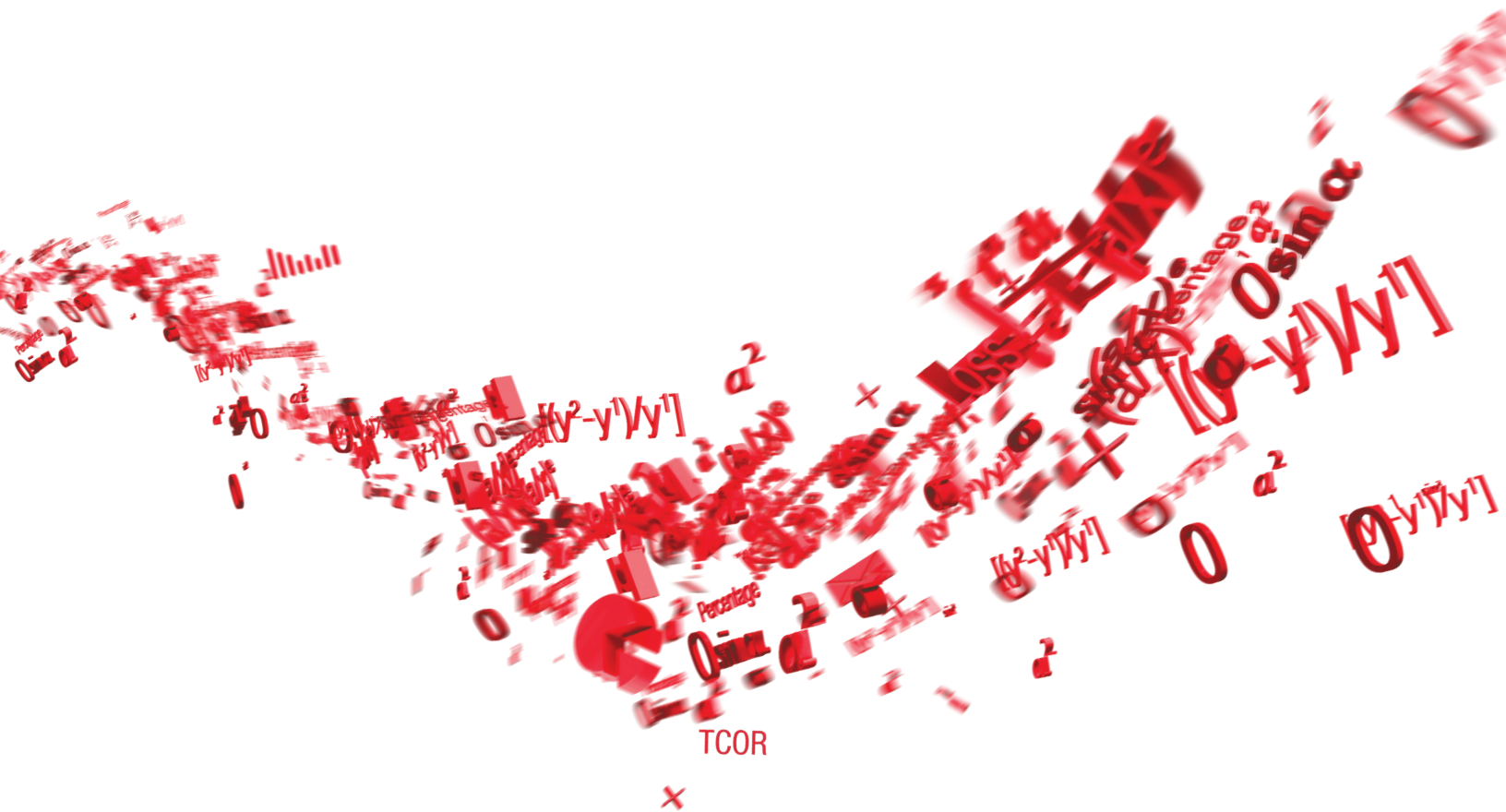




Reporte Anual: Mercado de riesgos en Puerto Rico

Tabla de Contenido

Resumen ejecutivo	1
Riesgos cubiertos y sus límites	2
¿Quiénes manejan los riesgos?	3
Planes de continuidad y contingencia	4
Reclamaciones: frecuencia y costos	5
Beneficios de invertir en manejo de riesgos	6

Resumen ejecutivo

Esta es la primera vez que Aon realiza una medición formal sobre el manejo de riesgos de Propiedad y Contingencia en Puerto Rico. Es importante destacar que estaremos compartiendo con ustedes datos de mucho valor e impacto para ayudarles a tener un mejor entendimiento del comportamiento del mercado. También información de cómo se planifica, previene y opera en las organizaciones para garantizar la menor exposición al posible riesgo y la administración de los diferentes eventos que ocurren en Puerto Rico. Todo esto a su vez nos pondrá en una mejor posición para evaluar la evolución y las diferentes tendencias en el manejo de riesgos en las organizaciones, con la finalidad de mantener información actualizada para poder llevar a cabo año tras año.

Este reporte es el resultado de la cooperación de diferentes organizaciones, con operaciones en Puerto Rico, que tuvieron la amabilidad de responder una encuesta diseñada con el propósito de permitirnos un vistazo general a las prácticas actuales y a las tendencias de administración de riesgos del país.

Las compañías participantes representan múltiples industrias: alimentos (desde restaurantes hasta agricultura), informática, salud, automotriz, leyes, entretenimiento y educación, entre otras. Combinadas, representan una fuerza laboral de cerca de 13,000 empleados. Puesto que muchas de las preguntas eran de selección múltiple y en ellas se permitía escoger más de una respuesta, el total de las respuestas con frecuencia excede el 100%.

A continuación algunos datos que hemos encontrado de interés:

A) Actualmente, las organizaciones están concientes de la necesidad de proteger sus activos más importantes en caso de que ocurra cualquier evento, natural o causado: la propiedad física, los empleados y la continuidad de la operación. Reflejo de ello es que más del 90% de las compañías participantes

en este estudio cuentan con una cobertura de responsabilidad pública, así como con una cobertura de propiedad e interrupción de negocios.

B) En términos de costos, el mercado ha visto una reducción significativa (entre 25% al 50%) durante los últimos 5 años.

- El 40% de los encuestados invierte en primas entre \$51,000 a \$200,000 en sus coberturas de seguro.
- Entre \$201,000 a \$300,000 se encuentra el 18% de las empresas encuestadas.
- Entre \$301,000 a \$500,000 se encuentra el 20% de las empresas encuestadas.
- En el resto de las empresas la inversión es mayor a \$500,000 (22%)

C) El peritaje de un corredor o compañía de corretaje de seguros es, cada vez más importante para las organizaciones al momento de determinar sus límites de cobertura así como la fuente de obtención de datos para el manejo de riesgos.

- Poco más del 50% de las compañías recurre al peritaje de un corredor de seguros o firmas de corretaje para determinar sus límites de cobertura.
- De este grupo el 97% confía plenamente en los corredores de seguro o firmas de corretaje para obtener información sobre manejo de riesgos.

D) Temas asociados a la estructura del área de riesgos tales como: figura del oficial de riesgos, programas formales de manejo de riesgos, programas de D&O (por sus siglas en inglés) no son prevalentes en las empresas en Puerto Rico. Podríamos decir que se encuentran en una etapa inicial de desarrollo, es decir, las empresas están comenzando a desarrollar estas estructuras.

Riesgos cubiertos y sus límites

Conscientes de proteger sus activos más importantes, la gran mayoría de las organizaciones encuestadas (90%) cuenta con coberturas de responsabilidad pública, propiedad e interrupción de negocios, así como de responsabilidad para sus conductores (Auto/Garage Liability). De igual forma, el 90% tiene una póliza *Umbrella*, la cual brinda cobertura adicional en exceso a las coberturas que obtienen para auto y responsabilidad pública.

En contraste, la mitad de las compañías encuestadas cuentan con cobertura para sus directores y oficiales. Aunque es un buen número, esta póliza representa un área de oportunidad para la industria puesto que los ejecutivos, que carecen de una póliza de Directores y Oficiales, están arriesgando sus activos personales diariamente en su toma de decisiones.

La póliza de *Inland Marine/Ocean Cargo* representa otra área de oportunidad cuando se habla de cobertura. A pesar de que los datos levantados por la encuesta indican que la mayoría de las compañías (61%) cuentan con esta cobertura, la práctica en el campo apunta a que, frecuentemente, la cantidad de cobertura en este tipo de pólizas es mínima; insuficiente para cubrir los valores que se transportan.

Otras pólizas comunes incluyen la cobertura de responsabilidad para conductores (Auto/Garage Liability), pólizas *Umbrella* y aquellas relacionadas a los recursos humanos tales como robos (67%), compensación laboral (67%) y responsabilidad patronal o EPL, por sus siglas en inglés (57%).

Como dato curioso, cabe destacar que el 41% de los encuestados cuenta con cobertura de contaminación. Este tipo de póliza cubre a las compañías en caso de daños a sí mismos y a terceros (incluyendo la limpieza) en caso de contaminación. El incremento relacionado a esta

cubierta se debe a legislación y reglamentos de entidades como la Agencia de Protección Ambiental (en inglés Environmental Protection Agency, EPA), que cada vez son más estrictos y requieren a ciertas compañías obtener esta cubierta.

Para determinar cuáles límites de cobertura son adecuados, cada organización se vale de diferentes métodos. El más común entre los participantes de esta encuesta es recurrir al peritaje de un corredor o consultor independiente de seguros (57%), seguido del juicio y experiencia de los gerentes (46%). En tercer lugar, 30% de las organizaciones utilizan métricas o análisis cuantitativos para tomar esta determinación; mientras que el 13% utiliza algún estudio específico o taller estructurado.

La gran mayoría de las compañías (96%) se sienten confiadas en los límites y coberturas de sus programas de seguro, cuyo diseño descansa, en el 74% de los casos, en un corredor o agente de seguros asociado a la compañía.

La confianza, sin embargo, pudiera representar un riesgo en sí mismo si no está apoyada en datos actualizados. Entre los encuestados, el 16% respondió que su programa de seguros se estableció hace “algún tiempo atrás” e indicó que las condiciones de riesgo en su empresa no han cambiado desde entonces. Esto debe ser motivo de preocupación para las organizaciones, pues existe una alta probabilidad de que no estén asegurados adecuadamente.

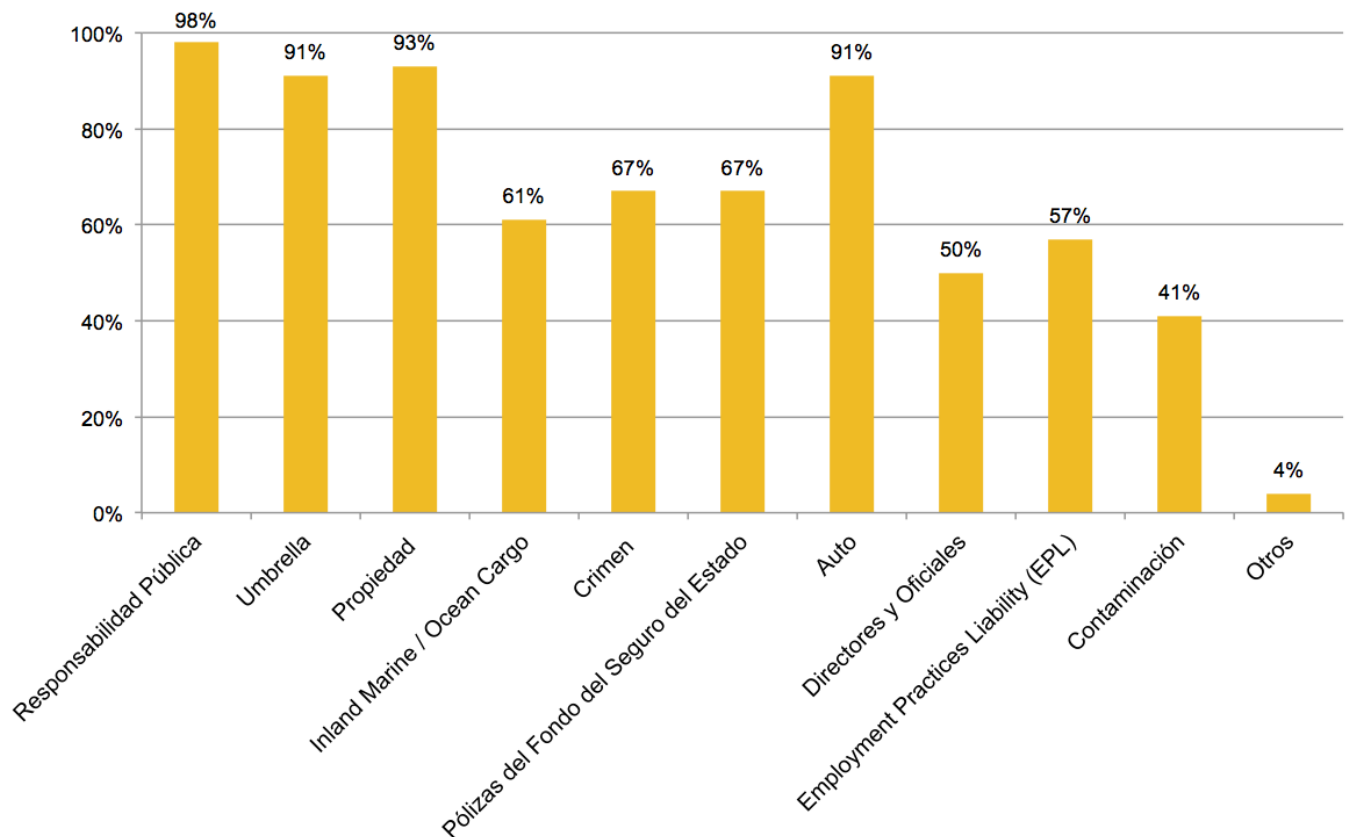
La recomendación a nivel de industria es que las pólizas (tipo, cobertura y límites) se revisen y actualicen anualmente. Esto se debe a que hay muchos factores que pueden afectar los límites y coberturas de un plan de negocios. Entre ellos está la inflación, mejoras a la estructura, incremento en ventas, nuevos productos o líneas de negocios, entre otros.

¿Quiénes manejan los riesgos?

La posición de Gerente de Seguros, conocida alternativamente como *Risk Manager*, es una que ha tomado auge en años recientes a nivel global. En Puerto Rico, sin embargo, la adopción de esta tendencia ha sido lenta, pues esas responsabilidades típicamente se le asignan a los corredores de seguros. Localmente, es usual ver que el Principal de Finanzas (CFO, por sus siglas en inglés) maneja los seguros de Propiedad y Contingencia, mientras que el Director de Recursos Humanos maneja todo lo relacionado a Beneficios.

A pesar de que la mayoría de las empresas encuestadas cuenta con un ejecutivo responsable del manejo de riesgos en la organización, el 76% de ellas respondió que carece de un departamento o programa formal de manejo de riesgo. El 24% restante tiene un departamento en el cual laboran no más de seis personas. De hecho, según el estudio, en la mayoría de las compañías con un programa formal de manejo de riesgos esta responsabilidad descansa en una o dos personas; típicamente el director del programa y un asistente.

Pólizas más comunes entre los encuestados



Planes de continuidad y contingencia

A pesar de que, en ocasiones, las empresas cuentan con recursos limitados para su manejo de riesgo, la mayoría (61%) posee un plan de continuidad de negocio para minimizar las pérdidas, en caso de algún evento que interrumpa su operación.

La composición de estos planes es amplia y diversa. Existen varias prácticas comunes entre los participantes del estudio, la más común también es la básica: tener copia (*backup*) de datos esenciales para la operación (79% de las respuestas).

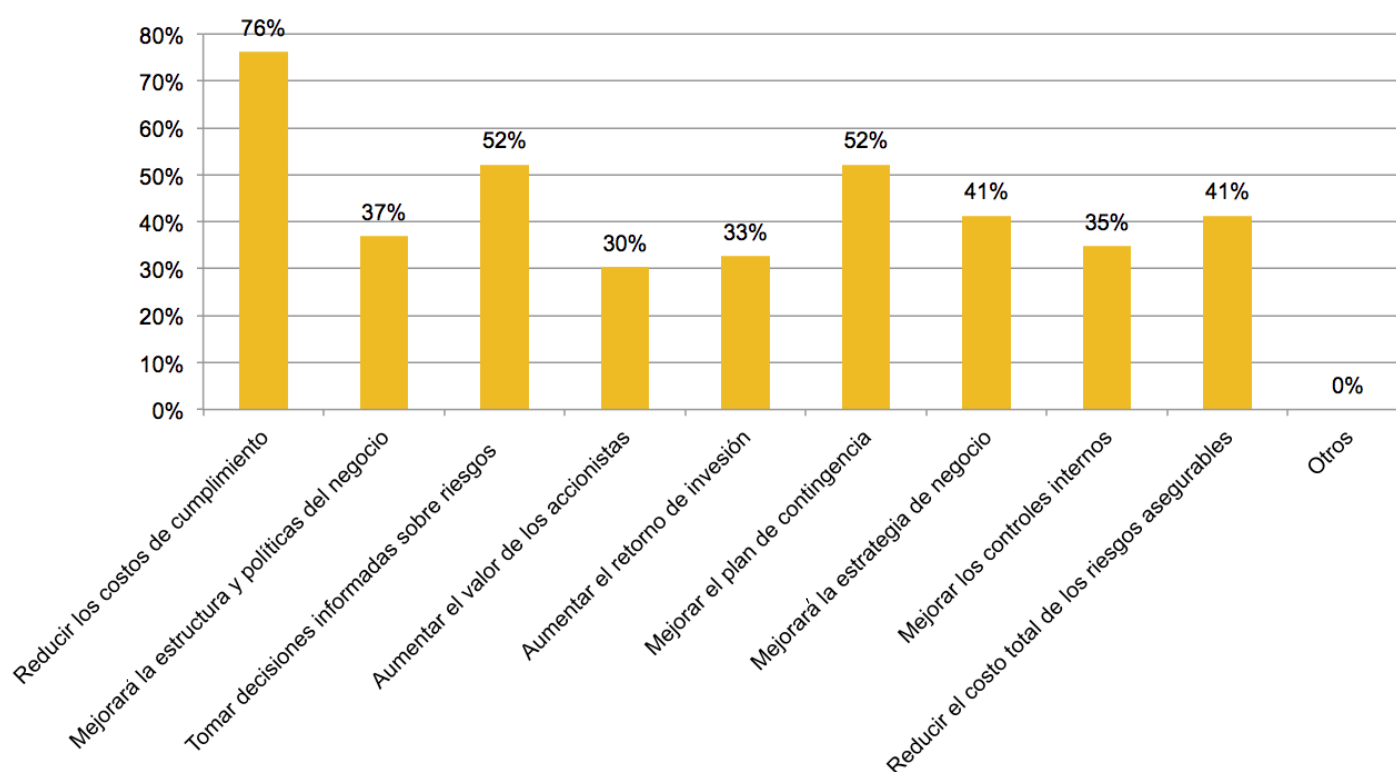
Además, el 75% mencionó tener fácil acceso a la información de contactos de emergencia, así como contar con una estrategia de comunicaciones,

mitigación de pérdidas y *Recovery Phase*.

El 67% de las empresas también respondió que, dentro de su plan de contingencia, han identificado un lugar alternativo para continuar operaciones y han hecho un análisis de las amenazas que pueden afectar su operación.

Es meritorio señalar que la efectividad de un plan de contingencia es altamente dependiente de que los encargados de ponerlo en efecto conozcan exactamente qué hacer y dónde conseguir lo que necesitan. De ahí la importancia de llevar a cabo simulacros y medir el tiempo de respuesta.

Beneficios primarios de invertir en manejo de riesgo



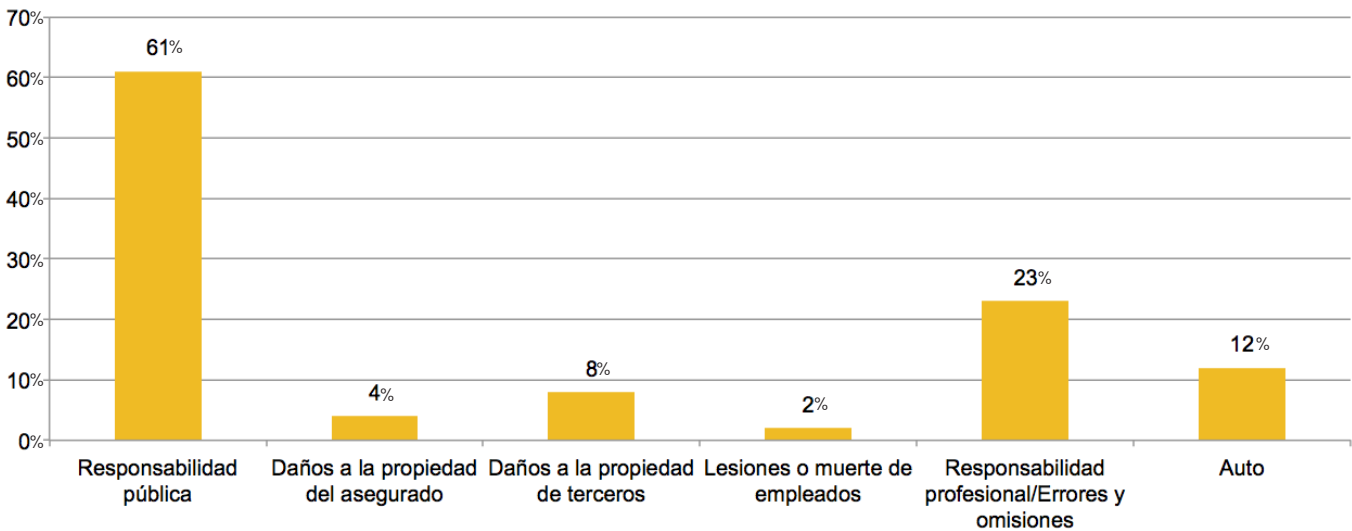
Reclamaciones: frecuencia y costos

Anualmente, la mayoría de las reclamaciones generadas se concentra en las pólizas de responsabilidad pública, seguido de reclamaciones en pólizas de auto y responsabilidad profesional (Errores y Omisiones).

En cuarto lugar se encuentran las reclamaciones por daños o pérdidas a la propiedad, ya sea propia o de terceros. Entre los encuestados resultó común generar reclamaciones por daños o pérdida a la propiedad de terceros. Sin embargo, a nivel colectivo, se generan más reclamaciones por daños o pérdidas a propiedades ajenas.

En términos del costo anual de estas reclamaciones, la más costosa resultó ser la de responsabilidad profesional (Errores y Omisiones), con un gasto de \$200,000. A ésta le siguen los daños a la propiedad, a la cual corresponde un costo anual promedio de \$63,923, por compañía. En tercer lugar, las reclamaciones de responsabilidad pública cuestan a las compañías un promedio de \$21,454 al año. Mientras, las reclamaciones de auto representan un gasto anual promedio de \$15,768 para las compañías encuestadas.

Promedio de reclamaciones por producto por compañía



Beneficios de invertir en manejo de riesgos

Todas las compañías participantes del estudio estuvieron de acuerdo en que el ejercicio de manejo de riesgos ofrece múltiples beneficios al negocio. El mayor beneficio, según las respuestas obtenidas, es la reducción en costos de cumplimiento (77%), a este le sigue la capacidad de tomar decisiones educadas sobre toma o retención de riesgos, así como una mejor planificación de continuidad del negocio, cada una con 52%.

Adicionalmente encontramos otros beneficios de la inversión en el manejo de riesgos:

- Las condiciones financieras a negociar pueden incluir un ahorro en prima de seguros debido a una buena estructuración del programa de seguros tomando en consideración el plan de manejo de riesgos.

- La organización puede identificar inteligentemente los riesgos clave que puedan afectar su desempeño, mejorando las probabilidades de reaccionar efectivamente. Por ejemplo; iniciativas en el área de salud y seguridad ayudan a minimizar lesiones en el trabajo, limitando el tiempo de ausentismo de los empleados. En adición, un plan de contingencia bien estructurado le provee a su organización alternativas para evitar cesar operaciones en la eventualidad de una crisis u evento catastrófico.

- Cuando se anticipan los riesgos, la proactividad marcará la pauta y el impacto de lo no anticipado se disipará.

Contactos

Rafael Díaz Mercado
rafael.diaz@aon.com

Eduardo Martí
Principal Oficial Comercial
eduardo.marti@aon.com

Alicia U. Colón
Ejecutiva de Cuentas
alicia.colon@aon.com

Sobre Aon

Aon es el líder mundial en servicios de gestión de riesgos, corretaje de seguros, reaseguros, y servicios de consultoría y outsourcing de recursos humanos. En Puerto Rico, Aon cuenta con más de 200 profesionales altamente capacitados y listos para ayudar a sus clientes a obtener resultados, de forma innovadora y efectiva en el manejo de riesgo y soluciones enfocadas en productividad de la fuerza laboral a través de los mejores recursos y pericia técnica a nivel global y local. Para más información sobre Aon visite el sitio www.aon.com/puertorico y para más información sobre el auspicio de Aon al Manchester United visite www.aon.com/manchesterunited.

© Aon plc 2015. Todos los derechos reservados.