



José Manuel Espa  
CIO de AREA XXI

# El CIO en el sector asegurador, perspectiva desde la consultoría

EL MÁXIMO RESPONSABLE DE LA COMPAÑÍA, EL CEO, COMPROMETIDO EN CUMPLIR LAS EXPECTATIVAS Y OBJETIVOS QUE EL CONSEJO Y LOS ACCIONISTAS HAN DEPOSITADO EN ÉL, SE RODEA DE UN EQUIPO DE COLABORADORES QUE LE ASESORAN, PLANIFICAN, ACONSEJAN, APOYAN Y EN LOS QUE PUEDE DELEGAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. ENTRE ELLOS DESTACA ACTUALMENTE LA FIGURA DEL CIO, EL ESPECIALISTA EN MANTENER EL EQUIPO EN FORMA DURANTE LA TEMPORADA (HACIENDO USO DE UN SÍMIL DEPORTIVO).

**E**n este cuerpo técnico de la aseguradora el CIO es el responsable de que se conozcan y apliquen correctamente las últimas tecnologías, si no se corre el riesgo de tener planificaciones y estrategias obsoletas o previsibles en un sector en constante dinamismo y búsqueda de innovación como ha demostrado ser el sector asegurador.

Actualmente la figura del CIO se ha convertido en indispensable, de máxima importancia y confianza del CEO, con una responsabilidad cada vez más creciente, presente en todas las estrategias y apoyándose con el uso de las nuevas tecnologías.

En su apoyo al equipo comenzaríamos por la auditoría interna, también la externa. La gran responsabilidad de este puesto ha de estar cimentada en soluciones informáticas que le permitan desempeñar su crucial labor de forma eficiente, 'intervenciones acertadas'. El CIO debe dotar al auditor de desarrollos propios de su función, además de las "tradicionales" hojas de cálculo, así como de programas que permitan interconectarlo con el resto del equipo para corregir situaciones y detectar oportunidades.

Para la gestión y la segunda línea de defensa en la compañía, el CIO debe dotar a la misma de los aplicativos necesarios tales como ERP, aplicativos de RR.HH., de control de gestión de riesgos, Solvencia II, IFRS 17, SFCR, cálculos actuariales y adaptar los programas considerando la gran importancia de la normativa y regulación en el sector asegurador.

Se necesita trabajar con herramientas ágiles y capaces de integrarse en todas las líneas de la compañía, esto es, departamentos especializados de negocio, financieros, operativos, normativos que necesitan soluciones rápidas y correcciones

para adaptarse a los continuos cambios, unido a la necesidad de proveer rápidamente de las aplicaciones informáticas necesarias para solventar estas situaciones de cambio.

Actualmente en la 'línea de ataque' de la aseguradora está el equipo comercial y de negocio, que necesita otras herramientas de trabajo más especializadas, marketing, campañas de publicidad, que permitan la consecución de primas y beneficios para la compañía, ayudados por diferentes canales como mediadores, canal directo, etc..., con la necesidad de un CRM que permita conectarlos entre sí y con el resto del equipo, herramientas potentes de venta, apps y webs que permitan contratar primas con agilidad y dar al asegurado confianza y conseguir su fidelización.

El CIO es una figura con quizá menor visibilidad, pero con gran protagonismo en el equipo, pues con la adaptación a la empresa 4.0, la digitalización e informatización de todos los procesos de la compañía y la necesidad de afrontar una constante renovación y adaptación tecnológica, hacen del CIO un recurso imprescindible.

El buen CIO y su equipo debe conocer todos los procesos de la empresa, no son aquellos que toda la compañía veía como los 'extraterrestres' que arreglaban las situaciones con su conocimiento 'mágico' reclusos en el sótano de la empresa rodeados de chatarra y despiece informático. Este es el estereotipo que en algunos casos nos ha caracterizado, pero con la informatización y cambio en las estructuras de estos últimos años se ha revertido y hoy como responsable de los procesos tecnológicos en la compañía, el CIO ha pasado a conocer cada vez mejor el negocio y su normativa, así como a formar parte en los diversos comités y apoyar directamente al CEO e incluso al propio Consejo.

“  
**El CIO es una figura con quizá menor visibilidad, pero con gran protagonismo en el equipo**  
”