



TRÉBOL

Publicación de **MAPFRE RE**

Número 7 - Año III - Abril 1998

SUMARIO

- 1 Editorial.
- 2 La formación de los recursos humanos para las entidades aseguradoras españolas.
- 6 Los centros de investigación en reparación de vehículos y la industria aseguradora.
- 9 Una nueva política de servicios para el tratamiento técnico de los riesgos industriales.
- 10 Capacidad, solvencia y algo más.
- 11 Noticias.
- 12 Agenda.

Hemos querido dedicar el séptimo número de nuestra publicación a un monográfico sobre servicios aseguradores y reaseguradores. Sin pretender acaparar la gran variedad existente en la oferta y demanda de estos servicios, hemos reunido cuatro artículos que, en nuestra opinión, presentan, desde distintos ángulos, ejemplos muy actuales de acciones dirigidas a complementar la actividad puramente financiera que, tanto el seguro como el reaseguro, desempeñan en nuestra sociedad.

El primer artículo versa sobre la necesidad de formación para el sector asegurador en España. El autor explica cómo la evolución tecnológica y los nuevos sistemas de gestión han exigido un cambio profundo en la formación especializada de los empleados del sector asegurador. A las necesidades propias del mercado se unen las nuevas regulaciones que estipulan las cualificaciones profesionales mínimas para el desarrollo de la actividad en España. Aporta un cuadro muy útil en el que se detallan las distintas ofertas que en el plano académico existen en España.

Frente a la tradicional oferta de capacidad de reaseguro a las entidades aseguradoras, el concepto de solvencia del reasegurador, ratificado por los análisis que efectúan las agencias internacionales de clasificación especializadas en la materia, no es en sí suficiente para hacer frente a las demandas de servicios requeridos por las entidades aseguradoras. La formación en áreas tales como el control de riesgos, el análisis de suscripción, la formación técnica, las redes comerciales, la gestión ad-

ministrativa y la informática es la base del servicio que los reaseguradores de prestigio están ofertando a sus clientes. El artículo que presentamos describe brevemente la evolución de la oferta reaseguradora hacia estos parámetros.

La importancia de la labor desarrollada por los centros de investigación en reparación de vehículos y su estrecha relación con la industria aseguradora se ponen de manifiesto en el tercer artículo que presentamos. El autor destaca las consecuencias positivas de la realización en común de proyectos de colaboración de esta índole. Entre los resultados que se obtienen del análisis de los daños materiales producidos por accidentes de tráfico y su reparación, destacan, por su pragmatismo, la formación de expertos tasadores, la investigación sobre la reparabilidad del vehículo, la creación de una base de datos para la correcta tarificación de los seguros y los baremos de tiempos de reparación y sustitución de piezas. El autor destaca la experiencia de CESVIMAP en esta actividad e incorpora una relación de los 19 centros de investigación especializados existentes en el mundo.

El último artículo contribuye con ciertas reflexiones al tradicional debate de cómo dar un valor añadido a la gestión de las compañías aseguradoras que facilite el desarrollo necesario para su supervivencia y diferenciación. El autor incide en la necesidad de profundizar en los conocimientos técnicos para conseguir unos índices de siniestralidad soportables en un entorno económico tan competitivo como el actual.

La formación de los recursos humanos para las entidades aseguradoras españolas

Miguel Ángel Martínez Martínez
Fundación MAPFRE Estudios

La evolución tecnológica y los nuevos sistemas de gestión exigen una adecuación de las aptitudes profesionales de quienes entran a trabajar en el sector y la implantación de mecanismos de formación continua para el personal que faciliten su actualización.

Todos los estudios empresariales sobre los factores más importantes que determinan la capacidad empresarial de una entidad coinciden en destacar la especial transcendencia que tienen los recursos humanos como parte importante de su potencial competitivo.

El sector asegurador español está sufriendo una intensa dinámica de cambio, ya que, en primer lugar, se ve sometido a un proceso de concentración de compañías (en 1986 eran 522 las entidades existentes y en 1996 se redujeron a 398), en segundo lugar, da cobertura a los nuevos y crecientes riesgos de la sociedad española y, en tercer lugar, aumenta el valor relativo de su importancia frente al PIB, aún con un 4,8% frente a la media europea del 7,1% en 1995.

La evolución tecnológica y los nuevos sistemas de gestión exigen una adecuación de las aptitudes profesionales de quienes entran a trabajar en el sector y la implantación de mecanismos de formación continua para el personal que faciliten su actualización.

En lo que respecta al empleo, el sector asegurador en España daba trabajo directamente a más de 48.000 personas a 31 de diciembre de 1996; esta cifra al menos se duplica si se incluyen intermediarios y otros empleos indirectos. Pese a la recesión vivida en los años 1993/1994 y al impacto de la tecnología informática, el seguro ha seguido demandando puestos de trabajo con un crecimiento medio del 1,4% en los últimos dos años.

Para dar respuesta a estas circunstancias, nuestro país ha padecido, hasta hace muy poco, una crónica falta de formación especializada dirigida a los empleados del

sector. Apenas la carrera de Ciencias Actariales y alguna otra disciplina aseguradora eran los únicos escalones universitarios de la formación superior; las propias entidades de seguros y algunas instituciones especializadas han llevado a cabo las tareas de formación y adecuación profesional en sus contenidos técnicos, de gestión y, más en particular, en la vertiente comercial, especialmente importante para los agentes de seguros.

No obstante lo anterior, legisladores y autoridades en España han tratado de situar la formación en un primer plano de las exigencias normativas. Así la vigente Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado pide en su articulado una determinada cualificación profesional a sus directivos, obtenida a través de un «título superior universitario de grado de licenciatura en ciencias jurídicas, económicas, actuariales y financieras, administración y dirección de empresas o en materia específica de seguros privados», añadiendo la experiencia como ingrediente necesario para ejercer la profesión.

Otras exigencias semejantes se incluyen en la Ley de Mediación en Seguros Privados. Tanto en este caso como en el anterior, el legislador incluyó una previsión sobre «titulaciones específicas de seguros privados» como una alternativa a la formación universitaria convencional.

Por último, también recogemos en la Figura 1 la normativa que sobre política de formación de personal reconoce el actual Convenio Colectivo sectorial, al obligar a empleadores y empleados de seguros a una dedicación mínima para la formación continuada.

Sindicatos, gobiernos y patronal aseguradora han llevado a cabo es-



EXIGENCIAS MÍNIMAS DE FORMACIÓN EN ESPAÑA PARA EL SEGURO
<p>Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado (30/1995), de 8 de noviembre. Art. 15.2. Cualificación de los directivos como exigencia para una dirección efectiva de las entidades.</p>
<p>Ley de Mediación en Seguros Privados (9/1992), de 30 de abril. Arts. 15 y 16. Se establece como requisito para ejercer la correduría en seguros un diploma de «mediador de seguros titulado», obtenido por homologación de conocimientos o a través de licenciaturas o del primer ciclo en materias específicas de seguros privados.</p>
<p>Convenio Colectivo del Sector de Seguros (BOE núm. 33), de 7 de febrero de 1997. Arts. 27 y 28. Plantea la necesidad de la formación continuada y configura los criterios de su actuación. Exige un tiempo mínimo de 20 horas de formación por empleado y año en la jornada de trabajo de los empleados sujetos al convenio. En algunos casos particulares (art. 14.5) se puede extender a 50 horas.</p>

Figura 1

tudios sectoriales, explorando la importancia de cada ámbito de formación y buscando los ingredientes más importantes para su diseño, tanto en sus aspectos generales como en otros más especializados.

El cuadro de la Figura 2 refleja las respuestas más significativas del informe para el colectivo de «directivos» y «técnicos», destacándose la trascendencia dada a «las materias comerciales, las habilidades directivas y otras de carácter especializado». Las ayudas comunitarias de los programas educativos del FORCEM han supuesto un importante impulso para la formación empresarial en este campo profesional, al subvencionarse directamente las activida-

al ámbito funcional de las tareas de conocimiento afectadas, encontramos que el seguro debería ser tratado sistemáticamente desde tres grandes orientaciones académico-profesionales: actuarial, económico-empresarial y jurídicas.

La formación buscada ha de responder a estas necesidades, a su vez, desde tres niveles de aplicación: en primer lugar, el **técnico-profesional**, específico para cada ramo y grupo de trabajadores; en segundo lugar, el de las enseñanzas de **postgrado** y de actualización continua, adaptadas a la evolución del desarrollo individual o colectivo de técnicos y directivos en ejercicio y, por fin, en tercer lugar, el de **gra-**

INGREDIENTES DE FORMACIÓN MÁS IMPORTANTES PARA EL SECTOR		
	Directivos	Técnicos
Conocimientos	Mejora de procesos de gestión Comercialización Finanzas	Mejora de procesos Conocimiento de mercados Conocimiento de productos Legislación
Habilidades	Toma de decisiones Estrategias Uso del tiempo Relaciones interpersonales Orientación al cliente	Toma de decisiones Organización del trabajo Trabajo en equipo Liderazgo Dirección de recursos humanos Atención al cliente

Fuente: Comisión Paritaria Sectorial de Formación Continua. Abril 1997

Figura 2

des organizadas en el seno de las propias compañías.

A la hora de diseñar cualquier programa educativo y atendiendo

do universitario, para la formación superior básica de los futuros cuadros de gestión de las entidades y operadores de seguros (véanse las

tipologías de la oferta incluidas en la Figura 3).

Para el nivel técnico-profesional existe una cierta oferta de los cursos presenciales de ciclo corto o de seminarios, adaptados a cada ramo y especialidad técnica e impartidos por diversas instituciones especializadas, por las universidades, por las propias compañías y por las entidades de reaseguros.

Destacamos en segundo lugar la formación a distancia, hoy ofertada en España con carácter de especialidad profesional (con o sin diploma universitario) y a la que, por su flexibilidad y posibilidades de extensión territorial, auguramos un gran futuro.

Estas posibilidades, que han caracterizado la oferta de seminarios y cursos técnico-profesionales, no han tenido continuidad, salvo la excepción actuarial, con una rigurosa y especializada formación universitaria. El seguro, sin embargo, precisa de la investigación para el desarrollo de sus bases técnicas, jurídicas y para la administración de sus empresas, al tiempo que buenos profesionales formados en esas áreas.

Esta situación ha comenzado a cambiar en España, tanto en el caso de las carreras universitarias de grado, como en el de la formación superior de postgrado, impartida a los ya titulados.

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, en el panorama español han surgido cursos máster (universitarios o no) que pretenden sistematizar las enseñanzas de postgrado actualizándolos a las necesidades del mercado asegurador y de la gerencia de riesgos.

Las enseñanzas universitarias de grado en ciencias actuariales y financieras se han extendido a ocho universidades españolas con el fin de formar a los técnicos-actuarios que garanticen la correcta aplicación de las bases técnicas del negocio. Durante años éste ha sido el único ejemplo de formación universitaria en seguros.

La oferta de formación universitaria cambió esencialmente merced a la iniciativa de la Fundación MAPFRE Estudios, acogida e impulsada por la Universidad Pontificia de Salamanca, para crear en Madrid la primera Facultad de Ciencias del

**OFERTA MÁS SIGNIFICATIVA DE
LA FORMACIÓN PARA EL SECTOR ASEGURADOR EN ESPAÑA**
Escuelas de seguros, entidades de seguros, entidades de reaseguros y universidades

NIVELES	CONTENIDO Y CARÁCTERÍSTICAS	INSTITUCIONES MÁS REPRESENTATIVAS
I. TÉCNICO-PROFESIONAL <u>Nacional</u>	Seminarios diversos: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades directivas. • Productos. • Ventas y marketing. • Gestión de siniestros. • Ramos de negocio, etc. 	INESE ICEA Fundación MAPFRE Estudios Instituto de Actuarios AIDA Entidades de seguros Entidades de reaseguros Universidades
<u>Internacional</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del seguro en el ámbito técnico e internacional 	INESE Fundación MAPFRE Estudios
II. TÉCNICO-PROFESIONAL A DISTANCIA <u>Formación a distancia</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Principios básicos • Ramos y productos • Comercialización • Gerencia de riesgos 	ICEA Fundación MAPFRE Estudios
III. CURSOS DE POSTGRADO <u>Entidades privadas de formación</u> Máster en dirección aseguradora Másteres técnicos en seguros Másteres en dirección de empresas de seguros	2 años, 900 horas. 3 especialidades 1 curso (250-300 h) 5 especialidades 1 o 2 cursos (250-350 h) 6 especialidades	ICEA, Madrid INESE, Madrid y Barcelona INESE, Madrid y Barcelona
<u>Universidades</u> Máster en seguros Master en Dirección Empresas Aseguradoras Master Universitario en Gerencia de Riesgos y Seguros Master Universitario en Práctica Actuarial	1 curso, 2 especialidades 1 curso - 400 horas 1 curso - 450 horas 1 curso - 520 horas	Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona Universidad Pompeu y Fabra. Instituto de Educación Continua, Barcelona Universidad Pontificia de Salamanca. Fundación MAPFRE Estudios, Madrid Universidad Pontificia de Salamanca. Fundación MAPFRE Estudios, Madrid
IV. GRADO UNIVERSITARIO Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras	2º ciclo. 2 años. 160 créditos.	Universidad Complutense de Madrid Universidad Pontificia Comillas, Madrid Universidad de Alcalá de Henares, Madrid Universidad del País Vasco, Bilbao Universidad de Barcelona Universidad de Málaga Universidad de Valencia (en preparación) Universidad Pontificia de Salamanca. Fundación MAPFRE Estudios. Madrid (en preparación)

Figura 3



OFERTA MÁS SIGNIFICATIVA DE LA FORMACIÓN PARA EL SECTOR ASEGURADOR EN ESPAÑA: Escuelas de seguros, entidades de seguros, entidades de reaseguros y universidades		
NIVELES	CONTENIDO Y CARÁCTERÍSTICAS	INSTITUCIONES MÁS REPRESENTATIVAS
Diplomatura Universitaria en Ciencias Empresariales y Graduado Técnico en Ciencias del Seguro	Primer ciclo. Doble titulación. 3 años. 207 créditos.	Facultad de Ciencias del Seguro y la Empresa. Universidad Pontificia de Salamanca y Fundación MAPFRE Estudios. Madrid
Diplomatura Universitaria en Ciencias Empresariales	Primer ciclo. Título único. 3 años. 207 créditos. Título especializado en gestión aseguradora.	Centro Universitario de Estudios de Administración de Empresas Universidad Politécnica de Cataluña y Winterthur. Barcelona
Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas y Graduado Superior en Ciencias del Seguro	Segundo ciclo. Doble titulación. El alumno cursa los dos ciclos en cinco años (3+2), con un total de 360 créditos.	Facultad de Ciencias del Seguro y la Empresa. Universidad Pontificia de Salamanca y Fundación MAPFRE Estudios. Madrid
Licenciatura en Derecho. Especialidad Aseguradora.	Primero y segundo ciclos. Título oficial especializado en Derecho y Gestión aseguradora. Cinco años. 345 créditos.	Facultad de Ciencias del Seguro y la Empresa. Universidad Pontificia de Salamanca y Fundación MAPFRE Estudios. Madrid (en preparación)

Figura 3

Seguro y de la Empresa en España. Este centro imparte en la actualidad, junto a otros cursos de postgrado, estudios universitarios con los cuales los alumnos consiguen simultáneamente una doble titulación (licenciatura y diplomatura oficiales en Ciencias Empresariales y los títulos propios superior y medio en Ciencias del Seguro) a lo largo de cinco años de estudios. La institución, creada en 1989, ha graduado este curso a su quinta promoción y pondrá en marcha en próximos cursos las enseñanzas jurídicas (licenciado en Derecho, especialidad aseguradora) y técnicas (licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras) que completen la oferta singular de esta facultad.

Esta experiencia ha sido acompañada en el campo universitario con la constitución en Barcelona del Centro Universitario de Estudios de Administración de Empresas, patrocinado por Winterthur, creado en 1997 con un título de diplomatura en Ciencias Empresariales espe-

cializado, que incluye diversos bloques optativos para las materias aseguradoras.

Estas novedades en el campo de la formación superior, sin duda, contribuirán a la rápida integración de promociones de los titulados al sector asegurador y a su mejor adaptación en las entidades con un menor despilfarro del potencial de los recursos humanos del sector.

Es de esperar que la formación de grado y la de postgrado se caractericen por su respuesta dinámica a las necesidades del seguro, tanto en lo que concierne al perfil de los estudios como al modo de adquirir y practicar sus conocimientos. Para ello el sector asegurador no puede estar ausente en este proceso de acercamiento y debe colaborar con la universidad para que al rigor teórico de las enseñanzas se añada su propia visión de la praxis del negocio. Ello será su mejor aportación a la formación y también su principal apuesta estratégica de futuro.

Los centros de investigación en reparación de vehículos y la industria aseguradora

Ignacio Juárez
CESVIMAP, S. A.

Si la forma de llevar a la práctica el producto de estos centros se hace con rigor, con seriedad y con el apoyo decidido y constante de la dirección de las compañías de seguros, el resultado debe quedar plasmado en la reducción de los costes siniestros.

Actualmente existen en el mundo 19 centros de investigación (véase la Figura 1) en reparación de automóviles que son propiedad o están participados por compañías de seguros especializadas en este riesgo. Esto no es una casualidad, la razón estriba en que la reparación de los daños producidos por accidentes representan un porcentaje muy importante del dinero que las compañías de seguros pagan por siniestros.

MIEMBROS DEL RCAR	
País	Centro
Alemania	AZT
Alemania	KTI
Argentina	CESVI Argentina
Australia	NRMA
Brasil	CESVI Brasil
Canadá	Manitoba Public Insurance Corp.
Canadá	Insurance Corp. of British Columbia
Corea	Kidi-Kart
España	Centro Zaragoza
España	CESVIMAP
Estados Unidos	I.I.H.S.
Estados Unidos	State Farm Insurance Companies
Estados Unidos	Tech-Cor Inc.
Finlandia	VAT
Italia	Cestar
Japón	The Jiken Center
Noruega	Biłskadekomiteen
Reino Unido	Thatcham
Suecia	Folksam Auto

Figura 1

Estos centros, pertenecientes a 14 países, están agrupados en el **Research Council for Automobile Repairs (RCAR)**, que tiene como objetivo principal «elevar el nivel de seguridad, de calidad, de concepción y de métodos de reparación de los vehículos para reducir los costes de la industria aseguradora y de los usuarios de los automóviles». La materialización de esta idea en cada centro y en cada país viene determinada por las peculiaridades de los distintos mercados y por la composición de su siniestralidad (para unos será más importante el robo, para otros los daños parciales, para un tercero los daños personales, etc.), pero sin olvidarse de ese enfoque.

Los resultados de la investigación y experimentación son posteriormente trasladados a la industria aseguradora, que los utilizará en sus departamentos técnicos, bien para adoptar decisiones estratégicas (tarificación, selección de riesgos), o bien para las indemnizaciones por daños.

El estudio de los daños materiales de los vehículos y de su reparación recibe una atención especial, puesto que tienen un peso relativo importante en la siniestralidad y los resultados de esta investigación pueden llevarse inmediatamente a la práctica. La formación de los expertos o peritos que tienen que valorar el coste de las reparaciones, la producción de instrumentos que les faciliten esta labor (por ejemplo, baremos de tiempos de sustitución o reparación de piezas, tiempos y materiales de pintura, etc.) o el establecimiento de un sistema de información y de consultoría inmediata y permanente son algunas de las manifestaciones de ese aprovechamiento.

Si la forma de llevar a la práctica el producto de estos centros se hace con rigor, con seriedad y con el apoyo decidido y constante de la dirección de las compañías de seguros, el resultado debe quedar plasmado en la reducción de los costes siniestros; de otro modo no se comprendería la existencia de estos centros, su crecimiento y la aparición de otros nuevos.

LA EXPERIENCIA DE MAPFRE: CESVIMAP

Por iniciativa de MAPFRE Mutua- lidad se creó en 1983 el Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP). Lo que comenzó siendo una aventura apasio- nante que ocupaba a ocho personas es hoy una empresa con más de 180 empleados y tres centros de trabajo (Ávila, Majadahonda y Alcalá de He- nares). El trabajo llevado a cabo por estos centros, en permanente y con- tinua coordinación con el Área de Daños Materiales de MAPFRE Mu- tualidad, ha tenido y tiene resulta- dos positivos para esta área.

La investigación y experimenta- ción en reparación de vehículos y la posterior difusión de los resultados obtenidos a cuantas personas, em- presas y entidades los requieran, constituye uno de los objetivos fun- damentales de CESVIMAP. Por tal ra- zón y para promover la formación de personas con o sin experiencia en el campo de la reparación y perita- ción de daños en automóviles, CES- VIMAP ha creado diferentes cursos que intentan dar respuesta a las ne- cesidades de los colectivos interesa- dos en estas materias.

Los cursos CESVIMAP son emi- nentemente prácticos, avalados por su propia experiencia en el campo de la reparación del automóvil du- rante más de quince años. Los nu- merosos cursos que se imparten, orientados hacia una especialización técnica de los asistentes, pueden ser de temario cerrado o responder a las necesidades de colectivos determi- nados cuyas necesidades de capaci- tación se vayan estudiado previa- mente. Para ello, se cuenta con el apoyo de los más modernos medios audiovisuales e informáticos, un

equipo de monitores altamente cua- lificados y la documentación desa- rrollada por CESVIMAP a partir de la investigación en reparación de auto- móviles.

Además del aula de informática, dotada de ordenadores individuales para cada asistente, en los que se desarrollarán los contenidos nor- mativos más novedosos, se dispone de aulas-taller para cada curso, ais- ladas acústicamente. Dichas aulas están destinadas exclusivamente a la impartición de clases prácticas y garantizan los mayores niveles de seguridad, confort y aprovecha- miento.

LA FORMACIÓN EN CESVIMAP

La formación que imparte CES- VIMAP surge de los campos de in- vestigación en los que centra su trabajo: carrocería, pintura, electro- mecánica, motocicletas, vehículos industriales, peritación, organiza- ción del taller y reconstrucción de accidentes de tráfico.

En carrocería, el curso de «Repa- raciones de carrocerías de automó- viles» aborda los conocimientos más útiles y rentables para conocer en profundidad los equipos de sol- dadura, así como la reparación y sustitución de diferentes elementos.

De igual modo, se imparte for- mación en «Bancadas y estiraje», con el fin de que, ante una deforma- ción estructural, se planteen co- rrectamente los tiros y contratiros necesarios para conformar un vehí- culo. Para este fin se utilizan las bancadas más novedosas y repre- sentativas del mercado.

El curso de «Soldadura y métodos de ensamblaje» ofrece amplios cono- cimientos sobre los diversos tipos de modalidades existentes: soldadura por puntos de resistencia, soldadura MIG/MAG y soldadura blanda de estaño/plomo. Asimismo se estudian los adhesivos estructurales utilizados en la reparación de carrocerías.

También dentro del campo de ca- rrocería, el «Curso para técnicos de estaciones de ITV» cumple el objetivo de verificar, ante una reparación de elementos estructurales en la carro- cería de un vehículo, la estructura y cotas de dirección de la misma.

En pintura se analizan los dife- rentes procesos de pintado, junto con los más novedosos equipos y herramientas utilizados para efec- tuar un trabajo de calidad. El «Curso práctico de pintura para operarios» estudia todos los posibles productos y métodos empleados en el pintado de vehículos, haciendo especial hin- capié en el control de calidad.

Una parte muy importante de es- te campo es la «Reparación, pintado y acabado de plásticos», que se estu- dia con el fin de reparar -cuando no sea necesaria su sustitución- los ele- mentos plásticos que incorporan los vehículos. Este conocimiento se es- pecializará en el «Curso avanzado en la reparación de elementos plás- ticos», que, dirigido a profesionales con experiencia, les formará en las últimas innovaciones tanto en mé- todos y productos, como en herra- mientas y técnicas de trabajo que mejoren la calidad en la reparación de elementos plásticos.

En todos los cursos se realizan prácticas individualizadas de los di- ferentes métodos empleados.

El campo de electromecánica, y dado que los componentes electró- nicos son cada vez más numerosos en un automóvil, ofrece formación en «Sistemas de frenado ABS», así como una «Introducción a la elec- tromecánica del automóvil», que constituyen una clave básica en el manejo de estos componentes.

En los cursos de motocicletas se imparten los conocimientos neces- sarios tanto para peritar los sinies- tros en este tipo de vehículos, co- mo para reparar las partes que resultan más frágiles en dichos si- niestros.

Los vehículos industriales tam- bién son una inquietud en CESVI- MAP, por lo que la formación com- prende desde la peritación de da- ños materiales en este tipo de vehículos hasta su pintado y acaba- do final.

En peritación se imparte el curso de «Iniciación para peritos tasadores de automóviles», dirigido hacia aque- llas personas que no poseen expe- riencia en la valoración de siniestros en vehículos y en el que se estudian los más novedosos equipos y méto- dos de diagnóstico y reparación. El cur- so de «Actualización para peritos ta-

sadores de automóviles» se orienta hacia aquellas personas con experiencia para prepararlas en las nuevas tecnologías de valoración.

El curso de «Organización del taller de chapa y pintura» ofrece la formación necesaria relativa al análisis descriptivo y mejora del funcionamiento del taller, para elevar la calidad en el servicio y la rentabilidad en la gestión. Con este fin, se plantea una determinada distribución de los espacios, de las secuencias y flujos de trabajo, de las áreas del taller, así como de los equipamientos y operarios necesarios.

Por último, la «Reconstrucción de accidentes de tráfico» facilita una metodología completa para reconstruir un siniestro, incluyendo la toma de datos y las claves para averiguar cómo y por qué se produjo el mismo. De igual forma se imparten diferentes niveles según las personas a las que va dirigido, su experiencia y conocimientos.

La formación, en definitiva, cierra el círculo abierto con la investigación, puesto que viene a satisfacer las necesidades de conocimiento detectadas en los colectivos de peritación y reparación de daños en automóviles.

PROGRAMA DE CURSOS CESVIMAP 1998
<ul style="list-style-type: none"> • Carrocería: <ul style="list-style-type: none"> – Reparaciones de carrocerías de automóviles. – Bancadas y estiraje. – Soldadura y métodos de ensamblaje. – Curso para técnicos de estaciones de ITV
<ul style="list-style-type: none"> • Pintura: <ul style="list-style-type: none"> – Curso práctico de pintura para operarios – La rentabilidad en el área de pintura – Reparación, pintado y acabado de plásticos – Curso avanzado en la reparación de materiales plásticos
<ul style="list-style-type: none"> • Electromecánica: <ul style="list-style-type: none"> – Sistemas de frenado ABS – Introducción a la electromecánica del automóvil
<ul style="list-style-type: none"> • Motocicletas: <ul style="list-style-type: none"> – Peritación y reparación de motocicletas
<ul style="list-style-type: none"> • Vehículos industriales: <ul style="list-style-type: none"> – Pintado de vehículos industriales – Peritación de vehículos industriales
<ul style="list-style-type: none"> • Peritación: <ul style="list-style-type: none"> – Actualización para peritos tasadores de automóviles – Iniciación para peritos tasadores de automóviles
<ul style="list-style-type: none"> • Organización: <ul style="list-style-type: none"> – Organización del taller de chapa y pintura
<ul style="list-style-type: none"> • Reconstrucción de accidentes de tráfico (RAT): <ul style="list-style-type: none"> – Toma de datos en la reconstrucción de accidentes de tráfico – Reconstrucción de accidentes de tráfico – Curso superior de reconstrucción de accidentes de tráfico

Figura 2

Una nueva política de servicios para el tratamiento técnico de los riesgos industriales

Juan L. Román

ITSEMAP Servicios Tecnológicos MAPFRE, S. A.

La política tradicional para el tratamiento técnico de los riesgos industriales parece estar llegando a su fin. Dicha política, basada normalmente en la realización de sucesivas y periódicas inspecciones, resulta cada vez más difícil de mantener, en un entorno asegurador cada vez más agresivo comercialmente, con las tasas en caída casi libre y en el que el asegurado se ha convertido en cliente, en un mercado con exceso de oferta en el que empieza a no estar dispuesto a aceptar condiciones por parte de su compañía y, en algunas ocasiones, ni siquiera a escuchar sus recomendaciones.

Esta situación hace que nos encontremos en un escenario, que todo indica se va a prolongar, en el que los descensos de tasas reducen de manera significativa los márgenes para cualquier actuación técnica, pero en el que, si ésta se abandona o simplemente se relaja, la siniestralidad tenderá a subir inexorablemente. Pareciera existir, en este sentido, una ley de hierro que establece la proporcionalidad inversa entre evolución de las tasas y evolución de los PML (Probable Maximum Loss) correspondientes.

El asegurado, por otra parte, cada vez es más consciente de su recién estrenado papel de cliente, de que las compañías sobreviven gracias a él y no al revés necesariamente. Y como tal exige, pero no acepta exigencias.

El escenario no puede ser más preocupante y, desde luego, no parece que las estrategias tradicionales vayan a resultar muy útiles, ni siquiera posibles de plantear, para romper este círculo vicioso que puede arrastrarnos al descalabro en los resultados técnicos de los próximos años.

Tal vez bastará esperar, como en otras ocasiones, a que pase la marea del exceso de capacidad y las aguas vuelvan a su cauce, pero la actual situación y la previsible evolución a

corto plazo de los mercados financieros parecen indicar que en esta ocasión la marea puede prolongarse más de lo acostumbrado. No parece que esperar y ver sea, por tanto, la mejor estrategia.

Pero, ¿se puede aumentar la tensión técnica sobre el asegurado? La respuesta parece ser claramente no. Como ya hemos comentado, el asegurado-cliente empieza a no aceptar ninguna recomendación –aunque sea velada– por parte de su compañía para mejorar sus condiciones de seguridad. Es más, alguien podría incluso decir que está aún por verse cuánto tiempo va a seguir permitiendo nuestras visitas de inspección, que ¡sólo le hacen perder tiempo!

Baste preguntarnos cuántas veces dejaríamos que nos visitara el director de nuestro banco para verificar que nuestra situación financiera sigue siendo satisfactoria, para encontrarnos de frente con la dolorosa, y tal vez irremediable, respuesta.

¿Cómo podemos salir de esta espiral? Es posible que la solución no esté demasiado lejos, pero desde luego viene por otros caminos y quizá uno de ellos –no necesariamente el único– sea hacer de la necesidad virtud y baste con detenerse a observar las necesidades de nuestros asegurados-clientes para tratar, a continuación, de traducir nuestros servicios y capacidades en propuestas dirigidas a satisfacer dichas necesidades. Ésta sería, desde luego, la estrategia que a cualquiera de nuestros comerciales –y por supuesto a nuestros clientes– le gustaría oír: ¡Satisfacer, con nuestros servicios, las necesidades del cliente!

Pues bien, ésta puede ser la línea que se deba seguir. Si somos capaces de poner a disposición del asegurado nuestros conocimientos técnicos para ayudarles a cumplir con sus obligaciones en materia de seguridad, ya sean de carácter legal o de política de grupo, por ejemplo, no sólo estaremos trabajando para mantener unos índices de siniestralidad soportables, sino que estare-

mos también consiguiendo que dichas actuaciones sean percibidas, e incluso puede que valoradas, como un servicio añadido de parte del asegurador. Si es éste el caso, habremos conseguido además encontrar un elemento más de fidelización, en lo que hasta ahora era más bien percibido como una fiscalización cuasi-impertinente.

Con este planteamiento, **deberíamos ser capaces de establecer una nueva política de control técnico en la que la clave sea el concepto de «servicio», en el sentido más profundo de la palabra, ofreciendo actuaciones técnicas a los asegurados** (como puedan ser asistencia técnica para el cumplimiento con la normativa legal, cursos de prevención para los empleados o cursos de formación de brigadas de incendio, valoraciones, planes de contingencia, etc.) **que puedan ser percibidas como una atención por parte de la compañía**, pero que también ayuden a mejorar de manera directa las condiciones técnicas del riesgo, a la vez que nos permitan disponer de información suficiente para su evaluación técnica.

En un mercado sumamente competitivo, donde la búsqueda de valor añadido por parte de las compañías resulta fundamental para su supervivencia, este nuevo enfoque puede encajar mejor que el clásico, ya posiblemente desfasado o al menos insuficiente, de verificación y control.

¡Y, adecuadamente planteado, no deja de ser la otra cara de la misma moneda!

¿Es posible esta política? ¿Se justifica el esfuerzo y coste que conlleva? ¿Verdaderamente la percibirán y valorarán nuestros clientes? Es difícil dar una respuesta concluyente a estos interrogantes, aunque algunos creemos que dicha respuesta es afirmativa, pero en lo que seguro que todos estamos de acuerdo es en que algo hay que hacer, si no queremos que la marea y su resaca, en forma de siniestralidad, nos arrastren.

Capacidad, solvencia y algo más

Lorenzo Garagorri

MAPFRE RE. Cía. de Reaseguros, S. A.

Ha aparecido un nuevo elemento que entendemos presidirá las relaciones entre cedentes y reaseguradores la próxima década. Es el «algo más» del título, los servicios adicionales que nuestras cedentes demandan a sus reaseguradores.

Creemos que ya son conocidas por todos las transformaciones que han sufrido las relaciones entre cedentes y reaseguradores en los últimos años. En la década de los ochenta, generalmente lo que las cedentes solicitaban a sus reaseguradores era capacidad de reaseguro. Esta situación se mantuvo hasta el quinquenio famoso, 1988-1992, en el que las grandes catástrofes que afectaron a aseguradores y reaseguradores provocaron la aparición de otro concepto, la solvencia. Muchos aseguradores sufrieron demoras en el pago de saldos y siniestros e incluso fallidos, en algún caso importantes,

como consecuencia de la desaparición de algunos reaseguradores. A partir de entonces, una gran parte de aseguradores comenzó a considerar como una condición muy importante en la elección de su cuadro de reaseguradores que éstos tuvieran una «calificación» por parte de una agencia internacional especializada. Actualmente podemos decir que ya es una práctica generalizada. Evidentemente, las autoridades de control no podían quedar ajenas a este proceso y países como México, El Salvador, Colombia, Ecuador y Argentina recientemente han introducido en sus respectivas legislaciones la exigencia de que los reaseguradores que deseen operar en sus países deben acreditar una calificación mínima certificada por agencias internacionales.

Pero, además de los conceptos anteriores, ha aparecido un nuevo elemento que entendemos presidirá las relaciones entre cedentes y reaseguradores en la próxima década. Es el «algo más» del título, los servicios adicionales que nuestras cedentes demandan a sus reaseguradores. Reaseguradores con solvencia y capacidad hay muchos, pero que además estén en condiciones de dar ese «algo más», somos menos.

De acuerdo con nuestra experiencia, el área de mayor demanda es la formación. Formación técnica y administrativa para su propio personal. Los reaseguradores tenemos una visión global, que nos permite conocer la evolución tecnológica de la industria que ha generado nuevos riesgos y coberturas. En este sentido, a parte de la propia información, estamos en condición de poder prestar colaboración en prevención y control de riesgos, formación técnica en los distintos ramos y criterios para la evaluación de los riesgos, formación en el área comercial, etc. En el área administrativa, asesoramos en controles de gestión, sistemas, etc.

Estas demandas no se producen sólo por parte de aseguradores locales, sino también por filiales de grandes grupos aseguradores internacionales con departamentos de formación propios, pero que en muchas ocasiones, a causa del idioma fundamentalmente, tienen algunas dificultades para acceder y proporcionar formación a los mandos medios y al personal de base en estas filiales.

El Sistema MAPFRE siempre se ha caracterizado por su vocación de servicio, tanto hacia sus clientes como institucionalmente hacia el conjunto de la sociedad. Fue el pionero en España estableciendo la figura del Defensor del Asegurado, creó el primer centro de prevención y seguridad vial para la investigación y experimentación en reparación de vehículos, CESVIMAP, hoy ya presente en México, Brasil y Argentina y próximamente en Colombia, creados con el auspicio y colaboración de desarrollar aseguradores locales. MAPFRE RE, como miembro del Sistema MAPFRE, no es ajena a esta vocación y ya desde sus inicios promovió la celebración de cursos y seminarios de carácter técnico. A partir de 1996 y con objeto de potenciar los servicios a nuestras cedentes, MAPFRE RE adquirió ITSEMAP, Servicios Tecnológicos MAPFRE, S.A. y con su tecnología y la del propio personal técnico de la Unidad Reaseguro, durante 1997 hemos podido desarrollar de forma sistemática un programa que ha permitido realizar 60 actividades entre jornadas, seminarios y cursos en 18 países, con asistencia de 1.744 directivos y técnicos de nuestras compañías cedentes. En estas actividades también ha colaborado, entre otros, la Fundación MAPFRE Estudios.

Los logros de 1997 nos obligan aún más en 1998 y esperamos que la programación preparada para este año sirva para estrechar más incluso las relaciones con nuestras cedentes.

Noticias

PERÚ. Se confirma como el país que sufre más intensamente el azote de «El Niño». El presidente Fujimori ha informado de que ya se han producido más de 200 víctimas mortales, una cifra indeterminada de desaparecidos y 234.000 damnificados por los efectos de este fenómeno meteorológico en Perú. Las torrenciales e interminables lluvias desencadenan inundaciones y deslizamientos que se multiplican cada día por la costa y sierra del Perú. Se han destruido hasta ahora más de 14.000 viviendas y unas 23.000 hectáreas de cultivos. Las autoridades luchan por evitar que se extiendan epidemias de cólera y malaria, mientras que las enfermedades virales han comenzado a multiplicarse por todo el país. Ecuador, Bolivia, México y Estados Unidos son países que también están acusando en el continente americano la fuerza del episodio actual de «El Niño». No se sabe con certeza cuándo se restablecerá la normalidad en la situación climática, por lo que el único punto de referencia del que se dispone hasta la fecha lo constituyen los modelos climáticos de predicción, que indican que habrá «Niño», al menos, hasta mediados de 1998.

AFGANISTÁN. El 4 de febrero de 1998 se produjo un terremoto de magnitud Richter 6,1 en el área de Rustak, en la provincia de Takhar, entre las cadenas montañosas de Kush Hindú y Pamir. A continuación comenzó una serie de fuertes terremotos que asolaron la región fronteriza entre Afganistán y Tadzjikistán y que han dejado un balance de 4.000 muertos y 15.000 personas sin hogar, que trataban de sobrevivir a unas temperaturas de -10°C. El aislamiento natural de la zona, junto con los problemas políticos que vive el país retrasaron la llegada de información al resto del mundo y la consiguiente ayuda internacional a la zona del siniestro.

CHINA. El 10 de enero de 1998 un terremoto de magnitud Richter 6,2, con epicentro en la ciudad de Hangbei, a 240 km al norte de Pekín, devastó los condados de Shangyi y Zhangbei, una zona rural de escasos recursos a los pies de la Gran Muralla. Las cifras confirman 50 víctimas mortales, 10.000 heridos, 130.000 viviendas de adobe destruidas, 542.000 personas sin hogar, que tuvieron que pasar la noche al raso con temperaturas que alcanzaban los -24°C y una primera estimación de daños económicos de 250 millones de dólares

americanos. Los equipos de rescate y las agencias de cooperación internacional quedaron sorprendidos al constatar el impacto humano del terremoto.

ESPAÑA. El Consorcio de Compensación de Seguros español informa de que durante 1997 se tramitaron 40.000 expedientes de siniestros, cifra muy superior a los 23.756 de 1996. En cuanto a indemnizaciones, en 1996 se alcanzaron los 15.001 millones de pesetas y en el 1997 serán 45.000 millones según las cifras con que el Consorcio cuenta hasta la fecha.

El evento de los días 5 y 6 de noviembre de 1997 le ha obligado a tramitar 4.500 expedientes por inundación y Tempestad Ciclónica Atípica en Extremadura y se estima que la indemnización alcance un total de 4.000 millones de pesetas. Las inundaciones de San Sebastián del 1 de junio de 1997 registraron 7.000 reclamaciones y el montante es de 10.000 millones de pesetas. Las inundaciones de Alicante del 29 de septiembre de 1997 registraron más de 9.000 expedientes e indemnizaciones que rondarán los 6.000 millones de pesetas. Las inundaciones de Andalucía Occidental (básicamente Écija) del 17 de diciembre de 1997 implicarán unos 2.000 expedientes aproximadamente y podrán llegar a los 3.000 millones de pesetas en indemnizaciones.

REINO UNIDO. Durante los días 26 y 27 de febrero, la empresa consultora de ingeniería hidráulica HR Wallingford de Oxfordshire ha sido la anfitriona del segundo seminario internacional RIBAMOD (River Basin Modelling) para el estudio del «Impacto climático en las inundaciones y la gestión sostenible de los ríos» (Impact of climate change on flooding and sustainable river management). Ribamod es un proyecto internacional financiado por la Unión Europea y aglutina las más modernas técnicas de modelización matemática sobre el funcionamiento de los ríos y su entorno natural. Las últimas investigaciones se basan en considerar la inundación como un proceso natural que ocurre periódicamente, por lo que las medidas estructurales, como las canalizaciones y embalses, han perdido adeptos ante las posibilidades de una correcta planificación de usos del terreno y la restauración del ecosistema de los cauces fluviales para amortiguar naturalmente los efectos de las avenidas. Por otra parte, se expusieron los resultados de la aplicación de di-

versos Modelos Globales de Circulación (Global Circulation Models) a pequeñas cuencas y áreas de montaña. Aunque todavía se obtienen conclusiones muy variables según las zonas y modelos aplicados, bastan para alertar al hombre sobre las consecuencias de la sobreutilización de los recursos que nos brinda la naturaleza.

ESPAÑA. El pasado mes de marzo fue entregado el Premio Trébol al mejor artículo de los publicados en el año 1997. El fallo del jurado se decantó en favor del artículo «Cuando SENECA se puso a pensar en terremotos», escrito por Maite Piserra, de MAPFRE RE, y José Bobadilla, de ITSEMAP.

ESPAÑA. El pasado mes de enero se firmó un acuerdo de cooperación entre el Sistema MAPFRE y Caja Madrid que se basa en el respeto recíproco a la plena independencia de ambos grupos y pretende maximizar las eficiencias respectivas, la reducción de costes y conseguir todo el aprovechamiento posible de redes y recursos.

En este acuerdo se establecen a priori tres áreas de colaboración: la internacional (Iberoamérica), tanto en seguros no vida como vida; la bancaria, respecto al Banco MAPFRE, y la aseguradora en España, en seguros generales y de automóviles, principalmente.

PORTUGAL. En el mes de mayo se celebrará en Lisboa la Expo'98, la última exposición mundial de este siglo.

El programa de seguros de la Expo-Lisboa ha sido suscrito por un grupo de compañías portuguesas lideradas por la aseguradora Imperio.

TÚNEZ. Entre los días 17 a 19 de marzo se ha celebrado en Túnez la 22ª Conferencia del GAIF, Federación General Árabe de Seguros, que ha reunido a representantes del sector asegurador y reasegurador del mundo árabe. Entre los temas más discutidos han destacado aquellos referentes al papel del Estado en la industria aseguradora moderna y el mercado global. Esta reunión de carácter bienal se volverá a celebrar en Abu Dhabi, Emiratos Árabes Unidos, en el año 2000.

Agenda

CURSOS ORGANIZADOS POR MAPFRE RE Y SUS EMPRESAS PARTICIPADAS

Curso	Fecha	Ciudad	País	Organizador
• Comercialización y distribución del seguro de vida	18 y 19 de mayo	Buenos Aires	Argentina	CAJA RE CHILE
• Investigación técnica de siniestros de incendio	Mayo	El Salvador	El Salvador	MAPFRE RE
• Investigación técnica de siniestros de incendio	Mayo	Santo Domingo	Rep. Dominicana	MAPFRE RE
• Evaluación de riesgos y estimación de pérdidas de grandes riesgos industriales (ENERGY)	26 de mayo	Guayaquil	Ecuador	REASEGURADORA HEMISFÉRICA
• Evaluación de riesgos y estimación de pérdidas de grandes riesgos industriales (ENERGY)	25 de mayo	Quito	Ecuador	REASEGURADORA HEMISFÉRICA
• Evaluación de riesgos y estimación de pérdidas de grandes riesgos industriales (ENERGY)	9 de junio	Lima	Perú	CAJA RE CHILE
• Evaluación de riesgos y estimación de pérdidas de grandes riesgos industriales (ENERGY)	Junio	Buenos Aires	Argentina	MAPFRE RE
• Accidentes de trabajo/salud ocupacional	Junio	Bogotá	Colombia	REASEGURADORA HEMISFÉRICA
• Evaluación de riesgos y estimación de pérdidas de grandes riesgos industriales (ENERGY)	5 de junio	Caracas	Venezuela	MAPFRE RE

CURSOS ORGANIZADOS POR ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE

Curso	Fecha	Ciudad	País
• Jornadas especializadas en seguridad industrial	20 al 23 de abril	Madrid	España
• La directiva Seveso II. El nuevo enfoque en la gestión de accidentes graves	30 de abril	Madrid	España
• Sistemas de gestión de seguridad. Diseño e implantación	2-4 de junio	Madrid	España
• Diseño e inspección de redes de agua contra incendios, rociadores y sistemas de detección de incendios	8-12 de junio	Madrid	España
• Diseño, organización y operación de centros de distribución	Abril	Buenos Aires	Argentina
• Seguridad para trabajos sin energía en baja, media y alta tensión	Junio	Buenos Aires	Argentina
• Diseño en protección contra incendios	Abril	Bogotá	Colombia
• Estimación PML-VME	Mayo	Quito	Ecuador
• Análisis de riesgos	Junio	Bogotá	Colombia
• Elaboración y gestión de planes de emergencia	22-24 de abril	México D.F.	México
• Seguridad en almacenamiento de líquidos inflamables	28 de abril	México D.F.	México
• Instalaciones eléctricas en áreas peligrosas	26 de mayo	México D.F.	México
• Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, basados en la norma BS 8800	Mayo	São Paulo	Brasil
• Jornada técnica sobre transporte de sustancias peligrosas	22 de abril	Lisboa	Portugal
• Inspección y evaluación de riesgos industriales	5-7 de mayo	Lisboa	Portugal
• Formación de brigadas contra incendios	11-12 de junio	Caracas	Venezuela
• Inspección y evaluación de riesgos de incendio	18-19 de junio	Caracas	Venezuela
• Control de riesgo de sustancias peligrosas	11 de mayo	Santiago de Chile	Chile
• Transporte de sustancias peligrosas	8-9 de junio	Santiago de Chile	Chile
• Ingeniería	12 de mayo	Lima	Perú
• Ingeniería	15 de junio	Antofagasta	Chile
• Estimación PML-VME	23 de junio	Santa Cruz	Chile
• Fundamentos del seguro	30 de junio	Valparaíso	Chile

© **TRÉBOL** es una publicación de MAPFRE RE

• **Presidente:** Andrés Jiménez. **Director:** Javier Fernández-Cid. **Coordinador:** Roberto Gil.

Consejo de Redacción: Luis de Mingo, Lorenzo Garagorri, Eduardo García Mozos, Juan Mayo, Raúl Morato, Juan Antonio Pardo, Juan Luis Román, Emilio Taboada • **Coordinación Técnica:** ITSEMAP Servicios Tecnológicos MAPFRE, S. A.

• **Edita e imprime:** Editorial MAPFRE, S. A. • P.º de Recoletos, 25 - 28004 Madrid • **ISSN:** 1137-246X • **Depósito Legal:** M. 33.551/1996.