

¿ESTALLARA EL CAOS CIBERNETICO?

La industria aseguradora no puede esperar hasta la hora cero

Por Claudia Patricia Rodríguez (*)



El problema del 2000, o el "Y2K", está dominando las agendas de los directivos, ejecutivos y analistas de sistemas en todo el mundo. Lo que a primera vista parecía ser un problema tecnológico fácilmente solucionable, ahora se avecina como una grave amenaza que podría causar caos en millones de computadoras a la medianoche del 31 de diciembre de 1999.

El Gartner Group, empresa de investigación de los Estados Unidos, estima que el costo de enfrentar el reto del milenio será de unos \$600 mil millones de dólares, una cifra muy inferior a los daños y perjuicios que podrían ocurrir posteriormente. Aun así, algunas publicaciones recientes indican que tan sólo un 35% de las empresas han tomado alguna acción para prepararse y que, al llegar la hora cero, más de la mitad estará desprotegida, hecho que llevaría a la quiebra de, al menos, un 10% de las empresas en todo el mundo.

El origen de este problema se remonta a los años 60, cuando las computadoras comenzaron a ser programadas con una fecha que utiliza sólo seis dígitos (01-01-68), en vez de ocho (01-01-1968), con miras a ahorrar un 25% de espacio en su memoria.

Ello parecía una solución lógica en ese momento, pues el costo de "alquilar" memoria ascendía a US \$175 por megabyte por mes. Con el paso del tiempo y a medida que los programas y los sistemas fueron actualizándose, dicho costo fue disminuyendo, hasta llegar a los 12 centavos de dólar del día de hoy. Sin embargo, la necesidad de hacer que estos sistemas fueran compatibles con los existentes llevó a que el código original siguiera igual, bajo la premisa errada de que "en el futuro" una innovación tecnológica evitaría cualquier dificultad. Pero a menos de veintiún meses de la hora cero, aún falta encontrar aquella "cura milagrosa" que salvará a los que esperan hasta cuando sea demasiado tarde.

Al llegar al año 2000, millones de computadoras se verán enfrentadas con el dilema de cómo interpretar la fecha 01-01-00.

Ante semejante confusión, algunas de ellas dejarán de funcionar, mientras que otros sistemas regresarán en el tiempo, al año "1900". Este hecho obviamente causará estragos en las fechas de vencimiento de productos, los procesos de facturación, los despachos de pedidos y las fechas de expiración de las tarjetas de crédito, por citar sólo unos casos.

Por lo tanto, se trata de una verdadera bomba de tiempo que no se limitará a aquellas empresas con computadoras. Todas las empresas serán susceptibles de sufrir este perjuicio, por pequeñas que sean, al igual que a los consumidores, por el sólo hecho de ser ellos parte de una

cadena de proveedor - empresa - cliente. Cualquier eslabón que no cumpla con el proceso de adaptación necesariamente tendrá alguna repercusión sobre los demás.

Aunque existen numerosas soluciones ensayadas y comprobadas, el peligro más grande para las empresas es no contar con el tiempo necesario para implementarlas, ya que se debe evaluar cada uno de los sistemas actuales, analizar el impacto del problema sobre los mismos y adaptarlos o cambiarlos si es necesario. En la práctica, y *no* en teoría, todo esto debe estar listo para diciembre de 1998 a fin de tener un año para efectuar pruebas. Aunque parece un período innecesariamente largo, es el tiempo recomendado por muchos expertos.

Por lo anterior, no se puede esperar hasta 1999 para comenzar a actuar. Incluso, como señalan Lynn Craig y Mike Kusmirak, autores del libro "A Business Guide to the Year 2000", la actitud de "esperar a ver si ocurre algo", para luego contratar a alguien que lo arregle, es contraproducente. Sencillamente, habrá tanta demanda por el trabajo de estos especialistas que, o bien no habrá suficiente gente o el valor de contratarlos aumentará de manera exorbitante. En cualquier caso, el daño ya estará hecho.

La misma sobrevivencia de la empresa está en juego. No es un problema que se pueda dejar en manos del departamento de sistemas. Debe ser la "prioridad número uno" de la gerencia.

CURSOS DE ACCION

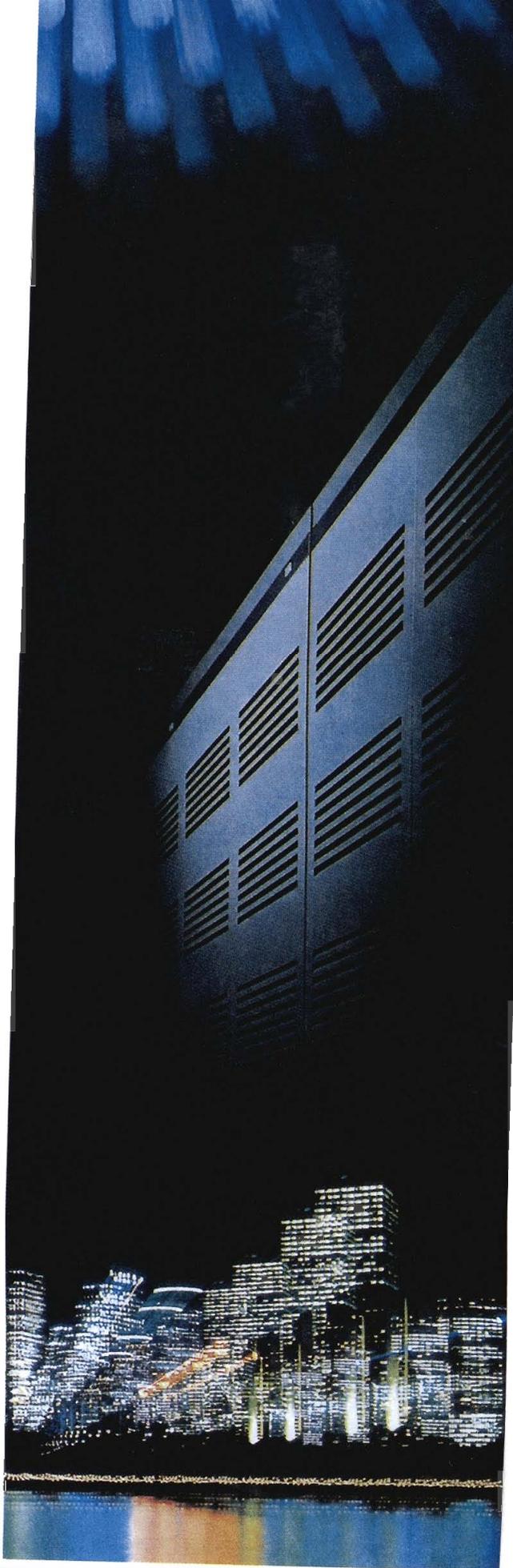
La experiencia y las recomendaciones de los aseguradores extranjeros han sido de gran ayuda, especialmente tratándose del Reino Unido, uno de los países que más ha buscado crear conciencia sobre el tema.

La Asociación de Aseguradores Británicos, ABI, recientemente publicó un análisis del impacto de la bomba del milenio sobre su industria aseguradora, en su Boletín Internacional de marzo de 1998. Según indican, es posible que el costo de arreglar el problema esté entre los US \$17 y US \$100 millones para muchas de las empresas de la lista UK Financial Times 250. Sin embargo, la multinacional Royal & SunAlliance acaba de anunciar que sus costos posiblemente llegarán a ser de unos ¡US \$170 millones!

Algunos expertos opinan que la industria aseguradora podría ser la más afectada de todas, debido a que tiene una exposición enorme en dos frentes: no sólo tendrá que lidiar con sus propios problemas de Y2K (en lo que se refiere, por ejemplo, a las fechas de vencimiento de las pólizas de seguros) sino que también se enfrentará a una verdadera avalancha de reclamos hechos por empresarios confiados en que las aseguradoras los protegerán contra las pérdidas y daños que sufran por la incapacidad de sus computadores de hacerle frente al año 2000.

La industria aseguradora debe tener presente lo siguiente:

- La magnitud del problema aún no se ha podido cuantificar y sus perjuicios pueden ser tan grandes, que la solvencia y la misma base de capital de la industria se verían afectadas si existiera co-



HITACHI LIMITED



bertura de este tipo. Además, las manifestaciones pueden ser extensas, desde el punto de vista de daños materiales, responsabilidad civil y lucro cesante. También puede haber reclamaciones por concepto de robo e incendio, si los sistemas computarizados de seguridad y las alarmas de incendio no funcionan.

- La industria aseguradora no tiene antecedentes en el manejo de este tipo de riesgo. El desarrollo de un producto normalmente toma bastante tiempo y es el resultado de las fuer-

zas del mercado y de la experiencia adquirida con respecto a la siniestralidad. Pero tratándose de un evento que ocurrirá en un solo momento en el tiempo y cuyo período de reclamaciones sería muy corto, es muy posible que los aseguradores se sumerjan en un profundo descalabro si llegan a calcular mal los riesgos e indemnizaciones.

- Por su naturaleza, el seguro cubre eventos imprevisibles e inesperados. El año 2000 es previsible y esperado, de la misma forma que es previsible y esperado que muchos sistemas de computación del sector empresarial tengan que hacer modificaciones, si es que han de sortear exitosamente el cambio de siglo.
- Cualquier acción tomada por los empresarios antes del 31 de diciembre de 1999 es de carácter preventivo y de ninguna manera puede ser cubierta por los aseguradores. La industria debe verlo como un manejo de riesgos necesario.

¿QUE RAMOS DE SEGUROS SE VERAN AFECTADOS?

Ante esta pregunta, sobra decir que la respuesta del ABI es más bien: ¿Qué ramos de seguros *no* se verán afectados? La Asociación prevé que habrá una gran cantidad de litigios en tomo al tema de asesoría profesional brindada a las firmas con respecto a qué sistemas de computador se pueden implementar y qué sistemas contables adoptar. Pueden darse, igualmente, casos de responsabilidad civil de productos. Los seguros de computadoras, de responsabilidad civil de Directores y Administradores y de daños también deben ser considerados.

¿EN QUE ESTADO DE CRISIS SE ENCUENTRA USTED?

Fase 1: Desconoce la existencia del problema.

"Es todo un mito creado por la industria de computación para aumentar sus ventas."
"Alguien inventará un software que lo superará. ¡Relájese!"

Fase 2: Acepta que el Año 2000 es un dolor de cabeza, pero para los demás, no para usted.

"No son sino las grandes empresas con sistemas centrales las que se tienen que preocupar.."
"Nosotros sólo usamos PCs, así que estamos bien.."

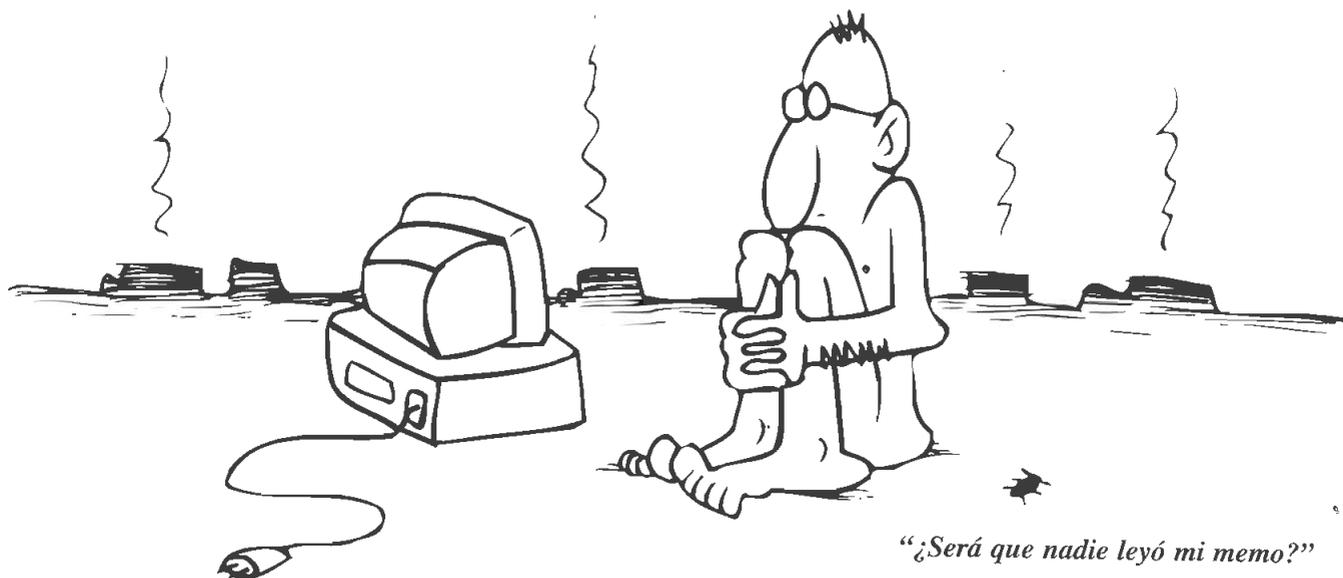
Fase 3: Acepta que tiene un problema de Año 2000 pero no lo asume como propio en calidad de gerente del negocio.

"Tenemos un muchacho muy pilo en Contabilidad quien recibe las últimas revistas de computación. Ya le dije que se hiciera cargo de ésto. Así que estamos bien.."
"Le envié un memorando a la Junta. Con eso me cubro la espalda.."

Fase 4: Reconoce que es un problema gerencial de primera prioridad que exige acción inmediata.

"Convoque una reunión de personal. ¡Todo el mundo tiene que participar en ésto!"
"Este es el problema más importante que debo resolver en mi negocio.. porque si no lo hago, puede que no me quede ningún negocio de que preocuparme".

Traducido de: "A Business Guide to the Year 2000" por Lynn Craig y Mike Kusmirak



“¿Será que nadie leyó mi memo?”

A nivel de los ramos personales, también pueden presentarse dificultades. En los seguros del hogar puede esperarse un gran número de reclamos por concepto de electrodomésticos que dejen de funcionar, así como en los seguros de autos, ya que algunos carros tienen micro-chips para su funcionamiento.

ACCIONES DEL ABI CON RESPECTO AL AÑO 2000

ABI viene trabajando con sus afiliados desde hace un tiempo, creando conciencia acerca del tema y brindando asesoría sobre cómo manejar la exposición. Su objetivo, ante todo, es buscar la manera de proteger a los aseguradores, analizando jurídicamente las pólizas, especialmente tratándose de coberturas en los ramos comerciales.

El consejo jurídico de esta agremiación es sencillo pero contundente. Textualmente dice: “es posible que las cláusulas de exclusión de las pólizas actuales sean efectivas contra las pérdidas del milenio. Pero para asegurar su posición, las aseguradoras deben incluir cláusulas muy claras y específicas en sus pólizas, en el sentido de que no tienen la intención de ofrecer cobertura alguna por daños ocasionados por las fallas causadas por la llegada del 2000”.

Hasta la fecha, la Asociación ha produci-

do varios modelos de cláusulas para sus miembros, especialmente para aquellos que operan en los ramos de daños a propiedad, lucro cesante, responsabilidad civil y de producto, responsabilidad civil de Directores y Administradores y rotura de maquinaria. Otros ramos que se están considerando son el seguro de crédito y extensiones sobre garantías, además de las líneas personales.

Igualmente, reitera que la comunicación es un factor esencial, por lo cual las empresas de la pequeña y mediana industria deben ponerse en contacto con sus intermediarios o compañías de seguros. Los aseguradores británicos, por su parte, están distribuyendo información entre sus clientes.

CONCLUSION

La Asociación de Aseguradores Británicos, ABI, considera que éste es el problema más grave enfrentado por la industria aseguradora mundial en los últimos años. El proceso de concientización y la elaboración de textos para las pólizas es sólo una parte de la solución. Las compañías aseguradoras también deben asumir su cuota de responsabilidad, por lo que deben decidir qué coberturas van a ofrecer.

Lo más desconcertante del análisis hecho por la organización inglesa es su preocu-

pación por el alto grado de desconocimiento del tema que existe entre los empresarios de países menos desarrollados. Según la ABI, su ignorancia o, peor aun, su indiferencia puede agravar la amenaza del 2000.

Finalmente, aseveran que la industria mundial de seguros no puede estar desprotegida ni asumir los costos de un evento cuyo impacto es incalculable. Deben evaluar su exposición y actuar cuanto antes para limitarlo. “En este sentido, a los aseguradores a nivel mundial aun les falta mucho por hacer, antes de estar completamente preparados para enfrentar el reto del 2000”.

(*) Claudia Patricia Rodríguez es la Directora de Comunicaciones de Fasecolda.

Fuentes:

Craig, Lynn y Mike Kusmirak. *A Business Guide to the Year 2000*. The Year 2000 Support Centre. 128 páginas. Tel.: +44 (0) 1223 312 909. Fax: +44 1223 574 817. Internet: [http://www.support2000.com] ó por e-mail: [info@support2000.com]

Financial Times. “Auge por Bomba del Milenio”. *Portafolio*. Abril 13 de 1998. Página 37.

Humphreys, Tim. “Year 2000: World Wide Risk”. *International Newsletter*. No. 16. Association of British Insurers. Marzo 1998. Tel.: +44 (171) 216 7501. Internet: [http://www.abi.org.uk]

Irons, David. “Year 2000 Problem May Swamp Unprepared Computers -- and Companies”.

Lewis, Susan. “Companies Stuck in Denial Stage in Dealing with Year 2000 Crisis”. University of Texas Public Affairs Office.

The Year 2000 Information Center. Internet: [http://www.year2000.com]