



trébol

Publicación de **MAPFRE** | RE
www.mapfrere.com

AÑO X // 4 - 2005

NÚMERO
37

sumario:

- 01 editorial**
- 02 modelo de capital económico de MAPFRE RE**
- 06 el seguro de dependencia (II): recursos de atención a la dependencia**
- 14 entrevista: ARA**
Carlos Hoffmann
Gerente de Seguros
Agropecuarios Sancor
Cooperativa de Seguros Limitada
Daniel Spessot
Gerente de Riesgos Patrimoniales
La Segunda Cooperativa de Seguros Generales S.A.

En este número TRÉBOL se introduce en un campo relativamente ausente de su línea técnica pero de enorme importancia para la gestión de las entidades aseguradoras.

Las iniciativas reguladoras desarrolladas en varios países y en concreto Solvencia II establecen la obligación para el asegurador de poder determinar el perfil de riesgo y, en consecuencia, el capital económico necesario para la entidad. MAPFRE RE ha desarrollado una herramienta que pretende cumplir no solo con las normas establecidas sino también obtener una potente herramienta de medición de la gestión que permita analizar el riesgo y su rentabilidad. En el artículo que publica TRÉBOL se esbozan los parámetros principales del modelo de capital desarrollado internamente por MAPFRE RE.

En la segunda parte del artículo dedicado al Seguro de Dependencia se analizan en detalle los medios destinados a prestar soporte a este seguro como son el Servicio de ayuda a domicilio, los Centros de Día y la Teleasistencia. El desarrollo adecuado de estos servicios e infraestructuras la base para que el Seguro de Dependencia se transforme en un servicio real y próximo a las necesidades de los beneficiarios.

Por último, TRÉBOL publica una entrevista con los gerentes de la Administradora de Riesgos Agrícolas (ARA) de Argentina. Esta, es una innovadora fórmula de gestión compartida, encarada por dos entidades cooperativas, para prestar servicios al sector agrícola y permitir su financiación con el soporte del seguro. ■



Modelo de capital económico de MAPFRE RE

Ismael Moreno Álvarez

Director
ERNST & YOUNG

Rafael Díaz de Durana

Jefe de Equipo
ERNST & YOUNG

"El modelo desarrollado por el equipo de MAPFRE RE y Ernst & Young, para atender las futuras necesidades regulatorias, va más allá, y se ha convertido en una potente herramienta de gestión."

El nuevo entorno regulador a través del proyecto de la Unión Europea con Solvencia II, e iniciativas reguladoras de diferentes países, como Estados Unidos, Reino Unido o Suiza, ponen de manifiesto la necesidad dentro del sector asegurador y reasegurador de poder determinar el perfil de riesgo de las compañías en base a métodos avanzados de cuantificación que integren las diferentes fuentes de riesgos a las que se ve sometida, permitiendo determinar el nivel de capital económico necesario para el total de la entidad y de forma desagregada para cada una de dichas fuentes e integrar dichos modelos en la gestión de la compañía.

Esta necesidad de cuantificar el capital económico e integrar los modelos dentro de la gestión de la entidad es entendida en el sector como una innovación que va más allá del mero cumplimiento regulatorio, permitiendo la medición de la gestión y la toma de decisiones estratégicas para la compañía desde una nueva perspectiva que combina la rentabilidad y el riesgo asumido.

MAPFRE RE, a través de un proyecto

pionero en el sector español, ha desarrollado junto a Ernst & Young un modelo interno de cálculo que le permite determinar el capital económico para el conjunto de la compañía, así como la asignación para las diferentes áreas de actividad, generando una potente herramienta de gestión para la compañía.

¿Qué es el capital económico?

El capital económico es aquel nivel de recursos propios que, para un determinado nivel de confianza, o lo que es lo mismo, para una determinada probabilidad de insolvencia, asumida por la compañía, permite hacer frente a las peores desviaciones posibles en los resultados de la compañía. Para ello, el modelo determina la distribución de los resultados posibles proyectados a un año.

La distribución del resultado total de la compañía se determina agregando las distribuciones de las diferentes fuentes

Figura 1. Distribución de los resultados y determinación del capital económico

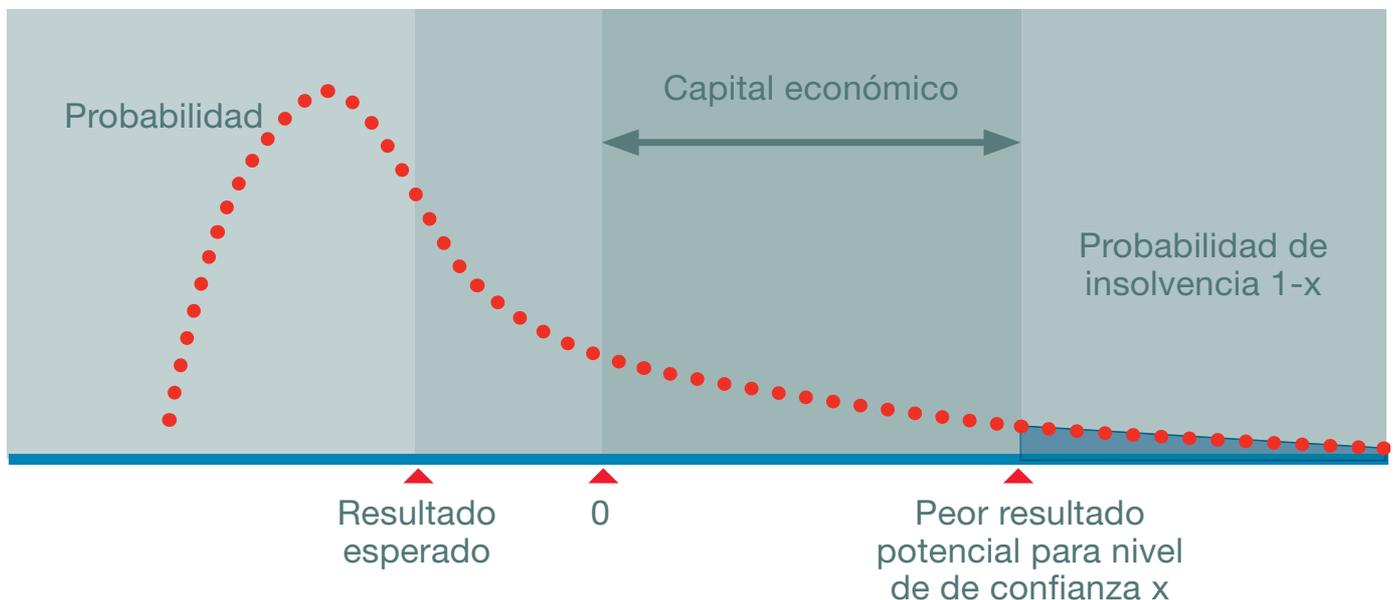
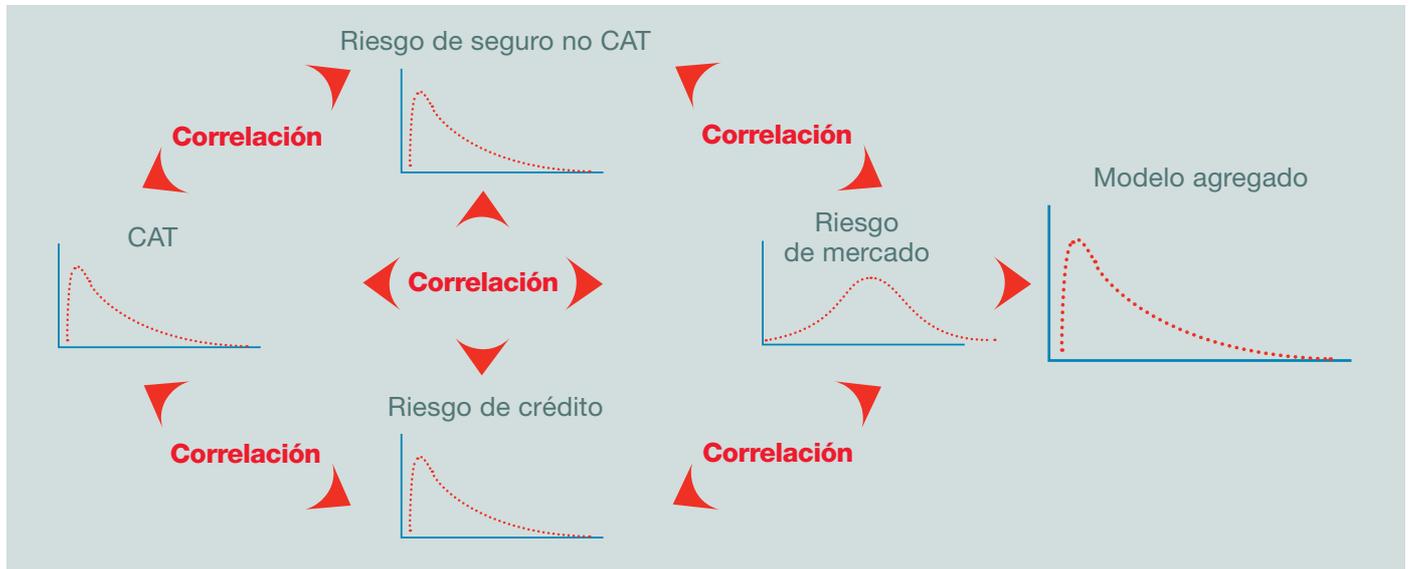




Figura 2. Agregación de las diferentes fuentes de riesgo



de pérdidas y ganancias que permiten conseguir una distribución conjunta. La agregación se realiza determinando los diferentes niveles de correlación entre los diferentes riesgos.

La gestión a través del capital económico

Determinar el capital económico de la

compañía para diferentes ejes y niveles (por ramo, centros de gestión, tipo de negocio, etc.) permite realizar un análisis y gestión de las carteras, productos y/o líneas de distribución, añadiendo una nueva dimensión al enfoque tradicional, ajustando dicha rentabilidad al riesgo real asumido.

Consideramos gestión tradicional aquellas medidas que analizan la rentabilidad de

las distintas unidades, productos, líneas de negocio, etc., a través de medidas puramente financieras que no incorporan la medición del riesgo asumido. Dentro de un entorno de gestión por capital económico, se puede comparar de forma homogénea los diferentes productos o líneas de negocio de la compañía, exigiendo mayor rentabilidad donde hay más riesgo y viceversa.

Figura 3. Comparativa entre el enfoque tradicional y el enfoque por capital económico





El modelo de capital económico de MAPFRE RE

El modelo, teniendo en cuenta las particularidades del negocio desarrollado por MAPFRE RE, proyecta resultados para diferentes áreas de negocio, determinando una cuenta de pérdidas y ganancias tanto a nivel global como para los diferentes ejes y niveles proyectados, así como el impacto económico de otras fuentes de riesgo.

Para la modelización de la cuenta del resultado de la compañía (cuenta de pérdidas y ganancias) se han modelizado:

- ▶ La siniestralidad futura de los contratos en vigor, así como las posibles

variaciones en reservas producidas por desviaciones en la siniestralidad ya incurrida. En definitiva la modelización del principal riesgo de la compañía que son las desviaciones en la siniestralidad. La información facilitada y empleada en el modelo para proyectar la cuenta técnica, sin contar el negocio de catástrofe, se compone de información de contratos en vigor e información histórica de los datos contables de aceptado.

- ▶ A partir de esta información, se generan los datos de entrada necesarios en el modelo para efectuar las hipótesis necesarias para la proyección estocástica del modelo en base a los ratios históricos.

▶ Tal y como se menciona en el punto anterior se ha modelizado de forma separada la siniestralidad producida por los ramos no catastróficos y por otro lado la de los ramos catastróficos, debido a su diferente naturaleza. Para la modelización del riesgo de catástrofe se han utilizado tablas PML por territorios que se han transformado en funciones de distribución estadísticas con asignaciones de probabilidad a cada una de las pérdidas posibles.

- ▶ La proyección del resto de conceptos de la cuenta técnica como primas, comisiones, corretajes.
- ▶ A su vez, se han proyectado aquellos



conceptos que configuran la parte no técnica como ingresos y gastos financieros y gastos de gestión en función de los datos de cartera de renta fija y variable, depósitos, posiciones abiertas en divisa y presupuesto de gastos generales de la empresa.

- ▶ Se ha modelizado el efecto del reaseguro en sus diferentes formas, permitiendo definir la proyección del resultado neto de retrocesiones.

Se ha modelizado a su vez el impacto económico de otras fuentes de riesgo como son:

- ▶ El impacto en la posible variación del valor de la cartera de inversiones. Para

dicha proyección se ha empleado un generador de escenarios económicos con datos de mercado (tipos de interés, índices de bolsa, volatilidades) provenientes de fuentes de información financiera.

- ▶ El impacto del posible impago, tanto de los activos como de los reaseguradores en los que la compañía a retrocedido negocio.
- ▶ Las fluctuaciones en las diferentes divisas en las que opera la compañía y su impacto en el resultado total.

El nivel de confianza se ha establecido en línea con la práctica sectorial del capital económico de reaseguro y el número de escenarios generados ha sido de 5.000.

En fechas próximas, se va a incrementar el número de escenarios a 10.000 en el riesgo de catástrofe al objeto de obtener proyecciones más ajustadas a la realidad.

En definitiva, es una herramienta innovadora, tanto dentro del grupo como del sector, capaz de generar una amplia información sobre los riesgos existentes y la propia actividad de la compañía, permitiendo un amplio abanico de utilidades para el análisis, control y gestión, así como una ayuda en la toma de decisiones estratégicas bajo un marco más amplio que el existente hasta el momento. ■

Propósitos del modelo de capital económico de MAPFRE RE

La experiencia piloto de MAPFRE RE dentro del grupo MAPFRE con el diseño e implantación del modelo de Capital Económico tiene diferentes propósitos:

- ▶ Disponer de un primer marco de análisis rentabilidad-riesgo para diferentes ejes y niveles modelados dentro del conjunto de la compañía, como es el análisis por cada ramo, centro de gestión y tipo de negocio (reaseguro proporcional, no proporcional y negocio facultativo).
- ▶ Contrastar el modelo de capital de Standard & Poors, modelo basado en el cálculo del capital requerido en base a porcentajes fijos sobre diferentes magnitudes contables de la compañía, frente al modelo desarrollado en el que se ajusta el perfil real de riesgo de la compañía.
- ▶ Cubrir el futuro requerimiento de Solvencia II de tener un modelo interno de capital económico y al posible requerimiento por parte del regulador del Reino Unido en su propuesta CP190, que va en línea con la propuesta de Solvencia II.
- ▶ Servir como experiencia para el resto de unidades del SISTEMA MAPFRE en la implantación y manejo de este tipo de modelos.

El seguro de Dependencia (II)

Recursos de atención a la dependencia

Como se comentó en el número anterior (nº 36), se incluye en esta edición la segunda parte del artículo sobre “El seguro de Dependencia”, donde se detallan los recursos existentes para la atención a la dependencia. En el número siguiente, número 38, se publicará la tercera y última parte.

José Ramón Campos Dompredo
Director Técnico
MAPFRE QUAVITAE



A continuación nos centraremos en los recursos de que se dispone para la atención a la dependencia (dividiéndolos en domiciliarios e institucionales). No nos referiremos a otros aspectos de gran importancia y que complementarán y potenciarán la oferta de servicios y/o recursos como son: formación de profesionales, cuidado y formación del cuidador, desarrollo de la tecnología, potenciación de los aspectos éticos y legales, etc.

El abordaje de cada uno de los recursos se realiza desde el siguiente planteamiento:

- 1) Definición actual del recurso.
- 2) Características del recurso.
- 3) Datos.
- 4) Necesidades futuras del recurso orientadas hacia la atención de la dependencia.
- 5) Conclusiones del recurso y la relación con la aseguradora.

Servicio de ayuda a domicilio (SAD)

Características del recurso

- ▶ Servicio que se presta en el domicilio de la persona.

- ▶ En la actualidad se orienta hacia la realización de tareas domésticas.
- ▶ La mayoría del SAD existente en la actualidad es de titularidad pública (municipal) si bien se presta por empresas privadas. En algunos casos el servicio es prestado por cooperativas, fundaciones y/o asociaciones.
- ▶ En la actualidad existe una atención domiciliaria prestada por personas sin control laboral ni profesionalización.
- ▶ Falta de unificación precio/hora. En algunos ayuntamientos el precio/hora se encuentra por debajo del precio de convenio.
- ▶ Dificultades de profesionalizar el recurso por existir la barrera del precio y la no rentabilidad del concurso (precio/hora por debajo del precio/hora convenio) que impide la penetración de empresas del sector y elimina la competencia.
- ▶ Ausencia de desarrollo del recurso en los últimos años.
- ▶ Falta de complementación (excepto con la teleasistencia domiciliaria) con otros recursos (centros de día, estancias temporales, etc.).
- ▶ Crecimiento del recurso relacionado con la disminución de la intensidad horaria en vez del aumento presupuestario.



| RECURSO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA | DEFINICIÓN | OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN | DATOS MÁS RELEVANTES |
|--|--|---|---|
| <p>SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)</p> | <p>«Programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales consistentes en atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y relaciones con el entorno, prestados en el domicilio de una persona mayor dependiente en algún grado, con el objetivo básico de favorecer el incremento de la autonomía personal en su medio habitual de vida».</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Incrementar la autonomía de la persona mayor dependiente para permanecer en casa el mayor tiempo posible. ▶ Mejorar la calidad de vida a través de cambios conductuales y el fomento de hábitos de vida saludables. ▶ Facilitar la realización de tareas y actividades que no pueda realizar por sí sola, sin interferir en su capacidad de decisión. ▶ Potenciar las relaciones sociales estimulando la comunicación con el exterior. ▶ Aumentar la confianza y seguridad personal. ▶ Potenciar el desarrollo de actividades en casa y entorno comunitario. ▶ Adecuar la vivienda a sus necesidades, mediante reparaciones, adaptaciones y/o instalación de AA.TT. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Índice de cobertura nacional: 2,07% (estimación P. Gerontológico: 8%). ▶ Crecimiento 99-01: 23,5%. ▶ Destinatarios: personas mayores (95%) y discapacitados. ▶ Perfil: mujer, edad 75-80 años, vive sola, dependiente, pluripatología, dificultad en AIVD. ▶ Ámbito: local, gestión privada escasa. ▶ Profesionales: coordinador auxiliares (TS) y auxiliares de ayuda a domicilio (formación no reglada). ▶ Actividades SAD: tareas domésticas (60-70%), cuidados asistenciales (15-25%), compañía (3%). ▶ Intensidad horaria: 16,01 h/mes. <p><i>Atención a personas dependientes con necesidad de atención en otro recurso más apropiado a su nivel de necesidad.</i></p> <p><i>Fuente: IMSERSO</i></p> |

- ▶ Grandes diferencias entre las diferentes Comunidades Autónomas, tanto en precio/hora, población, tipo de cuidados.

Servicio de ayuda a domicilio. Necesidades futuras

Con el fin de poder garantizar un recurso orientado hacia la prestación del seguro de dependencia es necesario que se produzcan algunos de los siguientes cambios futuros:

- ▶ Profesionalización del sector: formación de determinadas categorías, aparición de otras nuevas categorías profesionales, etc.
- ▶ Desarrollo del recurso: aparición de nuevos servicios domiciliarios (alimentación, lavandería, valoración factores riesgo, etc.).
- ▶ Complementación con otros recursos: teleasistencia domiciliaria, contemplada como un recurso más del área sociosanitaria.
- ▶ Regularización del sector: a nivel laboral (convenio), a nivel autonómico y local (definición de condiciones económicas ajustadas a la realidad laboral).
- ▶ Diferenciación de actividades: basadas en la valoración de necesidades y en la intervención sobre factores de riesgo que prevenga la incapacidad.
- ▶ Aumento de la cobertura: como recurso que favorece la permanencia en el domicilio y que hay que potenciar.
- ▶ Coordinación sociosanitaria: valoración profesional única y posibilidades de asignación de recursos (estancia temporal, centro de día, voluntariado, etc.).

- ▶ Establecer mecanismos de cobertura nacional que ofrezcan aseguramiento de la prestación del servicio: desaparición de empresas que no puedan ofrecer esa garantía, creación de grandes grupos, unión de empresas, etc.

- ▶ Elaboración de instrumentos rápidos y sencillos de aplicación de valoración de necesidades para la asignación del recurso.

Servicio de Ayuda a Domicilio y aseguradora

- ▶ Asociación del recurso en otro tipo de pólizas (hogar, coches, salud, etc.) relacionado con siniestros donde se precisa la atención en el domicilio, ante unas determinadas circunstancias y limitado en el tiempo (SAD riesgo).
- ▶ Relación con empresas de acreditada solvencia técnica y con aseguramiento de la calidad.
- ▶ Importancia de la valoración de la necesidad del recurso previa a la asignación del recurso, situación de la vivienda y situación socio-familiar.
- ▶ Valoración positiva de las acciones preventivas incorporadas al recurso (complementación con otros recursos, programas de intervención, etc.).
- ▶ Limitación de la intensidad horaria diaria y semanal (como límite de la necesidad y asignación del recurso).
- ▶ Evaluación continuada de la necesidad del recurso y asignación de nuevos recursos.
- ▶ Evaluación continuada de la empresa prestadora del servicio.

- ▶ Búsqueda de proveedores integrales (para complementación con otros recursos y facilidad en la continuidad del servicio y relación con el cliente)

Teleasistencia domiciliaria (TAD)

Características del recurso

- ▶ Necesidad de inversión tecnológica para la prestación del servicio.
- ▶ Necesidad de volumen de cartera de clientes suficiente para garantizar la inversión tecnológica y de personal necesaria para poder prestar el servicio.
- ▶ La mayoría de la teleasistencia domiciliaria existente en la actualidad está vinculada a concurso público (Diputaciones, Ayuntamientos, FEMP, IMSERSO, etc.) si bien se presta por empresas privadas.
- ▶ Reducido desarrollo del mercado privado.
- ▶ Fundamentalmente relacionado con atención a urgencias.
- ▶ Ausencia de desarrollo del recurso en los últimos años.
- ▶ Asociación de detectores periféricos con la teleasistencia domiciliaria en el último año. Sin valoración actual del resultado por escaso tiempo de utilización.
- ▶ No se considera recurso preventivo. Las actuaciones fundamentalmente se dirigen a la atención de situaciones urgentes y a demanda.
- ▶ La familia es el principal «comprador» del servicio de TAD privado. La persona mayor no lo percibe como necesario.



| RECURSO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA | DEFINICIÓN | OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN | DATOS MÁS RELEVANTES |
|--------------------------------------|---|---|---|
| TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD) | «Servicio preventivo de atención domiciliaria, inmediata y permanente, para la atención de las personas mayores y/o discapacitadas que actúa ante cualquier tipo de situaciones de soledad y/o emergencia, proporcionando y facilitando los recursos necesarios para su resolución.». | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Atención a situaciones de urgencia o necesidad que puedan demandar los usuarios. ▶ Movilización de recursos sociales y sanitarios para la resolución de la urgencia. ▶ Agendas de comunicación, recordatorios, etc. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Índice de cobertura nacional: 1,07%. ▶ Crecimiento 99-01: 61%. ▶ Destinatarios: mayores y discapacitados. ▶ Atención 24 h (con/sin unidad móvil). ▶ Conexión: teléfono, central de TA, unidad de control remoto. ▶ Valoración sociosanitaria de la persona (ficha). ▶ Población atendida: 100.000 usuarios. ▶ Llamadas: petición de ayuda (11%), comunicación de datos (80%), seguimiento usuario (9%). ▶ Petición de ayuda: emergencia sanitaria (35%), soledad (31%), emergencia social (13%), información recursos (8%). <p style="text-align: right; font-size: small;">Fuente: IMSERSO</p> |

Teleasistencia domiciliaria. Necesidades futuras

- ▶ Necesidad de regularización del sector y de igualdad de condiciones de todos los operadores en la presentación del concurso.
- ▶ Necesidad de complementar con otros servicios y/o recursos.
- ▶ Asociación de nuevas tecnologías al servicio.
- ▶ Relación del servicio con otras prestaciones que le den valor añadido.
- ▶ Anexión al servicio de instrumentos de valoración que permitan la detección de factores de riesgo: recurso preventivo.
- ▶ Desarrollo tecnológico de terminales, periféricos, etc. que faciliten la instalación y utilización.

- ▶ Necesidad de realizar estudios de investigación relacionados con el recurso que permitan su evolución.

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y aseguradora

- ▶ La TAD ira asociada como elemento de valor y/o prevención a otros productos en el seguro de Dependencia.

- ▶ Asociación del recurso en otro tipo de pólizas (hogar, coches, salud, etc.) relacionado con siniestros donde se precisa la atención en el domicilio, ante unas determinadas circunstancias y limitado en el tiempo (TAD riesgo).

- ▶ Asociación de la TAD-riesgo y las aportaciones de valor añadido como elemento de diferencia con la competencia.

- ▶ Relación con empresas de acreditada solvencia técnica y con aseguramiento de la calidad.

- ▶ El ámbito deberá ser necesariamente nacional.

- ▶ Utilización de la tecnología asociada a la TAD como mecanismos de prevención y control. Asociación de la tecnología bio-médica al servicio de Teleasistencia Domiciliaria (control de ECG, glucemias, etc.).

- ▶ Complementación con otros recursos (SAD, centro de día, etc.).

- ▶ Utilización de la TAD y su tecnología, como elemento de comunicación entre usuarios y entre empresa y grandes colectivos (programas de intervención, etc.).

- ▶ Evaluación continuada de la empresa

prestadora del servicio.

- ▶ Búsqueda de proveedores integrales (para complementación con otros recursos y facilidad en la continuidad del servicio y relación con el cliente).

Centro de día

Características del recurso

- ▶ El horario de atención y funcionamiento del recurso se realiza durante el día entre las 08.00-20.00 h. Generalmente de lunes a viernes en centros de día monográficos y también en fin de semana en aquellos centros de día ubicados en residencia.

El perfil de usuario que habitualmente acude a los centros es:

- ▶ Personas mayores que, viviendo solos o con familiares, precisan de una intervención terapéutica.

- ▶ Usuarios que son atendidos por sus familiares y el recurso ofrece la descarga y el descanso del cuidador.

- ▶ Usuarios que no pueden ser atendidos durante el día por sus familiares o cuidadores por diferentes problemáticas (trabajo, etc.).

- ▶ Existen distintos modelos de centros de día, que atienden diferentes tipos de población dentro de un mismo centro por lo que es difícil establecer estudios comparativos y propuestas de modelos.

- ▶ El tamaño de los centros es también muy diferente, ya que existen desde centros de día (CD) de 20 plazas a centros de día de 80.

- ▶ El tamaño del centro tiene una gran

relación con el precio, servicios y personal. A mayor tamaño: menor precio/plaza, mayor número de profesionales (categorías) y consecuentemente servicios y un menor número de rotación del personal (jornadas completas).

- ▶ Es un recurso de proximidad, por lo que el ámbito geográfico está limitado.

- ▶ Podemos diferenciar, de manera general, dos tipos de centros de día: el centro de día tradicional donde el perfil de usuario suele ser muy diverso (problemática física, cognitiva y social) y el centro de día monográfico para la atención de personas con deterioro cognitivo, el llamado centro de día psicogerátrico.

- ▶ Los centros de día, como recurso, pueden ubicarse dentro de un centro residencial o bien de manera independiente.

- ▶ En la actualidad no existe una clara definición del perfil de usuario de centro de día, pudiendo encontrarnos en los diferentes centros de día diversas tipologías de usuarios.

- ▶ El transporte tiene una gran repercusión en el precio/plaza.

- ▶ El centro de día, cuando está dotado de servicios y profesionales de manera adecuada, resulta un recurso con un precio elevado.

- ▶ Las rutas de transporte en un centro de día ubicado en una gran ciudad, suponen una problemática asociada por la distancia, tráfico y tiempo que se tarda en llegar al centro y/o domicilio.

- ▶ La falta de definición del modelo de centro de día hace que, en la actualidad, exista discusión sobre si el recur-



| | |
|---|--|
| RECURSO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA | CENTRO DE DÍA |
| DEFINICIÓN | <p>«Servicio socio-sanitario y de apoyo familiar que ofrece durante el día, a través de programas individualizados y previa valoración por el equipo interdisciplinar, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socio-culturales de personas mayores afectadas por diferentes grados de discapacidad física y/o psicosocial, promoviendo la permanencia en su entorno habitual».</p> |
| OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN | <p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantener unas condiciones de vida dignas entre las personas mayores con dependencia, intentando alcanzar el mayor nivel de autonomía posible, y facilitando la continuidad en sus modos de vida, en su medio familiar y/o social. <p>Objetivos específicos</p> <p>Para el usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Recuperar y/o mantener el mayor grado de autonomía posible. ▶ Prevenir el incremento de la dependencia mediante intervenciones rehabilitadoras y terapéuticas. ▶ Participar en programas individuales o colectivos dependiendo de las características físicas y psíquicas de cada anciano. ▶ Ofrecer un marco adecuado donde la participación en las actividades y servicios del centro consiga disminuir la pasividad, y el aislamiento y aumento de su grado de socialización. <p>Para la familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Facilitar el apoyo social y asistencial necesario para continuar con la atención de su persona mayor. ▶ Intervenir sobre el estrés y los conflictos ocasionados por el cuidado permanente de las personas ancianas. ▶ Proporcionar formación de distintos aspectos relacionados con el cuidado del anciano. <p>Para las instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reducir el número de ingresos en el ámbito institucional. ▶ Potenciar de la red comunitaria de servicios sociales. ▶ Servir de apoyo y complemento a los recursos sociosanitarios formales, tales como SAD, TAD, asistencia sanitaria, etc., optimizando al máximo los limitados recursos disponibles y racionalizando el consumo de éstos. |
| DATOS MÁS RELEVANTES | <p>Oferta real</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Públicos: 8.843 plazas (0,13%) ▶ Privados 7.611 plazas (0,11%) ▶ Plan gerontológico: no figuran datos (se recomiendan 97.500 plazas, 1,5%) ▶ Necesidades reales 227.500 plazas (3,5%) ▶ Crecimiento 99-01: 24% ▶ Plazas psicogerítricas: (10-20%) <p style="text-align: right;"><i>Fuente: IMSERSO</i></p> |



so debe ser social o socio-sanitario y donde se pone la barrera para no confundirse con otros modelos de centros sanitarios (hospital de día).

- ▶ En la actualidad no existe temporalidad en el centro de día, siendo permanente la estancia de los usuarios a los que se les adjudique hasta su baja por decisión propia.
- ▶ La estancia que generalmente se ofrece es la de permanencia en el centro de día de lunes a viernes y durante todo el horario que está abierto.

Centro de día. Necesidades futuras

- ▶ Definición del modelo de centro de día, clarificando objetivos, perfil de usuario, servicios y profesionales.
- ▶ Diversificar modelos de centros de día,

orientados hacia una atención social, sociosanitaria, hacia un perfil de usuario con problemática física, cognitiva, etc.

- ▶ Al ser un recurso con zona de influencia definida, sería conveniente la creación de centros de día con un tamaño mayor que pueda ser dividido en para atender poblaciones diferentes, compartiendo espacios de servicios (despachos, administración, cocina, etc.). Orientado hacia la dependencia el recurso deberá tener un objetivo socio-sanitario donde el control de patologías, prevención de incapacidad y programas de rehabilitación tengan un papel importante en el mismo.
- ▶ Diversificar tipos de estancias en función de las necesidades y/o demandas que puedan presentar los usuarios del centro: estancias cortas (medio día, realización de un programa de rehabilitación, etc.), horarios diferentes, etc.

- ▶ Estancias de fin de semana.
- ▶ Posibilidad de poder aprovecharse, de manera esporádica, de estancias de noche (bien en el mismo centro o concertado con algún centro residencial).
- ▶ Establecer nuevas fórmulas de transporte (empresas de transporte que optimicen el vehículo y el conductor, polivalencias, etc.) que faciliten y reduzcan el precio del mismo.

Servicio de Centro de Día y aseguradora

- ▶ Relación con empresas de acreditada solvencia técnica y con aseguramiento de la calidad.
- ▶ Concepto de estancias de estabilización o rehabilitación de procesos para la asignación posteriormente de recursos de menor nivel de intensidad.



- ▶ Centros de día con carácter rehabilitador y asistencial con un objetivo recuperador, potenciador de capacidades residuales y/o prevención de incapacidad.
- ▶ Importancia en el tratamiento, nivel asistencial, categorías de profesionales, objetivos rehabilitadores, etc. por encima del tamaño.
- ▶ Necesidad de contar con centros de día que posibiliten la atención a diferentes perfiles de usuarios, ya sea en el mismo centro o en diferentes.
- ▶ Dada la necesidad de concertación con empresas de ámbito nacional y la dificultad de extensión del recurso, se valorarán las empresas que puedan dar solución a las necesidades que se presenten (concertación, alternativas, etc.).
- ▶ Dada la poca extensión del recurso y la necesidad de dar respuesta a nivel nacional será necesario ofrecer alternativas y/o pago del transporte por parte del usuario.
- ▶ En determinadas poblaciones el servicio de centro de día puede no ser una solución de la que se podrá disponer y se tendrá que recurrir al ingreso residencial como medida alternativa.
- ▶ Podrá complementarse con otros recursos: SAD, TAD, ingresos temporales en residencia, etc.
- ▶ Siendo un recurso de permanencia en el domicilio deberemos asociarle a otras prestaciones: dotación de ayudas técnicas, valoración y adaptación del domicilio que lo favorezca.
- ▶ Utilización del recurso con diferentes opciones de utilización: horario, días, prestaciones, con/sin transporte, etc.
- ▶ Valoración positiva de las acciones preventivas incorporadas al recurso.
- ▶ Evaluación continuada de la necesidad del recurso y asignación de nuevos recursos de mayor intensidad (residencias).
- ▶ Evaluación continuada de la empresa prestadora del servicio.
- ▶ Búsqueda de proveedores integrales (para complementación con otros recursos y facilidad en la continuidad del servicio y relación con el cliente). ■



La función de ARA es la de proveer soluciones ante la complejidad del seguro agrícola en Argentina



entrevista

ARA

(Administradora de Riesgos Agrícolas, S.A.)

Carlos Hoffmann

Gerente de Seguros Agropecuarios.
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada

Daniel Spessot

Gerente de Riesgos Patrimoniales.
La Segunda Cooperativa de Seguros Generales S.A.

La primera tarea de ARA fue la de concienciar a los sectores privados y públicos sobre la importancia de una herramienta que sirve para estabilizar el flujo de fondos del sector agropecuario ante adversidades de tipo climático, y cambiar aquel axioma de que el "seguro es un gasto" para transformarlo en este nuevo concepto de que el "seguro es una herramienta".





entrevista

Carlos Alberto Hoffmann. Nacido en 1965, en Helvecia, SF, Argentina Casado y padre de 3 hijos

- Gerente de Seguros Agropecuarios de Sancor Cooperativa de Seguros Limitada desde el año 1999.
- Desde el año 1994 a cargo del manejo de los ramos agrícolas junto a otros ramos (incendio, seguros técnicos etc) .
- Desde el año '91 al año '94 como Sub-Jefe de Riesgos del Trabajo.
- Docente de la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Agronomía en la Cátedra de Seguros Agropecuarios.
- Participante como disertante en congresos internacionales sobre riesgos agrícolas.
- Participante en el Programa de Formación de Supervisores de Empresas de Seguros del World Bank Institute.

Daniel Enrique Spessot nació en el año 1949, es casado y tiene dos hijos.

- Reside en la ciudad de Rosario (Provincia de Santa Fe) República Argentina
- Actualmente se desempeña como Gerente de Riesgos Patrimoniales de LA SEGUNDA Coop. Ltda. de Seguros Generales.
- En su larga trayectoria dentro de la citada aseguradora (más de 30 años) ha desempeñado distintas funciones vinculadas a los Riesgos Patrimoniales ejerciendo entre otras, la Gerencia Comercial de la citada entidad.
- Es Director de La Segunda Seguros de Personas S.A. y de La Segunda Seguros de Retiro S.A.

ARA (Administradora de Riesgos Agrícolas) nació en el año 2000. ¿Podría relatarnos los antecedentes de esta alianza entre las compañías Sancor, Cooperativa de Seguros Limitada, y La Segunda, Cooperativa Limitada de Seguros Generales? ¿Qué grado de madurez había alcanzado entonces el seguro agrícola en Argentina para alcanzar este acuerdo?

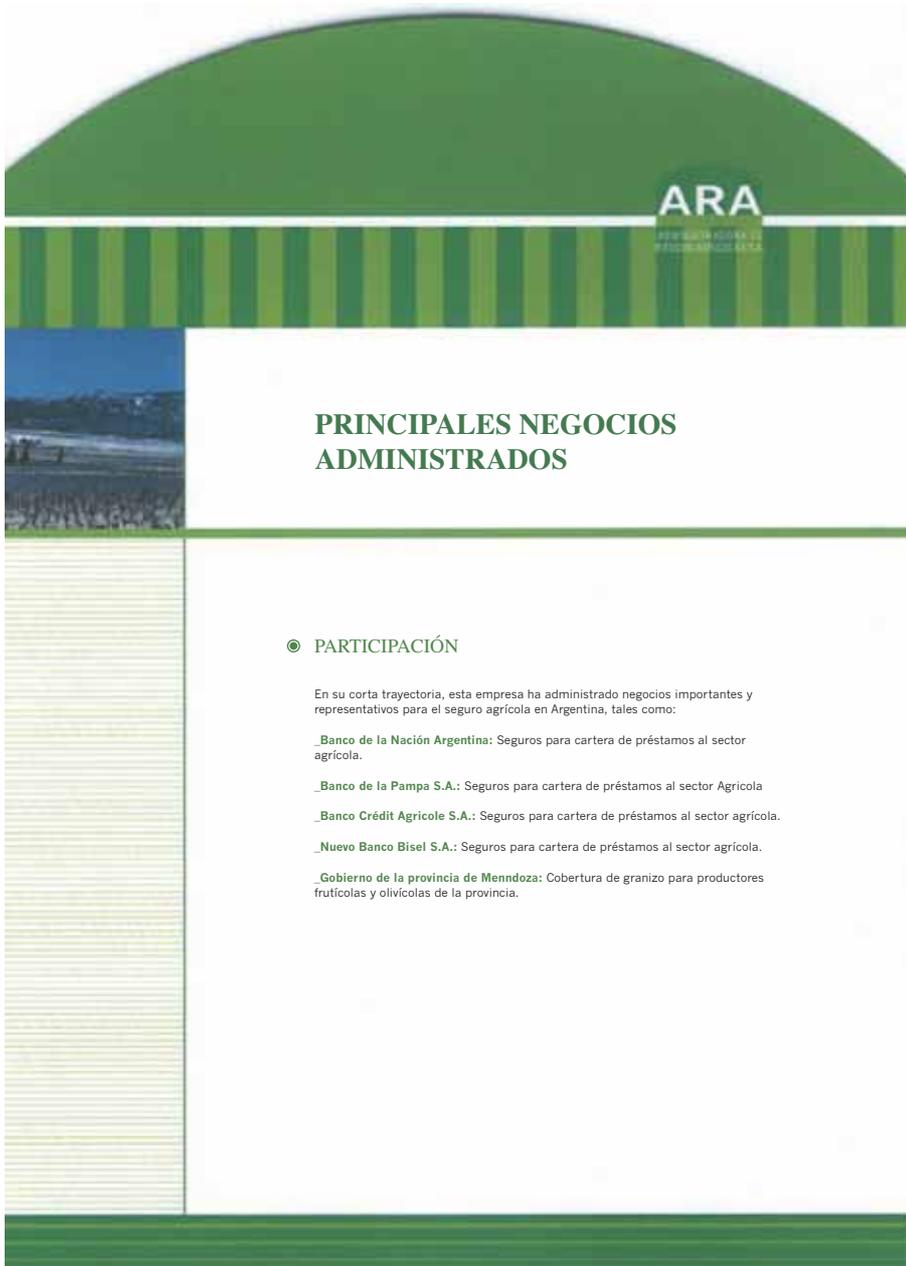
Todo surge como consecuencia de una visión compartida entre las empresas que formamos parte de ARA (La Segunda, Cooperativa Limitada de Seguros Generales, y Sancor, Cooperativa de Seguros Limitada) sobre la importancia que el seguro agrícola adquiriría en nuestro país y sobre la necesidad que existía de una entidad que pudiera satisfacer las necesidades de logística y organización que, tanto entes privados como públicos, podían tener con relación a la complejidad que el seguro agrícola tiene en sí mismo.

En aquel momento tan sólo un 7% aproximadamente de la superficie sembrada en el país contaba con seguros agrícolas y existía una falta de cultura aseguradora muy importante en el sector agropecuario, que hacía bastante difícil aumentar ese porcentaje de adhesión.

Entonces, en el año 2000, dos aseguradoras cooperativas y una sociedad anónima, decidimos unirnos bajo la figura de una empresa de servicios apuntada a brindar asesoramiento, logística y experiencia en el manejo del seguro agrícola.

Así fue cómo La Segunda, La Buenos Aires y Sancor Seguros creamos ARA S.A. (Administradora de Riesgos Agrícolas S.A.). Posteriormente La Buenos Aires se alejaría de la sociedad para quedar solamente las dos aseguradoras coope-

entrevista



PRINCIPALES NEGOCIOS ADMINISTRADOS

● PARTICIPACIÓN

En su corta trayectoria, esta empresa ha administrado negocios importantes y representativos para el seguro agrícola en Argentina, tales como:

_Banco de la Nación Argentina: Seguros para cartera de préstamos al sector agrícola.

_Banco de la Pampa S.A.: Seguros para cartera de préstamos al sector Agrícola

_Banco Crédit Agricole S.A.: Seguros para cartera de préstamos al sector agrícola.

_Nuevo Banco Bisesl S.A.: Seguros para cartera de préstamos al sector agrícola.

_Gobierno de la provincia de Menndoz: Cobertura de granizo para productores frutícolas y olivícolas de la provincia.

rativas, con el 50 % del capital cada una.

¿Cuál es la filosofía de ARA? Si está compuesta por las compañías que actualmente cuentan con el 40% del seguro de granizo en Argentina, ¿qué valor añadido ofrece ARA frente al resto del mercado que vende seguro agrícola en Argentina?

La filosofía ha sido la de brindar servicios al sector agropecuario. Desde esa óptica

la función de ARA es la de proveer soluciones ante la complejidad del seguro agrícola en Argentina, desde el armado de programas (tanto oficiales como privados) hasta el desarrollo de los sistemas logísticos con base en Internet por ejemplo, favorecer la difusión y uso del seguro, y brindar nuestro aporte a toda iniciativa oficial donde prevalezca el seguro agrícola como herramienta.

Nuestra primera tarea fue la de concien-

ciar a los sectores privados y públicos sobre la importancia de una herramienta que sirve para estabilizar el flujo de fondos del sector agropecuario ante adversidades de tipo climático, y cambiar aquel axioma de que el «seguro es un gasto» para transformarlo en este nuevo concepto de que el «seguro es una herramienta».

¿Qué otros modelos de administradores de seguro agrícola en el mundo han podido inspirar para crear ARA? ¿Cuál es la estructura funcional y con qué equipo humano cuenta ARA? ¿Contempla la incorporación de más compañías de seguros argentinas en ARA en el futuro próximo?

Nos hemos basado en modelos que funcionaron en Europa hace algunos años (con sede en Londres), así como modelos de EE.UU. (Rain & Hail).

Actualmente la estructura de ARA cuenta con ocho ingenieros agrónomos trabajando para ella, a tiempo completo, y 23 ingenieros agrónomos a tiempo parcial. Destaca que, en el caso de los empleados a tiempo completo de la empresa, son todas mujeres con vasta experiencia en el manejo de tasaciones de siniestros. ARA S.A. es una empresa abierta y receptiva ante nuevos socios que compartan la filosofía que guió originalmente a Sancor y La Segunda al formarla. En ese caso está abierta a analizar la incorporación de nuevos socios que contribuyan con el objetivo original de creación de la misma.

¿Cómo describiría la frontera entre los negocios por los que compiten los integrantes del pool en su actividad individual y los negocios ya llevados por ARA desde su creación? ARA ha pilotado los proyectos de los seguros para carteras de préstamos al sector agrícola del Banco de la Nación, del



entrevista

Banco de la Pampa, del Banco Crédito Agrícola y el Nuevo Banco Bisel, y el proyecto más reciente, la cobertura de granizo para productores frutícolas y olivícolas de la provincia, es decir Banca y Gobiernos Provinciales han sido sus clientes hasta ahora. ¿Pueden ser los grandes productores, las cooperativas, los distribuidores de insumos, sus futuros clientes objetivo?

La tarea más complicada que tuvimos que encarar fue la de explicar cómo dos empresas que compiten en el mercado de seguros, incluso en el del seguro agrícola, se unían para este nuevo proyecto.

La respuesta fue (y es), que más allá de las cuestiones comerciales nos mueve una misma filosofía sobre los valores humanos (eje fundamental de la empresa cooperativa) y sobre lograr herramientas para el productor agropecuario, que le permita manejar su empresa con previsibilidad -por lo menos de las variables climáticas-.

Los primeros pasos fueron la tarea nada fácil de asesorar al Banco de la Nación Argentina para asegurar su cartera de préstamos, convirtiendo entonces también al seguro agrícola en una herramienta de estabilización de la cartera crediticia; manteniendo al productor agropecuario como sujeto de crédito, ya que ante problemas climáticos que redujeran su producción por debajo de determinados niveles, cancelaba su deuda bancaria a la vez que lo dejaba en buenas condiciones para obtener créditos nuevamente al año siguiente.

Se fueron sumando con el paso del tiempo otros bancos con la misma necesidad (Banco de la Pampa, Banco Bisel, etc.) y empresas privadas proveedoras de insumos (multinationales como Monsanto), por

lo que la operatoria y el sentido de crear esta empresa tomaron real trascendencia.

Nuestra tarea está dirigida a toda empresa o sector oficial que pueda requerir ayuda en la materia y a la que podamos aportarle no solo logística, sino el conocimiento que las empresas dueñas de ARA tienen.

Dada la importancia del sector agrario en Argentina y en el resto de los países de MERCOSUR, pero la muy distinta forma en que están resultando las fórmulas de aseguramiento en cada uno de estos países, ¿hacia dónde puede ir el seguro agrícola argentino si deriva, tanto en volumen como en productos de seguro, desde un mercado actual de USD 100 millones de primas de granizo? ¿Qué ventajas presenta el seguro agrícola libre frente al seguro agrícola parcialmente subvencionado de Chile, Brasil y Uruguay?

En primer lugar el seguro agrícola no tiene subsidios ni en Brasil (aunque hay un proyecto para que los tenga, aún sin aprobar y reglamentar), ni en Uruguay.

Creemos que todas las experiencias son válidas y enriquecedoras, sin embargo, entendemos que el actual volumen de primas en Argentina difícilmente pueda crecer mucho sin una participación estatal que potencie algunas zonas. Desde el sector privado creemos que mucho más no se puede hacer para que estas cifras crezcan, por lo menos al nivel que lo hizo en los recientes años. Entonces apostamos por que el gobierno cree programas con aporte de primas para que aquella cifra sea superada.

En cuanto a los productos, consideramos que no debemos esperar mucho más de los mismos. Solamente puede pensarse que incremente su participación en el

mercado el segmento de las coberturas multirriesgo.

¿Cuándo estima que el sector pecuario estará maduro para abordar el seguro de ganado? ¿Qué evolución prevé? ¿Cuál es la situación actual del seguro de maquinaria agrícola? ¿Puede ser un objetivo de ARA?

El seguro de ganado en Argentina continuará en los próximos años en los niveles actuales. No se prevé gran demanda ni tampoco gran cantidad de ofertas de parte del mercado privado.

Hay muy poca cultura asegurativa en dicho sector, sumada a bajo nivel de mortandad de los planteles ganaderos, lo que hace difícil la expansión de este mercado.

Con respecto a los riesgos de las maquinarias agrícolas, existen hoy en el mercado distintas coberturas de riesgos patrimoniales que el conjunto de aseguradoras que opera en dichos riesgos ya asegura normalmente.

¿Puede explicarnos la experiencia del seguro de granizo para productores fru-



entrevista

tícolas y olivícolas de la provincia de Mendoza? Dado el nivel de siniestralidad que previsiblemente se presentará, alrededor de un 50%, ¿qué cambios son de esperar en esta fórmula de cara a los productores? ¿Qué opinan los principales propietarios de viñedos y bodegas al respecto? ¿Habrán iniciativas similares en otras provincias para las que ARA pujará?

Se trata de asegurar la producción vitícola, olivícola y frutícola de toda una provincia y por ende de los productores de la misma, donde el Gobierno Provincial y las aseguradoras supimos encontrarle la vuelta a un tema tan complejo como el de asegurar los daños económicos a consecuencia de la caída de granizo.

La provincia puso en práctica un programa de defensa activa y pasiva de sus productores:

Defensa activa mediante incentivos para la compra y colocación de malla anti-granizo y con lucha contra tormentas mediante el ataque a las nubes de granizo con yoduro de plata, sembrado en altura mediante aviones que contrató el gobierno de la provincia.

La defensa pasiva consistió en desarrollar un sistema de seguro agrícola para todos los productores adheridos al RUT (Registro de Uso de la Tierra) que creó el gobierno para conocer exactamente cómo está distribuida la producción en Mendoza.

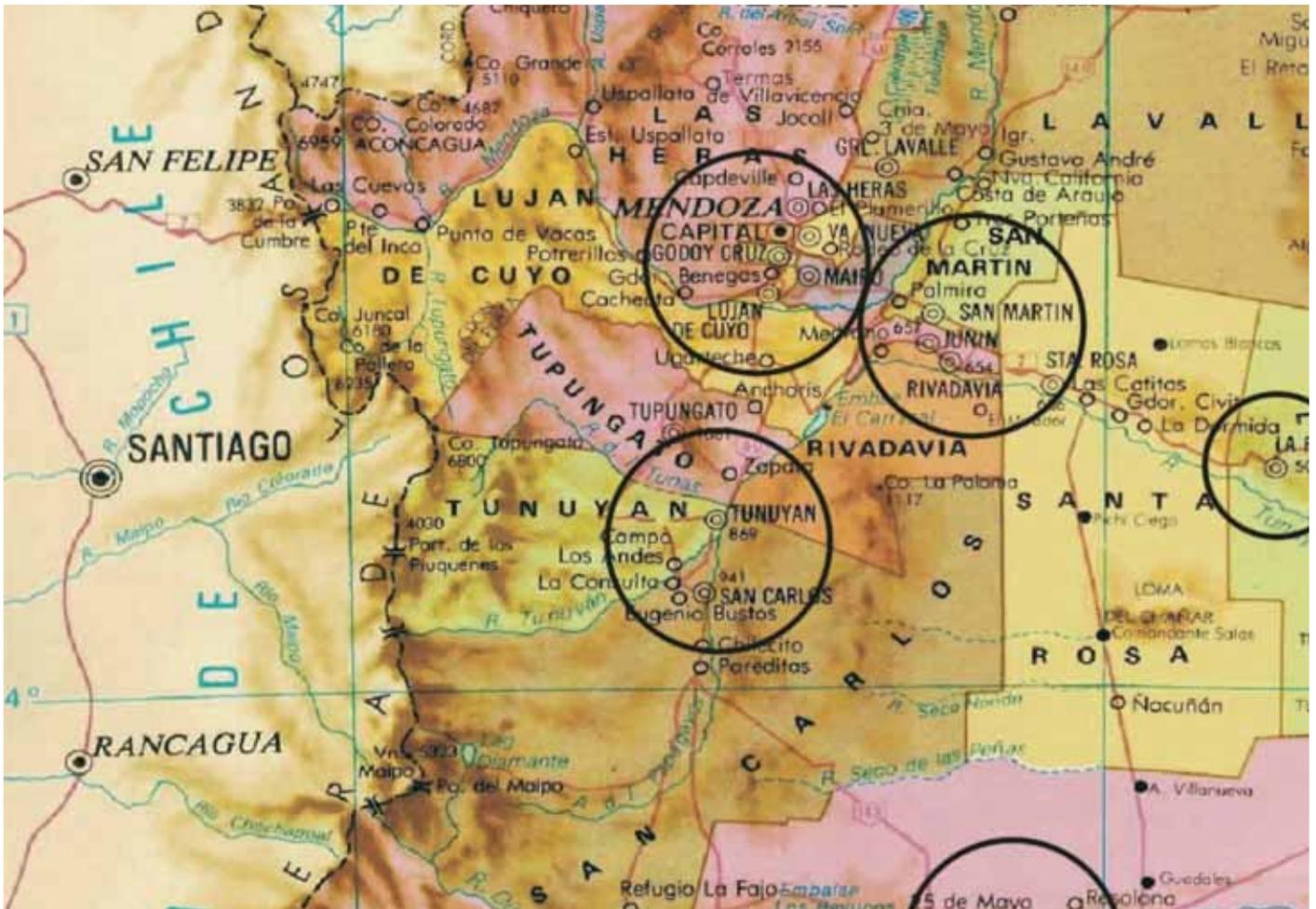
Los fondos de estas tres patas del programa

de sustentabilidad de la producción desarrollado por el gobierno ascendieron a 30 millones de pesos, de los cuales 12 millones estuvieron destinados al seguro agrícola.

La provincia convocó un concurso/subasta, que ganó un Consorcio integrado por La Segunda, Sancor Seguros, San Cristóbal, MAPFRE y Triunfo.

El pilotaje del consorcio estuvo en manos de La Segunda este primer año, siendo rotativa esta responsabilidad por períodos anuales entre ella y Sancor Seguros, quienes tenemos participación mayoritaria en esta operación con el 58% del riesgo.

Este primer año se inscribieron en el RUT 117.000 hectáreas y se aseguraron 11.000 productores frutícolas, lo cual sig-





entrevista



nificó valores a riesgo por ARS 64 millones (EUR 18,30 millones).

Se atendieron 2.000 siniestros y se pagaron indemnizaciones un mes antes de la fecha establecida en condiciones de póliza, por un valor de ARS 4,1 millones (EUR 1,17 millones) a los productores afectados.

ARA es la empresa encargada de la logística de toda la operación. Para llevar adelante semejante desafío se contrató mano de obra local (ocho ingenieros

agrónomos) que desempeñaron en las oficinas locales que la Dirección Provincial de Contingencias tiene en cada oasis en los que está dividida la provincia así como también en la Ciudad de Mendoza, con el objetivo de brindar soporte a los 21 ingenieros agrónomos tasadores que también fueron contratados por ARA para determinar las pérdidas sufridas por cada productor adherido a la operatoria.

Definitivamente ha sido un éxito para nosotros haber logrado unir las necesi-

dades oficiales con la iniciativa aseguradora privada y poder llevar adelante este programa que pretendemos que sea el primero de otras experiencias que queremos repetir en otras provincias argentinas, siempre con la consigna de llevar adelante programas sustentables en el tiempo y que soporten no solamente las inclemencias del clima, sino también los cambios de gobierno.

Actualmente estamos en gestiones para la segunda anualidad del programa, por lo que no están definidos aún los cambios que hay que poner en marcha en el programa para el 2006.

Dentro de los objetivos de ARA, ¿están los productores de commodities o de productos agrícolas de exportación? En el hipotético caso de que el estado subvencionara parte de la prima y la Ley de Emergencias se derogara, ¿considera que todo productor debería tener derecho a una subvención para la prima de seguro?

Alentamos programas con subvenciones del gobierno pero no creemos que la Ley de emergencias deba desaparecer: debe haber complemento entre ambas herramientas ya que el Estado no puede privatizar sus obligaciones.

En cuanto a la obligación de adhesión a los programas que el gobierno desarrolle, nos adherimos a dicho concepto por cuanto eso obligará a las aseguradoras a aceptar el cien por cien de los riesgos sin posibilidad de aplicación de sus políticas de suscripción, ya que hay zonas y producciones difíciles de asegurar, y es allí donde el estado debe aplicar la obligación de asegurar. ■



entrevista

Lucha antigranizo en Mendoza, Argentina.

Balance 2004-2005 realizado la Ministra de Economía del Gobierno de Mendoza, Laura Montero

- El coste medio anual de las campañas de lucha antigranizo en Mendoza de 1999 a 2004, llevadas entonces a cabo por una empresa extranjera, representó unos EUR 5.000.000 y EUR 18,2 por hectárea afectada.
- La lucha antigranizo desarrollada en Mendoza en 2004-2005 con aviones y control técnico local fue presupuestada en unos EUR 3.000.000, pero supuso finalmente un gasto de EUR 1.300.000 y EUR 4,96 por hectárea afectada al optimizar la gestión de los recursos.
- El remanente del presupuesto sirvió para capitalizar el sistema, es decir, adquirir equipamientos como servicios de telecomunicaciones y radares, diversos programas informáticos y reactivos químicos para desarrollar la lucha.
- El Ministerio de Economía de Mendoza ya ha reservado EUR 2.750.000 millones para continuar la lucha activa contra el granizo esta temporada (2005-2006) con aviones propios.
- También se mantendrá el programa de seguro para propietarios de vid y frutas contra el granizo, así como la concesión de subsidios a los préstamos para instalar mallas antigranizo.
- La larga e innovadora experiencia de Mendoza se completa con la investigación científica que se está haciendo con los granizómetros, planchas sensibles al impacto del granizo que permiten, con el análisis estadístico y geográfico adecuado, medir la rentabilidad de la lucha antigranizo.

agenda

CURSOS ORGANIZADOS POR MAPFRE RE (2006)

| Curso | Fecha | Ciudad | País |
|-------------------------------------|-------------|-------------------|-------|
| Primera jornada seguros de personas | 19-21 marzo | Santiago de Chile | Chile |

CURSOS ORGANIZADOS POR ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE (2006)

| Curso | Fecha | Ciudad | País |
|---|-------------|--------|--------|
| Seguridad en el transporte de mercancías peligrosas. El Consejero de Seguridad. | 21-23 marzo | Madrid | España |
| El reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales (R.D. 2267/2004 de 3 de diciembre) | 4-5 abril | Madrid | España |
| Seguridad en el transporte de mercancías peligrosas. El Consejero de Seguridad. | 4-6 abril | Toledo | España |
| Curso práctico de intervención en lucha contra incendios. | 6-7 abril | Madrid | España |
| Herramientas y técnicas para la evaluación de los riesgos ambientales en instalaciones industriales | 19-20 abril | Madrid | España |



Buzón del lector:

Se comunica a todos los lectores de TRÉBOL que se ha habilitado la dirección de correo electrónico trebol@mapfre.com, para canalizar todos los comentarios, sugerencias, cartas y peticiones, hacia la Dirección y Consejo de la revista. Asimismo, se invita a todos los receptores de TRÉBOL a exponer los comentarios que surjan sobre el contenido técnico de los artículos y entrevistas, información que se hará llegar a los autores si se considera conveniente.