

El instrumento del gremio ante eventos catastróficos

David Contreras, profesional de la Cámara de Incendio y Terremoto
Fasecolda

El semestre pasado Fasecolda realizó el lanzamiento del Protocolo de actuación gremial ante eventos catastróficos, el cual puso a prueba los simulacros de evacuación por sismo realizados en el mes de octubre. Los resultados fueron sobresalientes.

El *Protocolo de actuación gremial ante eventos catastróficos* se diseñó como un instrumento de apoyo de la industria aseguradora para la atención eficiente y coordinada de estos eventos en el país. Esta herramienta, lanzada en el primer semestre del 2015, contiene un conjunto de líneas de acción: la recolección y consolidación de manera oportuna de la información de siniestros del sector, a través de Fasecolda; la definición de las herramientas que permitirán a las compañías aseguradoras agilizar sus procesos de atención ante eventos catastróficos; la articulación de las acciones sectoriales con entidades públicas o privadas que tengan relación con el evento y la emisión de información sobre el desempeño de las aseguradoras en la atención de un evento catastrófico, dirigida a asegurados, entidades oficiales, medios de comunicación y público en general.

El 4 de octubre se llevó a cabo el IV Simulacro Nacional de Evacuación por Sismo y el VII Simulacro Distrital de Evacuación por Sismo, organizados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (Idiger). Estas jornadas se centraron en la reducción del impacto de un evento catastrófico mediante la promoción del conocimiento de los riesgos, la cultura de la prevención y la práctica de los protocolos de evacuación establecidos. En el marco de estos espacios de concientización, el gremio activó el protocolo.

El protocolo a prueba

Con la puesta en marcha de esta prueba se buscaba lograr la articulación de las acciones sectoriales y



medir la capacidad de las compañías aseguradoras para consolidar y emitir información sobre la posible afectación de los riesgos asegurados. La prueba del protocolo permitió detectar aspectos a mejorar y documentar las dificultades operativas que los diversos actores registraron durante la ejecución del mismo.

Para cumplir con los objetivos de la prueba se adelantó una metodología de medición con dos líneas estratégicas:

- Se diseñó un evento catastrófico específico que implicase el envío de información por parte de las compañías aseguradoras, y su consecuente consolidación y análisis por parte de Fasecolda.
- La Dirección de Comunicaciones del gremio trabajó en un boletín de prensa, el cual tenía por

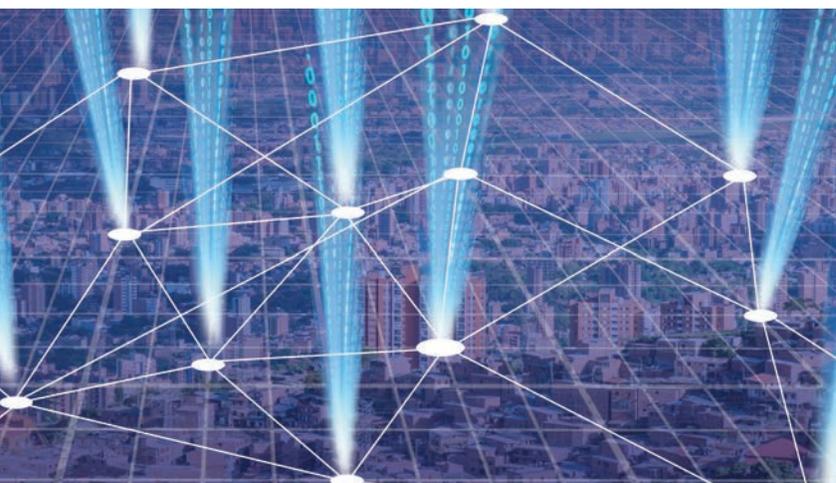
objetivo utilizar los medios masivos de comunicación para transmitir mensajes clave en torno a la importancia y características del seguro de bienes comunes, la prevención, el conocimiento de los riesgos catastróficos y la promoción para la participación en los simulacros organizados por los gobiernos nacional y distrital.

Con respecto a la primera línea estratégica, y por tratarse de la primera prueba del protocolo, se decidió delimitar el área y tipo de afectación única y exclusivamente a los bienes públicos ubicados en la localidad de Usaquén, en Bogotá. Esta delimitación se dio por dos razones: por un lado, como mecanismo para encontrar la cantidad y calidad apropiada de la información que enviarían las compañías y, por el otro, la zona tiene una combinación ideal entre la cantidad de co-

propiedades y la densidad poblacional que allí reside. Seguidamente, se definió el tipo de información que se esperaba obtener de las compañías en caso de un evento real. En ese sentido, el protocolo estipula unos formatos preestablecidos que permiten recopilar información esencial para distribuir a los grupos de interés. Con base en esto, se seleccionaron aquellos campos que las compañías deberían diligenciar con base en la exposición que cada una tiene en el área de afectación establecida. La información requerida se clasifica en dos categorías, según el destinatario de la información:

- Dirección de los bienes asegurados.
- Municipio de donde se encuentra el bien asegurado.

En cuanto a la segunda línea estratégica, la Dirección de Comunicaciones del gremio promovió mensajes claves en diversos medios de comunicación, los cuales incluyeron prensa nacional (El Tiempo y La República, entre otros) y televisión local (Canal Capital). Esto permitió posicionar al gremio como representante de la industria ante la sociedad, promover la cultura de prevención ante el riesgo de de-



➔ Con la puesta en marcha de esta prueba se buscaba lograr la articulación de las acciones sectoriales y medir la capacidad de las compañías aseguradoras para consolidar y emitir información sobre la posible afectación de los riesgos asegurados.

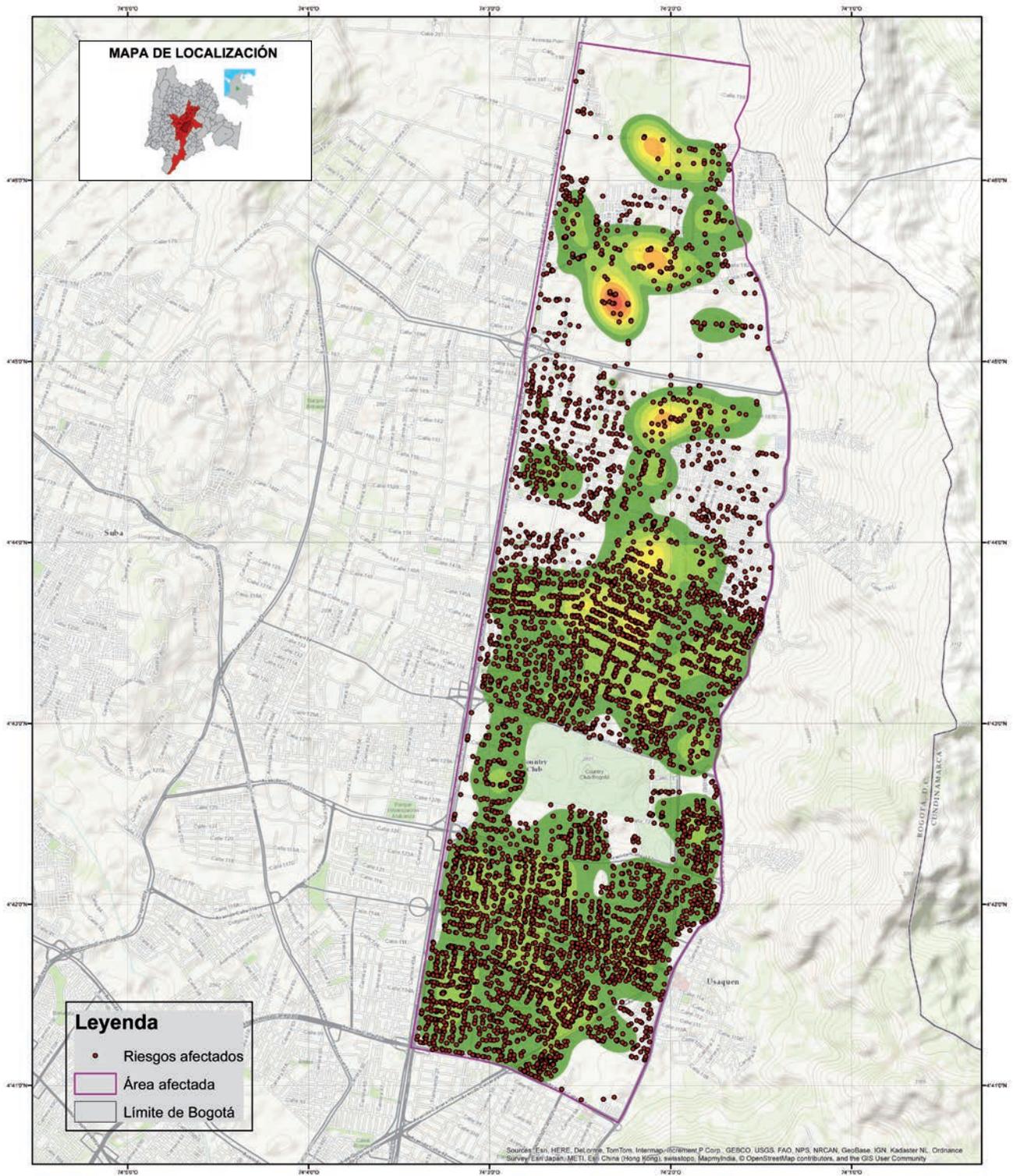
- Para conocimiento público: incluye información de interés general y para los asegurados. Los campos en esta categoría son:
 - Ubicación de centros de atención a asegurados.
 - Medios de contacto disponibles.
 - Documentación mínima requerida para iniciar una reclamación.
 - Número de riesgos expuestos en la zona afectada.
 - Valor total asegurado en el área de afectación.
- Información para análisis del gremio: incluye información póliza a póliza que se encuentra en el área de afectación. Esta información permite un análisis global de daño potencial a nivel de industria. Los campos de esta categoría son:

sastres y apoyar la gestión pública realizada por los gobiernos nacionales y distritales en la realización de los simulacros de evacuación por sismo.

Resultados obtenidos:

Al finalizar el simulacro se pudo constatar la importancia y seriedad con que el ejercicio fue tomado por las aseguradoras. A pesar de que la participación era voluntaria, 10 compañías que explotan el ramo participaron en el simulacro, lo que demuestra la relevancia que el protocolo ha tomado al interior de la industria. Así mismo, ocho compañías, que representan el 30% de las primas emitidas del ramo, enviaron información póliza a póliza.

⊕ | Ilustración 1. Mapa de calor de los bienes asegurados en el área de afectación



Elaborado por Fasecolda.



➔ El gremio busca que el envío de la información a Fasecolda, elemento central del protocolo, sea implementado en los planes de continuidad de negocio de las aseguradoras.

Adicionalmente, el gremio implementó una metodología de evaluación del desempeño de las compañías aseguradoras durante el simulacro. En ese sentido, la evaluación se basó en tres criterios, a saber: completitud, entendiéndose como el hecho de que la información enviada por las compañías estuviera completa, conforme a lo solicitado; oportunidad, la información debía enviarse en los tiempos especificados, entre el 5 y el 9 de octubre; y calidad, es decir, que los datos recibidos fueran consistentes con el ejercicio y se encontraran dentro del área de afectación. Con base en estos tres criterios, se pudo construir un indicador sintético cuyo rango oscila entre 0 y 1, donde 1 representa el desempeño ideal de la compañía de seguros.

En términos generales, las 10 aseguradoras tuvieron resultados que oscilaron entre 0,5 y 0,95, con una media de 0,71. Es decir, las participantes tuvieron un desempeño que, en promedio, permitió que el gremio obtuviese información completa, ágil y consistente.

1. El fortalecimiento del protocolo:

Esta jornada, además de poner en práctica las estrategias que permitirán mejorar la eficiencia durante los procesos de indemnización en caso de un evento catastrófico, también logró detectar los puntos del Protocolo en los que se requieren cambios: por un lado, se observó la necesidad de ajustar algunos de los formatos que establece el protocolo a las necesidades y realidades de las compañías, para poder generar indicadores globales de la industria en caso de una catástrofe. Por otro lado, se diagnosticaron fallas en la transmisión de la información entre el gremio y las compañías, debido a la multiplicidad de actores involucrados misionales y la heterogeneidad en los roles y misiones de las diversas oficinas de las aseguradoras.

El gremio busca que el envío de la información a Fasecolda, elemento central del protocolo, sea implementado en los planes de continuidad de negocio de las aseguradoras; esto traerá consigo grandes beneficios, tanto para la industria como para la sociedad en general. 