

La Gerencia de Riesgos de la Exposición Universal: Sevilla'92

CARLOS GARCIA ARAUJO

Gavial Alexander

Las particulares características de la Exposición Universal Sevilla'92, exigen una consideración muy especial de los riesgos a los que un acontecimiento de la magnitud, variedad y repercusión internacional de imagen como éste en cuestión está expuesto.

A lo largo de las fases de preparación de la Exposición se han venido sucediendo actividades muy diversas y en permanente dinámica, que obligan a una actualización continua del análisis y tratamiento de los riesgos, aplicando fórmulas novedosas en los Programas de Prevención y Seguros.

La ciudad de Sevilla constituirá, desde el 20 de abril al 12 de octubre, el escenario en el que el Mundo expondrá y demostrará la utilización de los más recientes descubrimientos e innovaciones en beneficio de la Humanidad. De ahí su denominación de «La Era de los Descubrimientos».

La EXPO'92 se celebrará en la Isla de La Cartuja, situada entre dos brazos del río Guadalquivir que rodean el centro histórico de Sevilla.

El monasterio, emplazado en el centro de la isla, data del siglo XV y está siendo restaurado en la actualidad para convertirse en Pabellón Real de la Exposición.

La Exposición, que cuenta con una extensión de 215 Ha, constituirá en 1992 una ciudad por sí sola. En ella se instalarán más de 100 pabellones, varios centros de ocio, instalaciones deportivas y lúdicas, más de un centenar de restaurantes y aparcamientos con una capacidad para 40.000 vehículos.

Además de contar con 30 Km de vías internas, se podrá acceder al recinto por teleférico, monorraíl elevado e incluso por barcos que surcarán el lago y el canal alimentados por el Río Guadalquivir.

Para aliviar los efectos del caluroso verano andaluz, así como en concepto de una importante aportación estética, se plantarán 350.000 árboles y arbustos de los cinco continentes que, junto con fuentes, canales y cascadas, constituirán el conjunto de parques y jardines de la Exposición.

Durante los seis meses en que permanecerá abierta, la EXPO'92 espera recibir a 18 millones de visitantes.

Cada día, el recinto será visitado por unas 250.000 personas.

Más de 100 países y organizaciones internacionales participarán en el certamen.

Para proporcionar un adecuado marco a las atracciones y demás acontecimientos en la Isla de La Cartuja, se ha procedido a la construcción de un auditorio al aire libre, teatros, un cine al aire libre, un campo de regatas, un estadio deportivo y otros centros de ocio y espectáculos.

Además, cada país participante, organización internacional y empresas privadas intervinientes harán sus propias aportaciones al programa general de actos.

Para poner de relieve el alcance de la Exposición, el cuadro 2 refleja una relación de las Entidades y Departamentos relacionados con el Proyecto de Riesgos y Seguros de la EXPO'92.

La fase de identificación y análisis de los riesgos es de vital importancia, como consecuencia del hecho de que ciertos riesgos pueden interferir en la posibilidad de alcanzar algunos de los objetivos de la EXPO'92.

Una clasificación elemental de los riesgos a los que la Exposición se encuentra expuesta es la siguiente.

El acaecimiento de cualquiera de los riesgos antes citados implica una o varias de las pérdidas siguientes:

- Patrimonio
- Ingresos
- Responsabilidad
- Empleados

Cada una de esas pérdidas debe analizarse en cuanto a:

- Los elementos expuestos a pérdida.
- Los riesgos que pudieran provocar la pérdida de dichos elementos.
- La cuantificación de esa posible pérdida.
- La forma en que esa pérdida afecta a otros conceptos conexos.

Para identificar los riesgos, se iniciaron diversas vías destinadas a obtener la información necesaria:

- Reuniones con los directivos de áreas de riesgo y elaboración de cuestionarios.
- Análisis del proyecto de construcción y planificación de cada tarea a realizar, así como la repercusión de su coste.
- Estudio de los diversos contratos de prestación de servicios y suministros.
- Inspecciones continuas del recinto.
- Análisis del Programa de Gerencia de Riesgos de anteriores Exposiciones Universales y reuniones con los gerentes de riesgos de dichas Exposiciones.

Una vez identificados y evaluados aquellos riesgos que pudieran afectar al proyecto final de la EXPO, son sometidos a la selección del proceso de su tratamiento, enmarcándose dentro de una de las siguientes posibilidades:

CUADRO 1. Cifras más representativas de la EXPO'92

Duración: 6 meses (176 días)

Visitantes: 18 millones (55% españoles y 45% extranjeros)

Visitas por visitante: 2,01

Visitantes por día: 250.000

Medios de acceso

directo al recinto: Coche, autobús, tren, barco, helicóptero, coche de caballos, a pie.

Inversiones: ● En infraestructura de los alrededores: 1.000 millones de pesetas

● En la propia exposición: 100.000 millones de pesetas.

CUADRO 2. Entidades y departamentos relacionados con el proyecto de Riesgos y Seguros

Áreas	Entidades y departamentos	Acciones
Beneficios y pagos a empleados	<ul style="list-style-type: none"> — Departamento de Recursos Humanos. — Seguridad Social. — Mutua de Accidentes de Trabajo. — Seguros de Vida/Sanitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> — Cumplimiento de la legislación. — Proyecto. — Marketing. — Administración.
Transferencia del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> — Oficina/control de reclamaciones. — Peritos/Tasadores de pérdidas. — Compañía de Seguros. 	<ul style="list-style-type: none"> — Información. — Administración. — Liquidación.
Control de pérdidas	<ul style="list-style-type: none"> — Técnicos de protección contra incendios. — Proveedores. — Autoridades locales de protección contra incendios. — Autoridades sanitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> — Inspección de instalaciones. — Inspección contra incendios. — Inspección del mantenimiento de emergencia.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> — Departamento de Dirección y Administración. — Departamento Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> — Presupuestos y costes. — Documentos. — Distribución de primas. — Informes de los auditores. — Declaraciones de los valores por parte de los asegurados. — Revisión del programa.

a) Riesgo incluido en el Programa de Prevención.

b) Riesgo incluido en el Programa de Seguro.

c) Combinación de A y B.

El Programa de Prevención de la EXPO'92 contempla las siguientes técnicas de tratamiento del riesgo:

- **Evitar el riesgo**, lo que significa normalmente interrumpir la actividad relacionada con ese riesgo.
- **Prevenir el riesgo**, lo que significa reducir la probabilidad de su acaecimiento.

- **Reducir el riesgo**, lo que puede conseguirse limitando la intensidad de la pérdida.

La Sociedad Estatal EXPO'92 tiene como principal objetivo la apertura de la Exposición, acercándose lo más posible a las condiciones del proyecto.

La Sociedad Estatal EXPO'92 tiene como principal objetivo la apertura de la Exposición, acercándose lo más posible a las condiciones del proyecto.

Por consiguiente, los trabajos no pueden paralizarse durante un plazo de tiempo prolongado.

CUADRO 3. Diseño básico de la Gerencia de Riesgos y Seguros



Eso obliga a la Gerencia de Riesgos a poseer un conocimiento preciso de las actividades que no pueden interrumpirse. No obstante, en caso de que eso se produzca, debe tener el conocimiento del plazo de tiempo máximo de la interrupción, con la finalidad de poner en marcha las alternativas que deberán adoptarse de forma inmediata.

Los resultados no se obtendrán «ipso facto», pero las directrices así establecidas constituirán una pauta de acción congruente que, en todo caso, conduciría a la consecución de los objetivos deseados.

El proyecto EXPO'92 tiene las siguientes fases:

- Planificación.
- Construcción / Montaje.

- Exposición.
- Desmontaje.

Al mismo tiempo, la responsabilidad de todas las actividades se divide en dos partes:

- Sociedad Estatal EXPO'92.
- Participantes / Concesionarios / Otras figuras comerciales.

La Sociedad Estatal EXPO'92 se encarga de la organización y de la infraestructura necesaria para realizar la Exposición y cuenta, asimismo, con varios pabellones temáticos.

Los participantes construirán sus propios pabellones e instalaciones en los que se celebrarán sus actos.

CUADRO 4. Clasificación preliminar de riesgos**Daños Patrimoniales**

- Construcción / Montaje
- Propiedades terminadas
- Bienes en pabellones
- Transporte
- Desmontaje

Seguridad antisocial

- Terrorismo
- Vandalismo
- Falsificación
- Atracos / robos

Retrasos / cancelación

- Riesgos catastróficos
- Suspensión

Seguridad Personal

- Participantes
- Visitantes
- Instalación adecuada
- Planes de emergencia
- Empleados

Comunicaciones

- Sistemas
- Publicidad

Dirección

- Administración
- Sistema EDP

Esta primera división implica la preparación de un Programa de Seguro que puede tener dos enfoques distintos destinados a garantizar la protección:

- Seguro controlado por el contratista o
- Programa de Seguro controlado por el Promotor.

El Seguro controlado por el Contratista

Este solía ser el enfoque «tradicional». Los contratos suscritos por los Contratistas hacen que cada uno de éstos asuma todos los daños causados a su respectiva parte del trabajo y exigen que los Contratistas exoneren al Promotor de las acciones de responsabilidad por parte de terceros. A su vez, los Contratistas generales imponen esas mismas condiciones a los Subcontratistas. Cada firma contratante debe disponer el seguro de forma tal que éste proteja su responsabilidad, debiendo probar la existencia de dicho seguro a la otra parte del contrato. En teoría, el Promotor, después de haber quedado exonerado de toda responsabilidad hasta la finalización del proyecto, se encuentra inmune contra la pérdida, tanto por daños patrimoniales como de los derivados de demandas por responsabilidad. Consecuentemente, el Promotor no suscribirá ningún seguro o, en el peor de los casos, sólo contratará ciertas modalidades de seguros contingentes. El precio de los seguros suscritos por todos los Contratistas respecto del proyecto estará incluido en los precios de cada oferta, por lo que, en última instancia, será abonado por el Promotor.

El Seguro controlado por el Promotor

Las responsabilidades contenidas en los contratos suscritos por los Contratistas son las mismas que las anteriormente señaladas pero, en el contrato, el Promotor conviene en contratar y abonar el seguro, de forma tal que éste cubra el proyecto y todas las formas de responsabilidad contra terceros por cuenta propia, por la de sus Contratistas Genera-

les y por la de los Subcontratistas. Por consiguiente, cada firma contratante se encuentra plenamente protegida por el seguro abonado por el Promotor, encontrándose dichos costes incluidos ya en los precios de la oferta.

Existen una serie de razones por las que es preferible el **Seguro Controlado por el Promotor** y que la Sociedad Estatal EXPO'92 tuvo muy en cuenta a la hora de establecer su Programa de Seguros:

1. Aunque los contratos suscritos entre el Promotor y los Contratistas se hayan podido extender de forma tal que se transfiera a los Contratistas toda la responsabilidad económica derivada de accidentes y daños, esa transferencia sólo será tan perfecta como lo sea el seguro suscrito por el Contratista o, en su defecto, la transferencia sólo será tan adecuada como lo sean los recursos financieros del Contratista. Por consiguiente, el Promotor debe vigilar cuidadosamente la protección que proporcione el seguro de cada Contratista, debiendo mantener dicha vigilancia durante la totalidad del período de construcción.

2. Los proyectos de construcción crean algunos de los más complejos problemas de aseguramiento. El trabajo tiende a resultar sumamente peligroso y puede implicar actividades excepcionalmente arriesgadas, como las de demolición y excavación. Las obras de construcción son dinámicas y agrupan a una multiplicidad de partes y numerosas responsabilidades contractuales. Todas esas circunstancias crean un terreno abonado para los accidentes y los litigios.

Englobar los intereses asegurables de todas las partes bajo una sola póliza de seguros evita la necesidad de detallar exactamente la responsabilidad por lesiones personales o daños a la propiedad, lo que elimina demandas recíprocas entre partes contratantes y Compañías de Seguros. Desaparece la figura de la subrogación, ya que todos los afectados acuden a una sola Compañía de Seguros para su defensa y para la liquidación de cualquier demanda presentada por una tercera persona o por un Contratista contra otro.

3. Los contratos de construcción suelen ser especialmente vagos respecto de la propiedad de

CUADRO 5. Ventajas del Programa de Seguro controlado por el Promotor

- La cobertura no depende de los recursos financieros del contratista.
- Evita la necesidad de una exacta fijación de las responsabilidades y de las acciones recíprocas.
- Evita duplicidades innecesarias de primas.
- Menores costes administrativos.
- Uniformidad de la cobertura.
- Reducción de los costes de la prima consecuencia de un mayor volumen asegurado.
- No existen lagunas entre las diferentes fases del proyecto de la exposición.

las obras en curso de realización, así como de la responsabilidad por la reparación de los daños causados a dichas obras por causas externas. La situación de los Subcontratistas es especialmente incierta y, aunque algunos asumen que la propiedad se transmite progresivamente, a medida que los trabajos se facturan y abonan, la mayor parte de los Subcontratistas cuidan de su seguridad contratando seguros por la totalidad de las obras hasta su total finalización, duplicando así el seguro contratado por el Contratista General. Una sola póliza que ampare los daños de las obras y que proteja los intereses de todos los Contratistas, así como los del Propietario, evita ese exceso de primas, así como las demandas por subrogación de las diversas partes y de sus Compañías de Seguros.

4. Si cada Contratista suscribe su propio seguro, el Promotor debe controlar y verificar la idoneidad de las pólizas y la gestión de las mismas. En un gran proyecto, con numerosos Contratistas y Subcontratistas, esto puede crear un enorme problema de comunicación en la recopilación de los documentos y exigir importantes conocimientos para interpretar las pólizas y los Certificados de Seguro. Todos esos gastos administrativos pueden evitarse si es el Promotor quien contrata el seguro.

5. Incluso si el Promotor está dispuesto a asumir el estudio del seguro de cada Contratista, siempre observará que no existe una cobertura uniforme. El alcance de la cobertura, las condiciones y sus límites variarán inevitablemente en cada caso, por lo que experimentará la tentación de aceptar unas coberturas inferiores a las debidas por razones de comodidad. Lamentablemente, el alcance de una pérdida no varía según la situación financiera de los Contratistas, pudiendo resultar imposible pedir a un pequeño Contratista que suscriba, por ejemplo, un seguro de responsabilidad por muchos millones de pesetas. Aparte de su coste, desproporcionado para un pequeño Contratista, las empresas pequeñas no pueden con frecuencia aportar los importantes límites de responsabilidad que exigen las amplias coberturas.

6. En todos los Programas de Seguros Controlados por el Promotor, se obtienen siempre ciertas economías de coste. El coste final debe ser inferior en razón de la mayor capacidad de contratación que se ejerce por cuenta de todas las partes, así como de la oferta al mercado de seguro de un paquete global más amplio. El otro método fragmenta esa capacidad de contratación y provoca unos costes totales más elevados mediante una diversidad de coberturas que se solapan en ciertos puntos y que dejan aspectos vacíos en otros. Además, los Contratistas añaden normalmente a sus ofertas, que incluyen el seguro, los gastos generales y el beneficio, lo que incrementa aún más el coste extra del seguro.

7. Por último y ya de forma específica, hay que pensar que la Sociedad Estatal EXPO'92 va recepcionando diversas partes de las instalaciones del proyecto, a medida que éstas son ejecutadas. Para evitar posibles lagunas de cobertura, es esencial coordinar la caducidad del seguro de construcción con los seguros de explotación necesarios. Dado que ello sólo podrá llevarse a cabo eficazmente mediante una cuidadosa integración de los seguros de construcción y de explotación, es importante que el Promotor controle rigurosamente la contratación y ligazón de ambos seguros.

Teniendo en cuenta los puntos anteriores, se ha concebido un Programa de Seguros de forma tal que la Sociedad Estatal EXPO'92 controle todas las actividades que se realicen bajo su dirección, incluidas responsabilidades de cualquier tipo, desde la planificación del proyecto hasta un año después de la clausura de la Exposición.

Por consiguiente, los Participantes controlan su propio riesgo, excepto en lo que se refiere a las responsabilidades, todo ello dentro de los términos y condiciones mínimos que se establecen en el Reglamento n.º 6, norma especial, que establece las exigencias en cuanto a Seguros de los Participantes y Expositores en su concepción amplia.

Este enfoque proporciona a la Sociedad Estatal EXPO'92 el pleno control sobre los costes de transferencia del riesgo, lo que, entre otras cosas, reduce al límite de lo necesario la emisión de certificados de seguro.

El Programa proporciona a la Sociedad Estatal y a todos cuantos participan en las diversas fases de EXPO'92 una cobertura estándar, con las más amplias garantías, desde el principio de la planificación, durante el período de la construcción, la explotación y, finalmente, el desmontaje o la transferencia de las propiedades.

El Programa de Seguros consta esencialmente de estos ámbitos:

- Responsabilidad Civil General (amplia).
- Construcción / Obra Terminada y Desmontaje.
- Automóviles.
- Responsabilidades Profesionales.
- Transporte, almacenamiento y exposición de los objetos exhibidos y obras de arte.
- Accidentes de Trabajo.
- Accidentes personales.

Seguidamente, se comentan brevemente algunos de dichos seguros:

Seguro de responsabilidad Civil General

Este seguro, obligatorio para todos los Participantes, cubre a todas las personas o entidades que participan en el Proyecto EXPO'92 en cualquiera de sus fases.

CUADRO 6. Programa de Seguros. Transferencia de riesgos

Sociedad EXPO'92		Participantes
Programa de Seguro Controlado por el Promotor	● Responsabilidades	● Incluidas en el programa de la EXPO
	● Construcción / Desmontaje	
	● Automóviles	● Obligatorio
	● Accidentes de trabajo	
	● Propiedad construida / en explotación	● Asegurador opcional
	● Transporte / Almacenamiento / Exposición	
● Accidentes	● Libre adhesión	
		● Opcional (sólo participantes oficiales)

que participan en el Proyecto EXPO'92 en cualquiera de sus fases.

Esta póliza abarca: a la Sociedad, al Comisario General, a la Oficina Internacional de Exposiciones; además, a los Participantes, Expositores y Concesionarios, así como a los Contratistas, Subcontratistas, Arquitectos e Ingenieros, respecto de todas las operaciones, actividades o transacciones realizadas por los Asegurados arriba citados o por cuenta de los mismos.

Proporciona cobertura a las lesiones corporales y a los daños a la propiedad, con un límite simple combinado de 10.000 millones de pts. (100 millones de dólares US), si bien, respecto de arquitectos e ingenieros, la cobertura se limita a lesiones corporales.

Incluye cobertura de Responsabilidad Civil de Productos, Responsabilidad Civil en el curso de la

Explotación y Responsabilidad Civil Patronal.

La franquicia fija es de 500.000 pts. (5.000 dólares US), en cuanto a patrimoniales y de 100.000 pts. (1.000 dólares US) por lesiones físicas por todos y cada uno de los siniestros.

Seguro de pérdida física «Todo Riesgo»

En la misma póliza, aunque en secciones diferentes, se proporciona cobertura:

- En el curso de la construcción y/o desmontaje.
- Propiedad construida/en explotación.

El concepto de esta cobertura es el mismo que el de la cobertura de responsabilidad, es decir, una sola póliza cubre a toda la propiedad, desde el inicio de la construcción hasta su desmontaje.

La razón de dividir la cobertura arriba citada en dos apartados, radica en que la misma es obligatoria para todos los Contratistas que trabajan para la Sociedad Estatal EXPO'92, de conformidad con los términos y condiciones del Programa de Seguro Controlado por el Promotor, pero es opcional en cuanto a la adhesión para el resto de participantes y exhibidores, por lo que éstos no siempre contratan ambos seguros.

El seguro relativo a los períodos de construcción y desmontaje, contratado bajo la fórmula «Todo Riesgo», ampara la pérdida física de la propiedad incluida en el Presupuesto Global de Proyectos, por daños derivados de cualquier causa no excluida explícitamente, incluyendo el transporte terrestre de materiales, su almacenamiento, montaje, instalación y ensayo de dichos materiales hasta su aceptación provisional por el Promotor.

Los edificios o estructuras preexistentes, como el Monasterio de La Cartuja, se encuentran cubiertos en cuanto a su restauración, reparación o sustitución como parte de los trabajos de construcción realizados.

El valor de construcción previsto se sitúa en torno a los 100.000 millones de pts. (1.000 millones de dólares US), contratado directamente por la Organización. Se prevé que los Participantes, Expositores y Concesionarios contraten un importe similar de 100.000 millones de pts. (1.000 millones de dólares US).

La póliza de seguro establece ciertos sublímites de cobertura:

- Gastos Extraordinarios derivados de un daño: 5.000 millones de pts. (50 millones de dólares US).
- Transporte terrestre: 100 millones de pts. (1 millón de dólares US), por cada expedición.
- Acciones terroristas: 2.000 millones de pts. (20 millones de dólares US).
- Huelgas, Disturbios y Conmociones Civiles: 5.000 millones de pts. (50 millones de dólares US).
- Gastos de desescombro y retirada de materiales de construcción: 10% de la pérdida.

Las franquicias aplicables por siniestros son:

- Hechos de la Naturaleza: 3.500.000 pts. (35.000 dólares US).
- Acciones terroristas: 10%. Mínimo: 3.500.000 pts. (35.000 dólares US). Máximo: 25.000.000 pts. (250.000 millones dólares US).
- Todos los demás riesgos: 500.000 pts. (5.000 dólares US).

Los citados importes afectan a todas y cada una de las pérdidas, independientemente del número de Asegurados afectados, por lo que su aplicación es global.

La propiedad de todo tipo, terminada y en explotación, situada en el recinto, se encuentra cubierta por la Sección II de la póliza, establecida bajo condiciones de las pólizas de «Todo Riesgo» de daño físico.

Incluye toda la propiedad terminada y asegurada conforme a la Sección I, los pabellones de otros participantes (adhesión opcional) y cualquier otro edificio o instalación que se encuentre dentro o fuera del recinto de la Exposición y que se utilice en relación con las operaciones de la Exposición. Todo ello bajo unas bases de contratación estipuladas en las Condiciones Especiales de la póliza.

Seguro de Responsabilidad Profesional de Arquitectos e Ingenieros

Esta póliza de seguro es complementaria del seguro de pérdida física y está destinada a cubrir los daños patrimoniales causados como consecuencia de cualquier acto negligente, error u omisión en el desempeño profesional de sus actividades o de cualquier colaborador, entidad o persona física contratada por el Asegurado, incluidos especialistas, proyectistas o consultores.

Conforme a esta póliza, Asegurado significa todos los consultores contratados al amparo de un contrato suscrito con la Sociedad Estatal EXPO'92, que sean miembros de una entidad profesional reconocida.

Su límite original es de 2.500 millones de pts. (25 millones de dólares US) por cada reclamación, incluidos los costes y gastos, con una franquicia co-

mún de 15 millones de pts. (150.000 de dólares US), por todas y cada una de las reclamaciones derivadas de un mismo siniestro.

Este seguro se aplica con posterioridad y en exceso de la póliza anual individual y obligatoria que los técnicos tengan a través de sus respectivos colegios profesionales, requiriendo un límite mínimo de 15.000.000 pts. (150.000 dólares US).

Asimismo y opcionalmente, pueden adherirse a la póliza técnicos que trabajen para Participantes.

Transporte, almacenamiento y exposición

El seguro de daños sufridos por el contenido de los edificios, tales como instalaciones, equipo, bienes y demás propiedad mueble, incluidos productos exhibidos y obras de arte (póliza aparte), se canaliza a través de una póliza de seguro de transporte combinada.

Esta póliza de seguro ofrece diversas posibilidades de cobertura:

- a) Exclusivamente transporte.
- b) Exclusivamente en almacén y/o exposición.
- c) Tanto transporte como almacén/exposición.

La adhesión a esta póliza es opcional para los participantes y concesionarios.

Sus límites originales son los siguientes:

- Por expedición: 2.000 millones de pts. (20 millones de dólares US).
- En almacén/exposición: 4.000 millones de pts. (40 millones de dólares US).

Este límite puede incrementarse previa solicitud de cada Asegurado.

Conclusión

Por último, hay que señalar que en estos momentos se acomete una etapa más del desarrollo del Programa de Seguros en su aspecto de mantenimiento y ejecución, avanzando paralelamente al Proyecto General de la Exposición.

Se continúa de forma periódica con las inspecciones del recinto y se intensifican los contactos con Participantes y Empresas intervinientes en el marco de servicio que la Sociedad Estatal EXPO'92 quiere prestar en todos los ámbitos.

En estrecha colaboración con MAPFRE, Aseguradora de la EXPO'92, se ha implantado un servicio de control y tratamiento de reclamaciones en materia de responsabilidades, que estará dotado de los medios técnicos y humanos necesarios para que su operatividad sea lo más ágil y eficiente posible. No podemos olvidar que, en materia de seguros, la gran cita del próximo 20 de abril es una puerta más que se abre para dar paso a otra fase del Programa. ■