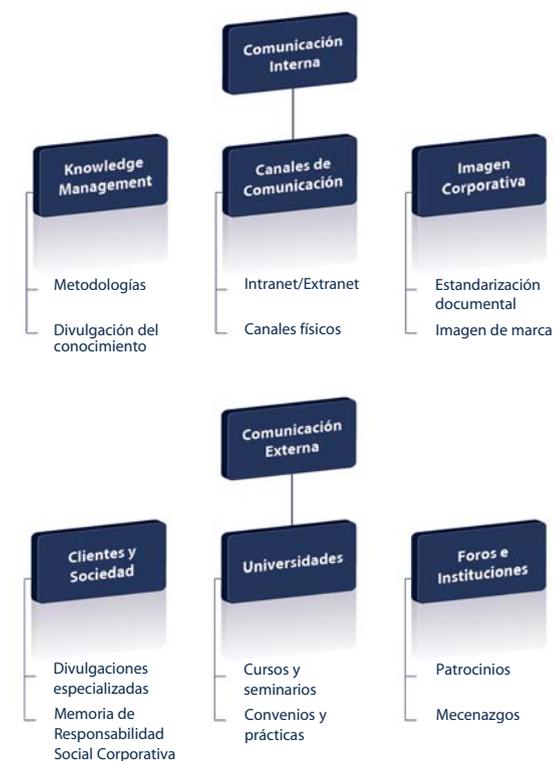


Comunicación

- ▶ 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 2009: comunicación

- ▶ Aumento de los contenidos de la Intranet y de la página web corporativa
- ▶ Más publicaciones (3ª Memoria de RSC, 1ª Newsletter de Energía y 3ª Newsletter Financiera)
- ▶ Más presencia en Foros (Regulación e Industria)
- ▶ Más Patrocinio y Mecenazgo (Teatro Real)
- ▶ Globalización de la Acción Social
 - Verano, Concierto y Cine Solidarios
 - Campañas de Donación de Sangre (España, Brasil, México y Chile)
 - Proyectos Casa Básica (Chile), Sonrisas (México), Reyes Magos (España, Brasil, México y Chile), New Light (India), Fundación Síndrome de Down (España), etc.
- ▶ Consolidación del Club Deportivo



Compromiso con el cliente

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

320
c l i e n t e s

30
países en los
que operamos

6
publicaciones
especializadas





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.





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 existen 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 los 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.

Metodología de control de calidad

1. Actividades

- ▶ Revisión de la promoción
- ▶ 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
 - Encuesta de satisfacción del cliente

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 exige en cualquiera de los sectores en los que operamos.

Publicación de estudios e informes sectoriales

Retos en la gestión del negocio del gas natural

El mundo actual está en gran parte basado en la utilización de los recursos energéticos. Los combustibles fósiles y la electricidad han permitido el desarrollo económico y bienestar hasta el punto de no concebirse una sociedad sin el uso de la energía.

El desarrollo económico y el incremento poblacional son los dos factores básicos que influyen en el incesante crecimiento del consumo de energía que puede situarse en un 60% en los próximos veinticinco años.

Este incremento de la demanda debe además atenderse respondiendo a los retos estratégicos relativos a la seguridad de suministro y la sostenibilidad ambiental y económica que suponen de facto la intervención de los estados a través de la política energética.



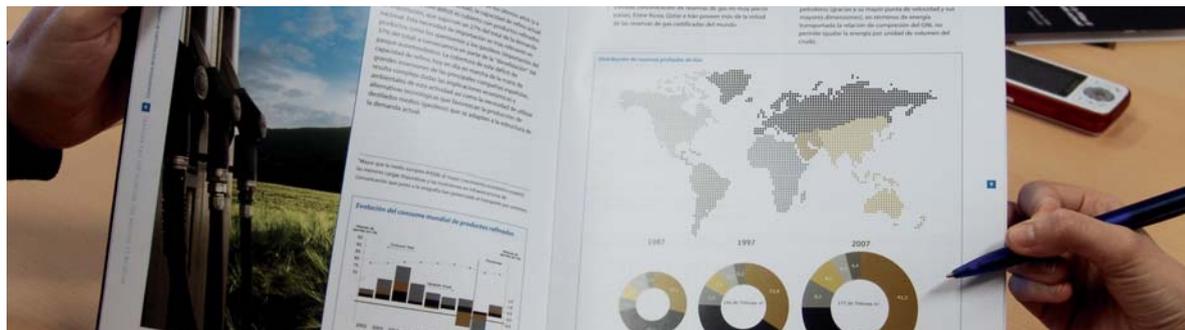
Un ejemplo de compromiso con la industria

Management Solutions diseña e imparte el Plan de Formación de Basilea II de Grupo Santander

La implantación de Basilea II conlleva implicaciones cuantitativas y cualitativas (en la gestión, en aspectos organizativos, en procesos, etc.) que han de ser conocidas por toda la organización. Grupo Santander solicitó a Management Solutions la elaboración e impartición de los cursos de Basilea II, con el objetivo de transmitir a las distintas divisiones del Grupo los cambios e impactos que suponen BIS II y la gestión basada en capital.

En este sentido, la formación es integral y se realiza para todas las Áreas (tanto de Negocio como de Soporte) y Unidades del Grupo, así como para los distintos niveles organizativos (incluyendo los principales directivos del mismo).

Los cursos se iniciaron en octubre de 2009 y continuarán durante 2010. Hasta la fecha se han impartido 15 cursos, incluyendo varias sesiones formativas dirigidas a la Alta Dirección a las que han asistido los primeros niveles directivos de distintas Unidades del Grupo.



En los mercados energéticos, en muchos casos con un marcado carácter global, confluyen múltiples aspectos geopolíticos, económicos, ambientales y regulatorios que plantean numerosos retos de gestión no sólo a los estados de los que debe emanar la política energética sino también a las compañías que operan en ellos. Las compañías han de desarrollar su actividad en entornos complejos y con numerosas incertidumbres que requieren capacidad de adaptación, flexibilidad y visión estratégica. Esta adaptación afecta de forma especial a la actividad o negocio del gas natural en la medida en que éste se ha convertido en una energía de transición desde los combustibles fósiles tradicionales hacia nuevas fuentes de energía.

En el documento se hace un breve recorrido por la situación general de los mercados del crudo, gas y electricidad en aspectos relativos a oferta, demanda y precios, desde la perspectiva global y también desde la perspectiva española. Posteriormente se desarrollan algunas consideraciones o retos que se entienden particularmente importantes en la gestión del negocio del gas natural.

Análisis de la morosidad con base en factores macroeconómicos

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual.

En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y *stress test* que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad. Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y *stress test* de las entidades.

Dichos modelos requieren, como *input* fundamental, la definición de un escenario futuro para el cual se quiere predecir la morosidad. En la definición de dicho escenario resulta conveniente utilizar factores macroeconómicos para los que existan predicciones de distintos organismos, de tal manera que las previsiones propias de morosidad y de capital que realice cada entidad puedan contemplar distintos estudios (previsiones) que complementen y enriquezcan los análisis internos y faciliten el contraste de los mismos.

Un segundo aspecto, también importante, es la utilidad de conocer la relación entre la morosidad y los factores macroeconómicos, para estimar la correlación entre distintos tipos de activo de la cartera de crédito. El cálculo interno de correlaciones es uno de los mayores retos metodológicos en la construcción de modelos internos de capital económico pues es la base para la medición de la diversificación de la cartera de una entidad.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo del estudio presentado en el documento es estimar y entender las relaciones históricas entre diversos factores macroeconómicos y la evolución de la morosidad, de modo que se facilite la predicción de la morosidad futura con base en previsiones macroeconómicas.

Las conclusiones obtenidas deben tomarse como orientativas y ser el punto de partida para una reflexión que ayude a definir próximos pasos en el desarrollo metodológico de modelos de planificación y *stress test*, así como en otros aspectos detallados en los apartados de diversificación y políticas de gestión del crédito.

Compromiso con la industria

Informe sobre la coyuntura económica

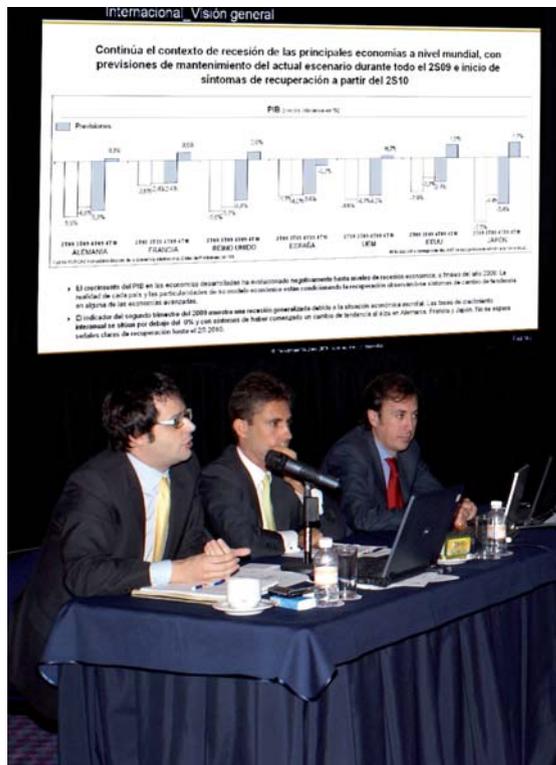
De acuerdo con el creciente compromiso con el conocimiento de Management Solutions, el Área de I+D de la Firma publicó en octubre de 2008 el primer "Informe sobre la coyuntura económica". Esta publicación, actualizada trimestralmente, analiza la coyuntura económica actual, recogiendo y estudiando datos 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 las grandes organizaciones multinacionales.

Organización y participación en jornadas y seminarios especializados

Management Solutions organiza un nuevo evento sobre Basilea II en México

Con el objetivo de analizar la evolución de Pilar I y Pilar II en el contexto actual, Management Solutions reunió a altos representantes del supervisor mexicano (Comisión Nacional Bancaria y de Valores) y a los responsables de Riesgos y BIS II de las siete mayores entidades financieras de México.



Transformamos ideas en realidades tangibles y duraderas: *Making things happen*



El evento contó con ponencias impartidas por Management Solutions y por los propios representantes de la Comisión, así como un debate posterior entre todos los asistentes.

El objetivo del evento, que tenía por título "La evolución de Pilar I y Pilar II en el contexto actual", fue compartir los posibles enfoques metodológicos acordes con BIS II, así como la evolución de la función supervisora de Pilar I y Pilar II en México y en el marco del CEBS bajo el actual contexto internacional. Asimismo, hubo lugar para un interesante debate sobre las recientes experiencias supervisoras y sobre cómo puede el actual contexto internacional impactar en el tratamiento de Pilar I, Pilar II y Pilar III en el rol del supervisor y en el proceso mismo de aprobación de modelos internos.

La iniciativa contó con el apoyo del regulador mexicano, que decidió participar en las ponencias previstas, y con la asistencia de todos los responsables de Riesgos y BIS II invitados (BBVA Bancomer, Santander, Banamex Citibank, HSBC, Banorte, Scotia Bank, Inbursa, así como de la Asociación de Bancos de México).



Management Solutions participa en la Jornada de Bancos Centrales y Organismos Supervisores sobre Riesgo Operacional

Management Solutions participó en las jornadas organizadas por el DANMARKS NATIONALBANK sobre la gestión del Riesgo Operacional en Bancos Centrales y Organismos de Supervisión e impartidas a los miembros del IORWG –compuesto por 38 países–, con la asistencia de más de 30 profesionales de diversos Bancos Centrales y Supervisores, y con Management Solutions como única firma de consultoría invitada como ponente.

La ponencia de Management Solutions trató sobre las características y experiencias en la medición y gestión de *Transversal Risks* en una sesión que fue seguida por una mesa redonda con la participación de los diversos Bancos Centrales. Los Bancos Centrales manifestaron el gran interés de la ponencia sobre un tema que ellos mismos habían solicitado y que, únicamente bajo la experiencia de haber trabajado en Riesgo Operacional en los últimos dos años para un Banco Central, pudo cubrirse satisfactoriamente.



Management Solutions colabora con el Colegio de Actuarios de Cataluña

El compromiso de Management Solutions con la divulgación del conocimiento ha tenido continuidad con el curso de Riesgo de Crédito impartido en el Colegio de Actuarios de Cataluña y al que asistieron profesionales del sector asegurador, profesores universitarios, licenciados y profesionales de la administración pública.

La jornada, que contó con la participación como ponentes de Socios y Gerentes de la Firma, se estructuró en una primera ponencia sobre el contexto macroeconómico actual y su impacto en el riesgo de crédito. A continuación se iniciaron las ponencias técnicas de "Modelos de estimación y calificación de probabilidad de incumplimiento (PD)", "Modelos de cuantificación de la exposición (EAD)" y "Modelos de severidad (LGD)". El curso finalizó con una ponencia referida a los "Modelos de capital económico y regulatorio".

Finalmente se abrió un coloquio en el que varios de los asistentes formularon preguntas y apreciaciones de los impactos del riesgo de crédito en el sector asegurador.

Compromiso con la industria



Management Solutions participa como ponente en la IV Jornada de Mercados y Riesgos Financieros

Organizada por el Institut d'Estudis Financers de Barcelona, la European Financial Planning Association (EFPA España) y el Instituto Español de Analistas Financieros, en la Jornada se realizó un análisis del panorama actualizado del *stress testing* en instituciones financieras y de las posibles soluciones para la gestión del riesgo.

Basado en un análisis de escenarios, el *stress testing* evalúa los impactos posibles en un balance o en una cartera en condiciones extremas de mercado. Durante la Jornada, celebrada en la Bolsa de Barcelona, se analizaron soluciones para la gestión del riesgo propuestas por empresas especializadas y contribuciones globales desde el punto de vista del regulador, de firmas de servicios profesionales y de empresas de calificación.

La presentación de Management Solutions realizó un análisis de la morosidad basada en factores macroeconómicos, tema de gran vigencia y que ya fuera objeto de estudio por parte del Área de I+D en la *newsletter* publicada en julio de 2009.

En la Jornada, además de Management Solutions, participaron como ponentes representantes de Banco de España, Fitch Ratings, AIS, Algorithmics y la Universidad Pompeu Fabra.

Management Solutions participa como ponente en la Jornada sobre las Novedades de la Ley Concursal

Organizada por el Instituto de Fomento Empresarial para analizar el impacto en el entorno empresarial de la Reforma de la Ley Concursal, seis meses después de su entrada en vigor, la Jornada contó con la participación como ponente de Management Solutions en calidad de firma experta en la materia como resultado de la actividad de la línea de *Corporate Restructuring*.

La Jornada contó con la participación de ponentes pertenecientes al ámbito jurídico y al mundo financiero, como el Registro Mercantil, el Juzgado Mercantil de Madrid, Garrigues y CECA, entre otros, y que se encargaron de analizar, desde las particularidades de sus respectivos ámbitos, las consecuencias de la aplicación de la Reforma (Real Decreto Ley 3/2009 de 27 de marzo). Entre otras novedades, esta reforma supone que el proceso concursal se

agilice, reduciendo los costes económicos, eliminando así el riesgo de rescisión en las operaciones de refinanciación bancarias y a su vez amplía los plazos para iniciar el proceso formal de acreedores.

La presentación de Management Solutions se centró en los aspectos financieros que rodean a las reestructuraciones, repasando los participantes y principales roles dentro de estos procesos así como las posibles estrategias de reestructuración, incorporando ejemplos de la experiencia práctica.

Management Solutions participa como ponente en el primer Congreso Nacional de Crédito y Recobro

Organizada por Credit Management Solutions España, en colaboración con las principales instituciones financieras españolas, en el Congreso se realizó un análisis del panorama económico actual y se propusieron diferentes alternativas para enfrentar la morosidad.

La situación actual de aumento de la morosidad, crecimiento escaso de la masa de balance bancario, disminución del precio de la vivienda e incremento de la prima de riesgos



tienen como consecuencia una reducción de los márgenes y de la solvencia de las entidades financieras. Durante la Jornada se analizaron soluciones para la gestión del riesgo propuestas por expertos de diferentes firmas de servicios profesionales, así como por las propias entidades financieras.

La presentación de Management Solutions realizó un análisis de la morosidad basada en factores macroeconómicos.

En la Jornada, además de Management Solutions, participaron como ponentes, entre otros, representantes del Grupo Santander, Grupo BBVA, Deutsche Bank, Caja de Ahorros del Mediterráneo y Telefónica.

Management Solutions participa en un congreso sobre gestión de riesgos en Brasil

Además de ser firma patrocinadora, Management Solutions participó como ponente en el "10º Congreso de Auditoría Interna, Compliance y Gestión de Riesgos", organizado por FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), que contó con la participación y la asistencia de representantes del regulador y de las principales entidades financieras de Brasil.

Aprovechando la coyuntura actual en Brasil, economía emergente con una situación privilegiada y un sector financiero reforzado, FEBRABAN organizó el Congreso para compartir la visión que reguladores, entidades financieras y firmas de servicios, tienen sobre aspectos tales como la crisis y sus oportunidades, el comportamiento del sistema financiero (tanto local como internacional) o el futuro de la gestión integral de riesgos en las entidades financieras.

La presentación de Management Solutions trató sobre las claves de la gestión del riesgo en las instituciones financieras desde el marco de Basilea II, un tema de gran actualidad y en el que Management Solutions ya demostrara su liderazgo tras la organización de la Convención sobre los Impactos de BIS II en la Región Latinoamericana el año pasado.

Management Solutions ponente en el XX Congreso de AGERS

Organizado por la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS) y contando con la participación de representantes de firmas de servicios, compañías de seguros y gerentes de riesgos de grandes empresas, en el Congreso se realizó un análisis del panorama económico actual, señalándose a la Gerencia de Riesgos como un factor clave para afrontar la crisis.

Las ponencias se articularon en distintas sesiones que trataron temas como la solvencia, la optimización de gestión y coste por parte de las aseguradoras o las herramientas para la gerencia de riesgos y seguros. Precisamente sobre este tema versó la ponencia de Management Solutions, que se centró en el ERM como herramienta de la gerencia en las empresas, abogando por la cuantificación y los escenarios complejos para avanzar en la eficacia de esta herramienta.

El Congreso contó con la Presidencia de Honor de S.M. el Rey de España, coincidiendo con el 25 aniversario de la Asociación, constituida con el objetivo de promocionar, investigar y desarrollar la Gerencia de Riesgos en España.

Compromiso con nuestros profesionales

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

25.000
currículos recibidos

110
incorporaciones

58.000
horas de formación



MSSO

Management Solutions
Making things happen

www.msspain.com



TU MEJOR
MOVIMIENTO

ESIONALES DE CONSULTORÍA



BARCELONA

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 del sector,
- ▶ 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.

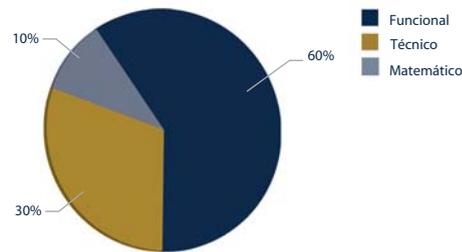
No obstante, también tenemos la experiencia de que estos esfuerzos se ven recompensados por el reconocimiento de

nuestros clientes y por la consecución de importantes logros por parte de nuestros empleados, que van configurando su bagaje profesional.

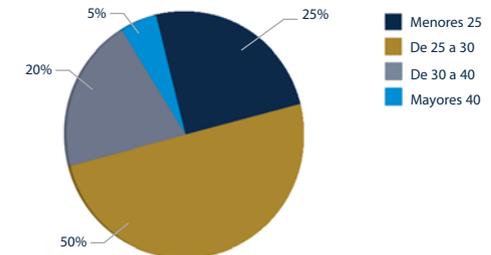
Con independencia de esta recompensa en el propio ámbito profesional, la Firma dedica una especial atención a la retención del talento y al clima laboral, apoyando en todo lo posible a sus profesionales: formación, recursos tecnológicos, soporte documental, comunicación interna (Intranet), políticas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

Distribución de la plantilla

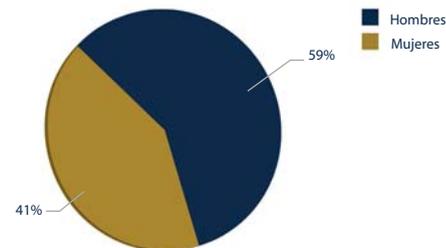
Por perfil



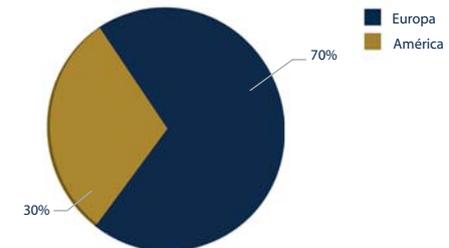
Por edad



Por sexo



Por nacionalidad



Políticas de Recursos Humanos

Compromiso con nuestros profesionales



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*, se creó con 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. Posteriormente, el programa de tutorías se amplió 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 que les puedan surgir, 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 2009 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 110 personas de perfiles variados y distintos niveles de experiencia.

Programa de tutorías

Un total de 542 personas participaron en el programa de tutorías en 2009. 89 profesionales (Directores, Gerentes y Supervisores) ejercieron como tutores de 453 profesionales de primer a sexto año, colaborando en su desarrollo profesional dentro de la Firma.

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

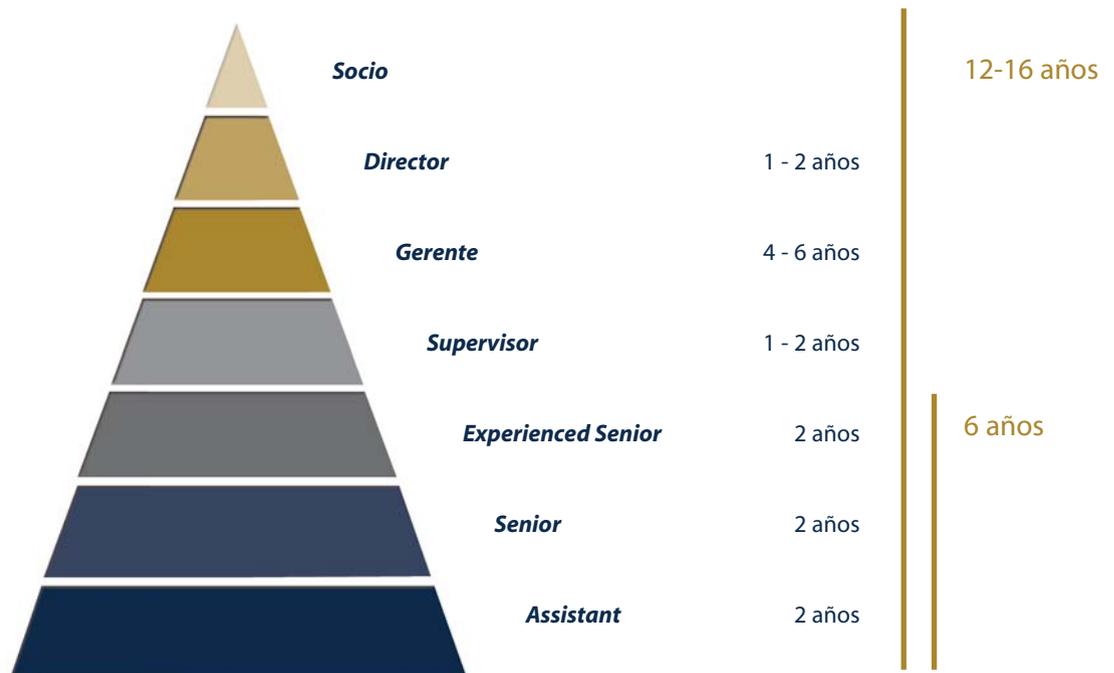
organización. Management Solutions garantiza un plan de carrera claramente definido, donde la evolución de nuestros profesionales depende sólo de sus propios méritos y de los resultados demostrados. A este desarrollo contribuye el sistema de evaluación, en el que se identifican las habilidades profesionales 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.

Plan de carrera



Management Solutions, one team



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.

Desplazamientos internacionales

La actividad multinacional de Management Solutions es cada vez mayor. Este crecimiento 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, no sólo multidisciplinares, sino también 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 cuatro aspectos:

- ▶ Preferencias de los profesionales.
- ▶ Compensación y beneficios (mantención, plus de expatriación, alojamiento, flybacks, seguros y otros beneficios para facilitar al máximo el desplazamiento).
- ▶ Soporte logístico en el traslado.
- ▶ Asesoramiento y tramitaciones en los ámbitos laboral y fiscal.

Bonus por candidato referido

Se trata de un incentivo que la Firma 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

Más de
58.000 horas
de formación
en 145 cursos



Management Solutions da especial importancia a la formación de sus profesionales, dedicando entre un 5% y un 10% de su facturación a este 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, impartimos 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.

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 (Mayorista/Minorista) | |
| Seguros | |
| Energía | |
| Telecomunicaciones | |
| Sistema Financiero | |
| Asset Management y Banca Privada | |
| Gestión de Riesgos | |
| Mercado | |
| Crédito | |
| Operacional | |
| ALM | |
| Gestión Integral de Riesgos | |
| RAROC | |
| Market Data Management | |
| Matemática Aplicada | |
| Productos | |
| Renta Fija | |
| Derivados Avanzados | |
| Derivados de Crédito | |
| Estructurados | |
| Opciones Exóticas | |
| Procesos | |
| Eficiencia | |
| Procesos | |
| CRM | |
| Quality Assurance | |
| Recuperaciones | |
| 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 | |
| Directiva de Pagos | |
| Titulización de Activos | |
| Gestión de Patrimonio Bursátil | |
| Technology Solutions for Asset Management | |
| Chartered Financial Analyst (CFA) | |
| Gestión de Riesgos en el Marco de Basilea II | |
| Introducción al Mercado de la Electricidad | |
| Análisis Económico Financiero del Sector Energético | |
| Economía de la Cadena de Gas 09 | |
| Introducción al Mercado de la energía: Presente y Futuro. | |
| Visión Actual de la Industria del Petróleo | |
| Curso Avanzado en Financiación de Energías Renovables | |
| Gestión de Riesgos en el entorno de la energía | |

| Cursos de habilidades | |
|--|--|
| Generando negocio a través del equipo | |
| Técnicas de venta de servicios profesionales | |
| <i>Interpersonal Skills:</i> | |
| - Presentaciones eficaces | |
| - Negociaciones | |
| - Reuniones | |
| Nuevos Supervisores | |

| Horas anuales de formación (por categoría) | |
|--|-----|
| Assistant 1 | 320 |
| Assistant 2 | 120 |
| Senior 1 | 100 |
| Senior 2 | 80 |
| Experienced Senior | 50 |
| Supervisor | 40 |
| Gerente | 40 |

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 psicología 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 CO2.
- 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.

Compromiso con nuestros profesionales



A través de la Intranet de la Firma se ofrece 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.

Desde los primeros momentos del brote de gripe A en México, el Servicio Médico de Management Solutions puso en práctica estrictos protocolos de actuación con todos nuestros profesionales de la oficina de México y desplazados a ese país. Asimismo, elaboró y publicamos en la Intranet un documento informativo, describiendo los síntomas y las medidas básicas de prevención, y diseñó protocolos de actuación a nivel global para todos los escenarios posibles.



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 antibaclo 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.

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, si bien se extienden a otras áreas, como Tecnología, Documentación y Servicios Generales.

Tecnología

La misión de esta área 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.).

En el contexto del Plan de Calidad, el pasado año se evolucionaron los sistemas incorporando mecanismos de valoración del riesgo de los trabajos en curso y de control y

gestión del mismo por parte de la dirección de la Firma, integrándolos con la herramienta de gestión documental corporativa.

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.).

Tarjetas de crédito

Disponemos de dos acuerdos que permiten a los profesionales de Management Solutions acceder a tarjetas de crédito totalmente gratuitas y con condiciones especiales de pago, límites de crédito, seguros y otras ventajas.

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, gimnasios, etc.

Comunicación interna

Compromiso con nuestros profesionales



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.
- ▶ Servicios Generales: biblioteca, servicio de reprografía y viajes.
- ▶ Documentación: documentos de normativa y regulación, cursos de formación, 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.
- ▶ Marketing: *templates* corporativos, solicitud de *merchandising*, archivo fotográfico y audiovisual de los eventos corporativos.
- ▶ Recursos Humanos: formación, beneficios sociales, políticas de viajes y desplazamientos, proceso de evaluación, servicio médico, acuerdos corporativos, etc.

- ▶ Web de ocio: viajes, actividades deportivas y de aventuras, recetas, novedades en tecnología y consejos prácticos para preservar el medio ambiente y el entorno.
- ▶ Web de Acción Social: actividades solidarias en las 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 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 las anteriores seis ediciones

Yearly Meeting 09. Palacio Municipal del Congreso

- ▶ D. Francisco González, Presidente de BBVA
- ▶ D. Juan Carlos Rebollo, Director de Contabilidad y Control de Grupo Iberdrola
- ▶ D. Fernando Madeira, CEO de Terra Latinoamérica
- ▶ D. José Antonio Álvarez, CFO de Grupo Santander

Yearly Meeting 08. Palacio Municipal del Congreso

- ▶ D. Ángel Cano, Director de Recursos y Medios de Grupo BBVA
- ▶ D. Francisco Iniesta, Director Asociado de IESE Business School
- ▶ D. Honorato López Isla, Vicepresidente y Consejero Delegado de Unión FENOSA
- ▶ D. José María Nus, Consejero de Banesto

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 Congreso

- ▶ D. Fernando Ramírez, Director General Económico Financiero de Grupo Repsol YPF
- ▶ D. Ignacio Sánchez-Asiain 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. M^a. 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



Comunicación interna

Yearly Meetings Locales

En respuesta al crecimiento de las unidades latinoamericanas y al aumento del número de profesionales pertenecientes a cada una de ellas, en 2006 comenzamos a organizar los *Yearly Meetings Locales*, reuniones de carácter anual celebradas en cada una de las unidades de Management Solutions.

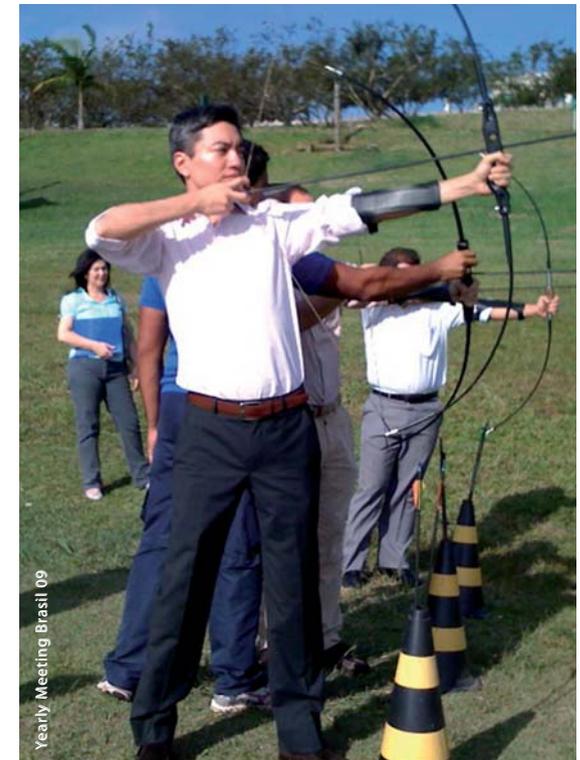
Durante el ejercicio 2009 han tenido continuidad los *Yearly Meetings* locales, con su celebración en Brasil, México y Chile, configurándose como elemento clave dentro de la estrategia

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. Para reforzar este mensaje los *Yearly Meetings Locales* siempre cuentan con representación de los socios de Management Solutions.

El evento tiene normalmente dos días de duración y durante el mismo se organizan, además de la reunión de repaso de la actividad de la Firma y del desarrollo de la unidad, otras

acciones formativas y ponencias de actualidad, así como casos prácticos.

Además, 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.



Compromiso con nuestros profesionales



Yearly Meeting Brasil

El *Yearly Meeting* de Brasil se celebró en el Hotel Paradise Golf Club Resort (Mogi das Cruzes, en el interior de Sao Paulo), con la asistencia de casi medio centenar de profesionales.

Tras las reuniones y acciones formativas, los asistentes pudieron disfrutar de las instalaciones del hotel además de varias actividades, como una competición por equipos de tiro con arco y el tradicional partido de fútbol Brasil vs. Resto del Mundo.

Yearly Meeting México

El *Yearly Meeting* de México se celebró en el hotel Crown Paradise situado en Cancún y contó con la asistencia de cincuenta profesionales 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 pudieron realizar distintas actividades, incluida una visita a la laguna natural de Cancún.



Yearly Meeting Chile

El *Yearly Meeting* de Chile se desarrolló en La Serena, uno de los principales balnearios de Chile, con la asistencia de cerca de cincuenta profesionales.

Por cuarto año consecutivo, el evento 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 la pisquera Capel con degustación de las variedades de pisco, cena en La Hacienda Miraflores y disfrutar del spa del Hotel Enjoy Coquimbo, fueron las actividades en esta ocasión.



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 2009 hemos celebrado por cuarto año consecutivo los campeonatos de fútbol sala y de pádel. En el campeonato de fútbol sala participaron más de 80 profesionales (repartidos en 8 equipos de fútbol sala) y en el torneo de pádel 25 parejas.

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.



Carrera de las Empresas

Por quinto año consecutivo, Management Solutions participó en la Carrera de las Empresas de Madrid. En su undécima edición, 10 profesionales representaron a la Firma en los 5 kilómetros de los que constaba el recorrido por el centro financiero de Madrid.

Primer torneo de squash de Management Solutions México

En noviembre de 2009 se celebró con éxito el Primer Torneo de Squash de Management Solutions México. El torneo contó con la participación de más de 15 jugadores, entre profesionales de las distintas oficinas de nuestra Firma, familiares y clientes.



Equipos de fútbol de Management Solutions en torneos Interempresas

Durante 2009, Management Solutions ha continuado patrocinando y fomentando la participación en torneos de equipos de fútbol (fútbol 7 y fútbol sala, tanto masculinos como femeninos).

El equipo femenino de Management Solutions, integrado por catorce profesionales de la Firma, participó con éxito en la primera edición de la Liga RC Interempresas de fútbol sala femenino, en la que logró el subcampeonato. Igualmente tomó parte en la segunda edición del Torneo RC Interempresas de fútbol 7, finalizando en tercera posición.

Por su parte, los ganadores del campeonato interno de fútbol sala de Management Solutions 2009 iniciaron en octubre su participación en la XII edición del campeonato RC Interempresas, en el que se hayan inmersos al cierre de esta publicación.

Management Solutions logra dos oros en los Juegos de las Empresas

Más de 60 profesionales, distribuidos en 12 modalidades deportivas (individuales y de equipo, desde fútbol 7 y baloncesto, donde llegaron las victorias, a tenis o *paintball*), representaron a Management Solutions en una competición celebrada en Madrid y que reunió a más de 4.000 deportistas de más de 80 empresas. Management Solutions cerró con dos medallas de oro su segunda participación en los Juegos de las Empresas. El equipo de fútbol 7 femenino y el de

baloncesto masculino lograron vencer en sus respectivas competiciones, mejorando los resultados obtenidos el año anterior.

Otros representantes de Management Solutions (*karting*, tenis, golf) finalizaron cerca del podio mientras que el resto de participantes (*pádel*, *paintball*, ping pong, BTT, fútbol 7 masculino, natación y *picht & putt*) cayeron en las fases previas o en cuartos de final.

Los profesionales de Management Solutions logran 2 oros en los Juegos de las Empresas

| Participantes en actividades del Club Deportivo 2009 | |
|--|--------------------------|
| Campeonatos internos | |
| Torneo de pádel: | 50 personas (25 parejas) |
| Campeonato de fútbol: | 80 personas (8 equipos) |
| Torneo de <i>squash</i> : | 15 jugadores |
| Competiciones externas | |
| Equipo de fútbol sala masculino: | 20 personas |
| Equipo de fútbol sala femenino: | 14 personas |
| Equipo de fútbol 7 femenino: | 14 personas |
| Carrera de las empresas: | 10 personas |
| Juegos de las Empresas | |
| Equipo de fútbol sala: | 10 participantes |
| Equipo de baloncesto: | 10 participantes |
| Equipo de fútbol 7 femenino: | 12 participantes |
| Equipo de fútbol 7 masculino: | 12 participantes |
| Equipo de <i>paintball</i> : | 10 participantes |
| Karting: | 2 participantes |
| Golf: | 1 participante |
| <i>Pitch & Putt</i> : | 1 participante |
| Carrera urbana: | 1 participante |
| Bicicleta de montaña: | 1 participante |
| Natación: | 2 participantes |
| Pádel: | 2 participantes |
| Tenis de mesa: | 2 participantes |
| Tenis: | 1 participante |



Equipo de baloncesto de Management Solutions, ganador del oro en los Juegos de las Empresas

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.

+ de **3.000**
participantes en Acción Social

90
colaboraciones
con universidades

17
campanas de
Acción Social





Universidad

La Universidad, clave de nuestra relación con el entorno



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. Asimismo, en muchas ocasiones, estas prácticas han resultado decisivas para una posterior incorporación a Management Solutions. En el ejercicio 2009 hemos contado con más de 50 prácticas.

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 2009 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 Autónoma de Madrid - Facultad de Matemáticas
- ▶ Universidad Católica de Chile - Facultad de Matemáticas

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
Universidad Alcalá de Henares
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
Institut Polytechnique de Grenoble

América

Yale University
Columbia University
New York University
New Jersey Institute of Technology
Universidad Panamericana
Universidad de Chile
Instituto Tecnológico de Monterrey
Miami University

Presentaciones de Management Solutions en universidades

Europa

Universidad Complutense de Madrid
Universidad Autónoma de 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

América

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

| |
|---|
| Universidad Pontificia de Comillas - ICADE |
| Universidad Carlos III |
| Foro de las 3 Universidades - Complutense, Politécnica y UNED - |
| Universidad Complutense |
| Universidad Autónoma |
| Satelec - Madrid |
| ESADE |
| Universidad Politécnica de Cataluña |
| Universidad Pompeu Fabra |
| Universidad de Deusto (Comercial) |
| Universidad de Zaragoza |
| Universidad de Cuenca |
| Universidad de Valladolid |
| Universidad de Granada |
| Universidad de Sevilla |
| Universidad de Valencia |
| Feria Virtual Universidad Politécnica de Madrid |
| Feria Virtual Universidad Rey Juan Carlos |
| Imperial College Union Careers |
| Careers Information Fair, King's College London |
| Business & Management Fair, London School of Economics |
| University College of London |
| City University |

América

| |
|---|
| Columbia University |
| New York University |
| Universidad Nacional Autónoma de México |
| ITAM |
| Universidad Iberoamericana |
| Universidad de Chile |
| Universidad Católica de Chile |
| Universidad Adolfo Ibáñez de Chile |
| Instituto Tecnológico de Monterrey |
| IBMEC |
| USP |
| FAAP |
| FGV |

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 el Decanato 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 colabora 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, patrocinio de 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 sirve 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.



Donación de sangre en Chile



Donación de sangre en México



Donación de sangre en Brasil

Management Solutions asume su compromiso de apoyo a las comunidades de los países en los que está presente. 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.

Campañas de donación de sangre

Desde que en 2007 el grupo de Acción Social de Management Solutions lanzara la primera campaña de donación de sangre en colaboración con Cruz Roja Española, esta iniciativa solidaria se ha ido extendiendo al resto de oficinas de la Firma.

En Madrid y Brasil se ha continuado en 2009 con las campañas anteriores. En el caso de Madrid, en colaboración una vez más con Cruz Roja Española. En Brasil, en colaboración con la Fundación Pró-Sangue y el Hospital das Clínicas. México y Chile se han sumado en 2009 a esta iniciativa, con campañas de donación de sangre en colaboración con Cruz Roja.



Donación de sangre en Madrid

Sociedad



Voluntariado con la Fundación Síndrome de Down de Madrid

El Grupo de Acción Social de Management Solutions organizó una nueva actividad en la que los voluntarios de la Firma tuvieron la oportunidad de compartir un día de multiaventura con los niños de la Fundación de Síndrome de Down de Madrid.

Tras las presentaciones y antes de trasladarse en autobús a San Martín de Valdeiglesias (lugar en el que se iban a desarrollar las actividades de multiaventura), se organizó a todos los presentes por parejas, en las que a cada profesional de la Firma le correspondía la labor de acompañar y ser responsable, durante todo el día, de uno de los chicos de la Fundación.

Nada más llegar al espacio de multiaventura, situado en un monte de pinares, se iniciaron las actividades, programadas para ser realizadas por grupos. Aunque al principio los chicos de la Fundación Síndrome de Down se mostraban un poco tímidos, una vez roto el hielo inicial y ayudados en todo momento por la labor de nuestros voluntarios, no dejaron de participar durante el resto de la jornada en todas las actividades programadas (puente mono, tiro con arco, escalada y tirolesa), sin dejar por un segundo de animarse y motivarse unos a otros.

Participaron en este voluntariado, organizado por Management Solutions en colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, veintiún profesionales de la Firma, que acompañaron a los quince niños de la Fundación.

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, Colombia y Chile), 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:

- ▶ Diseño e implantación de un modelo de riesgos para microfinanzas que, como mayor novedad, utiliza modelos internos.
- ▶ Desarrollo de modelos internos en Colombia para el segmento microfinanciero y adaptación de los mismos al resto de la red.
- ▶ Diseño e implantación de una plataforma tecnológica de gestión de riesgos.

Asimismo, se ha realizado un proyecto de rediseño de procesos operativos en el ámbito de las Microfinanzas con el objeto de aumentar la eficiencia comercial y operativa de sus procesos de negocio.

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



Concierto Solidario 2009

El Concierto Solidario de Management Solutions ha recibido en 2009 su espaldarazo definitivo, consolidándose como una de las actividades estrella organizadas por el Grupo de Acción Social. Tras celebrarse las dos primeras ediciones en el Auditorio del Palacete de los Duques de Pastrana (en 2007 y 2008), el evento se celebró en 2009 en el Teatro Fernando de Rojas del Círculo de Bellas Artes, uno de los espacios más emblemáticos del centro de Madrid. Como en anteriores ocasiones, el Concierto había sido organizado con el fin de recaudar fondos para financiar las actividades de voluntariado y cooperación que los integrantes del Grupo de Acción Social desarrollarían durante el verano de 2009 en Calcuta.

El recital contó con la participación de Amanda Serna (soprano), Marina Pardo (mezzosoprano), Orlando Niz (tenor) y José Julián Frontal (barítono), acompañados al piano por Borja Mariño. El repertorio seleccionado y la calidad de las actuaciones de los intérpretes, que contaban con el aval del Teatro Real, respondieron al gran interés suscitado por los cerca de 500 asistentes que hicieron pequeño el aforo del teatro. Durante algo más de una hora, las cuatro voces (en una combinación de solos, duetos, tercetos y cuartetos) cantando siempre con el acompañamiento del piano, realizaron un recorrido a través de



la historia de la ópera interpretando algunas de las obras de referencia del género, como "Canción del toreador" de Carmen o "El brindis" de La Traviata, que no estaba en el programa y con la que se cerró el recital.

El concierto estuvo precedido por un vino español en el Salón de Baile del Círculo de Bellas Artes y en el que los invitados pudieron conversar y conocer de primera mano las distintas campañas organizadas por el Grupo de Acción Social de Management Solutions.

Donación de ordenadores a diferentes ONG

Management Solutions colaboró en febrero de 2009 con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, Mundo Cooperante, las Misioneras de la Caridad y la Fundación Ciudad de la Esperanza y Alegría, mediante la donación de equipos informáticos.



Sociedad



Proyecto Sonrisas en México

El Grupo de Acción Social de Management Solutions México llevó a cabo su segunda colaboración con el Orfanato La Paz, donando ropa y material escolar a la institución y organizando una jornada de convivencia con el grupo de niñas que allí habitan.

Tras el éxito obtenido en 2008 con el "Proyecto Sonrisas", el Grupo de Acción Social de Management Solutions organizó nuevamente la convivencia, contando en esta ocasión con la presencia de doce profesionales de la Firma, quienes dedicaron gran parte de la mañana y la tarde a la veintena de niñas que habitan en el orfanato bajo su custodia legal.

Durante todo el día se percibió un ambiente alegre y distendido, en el que los voluntarios de Management Solutions, además de recibir la satisfacción de enormes sonrisas, desarrollaron diversas dinámicas, juegos, concursos y la habitual actividad inicial de "Pinta caritas", en la que todas las niñas fueron maquilladas con formas de animales y cuentos de hadas.



Los voluntarios también tuvieron la oportunidad de compartir experiencias personales y profesionales con las niñas mayores del orfanato, algo muy útil desde su punto de vista ya que, al tratarse de jóvenes de entre 14 y 16 años, están en proceso de decidir la carrera profesional que estudiarán en el futuro.

Al finalizar la convivencia, los voluntarios del grupo de Acción Social informaron sobre el esfuerzo realizado por el resto de profesionales de Management Solutions México, que colaboraron con la recogida y donación de materiales y libros para las niñas en el presente ciclo escolar.

Fundación Casa Básica

El grupo de voluntarios de Management Solutions Chile llevó a cabo su primera actividad solidaria en colaboración con la fundación "Casa Básica", organización sin ánimo de lucro que busca mejorar la calidad de vida de la gente, construyendo viviendas sociales dignas.



La colaboración con Casa Básica consistió en la financiación de los materiales necesarios y el montaje de una casa prefabricada en beneficio de una familia de escasos recursos de la región metropolitana de Santiago de Chile. Estas casas sustituyen, en el mejor de los casos, a chabolas fabricadas por sus propios dueños. Adicionalmente, la fundación hace un seguimiento integral de las familias, apoyándoles en otros ámbitos como la educación de sus hijos.

La actividad, que duró todo el día y en la que participaron más de una decena de profesionales de Management Solutions, dio la oportunidad al equipo de interactuar tanto con la familia receptora de la casa como con las personas de la fundación que dirigían el montaje. Esto, junto con el gratificante resultado de la iniciativa, reforzó la motivación del grupo de voluntarios de Acción Social de cara a la ejecución de nuevas iniciativas solidarias en un futuro cercano.



Verano Solidario 09 en Calcuta

En agosto de 2006, un grupo de quince profesionales de la Firma interesados en realizar un voluntariado, aceptó la propuesta de la Firma de 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 quince profesionales, y en 2008 con la vuelta del Verano Solidario a Calcuta (en el que participaron dieciocho profesionales).

En 2009, el destino propuesto para el Verano Solidario fue nuevamente Calcuta participando veintiséis voluntarios. En esta ocasión los voluntarios dieron continuidad a la labor realizada en anteriores veranos, colaborando nuevamente con *New Light* y *Mother House* (Madre Teresa de Calcuta), dos organizaciones sin ánimo de lucro cuya misión es colaborar con los colectivos sociales en riesgo, principalmente niños, mujeres y ancianos. Además, los voluntarios tuvieron la oportunidad de retomar el contacto con *New Hope New Life* (del Padre Xavier, con el que ya se había colaborado en 2006)



y de conocer una nueva organización, *Shishur Sevay* (orfanato que hace especial hincapié en la formación de los niños), teniendo la oportunidad de participar en algunos de sus proyectos.

Colaborar con cuatro organizaciones distintas posibilitó una gran diversidad de los proyectos en los que nuestros voluntarios se involucraron lo que, sin lugar a dudas, enriquece la experiencia del Verano Solidario, al conocer de primera mano distintas perspectivas de una misma realidad. Así, las actividades más lúdicas dirigidas a niños y niñas, como la organización de una función de circo, proyección de cine o excursiones por la ciudad y a la playa (casi todas ellas realizadas con *New Light*), se combinaron con otras tareas con un enfoque más "práctico", como la revisión de los ordenadores y la instalación de programas de ofimática y de aprendizaje en *Shishur Sevay* o la rehabilitación de fachadas en *New Hope New Life*.

Entre todas las actividades realizadas los presentes destacaron lo especial del voluntariado realizado en *Mother House*, el centro de las Hermanas de la Caridad, como verdadera esencia del voluntariado en Calcuta. Los voluntarios que allí acudieron, tuvieron oportunidad de



realizar tareas de limpieza, de atención a los enfermos y de acompañamiento a ancianos y niños, actividades duras y que en ocasiones parecen insignificantes ante la magnitud de los problemas existentes en el mundo, pero que son vitales para las personas que reciben esa ayuda y que resultan el verdadero impulso de lo que es Calcuta (y la solidaridad en general).

Todos los voluntarios destacaron nuevamente el carácter enriquecedor y positivo de las experiencias vividas en el Verano Solidario.

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 continuidad del Verano Solidario tanto en 2010 como en años sucesivos.

Sociedad



Cine Solidario

Todos los años, aprovechando la cercanía de las fiestas navideñas y utilizando como reclamo un estreno cinematográfico, en este caso el preestreno en exclusiva de “Nico, el reno que quería volar”, 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 2.200 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 2.500 kilos de alimentos 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, el espectáculo de animación y los talleres infantiles organizados tanto a la llegada como durante el cóctel posterior a la película.





Campaña de recogida de regalos

Más de 150 profesionales de Management Solutions participaron en las distintas campañas de recogida de regalos, destinados a niños desfavorecidos y sin recursos, que se celebraron durante las Navidades en las oficinas de Madrid, Bilbao, Barcelona, Santiago de Chile, Sao Paulo y México D.F.

En España se ha dado continuidad a la campaña "Reyes Magos de Verdad", con la que ya se colaboró en 2008, y que tiene como objetivo conseguir regalos de Reyes para niños de casas de acogida de varias ciudades españolas (Hogar San José y Nuestra Señora de los Desamparados, Nuevo Futuro, Hermanitas de la Anunciación de Vallecas, Horizontes Abiertos, Nuestra Señora de la Caridad de Bilbao, Proyecto Valdeperales y Residencia de las Hijas de la Caridad) que, de otro modo, no recibirían ningún regalo el día de Reyes. Nuevamente, la participación directa y desinteresada de los profesionales de la Firma permitió que más de un centenar de niños sin recursos recibieran el 6 de enero los regalos que, con anterioridad, éstos habían solicitado por carta a "sus" Reyes Magos particulares.



En Chile se colaboró por primera vez con la campaña "Viejito Pascuero", recaudando una enorme cantidad de regalos para los niños de la Fundación Aníbal Ariztia del Hospital Calvo Mackenna. El 22 de diciembre se realizó la entrega de los regalos directamente a los niños ingresados en dicho hospital, en medio de un ambiente de mucha emoción y alegría.

También por primera vez, los profesionales de la oficina de México tuvieron la oportunidad de llevar ilusión a los más pequeños participando en la campaña "Juguetón, un regalo... una sonrisa", una colecta de regalos de ámbito nacional organizada por un medio de comunicación mexicano. La iniciativa contó con el respaldo de la mayoría de los profesionales mexicanos lográndose recaudar cerca de medio centenar de regalos que fueron repartidos en la mañana del día de Reyes entre niños sin recursos.

Por su parte, Brasil colaboró por primera vez con la campaña de "Sacolinhas de Natal", destinada a recaudar juguetes y elementos de primera necesidad para ser donados a los centros de acogida infantiles Oslávia Braz Leonis, Associação Helen Drexel y Nossa Senhora da Assunção, todos ellos de Sao Paulo. Nuevamente, gracias a la colaboración desinteresada de los profesionales de Management Solutions, 28 niños de estos centros recibieron sus "Sacolinhas de Natal"



repletas de juguetes, dulces y chocolatinas, ropa, artículos de higiene y calzado. La entrega de las "Sacolinhas" se llevó a cabo el 12 de diciembre en cada uno de los centros, con una gran representación de profesionales de la oficina brasileña.

Christmas 09 con Calcuta Ondoan

Por tercer 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 Rosario (11 años).

Todos los beneficios obtenidos mediante las tarjetas navideñas fueron destinados a financiar el proyecto de Promoción de la Mujer que Calcuta Ondoan tiene actualmente en la población de Burdwan, 100 kilómetros al norte de Calcuta (India).

Sociedad



Patrocinio y mecenazgo

Teatro Real

Management Solutions reforzó en 2009 sus lazos de colaboración con el Teatro Real, al pasar de ser Benefactor a Colaborador. Por quinto 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.

Además, reforzando esta relación, desde febrero de 2009, Alfonso Serrano-Suñer, Presidente y CEO de Management Solutions, forma parte como Vocal de la Junta de Protectores del Teatro Real, en la que están representados los principales patrocinadores de la institución de D. Alfredo Sáenz, Vicepresidente 2º y Consejero Delegado de Grupo Santander, y que tiene como finalidad promover la participación de la sociedad civil en la buena marcha de la Fundación y formar parte del Patronato de la Fundación, a través de su Presidente.

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.

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 veinte años en torno a cuatro grandes áreas: conocimiento energético, formación, publicaciones y difusión *on line*.



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.

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información del presente documento, se ruega ponerse en contacto con:

Departamento de Marketing y Comunicación

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid

marketing.y.comunicacion@msspain.com

Tel. (+34) 91 183 08 00

Fax (+34) 91 183 09 00

www.msspain.com

Madrid

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 - Madrid
Tel. +34 91 183 08 00
Fax +34 91 183 09 00

Barcelona

Avda. Diagonal, 654
08034 - Barcelona
Tel. +34 93 393 11 50
Fax +34 93 393 11 60

Bilbao

C/ Elcano, 9
48008 - Bilbao
Tel. +34 94 434 24 40
Fax +34 94 434 24 60

Londres

135 Cannon Street
EC4N 5BP - London
Tel. +44 (0) 20 7469 6800
Fax +44 (0) 20 7626 2234

Frankfurt

Schillestrasse, 20
60313 - Frankfurt am Main

Milán

Via Agnello, 12
20121 - Milano

Lisboa

Av. Engenheiro Duarte Pacheco
1070-101 - Lisboa

Nueva York

1120 Avenue of the Americas
NY 10036 - New York
Tel. +1 212 626 6640
Fax +1 212 626 6641

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.
Tel. +52 55 30 04 49 00
Fax +52 55 30 04 49 00 Ext 205

Sao Paulo

Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo
Tel. +55 11 5105 03 00
Fax +55 11 5105 02 90

Buenos Aires

Maipú, 311
C1006ACA - Buenos Aires

Santiago de Chile

Enrique Foster Sur, 20
755-0198 - Santiago
Tel. +56 2 476 49 00
Fax +56 2 476 49 10

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

© Management Solutions. 2010
Todos los derechos reservados

MSSIO

www.msspain.com

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