

“En un ciclo de mercado duro se valora más la gestión y control del riesgo”

-

Para la cobertura de riesgos globales, una aseguradora debe tener solvencia y responder en caso de siniestro, pero esto no es suficiente: el servicio con resultados a medio y largo plazo es el elemento clave que vincula y fideliza al asegurado. MAPFRE Global Risks ha diseñado un ambicioso catálogo de productos y servicios que marcan el valor diferencial.

Compartimos entrevista publicada en el último número de la revista Energía 16, a Eduardo García Mozos, director del Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks.

La situación de mercado duro predispone a los asegurados y brokers a aceptar con mayor facilidad las recomendaciones y soluciones propuestas por el mercado asegurador. Esta necesidad es una oportunidad para la prestación de servicios especializados que tienen una función de fidelización y mejoran la gestión y control del riesgo. Eduardo García Mozos, director del Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks, apuesta por los servicios diferenciales.

- ***¿Qué aporta para el negocio de riesgos globales en MAPFRE el área de ingeniería y cómo ponen en valor su conocimiento?***

El Área de Ingeniería de la MAPFRE GLOBAL Risks viene desarrollando una labor esencial para el aseguramiento de los riesgos globales en MAPFRE, analizando la calidad de los mismos que permita al Área de Suscripción tomar decisiones de negocio.

El conocimiento del riesgo que nuestros ingenieros adquieren en las visitas, en el análisis de los procesos, políticas y condiciones de seguridad de una empresa, aportan, en definitiva, un gran valor para el negocio.

Este conocimiento se comparte con el cliente trasladándole pautas de mejora y buenas prácticas de gestión de riesgos en su actividad, por tanto le estamos compartiendo una información de alto valor. Estos dos vectores suponen un win-win para el cliente y nuestra compañía, que en estos momentos de mercado duro es más valioso si cabe.

- ***¿Cómo condiciona el sector de aseguramiento de riesgos globales un ciclo de mercado duro?***

Es un hecho que en la situación de mercado duro que atravesamos, solo los asegurados que muestren al mercado una gestión profesional de sus riesgos con compromiso de continuidad conseguirán modular el endurecimiento de condiciones, y la ingeniería de riesgos adquiere un

papel relevante en evaluar esa calidad en la gestión y apoyar a mejorarla.

- ***MAPFRE Global Risks ha diseñado un catálogo de productos y servicios de ingeniería y gerencia de riesgos para sus asegurados. ¿Cuál es su planteamiento?***

Efectivamente, en el marco de un proyecto estratégico de la compañía, hemos diseñado un ambicioso catálogo de productos y servicios que incorpora aquellos que consideramos que aportan más valor a los clientes pertenecientes al sector de Riesgos Globales. El catálogo se conforma en cuatro bloques:

El primero enfocado al control de riesgos y centrado en la figura protagonista del ingeniero de cuenta.

El segundo bloque relativo a cultura y formación; se centra en servicios de transferencia de conocimiento, y con él pretendemos dinamizar la cultura en Gerencia de Riesgos de nuestros asegurados.

Un tercer bloque tiene con servicios que refuerzan la gestión de riesgos en el asegurado, y como novedoso, dentro del mismo, el centro de diagnóstico termográfico.

El catálogo se completa con un cuarto bloque relativo a un catálogo de proveedores homologados.

- ***¿Qué ventajas competitivas puede obtener MAPFRE Global Risks con esta iniciativa?***

Como he comentado anteriormente, la vocación de MAPFRE Global Risks para con sus clientes ha sido de siempre alcanzar compromisos a largo plazo. Los servicios de ingeniería de riesgos que se incorporan a nuestra oferta aseguradora no son meros “entregables” sino que se plantean como acciones de acompañamiento para la progresiva mejora de la calidad del riesgo en periodos de cobertura recurrentes. Los asegurados así lo deben entender y valorar; ahí está la ventaja competitiva. Además toda estas acciones son muy bien valoradas para el reaseguro que respalda la parte del riesgo cedida por MAPFRE Global Risks a ese mercado.

- ***La tecnología, la digitalización y la inteligencia artificial han dado alas a una auténtica revolución empresarial. ¿Se ha visualizado con la misma intensidad en la seguridad industrial?***

Esta revolución a la que se refiere ha venido no solo para quedarse, sino para ser protagonista y evolucionarse con gran rapidez. Los principios básicos de la seguridad permanecen, y las metodologías y buenas prácticas en materia de identificación y evaluación de riesgos también, sin embargo, las nuevas tecnologías como por ejemplo simuladores de evaluación del error humano, los sistemas expertos de control, las tele-inspecciones remotas con gafas virtuales, determinadas auto-inspecciones basadas en inteligencia artificial y la utilización de drones en varias aplicaciones son ya una realidad en seguridad industrial. Me gustaría apuntar que todo esto supone un desafío profesional muy motivador para los ingenieros especialistas que están en

permanente proceso de adaptación a las nuevas tecnologías disponibles.

- ***¿Existe una brecha entre las necesidades de las compañías y la capacidad para resolver los problemas que plantean?***

Siempre hay un margen de mejora entre los niveles de seguridad alcanzados y los niveles óptimos; mi respuesta anterior explica esta afirmación; los tiempos de implantación de recomendaciones de mejora no suelen ser cortos y deben acompañarse con las posibilidades de inversión de las compañías. Los gerentes de riesgos son los responsables de gestionar esta necesidad, asesorados por los ingenieros de la aseguradora.

- ***Los ingenieros de MAPFRE Global Risks aportan su expertise en la valoración del riesgo, pero ¿qué deberían aportar las compañías?***

Reitero el planteamiento de la relación a largo plazo; las compañías necesariamente deben valorar a su aseguradora como su partner esencial para la consecución de sus objetivos empresariales. Deben aportar transparencia y colaboración para, entre ambos, trabajar en la gestión del riesgo y su mejora continua.

- ***¿Existe una cultura de mitigación del riesgo?***

Existe una cultura de gestión del riesgo, todas las empresas la tienen en mayor o menor medida y con pilares y fundamentos más o menos sólidos, y muy en especial las empresas pertenecientes a riesgos globales. La figura del gerente de riesgo y su equipo, como responsables de gestionar los conceptos de retención del riesgo con transferencia, la prevención y la protección, todo ello bajo el concepto de “defensa en profundidad” que garantice la viabilidad y crecimiento de su negocio en el tiempo es un elemento clave. Las compañías de seguros y sus ingenieros de riesgos trabajan con ellos en aras a un conocimiento cada vez más profundo y una gestión más eficiente del mismo.

- ***Una de las novedades del catálogo de productos es el centro de diagnóstico termográfico. ¿Cuál es su objetivo?***

El origen de incendios por causa eléctrica es muy elevado. El análisis termográfico es una herramienta de identificación de síntomas y defectos en componentes de las instalaciones eléctricas en los programas de mantenimiento preventivo de la industria en general y en los riesgos globales en particular. Esta técnica requiere, además de un adecuado nivel de formación de los técnicos que la practican, un alto expertise en la evaluación de éstas para tratar de identificar las causas reales de los defectos encontrados y corregirlos a tiempo.

El servicio de diagnóstico remoto tiene como objetivo proporcionar a los técnicos de mantenimiento contrastar sus análisis y conclusiones con los ingenieros especialistas de MAPFRE GLOBAL RISKS cuando consideren necesiten esa “segunda opinión especializada”.

- ***¿Qué condiciones debe reunir un proveedor para que MAPFRE Global Risks lo homologue y lo incluya en su catálogo?***

Los proveedores y colaboradores que participen en nuestras propuestas de servicios de ingeniería de riesgos o los recomendemos a nuestros asegurados deben garantizar un contrastado nivel técnico que debemos evaluar, para ello aplicamos un riguroso protocolo que nos lo garantice. MAPFRE Global Risks no tiene un retorno económico en las acciones realizadas en los clientes por estos proveedores recomendados. Un equipo de validación formado por ingenieros especialistas del Área analizan la información proporcionada por el proveedor, chequea sus referencias de los tres últimos años, evalúa los certificados y homologaciones que ostentan, mantienen las reuniones técnicas necesarias con éste y, finalmente, acuerdan colegiadamente su incorporación al catálogo, su periodo de validez y su ámbitos técnicos y geográficos.

- ***Una aseguradora puede tener músculo financiero, un buen rating y responder en caso de siniestro. ¿Resulta suficiente para fidelizar al cliente?***

Permítame una puntualización, una aseguradora debe tener y atender a los tres puntos de su afirmación sin ningún género de duda, pero como solemos decir los ingenieros “es condición necesaria pero no suficiente”. El servicio con resultados a medio y largo plazo es el elemento diferencial que vincula al asegurado con su aseguradora; es ese vínculo o relación no material el principio activo de la fidelización, y para conseguir esa confianza del asegurado el área de ingeniería tiene un rol y una responsabilidad muy importante.

- ***¿Cuáles son los principales riesgos a los que se enfrentan las empresas a corto plazo?***

Como es ampliamente conocido en el sector, El Foro Económico Mundial publicó en enero el Informe de Riesgos Globales 2020, en el que se dibuja un contexto global donde destacan la “ralentización sincronizada” de la economía global, el cambio climático y el aumento de los ciberataques. Además de este entorno de incertidumbre aparece semanas más tarde la pandemia generada por el COVID19. Las empresas globales se encuentran inmersas en este escenario.

- ***La pandemia ha reubicado los riesgos existentes: más que desatar nuevas amenazas, ha agravado riesgos que ya existían. ¿Cómo afecta a las organizaciones este cambio de prioridades?***

Efectivamente, el informe al que hago referencia identifica algunas áreas que considera de “alto interés”, en particular las consecuencias de la fragmentación digital, donde se describen los desafíos derivados de una alta dependencia de la tecnología, “con más del 50% de la población mundial conectada *on line*, y donde dos tercios de la humanidad es propietaria de un teléfono móvil.

Las respuestas a sus preguntas son claras: la transformación digital está siendo estratégica y prioritaria a corto plazo, y para muchas empresas la pandemia, más allá de confirmarla, la ha acelerado por necesidades de supervivencia.

- ***Según todos los analistas, el riesgo asociado a las tecnologías emergentes, el cambio climático y la sostenibilidad se disparan en un horizonte a tres años.***

¿Cómo se plantea MAPFRE Global Risks prevenir estas contingencias que podrían protagonizar la próxima crisis?

Nosotros venimos trabajando desde hace mucho tiempo en optimizar nuestras protecciones frente a los riesgos que se refieren: por un lado, en el ámbito de nuestra operación, con el Plan de Continuidad de Negocio certificado por AENOR, que por cierto ha sido activado y especialmente estresado y con gran éxito en esta etapa de pandemia, con un robusto sistema de ciberseguridad que también ha mostrado su eficacia frente a los ataques de ransomware sufridos en nuestra operación en España, o con los compromisos medioambientales públicamente asumidos por MAPFRE; por otro lado, como soluciones de negocio para nuestros clientes, podemos mencionar la oferta de capacidad catastrófica para ayudarles a superar los riesgos de las catástrofes naturales, el diseño de productos específicos para la transición a las energías verdes y los riesgos cyber e incluso el apoyo a aquellos que están más comprometidos con la descarbonización mediante descuentos en prima si cumplen con sus compromisos públicos de sostenibilidad.

- ***MAPFRE ha creado un consejo asesor sobre tecnología, innovación y transformación formado por expertos en transformación tecnológica y en el que también está presente Francisco Marco, presidente de MAPFRE Global Risks. ¿Qué aportará al negocio?***

Efectivamente, MAPFRE ha creado un Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación de carácter consultivo, que tiene como función principal prestar asesoramiento a los órganos de gobierno de MAPFRE sobre decisiones en materia de tecnología, innovación y transformación. El Consejo está presidido por el presidente de MAPFRE Antonio Huertas y como vocales participan tres altos ejecutivos de la compañía, entre los que se encuentra el presidente de MAPFRE Global Risks Francisco Marco, y cuatro expertos externos con de reconocido prestigio en gestión tecnológica, transformación e innovación

MAPFRE viene desarrollando desde hace tiempo planes estratégicos y operativos relacionados con tecnología, transformación e innovación y que están impulsando la evolución tecnológica en toda la compañía. En el caso de MAPFRE GLOBAL Risks estamos trabajando permanentemente en nuestros procesos y capacidades digitales con el objetivo de optimizar la eficiencia operativa y la calidad del servicio. En el caso del Area de Ingeniería en la evolución de nuestra Plataforma, desarrollando conectividades exteriores, y en afinar soluciones de teleinspección.

Ingeniero Industrial especializado en técnicas energéticas por la Universidad Politécnica de Madrid, **Eduardo García Mozos** cuenta con una dilatada experiencia como especialista en gestión de riesgos. Además, completó un máster en dirección de seguros en ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España. En MAPFRE ha sido director general de ITSEMAP, la división tecnológica de la compañía especializada en servicios técnicos de seguridad y medio ambiente. En 2014 se hizo cargo de la Dirección de Desarrollo de Negocio y, desde el pasado mes de enero, **es director del Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks.**