

# Entrevista Gerente de Riesgos Iván Alcauza



...nuestro rol no solo debe centrarse en aportar valor, sino en crearlo...

Con formación en la rama Electrónica, Iván Alcauza se incorporó hace 20 años en Airtel Móvil, aunque por causas vocacionales, en menos de 1 año dio un cambio radical de funciones dentro de la Teleco hacia el mundo del Seguro, donde se ha desarrollado hasta ser nombrado Gerente de Riesgos y Seguros en Vodafone. Además, es miembro de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de Vodafone y Responsable del Producto Seguro Móvil Vodafone.

Fue durante muchos años miembro de la Junta Directiva de AGERS y actualmente es miembro del Grupo de Trabajo de Cyber de la Asociación.

## ¿Cómo definiría la figura del Gerente de Riesgos?

Debe ser la persona de confianza, a la que le llegas de una u otra manera,

“inputs” claros de las inquietudes y riesgos de toda la compañía. Lo deseado sería que tuviese mayor trascendencia en ciertas decisiones de compañía

Tras la identificación, se trabajará en mitigar de la forma más eficiente posible, el impacto sobre los activos y la cuenta de resultados en caso de siniestro.

Es vital que tu función sea conocida y reconocida como valor positivo por toda la organización, no solamente como departamento staff, sino que debemos ir más allá y trabajar en proyectos “core” de la compañía desde el inicio. Áreas como las unidades de negocio, tecnología o recursos humanos, nunca nos deberán ver como un “stopper”, sino como un facilitador o “partner” que además aporta valor al funcionamiento natural de la empresa.

Otro punto a tener muy en cuenta sería el deber de estar informado de los avances, así como formado adecuadamente en la gerencia de riesgos, tenemos que quitarnos la etiqueta de compradores de seguros para pasar a ser parte de la estrategia de la compañía en cuestiones de Gerencia de Riesgos. Sobre este último punto, debemos agradecer programas específicos de formación como el postgrado que imparte AGERS, del cual espero ser participe en el próximo año académico.

## ¿Cuáles son los retos más importantes a los que debe hacer frente un Gerente de Riesgos?

Lógicamente en un mundo ideal sería conocer el 100% de los riesgos que afectan a la compañía, pero en la realidad de un mundo en constante evolución, lo principal es ser muy ágiles en la identi-

cación de los mismos, muchas veces bajo “inputs” de otras áreas como Auditoría o “Compliance”, con el objetivo de poder gestionarlo adecuadamente.

Colaboración activa con otros departamentos, en los que la retroalimentación se debe convertir en un “win-win”. No solo debemos centrarnos en los habituales como Property, Seguridad o PCI, sino que debemos alinearnos con el mundo que nos rodea de la mano de IT (CISO) o trabajar con Compras, por quien pasa la regulación contractual de la mayoría de los riesgos de terceros, los cuales en una u otra medida pueden impactar en nuestra cuenta de resultados negativamente y debemos tener controlados.

También considero vital estar integrados desde el inicio en los proyectos de las unidades de negocio. Nuestro rol no solo debe centrarse en aportar valor, sino en crearlo, trabajando conjuntamente con las áreas de negocio, en el lanzamiento de productos de seguros que sean atractivos para nuestros clientes, así

como beneficiosos para nuestra cuenta de resultados, como el caso del Seguro Móvil Vodafone, donde tiene un valor importante en gran parte por la satisfacción que tienen nuestros clientes del mismo. Cada vez más, los seguros son una nueva línea de negocio que las compañías deben tener en cuenta.

Otro tema importante es nuestro deber de conocer las inquietudes personales de nuestro principal activo, que son los empleados, para que sientan que su compañía cuida tanto de su integridad como de su patrimonio. Afortunadamente hoy en día existen mil y una formas de llevarlo a cabo, que es donde podemos aportar valor a la unidad de Recursos Humanos para buscar la que más se adapta al colectivo.

Por último, destacaría la tramitación de siniestros, que en numerosas ocasiones es por lo que nos miden. En una compañía de grandes dimensiones como la nuestra, es de vital importancia que la gestión sea una acción ágil para todos los implicados, no convirtiéndose en un quebradero de cabeza. Para ello, implantamos una herramienta interna en la que conseguimos que la comunicación entre todas las partes fuese fluida y todos pudiesen estar informados online de todos los avances. Ello ha ocasionado reducir el tiempo de gestión y tener un control total sobre los mismos.

## ¿Considera que la Gerencia de Riesgos es una disciplina necesaria para cualquier empresa?

Sin lugar a dudas. Incluso si cambiamos disciplina por cultura interna, conseguiremos que los resultados sean aún mejores para la compañía.

En líneas generales debemos ser conscientes, de que cualquier empresa, real-



## IVÁN ALCAUZA

Cada vez más, los seguros son una nueva línea de negocio que las compañías deben tener en cuenta.

mente valorará una buena Gerencia de Riesgos, cuando desafortunadamente se produzca un siniestro y éste sea resuelto satisfactoriamente.

Por otro lado, habría que evaluar el tipo de negocio y magnitud de la empresa, ya que no todas las empresas están expuestas al mismo nivel de riesgo.

En nuestro caso en particular, como ha ocurrido en muchas otras, puedo confirmar que cuando entré en la entonces denominada Airtel (hace casi 20 años), estaba prácticamente externalizado todo al bróker y nos dedicábamos más a tramitar siniestros que otra cosa. Con el tiempo hemos ido evolucionando hasta



Incluso si cambiamos disciplina por cultura interna, conseguiremos que los resultados sean aún mejores para la compañía...

## ➔ IVÁN ALCAUZA EN EL XXIX CONGRESO AGERS

Presentación de la II Guía Top ten Risks

conseguir tener el control y conocimiento interno, para poder aportar valor a otras áreas que requieren de nuestro "expertise" constante.

Además, si somos capaces de generar beneficios a la compañía, por medio de productos de seguros afines a los intereses de nuestros clientes, conseguiremos la excelencia y seremos valorados muy positivamente por ello.

# II

No debemos olvidar una correcta comunicación interna para poder llevar a cabo todos los procesos...



**¿Cuál de las actividades que realiza su empresa es la más complicada desde el punto de vista de la gestión de riesgos?**  
La más complicada siempre es lo que no depende de uno al 100%, por lo que diría que tener conocimiento de la totalidad de los riesgos que pueden afectar a la Compañía, así como de tomar la decisión adecuada para minimizar el riesgo ante un posible impacto en nuestra cuenta de resultados.

Considero que prácticamente el resto de tareas son más dependientes de nuestro departamento y por ello, habiendo implantado una adecuada política, así como los necesarios procedimientos internos, harán que el resto de actividades sean más fáciles de gestionar y controlar.

No debemos olvidar una correcta comunicación interna para poder llevar a cabo todos los procesos, la cual debe tener gran capilaridad en la organización.

**¿Que riesgos son los que más le preocupan actualmente?**

Sin lugar a dudas, los riesgos que no conocemos en profundidad y que vendrán en el futuro como el cambio climático o mapa político, pero si me debo cen-

trar en alguno, sería el derivado de las nuevas tecnologías. Desde hace no demasiado tiempo, estamos obligados a mover los activos y la estrategia de las compañías hacia un mundo digital. No solo lo lideran las Telecom, sino que lo hemos visto en sectores mucho más tradicionales como Banca y Seguros, donde un movimiento transversal a su política les ha posicionado en la vanguardia de los sistemas.

Lógicamente, ello nos obliga a la identificación y gestión de nuevos riesgos, como los ya conocidos Cyber. Desencadenando nuevas amenazas que evolucionan a una rapidez de vértigo y que nos obligan a estar en constante alerta, para no vernos impactados con importantes daños operacionales y reputacionales.

Llevándomelo al terreno personal y tras 20 años en Vodafone, a la que estoy agradecido por mi desarrollo profesional, me veo más fuerte que nunca para emprender nuevos retos.

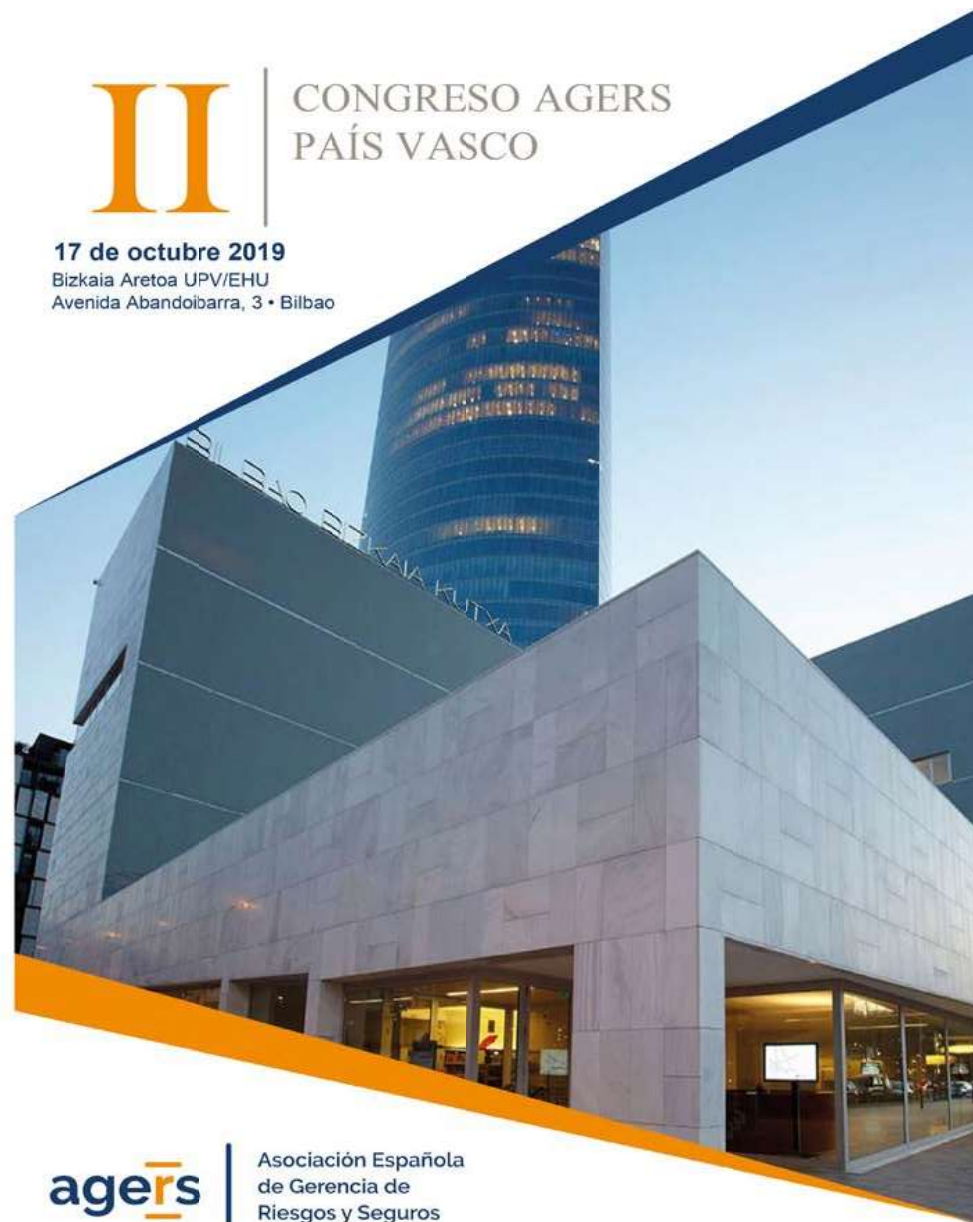
Por ello, lo que más me motiva a corto plazo, es encontrar el proyecto laboral de futuro donde continuar creciendo, aportando el valor de mi experiencia. ■

# II

## CONGRESO AGERS PAÍS VASCO

17 de octubre 2019

Bizkaia Aretoa UPV/EHU  
Avenida Abandoibarra, 3 • Bilbao



agers

Asociación Española  
de Gerencia de  
Riesgos y Seguros