

LA IMPLANTACION DE LA GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS EN
EL CORTE INGLES, S.A.

Lo que hoy día se conoce como Gerencia de Riesgos, comenzó a implantarse en El Corte Inglés, en el año 1.970.

Con anterioridad ya existían en la Empresa unas funciones similares que se aplicaban bajo unas directrices distintas. Así todo lo que se refería a instalaciones de prevención y seguridad se llevaban por mediación de la División de Construcciones, en tanto que las coberturas de los riesgos dependían de Asesoría Jurídica.

A partir de 1.970 ambas funciones quedaron incorporadas a una misma Dirección. Se fué formando un equipo humano al que se incorporaron profesionales en los campos de la prevención y seguridad y del seguro, dependiendo de la Gerencia por un lado la contratación, la vigilancia en la ejecución de los trabajos y el mantenimiento de las instalaciones de prevención y seguridad y de otro lado todo lo que se refería al estudio y contratación de las coberturas de estos riesgos.

En lo que se refiere al campo de la prevención y seguridad, se configuró una serie de programas tendentes a la formación del personal en materias de seguridad y en técnicas de extinción de incendios, manejo de las instalaciones, etc. De esta forma se crearon equipos, cuya composición oscila entre las 10 y 15 personas por cada Centro de trabajo y según lo requieran las dimensiones de los mismos, y en cada equipo uno de los integrantes es un responsable de incendios titulado por Cepreven.

Esta tarea se vió facilitada por el hecho de que la Dirección de la Empresa y el equipo de técnicos de la División de Construcciones, tenían claramente definido que las instalaciones en materia de prevención y seguridad deben asumirse en la fase inicial de construcción. Generalmente el incorporar estos medios a instalaciones que estén en funcionamiento es, cuando menos más costoso y en algunas actividades casi imposible de realizar.

Por ello debe ser objeto de detenidos estudios el llegar a determinar que tipo de instalaciones son las más adecuadas para la actividad de la Empresa, para lo cual tendremos que contar con cuantos medios internos y externos sean precisos y entre ellos deberemos contar con el asesoramiento de nuestros propios aseguradores o agentes.

No obstante la implantación y el cumplimiento de las normas que se fueron estableciendo, tuvo sus dificultades en el comienzo, ya que la mentalización que ya existía en los niveles indicados, había que tratar de extenderla si ello era posible a todos los niveles de la Organización.

Esta es una tarea costosa y difícil, pero que nosotros entendemos - que hoy que mantener de forma permanente y creemos que hoy en día está perfectamente conseguido ese nivel de mentalización que perseguimos en la lucha contra el riesgo.

Los equipos de prevención y seguridad tienen que realizar tareas de verificación de los equipos de extinción, bombas, detección de humos, etc., extendiendo partes diarios que se remiten mensualmente a la unidad Central y de igual forma hay establecidos unas pruebas simuladas, al objeto de comprobar el perfecto funcionamiento de los medios humanos y materiales.

En el año 1.976 y debido a que las tareas en medidas de seguridad, hacían aconsejable el asumir nuevas técnicas para adaptarlas a las nuevas situaciones que se iban presentando, pareció más aconsejable el separar las funciones y en la actualidad están divididas en las áreas de:

- Prevención y Seguridad.
- Seguros.

Naturalmente que en todo aquello que requiere que ambas funciones - deben de ir como un todo armónico, se establecieron los canales de información adecuados y no existe ninguna dificultad operativa. Claro está que hoy no podemos olvidar que, como dije anteriormente, la mentalización en nuestra Organización en las técnicas en materias de prevención y seguridad es muy importante y está asumida a todos los niveles y lo que no cabe duda es que en la consecución de esta mentalización, tuvo una actuación importante la aplicación de los técnicos de la Gerencia de Riesgos.

Quisiera seguidamente, aunque sea también de manera sucinta, exponer alguno de los sistemas por medio de los cuales, hemos llegado a establecer la evaluación de nuestros riesgos.

Una de las coberturas de importancia en nuestra Organización es aquella que se refiere a nuestros edificios.

Ello nos planteó la necesidad de llegar a encontrar una fórmula que nos permitiera mantener los valores de los mismos actualizados, sin que, en la medida de lo posible, tuvieramos que estar sometidos a criterios de subjetividad.

Ante la eventualidad de que se produjera un siniestro de importancia, nos preocupaba el hecho de que en la reposición de los daños sufridos, nos encontrásemos con la situación de que se pudiese llegar a una situación de valoración subjetiva, que nace de la propia persona que esté estudiando la evaluación de los daños. Es decir, en la situación hipotético de que en un siniestro de importancia actuasen por separado personas distintas en la evaluación de los daños, es casi seguro que sus resultados diferirían y si bien estas diferencias porcentualmente no llegasen a superar el diez por ciento, la resultante en función de la importancia de los valores tratados sí podría ser considerable, no solo por los diferencia en sí de los valores intrínsecos, sino porque además nos podríamos encontrar en dos situaciones distintas:

- por un lado la posible aplicación de una regla proporcional en el caso de infraseguro.
- por otro lado con haber pagado una demasía de primas en la situación de supraseguro.

En un análisis de los hechos y tras un amplio estudio, para el que contamos con la colaboración de nuestros técnicos de la División de Construcciones, llegamos a la conclusión de que la solución más adecuada para resolver este problema y que podría solucionar en la mejor medida, las razones de subjetividad antes citadas, era, probablemente, el utilizar las fórmulas que aplicaba el Colegio Oficial de Arquitectos, que se publican trimestralmente.

Comprobamos que los costes reales de construcción comparados con el criterio utilizado por el Colegio Oficial de Arquitectos, llegaban a unos valores totales cuyas diferencias era muy similares y decidimos aplicarlos a la valoración de nuestros edificios.

La fórmula en sí consiste en que partiendo de los costes mínimos de construcción por m². y de acuerdo con las características constructivas de cada edificio, se van estableciendo unos puntos que finalmente conforman una fórmula polinómica mediante la cual se determinan los precios finales por metro cuadrado construido, y en los que quedan perfectamente diferenciados los valores de las áreas de venta, servicios y zonas de aparcamiento.

Teniendo en cuenta que en nuestra Organización venimos incorporando del orden de dos nuevos edificios cada tres años, se ha ido comprobando que en todos los casos venían siendo válidos los criterios de valoración con los costes reales.

Ello nos permite ir actualizando cada año estos valores, con la confianza que nos produce el acudir cada vez al dato que hace público el Colegio de Arquitectos, y además la operativa para actualizar los valores es muy simple, ya que los coeficientes obtenidos en el estudio previo, que es el más complejo, no se ven alterados y la única variante a introducir en la fórmula polinómica es la correspondiente a la del precio mínimo de construcción.

Lógicamente al llegar a determinar dentro de los edificios de nuestros Centros Comerciales unas características que definieran, dentro del concepto de edificio, aquellas partes que podrían ser consideradas como elementos de decoración o de instalaciones, no fué una tarea fácil y produjo amplios estudios y cambios de impresiones con nuestros aseguradores.

Hay que tener en cuenta que la configuración de interiores de un gran Centro Comercial, está en permanente estado de cambio. Por un lado la creación de nuevos boutiques, la ubicación de los mismos departamentos en distintas plantas del edificio o la nueva ambientación que requieren promociones especiales, hacen que se vayan renovando parcial y constantemente las distintas áreas de venta y que finalmente en un período que generalmente está comprendido entre los tres y cinco años, la renovación de la decoración de interiores se efectúe de una forma total.

Este hecho es muy probable que solamente se produzca con esta continuidad y a este ritmo de cadencia en una actividad como la nuestra y esta situación especial es determinante de la importancia que para nosotros representa el tener perfectamente y permanente valorados y definidos estos riesgos.

En la actualidad estos criterios están perfectamente clarificados y determinados, son conocidos y asumidos por nuestros aseguradores, hasta tal punto que se mencionan expresamente en el condicionado de nuestro póliza.

Un seguro importante en todas las Empresas pero que tal vez adquiere una especial relevancia en la actividad del Gran Almacén es el Seguro de Responsabilidad Civil.

El Corte Inglés tiene contratado una póliza por la que se garantiza la Responsabilidad Civil extracontractual que le puede ser exigida de forma directa o subsidiaria por los daños causados accidentalmente a terceros como consecuencia de las actividades a que se dedica.

Dentro de las garantías del Seguro queda comprendida la Responsabilidad Civil derivada de:

- La actuación del personal de la empresa en el desempeño de su trabajo al servicio de la misma.
- La propiedad, arrendamiento o usufructo de terrenos, edificios, locales e instalaciones industriales dedicadas a la actividad de la empresa.
- Daños causados por incendio y/o explosión.
- Daños causados a terceros por intoxicaciones producidas como consecuencia de la venta de productos alimenticios en los supermercados, cafeterías, restaurantes.
- La organización de festivales, competiciones deportivas, y en general de los actos publicitarios promovidos por la Empresa.

Otro estudio que pienso pueda ser de interés se refiere a las coberturas del transporte interno de mercancías dentro de nuestra Organización y que comprende todos los movimientos que se efectúan entre los distintos Centros Comerciales y Almacenes, repartidos por toda nuestra geografía y que alcanzan cifras verdaderamente importantes.

Se fueron recopilando los datos correspondientes a todos los movimientos de mercancías transportadas y paralelamente de todos los siniestros que se iban produciendo, teniendo en cuenta hasta el más mínimo de los daños que se ocasionaban.

Evidentemente esta labor no fué nada sencilla porque requirió no solo la elaboración de unos datos numerosísimos y nuevamente la mentalización a todos los niveles de la Organización, de que debía llegar a nuestro conocimiento la totalidad de los daños ocasionados a las mercancías, por pequeños que estos fueran.

De este exhaustivo estudio quedó claramente determinada la escasa siniestralidad que se producía en el transporte interno de mercancías y ello nos llevó a tomar en consideración el asumir como autoseguro la cobertura de este riesgo.

Aceptada esta sugerencia se tomó la decisión de actuar en este sentido y se pudo comprobar que dotando al fondo de autoseguro con la décima parte de la tasa más baja que se nos había ofertado para la cobertura de este riesgo, se obtenían unas cantidades que no solo permitían recuperar los daños sufridos, sino que además se llegó a dotar un fondo que respondiese a la posibilidad de hacer frente ante cualquier eventualidad mayor.

La situación de siniestralidad a lo largo de los años, ha venido situándose en límites parecidos y el régimen de autoseguro nos ha permitido tener un importante ahorro en nuestros costes de seguros.

A modo de resumen yo diría que la implantación de la Gestión de Riesgo, requiere:

- El ser promovida por la Dirección de la empresa y a través de este impulso llevar esta mentalización a todos los niveles de la misma y de forma muy especial a los ámbitos del personal directivo y técnico de la misma.
- En una segunda fase el determinar los medios más adecuados y eficaces en prevención y seguridad, acordes con la actividad ejercida, unida a una evaluación de los riesgos en condiciones que nos ofrezcan la mayor seguridad y contando con el asesoramiento de compañías o especialistas en el campo del seguro.

Una póliza eficaz en este campo significará ante todo una mayor seguridad en la empresa ante cualquier eventualidad, que en ocasiones ha sido determinante de la propia continuidad de las mismas, el contar con una mejor imagen en las vertientes internas y externas y la posibilidad de obtener importantes ventajas económicas en la contratación de los riesgos.