



ÁREA TÉCNICA

EL ENGRANAJE QUE MUEVE EL MOTOR DE MAPFRE

TEXTO **VIOLETA MATEO** | FOTOGRAFÍAS **ISTOCK, MAPFRE**

Todos estamos de acuerdo en que podemos tener la carrocería más bonita del mundo, con interiores de lujo en nuestro coche último modelo, pero si no tenemos la maquinaria bien engrasada nuestro viaje quizás no tenga un final feliz. Gracias a los compañeros de las distintas áreas técnicas de la compañía, nuestros engranajes van como el motor de un Alpine F1, las partes encajan y no hay fallos. Y no solo eso, este motor está vivo, se mueve con los tiempos, es innovador y conoce a la perfección el entorno en el que se desenvuelve. Presentamos en este número a Rafael, Pablo, Lourdes, Stéfano, Patricia, Karen, Lastenia, Matthew, Yusimi, Maria, Daniele y Romina, que nos contarán sus retos de presente y futuro. Les hemos preguntado por los desafíos que demanda el negocio en el área técnica, cuáles son los conocimientos clave que habrá que adquirir próximamente, qué les apasiona de su trabajo y cómo ven el futuro.

RAFAEL ARNELA
SUBDIRECTOR DE SINIESTROS
EN MAPFRE SEGUROS (PORTUGAL)

DESAFÍOS—«Hace relativamente poco tiempo comenzamos a comprender que el mundo de los seguros podría verse afectado por el uso de las redes sociales. Tiempo después previmos la implicación y oportunidades que apuntaba el rastro digital, el internet de las cosas, el *blockchain*, los big data, etc. Y así, lo que está por llegar, ¿se parecerá más al presente o será aún más disruptivo?»

CONOCIMIENTOS—«Aplicar las nuevas tecnologías para trabajar la información con el mejor resultado, sabiendo qué queremos y pretendemos para los nuevos tiempos. En una industria como la del seguro, debemos estar más atentos que nunca a la evolución de todos los mercados, a cómo evolucionan estos, basándose en qué, con qué información, con qué tecnología, con qué medios o inversiones, y siempre intentando ser el primero: innovando.

MI PASIÓN—«En una frase: poder sorprender al cliente sin perder el rigor de la gestión, asumiendo el precio justo. Y para ello, es imposible hacer las cosas como las hicimos siempre. Ya no es suficiente. Tenemos que actualizarlos en el cómo las hacemos. Pero estoy convencido de que podemos mantener el servicio de calidad y el foco en la experiencia cliente que siempre fueron nuestro horizonte.»

FUTURO—Fruto de nuestras experiencias pasadas y, en especial, las más recientes, ya tenemos interiorizado y asumido que debemos adaptarnos a cada momento, a cada contexto, a cada perfil de cliente y a cada circunstancia. Indudablemente, tendremos que seguir apostando en las tecnologías y en la innovación. La función técnica tendrá que actualizarse al mismo ritmo que cambian los comportamientos y hábitos de las personas. Entre todos, área técnica especialmente, deberíamos tener un objetivo común: hacer que los seguros sean simples, accesibles y relevantes en su día a día. La transformación digital deberá apoyarse en dos puntos cruciales: la digitalización de la relación con el cliente omnicanal y la digitalización de las operaciones. El entorno de la inteligencia artificial, IA, es un claro ejemplo de que las tecnologías vienen para ayudar. Y considero que debemos basarnos en el dispositivo teléfono móvil: un canal ideal para la venta y, en especial, para el servicio postventa.

PABLO MORCUENDE BOTELLO
JEFE TÉCNICO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO
DE MAPFRE ESPAÑA

DESAFÍOS—Son múltiples. Por una parte, ante los cambios que se producen en nuestro entorno, es imprescindible que seamos ágiles y flexibles para dar soluciones que se adapten a los hábitos de consumo de nuestros clientes. Por otro lado, con el acceso a nuevos datos y/o fuentes de información, se hace necesario aprovechar toda nuestra capacidad analítica con el fin de hacer más eficientes los procesos de suscripción y tramitación sin perder de vista el rigor técnico, mejorar la experiencia de usuario y poder ofrecer productos que se adapten a las necesidades concretas de cada cliente.

CONOCIMIENTOS—Actualmente trabajamos con grandes volúmenes de datos, por lo que es necesario tener conocimientos tecnológicos que permitan su procesamiento de cara a obtener conclusiones que permitan mejorar el negocio. Sin embargo, más allá de los conocimientos o habilidades actuales, tenemos que convertir el aprendizaje en un hábito continuo, ya que la tecnología y las herramientas evolucionan constantemente y hemos de adaptarnos rápidamente.

MI PASIÓN—Sin duda, lo que más me gusta es la mezcla entre poder estar muy cerca del negocio y la aplicación de técnicas analíticas para extraer valor a los datos. Además, participamos en proyectos junto a otras muchas áreas de la compañía, lo que permite ver y entender el negocio desde otros puntos de vista.

FUTURO—La mayor necesidad será ser capaces de responder lo antes posible a los cambios que se produzcan en nuestro entorno. Será crítico poder ofrecer soluciones a los diferentes retos actuales, relacionados con los nuevos hábitos en movilidad, la aparición de nuevos riesgos, un mejor conocimiento de los clientes...

LOURDES CEVALLOS MATUTE
RESPONSABLE ÁREA TÉCNICA FIANZAS
MAPFRE ATLAS (ECUADOR)

DESAFÍOS—En el área técnica donde me desenvuelvo los desafíos son varios: tener tasas competitivas sin arriesgar la rentabilidad de la compañía, mitigando la siniestralidad con un estudio exhaustivo del riesgo; generar nuevos negocios con mayor retención y cuentas que produzcan rentabilidad a largo plazo manteniendo condiciones de renovación adecuadas. Y un desafío muy importante es adaptarnos a la nueva normalidad donde una parte de la casa se ha convertido en nuestro sitio de trabajo, ofreciendo a nuestros aliados estratégicos y clientes el mismo servicio de calidad que estando en la compañía.

CONOCIMIENTOS—La clave es adquirir conocimientos en riesgos nuevos que surgen en el mercado, como suscriptores y analíticos que tienen que estar al tanto de las necesidades de futuros clientes y las propuestas de los corredores al ofrecernos una operación.

MI PASIÓN—El riesgo es la esencia del seguro, así que lo más apasionante para mí es tener la habilidad para analizar cada operación ya que, por tener cada compañía diferentes giros de negocio, te involucras con los clientes, corredores... El día a día es lo que hace a una aseguradora distinta y mucho más a MAPFRE, que es la Aseguradora Global de Confianza.

FUTURO—El desarrollo de herramientas de trabajo que permitan optimizar el tiempo de respuesta como cotizadores, sistemas de tarificación que estén ligados con el porcentaje de siniestralidad del cliente y para que en la renovación se verifiquen las nuevas condiciones que tendremos que tener en cuenta. Todo lo que ahorre tiempo ayuda al futuro.

STÉFANO FERRARI
JEFE TÉCNICO DE ANALÍTICA DE RENTABILIDAD
MAPFRE ASISTENCIA

DESAFÍOS—De los múltiples desafíos a los que se enfrenta el área técnica, el mayor es la necesidad de adaptarse a un negocio que evoluciona muy rápidamente, que implica la necesidad de adaptarse constantemente. Asimismo, cada vez es más importante el Time to Market, el plazo de lanzamiento, para ser capaces de responder en tiempo y forma a las necesidades y peticiones de nuestros clientes y socios. Por otra parte, el crecimiento rentable implica propuestas con una construcción sólida, con un seguimiento continuado para detectar de forma proactiva cualquier desviación y poder reaccionar de la manera más eficiente y rápida posible. Y tenemos que ser capaces de digerir toda la nueva información que se genera, enfocándonos solo en aquella que realmente aporte valor a la compañía.

CONOCIMIENTOS—Un mayor acercamiento a desarrollo de negocio nos permitirá un mejor entendimiento de las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, pudiendo contribuir a ofrecer una mejor propuesta de valor. Por otra parte, en una sociedad cada vez más digitalizada, se hace necesaria la adquisición continuada de estos conocimientos, tanto de comercialización como de gestión de siniestros en entornos digitales. Asimismo, es importante reforzar el conocimiento en todas las herramientas mejorar el plazo de lanzamiento y la calidad de nuestras propuestas.

MI PASIÓN—Trabajar en el área técnica supone muchos retos a diario, pues vemos realidades muy diferentes, teniendo además la posibilidad de estar en estrecho contacto con las diferentes unidades de negocio del mundo, lo que te enriquece tanto profesional como personalmente.

FUTURO—Creo que más que un punto en concreto, tanto ahora como en el futuro, entiendo que estamos en una transformación continua, necesaria para ir acompañando a la transformación y a las necesidades de la compañía en cada uno de los momentos.



El entorno de la inteligencia artificial, IA, es un claro ejemplo de que las tecnologías vienen para ayudar. Ya se está aprovechando esta fantástica funcionalidad en el ámbito del automóvil y no descartamos hacerlo en otros ámbitos.

Rafael



Tenemos que convertir el aprendizaje en un hábito continuo, ya que la tecnología y las herramientas evolucionan constantemente y hemos de adaptarnos rápidamente.

Pablo



Tener tasas competitivas sin arriesgar la rentabilidad de la compañía, mitigando la siniestralidad con un estudio exhaustivo del riesgo.

Lourdes

Tenemos que ser capaces de digerir toda la nueva información que se genera, enfocándonos solo en aquella que realmente aporte valor a la compañía.

Stéfano

Evolucionar cada vez más en la humanización de las funciones técnicas, haciendo viables productos que transformen la vida de las personas.

Patricia



PATRICIA DE FREITAS SOEIRO
SUPERINTENDENTE DE SEGUROS ESPECIALES.
MAPFRE BRASIL

DESAFÍOS—No es una novedad que la pandemia aceleró procesos y estableció nuevas formas de relacionarnos. Además de eso, un viejo reto se volvió aún mayor: el de implantar de forma ágil y a gran escala las innovaciones tecnológicas que permitan atender a cada cliente de manera rápida y de acuerdo con sus preferencias. Otro reto es desarrollar productos que fidelicen a diferentes públicos, con diferentes necesidades de protección, distintos grupos de edad, etc.

CONOCIMIENTOS—Anticiparse a los deseos de los diferentes perfiles de consumidor que nacen cada día. Analizar y estudiar el mercado y sus tendencias es fundamental para la creación de soluciones que, muchas veces, los propios clientes no identifican como necesarias hasta el momento en que reciben la oferta adecuada.

MI PASIÓN—Poder contribuir a la evolución de la sociedad por medio de creación de productos útiles y con valor añadido para el día a día de los consumidores.

FUTURO—Evolucionar cada vez más en la humanización de las funciones técnicas, haciendo viables productos que transformen la vida de las personas, así como tener en cuenta cada vez más los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

KAREN HERNÁNDEZ FUENTES

**MANAGER. CLAIMS AUTOMOBILE
MAPFRE PUERTO RICO**

DESAFÍOS—En estos tiempos, donde nuestros clientes tienen mayor acceso a la información, nuestro negocio se enfrenta con el desafío de mantener al cliente informado durante todo el ciclo de su póliza y todo lo que esta representa, desde una renovación hasta el manejo de una reclamación. En Reclamaciones Auto nos enfrentamos con este desafío constantemente, con el reto de notificar y dar a conocer el detalle de una reclamación de una manera simple a pesar de llevar a cabo tras bastidores un proceso complejo.

CONOCIMIENTOS—Entender la tecnología, el avance y la inclusión de los procesos automatizados de una función técnica que usualmente es manual son claves en nuestra unidad. Mas aún ante los retos que ha traído la pandemia sobre la interacción personal, que es tan valiosa.

MI PASIÓN—«Hacer que MAPFRE ocurra». El contacto humano, la relación, el servicio que brindamos como componentes de una unidad técnica es lo que hace que MAPFRE suceda. La resolución de cada caso me apasiona, no necesariamente porque exista una indemnización, sino porque cada reclamación nos deja un aprendizaje, una experiencia, una oportunidad para mejorar, nos deja una marca como persona y profesional.

FUTURO—Continuar automatizando procesos y maximizar herramientas de autogestión son aspectos importantes que se deben seguir transformando en nuestra área, de modo que el cliente reconozca la importancia de la participación activa en el manejo de una reclamación. De igual manera la diversidad de opciones y customización de productos será esencial para captar la atención del cliente.

LASTENIA MENDOZA DE HENRIQUEZ

**JEFE TÉCNICO DE SUSCRIPCIÓN VIDA Y SALUD.
MAPFRE PANAMÁ**

DESAFÍOS—Nuestro mayor desafío es cumplir o mejorar los tiempos de respuesta en la evaluación del riesgo de nuestros propuestos asegurados (o clientes), lo cual no solo depende del suscriptor, sino también de nuestros aliados que forman parte importante en el proceso (como lo son los proveedores médicos, cumplimiento, reaseguradores, etc.). La adaptabilidad en un entorno dinámico y de constante cambio.

CONOCIMIENTOS—En mis funciones, la información es una herramienta de trabajo muy importante, por lo que nos mantenemos en constante actualización sobre adelantos científicos, médicos, financieros, riesgos subjetivos y ocupacionales. Así mismo, nos interesa conocer sobre modelos predictivos durante las evaluaciones a nuestros clientes, garantizando la mejor decisión para nuestra compañía, clientes y aliados estratégicos.

MI PASIÓN—Me apasiona analizar de manera integral los riesgos que recibimos. Cada evaluación es diferente, así como los escenarios y decisiones que se deben tomar de manera rápida, eficiente y continua.

FUTURO—La digitalización es la transformación más importante. Lograr procesar mayores números de solicitudes en menor tiempo y costo, aprovechando las herramientas y opciones que nos brindan nuestros departamentos de tecnologías.



La diversidad de opciones y customización de productos será esencial para captar la atención del cliente.

Karen



Cada evaluación es diferente, así como los escenarios y decisiones que se deben tomar de manera rápida, eficiente y continua.

Lastenia

MATTHEW MICALLEF
HEAD CLAIMS OPERATIONS
MAPFRE MIDDLESEA (MALTA)

DESAFÍOS—Uno de los mayores retos es la capacidad de estar al día de los cambios y avances tecnológicos, para ofrecer un servicio de calidad que cumpla las expectativas de nuestros clientes de una forma rápida y eficiente. Los procesos de digitalización, las plataformas de prevención del fraude, los programas en la nube y la automatización de procesos robóticos (RPA, por sus siglas en inglés) que se están convirtiendo, de forma lenta pero segura, en una parte integral de los procesos de trabajo actuales.

CONOCIMIENTOS—La tecnología marca una gran parte de los conocimientos clave que debe tener el personal técnico, así como el conocimiento de los procedimientos legales asociados. Estar al día de las sentencias judiciales, que a su vez se convierten en jurisprudencia, es muy importante. La sociedad cada vez es más consciente de la actividad jurídica y está dispuesta a utilizar cualquier sentencia anterior en su beneficio.

MI PASIÓN—Una de las mayores motivaciones para mí es el simple y genuino esfuerzo por ayudar a una persona que está pasando por un mal momento. Vemos cientos de siniestros todas las semanas, por lo que es algo normal para nosotros, pero para un cliente un siniestro puede ser un acontecimiento que le cambie la vida, muy estresante, y el simple esfuerzo de ofrecer una ayuda sincera es suficiente para alegrarme el día. También me motiva aprender algo nuevo todos los días. Los siniestros pueden abarcar distintos ámbitos, desde aspectos técnicos y empresariales hasta situaciones jurídicas y medioambientales.

FUTURO—En una sociedad en la que las redes sociales desempeñan un papel crucial en la conexión entre las personas, al tiempo que ofrecen una gran oportunidad para prestar un excelente servicio al cliente, la importancia de la calidad del servicio será un aspecto muy importante que necesita una mayor consideración por parte de todas las personas que desempeñan un papel técnico.

YUSIMI SARABAZA JAVIQUÉ
SUSCRIPTORA DE AVIACIÓN GENERAL
MAPFRE GLOBAL RISKS

DESAFÍOS—Nuestro mayor desafío es suscribir el negocio con rigor, para lograr un crecimiento de cartera rentable. Tenemos que trabajar con información fidedigna, analizar los datos del riesgo y decidir con agilidad si entra dentro de nuestro apetito de suscripción, en cuyo caso deberemos establecer cuáles son los términos y condiciones necesarios para una correcta suscripción. Para un suscriptor es esencial saber hasta qué nivel puedes comprometer a la compañía ante un potencial siniestro. Es importante adecuarse a los ciclos del mercado (hard o soft market) y ser competitivos.

CONOCIMIENTOS—Por nuestra elevada especialización debemos tener un alto conocimiento técnico de nuestra área de actuación y una amplia experiencia. Los seguros de aviación nos exigen estar al día en las nuevas tecnologías de la industria aeronáutica, ya que es un sector que se mueve muy rápido con retos constantes. Es importantísimo conocer la realidad del mercado y debemos estar preparados para adaptarnos a los cambios.

MI PASIÓN—Para mí resulta apasionante trabajar una elevada variedad de riesgos, en diferentes mercados. Esto me permite que cada día el trabajo sea diferente, novedoso y variado. Puedes estar analizando un negocio de cualquier lugar del mundo e intercambiando con las realidades locales de cada uno de los países con los que me relaciono y esto hace que mi trabajo sea totalmente enriquecedor y gratificante.

FUTURO—Los riesgos a los que nos exponemos hoy han cambiado, van desde ciberataques, riesgos derivados del uso de nuevas tecnologías, el desarrollo de modelos de negocios basados en combustibles verdes que reducen las emisiones, los “avionics” de nuevas aeronaves hasta aeronaves no tripuladas entrando en espacio aéreo no segregado, por mencionar alguno.

MARIA SAWYER
RESPONSABLE DE TARIFICACIÓN ACTUARIAL
MAPFRE USA

DESAFÍOS—Como miembro del equipo de determinación de precios para el mercado, nuestro mayor desafío en MAPFRE USA es crear una estrategia de precios de mercado aceptable para los reguladores en cada uno de los Estados en los que operamos. En muchos países, los responsables de aplicación de las políticas intervienen mínimamente en el ámbito de la fijación de precios. En Estados Unidos, en cambio, existe un mayor grado de supervisión y aplicación de limitaciones, por lo que las restricciones y la optimización de los precios no suelen estar permitidas.

CONOCIMIENTOS—La clave para el éxito en la técnica de fijación de precios para el mercado es comprender los numerosos aspectos que repercuten en la forma en que el mercado recibe nuestra oferta. Entre estos encontramos los precios y la elasticidad del cliente (acción o inacción del cliente a la hora de comprar dentro de las condiciones del mercado), y cómo nuestros procesos y nuestro sistema de distribución de las ventas interactúan con el mercado. La capacidad de analizar y reaccionar rápidamente al entorno del mercado en cada momento es otro punto clave de conocimiento que debe adquirirse.

MI PASIÓN—Me encanta aprovechar las habilidades analíticas de mi equipo para contribuir al objetivo de crecimiento positivo de MAPFRE USA con la tarea de fijación de precios para el mercado. Esto implica una mejor comprensión de nuestra posición respecto a la competencia, así como el conocimiento de cómo los clientes reaccionan a nuestros precios en el mercado.

FUTURO—Trabajamos para mejorar nuestros modelos de elasticidad y múltiples situaciones de análisis de precios para conocer y comprender mejor el mercado estadounidense. Al mejorar continuamente nuestros modelos y análisis, podemos adaptarnos al cambiante mercado y reaccionar rápidamente.



Para un cliente un siniestro puede ser un acontecimiento que le cambie la vida, muy estresante, y el simple esfuerzo de ofrecer una ayuda sincera es suficiente para alegrarme el día.

Matthew



Puedes estar analizando un negocio de cualquier lugar del mundo e intercambiando con las realidades locales de cada uno de los países con los que me relaciono y esto hace que mi trabajo sea totalmente enriquecedor y gratificante.

Yusimi



Al mejorar continuamente nuestros modelos y análisis, podemos adaptarnos al cambiante mercado y reaccionar rápidamente.

Maria



La función técnica ahora tiene necesidad de nuevos conocimientos, como el análisis de proyectos, la gestión financiera y en tecnología.

Daniele

Uno de los mayores desafíos es responder de manera ágil y con sustento técnico a los requerimientos de nuestros clientes .

Romina

DANIELE TURTERA
MANAGER - TREATY BRAZIL
MAPFRE RE DO BRASIL

DESAFÍOS—El mayor desafío es el cambio de clave que estamos sufriendo en el área técnica de reaseguro, que nos lleva a tener que ser creativos. El reaseguro está dejando de consistir en contratos habituales y ramos ya conocidos. Ahora, con la “modernización” del reaseguro, cada día es más frecuente una demanda de un producto menos tradicional, con nuevos clientes, ya sean de riesgos globales o de insurtechs, con conceptos más innovadores, como upfronting, totalmente enfocado en plataformas tecnológicas y aplicables a productos diferenciados y no tan tradicionales como teléfono móvil, rastreadores, servicios de entrega a domicilio, etc. Todo es muy nuevo e incierto para un área acostumbrada a trabajar con datos históricos y algoritmos determinísticos.

CONOCIMIENTOS—La función técnica ahora tiene necesidad de nuevos conocimientos, como el análisis de proyectos, la gestión financiera y en tecnología para poder desarrollar esos nuevos productos de reaseguro, con sus cronogramas de implantación, sus plataformas tecnológicas y verificando si las proyecciones estimadas tienen sentido y se garantizan unos márgenes mínimos de beneficio y los resultados esperados.

MI PASIÓN—El análisis de los contratos en sí, cuando te sumerges en el mundo de tus clientes (cedentes). Con eso consigues tener la percepción del cliente y la relacionas con las informaciones recibidas por el mercado y también con las reuniones comerciales realizadas, proponiendo al final las mejores soluciones, oportunidades de mejora y puntos de atención.

FUTURO—La función técnica ya pasó por una transformación reciente, se vio la necesidad de estar más próximo a los clientes y de buscar algo técnico pero alineado con sus expectativas y planeamientos estratégicos. En el futuro, ya no tan remoto, tendremos que agregar esos nuevos conocimientos de manera que se pueda abordar con el cliente una visión completa, que el cliente pueda discutir y aportar a los proyectos, a los índices y a las proyecciones financieras y las plataformas tecnológicas.

ROMINA ANDREA VERGARA LEIVA
ANALISTA SENIOR ACTUARIAL
MAPFRE CHILE

DESAFÍOS—Responder de manera ágil y con sustento técnico a los requerimientos de nuestros clientes, ya sea del cliente directamente o clientes distribuidores, porque eso significa que hay todo un trabajo multidisciplinario en cada nivel de la organización, es todo un gran equipo de trabajo. Por lo tanto, encontrar un equilibrio entre todos esos factores es un gran desafío.

CONOCIMIENTOS—Es muy importante desarrollar conocimientos tecnológicos tanto en herramientas como en el uso de ellas, que apoyen a la estrategia de la compañía y que estén a la vanguardia de las nuevas necesidades. También creo que es fundamental consolidar las habilidades interpersonales para potenciar todo el conocimiento técnico que se tiene en cada uno de los niveles de la organización.

MI PASIÓN—Aprender constantemente tanto a nivel técnico, informático, financiero contable, operacional, legal, nivel de relaciones humanas, conocer y entender los procesos involucrados, las distintas áreas que participan. Por lo tanto, el día a día puede ser muy dinámico, no estás haciendo todos los días lo mismo y eso es muy enriquecedor. Todo esto fomenta el trabajo en equipo e incluso con compañeros de otros países.

FUTURO—Conocer más a nuestro cliente para responder aún mejor a sus requerimientos. Esto implica tener a disposición más información de él/ella, sus gustos, sus necesidades y sus hábitos que van cambiando con el tiempo. Esto también fortalece nuestra función técnica y el servicio que brindamos, influyendo en refinar nuestra tarificación, el proceso de suscripción y de apoyo en caso de siniestros, por mencionar algunos ejemplos.

