

La otra versión del directivo

José Antonio Vicente

Director General
de Feria de Zaragoza

“Mientras las relaciones
comerciales se establezcan
entre personas, existirán
ferias”

**Empresarios y
autónomos,**
podrán financiar
con Kalibo las
primas de seguros



Jaime Anchústegui,
Consejero Delegado de
Generali Seguros

Respuestas aseguradoras,
“Somos pioneros en soluciones
integrales para las empresas”





La otra versión del directivo:

■ José Antonio Vicente.
Director General de Feria de Zaragoza

4



Crónica empresarial:

- Viaje Orienta, nuevo concepto y nueva sede.
- El Rincón de Barrachina, paraíso natural para actividades de aventura.
- DKV Seguros: Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas 2010.

10



Con Pluma ajena:

■ Ángeles de Irisarri nos describe un momento decisivo en su vida.

8



Empresarios saludables:

■ Primavera, que la sangre altera.

14



Kalibo en pocas palabras:

- Consultas sobre la intervención pericial en caso de siniestro.
- Nuestros productos: Close Brothers, en colaboración con Kalibo, financia las primas de seguro a empresarios y autónomos.

12



15

Soluciones aseguradoras:

■ Pioneros en soluciones integrales para las empresas.



20

Entrevista

■ Dr. Luis Javier López del Val, especialista en Meteopatías, "Todos los hombres están influenciados por fenómenos meteorológicos".



Tendencias

■ Escapadas: Despertar de la primavera zaragozana.

■ Vinoteca: La quinta generación "Solar de Urbezo" presentó sus vinos 2010.

■ Gastronomía: "Ambar Bombón" la gran novedad de "Zaragoza Gastronómica".

24



26

Responsables del seguro:

■ Jaime Anchústegui, Consejero Delegado de Generali Seguros.

Demonios empresariales



Miguel de las Morenas
Director General
Kalibo Correduría de Seguros

Hace pocos días nos desplazamos a una importante empresa a ofrecer nuestros servicios. Recibidos por el Gerente de Riesgos, lo primero que nos dijo es que las pólizas de su empresa estaban mediadas por un broker internacional muy importante, sin oficina ni estructura en Zaragoza.

Durante su exposición, el directivo mantuvo el argumentario e insistí en preguntarle si se sentía cómodo con el funcionamiento de su actual broker, a lo que me contestó: "La verdad es que la relación podría funcionar mucho mejor. Nos marcamos una reunión trimestral para tratar los asuntos que van surgiendo. Se cumplió el primer trimestre, luego pasamos a vernos una vez al semestre, y hace ya mucho tiempo..."

-Y, ¿cómo solucionas los problemas del día a día?, le pregunté.

-Tengo asuntos pendientes desde hace más de seis meses, algunos importantes como la renovación de este año, algún tema judicial y cosas así. Un 21 de febrero, logré hablar con mi interlocutor habitual, cosa no frecuente, y me propuso vernos el día 25. Entendí el 25 de febrero, cuatro días después. Me contestó sorprendido: no, no se trata del 25 de febrero, sino del 25 de marzo, un mes después.

Me pregunto: ¿qué necesidad tiene un empresario de nuestra comunidad de tener una dependencia de este tipo con un profesional de fuera, cuando en su propia ciudad tiene para elegir?

Desde tiempos inmemoriales, un distintivo de la psicología social del aragonés es su enraizado sentido autocrítico. Es muy difícil encontrar encendidos elogios de la labor de un aragonés, realizados por otros conciudadanos.

Esta herencia se ha transmitido durante siglos a nuestra actividad empresarial. La potencialidad productiva de esta comunidad no corre pareja con la importancia del sector de las empresas dedicadas a suministrar servicios a ese sector industrial. La razón reside en que muchas empresas aragonesas, incluso muchas administraciones públicas, externalizan esas labores y encomiendan esos servicios a compañías foráneas, en muchos casos no porque sean más competentes, sino por que no son aragonesas.

Durante años hemos visitado multitud de empresas y profesionales de Aragón para ofrecer nuestros servicios como correduría de seguros. En este tiempo nos ha llamado poderosamente la atención y producido cierta desazón, el que muchas de nuestras principales industrias y profesionales depositan su confianza en corredores de seguros de fuera de nuestra comunidad. No se trata de un comportamiento aislado y reducido al sector del seguro, sino que afecta a otros sectores económicos, como las Tics, el Derecho, la Auditoría, etc.

Creo que ha llegado el momento de reivindicar un poco más lo nuestro. Estamos sobradamente preparados para poder desarrollar nuestro trabajo en Aragón, dar soporte a todas las empresas de cualquier actividad y buscar cuantas soluciones se nos requieran por muy complejas que puedan parecer. ■

EDITA

Kalibo Correduría de Seguros
Anselmo Clavé, 55-57, bajos • 50004 Zaragoza
www.kalibo.com • info@kalibo.com

IMPRESIÓN

Industrias Gráficas La Moderna.
www.lamoderna.com

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

mocitho@gmail.com

Revista Trimestral. Distribución Gratuita.
Tirada: 3.100 ejemplares

Depósito legal: Z-2476/2009
ISSN: 1889-755X

Está permitida la reproducción total o parcial de los contenidos de Panorama, siempre y cuando conste cita expresa de la fuente.

José Antonio Vicente

Director General de Feria de Zaragoza

“Dedico mucho más tiempo a sondear el futuro que a mantener lo que tenemos”



Cuando en 2002 José Antonio Vicente se hizo cargo de la dirección general de la Feria de Zaragoza, en su recinto se celebraban anualmente una veintena certámenes comerciales. Durante 2011, la Feria de Zaragoza albergará 36 certámenes y ya hay programados 42 eventos feriales para 2012. Estas citas comerciales albergarán una variada expresión de sectores que van desde el industria del automóvil, a las mascotas, equipos de bodegas, fruticultura, educación, ocio, alimentación, hostelería, ganadería, moldes, automatización, muebles, vivienda, antigüedades, seguridad, energías, reciclaje industrial, turismo, servimoda, eventos, deportes de aventura y otros.

Un mismo escenario para actividades tan variadas que se suceden de manera continua durante todo el año, exige flexibilidad en el planeamiento y adaptabilidad a las exigencias de cada una de ellas.

Los días de celebración son solo la expresión más festiva y visible de un certamen, pero antes de que lleguen esos días de exposición, el director y el equipo organizador de los certámenes, han tenido que hacer desplazamientos por todo el mundo, han tenido que llevar a cabo negociaciones y entrevistas con muchos sectores empresariales.

Le digo a José Antonio Vicente, Director General de la Feria de Zaragoza que le compadezco en esa permanente labor de tejer y destejer, de ver nacer un certamen y, a los pocos días contemplar su desmontaje. Él califica esta sucesión de etapas como “una labor de equipo, en el que todas las personas que forman la institución ferial saben su labor, tienen su calendario y sus responsabilidades, de las que las mías son unas más del conjunto”.

¿Cómo cura el estrés que produce esa espiral de diseñar una feria, celebrarla, desmontarla y preparar la siguiente?

- Haciendo deporte. El deporte es el mejor recuperador de cualquier actividad y una actividad educadora en todos los sentidos.

¿Qué deporte hace?

- Cuando el tiempo y el clima me lo permiten juego al pádel, hago submarinismo o algún deporte de montaña.

Insisto: desde fuera yo veo esto de montar y desmontar ferias como una actividad muy compleja.

- Sí, tiene su complejidad, pero el hábito de empalmar una feria con otra nos ha dado a todos una experiencia. Los distintos departamentos de la Feria tienen una cierta autonomía y cada uno de ellos sabe cual es el calendario anual de certámenes y conocen perfectamente las fechas en las que hay que proceder al montaje y desmontaje de stands. Todo ello facilita mucho las cosas.

Exigencia y flexibilidad

¿Son inflexibles esas fechas de cada operación o admiten excepciones?

- Por mucho que parametricemos las ferias y se establezcan pautas para facilitar su sucesión, debemos tener en cuenta que trabajamos con empresas, que no son elementos rígidos, sino seres vivos. Hay normas pero también hay excepciones. En estos momentos de crisis que atravesamos debemos ser conscientes de que tenemos que tener una cierta permisividad, aplicar parámetros fijos, pero con una cierta flexibilidad.

¿La magnitud de la Feria de Zaragoza no le permite la inflexibilidad?

- Hay que estar a la altura de lo que nos piden las empresas. A pesar de nuestro veloz crecimiento, uno de los marchamos de calidad de la Feria de Zaragoza y uno de los comportamientos que más agradece el expositor es esa flexibilidad, entendiendo los problemas que tiene cada uno de ellos. La flexibilidad afecta a la dirección general y a todos los departamentos, el comercial, el financiero, el técnico, que es el que visa los proyectos, los periodos de montaje y los servicios que necesita cada expositor. Todos mantenemos ese equilibrio entre exigencia y flexibilidad.



■ Con el piloto Jaime Alguersuari en Feria de Zaragoza.

“Uno de los marchamos de calidad de la Feria de Zaragoza y algo que agradece el expositor es que la organización permita una cierta flexibilidad, entendiendo los problemas que tiene cada uno de ellos”

¿Ese equilibrio entre seriedad comercial y flexibilidad es una de las causas del vertiginoso ascenso de la actividad ferial de Zaragoza?

- Es una de ellas. Desde la institución ferial hemos lanzado este mensaje de nuestra vocación de servicio a la empresa, de nuestra flexibilidad y versatilidad, de nuestra estratégica ubicación y de la seguridad de que todo nuestro personal está comprometido en la misma causa.



■ Vista aérea de Feria de Zaragoza.

En esta forma de gestión, ¿cuál es el papel del director general?

- Estar al tanto y supervisando los certámenes feriales que hemos lanzado, con todos sus parámetros exigidos y también con todas las excepciones que van saliendo y estar pendiente de la marcha de los recursos humanos y financieros de esta organización y, sobre todo, tratando de ver hacia donde va el futuro.

“El futuro de los certámenes comerciales está en salir al exterior. Nosotros exportamos ferias y este año celebraremos ya una SMAGUA en Casablanca y otra en Shangai”



■ Visita a la Feria de Zaragoza de la Ministra de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino.

Presente y futuro

¿A qué dedica más tiempo el Director General, a administrar el presente o a escrudiñar el futuro?

- La mayor dedicación de mi tiempo está orientada al futuro, tratando de poner en marcha nuevos proyectos. Hay que mantener lo que tenemos y evolucionar razonablemente oyendo lo que nos dicen los operadores económicos, los expositores, para conocer cuales son las tendencias de las ferias y lo que nos exigen las empresas, contactando con operadores internacionales que puedan tener intereses en España o viceversa.

¿Le acompañan en el empeño sus equipos de colaboradores?

- Cada departamento de la Feria hace al año unos veinte viajes a ferias extranjeras bien con estancias de dos o tres días o con stand propio. En total, mantenemos una estrecha relación con medio centenar de ferias, especialmente europeas.

¿Por dónde se adivina ese futuro?

- Por salir al exterior. Ya hemos lanzado dos productos, SMAGUA Casablanca, que se celebrará en mayo, y SMAGUA Shangai, en noviembre. Marruecos y China son dos países emergentes, con gran capacidad de consumo, donde las empresas que están en SMAGUA Zaragoza tienen interés por estar.

¿Ha hecho antes esa aventura internacional alguna feria española?

- A excepción de Barcelona, que hizo una Alimentaria Lisboa, ninguna otra institución ferial lo ha hecho. Varias han dado asesoramiento a otros países pero nunca han creado sucursales fuera.

¿Cómo se puede exportar una feria?

- Lo primero es conocer que marcas de un determinado sector económico que nos representan en España y en una buena parte de Europa, tiene interés por entrar en otros mercados. Con ello queremos dar servicio a esos expositores que ahora tenemos en Zaragoza, fidelizándoles, ya que si ellos creen que la marca Feria de Zaragoza hace bien las cosas y organiza perfectamente sus citas feriales. Expositores y visitantes saben que acudir a la Feria es rentable comercialmente. Si todo ello se da con la Feria de Zaragoza, si conocen y han experimentado nuestro “saber hacer” y nuestra experiencia, irán allí donde la institución ferial zaragozana organice una feria.

¿No existe riesgo de desmembramiento de la marca SMAGUA Zaragoza?

- En absoluto. Nosotros ofrecemos a nuestros expositores nuestros servicios, nuestro prestigio de marca en el extranjero, sin que ello afecte a la marca matriz. NO hay que olvidar que otro de los objetivos que perseguimos con nuestras “sucursales” es abrir nuevos mercados y promocionar SMAGUA Zaragoza.

“Las TICs ayudan a organizar una feria pero no la sustituyen. El trato directo, la presencia física son connaturales con el género humano. Mientras las relaciones comerciales se establezcan entre personas, existirán las ferias”.

¿Por qué SMAGUA y no otra feria de las que se celebra en Zaragoza?

- Porque el agua es un sector muy moderno y que abarca muchas actividades, desde los usos agrarios del agua, al abastecimiento y saneamiento de poblaciones, desalación, etc. Hemos comenzado por la que creemos que es la que mejor hueco tiene en los mercados en estos momentos.

¿Cómo se da el primer paso en esa “exportación” de ferias?

- Contactando con socios y compañeros de la ciudad o el país al que quieres ir, ya que ellos controlan los mercados locales. Nosotros nos apoyamos en ellos, al mismo tiempo que les ayudamos a crecer. Con ello estamos promocionando mercados extranjeros pero, de ninguna manera, nos va a reducir nuestro propio mercado de expositores y visitantes.

La imagen de Zaragoza

¿Qué imagen tiene Zaragoza en el mundo como capital ferial y como escaparate de innovaciones técnicas?

- En la ya dilatada historia ferial que tiene Zaragoza ha dado muestra de la calidad de sus infraestructuras y lo razonable de sus precios. Es cierto que, en ocasiones muy puntuales, hemos tenido problemas con los precios de los alojamientos y restaurantes que se fijaban durante las ferias, pero eso se debía a que la oferta era reducida y la demanda de expositores y visitantes era muy superior a esa oferta. Ahora hay una mayor oferta y tenemos establecimientos de gran calidad, vivimos en una ciudad abierta, con excelentes infraestructuras y servicios de calidad, y con una oferta muy variada.



En una economía globalizada, ¿augura un buen futuro a un producto comercial llamado feria o será eclipsado por las nuevas tecnologías?

- Las nuevas tecnologías son ya un factor de importancia creciente en la comercialización de las ferias y nos ayudan a que nuestro producto se venda mejor y con mejores prestaciones. Ahora se puede venir a visitar cualquiera de nuestros certámenes haciendo la inscripción en nuestro propio equipo informático, cumplimentando el pase al recinto desde nuestro domicilio. Esto no ocurría hace sólo cinco años. Pero todo esto no va a afectar restrictivamente a las ferias comerciales que, a medio plazo, no van a tener ningún descenso en expositores y visitantes. El trato directo, la presencia física son connaturales con el género humano y, mientras las relaciones comerciales se establezcan entre personas, existirán las ferias.

Además, las ferias se han convertido en un motivo para visitar una ciudad en la que la historia ferial ha descubierto otros atractivos que le hacen visitable. ■



Un momento decisivo en la vida de

Ángeles de Irisarri

“Mi vuelta se la debo a **Cela**”

Esta zaragozana sintetiza en pocas palabras su intensa trayectoria vital: un marido, dos hijos, un perro-nieto, veintinueve libros publicados y miles de lectores. Licenciada en Filosofía y Letras, ejerció de profesora de Instituto y de archivera. Trabajó en una agencia de publicidad de jefe de medios y administración. En la actualidad se dedica en exclusiva a la literatura.

Así nos explicaba uno de los momentos claves que cambiaron la trayectoria de su vida.



Los domingos, cuando dejaba apagado el despertador, mis hijos madrugaban mucho más que en los días laborales. Se despertaban sin piedad con el alba, sin entender de festivos, sin permitirme un minuto más de sueño -esa pérdida de la consciencia tan placentera, por lo general y tan necesaria para mantener la buena salud- en la que conseguía sumirme a altas horas de la noche después de un día agotador.

Porque veinticuatro horas de mi vida en días laborales consistían en diana a la 7, lavado, vestido y desayuno de niños; ducha, vestido y desayuno personal a la carrera; autobús de niños y, eso sí, despedida con besos de niños. Luego volver a casa y esperar a la interina siempre con la duda de si vendría o no vendría, pues estaba muy mal el gremio en aquella época, para con suerte decirle comeremos tal, comeremos cuál, acuérdesse de limpiar tal que lleva mucho tiempo sin hacerlo, y ya, sin crisis doméstica en aquel día, salir camino de la oficina 10 minutos andando a buen paso. Buenos días Oficina, buenos días gente de la Oficina, buenos señora de la limpieza de la Oficina. Si estaba todo bien podía leer los periódicos de Zaragoza, y luego ojear de Madrid y si había algún artículo interesante dejarlo para casa porque ahí estaba el trabajo esperándome, llamándome: que si el presupuesto para tal cliente, la factura para tal otro, siempre en una denodada lucha contra los números, yo que soy ciento por ciento de letras y los ídem no sólo me marean, sino que me perturban. Porque, ay, después de que me despidieran del Instituto, por no quedarme quieta, porque no sé estar quieta y pese a que tenía dos niños que eran el movimiento continuo -eso que la ciencia dice que no existe y que de encontrarse sería un extraordinario avance para la Humanidad-, entré en la Oficina a trabajar, a llevar las cuentas, lo mismo que hacía en mi casa tanto entra tanto sale y según se gana o se pierde.

Pero como la empresa creció no me valió la cuenta de la vieja y tuve que aprender el Plan General de Contabilidad. Lo que más me ha costado en mi vida, por lo dicho, por mi nulidad para el uno, dos y tres, amén de que soy disléxica y lo mismo da poner 34 que 43. Que no nací para el arte de aritmética, que me agobiaba mi situación que, en mi vorágine personal, hacía tiempo que no escribía novelas ni poesía ni diarios íntimos.

El caso es que lo de Plan General de Contabilidad hubiera podido ser un hecho que marcara mi existencia, que es de lo que se me ha pedido que escriba, y que de mujer letras y ama de casa me hubiera pasado a ser mujer de números y ama de casa para siempre, y quizá hubiera conseguido superar ni inoperancia, pero no, no, que nunca había dejado de leer, que había mantenido vivo mi virus privado de la lectura. Y fue que un día, un buen día leyendo la novela Mazurca para dos muertos de Camilo José Cela, que no me gustó nada -ya perdonará quién me tenga que perdonar- me dije: "Si publican esto, mal ha de ser que me ponga yo a escribir una novela y no me la editen" y, lo que son las cosas, fue mi salvación, digamos, pues los números dejaron de preocuparme y mi pensamiento se fue alejando de ellos paulatinamente, en razón de que mi sesera se fue llenando de personajes de ficción, de gentes que iban y venían, que hacían y deshacían, que nacían y morían a mi antojo hasta llegar a ocuparme casi todo mi tiempo y alejarme de la realidad cotidiana.

Así las cosas, con un propósito en mente, me puse a escribir con disciplina, con ánimo de publicar aunque, he de decir que tardaron nueve años en editarme y a Cela le concedieron el premio Nobel pocos años después. Pero eso, que mi vuelta se la debo a Cela. ■

Ángeles de Irisarri

Orienta: nuevo concepto y nueva sede



■ Javier Lozano y Rosa Goyanes, de Viajes Orienta.

Orienta inicia una nueva etapa de desarrollo. La agencia, que hace más de diez años introdujo en Aragón una nueva forma de acercarse al mundo de los viajes y el turismo, avanza hacia la especialización en la organización de eventos y congresos y grandes viajes. En esta ocasión ha presentado un nuevo concepto de turismo MICE (Meetings, Incentives, Congress and Events), una oferta integral en estos servicios a las empresas arago-

neas así como a las de fuera de la Comunidad que quieran visitar Aragón. Con estos cambios, Orienta pone mayor énfasis en el desarrollo de este área de negocio, que tal y como apuntan las tendencias, marcará el futuro del turismo. El concepto de viaje y de organización de eventos queda superado por un concepto de lifestyle en el que cultura, viajes y empresa se unen y adquieren una nueva dimensión. Los fundadores de la empresa, Javier Lozano y Rosa Goyanes, han indicado su voluntad de conseguir una relación aún más íntima con sus clientes, de total confianza, “que cada uno de ellos se sienta como miembro de un club que le ofrece soluciones a sus necesidades”.

Esta renovación viene de la mano de un cambio de sede. De acuerdo a la nueva estrategia, Orienta ha abandonado su local comercial para trasladarse a una oficina más funcional y acorde al gusto de sus clientes en Sanclemente 18, en la que se mantiene el Espacio Orienta, un punto de encuentro con clientes y amigos, en el que en un ambiente lounge se unen arte, viajes y música.



El Rincón de Barrachina: paraíso natural para actividades



En estas mismas páginas de PANORAMA hemos seguido en varias ocasiones las competiciones automovilísticas de los hermanos Grasa, que cada poco tiempo nos sorprenden con algún proyecto vinculado con actividades de aventura. Hoy tenemos que traer a PANORAMA una brillante iniciativa. Se trata de la puesta en marcha, junto a dos amigos vinculados también al 4x4, de un precioso hotel rural situado a 2

kilómetros de la población de Barrachina, un excepcional espacio en la Comarca del Jiloca, surcado por el río Pancrudo. Este paraíso natural es escogido por muchos aragoneses y levantinos por su excepcional oferta de escenario de excursiones.

El hotel tiene 12 habitaciones dobles más 2 habitaciones con literas para niños con 14 camas y cuenta con bar y restaurante propios. Estará dedicado a actividades de aventura, ya sea con vehículos 4x4, bicicletas, etc. En estas actividades se mezclan el disfrute de la naturaleza con visitas turísticas por la zona, que tiene unas personalísimas manifestaciones culturales.



de aventura

DKV Seguros ha sido reconocida con el Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas que promueve el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón en su edición del año 2010. El jurado ha valorado el compromiso de la compañía -que ya fue finalista en la primera edición del premio en 2004- con los criterios de la responsabilidad social, que ha seguido impulsando y ha logrado extender a todo su grupo empresarial.

El acto de entrega del galardón contó con la presencia de José Ángel Biel, Vicepresidente del Gobierno de Aragón y Arturo Aliaga, Consejero de Industria, Comercio y Turismo. Por parte de DKV Seguros asistieron Josep Santacreu, Consejero Delegado del Grupo DKV; José Luis Montañés, Director Territorial de Aragón-La Rioja; y Jorge Díez-Ticio, Director de RRHH.

En el discurso de agradecimiento, Josep Santacreu destacó que "para la compañía, la responsabilidad empresarial es un eje estratégico y creemos firmemente que es posible conjugar el desarrollo económico con el crecimiento sostenible".

El Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas tiene carácter honorífico y pretende distinguir a las empresas que han demostrado en su gestión preocupación por la adquisición y puesta en marcha de compromisos de la responsabilidad social.

DKV Seguros Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas 2010



Entrega a DKV Seguros del Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas 2010.



...La Primavera que la sangre altera...



Dr. Abel Gago

www.puntovital.com - zaragoza@puntovital.com

Comentábamos la Concha (mi parienta) y yo (Mariano) que esto está de asustar... y encima ahora llega la primavera (que la sangre altera).

La verdad es que no ganamos para sustos, **así de cerca** seguimos con una crisis que no solo no mejora, sino que resulta una losa que pesa como un tranvía.

De cerca nos toca también lo de Libia (es un caso, hace 4 días al Gadafi ese le dábamos abrazos y poníamos el cazo para que nos pagara las armas que le vendíamos) y ahora ponemos el grito en el cielo y estamos rodeados de aviones que se mueven alrededor de nuestra base (perdón, de nuestro aeropuerto) y entre lo que llevan y el ruido que hacen, los chicos ya tienen disculpa para descenderse y estudiar lo justo.

De más cerca "entodavía" a un primo de mi parienta (la Concha) le han cogido sus ahorros de toda la vida... hay que ver, uno ya no se puede ni fiar de la vilipendiada familia de las abejas, más conocida por la Nueva RUINA.SA.

A mi sobrino (el Genarín) que trabajaba para RUINA.SA lleva 3 meses sin cobrar, 1 sin trabajar y un futuro realmente negro. Además el equipo de sus amores, "el Rayo Vallecano", que no puede ni pagar la lavandería... (¿Qué hará los domingos?)

De cerquísima y siguiendo el desbarajuste nacional, entre que si se va el ZP, que si Botín le dice "no te vayas todavía, no te vayas por favor que esta es la guitarra mía, y tal y tal",

que si el Rubalcaba se queda y la Chacón "que pa luego", ...que tenemos (la Concha y yo) un lío que nos vamos a tener que hacer un esquema.

Y lo peor de todo y que nos tiene de los nervios, el trío estelar de Japón: El terremoto, el tsunami y lo de la nuclear...

Y esto (lo de la nuclear) de verdad que no es una broma, los simpáticos y pacientes nipones están expuestos a una dosis de radioactividad que seguro que en algún grado les afectará.

- **A dosis altas** pueden morir en días, principalmente como consecuencia de alteraciones del sistema inmunológico, hematológico y digestivo.
- **A dosis bajas** dependen de la dosis, el tiempo que se espongan los problemas son a medio y largo plazo y la patología se deriva principalmente de alteraciones genéticas y de tipo canceroso.

Tras este "**sin vivir**" **hemos reflexionado** la Concha (mi parienta) y yo (el Mariano) y evitar "una primaveritas" (con alteración del cuerpo y del alma). Nos hemos hecho 5 propuestas:

No pegarnos (mucho) contra el mundo ...La Primavera que la sangre altera...



- 1 ni uno contra el otro, ni la Concha contra su hermana, ni yo contra el ñapas, ni los dos contra nuestros hijos, ni contra las letras devueltas, ni contra el IPC, ni contra la subida de la luz, ni contra la bajada (de otras cosas...)... ni, ni, ni...
- 2 Pensar y pasear (los días son más soleados y más largos).
- 3 Quitarnos los kilos que nos quedan desde Navidad (comeremos mejor y nos moveremos más).
- 4 Desempolvar el manual de la autoestima (ayudarnos a nosotros mismos ayudando a los demás).
- 5 Ponernos guapísimos o sentirnos como si lo estuviéramos (cabeza alta, hombros erguidos, piernas sueltas, tibiamente morenos, con ánimo sosegado, sin prisas y con amor).



Consultas sobre

La intervención pericial en caso de siniestro



Muchas de las peticiones que hemos recibido en nuestro buzón de consultas se refieren a la intervención pericial con ocasión de un siniestro. En el siguiente informe, el Ingeniero Técnico Industrial, Fernando Pérez trata de clarificar algunos conceptos y concienciar sobre la importancia de un correcto análisis del riesgo previo a la contratación de la Póliza y definir el papel del perito tasador de seguros en un supuesto concreto: la Pérdida de Beneficios.

La ocurrencia de un siniestro en una empresa puede originar daños materiales con afección de la actividad de negocio, y así producirse una pérdida de explotación, o como comúnmente se le conoce, una pérdida de beneficios.

Para ello, y en el marco del artículo 63 de la Ley de Contrato de Seguros que establece: "... indemnizar al Asegurado la pérdida de rendimiento económico que hubiera podido alcanzar de no haberse producido el siniestro", existen en el mercado Pólizas con la posibilidad de contratar la cobertura de Pérdida de Beneficios, cuyo objeto es tratar de asegurar los resultados económicos anuales de la empresa, es decir, que el siniestro no afecte al beneficio esperado.

Es importante entender que esta cobertura, no garantiza la Pérdida de Producción o Pérdida de Ventas que se pueda dar en un siniestro, sino que garantiza resultados económicos, y en concreto, se garantiza la pérdida efectiva de margen bruto o de los gastos permanentes, según la modalidad pactada, debida a la disminución del volumen de negocio y/o el aumento de los costes de explotación causados por una interrupción temporal, total o parcial de la actividad de la empresa asegurada, a consecuencia de un siniestro de daños materiales ocurrido en los locales designados en la Póliza.

Dicha pérdida de explotación, atendiendo a la Póliza y a las opciones ofrecidas, puede ser derivada de un incendio, rayo o explosión, un siniestro amparado por el Consorcio de Compensación de Seguros, una avería o rotura de maquinaria, por daños producidos por la electricidad en equipos electrónicos, por siniestros en los locales de clientes o proveedores, por falta de suministro, etc.

Para que cuando ocurra el siniestro, la Póliza actúe de forma eficiente y satisfactoria, es fundamental cuando se contrata la Póliza efectuar un detallado análisis del riesgo.

Normalmente, todos los problemas que surgen en las peritaciones de Pérdida de Beneficios son debidos a que la

Póliza no se ajusta al riesgo siniestrado, o hay infraseguro, o el periodo máximo de indemnización es insuficiente, o bien falta la cláusula departamental, etc.



Papel del perito tasador

El perito, ya en su primera visita, debe documentarse sobre el alcance de los daños materiales y de las pérdidas de explotación, sobre el sistema de producción del asegurado (bajo pedido o contra stock), sobre el nivel de producción al que están trabajando (100%, 70%, un turno, dos turnos, etc.), sobre el nivel de stocks de productos terminados (mayor o menor que el stock de seguridad), sobre el volumen de ventas en relación al volumen de producción, etc., de manera que se pueda conocer si hay que enfocar el siniestro únicamente vía extracostes, o habrá también pérdida de ventas.

Además de evaluar, en base al Condicionado de la Póliza, las pérdidas de explotación generadas por el siniestro, la

CONTINUA

misión fundamental del perito especialista en pérdida de beneficios es ayudar al Asegurado a minimizar la misma.

Para ello, el perito debe controlar, coordinar y conseguir que todos los departamentos de la empresa asegurada colaboren en la disminución de las pérdidas y que se normalicen la producción y las ventas cuanto antes.

Así, con los Departamentos de Compras y Comercial, deberá analizar las consecuencias del siniestro en lo referente a proveedores y clientes, para tratar de posponer pedidos y evitar perder contratos de ventas.

Con los Departamentos Técnico y de Mantenimiento, deberá analizar todas las posibilidades para reconstruir o reparar cuanto antes los edificios, maquinaria e instalaciones afectadas, para lo que contactará con urgencia con constructores y proveedores de instalaciones y maquinaria a los que podrá ofrecer un pago adicional para tratar de disminuir los plazos de entrega.

Con el Departamento de Producción, deberá estudiar la posibilidad de fabricar en instalaciones provisionales o en otras plantas del Asegurado, o hacer operaciones de “maquila”, o bien, más importante todavía, analizar la posibilidad de recuperar posteriormente, una vez reparados los daños, la producción perdida, durante los fines de semana, montando turnos por la tarde o la noche, etc.

En esto último, dado que afecta a la plantilla, deberá intervenir también el Departamento de Personal, e incluso el Comité de Empresa, con los que estudiará la conveniencia de hacer un expediente de regulación de empleo, hacer horas extraordinarias, etc.

Con el Departamento Administrativo y Financiero, deberá instituir un sistema de control de los gastos que el siniestro esté originando, para lo cual es recomendable que se facilite un número de cuenta específico para el siniestro.

Asimismo, analizará la situación financiera de la empresa para estudiar la posibilidad de que, por falta de liquidez, no se puedan tomar medidas tendentes a minimizar las pérdidas.

Muchas veces, el facilitar un “pago a cuenta” al Asegurado ayuda a disminuir la pérdida de beneficios, además de que contribuye a tranquilizar a los diferentes proveedores de equipos y servicios, en el sentido de que no habrá problemas de cobro, pues existe una cobertura de pérdidas de explotación.

El proceso de intentar minimizar las pérdidas es tan importante o más que el de evaluar las mismas.

Por ello, es indiscutible que un análisis del riesgo exhaustivo previo a la contratación de la póliza, unido a la intervención de un perito tasador de seguros con experiencia en siniestros de pérdida de explotación o beneficios redundará sin duda en una resolución favorable del siniestro y en la satisfacción de todas las partes implicadas en el siniestro. ■

Fernando Pérez

Fernando Pérez es Director de Aragón, La Rioja y Navarra del Gabinete Pericial RTS. Ingeniero Técnico Industrial, Perito Tasador de Seguro, con una amplia y dilatada experiencia en el ajuste de daños y pérdidas de beneficio, habiendo intervenido en los siniestros de mayor repercusión económica ocurridos en Aragón en los últimos años.



Close Brothers, en colaboración con **Kalibo**, financia las primas de seguro a empresarios y autónomos



En momentos como los actuales, la Financiación de las primas se convierte en una alternativa ideal para que las empresas o autónomos puedan conservar el capital circulante para otros gastos.



Le tramitaremos la solicitud de crédito y le indicaremos diferentes opciones para el pago de sus primas de seguro.

Ante la renovación le pediremos que renueve su póliza con suficiente antelación y no tendrá que firmar ningún otro documento. ■

Beneficios para empresas y autónomos

¿En qué consiste la financiación a plazos?

La Financiación a plazos es un sencillo método para pagar seguros. Se trata de un préstamo que le permite pagar sus seguros mes a mes.

A partir de 750 de importe anual en primas, puede solicitar el préstamo con un competitivo tipo de interés. Podrá abonarlo a través de cómodas cuotas, lo que le permitirá administrar su dinero de forma más fácil.

Además, le permite combinar múltiples pólizas con un único pago mensual, y las renovaciones o ajustes de dichas pólizas antes de su terminación, sin necesidad de repetir todo el papeleo.

El funcionamiento

Como un producto asegurador, el préstamo se lo tramitamos con la Aseguradora y se amortiza a través de un plan de pago a plazos mediante domiciliación bancaria.

1. Tendrá acceso a una línea de crédito adicional.
2. Puede combinar varias pólizas en un sencillo pago mensual que desahogará sus finanzas.
3. Podrá utilizar su dinero para conseguir el rendimiento de inversión que su empresa se haya fijado como objetivo, algo que casi con seguridad superará el coste del préstamo.
4. Dispondrá de la capacidad de añadir nuevas pólizas y adquirir más préstamos en cualquier momento.
5. Los seguros pueden considerarse como un gasto mensual a efectos fiscales.
6. Existe un tipo de interés fijo sobre el coste de la financiación.
7. Ahorrará tiempo ya que puede organizar su seguro y cómo pagarlo.

■ Más información en el 976 210 710 o en consultas.panorama@kalibo.com

Soluciones aseguradoras

Pioneros en soluciones integrales para las empresas

Hace casi dos décadas que KALIBO dio un paso trascendental, rompiendo los modelos tradicionales aseguradores en el mundo de la empresa y poniendo a disposición de los empresarios soluciones aseguradoras integrales y novedosas. Creó entonces, y mantiene ahora, un departamento específico destinado a la gestión de seguros especializados y pensados para el mundo de la empresa y para los profesionales de actividades emergentes como la informática y las nuevas tecnologías.



■ Luis, Federico, Nieves, Elena, Óscar y Javier forman el Departamento de Empresas de KALIBO.

Desde la creación de KALIBO hace ya 25 años, el seguro de empresa ha captado una gran parte de su labor de investigación e innovación. Pero ha sido en la última década cuando ha decidido dar un salto adelante, diseñando y colocando en el mercado un seguro de empresa integral y moderno, capaz de competir sin complejos frente a los grandes brokers internacionales.

A partir de ese momento, se creó un departamento específico capaz de gestionar este tipo de seguros de forma integral a través de un área comercial que no deje nunca de lado el punto de vista técnico, unos suscriptores rigurosos a la par que flexibles, y un profesional y experimentado servicio de siniestros.

“Los primeros pasos de esta solución aseguradora fueron laboriosos –afirma Miguel de las Morenas, Director Gene-

ral de Kalibo-. Probablemente, era la primera vez que se creaba en nuestro ámbito geográfico un departamento especializado de esta índole, fuera de los criterios existentes en ese momento”.

Productos novedosos

Uno de los primeros objetivos de KALIBO fue la búsqueda de productos novedosos o de ofertas de seguro distintas de las que podían obtenerse a través de las compañías generalistas.

Uno de estos productos fue el ahora bien conocido Seguro de Responsabilidad Civil para Administradores y Directivos. Cuando en 2005 KALIBO inició su comercialización se trataba de un tipo de seguro desconocido para una buena parte del empresariado zaragozano y español.

“Su aparición en el mercado se producía en un escenario económico de notable optimismo económico –explica Miguel de las Morenas- y, en muchos casos, cuando los altos cargos de las sociedades o de otras entidades mercantiles no eran conscientes de las responsabilidades patrimoniales que podían llegar a tener que asumir. En aquellos momentos, nuestro papel era mucho más didáctico que económico y podemos afirmar, sin equivocarnos demasiado, que fuimos los introductores de esa modalidad de seguro en nuestra zona”.

En 2005, Kalibo introdujo productos novedosos como el Seguro de Responsabilidad Civil para Administradores y Directivos y distintos productos para actividades profesionales emergentes

Aunque sólo han transcurrido seis años, la situación económica ha cambiado radicalmente y existen nuevas exigencias que cubrir con el seguro. Lo que antes se veía como un seguro accesorio (casi un artículo de lujo) se ha convertido en una necesidad, en un seguro de primera línea. KALIBO estima que el hecho de haber estado ahí desde el primer momento le otorga una posición privilegiada en cuanto a la experiencia en estos seguros y el conocimiento para poder buscar soluciones a medida para caso específico.

La Responsabilidad Civil Profesional fue otro de las ramas en las que el nuevo departamento de KALIBO comenzó a moverse. “A través de la observación y del estudio de las actividades económicas pujantes –afirma Oscar Sanz, Director del Departamento de Empresas- pudimos comprobar que existía una verdadera necesidad de ofrecer soluciones a los riesgos emergentes surgidos de nuevas actividades profesionales. Se trataba de riesgos invisibles para las aseguradoras generalistas (que huyen de todo aquello que no suponga una masa de posibles compradores sumamente apetitiva) y que, sin embargo, estaban ahí, esperando que alguien atendiese sus demandas”.



La falta de una oferta especializada fuera de las grandes capitales obligó a los responsables de KALIBO a superar las posibilidades del mercado regional y acudir allí dónde hubiese alguien dispuesto a respaldar sus propuestas y a dar soluciones a sus retos. Los primeros contactos en ese sentido fueron sorprendentes: los suscriptores especialistas de aseguradoras internacionales (y prácticamente desconocidas en nuestra ciudad) se asombraban cuando unos corredores de Zaragoza llamaban a su puerta y les planteaban determinados negocios y propuestas, hasta ese momento inéditos.

Profesiones emergentes

Entonces, KALIBO demostró sobradamente a quienes confiaron en sus propuestas aseguradoras que estábamos dispuestos a abrir una brecha en estos nichos de mercado que se consideraba reservada a brokers internacionales.



Kalibo Correduría nuevas soluciones aseguradoras

- Transformamos su póliza tradicional en un Todo Riesgo con franquicias desde 100 euros.
- Condiciones de coberturas privilegiadas en el mercado.
- Acceso a Compañías Aseguradoras especializadas y líderes en función del área a cotizar.
- Inmediatez de respuesta en la cotización.
- Primas altamente competitivas.

“Tuvimos éxito especialmente en el aseguramiento de las empresas vinculadas al mundo de la informática y las nuevas tecnologías- afirma Fernando Baquero, responsable del Departamento de Marketing- y hoy nos hemos convertido en una correduría de referencia a nivel nacional y nos ha permitido, desde luego, mantenernos al lado de uno de los sectores más pujantes de nuestra economía”.

En un breve espacio de tiempo, Kalibo ha ido tejiendo una pequeña red de alianzas con otros brokers para prestar cobertura a determinados riesgos

La gestión de esta correduría se destacó desde entonces en la búsqueda de soluciones para profesiones emergentes de muy distinta índole. “Nos gustan los nuevos retos –apunta Oscar Sanz- y ser capaces de llegar siempre un poquito más allá. No nos conformamos con que una solución general sirva para un problema particular: estamos convencidos de que los riesgos nuevos precisan de soluciones nuevas”.

También en esto, la situación ha cambiado notablemente en estos seis años. Hoy son las compañías especialistas las que llaman a la puerta de Kalibo para ofrecer sus soluciones o para solicitar su colaboración en proyectos futuros. En muchos casos, Kalibo ha abierto las puertas a esas

compañías en nuestra zona, lo que ha permitido que otras corredurías tuviesen acceso a las mismas.

“En otras ocasiones –comenta Oscar Sanz- hemos tenido que afrontar retos más difíciles. Eso nos ocurrió en su día con un sector tan estratégico en la economía aragonesa como el de la industria agrícola forrajera. Hace ya unos años las aseguradoras tradicionales cerraron sus puertas a cal y canto a una industria en la que Aragón es líder mundial como consecuencia de un duro período de siniestralidad difícil de afrontar. Ante un problema tan cercano tuvimos nuevamente que superar fronteras y hallar soluciones en mercados foráneos. Así empezó nuestra vinculación con los mercados reaseguradores encajando la colocación de estos riesgos complicados en Londres (buscando los interlocutores más adecuados a cada caso, trasladándonos a la sede de Lloyd’s cuando se hizo necesario) o, más recientemente, en Alemania”.

Esta labor de investigación y desarrollo de nuevas soluciones aseguradoras no ha concluido con su salida al mercado, sino que KALIBO las ha puesto a disposición de otros mediadores con buena disposición a colaborar con esta correduría. “Así- han manifestado estas mismas fuentes- en un breve espacio de tiempo, hemos ido tejiendo una pequeña red de alianzas con otros brokers para el aseguramiento de determinados riesgos y hemos dado soporte técnico y en infraestructuras a otros mediadores que lo han precisado”. ■

Resposta Profesional

900 10 10 10

Un único número para todas las necesidades de su negocio:

Para realizar todas sus consultas, notificar averías o solicitar asistencia técnica.
Todo Movistar, con una única llamada.

Fijo Móvil Internet Informática

900 10 10 10
Tienda Movistar
www.movistar.es

movistar
Compartida, la vida es más.

Cómo se hace y mantiene un “seguro a medida”

El último reto de KALIBO ha sido dotarse de una plataforma tecnológica avanzada que le permite ofertar condiciones de seguro prácticamente en línea (o en plazo máximo de 24/48 horas cuando ello no sea posible), en unas condiciones de cobertura privilegiadas y con primas altamente competitivas. “Ya no nos conformamos con acudir a las fuentes tradicionales para conseguir ofertas de seguro. Lo que ahora pretendemos es tener la capacidad de poder ofrecer la solución por nuestros propios medios, hacerlo de una forma diferenciada y con un tiempo de respuesta que roce la inmediatez”, afirma Oscar Sanz, responsable del Departamento de Empresas.



¿Cuál es su objetivo con este seguro?

- Llevar a la pequeña y mediana empresa, al profesional pequeño o no tan pequeño una gama de servicios que hasta no hace mucho estaban reservados a las grandes empresas. Al final, lo que tratamos de conseguir es que el directivo de una pequeña empresa familiar se sienta tan arropado y protegido como el consejero delegado de una de las grandes corporaciones de nuestro país.

¿En qué principios se basa la gestión integral del seguro de empresas?

- Antes de la contratación, procedemos a una identificación de las necesidades de aseguramiento de cada cliente potencial en función de su actividad, de los riesgos que pueda generar la misma y del posible impacto económico que pudieran llegar a tener eventuales siniestros. Un buen aseguramiento requiere de un conocimiento mutuo previo que nos permita conocer por dentro el riesgo a asegurar e iniciar una relación de confianza y de cierta complicidad que facilite cualquier

gestión futura. En ese momento estudiamos las posibilidades de aseguramiento en función de los productos ofertados en el mercado en cada momento. Lamentablemente, el mercado asegurador es limitado. Vender posibilidades inexistentes es hacerle un flaco favor al asegurado. Una buena gestión requiere no sólo conocer lo que el cliente necesita sino tener la suficiente visión como para prever la capacidad que va a tener el mercado para ofrecer soluciones.

¿Qué ventajas depara esta prospección del mercado nacional e internacional?

- Fundamentalmente, nos permite ofrecer los productos más actualizados y las coberturas más novedosas. El mercado asegurador está vivo. Los productos evolucionan y se quedan obsoletos a velocidades de vértigo. Las soluciones no perduran en el tiempo. Una vez que conocemos esos productos, procedemos a la adaptación de los seleccionados a las características específicas del cliente, superando la estandarización y la uniformidad, buscando el producto personalizado, el “traje a medida”. La inercia de las aseguradoras las lleva a intentar colocar sus productos con los menores cambios posibles. Por el contrario, nuestra obligación es vencer esa resistencia y conseguir contratos de seguro que se ajusten a cada particularidad.

¿Cómo se consigue ese ajuste entre productos en el mercado y necesidades específicas de cada cliente?

- Con una comunicación abierta y transparente con el cliente durante toda la fase de oferta y suscripción. Ello supone alcanzar conformidad en los criterios de evaluación y gestión de riesgos y acuerdos en los objetivos a alcanzar. Los posibles “puntos negros” deben aflorar en esta fase, cuando existe la opción de superarlos (no esperar al momento del siniestro). Es el momento en el que se realiza una revisión de cada uno de los capitales que deban ser objeto de aseguramiento. También se adecúan los límites de responsabilidad civil de acuerdo con los riesgos que supone cada actividad empresarial o a las garantías que, en su caso, deba prestar.

Quedarnos cortos en el aseguramiento, cuando eso es evitable, es una más que probable fuente de conflictos futuros: el infraseguro, la insuficiencia de indemnizaciones, generan descontento, frustración y desde luego, perjuicio económico. Tampoco es aconsejable “matar moscas a cañonazos”. El objetivo debe ser, sin duda, el marco de aseguramiento idóneo para cada caso.

El día después

¿Cuáles son sus principios en el día después de la contratación del seguro?

- Tras la contratación del seguro, nos gusta mantener un contacto vivo con el cliente, nos gusta “vernos las caras”, y eso también se traduce en una serie de principios de actuación.

¿Por ejemplo?

- Mantener una fluida comunicación en relación a todas las incidencias que se produzcan durante la vida del seguro a través de un único interlocutor, con independencia de que se haya optado por suscribir contratos con una o con varias aseguradoras. Somos corredores de seguros y nos gusta serlo. Ello implica que tenemos y defendemos nuestra independencia frente a cualquier aseguradora. Pero además somos nuestro propio centro de decisión: no dependemos de ningún broker internacional ni nuestras actuaciones están mediatizadas por ningún interés externo. Nuestro objetivo prioritario es la defensa del cliente y queremos que cada asegurado sienta esa protección de la forma más cercana.

Debe de reconocer que la documentación del seguro no es de fácil comprensión para el titular de una póliza, sino que requiere un asesoramiento próximo.

- Intentamos que los numerosos documentos que genera una relación aseguradora puedan ser examinados por profesionales con criterio antes de su entrega al cliente. Este soporte documental es clave en eventuales hechos futuros que puedan activar el contrato de seguro y, en consecuencia, resulta de suma importancia que se emitan sin errores y atendiendo a la voluntad de quién solicitó el aseguramiento.

Ya está suscrito el seguro. ¿Cómo se puede llevar a cabo el seguimiento y control de los siniestros que puedan afectar al cliente?

- El asegurado requiere agilidad en la gestión y el cumplimiento de las garantías establecidas en el contrato del seguro, la correcta indemnización al asegurado o, en su caso, de aquellos posibles perjudicados en garantías de Responsabilidad Civil. El departamento de siniestros de KALIBO es una de “las joyas de la corona” de nuestra correduría. Se trata de un área formada por auténticos especialistas en la gestión y tratamiento de siniestros cuya misión es velar por los intereses del asegurado e incluso suplir o completar la actividad de las compañías cuando estas no alcanzan las expectativas deseadas.

Vamos a una hipotética situación en la que el asegurado requiere asesoramiento jurídico. ¿Cómo lo resuelven ustedes?

- Prestamos un asesoramiento adicional al que tradicionalmente prestan las aseguradoras, tanto en caso de siniestro como ante cualquier otra eventualidad que afecte a los contratos de seguro. Este servicio se presta a través de la Asesoría Jurídica de KALIBO y se pone al servicio de aquellos clientes que la puedan precisar. También prestamos asesoramiento por parte de Gabinetes de Ingeniería con los que KALIBO mantiene acuerdos de colaboración en cuestiones de peritaciones, verificaciones u otras necesidades que pudieran surgir.

En algunas ocasiones, los seguros vencen sin que el suscriptor se entere con suficiente antelación...

- Anualmente, y con la suficiente antelación frente al vencimiento, se deben revisar con el cliente los capitales y garantías contratadas en cada póliza, así como sus bases de cotización. La comunicación constante y fluida con el cliente es esencial para el buen funcionamiento de la relación aseguradora. Mantenemos reuniones periódicas con los clientes para ir analizando la situación de la cuenta: cambios, nuevas necesidades, situación de los siniestros. Como mínimo hay que mantener una reunión anual con el cliente y ampliarla con todas aquellas que exija el transcurso de los acontecimientos.

¿Frente a incidencias inesperadas?

- La correduría debe velar por la continuidad de las coberturas de seguro, anticipándose a cualquier incidencia que pueda afectar a la vigencia de los contratos y, en su caso, buscando alternativas en el mercado. ■



Oscar-Rubén Sanz Martínez

Es Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Barcelona, con Post-Grado en

Práctica Jurídica por la Universidad de Zaragoza y Mediator de Seguros Titulado.

Su vinculación al mundo del seguro data de 1990, desempeñando hasta 1999 su labor como Director de Siniestros en la Dirección Territorial para Aragón, La Rioja y Navarra de Winterthur Seguros.

Desde entonces y hasta el 2004 en la Dirección para España de Winterthur Seguros ocupando entre otros puestos el de Director de Departamento de Defensa Jurídica y Responsable del Área de Convenios.

Desde 2005 es Director del Departamento de Empresas de Kalibo Correduría de Seguros.

Departamento de Siniestros, excelencia en la post-venta

“Más importante que una buena venta, lo que solicitan y valoran nuestros clientes es un excelente servicio en caso de siniestro. Por eso, desde el comienzo de su andadura, este objetivo ha sido el punto de distinción de Kalibo Correduría y la meta que se fijó en su actividad, prestando al cliente el servicio que aportan los profesionales de la Correduría complementando el que dan las aseguradoras” afirma José Ramón Porroche, Responsable del Departamento de Siniestros de Kalibo.

¿En qué consisten estos servicios al cliente?

- Comenzamos por evitarle los trámites desde el origen del siniestro y gestionamos directamente con las aseguradoras la apertura y trámite de expedientes. Coordinamos el envío de gremios y/o peritos, realizamos seguimiento para que se vayan cumpliendo plazos y finalizando correctamente trabajos, que el cliente recobre indemnizaciones de siniestros causados por terceros, etc.



¿Qué es lo que espera un cliente de una correduría de seguros?

- Que se apliquen correctamente las condiciones que han sido pactadas en el contrato de seguro velando al máximo por los intereses del cliente para que no tenga ninguna merma en sus prestaciones. Nuestro máximo interés es que el cliente sienta que nunca está solo cuando nos necesita.

Nuestro punto de distinción y nuestra ambición es dar al cliente lo que necesita, complementando el servicio que no prestan las aseguradoras

¿También desde la perspectiva de las relaciones personales?

- El cliente agradece un trato personalizado. Quiere conocer a la persona que se ocupa de su caso, tener acceso a comentarle sus inquietudes y encontrar una respuesta satisfactoria. La percepción de la satisfacción de nuestros clientes nos demuestra que somos un departamento útil y no de puro trámite. Ante la mayor cesión de gestión por parte de las aseguradoras hacia las corredurías estamos asumiendo con profesionalidad nuestro papel.

Eso requiere ciertas aptitudes en sus recursos humanos

- Ciertamente para ello contamos con un equipo de 5 personas altamente cualificado, con amplia experiencia conocedor de los problemas del cliente, y de las soluciones que podemos aportar. ■



■ José Ramón, Sonia, Nieves, Pilar y Natalia equipo del Departamento de Siniestros de KALIBO.

¿Además de estos servicios de control de los seguros prestan otra clase de servicios?

- Por supuesto. No nos limitamos al mero envío de documentación y esperar resultados, sino que realizamos todo tipo de gestiones que, estando relacionadas con siniestros, no realizan las aseguradoras. Nosotros hacemos consultas telefónicas con organismos oficiales, implicados en accidentes, causantes, etc. facilitando información a las aseguradoras y consiguiendo una resolución más rápida para el cliente.

Dr. Luís Javier López del Val,

especialista en Meteopatías

“Todos los hombres están influenciados por los fenómenos meteorológicos, aunque sólo una tercera parte acusa alteraciones”

El Dr. Luís Javier López del Val es Neurólogo pero me permite que le llame el médico de los barruntos. Él afirma solemnemente que “está comprobado que existe una estrecha relación entre el tiempo, el bienestar físico-psíquico y las enfermedades del hombre” reiterando que “muchas alteraciones funcionales están estrechamente ligadas a perturbaciones atmosféricas”.

A estudiar esas relaciones ha dedicado mucho de su labor investigadora y profesional el Dr. López del Val

¿Está muy generalizada la influencia del clima sobre el estado físico de las personas?

- Todos los hombres están influenciados en mayor o menor medida por los estímulos que proceden de los fenómenos meteorológicos, pero parece ser que solamente un tercio de la población es sensible a estos estímulos y acusa alteraciones.

En pleno siglo XXI, ¿es científico reconocer el influjo meteorológico?

- El influjo meteorológico es pues un hecho comprobado y hoy día, escapa ya a una interpretación puramente domestica. Hipócrates ya conocía los efectos de las alteraciones climáticas sobre el organismo humano y así aconsejó: “*Deben considerarse las estaciones del año y los efectos que cada una produce; pues los vientos, el calor y el frío, especialmente los que son comunes a todos los países y los particulares de cada localidad ...*”, posteriormente José de Acosta en 1590 fue el precursor de la patología ambiental con su “*Historia natural y moral de las Indias Occidentales*”. En los últimos años, la bioclimatología ha evolucionado hacia “*biometeorología*” que es una ciencia que se dedica a estudiar los efectos de los cambios meteorológicos sobre el organismo humano.



■ Dr. Luis Javier López del Val.

¿Qué es lo que afecta al hombre, un determinado clima o los cambios meteorológicos?. ¿Qué diferencia hay entre ambos?

- Las meteopatías se deben a los cambios meteorológicos. En cuanto a las diferencias, el “clima” es una sucesión previsible de fenómenos físicos derivados de una localización geográfica amplia. Por contra los “cambios meteorológicos” son fenómenos físicos anárquicos e imprevisibles, o mejor caóticos, pues dependen de variaciones energéticas limitadas tanto en el espacio como en el tiempo.

¿Cómo actúan los fenómenos meteorológicos?

- Los fenómenos meteorológicos se deben a variaciones bruscas de cuatro parámetros básicos: la temperatura, la humedad ambiental, la presión atmosférica y la ionización del ambiente y todos ellos afectan al cuerpo humano de formas diferentes, positivas o negativas.

¿Podemos decir que existen meteopatías?

- Por supuesto que sí. Clásicamente se describen tres: el barrunto meteorológico, la fatiga debida al tiempo y la reacción directa ante las condiciones meteorológicas.

¿Qué es eso del barrunto meteorológico?

- Llamamos a los “atmosféricos” y a los “iones ambientales” que preceden en uno o varios días a la llegada de los frentes meteorológicos. Por atmosféricos se entienden los impulsos electromagnéticos que atraviesan cuales quiera paredes o cuerpos. Los iones del aire son moléculas O_2 o H^+ , de carga negativa o positiva y que pueden penetrar en el organismo. Los iones positivos liberan serotonina, y son responsables de un sín-

drome de irritación y los negativos suelen ser beneficiosos y reparadores.

¿A qué llaman fatiga debida al tiempo?

- Los pacientes meteorolábiles (sensibles a los cambios atmosféricos) reaccionan ante el calor liberando adrenalina y ante el frío produciendo corticoides. La exposición crónica a uno u otro puede determinar la extenuación de las suprarrenales y daños para nuestro organismo.

¿Existen trastornos imputables a las condiciones atmosféricas?

- Sí que existen. Un paciente puede notar uno, dos o tres tipos de trastornos a la vez, incluso antes de la llegada del frente. Por ejemplo, hay un síndrome de irritación que se da por la irrupción de aire cálido que acompaña a los vientos descendentes, que son vientos cálidos.

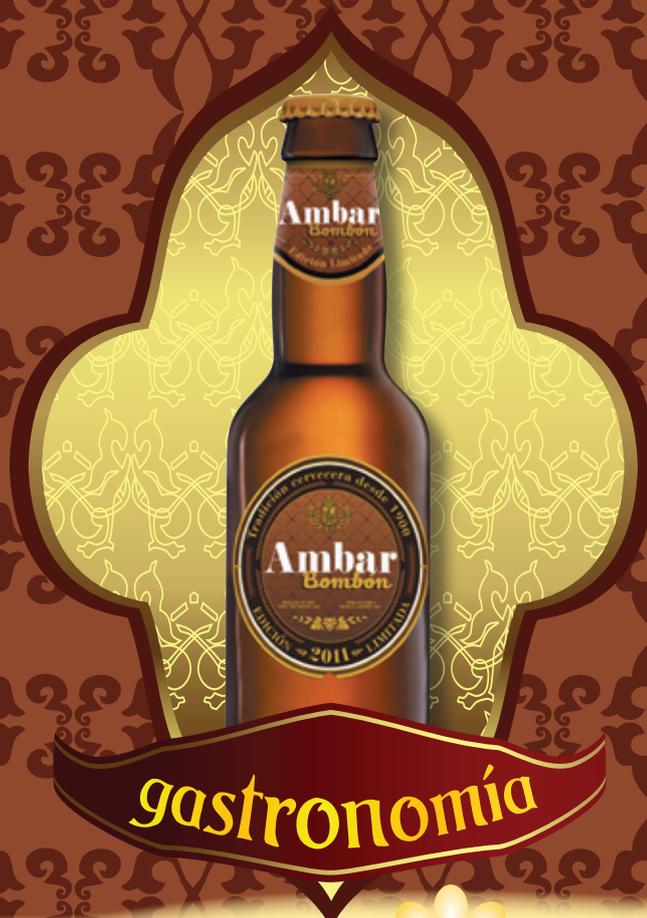
¿A qué se debe el cansancio atribuido al tiempo?

- Resulta de la utilización o participación excesiva de las glándulas suprarrenales ante un determinado cambio atmosférico, y os pongo como ejemplo la llegada de calor: por lo general el aire cálido y seco produce en el organismo una reacción de alarma en la cual la médula suprarrenal incrementa la secreción de adrenalina, con lo cual los vasos dilatados (como reacción primera al calor) vuelven a contraerse, disminuyendo la transpiración, pudiendo producir si persiste el estímulo en el tiempo, un agotamiento y fallo suprarrenal.

“Las variaciones bruscas de temperatura, humedad ambiental, presión atmosférica y la ionización del ambiente afectan al cuerpo humano de formas diferentes, positivas o negativas”

¿Es cierto que la ionización del aire puede generar depresiones?

- Una ionización anómala puede crear depresiones y otras muchas patologías. Los iones pueden ser generados por el roce del viento o por reacciones ionizantes procedentes del sol o de sustancias radioactivas de la corteza o de la atmósfera terrestre. Normalmente, como hemos indicado anteriormente, se generan iones positivos y negativos; pero como la mayor parte de **los contaminantes atmosféricos poseen cargas positivas**, con lo que los iones negativos tienden a neutralizarse. Y recuerdo que son estos **iones negativos los que actúan como estimulantes, (por lo tanto beneficiosos) y los positivos como depresivos** (perjudiciales) y liberan serotonina. Este es el principio por el cual la utilización doméstica de ionizadores u ozonizadores, es beneficiosa para la persona. ■



AMBAR Bombón

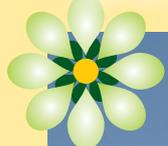
la gran novedad de "Zaragoza Gastronómica"

La Zaragozana, 110 años de historia y vida, sigue innovando para adaptar sus productos a los gustos de los gastronómicos. Para mantenerse en ese puesto de privilegio, con ocasión de la fiesta "Zaragoza Gastronómica", que se ha celebrado en Zaragoza hasta el 3 de abril, su Maestro Cervecerero cocinó una edición limitada de una nueva cerveza **Ámbar Bombón**, con un delicioso toque a chocolate que acompañó en los postres de los 81 restaurantes presentes en el certamen. **Ámbar Bombón** fue la novedad y el máximo atractivo de la semana. Se trata de una cerveza de color caoba, que recuerda las semillas del cacao. En nariz se percibe el aroma de una porción de chocolate recién partida, con reminiscencias a regaliz. Debe tomarse en torno a los 8° C. ■

escapada



Despertar de la primavera zaragozana



La primavera ya ha despertado en la ciudad de Zaragoza, una de las ciudades españolas con más metros cuadrados de zonas verdes por habitante. Es el momento en el que el viajero y el ciudadano dediquen su tiempo a "patear" los lugares históricos, huellas milenarias de cuatro culturas, a los que ahora se han unido los iconos arquitectónicos y los desarrollos urbanísticos, construidos con ocasión de la Exposición Internacional de 2008.

Hay una versión desconocida para viajeros y zaragozanos: el turismo de naturaleza. Esta ciudad se encuentra en la confluencia de tres ríos: Ebro, Gállego y Huerva, con lo que ellos aporta a la biodiversidad. La ribera de los ríos dibuja trazados verdes en un paisaje estepario. El paisaje se plasma en galachos y cortados pero también en balsas, huertas y parques urbanos.

Entre los importantes cambios urbanísticos que se hicieron para albergar la Exposición Internacional de 2008, quizás el más importante fue la recuperación del río Ebro como arteria principal de la ciudad. Para ello, se poblaron sus riberas de importantes obras de arte. Casi una veintena de intervenciones artísticas han incrementado el patrimonio escultórico de la ciudad. Todas ellas pueden visitarse en un recorrido pausado y luminoso por las márgenes del río, donde se han instalado restaurantes, kioscos y embarcaderos.

Recomendaría a los zaragozanos y viajeros que visitasen los galachos del Ebro. Se llaman así a los meandros abandonados por el curso del río y que fueron no hace muchos años su cauce. Son humedales que se han convertido en verdaderos refugios de aves. Los más importantes son los galachos de Juslibol, la Alfranca o el Burgo de Ebro. Ocupan un total de 800 hectáreas de agua, matorrales, sotos y carrizales, donde se cobijan patos, garzas, galápagos y nutrias.



vinoteca

La quinta generación "SOLAR DE URBEZO" PRESENTÓ SUS VINOS 2010



Los vinos de la vendimia 2010 de "Solar de Urbezo", ya están en el mercado. La bodega de la familia Gracia, en Cariñena, ha conseguido culminar con esta generación su consolidación como un referente de esta denominación de origen, presentando el Urbezo Garnacha 2010 de viñedos de 40 y 65 años de edad y con tres meses de barrica, que consiguió una calificación de 88 puntos Robert Parker. Junto con él componen esta añada su monovarietal Urbezo Chardonnay, Urbezo Rosado Merlot y el Viña Urbezo maceración carbónica. Todos ellos son expresión de la experiencia y cuidado que pone la familia Gracia en su elaboración. Hoy trabaja en el viñedo y en la bodega la quinta generación de esta familia dedicada a la viticultura y la enología, que cultivan sus viñedos propios de forma tradicional y ecológica. ■

Pero si los zaragozanos o las personas que nos visitan quieren degustar un turismo de naturaleza en plena ciudad, recomendamos el Camino Natural de La Alfranca, que llega hasta el Centro Internacional del Agua y Medio Ambiente.

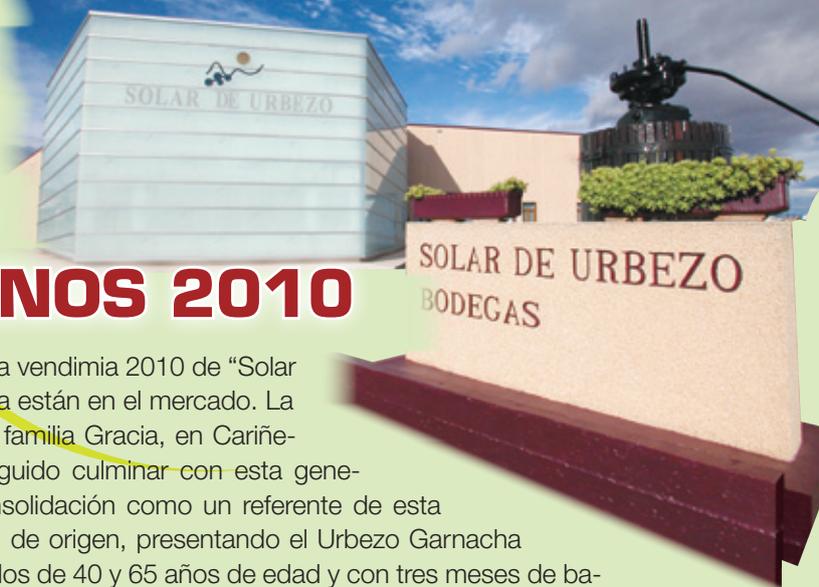
El Camino Natural a La Alfranca es un corredor verde que transcurre paralelo al río Ebro, a lo largo de 15,6 kilómetros. En este camino se puede disfrutar de espectaculares vistas del ecosistema fluvial y conocer los pueblos y las huertas de la Ribera. En su recorrido, el visitante puede extasiarse con los sotos o bosques de ribera, con los galachos, meandros abandonados y una variada fauna favorecida por la diversidad paisajística.

El recorrido se inicia en el barrio de las Fuentes, en la margen derecha del Ebro, entre el Azud y el puente Manuel Giménez Abad y finaliza en la Finca de La Alfranca. Cuenta con dos vías separadas, una para peatones y otra para bicicletas y cabalgaduras. En ese recorrido existen 5 áreas o zonas de descanso, equipadas con mesas, bancos, fuentes y papeleras.

El final de la ruta es precisamente el Centro Internacional del Agua y el Medio Ambiente, ubicado en la Finca de La Alfranca, cuyo conjunto arquitectónico está declarado Bien de Interés Cultural. Es un gran complejo compuesto de caballerizas, el Palacio de los Marqueses de Ayerbe o Casa de Palafox, centro de recuperación de la fauna silvestre.

Si el visitante no quiere llegar tan lejos, puede pasearse por el Parque del Agua Luís Buñuel, que se encuentra en el meandro en el que se instaló la Exposición Internacional 2008, del que ocupa 120 hectáreas. Este monumental parque, quizás el mayor parque urbano de España, contiene varios ecosistemas con tres tipos de vegetación: los sotos, la arboleda de Ranillas y tres clases de jardines botánicos.

Cuenta con todos los equipamientos para el disfrute de la naturaleza: restaurantes, bares rápidos, embarcaderos, visitas guiadas, y un campo de golf de 9 hoyos par 3. Dentro del parque se encuentra la mayor noria artesanal de agua de Europa, construida por artesanos sirios. ■





Jaime Anchústegui, Consejero Delegado de Generali Seguros

“Nuestro reto es posicionar al cliente en el centro de nuestra actividad”

Generali Seguros, resultado de la fusión de Estrella y Vitalicio, compone hoy uno de los grupos aseguradores más importantes de España. La integración ha sido el punto de partida para mejorar su posición en el mercado. Los motivos de la integración, el proceso de fusión y los primeros pasos de la nueva entidad nos los ha explicado el Consejero Delegado de Generali Seguros, Jaime Anchústegui.



¿Qué motivos impulsaron la fusión de Estrella y Vitalicio para crear Generali?

- La integración de La Estrella y Vitalicio en Generali Seguros, formalizada en julio de 2010, se realizó con un objetivo claro: sentar las bases del crecimiento que empezaremos a notar en breve, conforme se vaya recuperando la economía. Se trata de mejorar nuestra presencia en el mercado, responder a la competencia con agilidad y disponer de una imagen única y potente. Hemos preparado el terreno para tener los deberes hechos cuando llegue el momento de la recuperación.

La fusión ¿fue una medida para enfrentarse a la crisis actual?

- La fusión fue una decisión lógica que se habría tomado con o sin crisis.

GENERALI partía en España, a finales de los años noventa, de una amalgama de entidades de tamaño mediano y pequeño. Como primer paso, el Grupo centró – a finales de los noventa - toda su actividad aseguradora en torno a dos polos: en Barcelona, con Vitalicio Seguros y en Madrid, con Estrella Seguros.

Este proceso de racionalización se reforzó en una segunda etapa por medio de la creación de la plataforma común

de servicios que, además de mejorar nuestro trabajo, nos permitió alcanzar economías de escala y el aprovechamiento de sinergias para mejorar nuestros márgenes.

La nueva etapa que iniciamos ahora supone la integración total de Estrella y Vitalicio, lo que nos permitirá actuar en España con una sola marca que ya es referencia en Europa y que debe ser referente también en nuestro mercado, tal como se corresponde con la vocación de liderazgo de GENERALI.

¿Puede decirse que esa fusión era demandada u obligada por los nuevos planteamientos del mercado?

- Se están produciendo muchos cambios en el mercado y existe la necesidad de adaptarse cuanto antes al riesgo de perder negocio. En este sentido, la integración es la mejor fórmula para estar presente con una solución competitiva en cualquier entorno que pueda presentarse.

¿Cuál ha sido el resultado operativo de esta fusión?

- La noticia de integración fue bien acogida entre nuestros públicos de influencia: clientes, mediadores, accionistas, etc., tanto dentro como fuera de la empresa. Buscamos construir una compañía con vocación

de liderazgo y creemos que así fue entendido por los mediadores, por el sector y por nuestros profesionales en toda España. Por tanto, el resultado general ha sido muy positivo.

¿Dónde ha residido la mayor dificultad en ese proceso de fusión?

- En coordinar un proceso que no tenía descanso. Se crearon 45 grupos de trabajo que, desde el anuncio de la fusión hasta mediados del pasado año, estaban encargados de pilotar la integración y se pusieron en marcha para concretar los aspectos tecnológicos, de producto, procesos, marca, entre otros.

Como era de prever, el más crítico de los procesos en la integración fue el tecnológico. Gracias a una planificación milimétrica, a unas comprobaciones exhaustivas y la capacidad de nuestros profesionales implicados, el resultado fue impecable y comenzamos a operar con toda nuestra organización y en todos los procesos, desde el día inicialmente previsto: el 5 de julio de 2010.

¿Cuál será a partir de ahora la estrategia comercial de la marca Generali?

- Es imprescindible en la actualidad disponer de una marca con fuerte presencia y ampliamente reconocible para impulsar la comercialización de nuestros productos. Y este es un punto novedoso en el ámbito de Generali Seguros. El redimensionamiento de la red está enfocado hacia una mayor especialización por canales para la optimización de nuestros recursos. Hasta ahora trabajamos con sucursales "generalistas" y a partir de ahora contaremos con unidades más especializadas. El gran reto, como último eje de desarrollo, es situar al cliente en el centro de nuestra actividad para impulsar el crecimiento de nuestra organización aprovechando el valor de nuestra cartera de clientes.

¿Metas a corto plazo?

- El desarrollo tecnológico, destinado principalmente a los soportes de servicios a clientes y mediadores, como uno de los pilares de crecimiento. Uno de los objetivos clave para este desarrollo es fijar el foco en el cliente, con un plan renovado de fidelización que amplíe su nivel de satisfacción y mejore el consumo y ratios de renovación, especialmente en el segmento de cliente individual.

Otro de los objetivos de Generali Seguros es aumentar nuestra agilidad en la toma de decisiones y lograr una mayor adaptación a la evolución del mercado en el desarrollo de nuevos productos.

¿Va a optar Generali por una especialización en algún colectivo o en algún producto concreto?

- Generali Seguros es una compañía generalista que ofrece todo tipo de respuesta aseguradora a sus clientes, ya sean particulares, autónomos, PYMES o grandes corporaciones. Además, contamos con la dimen-



■ Generali Seguros en calle Orense 2 de Madrid.

sión para poder ser especialistas en cada uno de los ramos en los que operamos, dando un servicio integral de 360° a todos nuestros clientes.

¿Qué papel desempeñarán en la nueva Generali los profesionales de la intermediación tradicional?

- La red de mediadores que posee GENERALI a día de hoy es uno de los activos más importantes que poseemos. Además de estar bien dimensionada, destaca por su profesionalidad. Gracias a nuestro impulso en formación permanente, ofrecemos una garantía de excelencia en el servicio prestado y en valor añadido para los clientes, dado que el trato directo, con una red profesional, aporta elementos diferenciales muy valorados respecto a otros canales de distribución.

Por tanto, los agentes y corredores que colaboran con nosotros son, y seguirán siendo, nuestro principal canal de distribución. Y el eje central de nuestra actividad girará en torno a un objetivo bien claro: generar valor a nuestros clientes. ■

¿Quién es Jaime Anchústegui?

Jaime Anchústegui ha desarrollado su carrera profesional en el Grupo Generali, en el que ingresó en el año 1994, desempeñando puestos de responsabilidad en América Latina.



En el año 2006, fue nombrado Director General de Vitalicio Seguros y tres años más tarde Consejero Delegado de Generali España Holding, Consejero Delegado de Vitalicio Seguros así como Director General y Consejero Delegado de Estrella Seguros. Él dirigió en 2009 la integración de Estrella y Vitalicio Seguros en Generali Seguros, de la que hoy es Consejero Delegado. ■

Directivo tu respondes con tu patrimonio personal

¿Vas a arriesgar tu patrimonio personal y familiar?

Seguro de Responsabilidad Civil de Consejeros y Directivos

NUEVAS COBERTURAS*

- Posibilidad de prolongar el período de comunicación de reclamaciones para directivos retirados hasta 120 meses.
- Ampliación de la cobertura de disputas laborales a reclamaciones efectuadas contra la empresa.
- Cobertura de la responsabilidad corporativa.
- Constitución de fianzas penales.
- Indemnización para el supuesto de inhabilitación profesional de directivos y altos cargos.
- Inclusión del asesor jurídico como asegurado.

Lo que su empresa necesita desde **500 €** al año

*Coberturas extractadas de diversos productos del sector.

Como administrador, responde con su patrimonio de los perjuicios que le reclamen por actos contrarios a la ley o a los estatutos, así como si le demandan por negligencia en el ejercicio de su cargo.

Además, si forma parte de un Consejo de Administración, responde de forma solidaria. Es decir, pueden reclamarle por decisiones de otros consejeros, salvo que pueda exonerarse de acuerdo con la ley.

No se lo piense. Además, si a su empresa no le interesa, puede protegerse así mismo contratando una póliza individual.



Más información en el **976 210 710**
www.kalibo.com/rc_administradores_directivos.aspx