

**FORO FERMA 2001**

**GERENCIA DE RIESGOS**

**"IMPACTOS SOCIALES DE LA NUEVA ECONOMÍA:  
LA RESPUESTA DE LA GERENCIA DE RIESGOS".**

**(Barcelona, 7-10 Octubre 2001)**

Preparado por:  
Rafael Castejón Contreras  
(AGERS, España)

## **INDICE:**

- 1. Organización del FORO.**
- 2. Curso previo al Congreso: Introducción a la Gerencia de Riesgos.**
- 3. El futuro de la Gerencia de Riesgos.**
- 4. Gerencia de Riesgos: INTERNET**
- 5. Conclusiones.**
- 6. Agradecimientos.**

## 1) Organización del FORO.

La organización del FORO FERMA de Gerencia de Riesgos que tuvo lugar en Barcelona, fue una cita muy importante para todos los gerentes de riesgos del mundo que allí se congregaron y que provenían de 16 países y de 3 continentes, y cualquier persona que tuviera relación directa o indirecta con el mundo de la Gerencia de Riesgos.

Los participantes, unos 800 venían cargados de ilusiones y de ideas para compartir sus experiencias en este sector asegurador que hoy en día vive unos delicados momentos por los lamentables acontecimientos y ataques terroristas, que ha hecho que este FORO sea aún más interesante ya que se demuestra la verdadera función e importancia que tiene la Gerencia de Riesgos.

La ciudad elegida para la celebración de este gran acontecimiento fue Barcelona, una ciudad cosmopolita y muy moderna; y que no defraudó a los participantes del FORO porque existían una gran cantidad de actividades complementarias, como visitas turísticas, un concierto de música clásica y muchas otras más que permitieron conocer mucho mejor esta gran ciudad.

El lugar de celebración del FORO fue el magnífico Hotel Princesa Sofia Inter-continental, en donde los salones y la sala-auditorio fueron unos improvisados lugares para compartir conocimientos y experiencias y también algún que otro debate sobre temas de máxima actualidad.

También existían en este Hotel, unos stands habilitados por las Compañías Aseguradoras, Consultoras, y otras empresas relacionadas con la Gerencia de Riesgos, en donde se mostraban nuevos productos en el mercado asegurador; así como nuevos servicios mejorados que se adecúan a las situaciones existentes en estos momentos de incertidumbre.

## 2) Curso previo al Congreso: Introducción a la Gerencia de Riesgos.

El curso estaba brillantemente dirigido por el Profesor Gordon Dickson, Vicerrector de la Universidad de Glasgow Caledonian.

Este curso estaba abierto a cualquier persona interesada en adquirir algunos conocimientos básicos y sobre todo conceptos fundamentales para llegar a entender el lenguaje de la Gerencia de Riesgos.

Los asistentes al curso eran muy numerosos, de 16 países y de 3 continentes de todo el mundo desde Australia hasta Sudáfrica.

El primer concepto que hay que tener en cuenta es lo que significa el RIESGO, que para muchos significa o tenía consecuencias negativas, pero en realidad hay que ver el riesgo como algo positivo ya que como según dijo el Prof. Dickson: "Risk is the sugar and the salt of life".

Aquí entra en juego la Gerencia de Riesgos, en mantener un equilibrio entre la azúcar y la sal.

Hoy en día, es muy importante la innovación y estimular en la nueva filosofía de la Gerencia de Riesgos.

La Gerencia de Riesgos se puede definir de muchas maneras, una de estas definiciones puede ser: "la identificación, análisis y control de aquellos riesgos que pueden producir ventajas y ganancias de producción para una organización".

Un punto de inicio es la pregunta de : ¿Porqué se controlan o miden más los grandes riesgos?. Desde luego por su impacto sobre los negocios; también por un orden de prioridades y por la necesidad de control sobre los mismos. En este caso es muy importante poder tener la mayor información y documentación necesaria para así poder tomar decisiones en función de las consecuencias negativas que pueden tener los riesgos sobre las empresas o negocios.

Para poder medir correctamente los riesgos es necesario partir de distintos indicadores como por ejemplo: PML, frecuencias, intensidades, pérdidas máximas; pero muchas veces existen lagunas de información que es imposible conseguir o documentarse al respecto.

Una vez identificados, evaluados los riesgos, llega el momento del control sobre los mismos, bien a través de la financiación interna (autoseguro) o bien externa (pólizas de seguros).

Un problema a la hora de introducir cambios en una organización es el desconocimiento que se tiene sobre la Gerencia de Riesgos ya que supone un gran obstáculo al no tener ese conocimiento correcto y adecuado sobre la importancia y el beneficio que estos cambios pueden tener sobre la empresa u organización.

Un primer paso para conseguir esto, es ofreciendo toda la información necesaria para los distintos departamentos y cómo los riesgos pueden afectarles a todos y cada uno, en mayor o menor medida pero lo importante al final es obtener un equilibrio entre todos.

La Gerencia de Riesgos está sufriendo cambios constantes ya que el mundo se reduce cada vez más rápidamente y existe cada vez más una reacción proactiva frente a los riesgos.

### 3) El futuro de la Gerencia de Riesgos.

La Gerencia de Riesgos tiene una gran trascendencia en países como EE.UU, en donde son los principales pioneros en las técnicas aplicables a la propia Gerencia de Riesgos.

Hoy en día, se puede decir que en casi todos los países del mundo, en mayor o menor medida e intensidad se intenta con los medios de que disponen de acometer los riesgos propios de los países de una manera muy directa; así por ejemplo en España se empieza a implementar una filosofía de la Gerencia de Riesgos dentro de las organizaciones empresariales.

Los distintos países europeos, como Alemania, Francia y otros muchos están intensificando en los últimos tiempos su acercamiento cada vez más acertado con una filosofía universal en torno a la Gerencia de Riesgos; así pues en los FOROS sobre la Gerencia de Riesgos su principal interés radica en el intercambio de experiencias de unos con otros ya que al fin y al cabo los riesgos pueden afectar a todos por igual en cualquier momento.

Hoy en día, ningún país puede decir que no está expuesto a ningún riesgo, porque eso no sería cierto simplemente no se cuentan con los medios necesarios para contrarrestar y combatir las posibles consecuencias negativas que de los mismos se pueden derivar y así poder mantener un equilibrio más razonable.

Con todo esto, el futuro más próximo de la Gerencia de Riesgos es muy optimista y prometedor, ahora más que nunca todos los gerentes de riesgos van por un mismo camino y en una misma dirección para intentar aunar todos los medios a su alcance para así poder hacer frente a un mundo, el de los riesgos que se presenta cambiante e innovador, esto quiere decir que casi no hay tiempo para detenerse a pensar sobre las consecuencias de un riesgo actual ya que inmediatamente se están presentado nuevos riesgos que hacen del gerente de riesgos una persona que tiene que ser muy dinámico, imaginativo y a veces futurólogo para poder conocer lo que puede pasar en un momento no muy lejano..

Esto último es muy difícil poder conseguirlo aunque no imposible; en estos días de máxima incertidumbre por los sucesos ocurridos hace menos de un mes tienen a la mayoría de la población mundial expectante y atónita ante los acontecimientos que pueden suceder respecto a los actos terroristas sobre edificios, poblaciones o bien puentes, en donde se advierte a la población que están expuestos al riesgo de un posible atentado.

Hoy más que nunca, se advierte una necesidad de control de riesgos que pueden ser tan perjudiciales como catastróficos, por ello es necesario ponerse en manos de expertos en riesgos con el fin de minimizar las desastrosas consecuencias que estos tienen a todos los niveles, tanto económico como humano.

La situación actual, quizás no sea la más adecuada desde un punto de vista general pero sí debe ser un punto de partida para poder alcanzar unos niveles óptimos de estabilidad y protección.

#### **4) Gerencia de Riesgos: INTERNET**

En los últimos años estamos asistiendo al gran desarrollo que está teniendo Internet. Las empresas de cualquier índole y capital necesita y requiere su presencia en un medio como Internet, desde una página web con fines publicitarios hasta la puesta en marcha de complejas operaciones de comercio digital.

Hoy en día, el conocido como "e-mail" o correo electrónico forma parte del quehacer diario y una herramienta imprescindible de trabajo.

Este instrumento tan innovador fue diseñado originalmente para fines militares en los años 70 y posteriormente se adecuó para objetivos académicos y gubernamentales hasta nuestros días en donde ha llegado con el nombre del "e.-business" o nueva economía.

Las cifras más relevantes revelan que la Unión Europea espera que los mercados virtuales generen 56,5 Billones de Ptas en el año 2003 frente a los 17.000 del año 1999. Por otro lado se esperan para el año 2002, 34 Millones de usuarios de Internet sólo en la Unión Europea, de los cuales el 6 % serán españoles.

Estas nuevas fronteras generan nuevos riesgos e incertidumbre a los que se enfrentan las empresas en Internet pero qué analizados correctamente deben dar respuesta y soluciones a todos los riesgos.

Desde el punto de vista del diferente grado de exposición al riesgo existen tres tipos de páginas webs:

- Pasivas: se tratan de páginas publicitarias mayoritariamente.
- Interactivas: permiten al usuario solicitar y recibir información.
- Activas: se pueden realizar múltiples operaciones como compras "on-line".

Los riesgos en Internet pueden ser de dos tipos: riesgos de carácter económico o bien de Responsabilidad Civil.

Dentro de los riesgos de carácter económico, es decir los que suponen pérdidas o reducción de beneficios para la empresa; se pueden definir tre tipos de riesgos económicos:

- ✓ Daños Materiales o perjuicios económicos producidos por terceros: por ejemplo denegación, ataques contra la vulnerabilidad del sistema, alteración de una página web, fraude informático.

- ✓ Infidelidad de Empleados: pérdidas económicas debidas a actos delictivos cometidos por empleados individualmente o en connivencia con otros con la intención de producir perjuicios al asegurado o de obtener un beneficio ilícito para sí mismo o para otras personas.
- ✓ Paralización de la actividad: daños producidos por un tercero como un empleado de la empresa.

En cuanto a los riesgos de Responsabilidad Civil, como recoge el Artículo 1902 y ss. Del Código Civil: "el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado". Esta clase de responsabilidad es conocida como "ciberresponsabilidad".

Sus manifestaciones más relevantes son:

- a) Responsabilidad Civil General: daños producidos a terceros por la actividad de la empresa en Internet (tanto webs pasivas como comercio electrónico o e-mails) Ej. Virus "I Love You"
- b) Responsabilidad Civil Profesional: derivada de errores y omisiones generados por el ejercicio de una actividad profesional. Ej Página Web Sanitaria
- c) Responsabilidad por transmisión de información
- d) Defensa jurídica

A nivel comunitario, se estudian Directivas Comunitarias para legislar el comercio electrónico con el fin de terminar con esa inseguridad en la red virtual.

Ante esta situación las actitudes de las empresas ante estos riesgos pueden ser de cuatro tipos:

1. Evitar el riesgo.
2. Controlar y reducir el riesgo: con más medidas de seguridad y protección.
3. Asumir el riesgo: autoasegurando los riesgos.
4. Transferir el riesgo: mediante la contratación de seguros.

Una vez analizadas las opciones posibles y elegida la contratación de seguros, han de analizar exhaustivamente los riesgos derivados de la empresa en Internet. Una vez analizados estos riesgos deben darles un correcto tratamiento asegurador.

Existen tres grandes alternativas en el mercado asegurador:

- A. Adecuar las pólizas ya existentes: se trataría de adecuar los actuales seguros contratados de Responsabilidad Civil y Daños, para el caso de las webs pasivas.

En cuanto a la Responsabilidad Civil es de máxima importancia:

- 1) Incluir la descripción de la actividad de la empresa en Internet.
- 2) Revisión de las exclusiones.
- 3) Cobertura de ámbito mundial
- 4) Sería conveniente la inclusión de una cobertura para perjuicios patrimoniales puros.

Respecto a las pólizas de Daños es de máxima importancia:

- 1) Incluir a las pólizas de Equipos electrónicos como bienes asegurados (hardware y software), con especial mención de los programas con lo que se opere en Internet.
  - 2) Inclusión de la cobertura para el fraude informático y para el virus informático.
  - 3) Contratación de la cobertura de pérdida de Beneficios o extracostes por daños amparados por la póliza de equipos informáticos.
- B. Contratar pólizas específicas para riesgos de Internet: hoy en día ya existen en el mercado asegurador pólizas específicas que cubren estos riesgos derivados de las operaciones de Internet. Aún así, van apareciendo nuevos productos con mejores y mayores coberturas.

Las Compañías Aseguradoras que trabajan con estos tipos de seguros son: Ace, St Paul, Lloyds, Zurich, AIG y Chubb.

Las coberturas que están ofreciendo este tipo de contratos de seguro son las siguientes: difamación, calumnia y libelo, violación de derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, fraude y virus informáticos, actos deshonestos o criminales cometidos por empleados, pérdida de documentos, acceso no autorizado, pérdida de beneficios por interrupción de la actividad, responsabilidad civil incluyendo la profesional, defensa y fianzas civiles.

- C. Adecuar las pólizas actuales y contratar pólizas específicas: la solución de la Gerencia de Riesgos en el mercado asegurador español viene definida por adecuar las pólizas actuales a los riesgos de Internet y complementarla con la contratación de otros seguros existentes en el mercado asegurador.

## 5) Conclusiones.

Este informe pretende dar una visión sobre lo acontecido en el FORO FERMA 2001 y las nuevas visiones que se dislumbran en el futuro de la Gerencia de Riesgos.

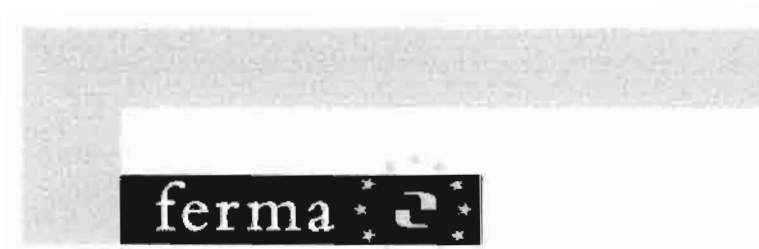
Los acontecimientos más recientes han hecho que se fije como objetivo principal y fundamental la aparición de una filosofía universal que trate de favorecer el desarrollo de la Gerencia de Riesgos en todo el mundo y que



no sea cuestión de medios y de técnicas sino una cuestión que debe concernir a todos y cada uno de los países que deben esforzarse en alcanzar un nivel de conocimiento general y dirigir todos sus esfuerzos hacia minimizar los riesgos.

## 6) Agradecimientos.

FERMA ( Federation of European Risk Management Associations)



AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros)



TUTOR: Mr. Ady Daelemans