

Múnich [Alemania]  
Buenos Aires [Argentina]  
Bruselas [Bélgica]  
São Paulo [Brasil]  
Toronto [Canadá]  
Santiago de Chile [Chile]  
Bogotá [Colombia]  
Madrid [España]  
New Jersey [Estados Unidos]  
Manila [Filipinas]  
París [Francia]  
Milán [Italia]  
México D.F. [México]  
**Lisboa [Portugal]**  
Londres [Reino Unido]  
Caracas [Venezuela]



**Dª María Joao Matos**  
Directora  
**MAPFRE RE Portugal**  
Avda. Liberdade 40 – 7º  
1250-145 Lisboa  
Portugal



Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, la reproducción, distribución, transformación, manipulación, comunicación pública o cualquier otro acto de explotación total o parcial, gratuito u oneroso, de los textos, imágenes o cualquier otro contenido que aparezca en esta publicación.

Dicha autorización escrita se solicitará a la dirección electrónica [trebol@mapfre.com](mailto:trebol@mapfre.com), indicando el título del texto (artículo o entrevista) que se desea reproducir, autor/es, número de revista **trébol** en que se publicó y medio en el que se difundirá.

**trébol** no se hace responsable del contenido de ningún artículo o trabajo firmado por sus autores, ni el hecho de publicarlos implica conformidad o identificación con los trabajos expuestos en esta publicación.



#### Buzón del lector:

Se comunica a todos los lectores de **trébol** que se ha habilitado la dirección de correo electrónico [trebol@mapfre.com](mailto:trebol@mapfre.com) para canalizar las sugerencias, cartas y peticiones hacia la Dirección y Consejo de la revista. Asimismo, se invita a todos los receptores de **trébol** a exponer los comentarios que surjan sobre el contenido técnico de los artículos y entrevistas, información que se hará llegar a los autores si se considera conveniente.

Versión web de **trébol** con contenidos adicionales disponible en [www.mapfrere.com](http://www.mapfrere.com)



## trébol

Es una publicación de MAPFRE RE

#### Presidente:

Ramón Aymerich

#### Directora:

María Teresa Piserra

#### Coordinadora:

Begoña Lombarte

#### Consejo de Redacción:

Juan Armijo

Almudena de Arteche

Julio Castelblanque

Esther Cerdeño

Javier Fernández-Cid

Eduardo García

Mario García

Mª Teresa González

Rocío Herrero

Pedro de Macedo

Luis de Mingo

Enrique Orsolich

Juan Luis Román

Eduardo Sánchez

Mercedes Sanz

Juan Satrústegui

#### Diseño gráfico y maquetación:

[www.quiank.com](http://www.quiank.com)

#### Imprime:

Imagen Gráfica

#### ISSN:

1137-246X

#### Depósito Legal:

M. 33.551/1996

# sumario

03

editorial

04

artículo:

## Del lenguaje médico al lenguaje codificado

Ana Luisa Villanueva

Directora Médica de Vida, Salud & Accidentes

MAPFRE RE

Madrid - España

18

artículo:

## La educación aseguradora de la sociedad actual dentro del marco de la educación financiera: El proyecto «Seguros para Todos», de FUNDACIÓN MAPFRE

César Quevedo Seises

Subdirector del Área de Seguros y Previsión Social

Ana Belén Herrero Brañas

Coordinadora del proyecto «Seguros para Todos»

FUNDACIÓN MAPFRE

Madrid - España

32

entrevista:

## Juan Pablo Olmo

Director de Cumplimiento

MAPFRE

Madrid - España

38

entrevista:

## Jason Howard

CEO de Faber Global

Grupo Willis

Londres - Reino Unido

43

agenda



## editorial

El lenguaje médico, como cualquier otro instrumento de comunicación especializado, resulta muchas veces incomprensible para los no profesionales. La doctora Ana Villanueva, Directora Médica de Vida, Salud y Accidentes de MAPFRE RE, desmenuza la historia de la nomenclatura de las enfermedades, siempre buscando la estandarización de los términos y su necesario tratamiento en las nuevas tecnologías de la información, para optimizar usos y costes asociados en la gestión sanitaria pública y aseguradora.

Si existe un antecedente claro en el proyecto de la FUNDACIÓN MAPFRE «Seguros para todos», es el «Plan de Educación Financiera» que desde 2008 asumieron por recomendación de la OCDE, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España. En tiempos en que la alfabetización financiera es una necesidad, César Quevedo y Ana Belén Herrero, desde el Área de Seguros y Previsión Social de la FUNDACIÓN MAPFRE y a través de [www.segurosparatodos.org](http://www.segurosparatodos.org), segmentan la formación en seguros para todos los grupos de población: adultos, escolares y, muy importante, proporcionan material para formadores.

La incorporación de la Función de Cumplimiento en las empresas de seguros es un requerimiento de Solvencia II. Desconocer la normativa en vigor puede traducirse en una sanción económica para la aseguradora y un deterioro de su reputación. **trébol** entrevista a Juan Pablo, Director de Cumplimiento de MAPFRE, quien descubre ordenadamente los pasos necesarios para su implantación. La involucración de la Alta Dirección de la empresa, así como una política aprobada por el Consejo de Administración, son los pilares básicos de la Función de Cumplimiento.

Los corredores del siglo XXI, más allá de la mediación en seguro y reaseguro, se han constituido en centros de análisis y asesoramiento para la gestión de riesgos. Jason Howard, CEO de Faber Global, perfila la estrategia del Grupo Willis desde Londres, aunque en su carrera profesional ha sido también testigo de la evolución de los mercados latinos. Por ello, pronostica un crecimiento potencial en América Latina y Asia, donde Willis ofrecerá su amplio rango de servicios especializados de acuerdo a una demanda cada vez más sofisticada.





# Del lenguaje médico al lenguaje codificado

Ana Luisa Villanueva  
Directora Médica de Vida, Salud & Accidentes  
MAPFRE RE  
Madrid - España

## El origen de la codificación médica

Entre muchas de las preocupaciones del ser humano, la muerte es una de ellas, y desde siempre ha estado presente a través de la enfermedad. Su presencia se constata tanto en la representación artística como en la escritura. La necesidad de notificar las causas de muerte se hace patente en la Edad Media. En 1348, Boccaccio en *El Decamerón* ya hace referencia a la muerte por peste bubónica, llamada Muerte Negra. Posteriormente, en 1629, los ayudantes de las parroquias locales de la ciudad de Londres ya recogían información sobre los nacimientos y las muertes ocurridas en su parroquia, y cada mes de diciembre la diócesis las hacía públicas. Se conocía como *The London Bills of Mortality*<sup>1</sup>, y constituye la primera estadística de mortalidad conocida en la Historia de la Medicina. Estos ayudantes carecían de cualquier conocimiento médico, así que las

**La nosología es el campo de conocimiento de la medicina que trata de clasificar las enfermedades**

<sup>1</sup> "El registro de muertes de Londres".

causas de muerte se registraban como «retortijos», «baba» o «comido por los piojos».

En 1665, John Graunt, un marchante de Londres, publicó un libro llamado *Reflexions on the weekly bills of mortality*<sup>2</sup>, cuyo tema central versaba sobre la necesidad de tratar las muertes por peste dentro del contexto de otras causas de mortalidad, para poder entender los efectos de las enfermedades. Las sesenta categorías de enfermedades descritas en la estadística (*bills*), constituyen el primer intento sistemático de analizar la incidencia de las enfermedades. Surge entonces la nosología, campo de conocimiento de la medicina que trata de clasificar las enfermedades.

<sup>2</sup> "Reflexiones sobre la lista semanal de mortalidad"


En el siglo XVIII, vivieron otros científicos que crearon otras clasificaciones; Linneo,

en Suecia (*Genera Morborum*, 1763), Bossier de Lacroix, en Francia (*Nosologia Methodica*, 1785), y Cullen, en Escocia (*Synopsis Nosologic Methodicae*, 1785).

El primer estadístico médico fue el Dr. William Farr, quien modernizó la clasificación de Cullen para la Oficina del Registro General de Inglaterra. Estandarizó la terminología y utilizó enfermedades primarias en lugar de complicaciones. Además, incorporó datos adicionales que permitieron el registro y el análisis de factores como la ocupación y su efecto sobre las causas de muerte.

La necesidad de contar con una clasificación internacional de causas de mortalidad se puso de manifiesto en el Congreso Internacional de Estadística celebrado en Bruselas en 1853. De aquí salió la primera lista con 138 enfermedades. Se adoptó en 1864 y tuvo cuatro revisiones posteriores.

### The Diseases and Casualties this Week.



Jaundies	8
Impoſthume	10
Infants	26
Lethargy	1
Livergrown	2
Meagrome	1
Palſie	2
Plague	6988
Purples	7
Quinfic	1
Rickets	7
Riſing of the Lights	16
Rupture	1
Scowring	6
Small-Pox	2
Spotted Fever	157
Stilborn	11
Stone	2
Stopping of the ſtomach	8
Strangury	1
Surfeit	69
Teeth	138
Thruſh	3
Tiffick	6
Ulcer	5
Vomiting	1
Winde	3
Wormes	25

<table border="0"> <tr><td><b>A</b> Borſive</td><td>2</td></tr> <tr><td>Aged</td><td>52</td></tr> <tr><td>Apoplexie</td><td>1</td></tr> <tr><td>Bleeding</td><td>1</td></tr> <tr><td>Childbed</td><td>38</td></tr> <tr><td>Chriſomes</td><td>28</td></tr> <tr><td>Conſumption</td><td>106</td></tr> <tr><td>Convulſion</td><td>81</td></tr> <tr><td>Cough</td><td>1</td></tr> <tr><td>Dropſie</td><td>18</td></tr> <tr><td>Drowned 2, one at St. Michael</td><td></td></tr> <tr><td>Queenhithe, and one at Stepney</td><td>2</td></tr> <tr><td>Feaver</td><td>364</td></tr> <tr><td>Flux</td><td>1</td></tr> <tr><td>Found dead in the ſtreet 3, one at St. Mary hill, and two at St. Botolph Biſhopſgate</td><td>3</td></tr> <tr><td>Frighted</td><td>1</td></tr> <tr><td>Gout</td><td>1</td></tr> <tr><td>Grif</td><td>2</td></tr> <tr><td>Gripping in the Guts</td><td>43</td></tr> </table>	<b>A</b> Borſive	2	Aged	52	Apoplexie	1	Bleeding	1	Childbed	38	Chriſomes	28	Conſumption	106	Convulſion	81	Cough	1	Dropſie	18	Drowned 2, one at St. Michael		Queenhithe, and one at Stepney	2	Feaver	364	Flux	1	Found dead in the ſtreet 3, one at St. Mary hill, and two at St. Botolph Biſhopſgate	3	Frighted	1	Gout	1	Grif	2	Gripping in the Guts	43	<table border="0"> <tr><td>Chriſted</td><td>{</td><td>Males</td><td>79</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>{</td><td>Females</td><td>88</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>{</td><td>In all</td><td>167</td><td></td><td></td></tr> </table>	Chriſted	{	Males	79				{	Females	88				{	In all	167			<table border="0"> <tr><td>Buried</td><td>{</td><td>Males</td><td>4116</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>{</td><td>Females</td><td>4136</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>{</td><td>In all</td><td>8252</td><td></td><td></td></tr> </table>	Buried	{	Males	4116				{	Females	4136				{	In all	8252			<table border="0"> <tr><td>Plague</td><td>6988</td></tr> </table>	Plague	6988
<b>A</b> Borſive	2																																																																														
Aged	52																																																																														
Apoplexie	1																																																																														
Bleeding	1																																																																														
Childbed	38																																																																														
Chriſomes	28																																																																														
Conſumption	106																																																																														
Convulſion	81																																																																														
Cough	1																																																																														
Dropſie	18																																																																														
Drowned 2, one at St. Michael																																																																															
Queenhithe, and one at Stepney	2																																																																														
Feaver	364																																																																														
Flux	1																																																																														
Found dead in the ſtreet 3, one at St. Mary hill, and two at St. Botolph Biſhopſgate	3																																																																														
Frighted	1																																																																														
Gout	1																																																																														
Grif	2																																																																														
Gripping in the Guts	43																																																																														
Chriſted	{	Males	79																																																																												
	{	Females	88																																																																												
	{	In all	167																																																																												
Buried	{	Males	4116																																																																												
	{	Females	4136																																																																												
	{	In all	8252																																																																												
Plague	6988																																																																														

Increased in the Burials this Week 756

Parishes clear of the Plague 12 Parishes Infected 118

*The Aſize of Bread ſet forth by Order of the Lord Mayor and Courts of Aldermen, A penny Wheaten Loaf to contain Nine Ounces and a half, and three half-penny White Loaves the like weight.*

Registro de Muertes en Londres (The London Bills of Mortality), 1665

### GENERAL BILL OF ALL THE CHRISTICINGS and BURIALS

From December 26, 1807, to December 13, 1807.  
According to the Report made to the KING'S MOST EXCELLENT MAGISTRY By the Company of PARISH CLERKS of LONDON, &c.

Christened in the 32 Parishes within the Walls 4152		Buried 4226	
At St. Andrew's	18	At St. Andrew's	18
At St. Dunstons	18	At St. Dunstons	18
At St. Giles's	18	At St. Giles's	18
At St. Martin's	18	At St. Martin's	18
At St. Mary's	18	At St. Mary's	18
At St. Paul's	18	At St. Paul's	18
At St. Peter's	18	At St. Peter's	18
At St. James's	18	At St. James's	18
At St. John's	18	At St. John's	18
At St. Luke's	18	At St. Luke's	18
At St. Mark's	18	At St. Mark's	18
At St. Matthew's	18	At St. Matthew's	18
At St. Michael's	18	At St. Michael's	18
At St. Nicholas	18	At St. Nicholas	18
At St. Olave's	18	At St. Olave's	18
At St. Pancras	18	At St. Pancras	18
At St. Sepulchre's	18	At St. Sepulchre's	18
At St. Stephen's	18	At St. Stephen's	18
At St. Vincent's	18	At St. Vincent's	18
At St. George's	18	At St. George's	18
At St. Andrew's	18	At St. Andrew's	18
At St. Dunstons	18	At St. Dunstons	18
At St. Giles's	18	At St. Giles's	18
At St. Martin's	18	At St. Martin's	18
At St. Mary's	18	At St. Mary's	18
At St. Paul's	18	At St. Paul's	18
At St. Peter's	18	At St. Peter's	18
At St. James's	18	At St. James's	18
At St. John's	18	At St. John's	18
At St. Luke's	18	At St. Luke's	18
At St. Mark's	18	At St. Mark's	18
At St. Matthew's	18	At St. Matthew's	18
At St. Michael's	18	At St. Michael's	18
At St. Nicholas	18	At St. Nicholas	18
At St. Olave's	18	At St. Olave's	18
At St. Pancras	18	At St. Pancras	18
At St. Sepulchre's	18	At St. Sepulchre's	18
At St. Stephen's	18	At St. Stephen's	18
At St. Vincent's	18	At St. Vincent's	18
At St. George's	18	At St. George's	18

### THE DISEASES AND CASUALTIES this YEAR.

Christened		Buried	
At St. Andrew's	18	At St. Andrew's	18
At St. Dunstons	18	At St. Dunstons	18
At St. Giles's	18	At St. Giles's	18
At St. Martin's	18	At St. Martin's	18
At St. Mary's	18	At St. Mary's	18
At St. Paul's	18	At St. Paul's	18
At St. Peter's	18	At St. Peter's	18
At St. James's	18	At St. James's	18
At St. John's	18	At St. John's	18
At St. Luke's	18	At St. Luke's	18
At St. Mark's	18	At St. Mark's	18
At St. Matthew's	18	At St. Matthew's	18
At St. Michael's	18	At St. Michael's	18
At St. Nicholas	18	At St. Nicholas	18
At St. Olave's	18	At St. Olave's	18
At St. Pancras	18	At St. Pancras	18
At St. Sepulchre's	18	At St. Sepulchre's	18
At St. Stephen's	18	At St. Stephen's	18
At St. Vincent's	18	At St. Vincent's	18
At St. George's	18	At St. George's	18
At St. Andrew's	18	At St. Andrew's	18
At St. Dunstons	18	At St. Dunstons	18
At St. Giles's	18	At St. Giles's	18
At St. Martin's	18	At St. Martin's	18
At St. Mary's	18	At St. Mary's	18
At St. Paul's	18	At St. Paul's	18
At St. Peter's	18	At St. Peter's	18
At St. James's	18	At St. James's	18
At St. John's	18	At St. John's	18
At St. Luke's	18	At St. Luke's	18
At St. Mark's	18	At St. Mark's	18
At St. Matthew's	18	At St. Matthew's	18
At St. Michael's	18	At St. Michael's	18
At St. Nicholas	18	At St. Nicholas	18
At St. Olave's	18	At St. Olave's	18
At St. Pancras	18	At St. Pancras	18
At St. Sepulchre's	18	At St. Sepulchre's	18
At St. Stephen's	18	At St. Stephen's	18
At St. Vincent's	18	At St. Vincent's	18
At St. George's	18	At St. George's	18

Estadística de bautizos y entierros durante el año 1807 en la Ciudad de Londres. En la parte inferior se puede leer el listado de enfermedades y muertes registradas en el año.

En 1839 el Instituto Internacional de Estadística adoptó una lista revisada de enfermedades elaborada por Jacques Bertillon, jefe de estadísticas de la ciudad de París. Conocida como la clasificación de Bertillon, fue la primera clasificación estandarizada que se adoptó a nivel internacional. La Asociación Americana de Salud Pública recomendó su uso en los Estados Unidos, Canadá y México en 1898. En 1900, veintiséis países adoptaron la clasificación de Bertillon, la cual tuvo sucesivas revisiones hasta 1920.

Después de la muerte de Bertillon, en 1922, creció el interés por utilizar no sólo una clasificación de las causas de mortalidad, sino también de las causas de morbilidad. La morbilidad refleja un estado de salud o la incidencia de una enfermedad en una población. En 1928 La Organización de Salud de la Liga de las Naciones publicó un estudio definiendo cómo los patrones de clasificación de las causas de muerte debería expandirse para incluir una tabulación de todas las enfermedades.

---

**En definitiva, cualquier enfermedad, síntoma, signo o procedimiento médico y quirúrgico puede ser expresado con un código. De este modo se facilita el almacenamiento de la información, la elaboración de estadísticas y el traspaso seguro de información.**

---

## Los códigos, lenguaje y contenido

El lenguaje médico es una de las lenguas menos conocidas por la población mundial. Solo el personal sanitario y asistencial está familiarizado con esta jerga específica del cuerpo humano. Para nosotros, los médicos, es mucho más fácil hablar al paciente con estos términos, para expresar con propiedad situaciones que no tienen una traducción clara al lenguaje popular.

Lo que más importa no es la información en sí, sino lo que podemos hacer con ella. Palabras clave que nos permitan identificar textos, datos numéricos que permitan hacer grandes análisis estadísticos para mejorar la gestión, los pagos, el rendimiento, o cualquier proceso en el que estemos trabajando. En definitiva, el *Big Data*.



## ¿Qué es Big Data?

Cada día creamos 2,5 trillones de *bytes* de datos, tanto que el 90% de los datos en todo el mundo se ha creado tan solo en los últimos dos años. Estos datos provienen de todas partes: sensores utilizados para recopilar información sobre el clima, publicaciones en sitios de redes sociales, imágenes digitales y vídeos, registros de transacciones de compra y señales GPS de teléfono móvil, por nombrar unas pocas. Estos datos se llaman *Big Data*.

*Big Data* abarca tres dimensiones: volumen, velocidad y variedad.

**Volumen:** las empresas están cubiertas de una cantidad cada vez mayor de datos de todo tipo, acumulando fácilmente *terabytes*, incluso *petabytes*, de información.

**Velocidad:** a veces dos minutos es demasiado tarde. En los procesos en los que el tiempo cuenta como descubrir fraudes, los grandes volúmenes de datos deben utilizarse como una corriente en su empresa para maximizar el valor.

**Variedad:** los grandes volúmenes de datos incluyen cualquier tipo de datos, estructurados y no estructurados como texto, datos de sensores, audio, vídeo, secuencias de clic o archivos de registro, entre otros. Al analizar estos datos juntos se encuentra información nueva.

Los grandes volúmenes de datos no son solo cuestión de tamaño, constituyen una oportunidad de extraer conocimiento de tipos de datos y contenido nuevos y emergentes, para agilizar el negocio y responder a preguntas que antes consideraba fuera de su alcance. Hasta ahora, no había ninguna manera práctica de explotar esta oportunidad.

Fuente: IBM

[http://www-03.ibm.com/software/products/es/category/SWP10?csr=emes\\_swes-20140313&cm=k&cr=google&ct=103GN0IW&S\\_TACT=103GN0IW&cmp=103GN&mkwid=snsJcbxNO-dc\\_34811400752\\_432dhv5077&ck=%2Bibm%20%2Bbig%20%2Bdata](http://www-03.ibm.com/software/products/es/category/SWP10?csr=emes_swes-20140313&cm=k&cr=google&ct=103GN0IW&S_TACT=103GN0IW&cmp=103GN&mkwid=snsJcbxNO-dc_34811400752_432dhv5077&ck=%2Bibm%20%2Bbig%20%2Bdata)



## De la historia clínica manual a la historia clínica electrónica

En los últimos años, gracias a la expansión del uso de la tecnología informática, se ha almacenado gran cantidad de información en forma de texto, escrita en un lenguaje normal, sin estructuración, lo que hace que su análisis sea muy complejo, si no imposible en algunos casos, ya que no es comprensible para un sistema experto o *software* de análisis.

La historia del paciente es la fuente principal de datos, no solo para conocer su estado de salud, sino para gestionarlo. El médico anota en la historia sus impresiones y comentarios sobre su paciente en un lenguaje propio, fácil de entender, pero difícil de analizar para realizar un estudio de las características o patologías de sus pacientes.

Las críticas de este modelo manual apuntan a que la información disponible de esta manera puede ser incompleta, ilegible, deteriorarse por elementos externos como el agua, la comida o el fuego. También puede carecer de confidencialidad, ya que circula de mano en mano, con el riesgo de pérdida de algún documento que la acompañe o, incluso, de carecer de imágenes radiológicas por la imposibilidad de almacenar dicha imagen con el papel.

No debemos olvidar que la historia médica es un documento científico y legal:

- ▶ Científico, ya que recopila información sobre el estado de salud del individuo, aportando datos relevantes que pueden tener distintas utilidades.
- ▶ Legal en diferentes ámbitos: forense, arbitraje penal, valoración del daño y seguros personales, por ejemplo. Por ello ha de ser veraz, estar con claridad, en orden cronológico y con las anotaciones pertinentes relativas al examen físico, diagnóstico, de tratamiento, complicaciones, indicaciones de estilo de vida y expectativas de evolución.

---

***Por lo tanto, una historia médica debe contener información que sea fácilmente recuperable.***

---





**El CPT o Current Procedure Terminology, ampliamente utilizado dentro del mundo asegurador y en el entorno anglosajón, es un conjunto de códigos elaborado y constantemente actualizado por la Asociación Médica Americana**

## Los sistemas informáticos

Los sistemas informáticos entran en el área de la salud en la década de los años cincuenta mediante el desarrollo de *software* médico que ayudaba al área administrativo-financiera, principalmente, para traducir los actos médicos y así poder facturar por ellos. Este es uno de los motivos principales por los que se desarrolló el CIE-8 ampliado en Estados Unidos, así como la definición de los códigos de procedimientos. Comienza de esta forma la era de la facturación médica.

La codificación y la facturación médica representan pasos cruciales dentro del entorno sanitario. Suponen una conexión entre la asistencia médica y su valoración económica. Cualquier tipo de asistencia debida a una enfermedad se formula en una serie de cón-

gos que reflejan los procedimientos utilizados y su coste. Lo que permite elaborar una factura detallada válida tanto en el entorno público como en el privado/asegurador.

El CPT o *Current Procedure Terminology*, es un conjunto de códigos elaborado y constantemente actualizado por la AMA<sup>3</sup>, la Asociación Médica Americana. Describe los servicios médicos, quirúrgicos y de diagnóstico, con el fin de unificar dicha información entre médicos, codificadores, pacientes, instituciones, órganos de acreditación y administradores. Esta codificación unificada permite homogenizar tareas administrativas, financieras y de análisis. El CPT es ampliamente utilizado dentro del mundo asegurador y en el entorno anglosajón. Algunas compañías han desarrollado su propio listado de procedimientos al carecer de un código homologado.

<sup>3</sup> American Medical Association



**Los sistemas informáticos entran en el área de la salud en la década de los años cincuenta. Comienza la era de la facturación médica**

## Gestión de la información de salud en el mundo asegurador

El mundo asegurador se basa en el análisis de los factores que producen el riesgo para elaborar sus diferentes productos. Las tecnologías de la información ayudan a los actuarios en el desarrollo de modelos que utilizan una gran cantidad de variables.

El diagnóstico tiene un papel fundamental en medicina. En él se basa el clínico para analizar, estudiar y actuar. En los últimos tiempos la estructura y formulación del diagnóstico ha experimentado grandes cambios para ajustarse mejor a su objetivo, sobre todo en cuanto a su confiabilidad, transmisión, uso y utilidad. Parte de estos nuevos retos están en relación con la introducción de la Clasificación Internacional de Enfermedades.

El estado de salud del individuo es la base de la determinación del riesgo a asegurar. Para ello se desarrollan los cuestionarios de salud, donde el solicitante del seguro responde a las preguntas sobre su estado de salud formuladas por la entidad aseguradora.

La codificación de las enfermedades o procedimientos allí declarados permiten utilizar dichos datos para:

- ▶ Estudios de perfiles de cartera que determinen cuáles son las patologías o procedimientos más frecuentes por edades, sexo, situación geográfica y estilo de vida. Por ejemplo, poblaciones con patologías endémicas como la diabetes.
- ▶ Diseño de productos que den respuesta a las necesidades del comprador. Por ejemplo, productos de ahorro vs. productos de riesgo, pólizas específicas de salud para determinadas patologías.
- ▶ Determinación de costes que evalúen el coste de las pruebas médicas necesarias para su diagnóstico.
- ▶ Estudios epidemiológicos que permitan entender el comportamiento de las patologías.
- ▶ Presentación de nuevas enfermedades que en otros tiempos no representaban un riesgo para el individuo o sean consecuencia de un cambio en su estilo de vida.



- Creación de modelos predictivos ligados a la salud que permitan predecir un comportamiento futuro. Mortalidad y morbilidad ligadas a estilo de vida y nivel económico u otros patrones de comportamiento dependiendo de la información disponible.

### Gestión de la información de salud en el área económica

Las decisiones que tomen los administradores de salud, tanto públicos como privados, dependen mucho de la calidad de la información que es producida; de ahí la importancia de cumplimentar adecuadamente los registros y procesar cuidadosamente la información, verificando que la cobertura sea lo más completa posible y con el mínimo de errores en la codificación y captura de los datos.

La falta de uniformidad en los códigos utilizados puede llevar a codificar patologías de forma diferente, alterando las estadísticas de mortalidad y entorpeciendo el análisis del coste de su diagnóstico y tratamiento.

Los modernos sistemas de gestión permiten integrar costes relacionados con asistencia médica, atención hospitalaria, procedimientos quirúrgicos, pruebas de diagnóstico por imagen y pruebas de laboratorio, y se utilizan tanto a nivel nacional como internacional.

---

*Dentro del mundo asegurador, la correcta selección de la codificación a utilizar condicionará la utilización y aprovechamiento de dicha información.*

- **Pago inmediato de servicios. Asegurador-centro asistencial/ facultativo.**
  - **Pago de siniestros a terceros.**
  - **Actualización del coste.**
  - **Cambio de protocolos.**
  - **Gestión de almacenes.**
  - **Ratios de productividad.**
- 

**La codificación y la facturación médica representan un paso crucial dentro del entorno sanitario. Suponen una conexión entre la asistencia médica y su valoración económica**

**No debemos olvidar que la historia médica es un documento científico y legal**

En algunos países, como Estados Unidos, el médico no recibe sus honorarios de la compañía de seguros si no envía la documentación necesaria, incluyendo el código de la enfermedad y del procedimiento realizado.

Actualmente los modelos de facturación *on-line* están muy extendidos. El *chip* de las tarjetas sanitarias tiene varias funciones:

- Informar al centro asistencial o al facultativo de que el paciente asegurado de una cierta compañía, se encuentra al corriente



## La codificación actual

### 1949 Conferencia de la sexta revisión centenal de la Organización Mundial de la Salud (OMS) celebrada en París.

Se crea *El manual de la clasificación internacional de enfermedades, lesiones y causas de muerte* denominado *CIE* (Clasificación Internacional de Enfermedades).

Se aprobó una amplia lista de mortalidad y morbilidad, y se acordaron las normas internacionales para la selección de las causas subyacentes de la muerte.

A partir de aquí se amplió el uso del *CIE* para la indexación, obtención de registros y utilización de datos para la planificación y evaluación de servicios de salud.

El objetivo del *CIE* y de la OMS es promover la unificación internacional de criterios para la recogida, clasificación, proceso y presentación de las estadísticas de mortalidad y morbilidad.

### 1900 CIE-1. Primera implementación realizada en Estados Unidos en 1900.

### 1900-1968 CIE-2 a CIE-7. Sucesivas revisiones. Se utiliza tanto para la clasificación de las causas de muerte como para indexar enfermedades.

### 1968 CIE-8. Estados Unidos desarrolló una versión propia denominada CIEA-8 o Clasificación Internacional de Enfermedades -8 Adaptada, debido a los acuerdos con la versión internacional.

### 1975 En paralelo al CIE-9 se desarrolló la Clasificación Internacional de Procedimientos en Medicina *CIPM* o *ICPM* (*Intenational Classification of Procedures in Medicine*) que se publicó por separado en 1978. Dividido en fascículos (paquetes o grupos de temas), cada uno contiene procedimientos de laboratorio, radiología, cirugía, terapias y otros procedimientos diagnósticos. Muchos países han adaptado y traducido parte o la totalidad de esta CIPM.



**1976** **CIE-9** En la novena revisión participaron 46 países, y se debatió una clasificación más detallada, necesaria para aquellos países que utilizaban el CIE en la evaluación de la asistencia médica y su facturación. Su implementación se hizo efectiva el 1 de enero de 1979.

Estados Unidos adoptó una versión modificada denominada **CIE-9-MC**, Clasificación Internacional de Enfermedades- 9 con Modificaciones Clínicas.

Este CIE-9-MC ha sufrido variaciones anuales que se ajustan a los cambios acontecidos en la gestión sanitaria americana, en el que se incluyen códigos para nuevas enfermedades como el HIV y su complejo relacionado, la enfermedad de Lyme por picadura de mosquito, el sarcoma de Kaposi, el síndrome del aceite tóxico o síndrome de la Colza, la infección por HPV o virus del papiloma humano, la obesidad mórbida, la fascitis necrotizante, el *shock* tóxico y el SARS.

**1983** **CIE-10.** La nueva revisión es aceptada en la cuadragésimo tercera Asamblea Mundial de la Salud, en mayo de 1990.

Esta última versión empieza a utilizarse en 1994. El sistema de clasificación contiene 155 mil códigos y permite el seguimiento de muchos nuevos diagnósticos y procedimientos.

**2013** **CIE-11.** La organización Mundial de la Salud ya se encuentra revisando la nueva versión. Este trabajo se desarrolla en una plataforma digital denominada iCAT (*Internet Collaborative Authoring Tool*) o herramienta de creación colaborativa en internet. Algo similar a Wikipedia, aunque requiere una mayor estructura y proceso de revisión. A través de esta plataforma, la OMS colabora con todas las partes interesadas. Se espera disponer de la versión definitiva en el 2017.

En el CIE-11 la información estará más estructurada, a diferencia de la versión 10, que solo hace referencia al nombre, cada enfermedad contendrá definiciones específicas.

El CIE está traducido a cuarenta y un idiomas y está disponible en versión electrónica.

**El objetivo de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE y de la OMS es promover la unificación internacional de criterios para la recogida, clasificación, proceso y presentación de las estadísticas de mortalidad y morbilidad**

## Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10.

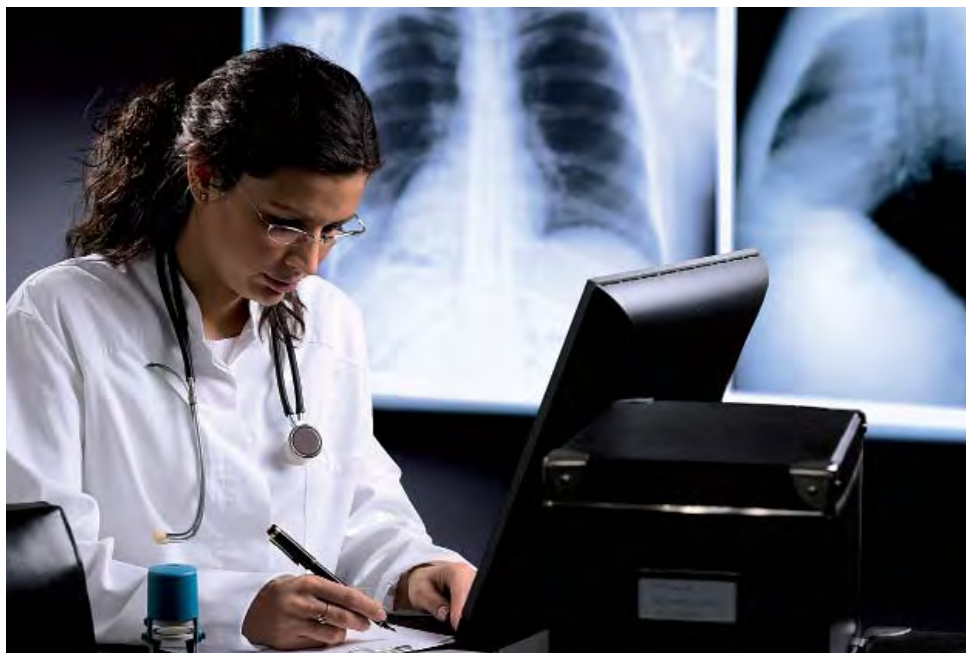
Capítulo	Códigos	Título
I	A00-B99	Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias.
II	C00-D48	Neoplasias.
III	D50-D89	Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y otros trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad.
IV	E00-E90	Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas.
V	F00-F99	Trastornos mentales y del comportamiento.
VI	G00-G99	Enfermedades del sistema nervioso.
VII	H00-H59	Enfermedades del ojo y sus anexos.
VIII	H60-H95	Enfermedades del oído y de la apófisis mastoideas.
IX	I00-I99	Enfermedades del sistema circulatorio.
X	J00-J99	Enfermedades del sistema respiratorio.
XI	K00-K93	Enfermedades de aparato digestivo.
XII	L00-L99	Enfermedades de la piel y el tejido subcutáneo.
XIII	M00-M99	Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo.
XIV	N00-N99	Enfermedades del aparato genitourinario.
XV	O00-O99	Embarazo, parto y puerperio.
XVI	P00-P96	Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal.
XVII	Q00-Q99	Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas.
XVIII	R00-R99	Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte.
XIX	S00-T98	Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa.
XX	V01-Y99	Causas extremas de morbilidad y de mortalidad.
XXI	Z00-Z99	Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud.
XXII	U00-U99	Códigos para situaciones especiales.

de pago y/o tiene derecho a la prestación que solicita.

- ▶ Agilizar la facturación mediante la transacción *on-line* para que quede reflejado el acto y se compute directamente en la contabilidad de la compañía.

Aunque este sistema ha facilitado enormemente los modelos de pago, todavía queda mucho camino por recorrer. No hay unanimidad en los códigos de procedimiento ni en la utilización de la codificación de enfermedades.

A medida que las aseguradoras incorporen estos conceptos en su modelo de negocio, los productos serán más competitivos y su diseño mucho más personalizado a las necesidades del usuario final.



### **El modelo de CIE-11, de momento, tiene definidos trece parámetros para describir cada categoría.**

1. Título de la entidad CIE - Nombre completo especificado.
2. Clasificación de las propiedades - enfermedad, trastorno, lesión.
3. Definición textual - Breve descripción estandarizada.
4. Términos - sinónimos, otras inclusiones y exclusiones.
5. Descripción del Aparato/Sistema/Estructura - anatomía y fisiología.
6. Propiedades temporales - aguda, crónica, u otras.
7. Severidad de las propiedades de los subtipos - leve, moderada, severa u otras escalas.
8. Propiedades de las manifestaciones - signos, síntomas.
9. Propiedades de la causa - etiología: infecciosa, causa externa.
10. Propiedades funcionales - impacto en la vida diaria: actividades y participación.
11. Propiedades de las condiciones específicas - relacionado con el embarazo.
12. Propiedades del tratamiento - consideraciones específicas del tratamiento: ej., resistencia.
13. Criterios diagnósticos - definiciones operativas para la valoración.

## Conclusiones

Las tecnologías de la información se han convertido en parte integrante del concepto moderno de salud pública y de las políticas sanitarias de cada país. Estos recursos pueden ayudar a las instituciones sanitarias a planear sus estrategias de promoción de salud y a comunicar mensajes clave relacionados con el tema.

Su aplicación en las Ciencias de la Salud permite:

- ▶ El uso de sistemas expertos como modelos de estructuración del conocimiento o modelos educativos.
- ▶ El análisis de gran cantidad de datos de un modo homogéneo y en un entorno seguro,

de gran utilidad tanto para el sector público como el asegurador.

- ▶ La incorporación de pruebas complementarias, tanto de laboratorio como de imagen.
- ▶ Mejorar la prestación de servicios a través de una gestión de servicios y financiera más eficiente.
- ▶ Desarrollar modelos matemáticos de procesos fisiopatológicos para relacionar parámetros con un modelo y estudiar los efectos de las modificaciones de las variables establecidas.
- ▶ El adiestramiento médico mediante simuladores que reproducen el comportamiento

**Cualquier enfermedad, síntoma, signo o procedimiento médico y quirúrgico puede ser expresado con un código. De este modo se facilita el almacenamiento de la información, la elaboración de estadísticas y el traspaso seguro de información**





del paciente, lo que permite el aprendizaje de los cuidados del paciente.

- ▶ El desarrollo de técnicas de laboratorio y quirúrgicas de alta precisión que permiten realizar análisis, escisiones o tratamientos en regiones de difícil o imposible acceso.

## Bibliografía

*Guide to State Implementation of ICD-10 for Mortality. National Center for Health Statistics website 1998.* Disponible en:  
[ftp://ftp.cdc.gov/pub/Health\\_Statistics/NCHS/Publications/ICD9\\_10Con/let.txt](ftp://ftp.cdc.gov/pub/Health_Statistics/NCHS/Publications/ICD9_10Con/let.txt).

*History of the development of the ICD.* Disponible en:  
[www.who.int](http://www.who.int).

J.J. O'Connor and E. F. Robertson. Adolphe-Louise Jacques Bertillon. Copyright 2009, University of St. Andrews, School of Mathematics and Statistics. Disponible en:  
[www.anthemcollege.edu](http://www.anthemcollege.edu).

*Medical coding in history.* [www.jblearning.com](http://www.jblearning.com).

*Replacing ICD-9-CM with ICD-10-CM and ICD-10-PCS: Challenges, Estimated Costs and Potential Benefits.* 2003. Robert E. Nolan Company website. Disponible en:  
<http://www.renolan.com>.

*Scientific Data Documentation International Classification of Diseases—9 (1975). CDC Wonder Website.* Disponible en:  
[http://wonder.cdc.gov/wonder/sci\\_data/codes/icd9/type\\_txt](http://wonder.cdc.gov/wonder/sci_data/codes/icd9/type_txt).

**No hay unanimidad en los códigos de procedimiento ni en la utilización de la codificación de enfermedades**



# La educación aseguradora de la sociedad actual dentro del marco de la educación financiera:



# El proyecto «Seguros para Todos» de FUNDACIÓN MAPFRE



César Quevedo Seises  
Lic. en CC. Químicas  
Subdirector del Área de Seguros y  
Previsión Social

Ana Belén Herrero Brañas  
Lic. en Ciencias Actuariales y Financieras  
y en Administración y Dirección de Empresas  
Coordinadora del proyecto «Seguros para Todos»

FUNDACIÓN MAPFRE  
Madrid - España

## Introducción a la educación financiera

La preocupación de los organismos internacionales, gobiernos, supervisores y reguladores por la educación o alfabetización financiera de la sociedad ha experimentado un notable auge en los últimos años siguiendo -quizás con cierto retraso- el desarrollo de los mercados financieros y los cambios sociales y demográficos de las últimas dos décadas. La opinión generalizada entre los expertos es que el grado de conocimiento de la sociedad acerca de los distintos productos de ahorro, inversión y financiación no se ha correspondido con el nivel de consumo o utilización de los mismos. Esto ha llevado a que una parte importante de la sociedad haya gestionado sus finanzas personales sin comprensión previa, generando sobre endeudamientos y otros problemas similares difíciles de manejar.

**El grado de conocimiento de la sociedad acerca de los distintos productos de ahorro, inversión y financiación no se ha correspondido con el nivel de consumo, por lo que una parte importante de la sociedad ha gestionado sus finanzas personales sin comprensión previa**

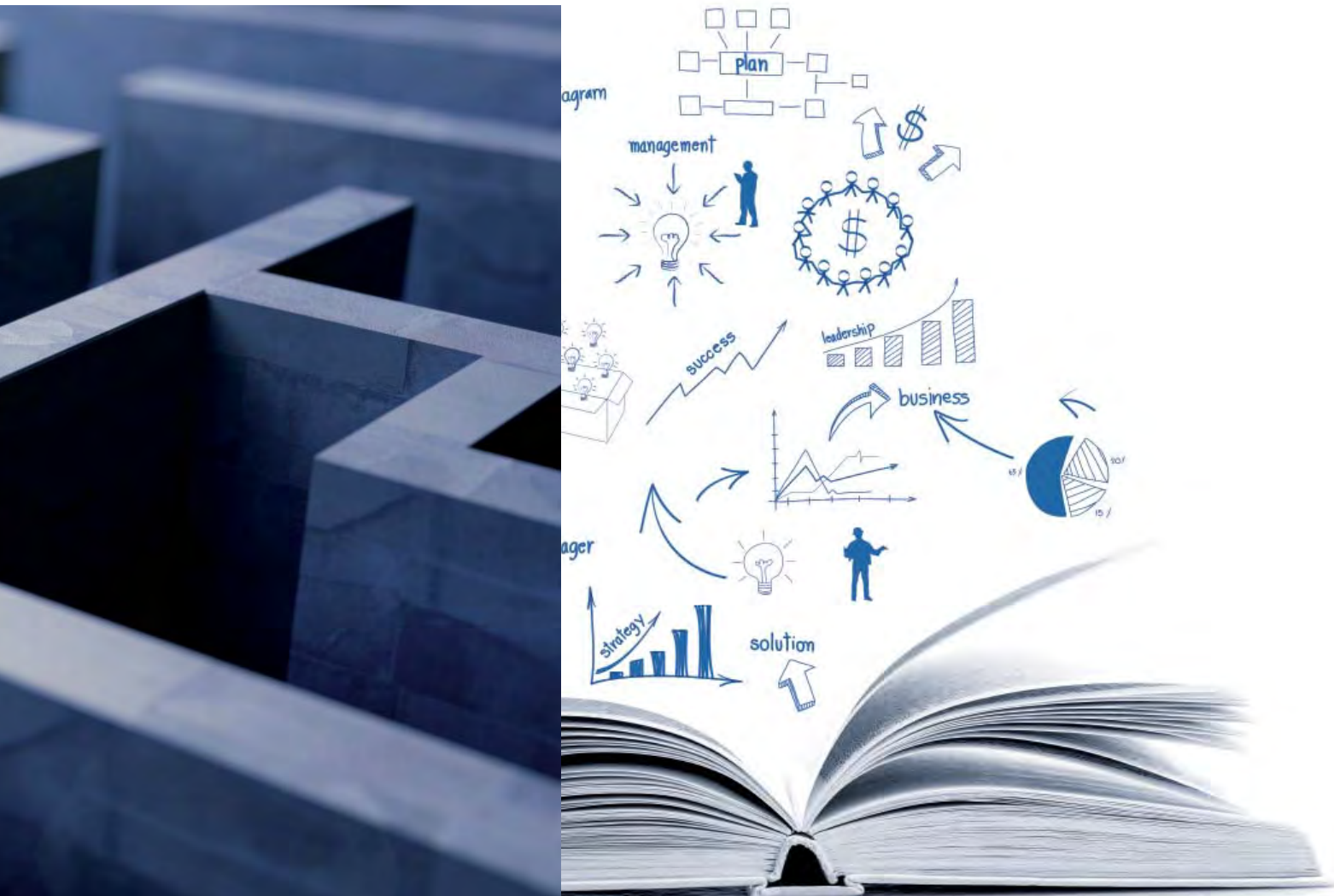


La necesidad de una mejor información financiera de los ciudadanos se ha hecho aún más evidente durante la crisis económica, aflorando la escasa cultura general en finanzas en el peor momento. Cabría pensar que esta necesidad solo es demandada por los inversores tradicionales pero la realidad es que afecta a todas las familias, de cualquier nivel y categoría social, pues la correcta toma de decisiones es capital para garantizar su salud, su vivienda o sus condiciones de vida actuales y futuras. Conviene hacer notar que el problema es doble: las personas no tienen conocimientos suficientes y, además, ante ellos se presenta una variadísima oferta de servicios y productos financieros, cada vez más complejos y tecnificados.

El entorno económico mundial es convulso y cambiante, y los factores de riesgo que lo

modelan son muy diversos, desde los puramente económicos hasta los políticos, culturales, sociales y demográficos. Entre ellos destacan: el aumento de la renta per cápita y su consecuencia, la mayor capacidad de ahorro de la población; la amplitud de la oferta de productos financieros; el incremento paulatino del nivel de endeudamiento; la mayor esperanza de vida; la inestabilidad laboral; los cambios en las prestaciones de los sistemas públicos sanitarios, de previsión social y las pensiones; los cambios legislativos en materia fiscal; la desregularización de los mercados; el incremento de las transacciones electrónicas y la disminución del uso del papel moneda, por citar algunos.

Por todo lo anterior, la adecuada administración de los recursos financieros es una tarea que requiere mayores conocimientos y aptitudes que en épocas precedentes. En último



término, para los gobiernos, invertir en la capacitación financiera es una garantía del aumento del bienestar social y del crecimiento de un país.

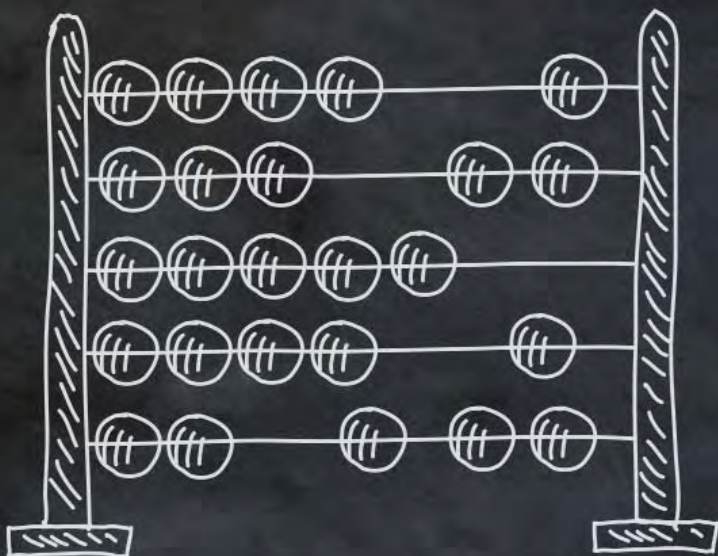
## El papel del seguro

Dentro de este panorama ha de contemplarse el seguro en su condición de producto financiero que hay que entender y saber usar, pues es el primer garante del mantenimiento de las necesidades personales básicas y, en muchos casos, el principal producto de ahorro familiar. El correcto entendimiento de los beneficios, capacidades y limitaciones de los seguros es un factor clave de seguridad en la vida de las personas y, como tal, la educación aseguradora debe tener un papel destacado en la educación de los ciudada-

nos. Sin embargo, no existen en la actualidad muchas iniciativas orientadas a la promoción de la cultura aseguradora fuera de las destinadas meramente a fines comerciales.

## Antecedentes de la educación financiera

Los antecedentes de la educación financiera moderna se sitúan en EE.UU. a principios de los años noventa, con los primeros análisis relacionados con el ahorro de los hogares. Si bien los estudios estaban centrados en la eficacia de los incentivos fiscales del ahorro, parecía vislumbrarse una cierta relación entre las bajas tasas de ahorro y la falta de conocimientos financieros. También se realizaron otros estudios para establecer los efectos sobre el ahorro individual de la



educación financiera en la escuela y ver cuáles eran los cambios en la conducta a largo plazo del consumidor; se concluía que los individuos que habían sido formados tenían mayores tasas de ahorro y acumulaban más riqueza en la edad adulta. Posteriormente, ya en la primera década de este siglo, se ha seguido investigando en Europa y otros países industrializados sobre el comportamiento financiero de las personas (planificación y ahorro para la jubilación, tipos de inversiones utilizados, nivel de acumulación de riqueza, nivel de endeudamiento) y sus conocimientos económicos, llegando a las mismas

conclusiones generales: está comprobada la correlación existente entre el grado de educación en finanzas y la mejora en las decisiones de inversión y ahorro.

En lo que respecta a la actividad de los organismos internacionales o supranacionales es destacable el papel de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Un hito relevante fue sin duda la presentación en 2005 de su estudio «*Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies*» (ver 1 en Bibliografía) («Mejorando la cultura financiera. Análisis de ma-

---

### Texto 1

***Educación financiera es «el proceso por el que los consumidores financieros o inversores mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar las decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.»***

**OCDE. 2005.**

---



**El correcto entendimiento de los beneficios, capacidades y limitaciones de los seguros es un factor clave de seguridad en la vida de las personas y la educación aseguradora debe tener un papel destacado en la educación de los ciudadanos**

terias y políticas») en el que se presentaban los resultados de los análisis acerca del nivel de conocimientos financieros de los consumidores y de los efectos de los programas relacionados con este tema en 15 países. Además se ofrecía por primera vez una definición amplia del significado de la educación financiera (Texto 1). En general, estos estudios coincidían en señalar que el nivel de cultura financiera era bajo, con

bastante desconocimiento de los riesgos asumidos por los consumidores y con escasa planificación económica a largo plazo. También se destacaba que a menor estatus socioeconómico las carencias en cultura financiera eran cada vez mayores.

Basado en los resultados de este estudio y también en el año 2005, el Consejo de la OCDE publicó una resolución (ver 2 en Bi-

---

## Texto 2

***Las iniciativas para el desarrollo de la cultura financiera y aseguradora se han llevado a cabo bajo unos principios de actuación, en general, comunes:***

- 1. Fomento de la cultura preventiva y de ahorro a largo plazo.***
  - 2. Presencia en todas las etapas de la vida, empezando en los primeros años de la escuela.***
  - 3. Accesibilidad a todos los grupos sociales.***
  - 4. Información de forma útil, clara y transparente para poder hacer frente a los problemas y necesidades concretas del día a día de cada grupo de población.***
-



**Cuadro 1: Síntesis del contenido del Plan de Educación Financiera, período 2008-2012.**

Fuente: CNMV/BdE

	Segmentos	Necesidades	Actuaciones	Ámbitos de cooperación
Sistema educativo	Secundaria Formación profesional	- Básicos: Ahorro/ Inversión/ Endeudamiento.	- Elaboración material. - Formación profesores. - Línea apoyo permanente. - Inclusión currículo.	- Autoridades educativas nacionales y autonómicas. - Asociaciones de profesores.
	Universidad	- Sistema Financiero.		
Población adulta	Empleados/Autónomos	- Seguros. - Créditos. - Ahorro jubilación. - Productos inversión.	- Seminarios centros trabajo. - Internet. - Formación de formadores.	- Org. empresariales. - Colegios profesionales. - Sindicatos. - Grandes empresas.
	Con hijos menores	- Seguros. - Créditos. - Ahorro jubilación. - Productos inversión.	- Publicaciones especializadas.	- Editoriales.
	Jubilados	- Productos ahorro/ Inversión. - Prevención fraudes.	- Seminarios centros de mayores. - Formación orientadores.	- Comunidades Autónomas.
	Otros (inmigrantes, discapacitados, personas dedicadas a labores del hogar, otros jóvenes...)	- Según grupo de población.	- Seminarios. - Internet. - Publicaciones.	- Asociaciones de discapacitados, - Asociaciones consumidores, inmigrantes...



bliografía) en la que invitaba a los Estados Miembros a que impulsaran políticas de fomento de la educación financiera, diseñando programas dirigidos y adaptados a todos los segmentos de población. En la resolución se incluyen los principios y buenas prácticas generales para su difusión y aplicación por los gobiernos e instituciones.

Desde entonces han continuado publicándose innumerables estudios, encuestas y programas relacionados con la materia, muchos de ellos con la crisis económica como telón de fondo; por su parte, los gobiernos de los países desarrollados han seguido las indicaciones de la OCDE y en su mayoría han diseñado estrategias y planes nacionales de educación financiera. También muchas compañías y organizaciones privadas han puesto en marcha sus propias iniciativas.

## Plan de Educación Financiera, España

Centrándonos en el caso de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España (BdE), como máximos supervisores financieros españoles, asumieron en mayo de 2008 el compromiso de elaborar, difundir y desarrollar el «Plan de Educación Financiera» (ver 3 y 4 en Bibliografía) bajo los principios y recomendaciones de la OCDE, con el objetivo principal de «contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos.» Posteriormente, la Dirección Ge-

neral de Seguros y Fondos de Pensiones se adhirió al Plan de Educación Financiera como supervisor de la actividad aseguradora en España, y otras muchas empresas y asociaciones públicas y privadas.

Dentro del Plan, y como principal canal de información y formación, se ha diseñado un portal de educación financiera en internet: «Finanzas para Todos» ([www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es)). Complementariamente se han desarrollado otras actuaciones divulgativas y formativas. Este plan cuatrienal 2008-2012 ha sido ampliado al periodo 2013-2017. Se muestran en el cuadro 1 las líneas maestras del primer Plan.

## El proyecto «Seguros para Todos», de FUNDACIÓN MAPFRE

### Antecedentes

En el contexto general descrito en los apartados anteriores, FUNDACIÓN MAPFRE se marcó en 2011 como nuevo objetivo contribuir a la mejora de la cultura aseguradora de los ciudadanos, propósito este que encajaba a la perfección dentro de sus fines fundacionales. Para abordar desde una mejor perspectiva este proyecto se consideró necesario realizar un estudio (ver 5 en Bibliografía) que reuniera información sobre el tema e identificara las necesidades formativas en materia aseguradora en España. (Texto 3)

**La Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España, como máximos supervisores financieros españoles, asumieron en mayo de 2008 el compromiso de elaborar, difundir y desarrollar el “Plan de Educación Financiera”, con el objetivo principal de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos**

---

### Texto 3

***Algunas de las conclusiones del informe sobre percepción social del seguro en España, que traslucen la baja cultura preventiva y aseguradora de los españoles:***

- ▶ ***Sólo un 52% de la población indica que hay que prevenir los riesgos y tomaría alguna medida proactiva para evitarlos o protegerse ante sus consecuencias (mediante ahorro y seguros).***
  - ▶ ***Más de la mitad de los usuarios (54%) afirma que les resulta complejo entender la información de los seguros.***
  - ▶ ***Un tercio (34%) no lee con detenimiento la información general del condicionado ni las coberturas.***
-

A raíz de ello nació, en 2012, el proyecto «Seguros para Todos», con la finalidad de mejorar la percepción social del seguro a través del conocimiento de la cultura aseguradora, sus principios y fundamentos. Dada su evidente sintonía con las iniciativas del Plan de Educación Financiera, FUNDACIÓN MAPFRE suscribió un acuerdo de colaboración con el BdE y la CNMV para el desarrollo de los contenidos relacionados con el Seguro.

#### **Filosofía y objetivos de «Seguros para Todos»**

La finalidad de «Seguros para Todos» es ayudar a los ciudadanos a comprender los fundamentos del seguro y, por extensión, el funcionamiento del sector asegurador. Como es un objetivo muy amplio por la disparidad de

perfiles y colectivos que abarca, es necesario definir las ideas claves de partida:

- ▶ **Universalidad:** Los principios que rigen la educación financiera y aseguradora son universales y, por ello, los contenidos del proyecto tienden hacia la generalidad. No obstante, se tienen en cuenta las distintas necesidades de los grupos sociales y las realidades particulares de los países y zonas geográficas objeto de la actuación.
- ▶ **Orientado a no expertos:** El público objetivo no es experto en seguros, por lo que prima la utilización de mensajes sencillos, claros, manteniendo el rigor técnico sin uso de tecnicismos.

**La finalidad de «Seguros para Todos» es ayudar a los ciudadanos a comprender los fundamentos del seguro y el funcionamiento del sector asegurador. Se dirige a cada uno de los ciudadanos que conforman los diferentes grupos sociales**



► **Facilidad de acceso:** El acceso a la información debe ser fácil, gratuito y universal, de forma que se puedan consultar los contenidos independientemente de la vía que se emplee para ello. Para lograr esto es necesaria una visibilidad en diferentes medios y soportes tanto en Internet (portal web [www.segurosparatodos.org](http://www.segurosparatodos.org)) como en los medios tradicionales, normalmente impresos.

► **Posibilidad de interacción:** es un aspecto vital en una sociedad realmente interesada en manifestar su opinión sobre los productos y servicios que se comercializan u ofrecen. En esta línea, la estrategia de divulgación está diseñada para que la interacción sea real y bidireccional, basada en una escucha activa.

## Alcance del proyecto

Por su esencia y origen, «Seguros para Todos» se dirige a cada uno de los ciudadanos que conforman los diferentes grupos sociales. Geográficamente, su ámbito de actuación principal se desarrolla en los países donde la Fundación tiene presencia institucional.

Siguiendo los principios de la OCDE, la educación en materia aseguradora debe proporcionarse a un público objetivo muy amplio. Sin embargo, se establecen grupos de población con características similares en función, o bien de las necesidades formativas que plantean, o en relación a los canales de acceso que se consideren más eficaces. El cuadro 2 refleja los diferentes grupos de población y las acciones previstas en cada uno de ellos.

### Cuadro 2: Segmentos de población, necesidades y acciones «Seguros para Todos».

Fuente: SpT

Segmentos de población		Necesidades	Acciones en «Seguros para Todos»
<b>Población en edad escolar</b>	Escolares en general (6-11 años)	Conceptos elementales sobre el riesgo, la protección, la solidaridad humana y el ahorro.	- Elaboración de material escolar. - Impartición de talleres.
	Educación Secundaria y Bachillerato, F.P. (12-17 años)	Conceptos más elaborados sobre el seguro. Apoyo de herramientas formativas.	- Elaboración de material escolar. - Impartición de seminarios. - Apoyo a formadores.
<b>Población adulta</b>	General	Conocer el sector asegurador y los productos asociados. Derechos y obligaciones del asegurado.	- Información en web. - Seminarios en centros de trabajo. - Formación básica.
	Mayores y jubilados	Ídem anterior, profundizando en planes de pensiones y seguros de vida.	- Seminarios en centros de mayores. - Formación básica. - Apoyo a facilitadores y personal de atención a mayores.
	Otros colectivos (autónomos, educadores, discapacitados)	Según grupo de población.	- Jornadas y seminarios. - Información en web. - Acciones concretas en asociaciones.

## Contenidos

Los contenidos en la web consisten en información básica sobre la realidad del seguro. Además, se abordan temas específicos tan importantes como el fraude y los perjuicios que ocasiona al conjunto de la sociedad; los derechos y obligaciones del asegurado y el papel de la mediación, entre otros. Como complemento se tiene acceso a un glosario donde se explican de forma simple los principales términos; también se mantiene un servicio de consulta al experto para atender las dudas particulares sobre seguros, siempre dentro de una línea neutral y sin abordar ninguna cuestión comercial.

## Importancia de la interacción y del social media

Para conocer de primera mano dónde están las carencias y dificultades de la sociedad en materia aseguradora resulta crucial el empleo de las nuevas tecnologías y de herramientas que proporcionen la posibilidad de interactuar con los usuarios. Así se pueden luego diseñar los materiales adecuados en los temas que mayor interés despiertan. «Seguros para Todos» no se ha concebido solo como un repositorio de datos en una web; es un conjunto de iniciativas en diferentes soportes que buscan fomentar esta interacción de forma que los propios usuarios decidan parte de los contenidos y puedan manifestar abiertamente sus expectativas y necesidades.

The screenshot shows the website 'Seguros para Todos' in a browser window. The address bar shows 'http://www.segurosparatodos.org/'. The page has a navigation bar with links for 'Accesibilidad', 'Mapa web', 'Contacto', and 'RSS'. The main header features the logo 'Seguros para Todos' with three colorful circles. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Estás en: Home >'. A vertical menu on the left lists: '¿Qué es el seguro?', 'Tipos de seguros', 'Quién, cómo y cuándo asegurar', 'Preguntas frecuentes', 'Glosario', 'Las cifras del seguro', and 'Formación'. At the bottom of this menu is a button 'Consulta al experto' with a graduation cap icon. On the right, there is a featured article titled 'El mundo del Seguro al alcance de todos' with a sub-headline '¿Aún no sabes quién es Máximo Pupas? Conoce a nuestro personaje estrella que te explicará, a través de sus aventuras, muchas cosas del seguro que quizás no sepas.' Below this, there is a 'Colaboran:' section with logos for 'FUNDACIÓN MAPFRE', 'plan de educación financiera', 'CNMV', and 'BANCO DE ESPAÑA'. At the bottom, there are three columns of content: '¿Qué es el seguro?' with sub-items 'El Riesgo', 'El seguro', 'Los Principios del Seguro', and 'Comprar un seguro'; 'Tipos de seguros' with sub-items 'Seguros Personales', 'Seguro de Daños o Patrimoniales', and 'Seguros de Prestación de Servicios'; and 'Quién, cómo asegurar' with sub-items '¿Qué se puede asegurar?', '¿Quiénes interaccionan con el seguro?', and '¿Cuándo contratar un seguro?'.

## Texto 4

**Contenidos disponibles actualmente en la web «Seguros para Todos»:**

- ▶ **¿Qué es el seguro?**
- ▶ **Quién, cómo y cuándo asegurar.**
- ▶ **Tipos de seguros.**
- ▶ **Las cifras del seguro.**
- ▶ **Consulta al experto y preguntas frecuentes.**
- ▶ **Glosario.**





Las redes sociales son unas herramientas muy útiles para hacer llegar este mensaje a la sociedad; por eso, el proyecto está presente en las más relevantes: Facebook, Twitter y Youtube.

- ▶ **Facebook** representa el canal fundamental para la difusión de los contenidos de «Seguros para Todos»; el objetivo particular es generar una comunidad que nutra de nuevas ideas y acciones, y que actúe como canal para divulgar la cultura aseguradora.
- ▶ **Twitter** fomenta la relación con los expertos presentes en la red para que estos actúen como prescriptores de los contenidos y los doten de una mayor veracidad.
- ▶ **Youtube** se emplea en su doble vertiente de repositorio de los audiovisuales del proyecto y como medio de difusión global que aprovecha la gran viralidad de la red.

### La Formación: elemento clave en el desarrollo del proyecto

La formación es uno de los pilares de «Seguros para Todos»; tiene como fin último ser práctica, para que pueda ayudar de manera efectiva ante situaciones de la vida real.

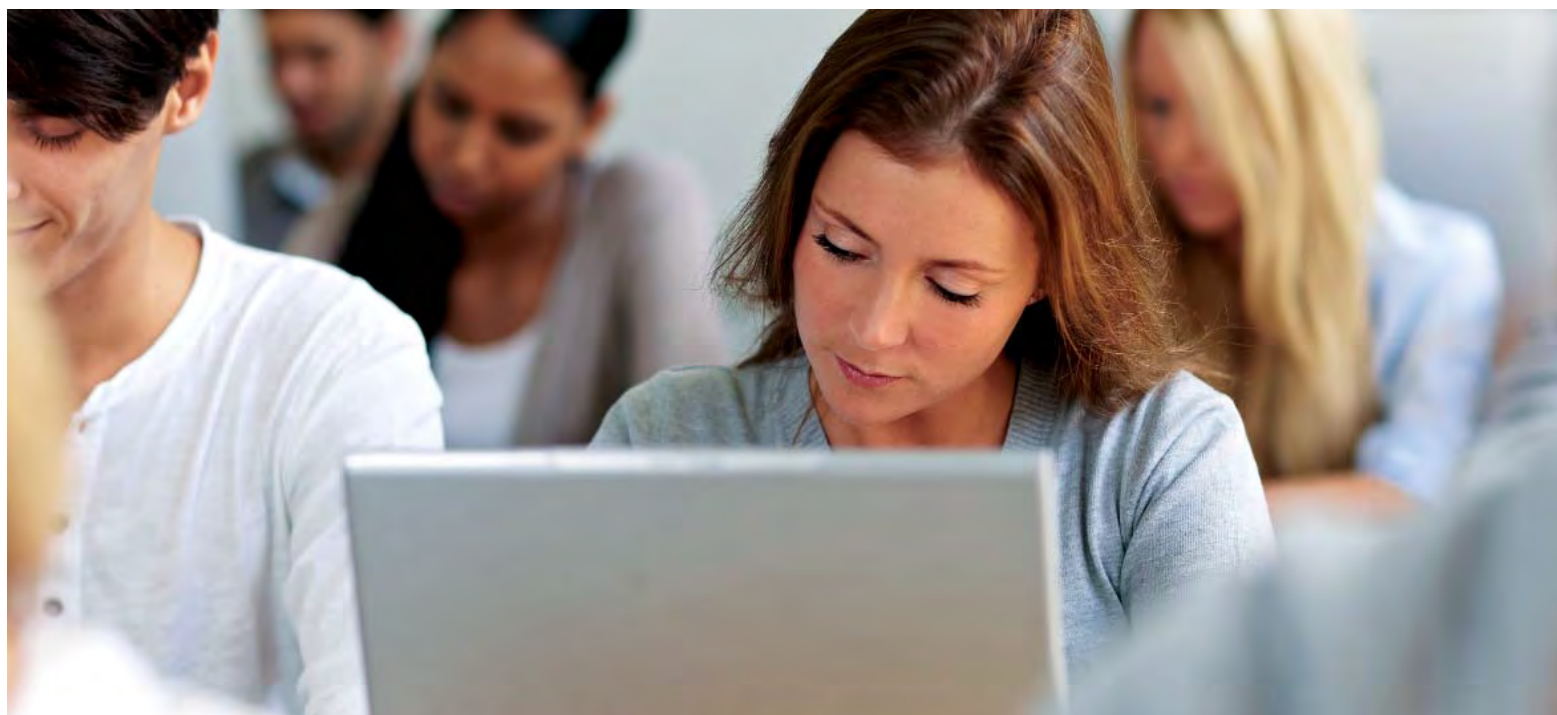
Existen dos líneas de actuación formativas:

- ▶ **Formación básica para el público en general:** a través de cursos sencillos, en los que se abordan cuestiones monográficas sobre diferentes aspectos aseguradores tales como los tipos de seguros, el fraude, la protección del asegurado, cómo comprar un seguro, cómo reclamar.

### Texto 5

**Cifras que resumen la actividad del último año de «Seguros para Todos» en redes sociales:**

- ▶ **Facebook: más de 1.900 fans.**
- ▶ **Twitter: más de 2.100 seguidores.**
- ▶ **Los videos presentes en YouTube superan las 10.000 reproducciones.**



► **Formación para formadores:** Que la población reciba desde edades tempranas formación en materia aseguradora solo es posible si los docentes están convenientemente preparados para ejercer esta labor; «Seguros para Todos» proporcionará a los profesores la formación y los recursos adecuados para que puedan impartir educación aseguradora con confianza a sus alumnos.

Esta formación también implica a otros colectivos afines: Asistentes sociales y otro personal de apoyo a mayores o discapacitados, empleados de entidades financieras y aseguradoras. Para ello, se desarrollarán materiales y herramientas formativas que sirvan como soporte de los contenidos previstos en los planes educativos.

---

## Texto 6

***Cursos básicos, informativos, que se pueden encontrar en «Seguros para Todos»:***

- ***El seguro ¿Qué es y cómo funciona?***
  - ***Comprar un seguro.***
  - ***Tipos de seguros.***
  - ***La póliza del seguro.***
  - ***¿Cómo se usa un seguro?***
  - ***La protección del asegurado.***
  - ***El fraude en seguros.***
-



## Futuro

«Seguros para Todos» está empezando su andadura y los resultados se apreciarán a medio y largo plazo. Mientras tanto, habrá que ir analizando la efectividad de todas las acciones que se lleven a cabo y cuantificar su impacto real en la ciudadanía en general o, en su caso, en los grupos concretos sobre los que se enfoquen, para adecuar las actividades futuras y garantizar el éxito de los programas educativos e informativos. Lógicamente, cualquier iniciativa como esta deberá seguir alineada con las medidas y planes institucionales para beneficiarse mutuamente de esta sinergia.

## Bibliografía

(1) OCDE. «*Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies.*» 2005. Disponible en línea en: [http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy\\_9789264012578-en](http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy_9789264012578-en)

(2) «*Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness.*» «Recomendación del consejo.» OCDE. Julio, 2005. Disponible en línea en: <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>

(3, 4) CNMV y Banco de España. «Plan de Educación Financiera 2008-2012» y «Plan de Educación Financiera 2013-2017.» Disponibles en línea en:

<http://www.cnmv.es/Portal/Publicaciones/PlanEducCNMV.aspx>

(5) FUNDACIÓN MAPFRE. «La percepción social del seguro en España.» 2012. Disponible en línea en:

[http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/images/La-percepcion-social-del-seguro-en-espanya\\_tcm164-3796.pdf](http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/La-percepcion-social-del-seguro-en-espanya_tcm164-3796.pdf)

## Otras referencias

OCDE/INFE. «*High level principles on national strategies for financial education.*» 2012. Disponible en línea en:

[http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD\\_INFE\\_High\\_Level\\_Principles\\_National\\_Strategies\\_Financial\\_Education\\_APEC.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD_INFE_High_Level_Principles_National_Strategies_Financial_Education_APEC.pdf)

ISPIERTO, A. y OLIVER, I. «La educación financiera y su relevancia en las decisiones económicas: evidencia e iniciativas.» Boletín trimestral de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Trimestre IV. 2011. CNMV, Madrid. Disponible en línea en:

[http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Boletin/Boletin\\_4\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Boletin/Boletin_4_2011.pdf)

# entrevista a

## Juan Pablo Olmo

Director de Cumplimiento  
MAPFRE  
Madrid - España



Juan Pablo Olmo nació en Madrid en 1962. Se licenció en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Es funcionario en excedencia de los Cuerpos de Inspectores de Seguros e Inspectores de Hacienda del Estado.

Hasta 1992 ocupó diferentes puestos en lo que hoy es la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Desde 1992, y hasta 2009, desempeñó distintas responsabilidades en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, ocupando el puesto de Subdirector General de Inspección en los últimos cinco años hasta su incorporación al GRUPO MAPFRE.

Ha sido miembro del Consejo de Administración del Consorcio de Compensación de Seguros y formó parte del Consejo de la Contabilidad y del Comité de Auditoría del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.

Desde 1994 ha compaginado su trabajo con la labor docente, como profesor colaborador en la Escuela de Hacienda Pública y el Instituto de Estudios Fiscales, y actualmente colabora en sendos estudios de postgrado universitario organizados por la FUNDACIÓN MAPFRE y la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Es ponente habitual en seminarios, jornadas y conferencias nacionales e internacionales relacionadas con la gestión de riesgos, solvencia, supervisión y obligaciones contables de las entidades aseguradoras, así como autor de distintos artículos en revistas especializadas en dichas materias.



# “La primera ventaja de la Función de Cumplimiento es la prevención de problemas por incumplimientos normativos y sus efectos tanto económicos como no económicos”

Con “hacer lo correcto” se podría acotar la definición de la Función de Cumplimiento en las entidades aseguradoras, un requerimiento más de Solvencia II. El asesoramiento, el análisis anticipatorio de la normativa en elaboración, y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento delimitan su ámbito de actuación. Juan Pablo Olmo, Director de Cumplimiento del GRUPO MAPFRE, establece a través de la siguiente entrevista los pasos a seguir para poner en marcha la Función de Cumplimiento en el sector asegurador, para lo cual es básico su independencia y el apoyo de la Alta Dirección de la empresa.

## ¿Qué es la Función de Cumplimiento?

La definición de la Función de Cumplimiento, surge asociada al concepto del riesgo de cumplimiento. Si bien el resumen de sus competencias queda sintetizado, en terminología anglosajona, en la frase «*the right thing to do*»<sup>1</sup>, lo cierto es que son diversas las interpretaciones sobre su contenido. Así, en tanto que en el mundo anglosajón el énfasis sobre los comportamientos éticos es clave, en la Europa continental se destacan más las actuaciones de verificación de aspectos puramente normativos.

Si analizamos la diferente regulación europea que aborda la delimitación de la Función, tres son las responsabilidades concretas que podrían

resumir su actuación: el asesoramiento al Consejo de Administración acerca del cumplimiento de la normativa externa e interna que afecte a la entidad, la evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad y, finalmente, la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.

## ¿Cómo definiría el riesgo de cumplimiento?

La definición más extendida del riesgo de cumplimiento es aquella que lo delimita como el riesgo de sanciones regulatorias o legales, pérdidas financieras materiales, o pérdidas de reputación que una entidad puede sufrir como resultado del incumplimiento de las leyes y demás regulaciones, reglas y estándares inter-

<sup>1</sup> “Hacer lo correcto”.

**El concepto de riesgo de cumplimiento ha evolucionado últimamente como un elemento esencial del sistema de gobierno de las empresas**

nos y externos, o requerimientos administrativos aplicables a su actividad.

### **¿Por qué surge ahora en el ámbito del sector asegurador?**

El concepto de riesgo de cumplimiento, ha evolucionado últimamente como un elemento esencial del sistema de gobierno de las empresas. Entidades del sector financiero y de otros sectores tienen en marcha, o están estableciendo, programas de cumplimiento normativo para gestionar el riesgo derivado del cumplimiento normativo como un nuevo riesgo dentro de su mapa global de riesgos empresariales.

Actualmente es imposible no considerar el ámbito normativo como un entorno de riesgo. La creciente complejidad del marco regulatorio y de las organizaciones, aconseja que las entidades, de forma anticipatoria, gestionen y controlen el cumplimiento de normas externas e internas para evitar la imposición de sanciones económicas y, lo que es más relevante, preservar su reputación.

Si bien la regulación en otros ámbitos del sector financiero es ya una regulación con un largo recorrido; dentro del sector asegurador europeo, el desarrollo normativo ha quedado a la decisión de cada país. Como no ha sido una materia objeto de análisis por parte de las Directivas comunitarias, nos podemos encontrar con situaciones de amplia regulación en algunos países europeos, en tanto que en España no tenemos ningún precepto relativo a la materia.

Ahora, la normativa derivada de Solvencia II, prevé expresamente la obligatoriedad de crear una Función de Cumplimiento en el seno de las entidades aseguradoras.

La nueva normativa supondrá la creación de las que denominan funciones clave o fundamentales del sistema de gobierno de las aseguradoras. Estas funciones clave son la Función de Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, la Función de Auditoría Interna y la Función de Cumplimiento.

### **¿Cuáles son los objetivos que persigue?**

La respuesta inmediata debería ser minimizar el riesgo de cumplimiento. Matemáticamente, y de manera simplista, se trataría de minimizar la función que modeliza el riesgo de cumplimiento. El problema, como siempre ocurre cuando se pretende aplicar el análisis matemático a las Ciencias Sociales, es encontrar modelos que sean suficientemente representativos de las variables en estudio. Por ello, y en el camino de



esa minimización, la Función de Cumplimiento debería fijarse como objetivo conseguir un entorno global de cumplimiento dentro de la organización, fomentando la concienciación sobre el cumplimiento de la normativa interna y externa.

### **¿Qué principios básicos deberían fundamentar una Función de Cumplimiento?**

Desde mi punto de vista, los principios que deberían regir la actuación de la Función de Cumplimiento serían:

- ▶ Independencia operativa respecto de las áreas de negocio. Las entidades habrán de incorporar la Función de Cumplimiento a su estructura organizativa de forma que se garantice que esté libre de influencias que puedan comprometer su independencia, debiendo operar bajo la responsabilidad última e informar al Consejo de Administración o Comité Delegado del mismo.
- ▶ Estatus y autoridad. Las personas que desarrollen la Función de Cumplimiento, deben poder comunicar con cualquier persona de la organización y han de tener acceso a cualquier información que consideren relevante para el desempeño de su labor.



- ▶ Involucración de la Alta Dirección. Solo mediante la participación activa y comprometida de la Alta Dirección es posible avanzar en la cultura de cumplimiento deseada.
- ▶ Estructura y medios adecuados. Corresponderá a cada entidad la manera de organizar en la práctica la Función de Cumplimiento, recomendándose al propio personal de la entidad, o externalizándose, ya sea fuera o dentro del mismo grupo. En la organización de la Función, se tendrán en cuenta la naturaleza, el volumen y la complejidad de las operaciones de la entidad, de tal forma que, salvo por lo que se refiere a la función de auditoría interna, sea posible que en empresas de menor entidad o complejidad, una persona o unidad organizativa desempeñe más de una función clave. En contraposición a esa libertad organizativa, la normativa de Solvencia II prevé que todas las personas que ejerzan la Función de Cumplimiento deben ser aptas, es decir, cumplir requisitos de cualificación y experiencia, y honorables. Además, el nombramiento de los titulares de la Función ha de ser notificado al supervisor para que se evalúe el cumplimiento de las exigencias de aptitud y honorabilidad.

- ▶ Comunicación y formación. A través de estos procesos de comunicación y formación interna, será posible conseguir que la organización sea consciente de los riesgos que afronta, y que se produzca el alineamiento necesario para conseguir el entorno global de cumplimiento fijado como objetivo.

#### ¿Qué tipo de actuaciones desarrolla la Función de Cumplimiento?

Adicionalmente a lo señalado anteriormente cuando veíamos las responsabilidades asignadas por la normativa a la Función de Cumplimiento, quizás sea interesante destacar ahora el marcado carácter preventivo de las actuaciones desarrolladas por la Función. Frente a las acciones reactivas de otros departamentos de la organización ante un incumplimiento normativo ya materializado, la Función de Cumplimiento desplegará acciones *ex-ante* que persiguen evitar la materialización del riesgo. Esas acciones se pondrán de manifiesto tanto en el análisis anticipatorio y la valoración de las repercusiones que tendría cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad, como en la gestión del riesgo de cumplimiento.

**La normativa derivada de Solvencia II prevé expresamente la obligatoriedad de crear una Función de Cumplimiento en el seno de las entidades aseguradoras**

**La Función de Cumplimiento debería fijarse como objetivo conseguir un entorno global de cumplimiento dentro de la organización, fomentando la concienciación sobre el cumplimiento de la normativa interna y externa**



### **¿Cuál podría ser el alcance objetivo de la Función de Cumplimiento?**

Ya comentaba anteriormente que desde el punto de vista regulatorio el ámbito normativo de competencia se extiende tanto a la normativa externa como a las propias políticas internas de la entidad. Sin embargo, a nivel internacional, no existe una opinión unánime, ni mucho menos, sobre los límites de ese ámbito normativo; y así, mientras hay materias que mayoritariamente se entienden incluidas, como la aseguradora, políticas anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, seguridad de la información, normativa FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) o la responsabilidad penal de la empresa; hay otras en las que la tendencia es dejarlas fuera del alcance de la Función de Cumplimiento, como en el caso de las cuestiones relativas a Recursos Humanos, la materia fiscal y contable, o las actuaciones relativas a la gestión de las reclamaciones.

Hasta ahora ni el supervisor europeo, ni el nacional, se han manifestado respecto al conteni-

do concreto del alcance objetivo de la Función (sí lo ha hecho por ejemplo el supervisor prudencial y de conductas de mercado en Bélgica), por lo que hasta entonces será cada entidad la que decida estructurar y dar contenido a la Función de Cumplimiento en la forma que mejor se adapte a sus planteamientos organizativos.

### **¿Cómo se integra la Función de Cumplimiento en la organización de una aseguradora? ¿A quién reporta?**

Si bien, como señalaba anteriormente, no ha habido hasta el momento ningún pronunciamiento regulatorio sobre el alcance objetivo de la Función, sí lo ha habido respecto de la integración de la Función de Cumplimiento en la organización. El supervisor europeo de seguros se ha manifestado en el sentido de que sean las propias entidades las que decidan la manera de organizar la Función. Por tanto, la división departamental y la asignación de responsabilidades de cumplimiento no es prejuzgada por el supervisor; así pues, cada organización puede garantizar el cumplimiento de acuerdo con



su propia estructura. En consecuencia, no es necesaria la creación de una unidad o departamento específico, y pueden desarrollarse las labores propias de la Función en distintas partes de la organización; y ello sin perjuicio de que en esta situación pareciera adecuado la existencia de un órgano de coordinación de las diferentes actuaciones de cumplimiento.

En contraposición a lo anterior, se señalan dos aspectos clave que afectan a la integración de la Función de Cumplimiento en la organización; por un lado, la garantía de su independencia y, por otro, la información directa al Consejo de Administración o Comité Delegado del mismo.

#### **¿Cómo se gestiona el riesgo de cumplimiento?**

La gestión del riesgo de cumplimiento supone desarrollar las distintas fases de cualquier proceso de gestión de riesgos, es decir, identificación de los riesgos, determinación del riesgo inherente mediante la valoración del impacto y la probabilidad de ocurrencia, valoración de la vulnerabilidad de la organización

en los procesos de negocio, implementación en esos procesos de técnicas de mitigación a través de políticas y controles internos, valoración del riesgo residual y finalmente seguimiento e información al Consejo.

#### **¿Qué actividades son necesarias para implantar la Función de Cumplimiento?**

Creo que la primera actuación ha de pasar necesariamente por realizar una valoración de las medidas y procedimientos que ya están implementados. Nunca se parte de cero. Hay que aprovechar lo que ya está funcionando. Muchas veces, más que innovar, se tratará de coordinar actuaciones que ya se realizan en diferentes departamentos de la organización. Por otro lado, antes mencionaba entre los principios que fundamentan la Función de Cumplimiento, la involucración de la Alta Dirección. Pues bien, esta implicación y la ayuda de una política escrita aprobada por el Consejo de Administración, en la que se definan las responsabilidades, competencias y obligaciones de información de la Función de Cumplimiento, serían, en mi opinión, una buena base para empezar a trabajar.

#### **¿Qué ventajas puede conllevar la implantación de una Función de Cumplimiento?**

Claramente la primera de las ventajas que aporta la Función de Cumplimiento es la referida a la prevención de problemas derivados de incumplimientos normativos y sus efectos tanto económicos como no económicos. Pero no hay que dejar de lado que sus actuaciones preventivas podrían evitar las perniciosas consecuencias sobre la reputación de esos otros incumplimientos que, sin ser estrictamente normativos, pudieran derivar de normativas internas o de códigos de buenas prácticas a los que la entidad pudiera estar adherida.

Además, la implantación de la Función de Cumplimiento debería interiorizar otros beneficios. Por un lado, podría ser utilizada como argumento exculpatorio ante eventuales exigencias de responsabilidad penal a la entidad aseguradora. Por otro lado, sería un mecanismo de defensa individual ante la posible reclamación de responsabilidad a los miembros del Consejo de Administración; y quizás lo más importante: la demostración pública del compromiso de la organización con el comportamiento íntegro, generando mayor confianza y mejorando los niveles de reputación.

**Frente a las acciones reactivas de otros departamentos de la organización ante un incumplimiento normativo ya materializado, la Función de Cumplimiento desplegará acciones ex-ante que persiguen evitar la materialización del riesgo**

# entrevista a

## Jason Howard

CEO de Faber Global  
Grupo Willis  
Londres - Reino Unido



Jason Howard se incorporó a Willis Faber y Dumas en 1997 como Director Ejecutivo de la división de reaseguro, asumiendo la dirección del negocio de reaseguro no marítimo de América Latina, donde fue responsable de diseñar e implementar soluciones de reaseguro para los clientes. Antes trabajó durante ocho años en Willcox, la división de reaseguro de Johnson & Higgins, en Londres.

En julio de 2003 fue promovido a Director Regional para América Latina y el Caribe en las oficinas de Londres, antes de ser nombrado en 2004 Director Gerente de Willis Re para América Latina y el Caribe.

En febrero de 2007, fue nombrado *Chief Executive Officer* de Willis Re International, y asumió la responsabilidad de dirigir las operaciones de la división. Al mismo tiempo, fue nombrado Ejecutivo Global de Willis Re.

El 1 de enero de 2010, fue designado *Chief Executive Officer* de Willis Re International y Ramos Especiales.

En enero de 2012, fue nombrado *Chief Executive Officer* de Glencairn Limited. En febrero de 2012, supervisó la creación de Faber Global mediante la fusión de Willis Facultative y Glencairn.

Jason Howard es licenciado en Administración de Empresas por la Escuela Europea de Negocios.

*“Si no se produce un acontecimiento significativo en el mercado o una retirada a gran escala de capacidad, no creo que la situación en el mercado de reaseguro vaya a cambiar en mucho tiempo”*

Como uno de los corredores de seguro y reaseguro líderes en el mundo, el Grupo Willis tiene presencia tanto en los mercados maduros como en los emergentes. Conversamos con Jason Howard, CEO de Faber Global, la línea de reaseguro automático y facultativo de Willis, para saber más del pasado del grupo, el presente y qué camino han definido hacia el futuro.

**Cuéntenos un poco sobre la historia de Willis y su posición actual en el mercado.**

Willis tiene una larga y destacada trayectoria en el mercado de seguros que se remonta casi doscientos años. Ahora, en 2014, somos uno de los principales corredores de seguros y reaseguros a nivel mundial. Proporcionamos al cliente una amplia gama de capacidades analíticas y servicios transaccionales.

Desde el punto de vista empresarial, el grupo Willis persigue siempre el crecimiento. En este momento contamos con 18 mil empleados en todo el mundo. En términos contables, en 2013 nuestros ingresos netos por operaciones corrientes han ascendido a 264 millones de EUR (365 millones de USD).

**¿Cuál ha sido la andadura de Willis en España?**

Willis lleva muchos años operando en el mercado español y es considerado un importante corredor tanto en el mercado de seguros como en el de reaseguros.

**¿Cómo están posicionados en la oferta de coberturas alternativas al cliente?**

Willis Capital Markets & Advisory es nuestra división especializada en banca de inversión, centrada exclusivamente en el sector de los seguros.

Esta división aprovecha la amplia base de conocimientos sobre seguros del grupo Willis para prestar servicios de asesoramiento estratégico en fusiones y adquisiciones, ampliaciones de capital y ofertas públicas de venta (OPV), así como en suscripción de capitales, de deuda, de capital contingente y de valores vinculados a seguros (ILS).

Willis Re cuenta con una gran experiencia en la colocación de una amplia gama de operaciones con fondos ILS que abarcan desde ofertas tradicionales de reaseguro y retrocesión, hasta bonos privados de catástrofes.

**¿Puede ofrecernos su opinión sobre la situación del mercado mundial y la del mercado español en particular?**

**Willis tiene una larga y destacada trayectoria en el mercado de seguros que se remonta casi doscientos años. El tiempo ha avanzado deprisa y ahora, en 2014, somos uno de los principales corredores de seguros y reaseguros a nivel mundial. Proporcionamos al cliente una amplia gama de capacidades analíticas y servicios transaccionales**

Edificio Willis en Londres. © Stanhope / Hufton + Crow



Desbordamiento del río Chaopraya en Bangkok (octubre de 2011). Tailandia



**Willis lleva muchos años operando en el mercado español y es considerado un importante corredor tanto en el mercado de seguros como en el de reaseguros**

Los precios están cayendo en muchas áreas del mercado mundial del reaseguro. Como ya se indicaba en el primer informe cuatrimestral sobre renovaciones de Willis Re, de enero de 2014, algunas cuentas de Estados Unidos sufrieron una reducción de tasas (a 1 de enero de 2014) de hasta el 25%.

El mercado español de reaseguros ha experimentado una importante reducción de primas de las compañías cedentes. Muchas aseguradoras de España intentan reducir sus costes, lo cual ha afectado al importe de las primas disponibles para el reasegurador. No obstan-

te, el descenso de los precios en España no ha sido tan drástica como en otras partes del mundo, con caídas en torno al 2% (a 1 de enero) en las cuentas no afectadas por siniestros. Si no se produce un acontecimiento significativo en el mercado o una retirada a gran escala de la capacidad del mercado, no creo que la situación vaya a cambiar en mucho tiempo, ni en España ni en los mercados mundiales del reaseguro.

**¿Cuál es su opinión sobre América Latina?**

Aunque América Latina sigue emergiendo





## Willis en cifras

Willis opera hoy con más de 18 mil empleados repartidos en más de 400 oficinas en todos los continentes, y constituyen un lugar donde trabajan, en el entorno de comercio global y catástrofes, algunas de las autoridades mundiales en análisis, modelización y estrategias de mitigación.

desde un punto de vista económico, tiene un mercado de reaseguro dinámico desde hace bastante tiempo, que depende en gran medida de la capacidad de Londres, Europa y los Estados Unidos.

El grupo Willis ha estado a la vanguardia de dichos mercados desde el principio, representando a muchos de los monopolios regionales establecidos hace más de cien años. Hoy prestamos servicio tanto a clientes locales e internacionales, como MAPFRE.

El crecimiento económico a nivel local también está impulsando la demanda de produc-

tos de seguros -y a su vez de productos de reaseguros- por lo que consideramos a las economías emergentes, como América Latina y Asia, como zonas con un gran potencial de crecimiento para el grupo Willis en los próximos años.

### ¿Qué nos puede decir sobre WillPLACE?

WillPLACE recopila datos sobre las preferencias de riesgo de las aseguradoras, que después se importan en la herramienta MarketMatch de WillPLACE. Esta información se coteja después con una base de datos que contiene los riesgos que suscriben actualmente las aseguradoras. Los clientes pueden trabajar después con su asesor de Willis para ponderar sus prioridades y para determinar si buscan una compañía de seguros en función del precio, la especialidad, su posición geográfica o la seguridad financiera.

Después, estos criterios se combinan electrónicamente con los datos de las aseguradoras y se formulan las recomendaciones. Más del 70% de las colocaciones que Willis hace en el mercado se realizarán mediante WillPLACE.

### ¿Cómo ha afectado a Willis la crisis económica y financiera mundial?

El grupo Willis es una empresa de intermediación y como tal no asume riesgos en sus propias cuentas. Es más, la aparición de nuevos riesgos

**El crecimiento económico a nivel local también está impulsando la demanda de productos de seguros, y a su vez de productos de reaseguros, por lo que consideramos a las economías emergentes, como América Latina y Asia, como zonas con un gran potencial de crecimiento para el grupo Willis en los próximos años**

nos ofrece más oportunidades para ayudar a nuestros clientes a entender mejor el panorama de riesgos y desarrollar soluciones a medida que respondan a sus nuevas necesidades.

## ¿Cuáles son los riesgos que más le preocupan?

En primer lugar, el cambio climático. Aunque se sigue discutiendo sobre sus causas, es evidente que está ocurriendo. Esto significa que el sector del seguro y reaseguro debe desarrollar contramedidas eficaces e instrumentos de mitigación que proporcionen a nuestros clientes la protección adicional que necesitan en este mundo cambiante.

En segundo lugar, y vinculado con el cambio climático, está el problema de la mayor intensidad de muchas catástrofes naturales. Por ejemplo, las investigaciones realizadas por el meteorólogo Greg Holland, director del Programa Regional de Predicción Climática en el Centro Nacional de Investigación Atmosférica de Estados Unidos, y miembro de la red de investigación de Willis, concluyen que la proporción de grandes huracanes (categorías 3 a 5 en la escala Saffir-Simpson) ha aumentado notablemente en las últimas décadas en comparación con los huracanes de menor intensidad. Mediante datos de modelos climáticos, ha relacionado este aumento con la actividad humana.

También la cibernética es un riesgo que evoluciona rápidamente. La digitalización del mundo supone que las empresas han de enfrentarse a toda una serie de nuevas amenazas digitales. Proporcionar un asesoramiento sobre la gestión eficaz del riesgo y coberturas de seguro y reaseguro requiere conocimientos especializados, por lo que es un área a la que la industria del seguro y reaseguro dedican una especial atención, contratando a expertos que ayudan a los clientes a lidiar con los problemas que les plantea esta nueva amenaza.

Otro riesgo, emergente y grave, es la interrupción de la cadena de suministro. En el mundo interconectado en el que vivimos, cuando un negocio se ve afectado por un evento, se pueden generar graves consecuencias para otras empresas de la cadena de suministro. Puesto que el mundo de los negocios es un entorno cada vez más globalizado, este riesgo no hará más que aumentar. Ya hemos visto los efectos de fenómenos como las inundaciones de Tailandia ocurridas en 2011, lo que demuestra las dificultades que las empresas tendrán que afrontar en el futuro si no toman las medidas adecuadas para mitigarlas.

## Willis Research Network

Creada en 2006, ha conseguido ser el espacio líder de colaboración mundial entre la investigación pública y el sector financiero, a través de la participación de un buen número de instituciones líderes.

Home | Willis Research Network

http://www.willisresearchnetwork.com/

Willis Research Network

The Science of Managing Extremes | Facebook | Twitter | LinkedIn

Search [ ] Go

HOME | ABOUT | RESEARCH & IMPACT | NETWORK | PUBLICATIONS | NEWS | EVENTS | CONTACT US

**Welcome to the Willis Research Network (WRN), the world's largest collaboration between public science and the finance sector.**

Based in London, led and sponsored by Willis, a global insurance broker, the Willis Research Network was formed in 2006 to integrate science, insurance and resilience at a scale never before envisaged. It has become the world's largest collaboration between public science and the financial sector with a membership of around fifty leading research institutions. [Read more about the Willis Research Network.](#)

**Delivering Research**

The WRN continues to deliver ground breaking natural hazard research...

**Latest News**

- Extending Terrorism Insurance Program Could Save Federal Government Money After Future Attacks  
Apr 11, 2014 | [read more](#)
- Senate Bill to Extend TRIA: Positive, but no Guarantee  
Apr 11, 2014 | [read more](#)
- Forecasting, Flood & Fortitude: Slides available  
Mar 25, 2014 | [read more](#)

**Latest Events**

- Understanding Risk forum  
Jun 30, 2014 | [read more](#)
- IIS Annual Seminar 50th Anniversary  
Jun 22, 2014 | [read more](#)
- Forecasting, Flood & Fortitude: An Afternoon with Willis  
Mar 18, 2014 | [read more](#)

**Latest Publications**

- The Impact on Federal Spending of Allowing the Terrorism Risk Insurance Act to Expire  
Apr 11, 2014 | [read more](#)
- Technology: Fight floods on a global scale  
Mar 13, 2014 | [read more](#)
- National Security Perspectives on Terrorism Risk Insurance in the United States  
Mar 06, 2014 | [read more](#)

**Managing Extremes**

Financial, environmental and security extremes are the conditions that place the resilience and sustainability of public and private institutions under most threat.

WRN supported science provides a greater understanding of the distribution and intensity of extreme events; the vulnerability of populations, assets and portfolios and the optimal means of reducing, diversifying and sharing risk across geographies and markets.

This science and analysis supports the primary role of an insurance and reinsurance broker, such as Willis. The company provides institutions and communities with greater resilience against extreme events to help them operate confidently and survive and prosper in adversity.

Resilience, S Insurance, R Mastering the Sustainability & Transfer World

BACK TO TOP | PRINT THIS PAGE

**ABOUT WRN**

As economic, social and environmental uncertainties increase, institutions and populations seek greater resilience to support sustainable growth. Science and insurance lay at the heart of understanding, managing and sharing these risks, building more secure futures at local and global scales.

The Willis Research Network (WRN) operates across the full spectrum of risk: from natural catastrophe, to legal liability, financial and security issues linked across driving themes: Resilience, Security & Sustainable Growth, Managing Extremes, Insurance & Risk Management and Mastering the Modelled World.

All Members and activities are united by a common aim: improving resilience by integrating first class science into operational and financial decision-making across public and private institutions.

**NEWSLETTER**

Name: [ ]

Email: [ ]

[Subscribe](#)

**FAST FACTS**

Nearly all of the WRN's research is freely available to the public and can be downloaded on our website

# agenda

## CURSO ORGANIZADO POR FUNDACIÓN MAPFRE

Denominación del curso	Modalidad	Inicio	Finalización
Reaseguro	<i>E-learning</i>	13 de octubre de 2014	6 de febrero de 2015



[www.mapfrere.com](http://www.mapfrere.com)

 **MAPFRE** | RE  
Paseo de Recoletos, 25  
28004 - Madrid  
España

