

Análisis y Administración de Riesgos Año 2022





Contenido

Introducción	4
Unidad 1:	5
Factores computables del Riesgo	5
Costo del Riesgo	11
Etapas de la Administración del Riesgo	13
Criterios de Evaluación	15
Matriz de Riesgo	21
Conclusión de la Unidad	25
Unidad 2:	27
Medidas de Prevención	27
Método de Administración de Riesgos. Tratamiento de los riesgos dinámicos y puros	28
Sistemas modernos de Seguridad, Higiene y Prevención	36
Conclusión de la Unidad	40
Unidad 3:	41
La Gerencia de Riesgo	41
Antecedentes. Objetivos y políticas pre y post siniestros	43
Conclusión de la Unidad	48

Unidad 4:	49
Actuación e importancia del Productor Asesor de Seguros	49
El Análisis de Riesgos aplicada a la estructura del P.A.S.	52
Conclusión de la Unidad	55



Introducción

Al comenzar el estudio de esta materia resulta importante resaltar la significación que, para el futuro Productor Asesor de Seguros (P.A.S.), tiene una adecuada capacitación y conocimiento del Análisis y Administración de Riesgos. Ello le permitirá, realizar un acertado asesoramiento profesional hacia el asegurado al momento de la contratación de la póliza, ilustrándolo adecuadamente sobre los factores que pueden incidir sobre la eventual ocurrencia de un siniestro y las estrategias y medidas necesarias a implementar para disminuir la posibilidad de que el mismo se produzca.

Unidad 1:



Factores computables del Riesgo

Existe un elemento que acompaña a la actividad aseguradora permanentemente. Nos referimos al Riesgo.

El Riesgo es sinónimo de peligro, azar, fortuna, eventualidad y antónimo de seguridad, confianza, certeza.

Podemos definirlo como la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias, pero si lo observamos específicamente desde la óptica del seguro, diremos que es **la posibilidad de que un peligro se materialice sobre una persona o sobre cualquier bien que integre el patrimonio de un sujeto, causando un daño.**

Dicha materialización se denomina en el vocabulario del mundo del seguro como siniestro.

Desde ese concepto, un riesgo puede ser una eventualidad asegurable, bajo determinadas condiciones.

Ahora bien, para ser objeto de un seguro, un riesgo deberá estar expuesto a las condiciones propias de la aleatoriedad, cuyas características ya hemos analizado al momento de observar los aspectos jurídicos del contrato de seguro, vinculándolo a la incertidumbre, la que puede ser definida **como aquel factor de la vida diaria que implica que ninguna persona o empresa tiene un conocimiento cierto y total de lo que pueda pasar en el futuro.**

La historia proporciona muchos ejemplos de cómo la humanidad ha tratado de eliminar o, al menos, reducir la incertidumbre.

En la misma medida en que se ha producido el desarrollo económico, se ha hecho más complejo también el grado de incertidumbre con que se enfrentan las entidades y ha aumentado, en consecuencia, la demanda de su cobertura.

A fin de determinar la importancia de ese grado de incertidumbre, y poder establecer las medidas necesarias para controlarlo, tendremos que abordar el tratamiento de lo que se considera como factor de riesgo.

El denominado factor de riesgo es el objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización que puede contribuir a provocar un siniestro o agravar las consecuencias del mismo.

Podemos decir entonces, que el riesgo constituye la posibilidad general de que ocurra algo no deseado, **mientras que el factor de riesgo actúa como la circunstancia desencadenante**, por lo cual es

necesario que ambos ocurran en un lugar y un momento determinados, para que dejen de ser una opción y se concreten.

Toda persona y organización (empresas privadas y públicas, grandes corporaciones, etc.) están expuestas a riesgos de diversa naturaleza que tienen su origen en factores internos y externos.

Factores internos:

- **Estrategia** (segmentación de clientes y mercados; diversificación actividades; etc.)
- **Organización** (renovación de plantillas; cambios organizativos; fusiones y adquisiciones; gobierno corporativo; responsabilidad social corporativa)
- **Operativos** (producción y distribución; investigación, desarrollo e innovación; capital intelectual; sistemas de información; gestión de residuos)
- **Capital humano** (cumplimiento legal, responsabilidad de directivos, seguridad laboral, infidelidad de empleados, productividad).

Factores externos

- **Legales** (legislación local, nacional e internacional)
- **Naturales/medioambientales** (cambio climático; contaminación; accidentes, otros)
- **Políticos** (vinculados a los cambios en las estrategias de los distintos gobiernos).

- **Financieros** (tipos de interés, tipos de cambio, políticas crediticias, fluctuaciones de precios).
- **Mercados** (nuevos competidores, cambios de hábitos de consumo, etc.)
- **Macroeconómicos** (variaciones que se pueden generar en los aspectos económicos a nivel mundial).
- **Demográficos** (tasa de crecimiento de la población, envejecimiento relativo, políticas migratorias, emigración).

También será significativo para nuestro estudio, clasificar dichos riesgos. Veamos:

Clasificación de los riesgos por su origen y alcance:

Este tipo de clasificación considera tanto la magnitud de la pérdida como el número de personas que serán afectadas.

- **Riesgos de la naturaleza:** se incluyen los riesgos debidos a la acción de agentes naturales externos o internos, tales como agentes climáticos, físicos, biológicos y/o catastróficos.
- **Riesgos tecnológicos:** engloba los riesgos derivados de la actividad de producción de los bienes y servicios. Están incluidos los riesgos que causan daño al patrimonio de la empresa y los riesgos que afectan a procesos productivos en la organización, tales como fabricación, construcción y montaje, suministro de energía, etc.

- **Riesgos de transporte:** Son riesgos derivados del uso de vehículos y de transportes de mercancías.
- **Riesgos personales:** Son los riesgos de los que se deriva la posibilidad de daño y/o perjuicio para las personas, ya sean los empleados, clientes u otras personas.
- **Riesgos de responsabilidad:** Son los riesgos derivados de los daños o perjuicios causados a terceros en desarrollo de la actividad general de la empresa.
- **Riesgos políticos y antisociales:** Se incluyen los riesgos derivados a las actividades humanas, políticas, sociales o antisociales.
- **Riesgos financieros y comerciales:** Todos aquellos que causan pérdidas pecuniarias de forma más o menos directa y aquellos derivados de la relación existente entre la empresa y sus clientes.

Clasificación de los Riesgos por la causa, afectación y la posibilidad de medirse.

Desde el punto de vista de la causa, los riesgos se dividen en Riesgos Puros, Dinámicos y Riesgos Especulativos.

- **Riesgos Puros:** son aquellos que al materializarse siempre originan pérdidas y mediante el seguro es factible recuperar su estado anterior a la ocurrencia del siniestro: riesgos de incendio, inundación, accidentes, etc., son típicamente asegurables.

- **Riesgos Dinámicos:** son los relacionados con las incertidumbres producidas por una sociedad en cambio permanente: condiciones ambientales, necesidades del consumidor, nuevas tecnologías, etc. Cambian y se transforman al ritmo que lo hace el sistema mismo. Pueden crear nuevos riesgos o modificar los existentes.

- **Riesgos Especulativos:** son aquellos que al materializarse pueden originar indistintamente beneficio o pérdida: inversiones en divisas ante una posible devaluación o revaluación, aventura comercial, juego de azar, etc., normalmente no son asegurables.

Clasificación de los riesgos por su afectación

- **Riesgos Personales** son aquellos que se refieren a la integridad física de las personas, como las enfermedades, las pérdidas orgánicas, las incapacidades, la muerte, etc.

- **Riesgos Patrimoniales**, son los que afectan el patrimonio, tanto personal, como empresarial y pueden ser Directos, cuando se refieren a daños sobre las propiedades (incendio, robo, explosión, roturas, etc.) o Indirectos, cuando la pérdida se presenta con un daño consecuencial (interrupción de actividades, pérdida de ingresos, etc.,) o bien por obligaciones frente a terceros (responsabilidades civiles, responsabilidades contractuales, responsabilidades patronales, etc.).

Clasificación de los riesgos por su posibilidad de medición.

- **Riesgos Objetivos**, llamados también “tangibles” son los que, bajo algún parámetro, pueden ser medidos, se les define como la relación entre la pérdida real y la pérdida probable y se les identifica como “La Incertidumbre Mensurable”.
- **Riesgos Subjetivos**, denominados también **Intangibles** son los que escapan a una posibilidad de medición. Se generan por la incertidumbre psicológica que provoca la actitud o estado de la persona.

Costo del Riesgo

El análisis del costo del riesgo permite lograr una combinación óptima entre los costos asociados al realizar una actividad y los logros (beneficios) esperados por la realización de la misma, considerando el riesgo que involucra la realización o no de tal actividad o inversión, incluyendo en la misma el hecho de disponer o no de los recursos para ésta.

Sabemos que en la terminología aseguradora, el concepto de riesgo se emplea para interpretar dos ideas diferentes. Por un lado, el riesgo señalando como tal al bien asegurado (ej. un automotor o una vivienda) y por otro, el riesgo como posible ocurrencia de un acontecimiento que produce una necesidad económica y cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en la póliza (ej. incendio, robo, responsabilidad civil).

En el caso del seguro, el costo del riesgo se vinculará directamente con la observación estadística de dos factores que influyen en la denominada prima pura. Esto es, **la frecuencia y la intensidad**.

Cuando hablamos de frecuencia, nos estaremos refiriendo a la cantidad de siniestros ocurridos en un período de tiempo determinado.

Por el contrario, al analizar la intensidad, estaremos evaluando el monto de los siniestros acaecidos en un plazo o vigencia observados. La valorización económica del riesgo se fundará, entonces, en ciertas regularidades inferidas mediante la estadística y el cálculo de probabilidades, entendiéndose la Estadística como “la recopilación, clasificación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”.

Así dicho análisis resultará diferente de acuerdo al ramo de cobertura que analicemos.

En efecto, si observamos el ramo Incendio podríamos investigar y evaluar, por ejemplo, ¿cuál es la probabilidad de que en el transcurso de un año, de mil viviendas se incendie una?

Allí, al igual que en el resto de los distintos ramos de cobertura, tendremos que recurrir necesariamente a la experiencia aleatoria mediante la recopilación y verificación de los datos históricos que nos permitan descubrir las regularidades del conjunto.

Por ello, la apreciación de la estadística jugará un papel fundamental en la técnica de seguro.

Etapas de la Administración del Riesgo

Analizando las distintas etapas de la Administración del Riesgo, y trasladándolo al mundo del seguro, antes de asumir la cobertura de un riesgo, la aseguradora debe poner en práctica una serie de técnicas que le permitan una correcta evaluación, a fin de establecer las características del riesgo y los límites de su aceptación.

En dicha tarea, la actuación del P.A.S. resulta de mucha importancia, ya que, **a través de una apreciación e identificación del riesgo a tomar**, juntamente con los inspectores de riesgo de la aseguradora, permitirá a ésta, decidir la mejor forma posible de tomar esa cobertura. Ello implica que, un riesgo correctamente analizado desde el inicio de la solicitud de cobertura, permitirá la emisión de una póliza que satisfaga las necesidades de asegurado y aseguradora y evite eventuales reclamos hacia el P.A.S. por su asesoramiento y desempeño profesional como intermediario entre las partes.

Esas etapas técnicas de tratamiento del riesgo se proyectarán en:

- **Selección:** Constituye el conjunto de medidas, generalmente de carácter técnico, adoptadas por una entidad aseguradora en virtud de las cuales la aceptación de riesgos está orientada hacia aquellos que presumiblemente no van a originar resultados negativos, por no ser peores que el promedio de categoría.

- **Análisis:** Es el proceso por el cual se establece, en un período de tiempo determinado, la probabilidad de que ocurran daños personales o pérdidas materiales, así como su cuantificación.
- **Compensación:** Es el conjunto de medidas conducentes a lograr el adecuado equilibrio de resultados entre los riesgos que componen una cartera de pólizas. Teniendo en cuenta que, teóricamente, cada riesgo está sometido a índices de frecuencia e intensidad distintos, por la compensación se pretende que los resultados antieconómicos que pueden derivarse de los riesgos de peor calidad, sean contrarrestados por otros de menor siniestralidad.
- **Distribución:** Consiste en un conjunto de técnicas para el reparto o dispersión de riesgos que la actividad aseguradora precisa para obtener una compensación estadística, igualando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados. Esta distribución pretende conseguir la homogeneidad cuantitativa de los riesgos y puede llevarse a cabo de dos modos principales, ya vistos en la materia de Principios Técnicos del Seguro en la primera unidad del programa de estudio. Ellos son:

El coaseguro: Es la concurrencia de dos o más entidades aseguradoras en la cobertura de un mismo riesgo (una de ellas emitela póliza y en la misma figuran las distintas aseguradoras que comparten dicho riesgo, como así también el monto que van cubrir cada una).

El reaseguro: Consiste en que el asegurador directo cede parte del riesgo a una entidad reaseguradora. La diferencia aquí, se basa en que el asegurado no conoce dicha cesión parcial del riesgo, ni tiene acción jurídica directa alguna contra el reasegurador.

Criterios de Evaluación

Evaluación es el proceso dirigido a estimar la magnitud del riesgo, teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de los efectos.

La valoración del impacto puede medirse en función de varios factores, por ejemplo: la pérdida económica si es posible cuantificar la cantidad de dinero que se pierde; la reputación de la empresa o la afectación de la marca.

Una vez identificadas las amenazas, lo más importante del análisis de riesgos es establecer los controles ya sea para mitigar la posibilidad de ocurrencia de la amenaza o para reducir su impacto.

Al momento de afrontar un riesgo las personas y las empresas tienen cuatro formas distintas de darle tratamiento:

Aceptarlo: Si un riesgo no es lo suficientemente crítico para la empresa, la medida de control puede ser un monitoreo sobre él.

Transferirlo: Esta opción está relacionada **con tomar algún tipo de seguro** que reduzca el monto de una eventual pérdida.

Mitigarlo: Tiene que ver con la implementación de medidas preventivas o correctivas para reducir la posibilidad de ocurrencia o el impacto del riesgo.

Evitarlo: Si el nivel de riesgo es demasiado alto para que la empresa lo asuma, puede optar por eliminar la actividad asociada.

La metodología de evaluación de riesgos de una entidad consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

Se aplican técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficiente por su costo.

Las técnicas cuantitativas, típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas.

Veamos entonces:

- **Métodos cualitativos de Análisis de Riesgos**

Una forma sencilla de analizar los riesgos es clasificarlos por su frecuencia o por el criterio de gravedad.

Así, podremos agruparlos -por su frecuencia- en:

Riesgo poco frecuente: Si la frecuencia de ocurrencia es casi nula, prácticamente el evento no sucede.

Riesgo ligero: Aunque posible, el evento no podría suceder en el corto plazo.

Riesgo moderado: Si sucede una vez en un lapso de tiempo.

Riesgo frecuente: Si sucede regularmente.

En cambio el criterio de gravedad clasifica a los riesgos según el impacto financiero que tengan sobre la entidad.

Aplicando tal concepto al otro aspecto influyente sobre la tasa de prima de un seguro –intensidad-, nos permitirá clasificarlos en:

Riesgo leve: Si el impacto financiero de las pérdidas se puede llevar contra el presupuesto de gastos y éste los asume.

Riesgo moderado: Si el impacto financiero de las pérdidas hace necesaria una autorización fuera del presupuesto para sobrellevarlo financieramente.

Riesgo grave: Si el impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades pero se mantiene la continuidad del proceso productivo.

Riesgo catastrófico: Si el impacto financiero de las pérdidas pone en peligro la supervivencia de la entidad.

▪ **Métodos Cuantitativos de Análisis de Riesgos.**

Su objeto consiste en describir y analizar los distintos métodos cuantitativos que se pueden utilizar para completar tres de las etapas principales de un análisis de riesgos: la determinación de las frecuencias de los sucesos considerados, la evaluación de sus consecuencias (de forma muy general) y, por último, el cálculo del riesgo.

Las técnicas cuantitativas de evaluación de riesgos pueden utilizarse cuando existe suficiente información para estimar la probabilidad o el impacto del riesgo empleando mediciones de intervalo o de razón. Los métodos cuantitativos incluyen técnicas probabilísticas, no probabilísticas y de benchmarking (proceso continuo por el cual se toman como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de la propia empresa del observador y posteriormente realizar mejoras e implementarlas).

Una consideración importante en la evaluación cuantitativa es la disponibilidad de información precisa, ya sea de fuentes internas o externas, y uno de los retos que plantea el uso de éstas técnicas, es el de obtener suficientes datos válidos.

Las técnicas aleatorias miden la probabilidad y el impacto de un determinado número de resultados, basándose en premisas del comportamiento de los eventos en forma de distribución estadística. Los modelos de valor en riesgo son los más conocidos dentro de las técnicas probabilísticas.

Los modelos de valor en riesgo (VaR) están basados en supuestos de distribución estadística acerca del cambio en el valor de un elemento o conjunto de elementos asumiendo que dicha variación no superará un determinado nivel de confianza a lo largo de un determinado período de tiempo.

Estos modelos se utilizan para estimar intervalos de variación extremos y poco frecuentes, tal como el nivel estimado de pérdidas que debe superarse con un nivel de confianza del 95% o del 99%.

¿Qué método es más conveniente?

En realidad, cualquier enfoque para la evaluación de riesgos es útil **si el método elegido en más de una ocasión, permite la obtención de resultados consistentes, válidos y comparables.**

Lo primordial durante la evaluación está relacionado con la definición y aplicación de criterios propios para cada organización, lo que define su aversión al riesgo y una correcta valoración (cualitativa o cuantitativa) asignada a cada riesgo.

Posteriormente, una adecuada selección de opciones de tratamiento. Además, resulta igualmente importante conocer distintos factores o amenazas que pueden afectar a la información (sobre todo conocer escenarios que realmente podrían presentarse), lo que se traduce en mayor eficiencia y la obtención de resultados realistas. Si los esfuerzos dedicados a la evaluación permiten llevar a cabo una combinación de enfoques, esta actividad incrementa las probabilidades de aumentar la validez y precisión en los resultados en las evaluaciones de riesgos.

▪ **Influencia y aplicación en los seguros**

Debemos tener en cuenta que el seguro gira alrededor de un concepto central que hemos visto en la materia “Principios Técnicos del Seguro” y se refiere **a la necesaria suficiencia de primas para hacer frente a los eventuales siniestros.**

Vale decir, el buen resultado de una rama de seguros se vinculará con la existencia de un fondo de primas suficientes para afrontar la siniestralidad estimada.

Al respecto, la frecuencia asociada a la cantidad de casos (siniestros) registrada durante un período de tiempo observado y la intensidad vinculada al impacto financiero de los grandes eventos en la economía de las aseguradoras, configura un aspecto clave en la evaluación y determinación de los costos finales del seguro.

De tal forma, por ejemplo, si observamos el seguro de mala praxis médica (Responsabilidad Civil) y nos remontamos a algunos años atrás, su costo resultaba menor al que se aprecia en la actualidad. Ello por cuanto, el incremento de reclamos extrajudiciales y judiciales cada vez más reiterados en los últimos años, terminaron generando un impacto en las estimaciones de las aseguradoras.

Algo similar ocurre con los seguros de automotores, cobertura que generalmente, produce pérdidas importantes en la economía del sector asegurador.

Diversos aspectos (escaso cumplimiento de las normas de tránsito, falta de mantenimiento de las rutas, entre otros) llevan a aumentar

todos los años, las tasas de prima aplicables, o buscar alternativas (franquicias mediante) para disminuir las consecuencias patrimoniales en las finanzas de las empresas del sector.

Matriz de Riesgo

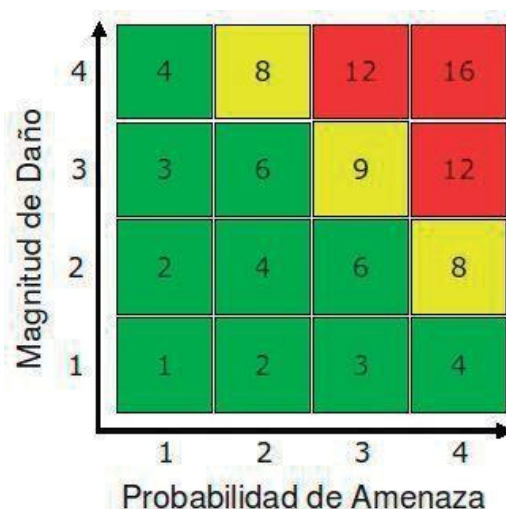
Construcción de una Matriz de Riesgos - Fundamento de la Matriz.

La Matriz es la base en el método de Análisis de Riesgo como un gráfico de riesgo, usando la fórmula:

Riesgo = Probabilidad de Amenaza x Magnitud de Daño.

La Probabilidad de Amenaza y Magnitud de Daño pueden tomar los valores y condiciones respectivamente

- 1 = Insignificante (incluido Ninguna)
- 2 = Baja
- 3 = Mediana
- 4 = Alta



El Riesgo, que es el producto de la multiplicación de Probabilidad de Amenaza por Magnitud de Daño, está agrupado en tres rangos, y para su mejor visualización, se aplican diferentes colores.

- Bajo Riesgo = 1 – 6
- Medio Riesgo = 8 – 9
- Alto Riesgo = 12 – 16

Después de la identificación de los riesgos, el siguiente paso sería hacer un análisis cualitativo y a ser posible también cuantitativo de los mismos para poder clasificarlos de mayor a menor importancia en nuestra Matriz de Riesgos.

En esta matriz indicaríamos por un lado el riesgo, y por otro su probabilidad e impacto, el resultado de multiplicar **P x V (Probabilidad x Pérdida Estimada)** será la clasificación global del riesgo.

Muchos eventos, sin planificación adecuada, pueden tener niveles de riesgo no-razonables. Sin embargo, al aplicar las estrategias de manejo de riesgos, se pueden reducir hasta un nivel aceptable. Así diremos que:

E: es Extremadamente Riesgoso.

Las actividades en esta categoría contienen niveles inaceptables de riesgo, incluyendo lesiones críticas y catastróficas que son altamente probables de ocurrir.

Las organizaciones deben considerar si ellas deben eliminar el riesgo o modificar las actividades que todavía tienen una “E” después de aplicar todas las estrategias razonables para el manejo de riesgos.

H: Alto Riesgo

Las actividades en esta categoría contienen serios riesgos potenciales que son probables de ocurrir. Se aconseja la aplicación de estrategias proactivas de manejo de riesgos para reducirlo. Las organizaciones deben considerar maneras para modificar o eliminar los riesgos inaceptables.

M: Riesgo Moderado

Las actividades en esta categoría contienen algún nivel de riesgo que es improbable que ocurra. Las organizaciones deben considerar que puede ser realizado para manejar el riesgo y prevenir algún resultado negativo.

L: Bajo Riesgo

Las actividades en esta categoría contienen riesgo mínimo y son improbables de ocurrir. Las organizaciones pueden proceder a ejecutar estas actividades según lo planeado.

Ahora bien, al momento de analizar un riesgo como P.A.S., se puede brindar un adecuado asesoramiento inicial al potencial asegurado/cliente, tarea que esencialmente se desarrollará en la inspección previa de un riesgo, aspecto de vital importancia para una adecuada prevención de siniestros, siendo recomendable:

- ✓ Listar todos los aspectos y actividades a realizar por el asegurado (ya sea persona física o empresa).
- ✓ Identificar los riesgos asociados con esa actividad.
- ✓ Asegurarse de considerar en forma amplia los riesgos potenciales (aleatoriedad).
- ✓ Luego utilizar la matriz para determinar el nivel de riesgo asociado antes de sugerir al asegurado alguna estrategia de manejo de riesgo.
- ✓ Asesorar con ideas para desarrollar métodos de manejo de riesgos. Encontrar estrategias que puedan aplicarse para reducir la severidad del riesgo y la probabilidad de siniestros.
- ✓ Re-evaluar al cabo de un tiempo (por ejemplo primer año de vigencia del seguro) el resultado de la estrategia sugerida de manejo de riesgos.
- ✓ Determinar si se ha alcanzado un nivel de riesgo aceptable que, inclusive, permita aplicar rebajas por buen comportamiento siniestral.
- ✓ Sugerir modificar o eliminar actividades que tengan un riesgo asociado no-razonable.

Matriz de Riesgos

PROBABILIDAD

S E V E R I D A D	CATEGORÍA	Frecuente: Probable que ocurra inmediatamente o en un corto periodo de tiempo, frecuentemente	Probable: Muy probable de ocurrir en el tiempo	Ocasional: Es probable que ocurra	Raro: No es probable que ocurra pero sí es posible	Improbable Es improbable que ocurra.
	Catastrófico: Puede resultar en una fatalidad	E	E	H	H	M
	Critico: Puede causar lesión severa, daño significativo a la propiedad, pérdida financiera, y o resultar en pérdida de reputación para la empresa	E	H	H	M	L
	Marginal: Puede causar lesión menor, enfermedad, daño a la propiedad, pérdida financiera y/o pérdida de reputación para la empresa	H	M	M	L	L
	Mínima: Peligro representa una amenaza mínima a la Seguridad, Salud y Bienestar del personal, es trivial.	M	L	L	L	L

Conclusión de la Unidad

El Riesgo tiene una vinculación directa con la actividad aseguradora.

Como sabemos mediante el seguro, existe una transmisión de las eventuales consecuencias dañosas del riesgo hacia una entidad aseguradora que cuenta con la capacidad económica y los recursos técnicos y humanos para poder subsanar dichas afectaciones en el patrimonio del asegurado.

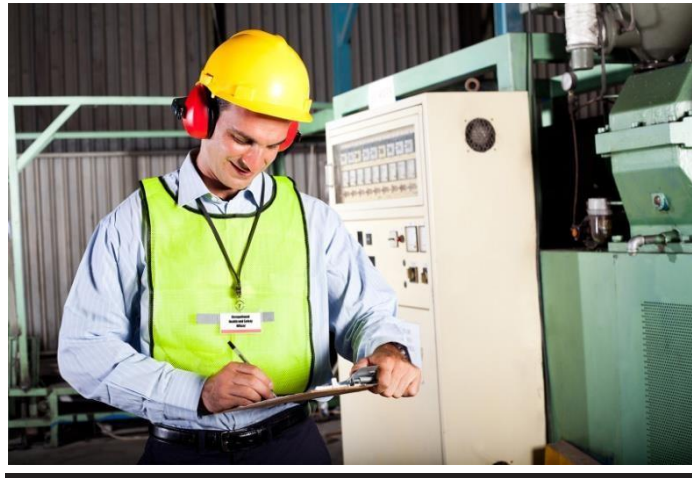
La administración de riesgos es un proceso que permite identificar y medir los distintos riesgos a los que están expuestas las empresas.

Así, con base en esta información se podrá realizar una adecuada gestión de los riesgos y establecer el efecto de las contingencias observadas que podrían afectar en el futuro el nivel de solvencia del asegurado (persona física o empresa).

Para muchos es una verdadera ciencia de la prevención.

El rol del P.A.S. al momento de informar al asegurado y asesorarlo sobre las medidas más acertadas a tomar frente al riesgo, configura un plus profesional que potenciará su actividad.

Unidad 2:



Medidas de Prevención

Una vez llevada a cabo la evaluación de riesgos y en función de los resultados obtenidos, se procederá a planificar la acción preventiva para implantar las medidas pertinentes, incluyendo para cada actividad el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

La planificación de la prevención deberá estar integrada en todas las actividades de la empresa **e implicará a todos los niveles jerárquicos.**

Se programará para un período de tiempo determinado, dándose desarrollo en función de la magnitud de los riesgos detectados y del número de trabajadores que pudieran ver afectados.

Se pueden distinguir tres tipos de **actuaciones preventivas**, las cuales deberán quedar debidamente registradas:

- ✓ **Las medidas materiales** para eliminar o reducir los riesgos en el origen, pudiéndose incluir también las dirigidas a limitar los riesgos o sus consecuencias en caso de accidentes o emergencias.
- ✓ **Las acciones de información y formación** para lograr comportamientos seguros y fiables de los trabajadores respecto a los riesgos a los que potencialmente puedan estar expuestos.
- ✓ **Los procedimientos para el control de los riesgos**, constituyen un conjunto de actividades, que deberán estar normadas, para realizar el control periódico de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores. Por ejemplo, en el caso de los trabajadores, su estado de salud (revisiones periódicas, control de riesgos higiénicos, control de riesgos ergonómicos, materiales adecuados de trabajo, etc.).

Método de Administración de Riesgos.

Tratamiento de los riesgos dinámicos y puros

Hemos señalado anteriormente (al desarrollar la clasificación de los riesgos) que los riesgos dinámicos son los relacionados con las incertidumbres producidas por una sociedad en cambio permanente:

condiciones ambientales, necesidades del consumidor, nuevas tecnologías, etc. Cambian y se transforman al ritmo que lo hace el sistema mismo. Pueden crear nuevos riesgos o modificar los existentes.

A su vez, los riesgos puros son aquellos que al materializarse siempre originan pérdidas y mediante el seguro es factible recuperar su estado anterior a la ocurrencia del siniestro: riesgos de incendio, inundación, accidentes, etc., son típicamente asegurables.

Además de las medidas de prevención antes señaladas en el tratamiento de los referidos riesgos, podemos señalar la importancia de las medidas de seguridad a evaluar.

Aquí incidirá el tipo de seguro y el riesgo que se vaya a cubrir.

Mucho se ha discutido acerca de las dificultades de orden práctico que presentan los procesos de administración de riesgos. Esta dificultad se incrementa de manera notable por la necesidad de enmarcar esta actividad dentro de los límites de la relación aceptable costo/beneficio y la aceptación de los métodos de administración por parte de la alta gerencia y de los diferentes procesos.

La mayoría de las técnicas usadas en administración de riesgos han sido adaptadas de otras áreas de la actividad industrial y comercial. Lo que resulta nuevo acerca del concepto de administración de riesgos es el uso integrado de las técnicas disponibles para identificar, medir y administrar los riesgos.

De tal forma, por ejemplo, si hablamos del riesgo cubierto en el **seguro de incendio**, consideraremos sistemas de protección, tales como aparatos portátiles, red hidrante y sistemas automáticos de detección temprana de incendio o humo, como así también alarmas sonoras o monitoreadas.

Protección contra incendios

Se llama protección contra incendios al conjunto de medidas que se disponen en los edificios para protegerlos contra la acción del fuego. Tal como lo hemos visto al tratar el tema “Seguro de Incendio” en la Unidad C del programa de estudio, con esas medidas se trata de conseguir tres fines:

- Salvar vidas humanas
- Minimizar las pérdidas económicas producidas por el fuego.
- Conseguir que las actividades del edificio puedan reanudarse en el plazo de tiempo más corto posible.

La salvación de vidas humanas suele ser el único fin de la normativa de los diversos estados y los otros los imponen las compañías de seguros rebajando los costos de las pólizas cuanto más apropiados sean los medios utilizados para evitar siniestros.

Las medidas fundamentales contra incendios pueden clasificarse en dos tipos:

- **Medidas pasivas:** Se trata de las medidas que afectan al proyecto o a la construcción del edificio, en primer lugar facilitando la evacuación de los usuarios presentes en caso de incendio

mediante caminos (pasillos y escaleras) de suficiente amplitud, y en segundo lugar retardando y confinando la acción del fuego para que no se extienda rápidamente o bien se detenga antes de invadir otras zonas.

Para conseguir una rápida evacuación de los ocupantes del edificio, las diversas normativas determinan el ancho mínimo de los pasillos, escaleras y puertas de evacuación, las distancias máximas a recorrer hasta llegar a un lugar seguro, así como disposiciones constructivas (apertura de las puertas en el sentido de la evacuación, escaleras con pasamanos, entre otras).

También se establecen recorridos de evacuación protegidos (pasillos y escaleras), de modo que no solamente tienen paredes, suelo y techo resistentes a la acción del fuego, sino que están decorados con materiales incombustibles. Las disposiciones llegan a determinar que un tramo de escaleras tendrá un mínimo de tres escalones, para evitar caídas.

Para retardar el avance del fuego se divide el edificio en sectores de incendio de determinados tamaños máximos, sectores limitados por paredes, techo, suelo y puertas de una cierta resistencia al fuego.

En la evacuación, pasar de un sector a otro, es llegar a un lugar más seguro.

- **Medidas activas:** Fundamentalmente manifiestas en las instalaciones de extinción de incendios.

Serán medios activos para detección de incendios los detectores automáticos (de humos, de llamas o de calor, según las materias contenidas en el local) o manuales (timbres que cualquiera puede pulsar si ve un conato de incendio).

También podrán colocarse carteles de colores luminosos para ilustrar las vías de evacuación.

Asimismo, también debemos considerar los agentes extintores (agua, polvo, espuma, nieve carbónica), conducidos por tuberías que los llevan hasta unos dispositivos (bocas de incendio, hidrantes, rociadores) que pueden funcionar manual o automáticamente.

La presurización de escaleras será otro elemento a merituar. En efecto, en la edificación de mediana a gran altura, es ampliamente utilizado el método de presurización de las cajas de escaleras a fin de mantener una presión estática muy superior a la existente en los pasillos de los pisos. Este artificio es necesario para que los humos a alta temperatura no se desplacen hacia el interior de las escaleras, lugar destinado a la expedita evacuación de los ocupantes del edificio, además de evitar un posible efecto de tobera debido a la menor densidad propia de los humos, lo que provocaría una aceleración en la propagación del incendio y su difícil manejo. Este método de presurización se realiza mediante ventiladores industriales de tipo axial, de gran caudal, que generan una circulación desde la parte inferior de la edificación hasta un respiradero superior.

Cabe recordar que para que este método surta efecto, las puertas cortafuego deben mantenerse cerradas siendo para ello lo más apropiado las puertas pivotantes de eje vertical muy diferentes a las puertas con bisagras tradicionales. Al respecto, recordaremos que las puertas pivotantes sustituyen las bisagras de las puertas tradicionales por unos pernos colocados en los extremos de la hoja totalmente ocultos y ajustables con respecto al marco de la puerta.

Los avances en los métodos y materiales de construcción han generado casas más fáciles de construir, mantener y que son más sustentables y por ende energéticamente más eficientes. Como contrapartida, las construcciones actuales incorporan nuevos materiales sintéticos que no sólo aumentan la carga de fuego, sino que también pueden combustionar más rápidamente y generan humos y gases tóxicos.

A su vez, los electrodomésticos y la electrónica han introducido nuevas cargas eléctricas y productos químicos que son potenciales focos de incendio. Debido a esto, los incendios en hogares son actualmente más voraces, a tal punto que en menos de tres minutos un incendio puede resultar incontrolable.

Pensemos en tragedias **que podrían haberse evitado** si hubiera existido un seguro y por consiguiente una adecuada inspección previa del riesgo, con la debida adopción de medidas de prevención y seguridad.

Un caso testigo ha sido **la tragedia de Cromañón**. Dicho siniestro fue, como se recuerda, un incendio ocurrido en la noche del 30 de Diciembre de 2004 en “República Cromañón”, establecimiento ubicado en el barrio de Once de la ciudad de Buenos Aires, durante un recital de la banda Callejeros, provocando una de las mayores tragedias no naturales en nuestro país, **dejando un saldo de 194 muertos y al menos 1432 heridos**.

Ese día se presentaba allí el indicado grupo musical y el incendio comenzó aquella noche después de que uno de los asistentes del recital encendiera una bengala, cuyos proyectiles impactaron en una media sombra, a su vez apoyada sobre guata recubierta por planchas de poliuretano.

Al notar el incendio, los espectadores comenzaron a evacuar el lugar. Sin embargo, esta evacuación no se realizó en forma normal por varios motivos: una de las salidas se encontraba cerrada con uncandado y alambres. Los gases tóxicos producto de los materiales inflamables asfixiaron rápidamente a muchas personas y sumado a ello, se produjo un corte de luz al comenzar el incendio.

El establecimiento se encontraba habilitado como local de baile clase C en forma autónoma, no como anexo de otro establecimiento. El Código de Habilitaciones y Verificaciones de Buenos Aires prohíbe a este tipo de locales la comunicación con otros establecimientos, lo que no sucedía ya que la puerta que se encontraba detrás del escenario y la puerta alternativa daban al estacionamiento de un

hotel. Además la Certificación de Bomberos se encontraba vencida y de los quince matafuegos existentes en el lugar diez se encontraban despresurizados.

Han sostenido diversos especialistas que una adecuada **inspección previa a la contratación de una póliza de incendio**, probablemente hubiera impedido o al menos dificultado las consecuencias terribles del siniestro.

Pensemos ahora en la cobertura de **robo**, siniestro éste tan factible en la actualidad de nuestro país.

En los seguros de **Robo**, el P.A.S. deberá analizar, entre otros aspectos: La existencia de dispositivos electrónicos **de alarma, que hayan sido instalados por establecimientos especializados**. También otros aspectos de seguridad, tales como puerta blindada, o puerta normal con mirilla panorámica y sin hueco entre la puerta y el marco, que debe tener dos puntos de cierre como mínimo.

Será importante que existan rejas en las ventanas de fácil acceso desde el exterior, la separación entre los barrotes que no debería ser mayor de 12 cm, debiendo estar adecuadamente ancladas a las paredes, sobre todo si son ventanas o terrazas con fácil acceso desde la calle o por ejemplo desde un árbol cercano. Del mismo modo se procurará la instalación en ventanas y balcones, de persianas con cerrojos interiores.

Sistemas modernos de Seguridad,

Higiene y Prevención

Abordando los seguros vinculados con los **Riesgos del Trabajo**, la seguridad en las empresas debe tener por objeto preservar la salud física de los trabajadores en sus ambientes laborales, tratando de evitar los riesgos a los que están allí expuestos.

La Organización Mundial de la Salud fundada en 1948, dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (O.N.U.) definió la salud como "El bienestar Físico, Mental y Social del hombre y no sólo la ausencia de enfermedades e invalidez".

La Salud y Seguridad de los Trabajadores es un derecho de rango constitucional, conforme lo preceptuado en el artículo 14 bis de la Constitución de la Nación Argentina y por los tratados y convenciones sobre derechos humanos que tienen jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22), tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 7 inciso b) que indica: *“Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial: ... La seguridad y la higiene en el trabajo”*.

Por otra parte, la Ley 24.658 que aprueba el Protocolo adicional sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos,

Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), establece en su artículo 7 inciso e) bajo el título: Condiciones justas, equitativas y satisfactorias de trabajo, que: *“Los Estados Partes en el presente Protocolo reconocen que el derecho al trabajo al que se refiere el artículo anterior, supone que toda persona goce del mismo en condiciones justas, equitativas y satisfactorias, para lo cual dichos Estados garantizarán en sus legislaciones nacionales, de manera particular: ... La seguridad e higiene en el trabajo;”*.

Las normas más destacadas en nuestro país vinculadas al tema son:

- Ley (Decreto Ley) 19.587/1972 de Higiene y Seguridad en el Trabajo (B.O. 28/04/1972).
- Ley 24.557 sobre Riesgos del Trabajo. (B.O. 04/10/1995).
- Ley 26.773: Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (B.O. 26/10/2012).
- Ley 26.940: Promoción del Trabajo Registrado y Prevención del Fraude Laboral. (B.O. 02/06/2014).
- Ley 27.348 Complementaria de la Ley sobre Riesgos del Trabajo. (B.O. 24/02/2017).

Si hablamos de una **cobertura de riesgos del trabajo**, será fundamental la seguridad en el ámbito laboral.

Allí, el protagonismo lo tendrá el personal, en los distintos cargos y niveles de responsabilidad, por lo cual será necesario que en toda la

empresa se transmita una "*cultura de seguridad y prevención de riesgos*", que conduzca a alcanzar altos niveles de productividad y una consecuente eficiencia en su gestión total.

Un programa de Higiene y Seguridad debe concebirse como parte de la empresa, y no como algo que se debe realizar adicionalmente. Dicho programa es un **conjunto de actividades que permiten mantener a los trabajadores y a la empresa con la menorexposición posible a los peligros del medio laboral.**

Los costos relacionados con los permisos de enfermedad, retiros por incapacidad, sustitución de empleados lesionados o muertos, son mucho mayores que los que se destinan a mantener un programa de Higiene y Seguridad.

Además los accidentes y enfermedades que se pueden atribuir al trabajo pueden tener efectos muy negativos en el estado de ánimo de los empleados, creando desmotivación e insatisfacción.

La seguridad es una función del equipo gerencial, pero su cumplimiento es responsabilidad de todos. El éxito del mismo, dependerá de la acción de los Directores y Supervisores, como también de la conducta que, en consecuencia, los empleados adopten.

Los **directivos de la empresa a asegurar** por consiguiente, resultan un elemento esencial, al cual el P.A.S. debe **entrevistar y asesorar.** Diversos estudios han determinado que en las empresas que poseen bajas tasas de siniestralidad, el compromiso personal de los cuadros

gerenciales es fundamental, ya que su actitud e iniciativa por las mejoras de la seguridad de las instalaciones y sus trabajadores, generan una evidente preocupación en todos por hacer bien las cosas en ese camino.

Una vez concretados los seguros, será fundamental que el P.A.S., concurriendo a la empresa, **efectúe capacitaciones con determinada periodicidad**. Ello se podrá complementar con afiches, calcomanías, folletos informativos en lugares visibles.

Resulta esencial, por tanto, que el personal se encuentre correctamente informado sobre:

- ✓ Cómo mantener limpios y ordenados los lugares de trabajo.
- ✓ En qué forma desempeñarse en proximidades de las máquinas industriales (ej. no llevar el cabello suelto o anillos).
- ✓ De qué manera asegurarse que las maquinarias se encuentren absolutamente detenidas antes de proceder a su reparación en caso de desperfecto.
- ✓ Qué comportamiento se debe seguir en caso de incendio y cuáles son las vías de evacuación correspondientes.
- ✓ Cómo actuar en caso de accidentes laborales, debiendo conocer los números de teléfonos de urgencia y medidas iniciales a tomar ante su ocurrencia.
- ✓ Conocer acabadamente los primeros auxilios a efectuar en caso de accidentes.

- ✓ Saber quiénes son las personas encargadas por sector, a fin de impartir las directivas precisas en los primeros momentos de un siniestro.

Tendremos que considerar asimismo, que no hay una fórmula o pasos a seguir para lograr un plan perfecto, pero mientras más ensayo y error se tenga creando planes de acción será mejor. Lo ideales que cada plan pueda tener múltiples actividades que permitan controlar mejor los eventos o riesgos.

Conclusión de la Unidad

A partir de lo que hemos visto, la tarea del P.A.S. en la verificación de las condiciones del riesgo a asegurar, en el momento de la primera observación del mismo y en la sugerencia de las medidas necesarias para disminuir la posibilidad de eventuales siniestros resulta fundamental.

Unidad 3:



La Gerencia de Riesgo

Desde que empezaron a emplearse las técnicas de evaluación, gestión y transferencia de riesgos en las empresas, **la Gerencia de Riesgos es la encargada de estos procesos, y definir las medidas que deben llevarse a cabo para mitigar, aceptar, transferir o en ciertos casos eliminar los riesgos**, con el propósito de no ver afectado su personal ni patrimonio, y que no se transformen en barreras que impidan lograr sus objetivos.

Para los responsables de transferir riesgos al sector asegurador, es imprescindible encontrar el método que permita financiar las pérdidas derivadas de eventuales siniestros.

En general la gestión estratégica de los riesgos tendrá por lo tanto que permitir integrar la política de riesgos en la planificación

estratégica, en los proyectos, en el desarrollo normativo interno y en el proceso de toma de decisiones.

En definitiva, su aplicación apunta a conseguir los objetivos de la empresa aumentando las probabilidades de éxito y disminuyendo las incertidumbres.

La Gerencia de Riesgos suelen ocuparse de algunas tareas estratégicas, de gestión, administración y financiación de riesgos, que podemos resumir en la siguiente descripción:

- Definición de un modelo de riesgos para el futuro.
- Elaboración de un mapa de riesgos críticos.
- Definición de una política de riesgos y seguros.
- Diseño de un modelo estable de colaboración con el mercado asegurador y reasegurador.
- Selección, estudio y puesta en marcha de instrumentos de gestión que aporten más eficiencia.

La Gerencia de Riesgos va a tener en cuenta en el proceso de transferir incertidumbres que tipo de pólizas tiene contratadas o va a requerir, y para eso necesita disponer por lo menos de la siguiente información:

- Entidad aseguradora, reaseguradora y P.A.S. que interviene en la contratación.
- Capitales asegurados y coberturas contratadas.
- Franquicias y límites.
- Primas pagadas.

- Programa anual de renovación de pólizas.
- Determinación del índice de Siniestralidad de cada póliza, revisando las indemnizaciones percibidas y los costos de los siniestros para la empresa.

Como hemos observado en todas las ramas de seguros, resultará de suma utilidad que el P.A.S., **mantenga comunicación periódica con esa Gerencia de Riesgos**, a fin de mantener el necesario protagonismo y brindar un asesoramiento esencial al momento de la toma de decisiones.

A su vez, es importante destacar que una falta de seguimiento (podríamos decir “servicio post-venta” de la póliza de seguro) que algunos estudios han detectado, podría llevar a una situación de infraseguro, reticencia o agravación de riesgo que perjudique la indemnización del eventual siniestro.

Antecedentes. Objetivos y políticas pre y post siniestros

La gestión de la prevención de todo tipo de riesgos ha atravesado distintas etapas a lo largo del tiempo.

Más allá de los avances tecnológicos en la comunicación y formulación de las propuestas de seguro, se ha vuelto evidente la importancia que tiene la cultura de una organización para la elaboración de un adecuado programa preventivo.

Dicha gestión preventiva de riesgos, dependerá no sólo de los diversos elementos considerados (actitudes y comportamiento del asegurado, procedimientos en las empresas, equipos, etc.) sino también del contexto cultural en el que se desarrollen.

Así una Cultura de la Prevención se construirá en base a compromisos individuales tanto de las personas físicas aseguradas, como en el caso de las empresas, de los integrantes de la misma.

En el caso de las empresas, es muy importante que el P.A.S., pueda realizar **una entrevista con los directivos de ellas** por dos razones:

- **Para conocer las estadísticas históricas** de la misma, que permitan tener una idea sobre la frecuencia e intensidad siniestral.
- **Para asesorar a la entidad sobre medidas de seguridad a tomar**, a fin de disminuir los eventuales riesgos y sus costos. De esta forma, su futuro cumplimiento permitirá que la prima a abonar en la nueva póliza resulte más baja.

Dichas acciones permitirán al P.A.S. cumplir con los deberes legales y éticos ya señalados y, a su vez, dinamizar su desarrollo profesional, ya que será muy importante incrementar la cantidad de clientes que son visitados y asesorados, luego de la concreción y emisión de la primera póliza que los ha relacionado comercialmente.

Además el asesoramiento a las personas físicas aseguradas, repercutirá en un nivel más amplio, trascendiendo su propio grupo, pudiendo influenciar en la sociedad en su conjunto.

Mediante acciones de asistencia y capacitación se podrá influenciar y provocar cambios culturales y establecer enseñanzas sobre aspectos preventivos que beneficiarán a la comunidad propiamente dicha.

Por otra parte, corresponde hacer notar que, en la actualidad, los P.A.S. utilizan los canales tecnológicos suministrados por las aseguradoras para enviar una propuesta, inspecciones previas, denuncias de siniestros o fotografías. Esto debe ser **efectuado cuidadosamente** y en tal sentido, el P.A.S. debe acopiar todo documento que permita acreditar la veracidad de lo consignado tanto en las propuestas de seguros como en las denuncias de siniestro.

Recordemos que el nuevo Código Civil y Comercial admite todo medio de prueba idóneo para formar convicción según la sana crítica (artículo 1019). La expresión escrita de un contrato puede darse por instrumentos públicos o particulares firmados o no firmados, y puede constar en cualquier soporte (escritos, impresos, registros visuales o auditivos de cosas o hechos, y/o registros de información). Al respecto, en un fallo dictado hace pocos años, habiéndose producido el rechazo del siniestro por parte de la aseguradora, se consideró responsable al P.A.S. por haber completado una propuesta de seguros, con los **datos suministrados por el asegurado en forma telefónica**, indicándose que: *“...es evidente que la conducta del intermediario, no se compadeció con una adecuada recepción de los datos necesarios para perfeccionar la contratación tramitada,*

actuando con la debida diligencia y prontitud, en lo que respecta a las instrucciones que recibiría del asegurado (cfr. art.53 de la ley 17.418 y 10 inc. i) de la ley 22.400)”.

En estos tiempos, por la dinámica de la operatoria aseguradora, suele acontecer que el P.A.S. recibe la solicitud de cobertura del asegurado en su celular, consultándolo allí sobre las características del riesgo que desea cubrir y luego desde su oficina, remite a la aseguradora la propuesta de emisión de póliza -utilizando los mediotecnológicos- , **sin que exista una inspección previa adecuada, completando el propio P.A.S. la citada comunicación.** Esto puede generar inconvenientes al momento del siniestro, **además de noresultar un adecuado asesoramiento y análisis del riesgo.**

Asimismo, no podemos desconocer la importancia que le da a la propuesta de seguros la Ley 17.418. En tal sentido, el artículo 12 de la misma, ya analizado en la Unidad Temática “A” del programa de estudio, establece que el asegurado tiene un mes después de haber recibido la póliza para impugnar la diferencia existente entre la propuesta de seguro (vale decir, lo que realmente quería cubrir) y el texto del contrato emitido, considerándose –transcurrido dicho período- aprobada por el asegurado la mencionada diferencia.

A su vez, recordemos que el artículo 5 de la Ley 17.418 de Seguros dispone que: **“toda declaración falsa o toda reticencia de circunstancias conocidas por el asegurado, aún hechas de buena fe,**

que a juicio de peritos hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones, si el asegurador hubiese sido cerciorado del verdadero estado del riesgo, **hace nulo el contrato**".

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, en un fallo del 21 de Febrero de 2017 indicó que: *"Es de vital trascendencia que el asegurado ponga en conocimiento del asegurador, **todas las circunstancias que puedan influir en la apreciación del riesgo**. Ello en tanto la reticencia está referida a las situaciones conocidas por el asegurado al tiempo de las tratativas precontractuales y hasta el momento del comienzo formal del contrato. Por ello, se afirma que la reticencia o la falsa declaración constituyen vicios de la voluntad contractual"*.

En virtud de lo indicado en el fallo expuesto en el párrafo anterior, podemos señalar que, cuando el P.A.S. recibe una solicitud de una persona física o de una empresa para realizar una cotización o un seguro, es fundamental **una adecuada inspección previa del riesgo**, en especial si hablamos de un riesgo extraordinario o de cobertura compleja por sus características.

El cumplimiento del asesoramiento profesional, permitirá además una correcta atención y satisfacción del asegurado al denominado "momento de la verdad del seguro", esto es la ocurrencia del siniestro. Para llevar a cabo un adecuado asesoramiento será necesario entonces que:

- ✓ El P.A.S. **conozca adecuadamente** la normativa aplicable.
- ✓ Brinde su atención al cliente en todo momento, pero **esencialmente en los primeros pasos** del procedimiento a seguir.
- ✓ Permanezca debidamente informado del **proceso de verificación e inspección**, colaborando con el asegurado y manteniéndose al tanto de las novedades que se vayan produciendo en la instancia de liquidación del siniestro.

Conclusión de la Unidad

Las distintas empresas implementan, cada vez con mayor frecuencia, modelos de gestión integral de sus riesgos. Así, en la práctica, se han comenzado a ver modelos de gestión integrados. Ello puede ser logrado mediante modelos de análisis que incluyan la identificación, definición y medición de los riesgos, los distintos indicadores, y la definición de las acciones de mitigación necesarias. En esa tarea, el Productor Asesor de Seguros debe hacer valer sus conocimientos y versatilidad en la materia.

Unidad 4:



Actuación e importancia del Productor Asesor de Seguros

Es significativo que el P.A.S. cumpla con el asesoramiento profesional que venimos analizando, al momento de la contratación del seguro y durante su vigencia.

Esa conclusión responde no sólo a la necesidad de concretar el protagonismo que lo mantenga vinculado a su asegurado/cliente, sino también **al cumplimiento de un deber legal.**

En efecto, recordemos que **el artículo 10 inciso h) de la ley 22.400**, que hemos visto en la materia “Actividad del P.A.S.” en la Unidad Temática “B” del programa de estudio, establece como uno de sus

deberes: “asesorar al asegurado durante la vigencia del contrato acerca de sus derechos, cargas y obligaciones...”.

A su vez, el artículo 10 inciso c) de dicha ley identifica otra de sus **obligaciones**: “Informar a la entidad aseguradora acerca de las condiciones en que se encuentre el riesgo y asesorar al asegurado a los fines de la más adecuada cobertura”

Por otra parte, el artículo 10 inciso d) de la misma, señala que el P.A.S. **debe**: “ilustrar al asegurado o interesado en forma detallada y exacta sobre las cláusulas del contrato, su interpretación y extensión y verificar que la póliza contenga las estipulaciones y condiciones bajo las cuales el asegurado ha decidido cubrir el riesgo”.

El cumplimiento de esos deberes, determinará el grado de responsabilidad del P.A.S., ante cualquier reclamo extrajudicial o judicial, ya que el primer aspecto que un juez analizará será si dicho profesional de la intermediación del seguro, ha cumplido las normas que regulan el ejercicio de su actividad y las obligaciones que allí se establecen.

Ello se ha visto reflejado en distintos fallos. Así, por ejemplo, la Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, hace pocos años dictó una sentencia, por la que se hizo extensiva al productor asesor de seguros por mal asesoramiento e incumplimiento de sus obligaciones, la condena dictada contra la entidad aseguradora, indicándose allí que el productor asesor de seguros es el vendedor

de la cobertura brindada por la entidad aseguradora y que, en tal carácter, forma parte de una cadena de comercialización, siendo la cara visible y el único interlocutor con que cuenta el consumidor. (Art. 40 de la ley de Defensa del Consumidor).

No olvidemos que el artículo 1ro. de la ley 22.400 nos dice que la actividad del P.A.S., consiste en la intermediación promoviendo la concertación de contratos de seguros, asesorando a asegurados y asegurables. Esa labor implica “acercar” a las partes del contrato, es decir, asegurado y aseguradora.

Entonces, si el P.A.S. **es la primera persona (profesional de la actividad a la vez) que toma conocimiento del “riesgo”** -entendido como el objeto del seguro a cubrir- será él, quien volcará en su comunicación con el Asegurador los datos necesarios para analizar la viabilidad de dicha cobertura.

Si el P.A.S. cumple dicha función adecuadamente y con sentido profesional, la propuesta de seguros estará debidamente completa, alejando cualquier posibilidad de reticencia.

Al mismo tiempo una adecuada capacitación en el conocimiento de los riesgos, le permitirá asesorar al asegurado, sobre las medidas a tomar para disminuir los mismos, ejerciendo como lo hemos señalado una verdadera cultura de la prevención.

El Análisis de Riesgos aplicada a la estructura del P.A.S.

A esta altura del estudio que venimos efectuando, podemos preguntarnos si es posible que el P.A.S. efectúe una adecuada administración y gestión de riesgos **inclusive respecto de su propia cartera de seguros, estructura y organización**. La respuesta será afirmativa.

En tal sentido, veremos a continuación de qué forma las técnicas vistas para asesorar a los asegurados, pueden ser aplicadas a dichos fines.

Así comenzaremos por los **factores internos** a evaluar:

- **Análisis:** La observación aquí se centrará en cómo se compone la cartera de seguros del P.A.S. Al respecto, es factible que el crecimiento de la cartera de asegurados que posee, se haya sustentado inicialmente en el ramo Automotores, por ser generalmente, la póliza más requerida. Sin embargo también es el que más tiempo de atención diaria demanda. Con sólo ver que las propias aseguradoras deben invertir mayores capitales por el reiterado resultado negativo de esta rama, tendremos una idea de ello.

Tal vez, en el caso del P.A.S. no le afectará tanto el resultado económico siniestral, ya que ello corre por cuenta de la Aseguradora,

pero será necesario con el correr del tiempo y el crecimiento de la cartera, apreciar cuánto es el esfuerzo (también medible en dinero) que le demanda la atención de los siniestros y conflictos derivados, para establecer luego, una estrategia de selección futura y diversificación de los riesgos que la componen. Una frase resumiría ello: “menos seguros de autos y mayor cantidad de pólizas de otras ramas con menores índices de siniestralidad”.

- **Estructura:** Otro aspecto que deberá determinar el P.A.S. es si cuenta con la estructura interna adecuada para atender el crecimiento y desarrollo que ha experimentado su cartera. En la actualidad, es el P.A.S. generalmente como hemos dicho, quien completa las propuestas e inspecciones previas de los riesgos a cubrir, lo que implica cada vez más actividad administrativa, alejándolo de su rol esencial, que es la venta y el asesoramiento, por lo cual deberá considerar la posibilidad de incorporar mayor cantidad de personal u otras iniciativas que le permitan dedicarse esencialmente a su actividad de intermediación en la comercialización de nuevos seguros.
- **Recursos humanos:** Vinculado con el aspecto anteriormente comentado, el análisis de este aspecto y del costo-beneficio resulta prioritario, a efectos un mejor desarrollo de su actividad.

- **Sistemas Operativos:** En estos tiempos y en base a la evolución tecnológica, además de los propios sistemas que las aseguradoras incorporan para mejorar su comunicación con los P.A.S., es interesante que éstos analicen profundizar y rediseñar los sistemas operativos internos que poseen en el desarrollo de sus tareas a fin de agilizar las comunicaciones internas entre los integrantes de la organización del P.A.S., como también con la aseguradora y los asegurados.

Veamos ahora los **factores externos** a evaluar:

- **Naturales/Medio Ambientales:** El P.A.S. debe mantenerse actualizado respecto de las tasas de accidentes, robos, incendios, daño ambiental y distintos cambios en la zona en la que se desempeña, a fin de conocer las necesidades del mercado.
- **Aspectos Legales:** Es fundamental que el P.A.S. tenga unadecuado conocimiento de las leyes que rigen la actividad aseguradora y las circulares que emite periódicamente la Superintendencia de Seguros de la Nación, con la finalidad de tener una idea concreta de sus derechos y obligaciones.
- **Mercado/Competidores:** Mantenerse actualizado respecto de la evolución del mercado y las estrategias de sus competidores es algo importante, resultando sumamente útil también, la realización de encuestas para conocer las preferencias de los consumidores. Ello,

le servirá para entender en qué aspectos se puede lograr un valor agregado en la prestación del servicio.

- **Comportamiento micro y macroeconómico:** Resultará de gran utilidad, conocer las variaciones de precios en la economía interna, ya que eso permitirá mantener debidamente actualizadas las sumas aseguradas de los riesgos integrantes de la cartera del P.A.S., evitando de esta forma el infraseguro con las implicancias que ello podría tener.

Cumplidos estos pasos, esto es, **identificación y análisis de los factores de riesgo**, el Productor Asesor de Seguros estará en condiciones de elaborar un plan estratégico que le permita prevenir las contingencias detectadas, desarrollando en consecuencia, los cambios y soluciones que se requieran para una mejor organización de su propia estructura.

Conclusión de la Unidad

La vinculación entre la actividad del Productor Asesor de Seguros y la Administración de los Riesgos de sus asegurados ha quedado demostrada a lo largo del material desarrollado.

La adecuada apreciación e inspección de cada riesgo a asegurar, la obtención de referencias de lo que puede representar una invalidez o pérdida de una vida, la elaboración de una matriz de riesgo, ya sea para una cobertura referida a eventuales daños materiales o

responsabilidad civil, todo ello conforma un área muy importante en la tarea de asesoramiento.

A su vez, los conocimientos adquiridos por el P.A.S. a fin de asesorar a sus clientes, pueden ser aplicados, también para realizar un análisis de riesgo de su propia estructura.

Finalmente, apreciar los factores internos y externos que pueden influir en su actividad diaria, le permitirá diseñar estrategias destinadas a mejorar su productividad, a una más acertada asignación de recursos y una exitosa administración de sus tiempos.

