



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

PROPUESTA DE UNA REINGENIERÍA ANTIFRAUDE DEL PROCESO
DEL MANEJO DE RECLAMOS DE VEHÍCULOS APLICADO EN LA
COMPAÑÍA DE SEGUROS DCPB S.A.

AUTORAS:

COELLO MOLINA DIANA KATHERINE

BERMEO REYES PAOLA ADRIANA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.

TUTOR:

ING. DELGADO LOOR FABIAN ANDRES, MSC

GUAYAQUIL, ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad **Diana Katherine Coello Molina y Paola Adriana Bermeo Reyes**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**.

TUTOR

ING. Delgado Loor Fabian Andres, MSC

DIRECTOR DE LA CARRERA

ING. Ávila Toledo Arturo Absalón, MSC.

Guayaquil, marzo del 2015.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Diana Katherine Coello Molina y Paola Adriana Bermeo Reyes.

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “**Propuesta de una reingeniería antifraude del proceso del manejo de reclamos de vehículos aplicado en la Compañía de Seguros DCPB S.A.**” previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, marzo del 2015

AUTORAS

Diana Katherine Coello Molina

Paola Adriana Bermeo Reyes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Diana Katherine Coello Molina y Paola Adriana Bermeo Reyes**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Propuesta de una reingeniería antifraude del proceso del manejo de reclamos de vehículos aplicado en la Compañía de Seguros DCPB S.A.”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, marzo del 2015

AUTORAS

Diana Katherine Coello Molina

Paola Adriana Bermeo Reyes

AGRADECIMIENTO

En la preparación de esta tesis, el trabajo de muchas personas fue fundamental para su realización. En primer lugar, nos gustaría dar las gracias a aquellos expertos y personal de la compañía aseguradora que nos permitieron pasar numerosas horas entrevistando. Nos gustaría agradecer a nuestro tutor, el Ing. Fabián Delgado, por toda su ayuda de guía durante el proceso de tesis. Él nos dio la dirección y motivación cuando lo necesitábamos, las reuniones que hicieron que mejore la calidad y la organización de nuestra tesis.

Paola Bermeo y Diana Coello

Un agradecimiento especial a mi compañera de tesis, Diana, que juntas pasamos malas noches y que gracias a su perseverancia hemos terminado el trabajo que nos habíamos propuesto.

Muchas gracias a mamá, papá, mi tía y Juan por todo su apoyo. No podría haberlo hecho sin ustedes.

Paola Bermeo Reyes

Agradezco a Dios por estar conmigo en cada paso que doy y darme fortaleza para continuar, a mis padres y hermanos que han velado por mi bienestar y a mi compañera de tesis y amiga Paola por el esfuerzo entregado para la realización de este trabajo.

Diana Coello Molina

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que de una u otra forma participaron en el desarrollo y culminación del mismo, en especial a mi hermano, Q.F. Daniel Coello Molina, por su ayuda incondicional, cuidado y preocupación, a mis padres, Ing. Fulton Coello C. y Hortencia Molina S. por ser el motor para alcanzar esta meta y a mis demás hermanos y familiares por el apoyo brindado.

Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Diana Coello Molina

Dedico este trabajo y todo el tiempo de estudio especialmente a Dios por darme la fortaleza suficiente, a mis padres que siempre estuvieron a mi lado apoyándome y con son un claro ejemplo a seguir. También dedico a todas las personas que estuvieron ayudándome en todo el proceso y que gracias a ellos he culminado esta etapa universitaria.

Paola Bermeo Reyes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

CALIFICACIÓN

ING. Delgado Loor Fabián Andres, MSC

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

I.	INTRODUCCION	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
III.	JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	5
IV.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	5
V.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	6
1	CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	7
1.1	Características de las Compañías de Seguros	7
1.1.1	Base legal en el Ecuador	7
1.1.2	De su especie	8
1.2	Clases de empresas de seguros	9
1.2.1	Por su actividad.....	9
1.3	Organismo de Control y Asociaciones.....	11
1.3.1	Superintendencia de Bancos y Seguros Del Ecuador	12
1.3.2	Asociación de compañías de seguros del Ecuador, ACOSE.....	16
1.3.3	Asociación de Supervisores de seguros de Latinoamérica, ASSAL...	17
1.3.4	Federación Interamericana de Empresas de Seguros, FIDES.....	17
1.3.5	Asociación Internacional de supervisores de Seguros, IAIS.....	18
1.4	El seguro.....	19
1.4.1	Origen.....	19
1.4.2	Definición de seguro	20
1.4.3	Seguros Generales	20
1.5	Fraude – Definición y Tipos	33
1.5.1	Definición de fraude	33
1.5.2	Tipos de fraude.....	38
1.5.3	Un cambio de comportamiento	42
1.5.4	El fraude en el seguro de Vehículos	43
1.6	Análisis de Causas de Fraude en la Industria	44

1.6.1	En el Ecuador	44
1.6.2	En el Exterior.....	46
1.6.3	Perfil del Defraudador.....	53
1.7	Reingeniería de procesos	53
2	CAPITULO II: METODOLOGÍA	59
2.1	Rapid Re.....	75
2.1.1	Etapas	76
3	CAPITULO III: APLICACIÓN PRÁCTICA	86
3.1	Reseña Histórica de la Compañía DCPB Seguros S.A.	86
3.2	Estructura Organizacional.....	88
3.3	Estructura Departamento de Siniestros.....	89
3.4	Aplicación Metodológica	90
3.4.1	ETAPA I Preparación.....	90
3.4.2	ETAPA II Identificación.....	95
3.4.3	ETAPA III Visión	101
3.4.4	ETAPA IV Solución	104
3.4.5	ETAPA V Transformación.....	105
4	CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
4.1	Conclusiones.....	113
4.2	Recomendaciones	114
	Bibliografía	116
	Terminología	119
	ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Nómina de empresas de seguros y compañías de reaseguros autorizadas a operar en el país</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2 Las 10 mejores compañías según su prima neta emitida</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 3 Ramos autorizados para las Compañías Aseguradoras y Reaseguradoras</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 4 Serie de la Prima Neta emitida del ramo de Vehículos de los últimos 4 años</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 5 Costo de los Siniestros Pagados en El Mercado Asegurador Ecuatoriano</i>	<i>45</i>

ÍNDICE DE ILUSTRACION

<i>Ilustración 1 Diferencia de Compañías de Seguros por su actividad.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 2 Lista de Compañías de Seguros según su actividad</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 3 Las 6 Aseguradoras en el Ecuador con mayor Prima Neta emitida en el Ramo de Vehículos.....</i>	<i>25</i>
<i>Ilustración 4 Coberturas</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 5 Ejemplo de los deducibles estipulados en las pólizas.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 6 Contratación de una Póliza</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 7 Mitos y Verdades del Fraude. Ernst & Young, 2012</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 8 Triangulo del Fraude</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 9 Cuatro Elementos del Fraude</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 13 Tipología del Fraude en España- 2010.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 10 Tipología del Fraude</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 11 A más crisis más fraude</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 12 Perfil del Defraudador</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 14 Esquema de las Acciones y resultados de la Reingeniería</i>	<i>60</i>
<i>Ilustración 15 Cuadro de Diferencias en fases de Reingeniería por Autores</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 17 Reingeniería de Daniel Morris y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re</i>	<i>64</i>
<i>Ilustración 16 Proceso esquemático de Reingeniería según Morris y Brandon</i>	<i>65</i>
<i>Ilustración 18 Diferencias entre la Reingeniería de Daniel Morris y el Enfoque Rapid Re</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 19 Método de Welch y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re</i>	<i>73</i>
<i>Ilustración 20 Encuesta: Diferencias entre las preguntas abiertas y cerradas</i>	<i>78</i>
<i>Ilustración 21 Simbología de representación del Flujograma.....</i>	<i>84</i>
<i>Ilustración 22 Espina de Pescado.....</i>	<i>100</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 Total Primas emitidas en el ramo de Vehículos desde el año 2011 al 2014.....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 2 Costo total de siniestros pagados en el Ecuador.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 3 PREGUNTA N°1</i>	<i>105</i>
<i>Gráfico 4 PREGUNTA N°2</i>	<i>106</i>
<i>Gráfico 5 PREGUNTA N°3</i>	<i>107</i>
<i>Gráfico 6 PREGUNTA N°4</i>	<i>108</i>
<i>Gráfico 7 PREGUNTA N°5</i>	<i>109</i>
<i>Gráfico 8 PREGUNTA N°6</i>	<i>110</i>
<i>Gráfico 9 PREGUNTA N°7</i>	<i>111</i>
<i>Gráfico 10 PREGUNTA N°8</i>	<i>112</i>

RESUMEN (ABSTRACT)

El riesgo del fraude se discute ampliamente en el mundo empresarial, sin embargo, el conocimiento que se tiene sobre él es muy limitado debido a una serie de mitos y a la escasa información que existe sobre sus realidades, características y mecanismos. Esto ocasiona que la mayoría de las empresas no apliquen prácticas efectivas de prevención y detección y que manejen las investigaciones de forma inadecuada.

En forma breve se repasa acerca de las maneras de cometer el delito de quienes encuentran en el seguro una oportunidad de lucrarse, sin que este sea el objetivo principal al conceder el riesgo a una aseguradora. En este sentido, se describen los procesos actuales en el manejo de los reclamos de vehículos que han sido causas de fraude en la compañía DCPB S.A., luego resalta el análisis de los puntos críticos encontrados de dichos procesos, para terminar exponiendo el proceso mejorado, con la cual se pretende mitigar este hecho delictuoso en la actividad aseguradora.

Palabras Claves: Fraude, Siniestros, Vehículos, Procesos, Reingeniería.

I. INTRODUCCION

A pesar de que Ecuador no posee como cultura el asegurar, se sabe que el seguro no es un mecanismo de protección nuevo, de hecho, es una de las más antiguas instituciones comerciales que se conocen.

La actividad aseguradora se ha ido desarrollando hace cientos de años como consecuencia de la búsqueda de la seguridad ante cualquier evento imprevisto.

Esto ha permitido ampliar y perfeccionar la actividad aseguradora hasta lo que es hoy en día, una garantía clave en el funcionamiento de la industria y el comercio en todo el mundo. Sus principios están, por tanto, bien asentados y garantizan su adecuado funcionamiento.

Mediante este preámbulo, se pretende introducir al lector en la problemática del fraude en el mercado asegurador, que es considerada uno de los riesgos más costosos y difíciles de controlar dentro del marco operativo del negocio. En el que se puntualizará datos de investigaciones en forma breve sobre el grado de importancia del fraude en las compañías aseguradoras realizada por los denominados defraudadores ocasionales, que son los que encuentran en el seguro una oportunidad de lucro. Y aunque hay un volumen creciente de investigaciones sobre diversos tipos de fraude, hemos encontrado poca información sobre el fraude de seguros en el Ecuador; y aún no se han realizado estudios íntegros sobre la prevención de fraude de seguros. Este estudio pretende exponer que pese a no existir una entidad especializada en el Ecuador de fraudes de seguros, no estamos alejados de este mal. La investigación no se va a centrar en fraudes empresariales a gran escala ni en el lavado de activos, sino que va centrado en hechos tales como las reclamaciones fraudulentas de seguros (siniestros falsos, reclamos múltiples y siniestros inflados), que perjudican tanto a la empresa como al consumidor, ya que genera que aumenten los costos de las primas de seguro y es un costo pagado por los consumidores.

Nos hemos enfocado en que se tome conciencia, que las compañías aseguradoras así como el mercado en general están expuestas a eventos fraudulentos. Por lo que el objetivo general es entregar una propuesta de un modelo de proceso que ayude a reducir o eliminar riesgos de fraude en la compañía DCPB S.A., y que ésta pueda ser útil y aplicable para otra compañía del medio asegurador; por lo que debemos evaluar los procedimientos a seguir o manual de procedimientos que se han ido ejecutado hasta la fecha del personal que conforma el departamento de siniestros de vehículos de la compañía DCPB S.A., para evaluar se va a utilizar herramientas de análisis tales como el Diagrama de Flujo o Flujograma, que es el que nos va a ayudar a entrar en detalle de las operaciones que se realizan al ejecutarse un siniestro; también, usaremos el Diagrama de Ishikawa junto al Brainstorming, para analizar las causas y efectos que generan los hechos fraudulentos en la compañía.

Como metodología principal se utilizará la Reingeniería Rapid Re y sus cinco etapas, que es una herramienta poderosa de mejoramiento continuo, que nos ayudarán a cumplir con el desarrollo de la propuesta a la compañía DCPB S.A., y mediante la aplicación o la etapa de transformación evaluar la aplicabilidad y la prevención situacional del delito de fraude de seguros, y el potencial de reducir las oportunidades para este tipo de delito.

Se presenta una serie de información sustentadora de investigaciones que comprueban el incremento de estas malas prácticas a nivel mundial y que en el Ecuador no existe una entidad dedicada a este tipo estudios, los cuales van a ser tomadas en cuenta para exponer la problemática que sufre la compañía a la que se le va a desarrollar la reingeniería.

La presente tesis va enfocada en analizar reclamos de siniestros vehiculares fraudulentos y demás actos que se centralizan en el departamento encargado de estos siniestros, dando un compendio de fraudes en seguros y mediante la detección poder ayudar a mermar el fraude, utilizando la reingeniería de procesos y presentar una propuesta de un modelo de proceso útil y aplicable para otra compañía del medio asegurador.

El resumen de cada capítulo en función a sus bases metodológicas se describe a continuación:

En el capítulo 1 que se denomina: MARCO TEÓRICO que es donde vamos a analizar el tema a desarrollar, mediante la justificación, el porqué del planteamiento del problema, los objetivos a emprender, se plantea una hipótesis en la que su validez va a ser probada en las conclusiones.

Este capítulo provee antecedentes de las generalidades de las compañías de seguros, definición y análisis del fraude y estudios de casos de fraude a nivel mundial; en sinopsis, el desarrollo de este capítulo busca imbuir al lector en el caso a tratar a lo largo de la tesis.

En el capítulo 2 que se denomina: METODOLOGÍA, es en el que se plantea la técnica o método a utilizar para desarrollar la investigación, en la que la metodología seleccionada es *Rápida Reingeniería* o *Rapid-Re* que fue la más acertada de las metodologías para la propuesta de Reingeniería de procesos. Descomponemos los elementos de la teoría de la reingeniería: incluyendo su definición y directrices de aplicación. En la revisión de la literatura se definen los términos y principios clave de reingeniería, examina estrategias exitosas para la implementación y presenta los resultados potenciales de reingeniería.

A más de perfeccionar el método a elección se utilizarán herramientas de análisis tales como Diagrama de Flujo, Brainstorming, Diagrama de Ishikawa y la Entrevista.

En el capítulo 3 que se denomina: APLICACIÓN PRÁCTICA, se desarrolla el estudio de los procedimientos y se entrega una PROPUESTA mejorada del proceso base de estudio de este tema de investigación, fundamentados en la metodología, dando solución al problema.

En el capítulo 4 se exponen las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES pertinentes, de acuerdo al análisis de los datos de la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La compañía DCPB S.A. es una empresa que se dedica a ofrecer seguros generales y de vida. La empresa pertenece a un sector de mercado creciente y cada vez más competitivo. Pese a la competitividad, DCPB sigue líder en el mercado; sin embargo conforme a la globalización y crecimiento del mercado, se han presentado factores tanto internos como externos, los cuales han tenido impacto tanto en la credibilidad de los clientes como en las utilidades.

Como resultado preliminar de nuestras investigaciones, hemos observado la necesidad que el mercado asegurador implemente sistemas y prácticas de supervisión acorde al crecimiento mundial y satisfacción de necesidades sociales y económicas, que permitan enfrentar cambios que las aseguradoras deberán afrontar.

La falta de análisis, control y la deficiencia de procesos, son canales que podrían poner en estado crítico las operaciones de las compañías de seguros. Es por esto que, es importante activar controles en cada uno de los departamentos claves, con el afán de beneficiar a la compañía y asegurados.

Por lo tanto, el enfoque de la presente investigación se centrará en definir una planificación que permita el mejoramiento en el desempeño, mediante la estructuración y organización de funciones; con la finalidad de lograr que se mitigue el riesgo de fraude, tanto interno como externo.

Cabe recalcar que este trabajo de titulación no estará basado en la problemática de lavado de activos, ese tema deberá ser objeto de otro tema de investigación.

III. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El hecho de tener conocimiento en el mercado de seguros y la poca información que existe sobre esta realidad que vivimos día a día en el sector y que tanto nos inquieta fueron los factores que nos motivaron para analizar las causas determinantes de riesgo de fraude que se originan en el departamento de siniestros de la compañía de seguros DCPB S.A.

A través del análisis de los procedimientos del departamento evidenciaremos si estos son realmente eficaces para la detección oportuna de fallas en el cumplimiento de estas y posterior a esto entregar un proceso ayude en el mejoramiento del manejo de los reclamos del ramo de vehículos y por lo tanto en el departamento.

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Analizar las causas de fraude en el proceso de reclamos de siniestros de vehículos y proponer un procedimiento antifraude para el sector asegurador de vehículos.

Objetivos Específicos

- Identificar los puntos críticos del proceso de siniestros de vehículos.
- Analizar y evaluar el nivel de riesgo de fraude del proceso.

- Replantear el proceso de manera tal que se mitigue el riesgo de fraude.
- Obtención de las mejores prácticas para mitigar riesgo de fraude.

V. HIPÓTESIS Y VARIABLES

La implementación del nuevo procedimiento antifraude propuesto para los reclamos de vehículos mitiga el riesgo de fraude en la compañía de seguros DCBP S.A.

Variable Independiente

La adopción de ciertos controles en el procedimiento de reclamos de siniestros de vehículos en la compañía DCPB S.A.

Variable Dependiente

El nivel de riesgo de fraude en proceso de reclamos de siniestros de vehículos.

1 CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 Características de las Compañías de Seguros

Todas las compañías de seguros comparten una características esencial que es la de comercializar seguros y administrar el riesgo cedido.

Las aseguradoras pueden operar en uno o en diversos ramos, pero siempre con la autorización o aprobación necesaria del organismo regulador.

El Estado, para asegurar el correcto ejercicio de la actividad, regula otras particularidades de las empresas de seguros como son: su extensión económica, la exclusividad de su actividad, sus garantías financieras y solvencia, etc.; al mismo tiempo, también controla, vigila y fiscaliza especialmente el funcionamiento de las empresas aseguradoras.

1.1.1 Base legal en el Ecuador

Según el Artículo 2 de la Ley General de Seguros se establece que “integran el sistema de seguro privado:

- a. Todas las empresas que realicen operaciones de seguros
- b. Todas las compañías de reaseguros
- c. Los intermediarios de reaseguros
- d. Los peritos de seguros; y
- e. Los asesores productores de seguros. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, Actualizado 2001)

El Diccionario MAPFRE de Seguros¹ cuando se refiere a la empresa de seguros señala que ésta es sinónimo de entidad de seguros, y es el

(Mapfre Atlas una de las compañías más destacadas en El Ecuador con reconocimiento Mundial). Líder en el mercado latinoamericano con presencia en 18 países de la región y más de 40 países a nivel mundial (Atlas Compañía de Seguros, vendió su paquete accionario a MAPFRE, la más grande aseguradora de España.)

nombre que recibe la empresa que se dedica a la actividad aseguradora; que en la práctica sólo puede ser llevada a cabo por personas jurídicas. (Julio, 1988)

La Ley General de Seguros en su Art. 3 menciona: Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros, con previa autorización de la superintendencia de bancos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, Actualizado 2001)

1.1.2 De su especie

De acuerdo al Art. 2 de la Ley de Compañías reconoce cinco especies de compañías de comercio:

- Compañía en nombre colectivo;
- Compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- Compañía de responsabilidad limitada;
- Compañía anónima; y,
- Compañía de economía mixta.

Siendo las empresas de seguros compañías o sociedades anónimas, la Ley de Compañías, ley especial en esta materia, señala: La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones". (COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, Actualizada 2001).

De esto podemos definir que las compañías de especie anónima, es una sociedad de capitales, en la que el capital social se encuentra representado por títulos negociables y que poseen un mecanismo jurídico propio y dinámico; por lo cual, la acción es la parte alícuota del capital de una compañía anónima. Es una sociedad cuyo capital está dividido en acciones negociables y cuyos accionistas no responden personalmente de las deudas sociales, sino únicamente por el monto de sus acciones. Se puede constituir mediante dos procedimientos: constitución simultánea y constitución sucesiva. (Velásquez, 2014)

La compañía anónima es típicamente capitalista, el capital se puede constituir o aumentar mediante suscripción pública, además es considerada una sociedad; por lo referido, existe una pluralidad de personas con ánimo de asociarse, unir sus capitales para emprender en operaciones y participar de sus utilidades. (Velásquez, 2014)

Ventajas

- Se pueden transmitir las acciones mediante su venta.
- Los acreedores tienen derecho sobre los activos de la compañía, no sobre los bienes de los accionistas.
- El dinero que los accionistas arriesgan al invertir en una Soc. Anónima se limita al valor de su inversión.
- Obtención de crédito.
- Cada socio participa directamente en los beneficios.²

1.2 Clases de empresas de seguros

1.2.1 Por su actividad.

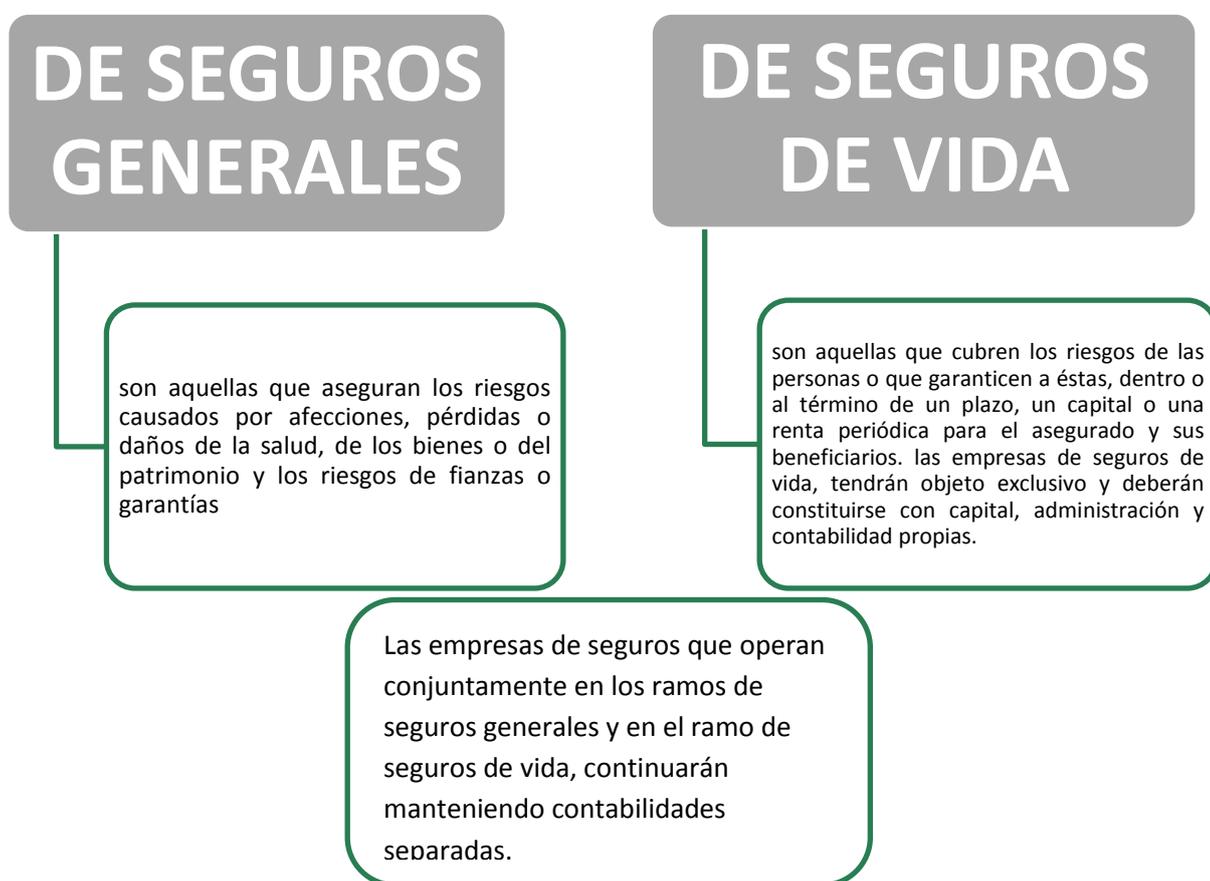
Según lo menciona el art 3 de la Ley general de Seguros: “Las empresas de seguros son: de seguros generales, de seguros de vida y las

² (Eduardo Reinaldo Beltrán Velásquez – Dr. Abogado e Ingeniero Comercial) Ex Catedrático Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y Colegio Alemán Humbolt de Guayaquil.

que actualmente operan en conjunto en las dos actividades. Las empresas de seguros que se constituyeron a partir del 3 de abril de 1998, sólo podrán operar en seguros generales o en seguros de vida. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, Actualizado 2001)

La clasificación por ramos es fundamental para ordenar los riesgos, separándolos en grupos con caracteres comunes para que su tratamiento y valoración sea la adecuada. Para alcanzar una mayor precisión, los ramos suelen subdividirse en modalidades que agrupan riesgos afines.

Ilustración 1 Diferencia de Compañías de Seguros por su actividad



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.3 Organismo de Control y Asociaciones

La Constitución Política de la República del Ecuador, en el Título X que trata de los organismos de control, en el artículo 222, menciona a las Superintendencias y señala que éstas son “organismos técnicos que tienen autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, que tienen por objeto controlar a las instituciones públicas y privadas, con el fin de que los servicios y actividades que brindan se sujeten a la Ley”.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley General de Seguros al establecer el ámbito de aplicación de la Ley, indica que la Superintendencia de Bancos y Seguros es el organismo encargado de la vigilancia y control del sector asegurador privado.

Los organismos o instituciones reguladoras de los seguros, son las encargadas de supervisar y controlar que cada empresa aseguradora cumpla con la normativa vigente en la ley de seguros, y sobre todo que se esté aportando de la mejor manera posible los beneficios que ofrecen a los diferentes usuarios, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones de seguros y fianzas para garantizar el interés público.

Además contribuye a evaluar el grado de cumplimiento de sus miembros respecto de la aplicación de los estándares de supervisión de seguros, mediante una estrecha colaboración con los demás organismos reguladores de los seguros.

El principal objetivo que tienen estos organismos de seguros es desarrollar principios y estándares para la supervisión de las empresas de seguros con el propósito de apoyar al establecimiento y mantenimiento de mercados aseguradores eficientes y seguros para el beneficio y la protección de los usuarios del seguros y promover la cooperación entre los reguladores de seguros, así como de otros sectores financieros.

Cabe destacar que estos organismos de control de seguros están continuamente pendiente de los acontecimientos que ocurran en el país en

que se desarrolla su actividad y que afectan de alguna manera a la operatividad del seguro que ellos hayan adquirido, para precautelar sobre todo intereses del sector, dentro de un marco jurídico que en el caso de nuestro país está controlada por la superintendencia de bancos y seguros.

1.3.1 Superintendencia de Bancos y Seguros Del Ecuador



Es un Organismo técnico y autónomo creado el 6 de septiembre de 1927 en el gobierno de Isidro Ayora.

Es la Entidad encargada de la supervisión y control de las operaciones que realizan las entidades que conforman el Sistema Financiero ecuatoriano público y privado a fin de precautelar el buen manejo de los recursos financieros de los depositantes, proteger los intereses del público en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y prevenir que se utilice al sistema financiero para lavar activos y/o financiar el terrorismo y otros delitos. Este encargo está impuesto principalmente por la Constitución Política de la República y por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera para vigilar y controlar de manera eficiente a las instituciones del sistema financiero privado, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan atiendan al interés general. De igual forma, tiene como principal

fin contribuir a la ampliación del mercado a través del ingreso de cada uno de los usuarios a los servicios financieros que brinda, como aporte al crecimiento económico y social del país.

El Superintendente es la máxima autoridad de la Superintendencia cuyas funciones son cumplir y hacer cumplir la Ley a fin de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones financieras con el fin de proteger a los depositantes a través de una adecuada administración integral de los riesgos. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2009)

Hasta la elaboración de este trabajo de investigación se encontraba en proceso de transición el cambio en el Código Monetario, con Registro Oficial 403 de 23-nov.-2006 con fecha de modificación: 12-sep.-2014, Por Mandato de la Disposición General Décima Octava del Código Orgánico Monetario y Financiero, La Ley General de Seguros es agregada como Libro III de este cuerpo legal y en la que se sustituirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y "Superintendente de Bancos y Seguros" por "Superintendente de Compañías, Valores y Seguros" y sustituir "Junta Bancaria" por "Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera".

Tabla 1 Nómina de empresas de seguros y compañías de reaseguros autorizadas a operar en el país

NOMINA DE EMPRESAS DE SEGUROS Y COMPAÑIAS DE REASEGUROS AUTORIZADAS A OPERAR EN EL PAIS	
Fecha actualización: 11 DE JULIO DE 2014	
EMPRESA	
1	ACE SEGUROS S.A.
2	AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
3	ALIANZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
4	ASEGURADORA DEL SUR C.A.
5	BALBOA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
6	BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.
7	BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS
8	COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.
9	COMPAÑÍA DE SEGUROS CONDOR S.A.
10	COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A.
11	COMPAÑÍA FRANCESA DE SEGUROS PARA COM. EXT. COFACE S.A. SUCURSAL ECUADOR
12	COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. CIA DE SEGUROS Y REAS.
13	CONFIANZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
14	CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
15	EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
16	GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
17	HISPANA DE SEGUROS S.A.
18	INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
19	LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.
20	LATINA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS C.A.
21	LA UNION COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A.
22	LIBERTY SEGUROS S.A.
23	LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.
24	MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
25	PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY
26	QBE SEGUROS COLONIAL S.A.
27	ROCAFUERTE SEGUROS S.A.
28	SEGUROS COLON S.A.
29	SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. CIA .DE SEGUROS Y REASEG.
30	SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.
31	SEGUROS ORIENTE S.A.
32	SEGUROS SUCRE S.A.
33	SEGUROS UNIDOS S.A.
34	SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
35	COMPAÑÍA REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A.
36	TOPSEG COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
37	UNIVERSAL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.
38	VAZ SEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

De las 38 compañías aseguradoras autorizadas a operar por la superintendencia de Bancos y Seguros, se ha tomado aquellas que se sitúan entre las 10 que más primas generan del ranking, según el mercado asegurador a Septiembre del 2014.

Tabla 2 Las 10 mejores compañías según su prima neta emitida

SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS		
SERIE DE LA PRIMA NETA EMITIDA (PAGADA, RECIBIDA) POR COMPAÑÍA Y RAMO		
RAMO - RIESGO:	(Todas)	
A Sept 2014		
	COMPAÑÍA	(en dólares)
1	EQUINOCCIAL	\$ 126.418.609,12
2	COLONIAL	\$ 118.293.682,60
3	SUCRE	\$ 109.999.558,68
4	ACE	\$ 100.262.184,47
5	PICHINCHA	\$ 66.628.917,15
6	LIBERTY SEGUROS S.A.	\$ 60.588.054,58
7	AIG METROPOLITANA	\$ 57.139.535,58
8	UNIDOS	\$ 50.783.463,54
9	ASEGURADO DEL SUR	\$ 50.775.884,32
10	MAPFRE ATLAS	\$ 48.803.808,21
TOTAL GENERAL		\$ 789.693.698,25

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Ilustración 2 Lista de Compañías de Seguros según su actividad



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.3.2 Asociación de compañías de seguros del Ecuador, ACOSE

La Asociación de compañías de seguros del Ecuador ACOSE, fue constituida el 2 de agosto de 1978, con domicilio en la ciudad de Quito y tiene como asociadas a importantes empresas de seguros y reaseguros del Ecuador.

La asociación es miembro de la federación de empresas de seguros del Ecuador FEDESEG y por lo tanto de la federación Interamericana de Seguros FIDES.³

1.3.3 Asociación de Supervisores de seguros de Latinoamérica, ASSAL

Asociación de Supervisores de seguros de Latinoamérica, ASSAL, es un organismo internacional que agrupa a las máximas autoridades supervisoras de la actividad de seguros de Latinoamérica. En él participan 22 países, 20 países latinoamericanos como miembros de pleno derecho y 2 miembros adherentes, España y Portugal.

En el año 1979 se aprueba los estatutos para la creación de ASSAL, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina; sin embargo esta iniciativa no se concretara hasta 1991, en la II asamblea, en la que participan 18 países de América Latina.

1.3.4 Federación Interamericana de Empresas de Seguros, FIDES

La Federación Interamericana de Empresas de Seguros, FIDES⁴, es una organización representativa de los aseguradores de Latinoamérica, Estados Unidos y España, que cuenta ya con más de 50 años de experiencia. Es una federación sin ánimo de lucro que agrupa a las asociaciones de aseguradores de veintidós (22) países en América Latina, Estados Unidos y la Península Ibérica.

FIDES ha mantenido una permanente actualización en el tiempo, ajustando y perfeccionando su estructura como instrumento de trabajo al servicio de los objetivos de la actividad aseguradora, atendiendo en todo momento a los

³ (Acose, "Quiénes Somos Y Servicios, s.f."), www.acose.org

⁴ (Fides, "Historia", s.f.), www.fideseguros.com

grandes temas que implican desafío a la capacidad, aptitud y eficiencia del seguro.

FIDES representa a más de mil quinientas (1.570) compañías de seguros de los países afiliados, que al año 2004, generaron en la economía del continente, sin incluir a los EEUU, un primaje de más de ciento diez y seis mil millones de dólares, con una prima promedio per cápita promedio de tres mil setecientos cincuenta y cinco dólares, contribuyendo así en el Producto Interno Bruto en un 2.76% más EEUU con un 9.36%.

1.3.5 Asociación Internacional de supervisores de Seguros, IAIS

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS)⁵ fue establecida en 1994 con el propósito de promover la cooperación entre los reguladores de seguros, así como de otros sectores financieros. Actualmente, la asociación agrupa autoridades supervisoras de seguros de aproximadamente 180 jurisdicciones.

La IAIS contribuye a evaluar el grado de cumplimiento de sus miembros respecto de la aplicación de los estándares de supervisión de seguros, mediante una estrecha colaboración con el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM).

⁵ (Iasis, "Características", s.f.), www.cnsf.gob.mx

1.4 El seguro

1.4.1 Origen

En Ecuador a finales del siglo XIX existían únicamente compañías extranjeras que ofertaban los seguros de transporte e incendio, en 1933 se facultó para que la superintendencia de bancos sea el organismo de control para las compañías de seguros y reaseguros por la creación de compañías nacionales, siendo las primeras en el año 1940 la nacional, hoy denominada GENERALI y en el año 1943 llamada LA UNION compañía nacional de seguros S.A., es así que se describen las apariciones de todos los servicios del seguro en el Ecuador en los siguientes años:

1943.- nace la primera compañía de seguros nacional, en ese entonces en el país solo operaban compañías extranjeras. Al poco tiempo de fundada LA UNION emite la primera póliza de aviación suscrita en el Ecuador.

1945.- el 5 de marzo de 1945 introduce al Ecuador el seguro de fianzas de fidelidad.

1947.- el 15 de julio de 1947 introduce en el mercado nacional el ramo de accidentes personales y el 8 de noviembre de ese año hace lo mismo con el seguro de robo con fractura.

1950.- el 3 de octubre de 1950 emite la primera póliza de mortalidad de ganado suscrita en el país y el 30 de diciembre del mismo año, en concordancia con el código de trabajo vigente en ese entonces, introduce al país el seguro de accidentes del trabajo.

1953.- en septiembre de 1953, siguiendo siempre en el espíritu de pionera LA UNION introduce en el Ecuador el seguro de garantías y cumplimiento de contratos.

1956.- en enero de 1956, se presenta al país la "póliza económica", el seguro de vida individual más vendido en el Ecuador, el mismo que fue

diseñado para que accedan a él los estratos económicos menos privilegiados.

2007.- se introduce en el mercado, por parte de LA UNION, el seguro de premios y el seguro odontológico.

2008.- primera aseguradora en lanzar al mercado el seguro integral para pymes hacia diferentes segmentos de este importante sector de nuestra economía.

1.4.2 Definición de seguro

Según el Art. 1 del Decreto 1147 define el seguro como un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto: o a pagar un capital o un renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato. (Superintendencia de Bancos y Seguros)

1.4.3 Seguros Generales

Dentro de los ramos que pertenecen a los de Seguros Generales que se mencionan a continuación, se encuentra el Ramo de Vehículos:

Tabla 3 Ramos autorizados para las Compañías Aseguradoras y Reaseguradoras

RAMOS AUTORIZADOS PARA COMERCIALIZAR EN EL ECUADOR	
Fecha actualización: 12 DE MARZO DE 2014	
RAMOS GENERALES	RAMOS DE VIDA
1.- ACCIDENTES PERSONALES	1.- VIDA COLECTIVA 2.- VIDA INDIVIDUAL 3.- ASISTENCIA MEDICA
2.- INCENDIO Y ALIADAS	
3.- LUCRO CESANTE PON INCENDIO	
4.- VEHICULOS	
5.- TRANSPORTE	
6.- SOAT	
7.- TRANSPORTE MARITIMO	
8.- AVIACION	
9.- ROBO	
10.- DINERO Y VALORES	
11.- AGROPECUARIO	
12.- RESPONSABILIDAD CIVIL	
13.- FIFELIDAD	
14.- FIANZAS	
15.- BBB	
RAMOS GENERALES TECNICOS	
16.- CONTRATISTA	
17.- MONTAJE DE MAQUINARIA	
18.- PERDIDA DE BENEFICIO ROTU	
19.- OBRA CIVIL TERMINADA	
20.- TODO RIESGO PETROLERO	
21.- EQUIPO ELECTRONICO	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.4.3.1 Ramo de vehículos



El objeto del seguro de vehículos es el de indemnizar al asegurado (persona natural o Jurídica) el costo de los daños propios o a terceros a consecuencia directa o indirecta de un siniestro.

Tabla 4 Serie de la Prima Neta emitida del ramo de Vehículos de los últimos 4 años

**SERIE DE LA PRIMA NETA EMITIDA DEL RAMO DE VEHICULOS DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS
SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS**

**SERIE DE LA PRIMA NETA EMITIDA (PAGADA, RECIBIDA) POR COMPAÑÍA Y RAMO
(en dólares)**

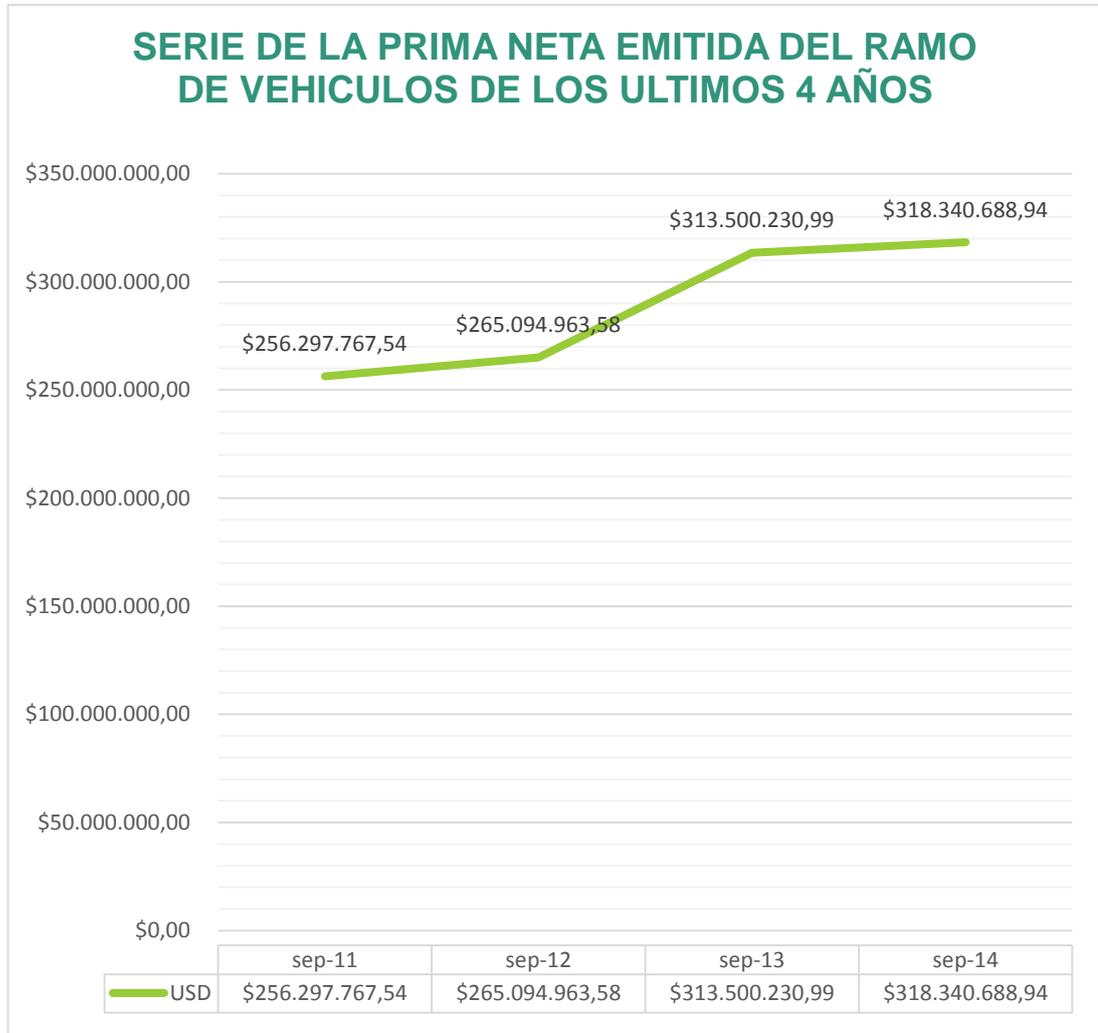
RAMO - RIESGO: Vehículos

COMPAÑÍA	FECHA			
	sep-11	sep-12	sep-13	sep-14
ACE	\$ 5.424.418,32	\$ 22.986.424,88	\$ 13.730.795,20	\$ 16.579.399,76
AIG METROPOLITANA	\$ 9.723.787,30	\$ 12.014.086,81	\$ 11.755.233,07	\$ 12.391.714,93
ALIANZA	\$ 7.940.473,78	\$ 7.951.683,90	\$ 8.890.709,08	\$ 10.473.596,31
ASEGURADO DEL SUR	\$ 19.042.781,20	\$ 21.909.140,91	\$ 22.209.034,12	\$ 25.501.645,46
BALBOA	\$ 140.363,76	\$ 192.539,30	\$ 410.113,34	\$ 519.948,92
BMI	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
BOLIVAR	\$ 16.973.716,24	\$ 16.224.454,67	\$ 11.704.210,34	
BUPA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CAUCIONES S.A.	\$ -	\$ -	\$ -	
CENSEG	\$ 1.640.408,48	\$ 2.398.392,83	\$ -	\$ -

CERVANTES	\$ 3.075.605,64	\$ 4.300.706,02	\$ -	\$ -
COFACE S.A.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COLON	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COLONIAL	\$ 30.282.766,33	\$ 20.125.899,34	\$ 40.216.348,96	\$ 44.453.347,79
COLVIDA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CONDOR	\$ 2.161.499,66	\$ 2.040.649,62	\$ 2.856.129,18	\$ 3.859.905,96
CONFIANZA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CONSTITUCION	\$ 1.165.240,49	\$ 1.714.042,04	\$ 1.400.226,59	\$ 1.415.826,25
COOPSEGUROS	\$ 2.522.613,92	\$ 4.257.806,15	\$ 5.234.829,12	\$ 1.380.258,52
ECUATORIANO SUIZA	\$ 6.687.240,03	\$ 73.256,08	\$ 12.666.473,69	\$ 15.209.801,06
EQUINOCCIAL	\$ 27.327.012,09	\$ 34.295.149,18	\$ 48.820.226,79	\$ 59.695.675,80
EQUIVIDA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
GENERALI	\$ 7.764.167,57	\$ 6.685.738,11	\$ 7.376.015,88	\$ 8.437.089,97
HISPANA	\$ 6.715.348,77	\$ 8.089.845,56	\$ 8.535.361,82	\$ 9.483.389,55
INTEROCEANICA	\$ 3.415.987,18	\$ 3.804.972,15	\$ 3.511.763,65	\$ 2.024.850,40
LA UNION	\$ 706.345,35	\$ 816.109,14	\$ 1.156.998,64	\$ 1.065.232,02
LATINA SEGUROS	\$ 13.899.301,59	\$ 14.289.759,46	\$ 14.961.700,81	\$ 16.916.389,63
LATINA VIDA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
LIBERTY SEGUROS S.A.				\$ 17.532.399,67
LONG LIFE SEGUROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MAPFRE ATLAS	\$ 6.468.557,40	\$ 7.809.020,32	\$ 10.139.086,52	\$ 10.689.776,99
ORIENTE	\$ 7.635.388,43	\$ 6.321.446,16	\$ 6.605.899,16	\$ 2.199.590,38
PAN AMERICAN LIFE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PANAMERICANA DEL ECUADOR	\$ 10.871.454,42	\$ 11.804.344,19	\$ 14.452.066,66	\$ -
PICHINCHA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PORVENIR	\$ 2.531.594,37	\$ -	\$ -	\$ -
PRIMMA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PRODUSEGUROS	\$ 1.913.527,32	\$ 6.991.159,23	\$ 7.549.299,96	\$ -
RIO GUAYAS	\$ 19.311.232,47	\$ -	\$ -	\$ -
ROCAFUERTE	\$ 4.477.195,51	\$ 4.389.212,50	\$ 4.700.807,76	\$ 5.036.170,51
SUCRE	\$ 5.787.533,72	\$ 7.904.900,67	\$ 13.009.086,37	\$ 12.862.458,00
SWEADEN	\$ 5.387.642,90	\$ 7.358.848,84	\$ 9.287.486,84	\$ 10.705.486,06
TOPSEG	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
UNIDOS	\$ 20.144.397,18	\$ 23.554.604,23	\$ 25.982.625,11	\$ 22.514.516,94
VAZ SEGUROS	\$ 5.160.166,12	\$ 4.790.771,29	\$ 6.337.702,33	\$ 7.392.218,06
TOTAL GENERAL	\$ 256.297.767,54	\$ 265.094.963,58	\$ 313.500.230,99	\$ 318.340.688,94

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

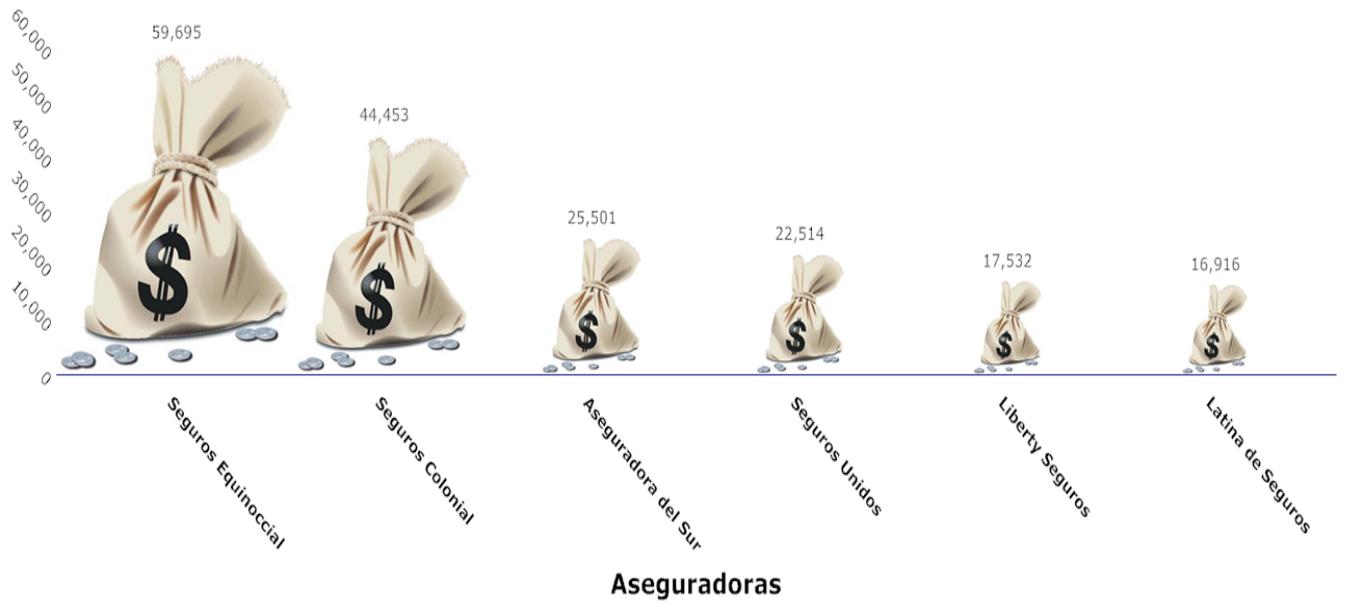
Gráfico 1 Total Primas emitidas en el ramo de Vehículos desde el año 2011 al 2014



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Ilustración 3 Las 6 Aseguradoras en el Ecuador con mayor Prima Neta emitida en el Ramo de Vehículos

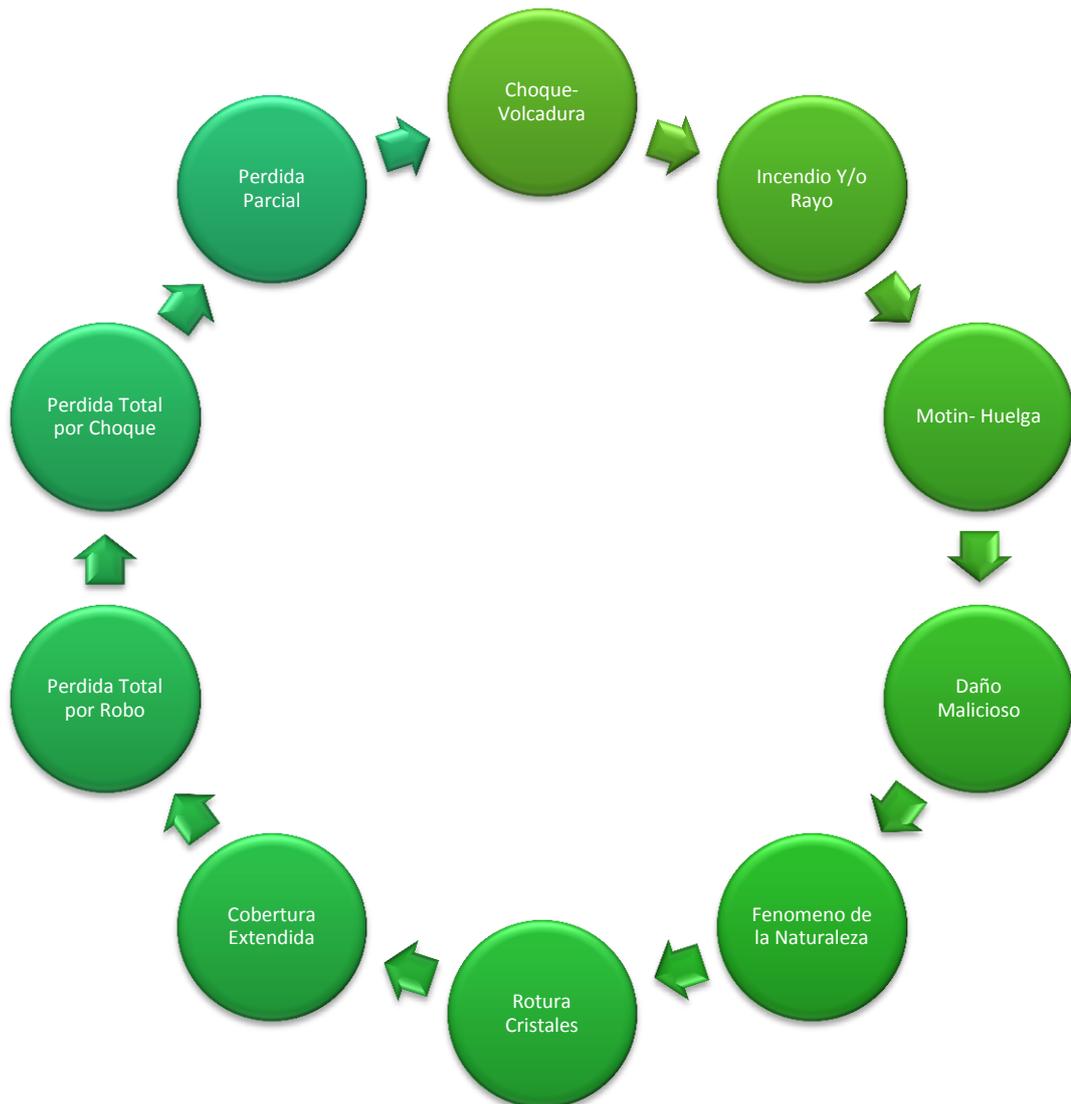
Las 6 puestos de Aseguradoras según Prima Neta emitida en Ramo de Vehículos



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.4.3.1.1 Coberturas en el ramo de vehículos

Ilustración 4 Coberturas



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

- Choque o Volcadura.- Daños que sufra el vehículo asegurado a consecuencia directa, inmediata y probada del choque o vuelco

accidental o cualquier otro suceso originado por una fuerza externa, repentina, violenta o ajena a la voluntad del asegurado o conductor.

- Incendio y/o rayo.- Daños que sufre el vehículo asegurado a consecuencia directa de incendio, rayo y/o explosión accidental.
- Motín, huelga, conmociones civiles, alborotos populares.- Cubre los daños o pérdidas físicas, que sufra el bien asegurado descrito en la póliza, producidos directamente por personas que intervengan en cualquier clase de motín y/o alborotos populares, huelgas o disturbios laborales (sean o no con relación a una huelga o a un cierre patronal), incluyendo los que se produzcan por la acción u orden de cualquier autoridad en la represión. (Aseguradora del Sur C.A.)
- Daño malicioso.- Causados directamente por un acto mal intencionado.
- Fenómenos de la naturaleza.- Deslaves, derrumbes, caídas de rocas, deslizamientos de tierra.
- Rotura de Cristales.- Cuando una persona ajena al bien, tiene la mala intención de romper el parabrisas o vidrios del auto, para el robo del mismo o de los objetos que se encuentren dentro de este.
- Cobertura Extendida.- caída de naves aéreas o partes de la misma, desplome de edificios, derrumbe de carreteras y/o puentes.
- Pérdida total por robo.- Es la responsabilidad de la compañía por pérdida total por robo no exceder del límite máximo expresado en la póliza, ni del valor real comercial del vehículo en el momento del evento.

- Pérdida total por daño o choque.- La compañía podrá declarar como pérdida total del vehículo asegurado siempre y cuando los presupuestos de reparación del vehículo totalicen un valor equivalente al 75% o más de la suma asegurada.
- Pérdida Parcial.- Es la responsabilidad de la compañía indemnizar, cubrir, reparar aquellos gastos en que sea necesario incurrir para dejar el bien dañado en condiciones de operación similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

1.4.3.1.2 Deducible

Es el monto (comprendido en dinero) o porcentaje del daño a indemnizar que se reduce de este valor, y que por tanto, en caso de pérdidas y/o daños producidos y que estén cubiertos por esta póliza, el asegurado tomará a su cargo el valor de deducible establecido en las Condiciones Particulares.

Ilustración 5 Ejemplo de los deducibles estipulados en las pólizas



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.4.3.1.3 Coberturas Adicionales

- Responsabilidad Civil
- Accidentes Personales
- Gastos Médicos
- Restitución de suma Asegurada
- Aviso de Siniestro
- Pago de Primas
- Adhesión
- Cancelación de la Cobertura y/o vigencia
- Salvamento

1.4.3.1.4 Exclusiones

La póliza de vehículos no cubre los siguientes eventos y bienes:

- Daños que sufra el vehículo asegurado por su uso de tiempo (desgaste natural del bien asegurado),
- Por deficiencia en sus materiales,
- Por su vicio de construcción (fallas de fabricación del vehículo),
- Mal mantenimiento,
- Deterioro o desgaste y su uso en mal estado,
- Daños, falla mecánica, eléctrica o electrónica de cualquier parte del vehículo que no sea a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

1.4.3.2 Aspectos básicos la contratación de póliza de vehículos

Ilustración 6 Contratación de una Póliza



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

En primer lugar el cliente solicita una cotización para asegurar lo que desee, poniendo como ejemplo el caso de vehículos, la asistente de suscripción solicita información necesaria para la cotización, como el nombre completo de la persona asegurada, edad, estado civil, dirección de residencia, correo electrónico, teléfono, año del vehículo, tipo y modelo; el valor asegurable será consultado en la página web www.patiotuercas.com.

Adicionalmente el asegurado deberá mencionar la forma de pago deseada. Si el cliente decide pagar al contado, se le concederá un descuento especial por pago anticipado.

Si el cliente acepta la cotización enviada, posterior se le enviará un formulario de cumplimiento, ya sea persona natural o jurídica para que sea remitido con firma y sello con los demás papeles que se especificarán.

Los procedimientos del Suscriptor son:

- Verificar primas.
- Verificar coberturas.
- Revisar siniestralidad existente por cada ramo y póliza y tomar decisiones sobre renovación de las cuentas.
- Revisión total de la póliza emitida.

Los procedimientos del Asistente de Suscripción son:

- Realizar cotizaciones.
- Clasificar y direccionar las inspecciones de riesgos.
- Confirmar sumas asegurables.
- Analizar y revisar documentos necesarios para cada uno de los bienes a asegurar.
- Solicitar la aplicación de forma de pago y descuentos especificados.

1.4.3.2.1 Perfeccionamiento del contrato

El perfeccionamiento legal del contrato se produce con la emisión y forma de la póliza, pero para que esta inicie su vigencia técnica es necesario que se haya efectuado el pago de la prima. A partir de ese momento el asegurado puede ejercer su derecho a demandar el pago de la indemnización en caso de siniestro.

1.4.3.2.2 Duración del seguro

El contrato del seguro de vehículos tiene la vigencia que acuerdan las partes, lo habitual es que se contrate con vencimiento anual.

1.4.3.2.3 Pago de la prima

El pago de la prima se realiza a través de distintos medios: en efectivo o con cheque en la oficina matriz de la aseguradora o en sus sucursales, a través de los asesores productores de seguros que estén autorizados expresamente para recibir los pagos y por medio del débito bancario o a través de tarjeta de crédito.

1.5 Fraude – Definición y Tipos

1.5.1 Definición de fraude



En un sentido general, engaño, abuso de confianza, acto contrario a la verdad o a la rectitud. (Cabanellas)

Engaño, acción contrario a la verdad o a la rectitud. Clasificación jurídica de la conducta consistente en una maquinación o subterfugio insidioso tendiente a la obtención de un provecho ilícito. (Espinosa)

Actuación engañosa e inexacta conscientemente realizada en perjuicio de un tercero, que produce generalmente un daño, de carácter económico. (Diccionario de Mapfre)

Como un injusto consiste, que una persona aprovechándose del error o mediante engaños obtenga de otra un beneficio, se haga de una cosa o un lucro. Es el engaño o aprovechamiento de la ignorancia de alguien para obtener un beneficio en cualquier forma traducible. Daño o abuso previsto,

además a conciencia de las posibles consecuencias, entre más involucrados, más complejo el fraude. (wikipedia)

Diccionario de Mapfre Seguros define a fraude en el ámbito asegurador como: En general, situación que se produce cuando el propio asegurado o beneficiario ha procurado intencionadamente la ocurrencia del siniestro o exagerado sus consecuencias con ánimo de conseguir un enriquecimiento injusto a través de la indemnización que espera lograr del asegurador. En sentido amplio, una actuación fraudulenta es aquella que se realiza en contra del principio de buena fe.

El descubrimiento del fraude, aparte de las consecuencias penales que puede implicar para el autor del mismo, puede suponer la rescisión de la póliza y la pérdida de todo derecho indemnizatorio. (Diccionario de Mapfre)

El Instituto Internacional de la Práctica Profesional de Auditoría Interna Marco (IPPF) define fraude como: "... todo acto ilegal caracterizado por el engaño, ocultación o violación de la confianza. Estos actos no son dependientes de la amenaza de violencia o la fuerza física. Los fraudes perpetrados por las partes y organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios; para evitar el pago o pérdida de los servicios; o para obtener ventajas personales o de negocios".⁶

⁶ Ernst & Young, Fraud in Insurance on rise Survey 2010-11.

Ilustración 7 Mitos y Verdades del Fraude. Ernst & Young, 2012

Mitos	Realidades
<ul style="list-style-type: none"> ▶ “Nuestra gente no cometería un fraude”. ▶ El fraude no es material. ▶ Un buen sistema de control interno elimina el riesgo de que ocurra un fraude. ▶ La mayoría de los fraudes no son detectados ni conocidos. ▶ Por lo general, el fraude es bien encubierto o sofisticado y, por lo tanto, difícil de detectar. ▶ El fraude es un costo inevitable del negocio, no se puede manejar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Más del 85% de los fraudes los comete el personal interno. ▶ El fraude tiene un efecto cascada: daño financiero, reputacional y a la moral de los empleados. ▶ El control interno tiene ciertas limitaciones con respecto al fraude y no garantiza su prevención y detección oportuna. ▶ El fraude existe en algún nivel dentro de su empresa aquí y ahora. ▶ La mayoría de los fraudes son identificados por denuncias anónimas o por mera coincidencia. ▶ Como otros riesgos en la empresa, el fraude puede ser mitigado.

Fuente: Ernst & Young, Tome la delantera: Prevención y Detección de Fraudes, 2012.

¿Por qué ocurre fraude?

El mejor y el más ampliamente aceptado modelo para explicar por qué las personas cometen fraude es el triángulo del fraude. Se trata de un modelo desarrollado por el Dr. Donald Cressey, un criminólogo cuya

investigación se centró en malversadores-gente que llamó "violadores de confianza. (Ernst & Young F. i.-1.)

El triángulo del fraude es un modelo para explicar los factores que hacen que una persona para cometer fraude laboral. Consta de tres componentes que, juntos, llevan a un comportamiento fraudulento:

Ilustración 8 Triangulo del Fraude



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

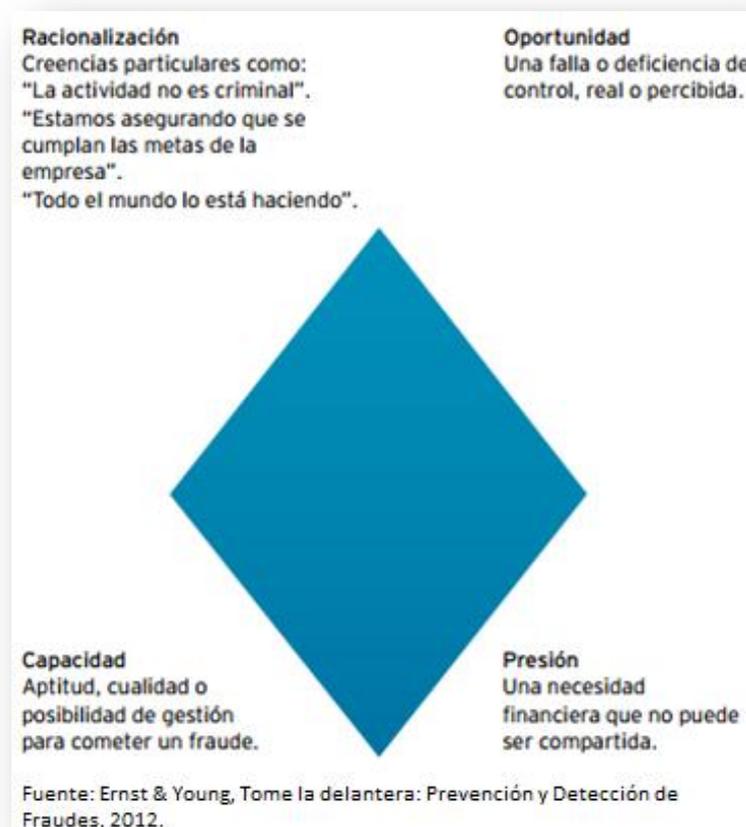
1. La percepción de la necesidad económica no compartible
2. oportunidad percibida
3. Racionalización

Personas de confianza se convierten en violadores de confianza cuando se conciben a sí mismos como un problema financiero que no es compartible, son conscientes de este problema puede ser resuelto en secreto por violación de la posición de la confianza financiera, y son capaces de aplicar a su propia conducta en esa situación verbalizaciones que les permitan ajustar sus concepciones de sí mismos como personas de confianza con sus

concepciones de sí mismos como usuarios de los fondos o viene s confiados. (Cressey, 1973)

Un elemento clave para minimizar el riesgo de fraude es la comprensión clara de por qué sucede y qué situaciones pueden favorecer que se presente.

Ilustración 9 Cuatro Elementos del Fraude



Cuando la empresa tiene conciencia de "los cuatro elementos del fraude" y logra romper con ellos, las probabilidades de que se presente alguno se reducen de manera significativa.

1.5.2 Tipos de fraude

Fraude contra una empresa pueden ser cometidos ya sea internamente por los empleados, gerentes, funcionarios o propietarios de la empresa, o externamente por los clientes, proveedores y otras partes. Otros esquemas de defraudar a las personas, en lugar de las organizaciones.

1.5.2.1 Fraude interno



Fraude interno, también llamado *fraude laboral*, se puede definir como: "...El uso de la ocupación de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso o uso indebido de los recursos o activos de la organización" En pocas palabras, este tipo de fraude se produce cuando un empleado, gerente o ejecutivo comete fraude en contra de su empleador. Aunque los autores están adoptando cada vez más la tecnología y nuevos enfoques en el compromiso y la ocultación de tramas de fraude en el trabajo, las metodologías utilizadas en estos fraudes generalmente se dividen en categorías claras, la prueba del tiempo.

Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2006)

De acuerdo con el especialista, José Claudio Treviño, un 85% de los fraudes lo comete el personal interno de las aseguradoras, “incluso en las empresas más reguladas, aquellas con los mejores sistemas de control, están sujetas a estafas”, subrayó. En la actualidad, menos de la mitad de las aseguradoras que operan en el país cuenta con programas antifraudes y se estima que alrededor de 50% de las pérdidas por estafas no se recuperan. (Jose Claudio Treviño)

Por consiguiente es que las aseguradoras deben mejorar su control interno para atacar fraudes ya ocurridos, porque se vuelven más propensas a ser víctimas de una segunda acción ilegal.

¿Cuándo se puede producir?

□ Fraude de Empleados - Proveedores: prestación fraudulenta de servicios por parte de proveedores con el objeto de desviar fondos provisionados en un siniestro (acuerdo taller-empleado...).

1. Comisión por aprobación de repuestos.
2. Comisión por envío de vehículos.

1.5.2.2 Fraude externo



Fraude externo contra una compañía cubre una amplia gama de esquemas. Vendedores deshonestos podrían participar en esquemas de manipulación de licitaciones, cuenta la empresa de bienes o servicios no

prestados, o sobornos demanda de los empleados. Del mismo modo, los clientes deshonestos podrían presentar cheques sin fondos o información de la cuenta falsificada para el pago, o podrían tratar de devolver los productos robados o knock-off para un reembolso. Además, las organizaciones también se enfrentan a amenazas de violaciones a la seguridad y los robos de propiedad intelectual cometida por terceros desconocidos. Otros ejemplos de fraudes cometidos por terceros externos incluyen la piratería, el robo de información confidencial, el fraude fiscal, fraude de quiebra, fraude de seguros, fraude de atención médica, y el fraude de préstamo.

Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2006)

¿Cuándo se puede producir?

- Contratación y renovación: comunicación de información falsa o errónea.
- Declaración de siniestros y pago de prestaciones al cliente: intento de engaño, en solitario o con la colaboración necesaria de terceros, con el objetivo de recibir indemnizaciones a las que no se tiene derecho.

Sin embargo, la actitud de las compañías aseguradoras no ha seguido el mismo camino. A pesar de que en la actualidad ha habido un cambio en el comportamiento en las entidades hacia una mayor preocupación por la detección, control y cuantificación del fraude, aún queda mucho por hacer.

Pero, ¿qué entendemos por fraude en seguros?, las definiciones que se presentan en la literatura sobre el tema son variadas. Según Hoyt (Hoyt, 1990), fue presentado un enfoque fundamentalmente económico, define el fraude como “un abuso del mecanismo asegurador para obtener ganancias económicas”, del cual podemos interpretar, básicamente como un tipo de azar moral.

En esta misma línea, Derrig y Ostaszewski (1994) , definen el fraude como “ la actuación del demandante y/o de otros partícipes del mecanismo asegurador(abogados, médicos, proveedores) que, manipulando el proceso normal de un siniestro, pretenden obtener ganancias en beneficio propio”.

En el conjunto de las definiciones presentadas, en todas ellas se pone en manifiesto una situación similar, que es en que una persona pretende obtener un beneficio ilícito de la entidad aseguradora. Aunque las formas de actuar por parte del defraudador pueden ser variadas, la interrogante se centra en la mayor o menor importancia que las entidades aseguradora han otorgado a la detección y tratamiento del fraude en los últimos años.

Durante mucho tiempo, las aseguradoras, aun siendo conscientes de la existencia del fraude, lo han considerado un factor ineludible de riesgo ignorando los grandes problemas que lleva asociado. La actitud de las aseguradoras se ha limitado a subsanar sus efectos negativos del fraude mediante incrementos en las primas aplicadas. La referencia a los elevados costes que supondría la instalación de mecanismos de control y detección ha sido la habitual sanación al problema del fraude.

En las últimas décadas, el asegurador ha visto crecer de forma notable su cartera de clientes y ha diversificado ampliamente el número y la sofisticación de las coberturas ofertadas. De este modo, ha entrado en una guerra de competencia en la que, el deseo de ganar mercado ha derivado en una simplificación de los requisitos necesarios para acceder al seguro. La menor información requerida en la póliza, la rápida aceptación de riesgos y la velocidad en la tramitación de los siniestros sirven como indicadores de lo señalado. Lógicamente, todos estos puntos son favorables a la aparición de comportamientos fraudulentos.

La escasa acción social frente a la existencia del fraude implica que este sea considerado como un delito de poca relevancia. Las entidades aseguradoras son consideradas por parte de los asegurados, empresas grandes y ricas, que aplican primas para hacer frente a los riesgos asumidos, de esa forma, defraudar al seguro se considera por algunas personas como la forma de recuperar, al menos, una parte de las primas pagadas, sin tener en cuenta

en ningún momento, los costes que las compañías de seguros tienen que afrontar.

1.5.3 Un cambio de comportamiento

En los últimos años han supuesto un cambio en la mentalidad de las aseguradoras de numerosos países frente al fraude. Lógicamente, la reacción frente al problema no ha sido homogénea, ni en todos los países, ni en todas las compañías de seguros, pero, sin duda, la toma de conciencia en relación a la presencia del fraude ya es un hecho.

En la actualidad, el control de las acciones fraudulentas aparece como una preocupación para las entidades, que establecen mayores restricciones a la asegurabilidad de determinados tipos de riesgos, olvidándose que no es el único medio por el cual podría haber riesgos de fraude.

En definitiva, la aseguradora buscara una eficiente gestión de riesgo, en la que el control de fraude no puede quedar en lugar secundario, por lo que la gestión se puede concretar en dos. Por un lado, la elevada dimensión alcanzada por las acciones fraudulentas puede ser compensada a través del incremento en las primas aplicadas y por otro, comprender que la falta de medidas relacionadas a los procesos para contrarrestar el fraude, derivará, directa o indirectamente en un incremento de éste.

Ahora bien, continuando con el tema de fraude particularizado al seguro de automóvil, para (Hoyt, 1990), este puede manifestarse bajo diferentes formas.

En primero lugar, el siniestro puede ser creado de forma deliberada. En este caso, simula la ocurrencia del accidente para cobrar la indemnización correspondiente. En segundo lugar, y tras la ocurrencia real del siniestro, los daños derivados pueden ser intencionalmente inflados para obtener una mayor compensación monetaria. El siniestro puede ser usado, en tercer lugar, para reparar mediante las coberturas de la póliza, daños producidos

anteriormente. Por último, la información facilitada por el asegurado puede no ser verdadera, en orden a conseguir una determinada póliza de seguros, una menor prima, o un pago indemnizatorio.

1.5.4 El fraude en el seguro de Vehículos

La presencia de fraude es un hecho cada vez más aceptado dentro del contexto asegurador, tanto nacional como internacional. La incidencia de los comportamientos fraudulentos se deja sentir en, prácticamente, la totalidad de los ramos que se aseguran bienes muebles e inmuebles, de hecho cierto e incierto.

Ocultar datos relevantes en la contratación de la póliza, como puede ser la no declaración de una enfermedad en la suscripción de un seguro de vida, puede ser el ejemplo más clásico en este ramo. La falsa declaración de un robo, incendio puede darse comúnmente en otros ramos. Sin embargo, si hay un ramo en el que se ha concentrado una mayor importancia a la detección de fraude, éste es el de vehículos, ya que las consecuencias derivadas de las acciones fraudulentas de este ramo son muy importantes.

1.6 Análisis de Causas de Fraude en la Industria

1.6.1 En el Ecuador

Si bien en el Ecuador no existen entidades especializadas al estudio de casos de fraude, según reportes que las aseguradoras envían a la entidad de control, la superintendencia de bancos y seguros, la misma que pone a disposición de los usuarios los montos pagados por siniestros en cada una de las compañías de seguros autorizadas en el país, podemos llegar al resultado que el costo por pago de siniestros más elevado se encuentra en el ramo de vehículos.

Tabla 5 Costo de los Siniestros Pagados en El Mercado Asegurador Ecuatoriano

SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS DEL ECUADOR

Al 31 de Marzo de 2014

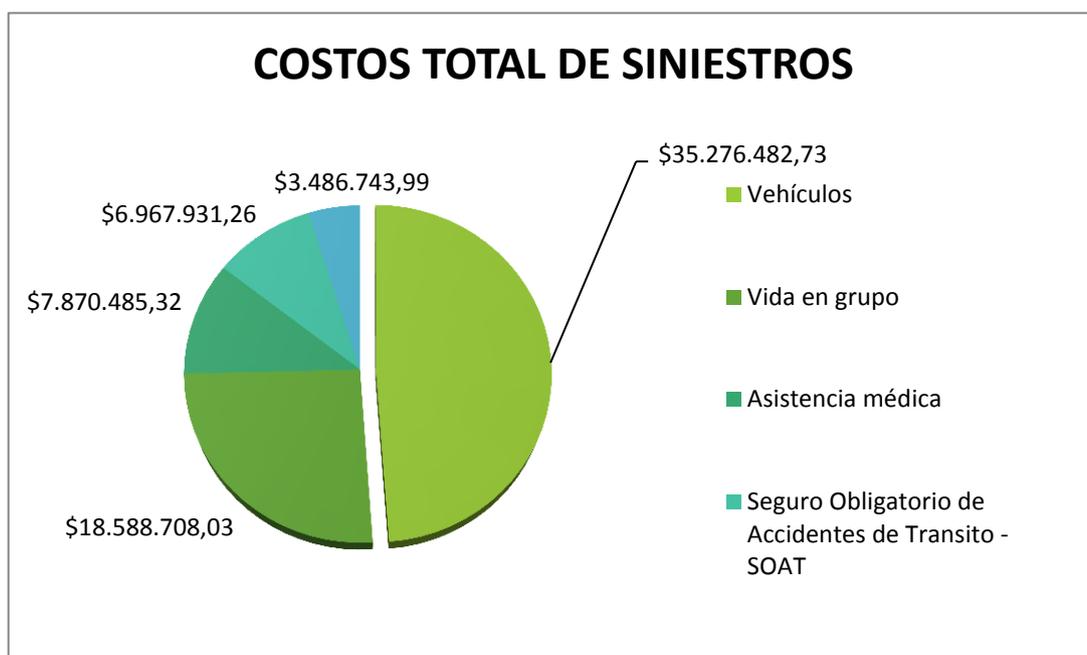
(en dólares norteamericanos)

COSTOS DE SINIESTROS	
RAMO	TOTAL SISTEMA
Vida individual	\$ 432.789,55
Vida en grupo	\$ 18.588.708,03
Asistencia médica	\$ 7.870.485,32
Accidentes personales	\$ 3.486.743,99
Incendio y líneas aliadas	\$ 1.696.807,08
Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	\$ 82.156,07
Vehículos	\$ 35.276.482,73
Transporte	\$ 2.464.159,77
Marítimo	\$ 515.367,73
Aviación	\$ 312.708,43
Robo	\$ 785.464,97
Dinero y valores	\$ 220.971,55
Agropecuario	\$ 123.472,76
Todo riesgo para contratistas	\$ 41.342,41
Montaje de maquinaria	\$ 256,91
Rotura de maquinaria	\$ 1.372.703,65
Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria	-\$ 4.446,58
Equipo y maquinaria de contratistas	\$ 945.887,66
Obras civiles terminadas	\$ -
Equipo electrónico	\$ 796.838,30
Responsabilidad civil	\$ 618.251,82
Fidelidad	\$ 569.845,82
Seriedad de oferta	\$ 689,47
Bancos e instituciones financieras (BBB)	\$ 276.122,35
Riesgos especiales	\$ 94.285,30
Cumplimiento de contrato	\$ 471.511,52
Buen uso de anticipo	\$ 1.018.084,24
Ejecución de obra y buena calidad de materiales	-\$ 1.385,85
Garantías aduaneras	\$ 123.148,79
Otras garantías	-\$ 46.847,05
Crédito interno	-\$ 2.331,68
Crédito a las exportaciones	-\$ 900.218,46
Todo riesgo petrolero	-\$ 262,11
Otros riesgos técnicos	\$ -
Multirisgo	\$ 477.540,39
Riesgos catastróficos	\$ 31.997,48
Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos	\$ -
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT	\$ 6.967.931,26
TOTAL	\$ 84.707.263,62

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Gráfico 2 Costo total de siniestros pagados en el Ecuador



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.6.2 En el Exterior

En cuanto lo que se relaciona a los países con cercanía al Ecuador, tomaremos como referencia al país vecino Colombia, pues en éste el fraude a los seguros después de haber sido visto, como un delito al que las autoridades no deben dedicarle mayores esfuerzos – pensamiento que no solo gravitaba en el medio colombiano sino que ha sido objeto de debate permanente en países con recursos más solventes para la lucha contra el crimen–, a pesar de las elevadas cifras que presenta en todo el orbe, se decidió hacer frente al fenómeno a través del Instituto Nacional de Investigación y Prevención de Fraude (INIF), en cercana colaboración con la Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA) y con el decisivo

concurso de las autoridades encargadas de luchar contra el crimen organizado.

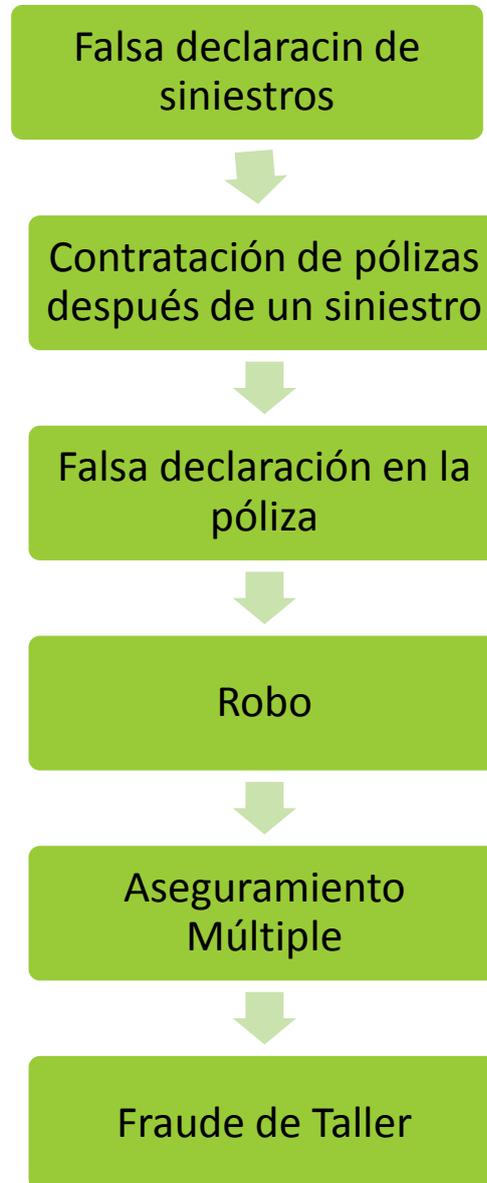
En Colombia se estima que el costo de fraude en seguros en los ramos de autos en primer lugar, transporte, hogar, daños y responsabilidad civil alcanzó los \$75.000 millones de pesos, cifra que se obtiene de aplicar el 12.5% a la cifra de siniestros pagados durante todo el año.⁷

Como dato adicional de referencia, podemos indicar que en España el fraude es perpetrado generalmente de forma individualizada, y en el resto de Europa, es más común el fraude cometido por grupos organizados.

A continuación los tipos de comportamientos fraudulentos más frecuentes, particularizado al seguro automovilístico español, según el Comité Europeo de Seguros (2010):

⁷ (Revista Criminalidad, 2012) – El Fraude a los Seguros, página 349

Ilustración 10 Tipología del Fraude en España- 2010



Fuente: Comité Europeo de Seguros
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

- a) Falsa declaración de siniestros: las acciones más típicas aparecen relacionadas con el establecimiento de acuerdos ilegítimos entre el asegurado y el contrario. También es frecuente la ocultación de datos del siniestro no cubiertos en la póliza, la provocación intencionada en

un mismo parte, para evitar la penalización o bien para cubrir siniestros anteriores.

- b) Contratación de la póliza después de producirse el siniestro: en este caso, el asegurado se beneficia de un seguro que no poseía cuando se produjo el accidente (o bien de unas coberturas que no aparecían en la póliza.)
- c) Falsa declaración en la póliza: utilización de datos falsos, bien referentes al propio asegurado (edad, antigüedad de licencia...), bien referentes al conductor habitual o al vehículo (averías).
- d) Robo: en este caso, el asegurado simula un intento de robo para cubrir desperfectos anteriores, o bien oculta la aparición de su vehículo para cobrar la indemnización, o al vehículo.
- e) Aseguramiento múltiple; el asegurado contrata pólizas para cubrir el mismo riesgo en diferentes compañías con el objetivo de cobrar varias indemnizaciones por un siniestro que en la mayoría de los casos provocará.
- f) Fraude de taller: recoge aquellos casos en los que, en connivencia o no con el asegurado, el taller falsifica intencionadamente los daños derivados del siniestro para obtener un beneficio.

Entonces, las propuestas de actuación más importantes se centran, sobre todo, en una mayor implicación en el tema, en un mayor control de la contratación de pólizas y manejo de siniestros y además en una formación continua del personal especializado en la materia.

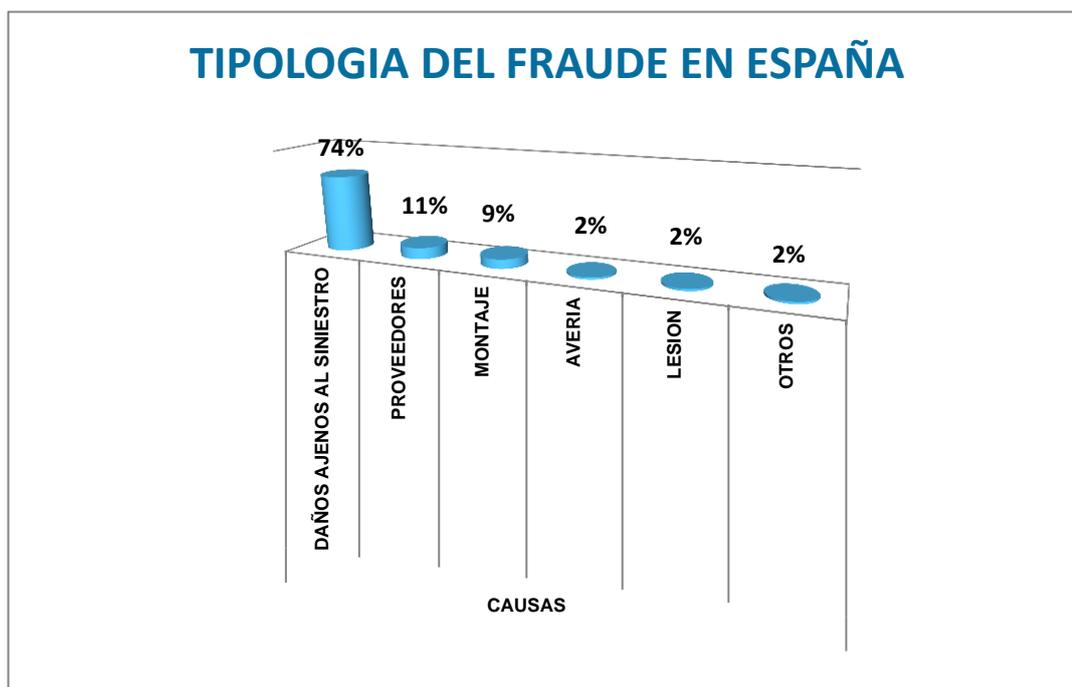
Es por esto que, la disponibilidad de modelos válidos, que permitan seleccionar, identificar las variables con poder explicativo de la presencia de fraude en el seguro de vehículos y que hagan posible así mismo la cuantificación de la probabilidad de aparición de comportamientos

fraudulentos en las carteras de asegurados es un tema pendiente y de suma importancia.

1.6.2.1 Tipología del fraude

Según el 2º Barómetro del Fraude de Línea Directa⁸ año 2013, Intentar incluir dentro de un parte, daños ajenos al accidente sigue siendo el fraude más común en España, alcanzando el 74% del total de los casos. Los fraudes cometidos por los proveedores (11%), los montajes (9%) y querer hacer pasar como un golpe una avería mecánica (2%) le siguen a más distancia. Mientras que declarar lesiones preexistentes al accidente suponen un 2% de total de los intentos de estafas.

Ilustración 11 Tipología del Fraude



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

⁸ (Línea Directa Aseguradora), participada al 100% por Bankinter, es la 5ª aseguradora de automóviles de España y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, flotas de empresas y hogar. Línea Directa está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ranking MERCO Empresas. Obtuvo primer premio en el XX Concurso de Detección del Fraude de ICEA.

1.6.2.2 Coste social del fraude

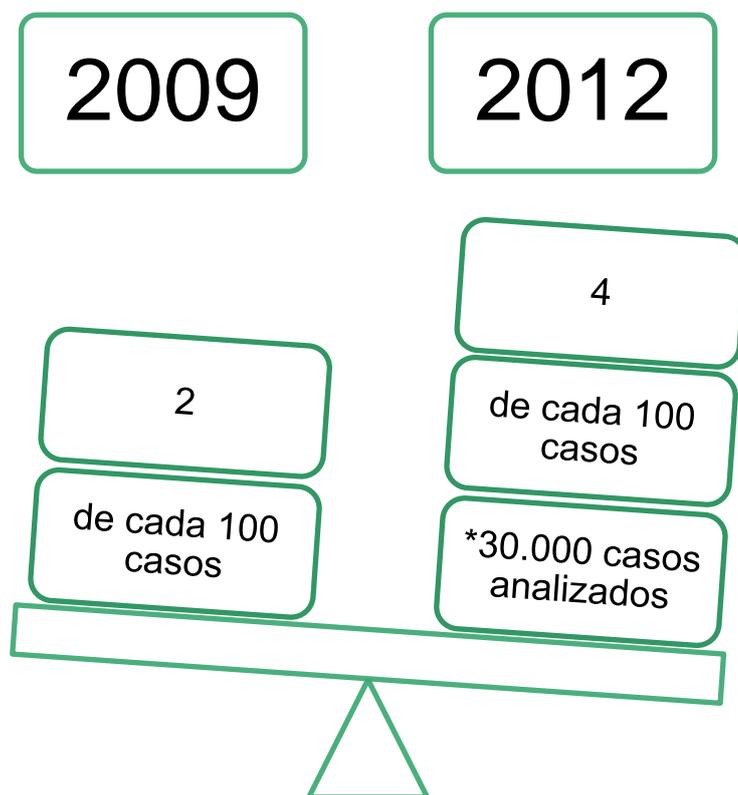
¿Cuánto paga de más cada conductor por el fraude en España?

De acuerdo con los cálculos que realiza cada compañía aseguradora en España, por culpa de los conductores que defraudan al seguro, cada asegurado abona anualmente un 16% de más en su póliza. Esto supone que de los 230 euros que paga de prima media por un seguro a Terceros (el más común en la crisis), 38 euros corresponden a los costes asociados al fraude, un 52% más que hace dos años (2012).

1.6.2.3 Las crisis multiplica por dos el fraude al seguro de Autos

A más crisis, más fraude. Es la principal conclusión del “2º Barómetro del Fraude en el Seguro de Autos”, elaborado por LÍNEA DIRECTA tras el análisis de 30.000 casos de estafas al seguro de Autos durante los dos últimos años. Así, observa que 4 de cada 100 siniestros declarados en 2012 fueron un engaño, el doble que en 2009.

Ilustración 12 A más crisis más fraude



Fuente: Línea Directa

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.6.3 Perfil del Defraudador

Ilustración 13 Perfil del Defraudador



Fuente: Línea Directa

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

1.7 Reingeniería de procesos

Antes de considerar la definición de Reingeniería, vamos a concretar lo que no es reingeniería para limitar el concepto de algunas personas, porque tienden a confundirse o se malinterpreta el concepto de reingeniería.

Esta práctica no busca solamente la reducción de costos y gastos; al borde de esto, la reingeniería tiene como meta primordial la estabilidad y duración a largo plazo en la empresa en el mercado.

El pensamiento actual muestra que la reingeniería es poco a poco integrada como un método de cambio y ya se discute desde el punto de vista de la planificación estratégica. (Talwar, 1997)

Como preámbulo en la reingeniería cabe definir en lo que consiste un proceso, por lo tanto citamos a J.G. Miller (François, 1997) que define al proceso como "cualquier cambio en el tiempo de la materia, energía o información". R.L. Ackoff (François, 1997) define como "una secuencia de comportamiento que corresponde a una función objetivo que producen en un sistema".

Para H. James Harrington quien define los procesos de negocio como "un grupo de tareas lógicamente relacionadas que utilizan los recursos de la organización para proporcionar resultados definidos en apoyo a los objetivos de la organización" (Harrington, 1991).

G.A. Rummler señaló que los procesos de negocio son "una serie de pasos diseñados para producir un producto o servicio. La mayoría de los procesos son multi-funcional, que abarca el "espacio en blanco" entre las cajas en el organigrama" (G. A. Rummler, 1995).

S.L. Caudle define los procesos de negocio como "un conjunto de actividades relacionadas, estructuradas - una cadena de eventos - que produce un servicio específico o producto para un cliente o clientes en particular [. . .] Independientemente de la jerarquía y diseños estructurales verticales. (Sharon L. Caudle, 1991)

Un proceso es una serie de actividades relacionadas entre sí que convierten insumos en productos (cambiando el estado de las entidades de negocios pertinentes). (Cruz, s.f.)

De acuerdo a Saxena, los procesos se definen como:

Un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas entre sí y caracterizada por recibir insumos y realizar tareas de valor que producen resultados específicos. Un proceso no sólo engloba las interdependencia de las tareas, sino también de roles, personas, departamentos, funciones... que son requeridos para proveer a un cliente interno o externo con un servicio. (Saxena, 2005)

¿Qué es reingeniería?

El concepto más fundamental de reingeniería es reformular el trabajo desde cero. Todos los negocios, productos, servicios y las actividades de trabajo necesario podrían ser repensados para producirlos desde una hoja en blanco de papel. Reingeniería es un asalto al trabajo existente ocurra primero en un macro luego a nivel micro.

Nos concentraremos en la reingeniería primero macro. El concepto fundamental del análisis del valor es "eliminar lo no esencial, simplificar la esencial". Reingeniería macro significa examen automático de tres alternativas básicas, en el siguiente orden: eliminar, externalizar, automatizar.

A continuación enunciamos varias definiciones de reingeniería, con el fin de que el lector consiga la que considere más adecuada y que mejor describa el proceso:

"Reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de una empresa con valor agregado de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan, para optimizar los flujos de trabajo y la productividad de una organización. (Raymond L. Manganelli, 1995)

Adopta para la mejora de los negocios un enfoque integral que abarca tanto los aspectos técnicos de los procesos (tecnología, normas, procedimientos, sistemas y controles) como los aspectos sociales (organización, dotación de personal, políticas, cargos, planes de carreras e incentivos). (Raymond L. Manganelli, 1995)

"Replanteamiento fundamental y rediseño radical de los procesos de negocios, a fin de lograr mejoras asombrosas en las medidas del desempeño que hoy en día resultan críticas, como costo, calidad, servicio y velocidad..." (Hammer, 1995)

"Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares con medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez..." (Champy, 1995)

"Una Reingeniería efectiva del proceso se fundamenta en la reexaminación del proceso actual y sus objetivos, con miras a conseguir espectaculares mejoras en su realización. La Reingeniería busca darle una forma más simple y eficiente a los procesos y a la organización." (Flores)

Mediante estos conceptos podemos recalcar que para todos los citados, la definición de reingeniería siempre presenta la palabra *cambio*, considerado como cambio en los procesos existentes.

Por un lado, *la reingeniería diseña la organización desde cero con el objetivo de mejorar su eficiencia*, centrándose en los procesos básicos de la misma y asignando, en la medida de lo posible, cada uno de ellos a un centro de responsabilidad. Es habitual que los procesos estén repartidos entre varios departamentos, provocando conflictos e ineficiencia. Por otro lado, *la reingeniería supone una tendencia hacia estructuras menos jerarquizadas, basadas en el enriquecimiento de los puestos de trabajo*. En otras palabras, se rechaza la hiperespecialización, que se sustituye por el trabajo en grupo responsable de un proceso-y por una mayor autonomía.

Suele afirmarse que Michael Hammer fue el inventor de la reingeniería de procesos, a través de su influyente artículo, publicado en el *Harvard Business Review* (Hammer, 1990). Sin embargo, el propio autor rechaza esta idea, pues afirma que "las empresas venían poniendo en práctica la reingeniería con anterioridad" (Michael Hammer, 1994)

Efectivamente, se puede decir que no la inventaron, sino que le dieron nombre y la popularizaron. En cualquier caso, la reingeniería se inspira claramente en otras escuelas de pensamiento y combina sus propuestas.

Michael Hammer. Inicialmente define reingeniería como: "repensar los fundamentos y efectuar un rediseño Radical de los procesos del negocio para obtener mejoras dramáticas en aspectos claves del rendimiento (costo,

calidad, capital, servicio, rapidez)”⁹. Señaló que las tres palabras claves de esta definición son:

- Radical, porque es necesario hacer las cosas según otras reglas;
- Procesos, en el sentido de volver a unir las piezas que la súper especialización había separado; y
- Dramáticas, en el sentido de que correr el riesgo del cambio vale la pena si un gran beneficio lo justifica. (Carrasco, 2005)

La diferencia entre Reingeniería y Mejoramiento continuo, es que como ya se habló, reingeniería es cambio radical, en cambio mejoramiento es adaptarse a los cambios del entorno, son cambios mínimos. En la reingeniería logra mejorar drásticamente por cuanto cambia el proceso, pero se recomienda la mejora continua después de la reingeniería para seguir mejorando o renovando los procesos.

Tenemos signos o señales que nos indican que una empresa necesita reingeniería, como por ejemplo:

- Cuando se detecta que el ventaja de la empresa está por debajo de la competencia.
- Cuando se descubre la organización está en crisis; como una caída en el mercado.
- Cuando se percibe que las condiciones del mercado cambian.
- Cuando se busca alcanzar una posición líder en el mercado.
- Cuando la competencia es agresiva.
- Cuando la empresa se mantiene líder y está al tanto que es necesario seguir mejorando para mantener ese liderazgo ya alcanzado.

Según Stamatis, reingeniería no necesariamente implica corte de personal, aunque puede suceder. Debe ser aplicada siempre con una visión a largo plazo ya que cualquier intento a corto plazo será un fracaso. Las nuevas tendencias creen que el futuro es que las empresas se den cuenta rápidamente las áreas de oportunidad en sus reingenierías y vuelvan a realizarlas constantemente. (Stamatis, 1995)

⁹ Teleconferencia.

Según Omachumo, las ventajas de la reingeniería son:

1. Mentalidad revolucionaria. Induce a pensar en grande en la organización.
2. Mejoramiento decisivo. Cambios notables en tiempos cortos para responder a la satisfacción del cliente.
3. Estructura de la organización. Enfocarse a las verdaderas necesidades del cliente.
4. Renovación de la organización. Aumenta participación en el mercado, rentabilidad y mejor posición frente a la competencia.
5. Cultura corporativa. Ayuda a evolucionar la cultura de la organización.
6. Rediseño de puestos. Crea empleos más incitantes y satisfactorios. (Omachumo, 1999)

Existen factores necesarios para que una reingeniería sea efectiva. Estos son:

- Orientación hacia el proceso
- Ambición
- Rompimiento de reglas
- Creatividad en el uso de la tecnología

Por esto para analizar los procesos no se deben hacer preguntas como las siguientes: ¿Cómo hacer el proceso más rápido? ¿Cómo lo podemos hacer mejor? o ¿Cómo hacerlo a un costo más bajo? En cambio la reingeniería debe cuestionarse ¿por qué se hace lo que se está haciendo? Para poder contestar esto se debe tener claro que todo proceso relevante debe llevar un valor agregado para el cliente, esto puede ser de calidad, precio justo, proveer excelente servicio, etc., es decir que nunca se debe realizar un proceso solo por satisfacer alguna demanda interna de la organización de la empresa.

2 CAPITULO II: METODOLOGÍA

Para desarrollar la metodología de reingeniería Rapid Re, utilizaremos las siguientes herramientas de análisis como complemento de la metodología:

- Herramienta para analizar los procesos: Diagrama de Flujo.
- Herramienta para analizar las causas: Diagrama de Ishikawa.
- Herramienta para aprobar los cambios mediante la metodología: Encuesta.

Una metodología es una manera sistemática o claramente definida de alcanzar un fin. Es también un sistema de orden en el pensamiento o la acción.

Ilustración 14 Esquema de las Acciones y resultados de la Reingeniería

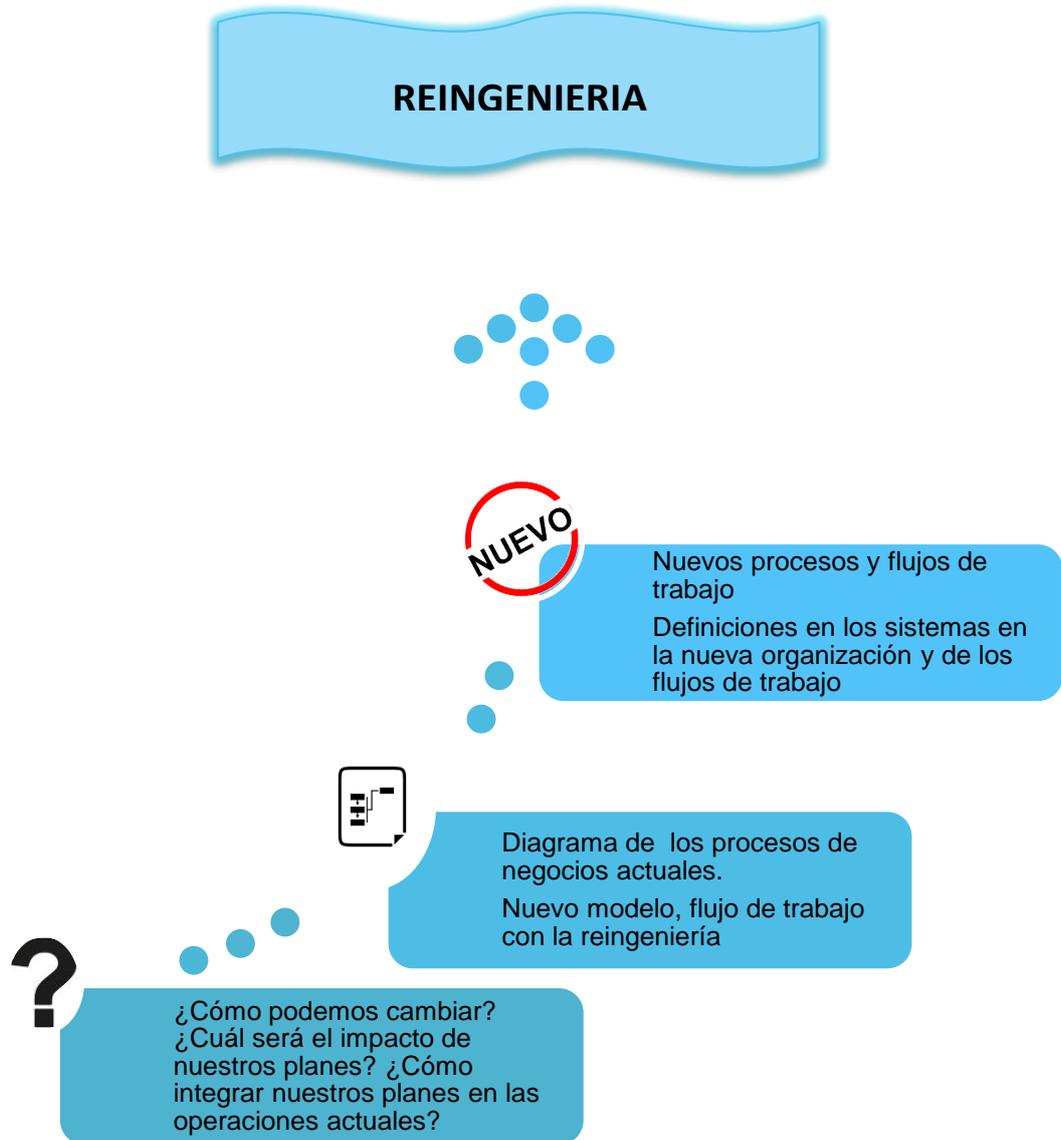


Ilustración 15 Cuadro de Diferencias en fases de Reingeniería por Autores

METODOLOGIAS DE REINGENIERIA						
FASE	MICHAEL HAMMER	DANIEL MORRIS	RAYMOND MANGANELLI	INSTITUTE OF INDUSTRIAL ENGINEERS	A.W.SCHEER	NOEL TICHY
1	No definida	Identificación de Procesos posibles	Preparación	Iniciación del proyecto	Medidas preparatorias	Despertar el deseo de cambio
2		Análisis inicial de impacto	Identificación	Comprensión del proceso	Planeación estratégica	Creación de Plan Futuro
3		Definir el alcance	Visión	Diseño del proceso	Estudio AS-IS	Creación de Estructuras
4		Análisis de procesos actuales	Solución Técnica/Social	Transición de negocios	Concepto meta	
5		Definición de procesos alternos	Transformación		Especificaciones de diseño	
6		Evaluación de Impacto en costos			Implementación	
7		Selección de la mejor alternativa			Monitoreo del desempeño regular	
8		Implementación				
9		Actualización de información				

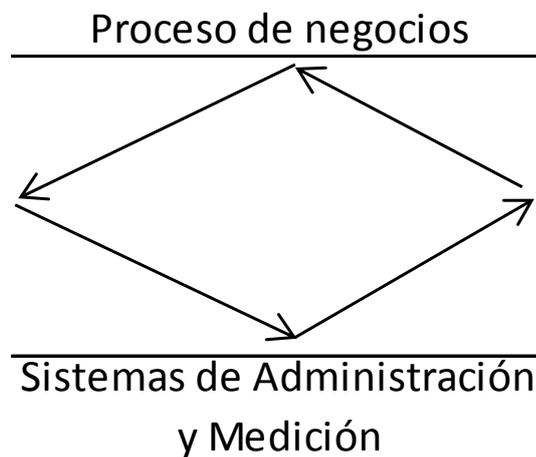
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

MODELO DE REINGENIERÍA DE MICHAEL HAMMER Y JAMES CHAMPY

El modelo que presentan Hammer y Champy, comprende conceptos de cambio, de modelos y de necesidades de negocios, que encuentran ante una era competitiva y de gran avance tecnológico en vez de proveer una metodología determinada en emprender proyectos. Los autores se centran en la obsolescencia de los modelos organizacionales actuales y liberan hacia una nueva dirección, que es el cambio radical.

La solución que proponen es la formación de equipos de trabajo que desarrollen modelos del cómo deber de ser, concibiendo soluciones al cliente.

Diamante del Sistema de Negocios de Hammer



*Fuente: Hammer & Champy, Reingeniería
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello*

MODELO DE REINGENIERIA DE DANIEL MORRIS Y JOEL BRANDON

(Daniel Morris, 1993)

Los autores presentan una metodología de RP llamada reingeniería dinámica de los negocios (RDN). El enfoque consta de dos subdivisiones principales: Posicionamiento y reingeniería. La actividad de Posicionamiento examina el desarrollo de estrategias corporativas con metas específicas y objetivos cuantificados. Además se produce un modelo del negocio actual valiéndose de diagramas de actividades del negocio (DAN). Éstos y otros “datos de cambio” son mantenidos por un jefe superior de cambio (JSC). La intención es efectuar un desplazamiento a un paradigma de cambio en el contexto del cual el cambio pueda ser continuo. Una vez establecida la actividad de Posicionamiento, el modelo se puede analizar y se pueden identificar proyectos de reingeniería. Éstos vienen a ser entonces la segunda actividad de la RDN. La Reingeniería la efectúan equipos de proyecto utilizando una metodología de nueve pasos, que es un enfoque tradicional de gerencia de proyectos, empezando con identificación de oportunidades, definición y evaluación de soluciones alternas y selección e implementación de la línea de conducta más apropiada. A la terminación del proyecto Reingeniería se actualizan el modelo de base y los datos de Posicionamiento para dejar el terreno preparado para cambios posteriores. (Raymond L. Manganelli, 1995)

La metodología, en que están incorporadas varias técnicas tradicionales de gerencia (particularmente para modelar negocios y flujos de trabajo), se describe en forma narrativa, sin especificar tareas ni productos de trabajo. Además de suministrar un vehículo de cambio continuo, la RDN, aún cuando se enfoca en procesos del negocio, busca mejoramiento de calidad y servicios con la consiguiente economía de costos y aumento de ingresos. Aunque los cambios significativos constituyen el objeto de los proyectos iniciales de Reingeniería, esos cambios no se caracterizan como “radicales” o “transcendentales”. (Raymond L. Manganelli, 1995)

Reingeniería de Daniel Morris y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re

Ilustración 16 Reingeniería de Daniel Morris y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re

*Semejanza con el
Enfoque Rapid Re*

La percepción de valor por los clientes y la orientación a éstos son la fuerza impulsadora del cambio.

El primer paso esencial es la delcración de metas y objetivos corportativos (Posicionamiento) y el desarrollo de apoyo de la alta administración.

Se requiere comprensión de los elementos primarios para que la Reingeniería tenga éxito.

Las operaciones corrientes (procesos) se correlacionan y se analizan.

Se reconoce que los cambios en un proceso afectarán a los demás.

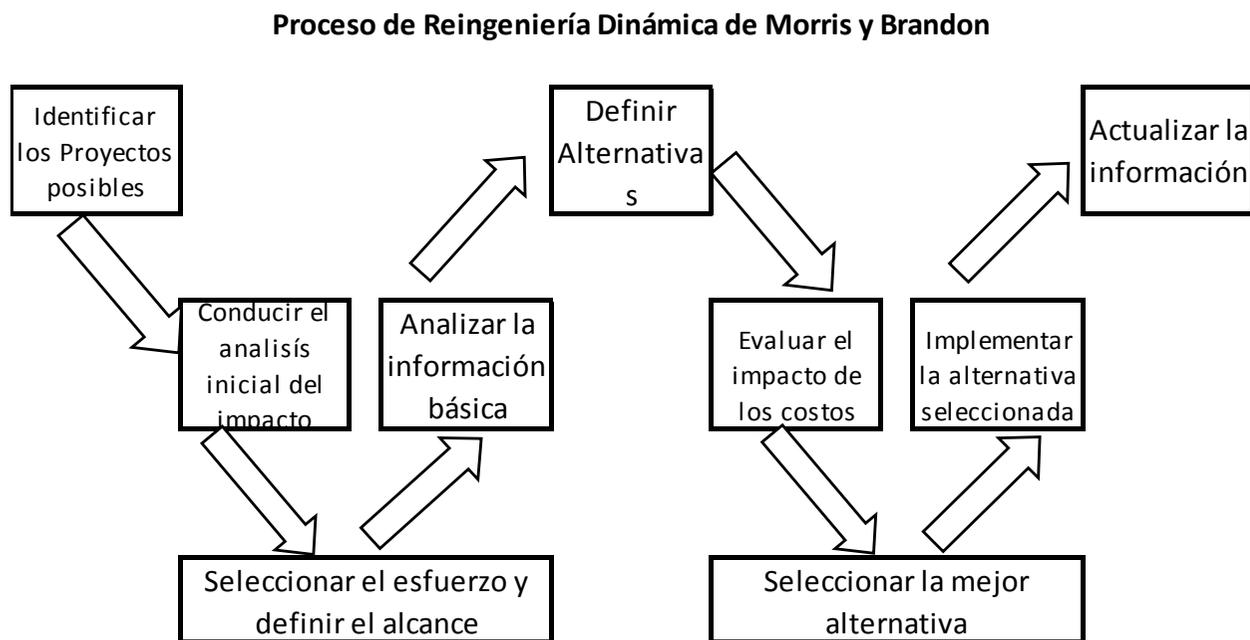
Utiliza técnicas gerenciales en la metodología.

Insiste en resultados a corto plazo

Incorpora diseño tanto técnico como de recursos humanos en las soluciones.

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

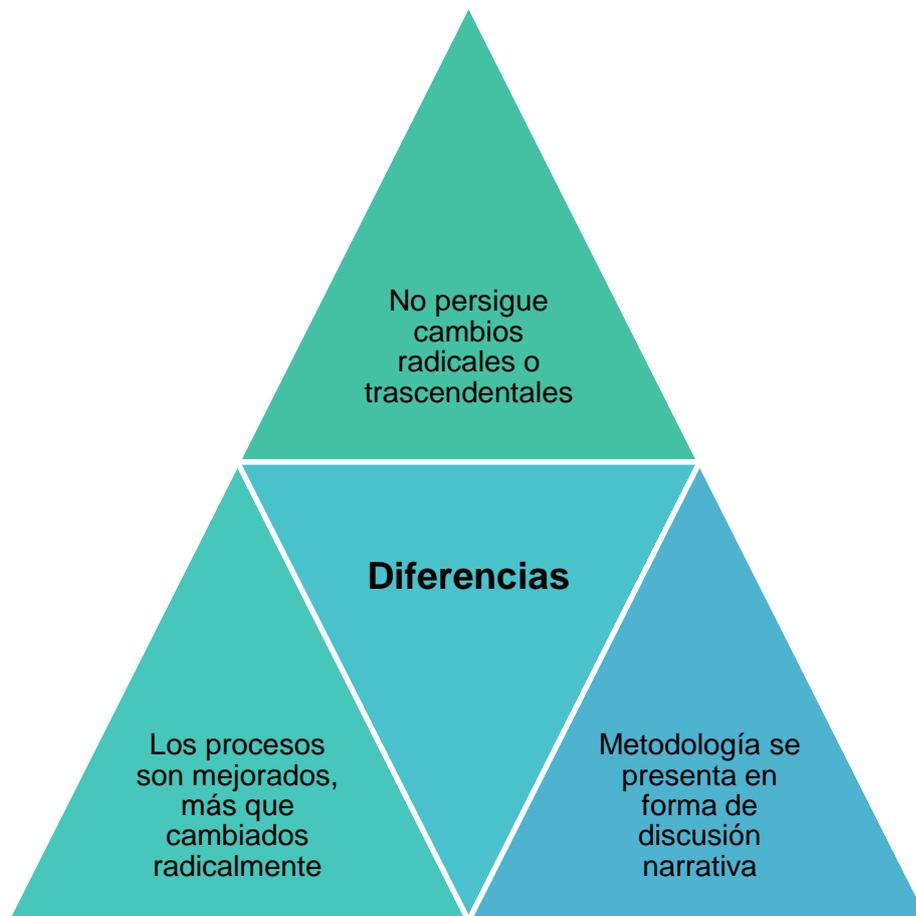
Ilustración 17 Proceso esquemático de Reingeniería según Morris y Brandon



Fuente: Morris Daniel, Reingeniería
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Diferencias entre la Reingeniería de Daniel Morris y el Enfoque Rapid Re

Ilustración 18 Diferencias entre la Reingeniería de Daniel Morris y el Enfoque Rapid Re

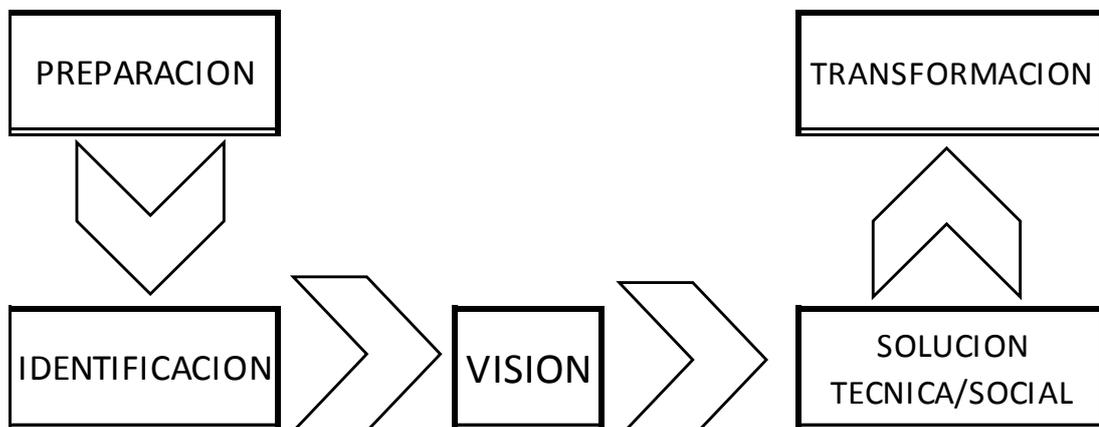


Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

MODELO DE REINGENIERIA DE RAYMOND MANGANELLI Y MARK KLEIN

“Este modelo se resume en 5 etapas. Su enfoque es hacia una Reingeniería rápida llamada “Rápida RE”, que consiste en obtener resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado. Se incluye en la metodología una serie de técnicas administrativas integradas que se usan para desarrollar y analizar la información necesaria a fin de identificar oportunidades y rediseñar procesos básicos. La metodología se diseñó para que la utilicen equipos de reingeniería en organizaciones de negocios, sin tener que valerse mucho de expertos de fuera. Cada una de las cinco etapas comprende una parte lógica del proceso de reingeniería y produce resultados que se usan en las etapas subsiguientes. (Almazán, 2001)

MODELO DE RAPIDA RE

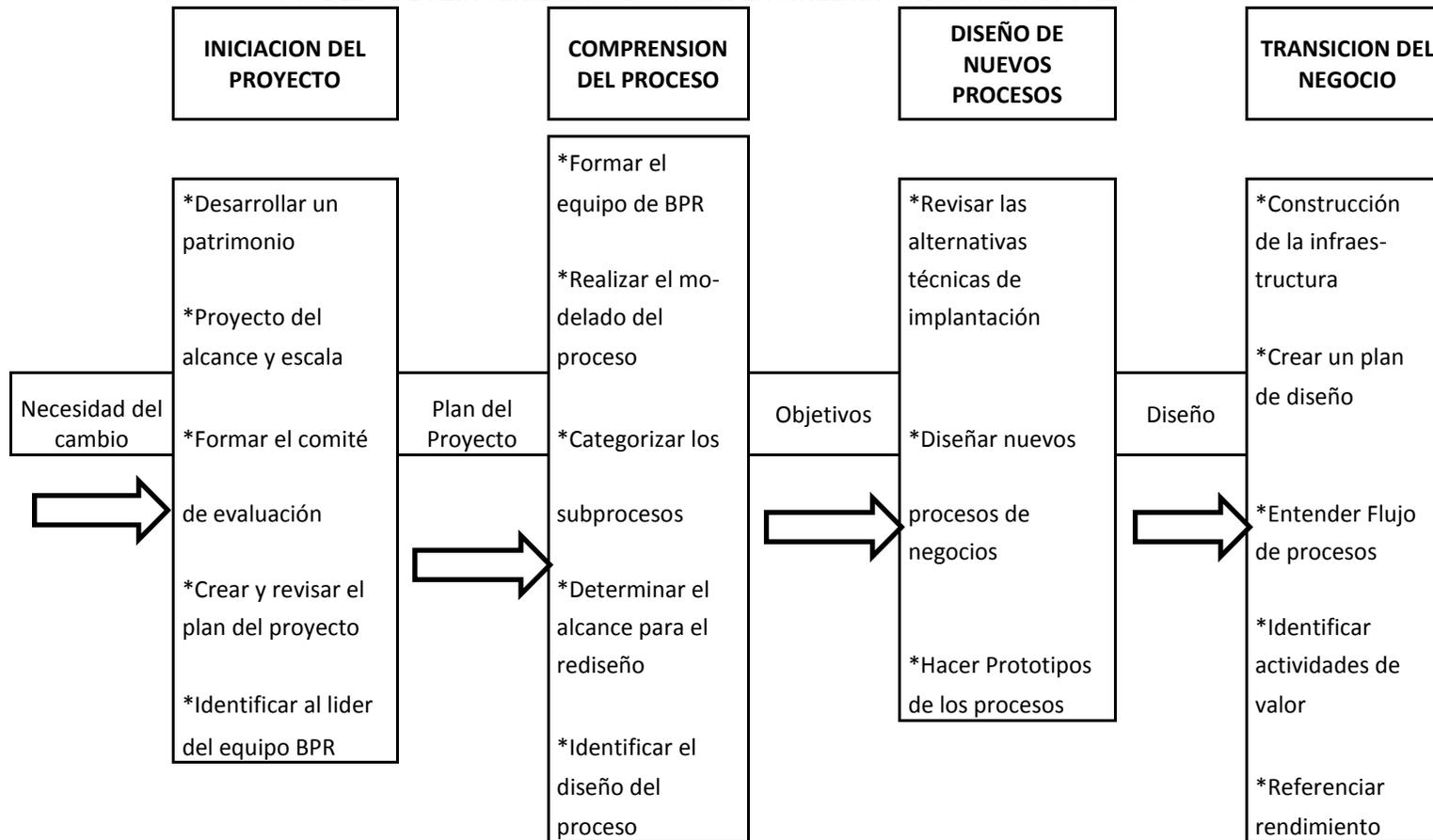


*Fuente: Raymond Manganelli
Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello*

MODELO DE REINGENIERIA DE INDUSTRIAL ENGINEERING MANAGEMENT PRESS

”Este modelo es más práctico que conceptual pues aborda a la Reingeniería a través de estudios caso, haciendo referencia a definiciones conceptuales a través del libro de Michael Hammer. Sustenta que la Reingeniería no posee un enfoque metodológico único, sino que es más bien una estrategia de negocios en evolución que se adapta al proceso para reflejar las necesidades de cada cultura corporativa. Su modelo se resume en 5 fases que son: la iniciación del proyecto, la comprensión del proceso, el diseño de los nuevos procesos, la transición del negocio y la administración del cambio básicamente. No contempla la descripción detallada o paso a paso de las tareas a realizar en cada etapa, sino que más bien describe lo que se persigue, los protagonistas y las lecciones que hay que tomar en cuenta. Para realizar lo anterior utiliza un caso de estudio en donde se aplica la metodología...” (Almazán, 2001)

MODELO DE REINGENIERIA INDUSTRIAL ENGINEERING MANAGEMET PRESS

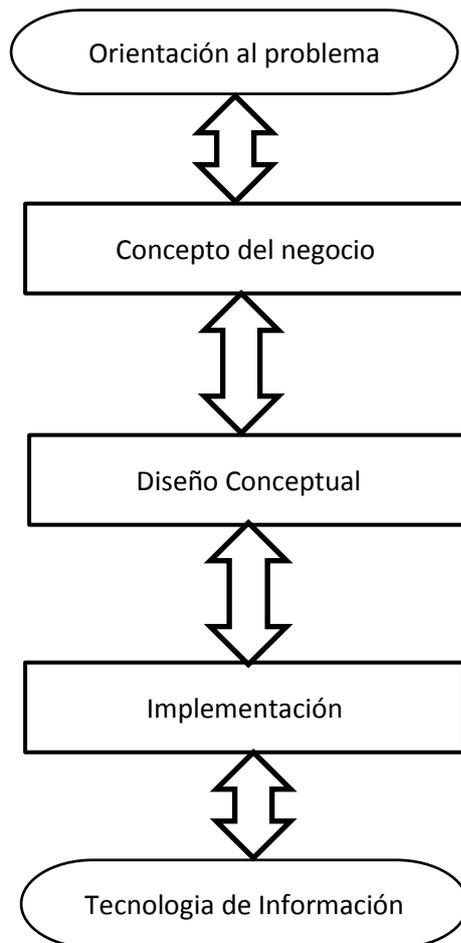


Fuente: Institute of industrial Engineers

MODELO DE REINGENIERIA DE AUGUST W. SCHEER

”Este modelo muestra un enfoque práctico y directo de la reingeniería’. Comienza su enfoque explicando las fases que lleva todo proyecto de información tecnológica, y cómo el uso del análisis de datos antes de la implementación facilita el logro de los objetivos. Introduce tres fases entre la definición del negocio y la implementación tecnológica, que son: definición de requerimientos, especificaciones del diseño y descripción de la implementación. .Posteriormente agrupa los datos o la información que se va recopilando en cuatro vistas distintas de análisis: funciones (tareas que se ejecutan en los procesos); organización (grupos, departamentos, individuos, que toman decisiones o ejecutan tareas en la organización); datos (información que se produce o alimenta una tarea) y control (proceso que une a los datos, las funciones y la organización a través de conectores de ‘decisión y eventos). Cada una de estas vistas pasa por los tres niveles descritos con anterioridad. Esta forma innovadora de representar a la información que existe en la empresa permite hacer una manejo óptimo de los recursos y del control de los datos...” (Almazán, 2001)

MODELO DE REINGENIERIA DE A.SCHEER



Fuente: ARIS Business Process Frameworks

MODELO DE NOEL TICHY Y STRATFORD SHERMAN (Sherman, 1993)

El modelo de Tichy y Sherman empieza cuando en 1980, Jack Welch fue nombrado director ejecutivo de General Electric, cuya empresa había sido durante largo tiempo líder en la administración científica, GE se había convertido en obsoleta, con capas de niveles administrativos que aislaban la alta gerencia de las realidades del mercado y a los trabajadores de las directivas de la administración. La competencia global hizo imperativa la necesidad del cambio. Welch, aceptó el reto monumental de revitalizar la compañía y posicionarla no solamente para sobrevivir sino también para un éxito sin precedentes. El plan consistía en tres etapas: la primera era despertar a la organización para que percibir la necesidad de cambio, que comprendía en reducción de personal, desposeimiento de ciertos negocios y fijación de metas corporativas inmediatas. En la segunda etapa se creaba un plan para el futuro basado en la visión de una organización totalmente nueva, dedicada a la innovación y rendimiento. La última etapa comprendía en la creación de estructuras para institucionalizar la visión organizacional.

Método de Welch y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re

Ilustración 19 Método de Welch y su Semejanza con el Enfoque Rapid Re

<i>Semejanza con el Enfoque Rapid Re</i>	Objetivos y metas corporativas son el punto de partida.
	Satisfacción del cliente es una meta primaria.
	Las mejoras de productividad conducen a otros beneficios: reducción de costos, flexibilidad de precios, etc.
	Valor agregado es la consigna ("si no es necesario, que no se lo haga").
	Se propone cambio radical en los procesos y las organizaciones.
	Se estudia el uso de equipos de transformación (rediseño)
	Se incluyen clientes y proveedores en el análisis de problemas.

EL IMPACTO DE LA REINGENIERIA

El autor de Gestión de Cambio, Rodolfo E. Biasca, hace una puntual lista de los conceptos de Reingeniería que ha llevado a distintos autores a formular “consejos”, “sugerencias” o “principios”. Una lista de los más usuales es la siguiente:

- Simplificar, simplificar
- Consolidar todos los enfoques y técnicas usadas en la empresa (Calidad Total, Organización y Métodos, Ingeniería Industrial, Administración Estratégica, etc.)
- La Reingeniería es un programa de cambio amplio. Conviene manejarlo como un conjunto de proyectos.
- Concentrarse en los elementos críticos del negocio.
- Mirar siempre a través de los ojos del cliente.
- Identificar procesos clave.
- Medir.
- Cuestionar todo.
- Simplificar primero, luego automatizar.
- Tratar de fijar metas ambiciosas en los procesos.

Cuando se realiza Reingeniería, usualmente cambian las tareas, la organización, la conducción y el control. A veces es necesario que se modifiquen las creencias y el comportamiento del personal. (Biasca, 2005)

Ciertos autores opinan que rara vez una empresa aplica metodologías de reingeniería empujada por su propio espíritu de superación. La vía más característica de entrada en la reingeniería suele ser que la empresa se encuentra en serios problemas, o prevé que a muy corto plazo los tendrá. (García A. A., 1998)

2.1 Rapid Re

La metodología Rapid Re es una metodología de cinco etapas que permite a las organizaciones obtener resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado.

La duración que persiguen los proyectos va de 6 meses a un año, considerando que los altos ejecutivos esperan resultados a corto plazo. Su metodología va desde la preparación del proyecto a través del mandato de cambio en la estructura organizacional, hasta la constitución del equipo y el plan de acción. Le sigue la identificación del modelo de procesos y su análisis actual, para que en la siguiente fase se visualicen los nuevos procesos capaces de generar rendimiento con el nuevo diseño. En la etapa de diseño se especifica la dimensión técnica del proyecto del nuevo proceso en materia de planes, controles y sistemas, al mismo tiempo que dimensiona el diseño social en materia de personal, planes de carrera e interacción entre elementos técnicos y sociales. Finalmente, en la etapa de transformación produce versiones piloto y de puesta en marcha de los procesos rediseñados, al mismo tiempo que acciona los mecanismos de cambio continuo...”

Ventajas del modelo

- Provee una guía detallada de la metodología a seguir.
- Proporciona una guía descriptiva de las herramientas tecnológicas en el mercado.
- Provee recomendaciones del uso de la tecnología, de acuerdo con los roles que desempeñan los involucrados en el proyecto.
- Realiza una comparación de su metodología con respecto a las demás en el mercado, enfatizando el enfoque de rápida RE hacia el tiempo, y la descripción detallada de tareas.

2.1.1 Etapas

2.1.1.1 Etapa 1 – Preparación

En esta etapa se precisan las metas y los objetivos estratégicos que justifiquen la reingeniería y los vínculos entre los resultados de la reingeniería y los resultados de la organización.

- Reconocer la necesidad

Esta necesidad se reconoce por lo general como resultado de un cambio en el mercado, o en la tecnología o ambiental.

- Búsqueda de metas

Una vez que se tiene la necesidad de aplicar reingeniería a un proceso, el siguiente paso es forjar un consenso a su favor.

Para esta etapa utilizaremos la encuesta, que será realizada a una persona que cuenta con el suficiente conocimiento y experiencia que nos ayude a esclarecer que la problemática abordada, es de suma importancia, y mediante este resultado que nos sea factible proseguir con el desarrollo del tema.

Para el entendimiento del lector, se dará una breve ilustración sobre la encuesta y su clasificación por tipos.

Según varios autores tenemos las siguientes definiciones:

- Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente. (Stanton, 2004)
- Para Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo. (Richard, 2002)

- Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (Naresh, 2004)
- Para Trespalacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespalacios Gutiérrez Juan, 2005)

La encuesta es una de las principales técnicas cuantitativas empleada habitualmente en la obtención de información primaria. La cual consta de distintos tipos de encuestas.¹⁰

La encuesta personal, a la cual vamos a recurrir, se caracteriza por ser cara a cara, en que el entrevistador y el entrevistado se encuentran y puede realizarse en algún lugar como el hogar, lugar de trabajo, en la calle, etc. El entrevistador es el encargado de formular las preguntas y el entrevistado en contestar, dejando al entrevistador llenar el cuestionario; de esta manera, manteniéndose como una plática, faculta al entrevistador a mejorar debido al asesoramiento que mantiene con el entrevistado, también le permite desarrollar preguntas más artificiosas y además poder ahondar más en el caso. (García G. F., 2005)

En la encuesta también se emplean los tipos de preguntas (preguntas abiertas y preguntas cerradas), las preguntas abiertas, son las que permiten al entrevistado contestar de modo libre, por el contrario, las preguntas

¹⁰ Investigación Comercial 2da Edición. Madrid 2005, Gemma García Ferrer

cerradas son las que delimitan las alternativas de respuesta. Para esta etapa utilizamos las preguntas cerradas de opción múltiple y de respuesta múltiple, de opción múltiple son las ofrecen más de dos alternativas de respuesta, pero son de carácter excluyente, es decir que de varias opciones que hay de respuesta sólo puede escoger una; las preguntas de respuesta múltiple, contemplan distintas alternativas de respuesta, pero no son de carácter excluyente. Este tipo de preguntas, son las que nos van a permitir mediante los resultados, tabular una conclusión.

Ilustración 20 Encuesta: Diferencias entre las preguntas abiertas y cerradas

Abiertas	Características	Cerradas
<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Baja • Baja • Mucha • Difícil 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información • Uso eficiente del tiempo • Precisión de los datos • Amplitud y profundidad • Facilidad de análisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Alta • Alta • Poca • Fácil

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

2.1.1.2 Etapa 2 – Identificación

El propósito de esta etapa es el desarrollo de un modelo orientado al cliente, identifica procesos específicos y que agregan valor. Aquí se incluye la definición de clientes, procesos, rendimiento, éxito, recursos, etc. Además requiere un conocimiento profundo de toda la empresa y sus procesos.

Esta fase está enfocada al mejoramiento de los procedimientos para ofrecer un mejor servicio al cliente, sin embargo la tesis va orientada al mejoramiento de procedimientos en la empresa.

- La modelación de clientes

Se identifican los clientes externos, las entidades con que existe una relación directa con la organización.

Identificar las principales actividades que son necesarias para efectuar la modificación de las estructuras establecidas y poder proponer nuevas estructuras que al ser de cambios radicales, permiten mejorar los procesos y darle un valor agregado.

- El análisis del flujo de trabajo y la correlación organizacional

Definir las organizaciones que toman parte en cada una de las actividades principales y el tipo de participación.

La reingeniería aplicada en este estudio de caso deberá identificar los puntos críticos.

Brainstorming, también llamado lluvia de ideas, es una técnica de trabajo grupal facilita el surgimiento de nuevas ideas, en el cual se aporta el mayor número de ideas posibles sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado. Emplea el dicho "la cantidad produce la calidad" que cuantas más ideas se sugieren, mejores resultados se conseguirán.

Herramienta creada por Alex Faickney Osborn en el año 1938, en el que su búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente; dando oportunidad de hacer sugerencias sobre un determinado asunto y aprovechando la capacidad creativa de los participantes. (Wikipedia, s.f.)

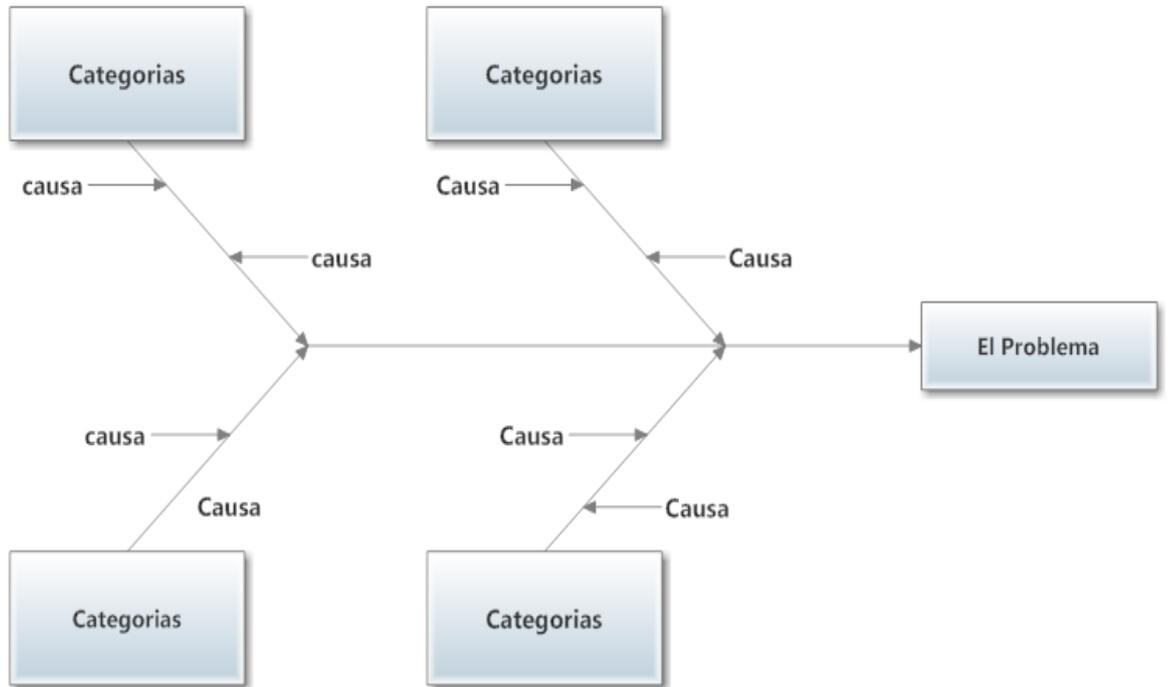
Asimismo como para el Brainstorming se requiere creatividad, según el autor Ángel García en su libro Conceptos de Organización Industrial dice que si se pretende mejoras espectaculares, también será necesaria una gran espectacularidad en las ideas, o por decirlo de otra forma, que éstas tengan cierto talante revolucionario. Casi siempre las ideas poco arriesgadas o mediocres, sólo consiguen mejoras también mediocres. (García A. A., 1998)

Para establecer las causas, se usará el Diagrama de Ishikawa, que es una representación gráfica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado.

Se conoce también por los nombres de diagrama de espina de pescado o diagrama de causa-efecto. Su creador, Kaoru Ishikawa (1915 – 1989), teórico japonés de la administración de empresas, experto en el control de calidad. Considerado como el padre del análisis científico de las causas de problemas en procesos industriales, dando nombre al diagrama Ishikawa, cuyos gráficos agrupan por categorías todas las causas de los problemas; resultando una herramienta útil en el análisis de un problema, la cual promueve la mejora de los procesos

La técnica consiste en:

- 1) En la cabeza se escribe el efecto o síntoma que se pretende analizar. La espina central es la que agrupará las causas que según nuestro análisis producen dicho efecto.
- 2) Las categorías en que se puede agrupar las causas son las que conforman las “espinas”, que son según el gráfico, las que se desprenden de forma horizontal principal; aquí se escribe el nombre de la categoría en el extremo de cada nueva línea.
- 3) Cada causa concreta que vayamos encontrando (usando Brainstorming) se van añadiendo según la categoría bajo las que se considere que mejor encaja.



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

2.1.1.3 Etapa 3 – Visión

El propósito de esta etapa es desarrollar una visión del proceso capaz de producir un avance decisivo en rendimiento. La visión del nuevo proceso debe ser comprensible para todo el personal, describir las características primarias del proceso, debe ser motivadora e inspiradora.

Se detallan los subprocesos, actividades y pasos que constituyen el proceso o los procesos que se hayan seleccionado, cómo se realizan todas esas actividades, porqué se han hecho las cosas como hasta la actualidad, qué se puede hacer para alcanzar metas y atender las necesidades de la clientela. También se identifican actividades que agregan valor, las que no lo agregan y las que son control interno.

- El análisis del flujo de trabajo

Entender la estructura del proceso y el flujo del proceso.

- El análisis del valor de los procesos

Identificar actividades de valor agregado, es decir, reforzar las actividades que agregan valor y trata eliminar las que no agregan valor.

2.1.1.4 Etapa 4 – Solución

En esta etapa se realiza el diseño técnico que busca personalizar la visión (Etapa 3), especificando las dimensiones técnicas del nuevo proceso. Se preparan planes detallados de implementación.

El diseño social necesariamente debe ser realizado al mismo tiempo que el técnico, pues para que un proceso sea eficaz, estos diseños deben ser congruentes.

Este punto será representado por medio de un diagramación de flujo, que es una herramienta importante para el análisis de los mismos, el cual consiste en representar gráficamente los procesos, en el que cada paso es figurado con un símbolo diferente que contiene una breve descripción del paso que se realiza; éstos van relacionados entre sí con flechas que indican la dirección del flujo del proceso.

Citaremos a tres autores y su concepto sobre Flujograma o Diagrama de Flujo, características, tipos, simbología, diseño y elaboración.

Según Guillermo Gómez Cejas en el año 1997: *El Flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre*

*el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.*¹¹

Según Idalberto Chiavenato en el año 1993: *El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.*¹²

Según Francisco Gómez Rondón en el año 1995: *El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.*¹³

El proceso sobre el cual se identificará los puntos antes mencionados será el del ejecutivo de siniestros, el mismo al que se le aplicará la reingeniería.

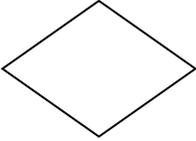
¹¹ Guillermo Gómez Cejas. Año 1997

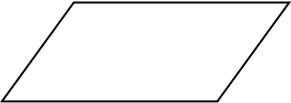
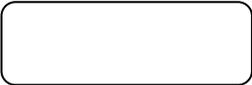
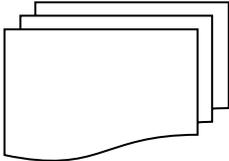
¹² Idalberto Chiavenato. Año 1993

¹³ Francisco Gómez Rondón. Año 1995

Simbología Usada para la diagramación mediante Flujograma

Ilustración 21 Simbología de representación del Flujograma

Símbolo	¿Qué es?	¿Para qué se utiliza?
	Óvalo	<p>Inicio/Terminación.</p> <p>Indicar materiales, información o acción para empezar el proceso.</p> <p>Reflejar resultados al final del proceso.</p>
	Caja o un rectángulo	<p>Reflejar una tarea o actividad realizada en el proceso.</p>
	Diamante o rombo	<p>Etapa de análisis y toma de decisión.</p> <p>Todos los puntos en el proceso donde una pregunta de un sí o un no es realizada o una decisión es requerida.</p>
	Las flechas	<p>La dirección o el flujo del proceso.</p>
	Rectángulo con parte interior en forma de onda	<p>Proceso de recaudación de documentos o realizar un documento.</p>

	Paralelogramo	Ingreso de datos.
	Proceso alternativo	Proceso extra que se manifiesta en ciertos casos.
	Multidocumento	Igual que el documento, excepto, bueno, varios documentos.

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

2.1.1.5 Etapa 5 – Transformación

Se refiere a la modelación del rendimiento, en que el propósito de esta etapa es realizar la visión del proceso implementando el diseño de la etapa 4. Implementar los planes de reingeniería.

Para conocer los resultados de la transformación se pondrá a prueba mediante la herramienta de evaluación que son las encuestas, la que se va a ejecutar a los especialistas encargados del manejo de siniestros y con la que podremos establecer su aprobación o su desaprobación.

Además, esta etapa de la reingeniería Rapid Re contribuye en las conclusiones al rechazo o aceptación de la hipótesis.

3 CAPITULO III: APLICACIÓN PRÁCTICA

3.1 Reseña Histórica de la Compañía DCPB Seguros S.A.



RESEÑA

ACTIVIDAD ECONOMICA: Planes de seguro y reaseguro de Vehículos y otros tipos de seguros a largo plazo.

TIPO DE EMPRESA: Sociedad Anónima

CONSTITUCIÓN: 18 de Agosto del 2003

NOTARÍA: Vigésimo Quinto del Cantón Guayaquil

NOTARIO: Dr. Segundo Ivole Zurita Zambrano

RUC. 0902337270001

DOMICILIO: Guayaquil. Urb. Guayacanes Mz.174 V. # 6

E. Mail: gerencia@dcpb.com

TELEFONOS/ TELEFAX: 04-2821490-042624918-091494895

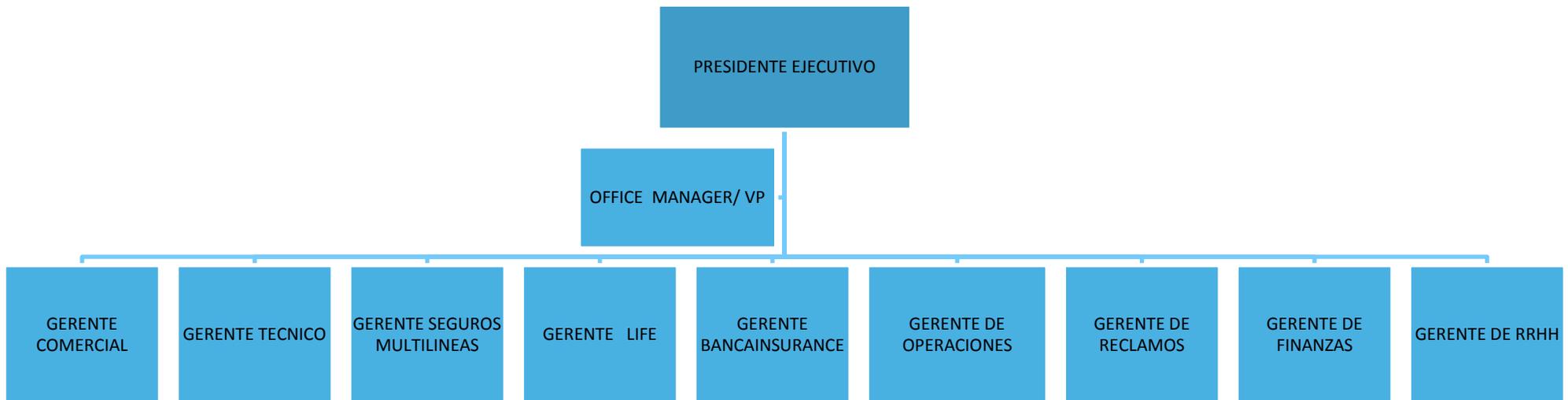
04-2620501

La compañía DCPB S.A., aseguradora con marca posicionada en el Ecuador hace 20 años, guiándose por una compacta ideología de suscripción y servicio.

Su visión se concentra en dar asesoramiento a sus clientes en cuanto a la disminución de su exposición al riesgo. La compañía ofrece diferentes líneas de negocio que están dirigidas tanto a pequeña como grandes empresas, y seguros individuales o masivos.

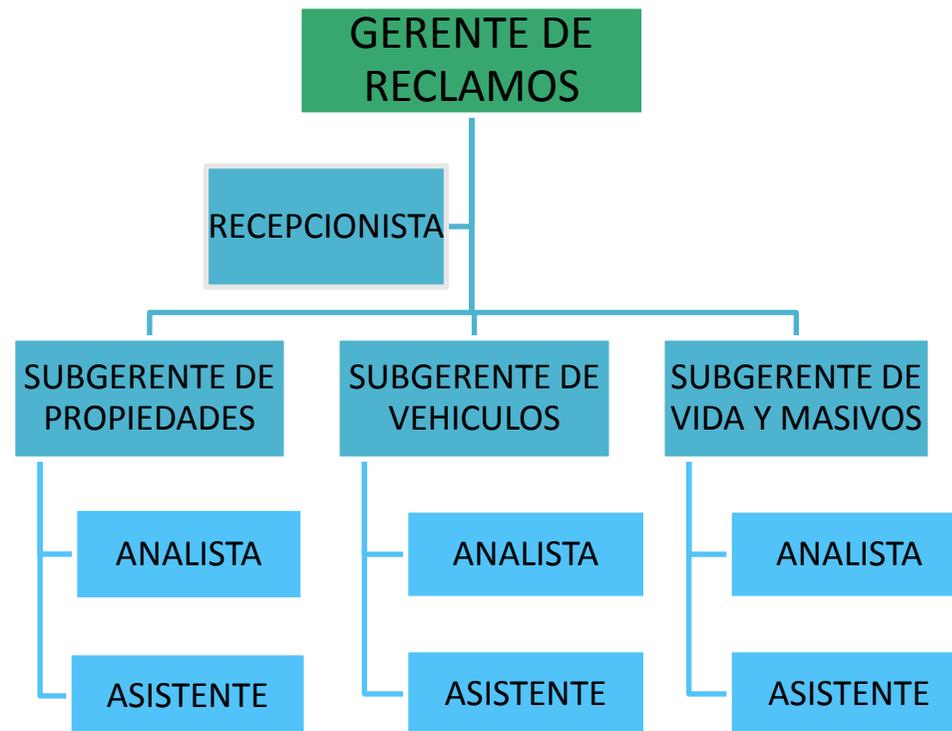
DCPB S.A. es una organización que procura desarrollar planes de negocios enfocándose siempre al crecimiento de los ámbitos económicos y sociales del país.

3.2 Estructura Organizacional



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

3.3 Estructura Departamento de Siniestros



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

3.4 Aplicación Metodológica

3.4.1 ETAPA I Preparación

Como punto principal debemos conocer la necesidad que se tiene en la empresa por lo que se realizó una entrevista con el Supervisor de siniestros obteniendo los siguientes resultados:

Encuesta	
Supervisor de Siniestros	
1.- ¿Cuál cree usted que es la probabilidad de que en su empresa ocurra un fraude?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Muy probable
<input type="checkbox"/>	Probable
<input type="checkbox"/>	Muy poco improbable
<input type="checkbox"/>	Improbable
2.- ¿Ha sufrido su empresa algún fraude durante los 3 últimos años?	
<input checked="" type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	No sabe
3.- ¿Qué tipo de fraude se ha cometido en perjuicio de la compañía?	
<input type="checkbox"/>	Malversación de activos
<input checked="" type="checkbox"/>	Información falsa o manipulada
<input checked="" type="checkbox"/>	Colusión interna- externa
<input type="checkbox"/>	Corrupción- sobornos
4.- ¿A través de qué medio pudo identificar el o los fraudes?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quejas
<input type="checkbox"/>	Informantes internos/Canal de denuncias
<input type="checkbox"/>	Informantes externos/Canal de denuncias

Casualidad

5.- ¿Puede indicar el monto del perjuicio?

Menos de 10.000

Entre 10.000 a 50.000

Entre 50.001 a 100.000

Entre 100.001 en adelante

6.- ¿Quién considera usted que es principal autor en los fraudes?

Altos ejecutivos

Gerentes

Personal operativo

Personal externo

7.- ¿Cuál cree usted que es el principal estímulo para cometer un fraude?

Oportunidad

Presión

Racionalización/Actitud

8.- ¿Cuáles son los ramos que consideran que son más vulnerables al fraude?

Robo

Incendio

Transporte

Vehículos

Vida

Equipo Electrónico

9.- ¿Considera que la empresa cuenta con un buen Procedimientos para el manejo de los reclamos de vehículos?

Si

No

No Sabe

10.- ¿Cómo calificaría el proceso actual del departamento?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

11.- ¿Cuenta su empresa con proceso de monitoreo de los riesgos de fraude?

Si

No

No sabe

12.- ¿Cuáles cree usted que han sido las condicionantes que incentivaron a cometer el fraude?

Colusión entre miembros de la organización

Deficientes controles internos

Colusión entre miembros de la organización y personal externo

Deficiente proceso de contratación de personal

Otros

13.- ¿Considera que el departamento tiene una buena segregación de funciones?

Si

No

No sabe

14.- ¿Conoce usted si la empresa ha tomado medidas para combatir el fraude?

Si

No

No sabe

15.- ¿Qué medidas considera que debería tomar la empresa para combatir el fraude?

Detección

Prevención

Respuesta

16.- ¿Considera usted que con alguna de las siguientes opciones se obtienen buenos resultados?

Código de conducta

Líneas de denuncia

Mejora de los procedimientos - Política de prevención

Plan de respuesta al fraude

17.- ¿Usted cree que los tiempos difíciles tensan las normas éticas?

Si

No

No Sabe

18.- ¿Su compañía cuenta con expertos para la identificación de fraudes?

Si

No

No sabe

19.- ¿Cuáles fueron las acciones que se tomaron ante el fraude?

Despido del defraudador

Demanda hacia el defraudador

Denuncia ante las autoridades competentes

Investigación propia hacia el defraudador

20.- En el siguiente rango señale la edad del defraudador:

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

21.- Que antigüedad laboral tenía hasta la actualidad el defraudador

1-10 años

11-20 años

21-30 años

Ninguno de los anteriores

Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Posterior a la entrevista, analizamos los detalles del fraude encontrado en la cía. DCPB S.A., por los acontecimientos que se mencionan a continuación se deliberó proponer la reingeniería de procesos como método viable para encontrar las causas del mismo y proponer una solución.

Al menos entre 2 a 3 asegurados al mes, se acercaban a quejarse por el cambio de piezas del vehículo que no ameritaba, y que por ende no pertenecía al siniestro presentado. Dichos clientes llegaban enojados exigiendo el cambio de ejecutivo y cambio de taller.

Sumando a lo anterior, para un fin de año, al ejecutivo le llegó un sobre cerrado, donde la indiscreción del mensajero al indicar que el sobre cerrado debía ser recibido exclusivamente por el ejecutivo, creó sospechas; esta información se filtró hasta llegar a la alta gerencia. Conforme a esto el fraude fue detectado solicitando al área de operaciones las frecuencias de pagos a los proveedores “MaxTaller” y “JC Repuestos”, los mismos que eran frecuentes y repetitivos; y que de cada 5 reclamos atendidos por el ejecutivo, tres eran direccionados al taller “MaxTaller” y cuatro de estos 5 casos el proveedor de repuestos seleccionado era “JC Repuestos”.

Otro acontecimiento que ha sido revelado, es que un asegurado hizo pasar como daño a tercero, un vehículo que no había sido chocado por él; es decir, que la compañía indemnizó al “tercero afectado” sin que éste haya sido chocado por el vehículo asegurado. Este hecho se detectó porque inmediatamente después de la presentación de este reclamo, el asegurado tuvo un siniestro y no presentaba daños causados por el primer evento.

3.4.2 ETAPA II Identificación

En esta etapa se desarrolla la identificación de los puntos críticos en el proceso.

Para el reconocimiento de los puntos críticos debemos conocer en primer lugar el procedimiento actual

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ACTUAL

1. El Ejecutivo de Siniestros, una vez receptado el reporte de accidente, deberá preparar y enviar una comunicación al Asegurado y/o A.P.S.; solicitando los documentos sustentatorios para formalizar el reclamo reportado.
2. El Ejecutivo de Siniestros, acto seguido se pondrá en contacto con el Asegurado y/o A.P.S.; para coordinar la Inspección del vehículo asegurado o vehículo afectado (esto aplica para RC).
3. El Ejecutivo de Siniestros con la información y documentación proporcionada por el Asegurado y/o A.P.S.; deberá realizar un pre-análisis, en el cual determinará la Cobertura Afectada y un estimado de la pérdida acaecida.
4. El Ejecutivo de Siniestros, deberá adjuntar la documentación proporcionada por el Asegurado a la carpeta de expediente, e ingresar y/o cargar al Sistema el referido reclamo, contabilizando la provisión y/o reserva estimada.
5. El Ejecutivo de Siniestros, al contabilizar la reserva deberá tener claro el concepto del pago, por lo tanto deberá cargar una reserva para el pago exclusivo de la reparación (Mano de Obra y Repuestos), y otra reserva para el pago de los gastos incurridos en la atención del

reclamo, los mismos que pueden ser (Gastos de Inspección, Reinspección, Ajuste, Traslado y/o remolque y Abogados).

6. Solicitar al taller concertado en donde se encuentre ingresado el vehículo afectado, el presupuesto de Mano de Obra y el listado de repuestos que se requiere para la reparación.
7. Solicitar y obtener de la Red de Proveedores la cotización de los Repuestos, las mismas pueden ser en originales o genéricos.
8. El Ejecutivo de Siniestros, una vez que haya concluido la revisión y el análisis del siniestro tramitado, y producto del mismo, se determine la existencia de agravamiento de daños por parte del asegurado o de quien haga sus veces en el bien asegurado, deberá solicitar un Informe Técnico Profesional y formal al Taller o Concesionario, en donde se encuentre ingresado el vehículo.
9. Con toda la documentación y los presupuestos completos, se deberá realizar un análisis minucioso del siniestro, y si el mismo se encuentra cubierto se deberá continuar con la atención, caso contrario se deberá preparar la comunicación declinando la responsabilidad de la Compañía de Seguros.
10. Considerando que el siniestro se encuentra cubierto, se deberá revisar y ajustar con el Asesor de Servicio del taller, el presupuesto de Mano de Obra y preparar la Orden de Reparación.
11. Revisar la proforma de repuestos y preparar la Orden de Compra, optando siempre por el proveedor que otorgue las mejores condiciones para la Empresa de Seguros.
12. Si en el Proceso Normal de Reparación se presentare algún daño oculto, se deberá de inmediato coordinar con el Inspector-ejecutivo de Siniestros, una re-inspección al vehículo asegurado, para constatar el

referido daño y saber si la pieza puede ser reparada o deberá ser reemplazada.

13. Se solicitará y obtendrá de la Red de Proveedores la cotización del repuesto determinado como Daño oculto, y se preparará la Orden de Compra, optando siempre por el proveedor que otorgue las mejores condiciones para la Empresa de Seguros, considerando, costo, descuento y tiempo de crédito.
14. El Ejecutivo de Siniestros deberá solicitar las facturas a los diversos proveedores, y con éstas preparar la Liquidación del Siniestro y/o Acta de Finiquito.
15. Preparar y remitir al taller la Orden de Salida del vehículo, una vez que se reciba correo del Taller que se encuentra listo el vehículo, coordinando el pago del Deducible en Caja de la Cía. De seguros, o autorizando su recaudación en el Taller Concertado.
16. Entregar copia de las Órdenes de Compra de repuestos al Inspector de Siniestros, para que realice se proceda con el retiro de los salvamentos, e ingresarlos a la Bodega correspondiente.
17. Cada uno de los ejecutivos realizan el pago respectivo de las facturas de cada uno de sus casos.

Con el proceso recopilado, aplicaremos la herramienta de Brainstorming para posterior el análisis de los puntos críticos.

- Falta de controles
- Ganancia
- Desconocimiento
- Ambición
- Oportunidad

- Necesidad financiera
- Falta de valores
- Beneficio propio
- No asumir gastos
- Deficiencia en la suscripción de las pólizas

Con la lluvia de ideas y nuevamente revisado el proceso que se realiza para la tramitación de reclamos de vehículos, se ha logrado identificar que las deficiencias en el procedimiento son:

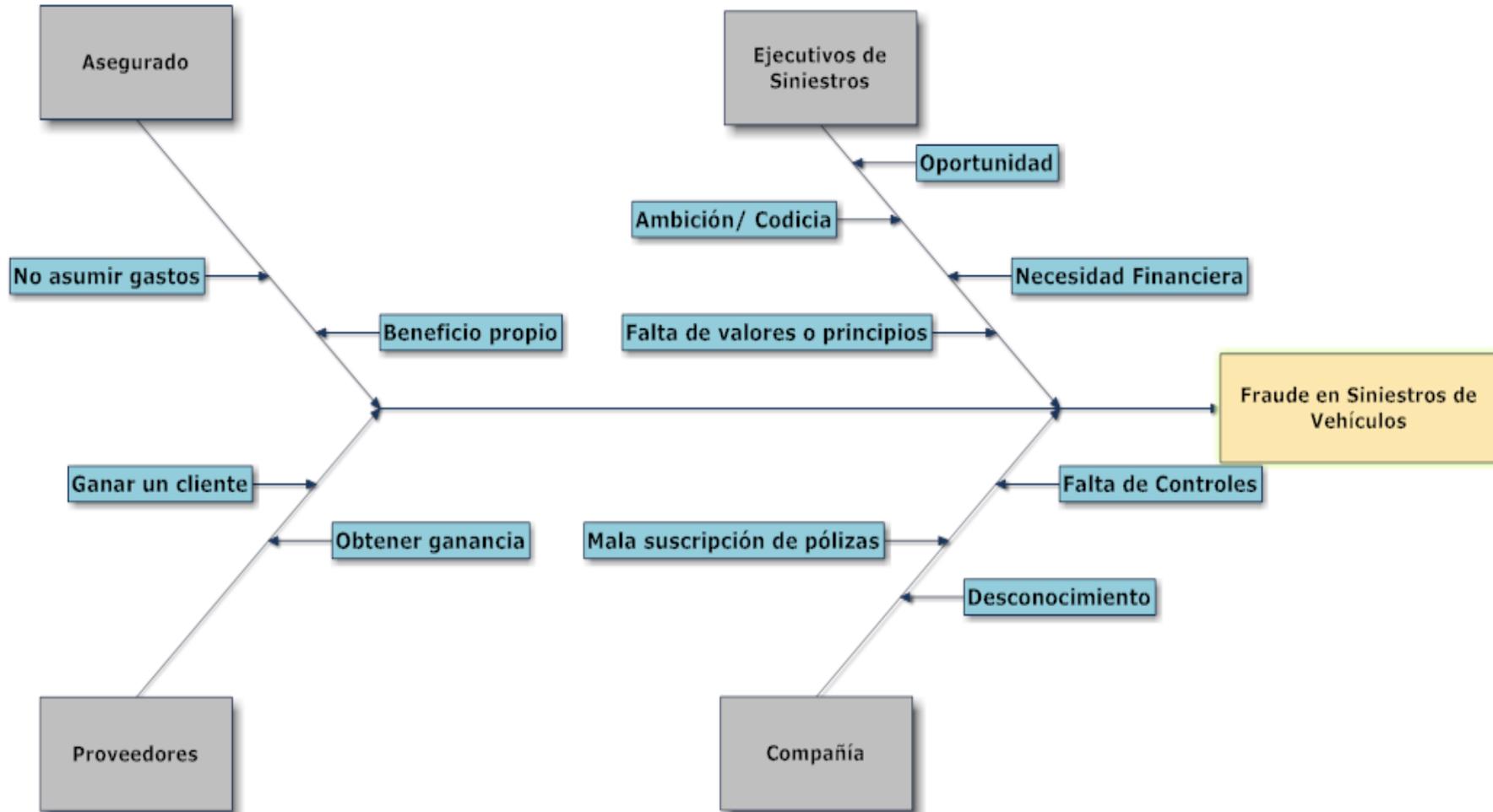
1. El Ejecutivo de Siniestros no debería recibir las notificaciones de reclamo de siniestros.
2. No hay control cuando se activa la cobertura de Responsabilidad Civil.
3. El ejecutivo no debería solicitar primero la documentación y después coordinar la inspección (desde el punto de vista de servicio al cliente).
4. El Ejecutivo de Siniestros no debería ser el encargado de coordinar la inspección, ni realizarla.
5. No hay control en la diversificación a la hora de elegir el mejor proveedor, ya que lo realizan en base a una sola proforma.
6. No hay control al proveedor de repuestos sobre la entrega de si es un repuesto original o alterno.
7. Los Ejecutivos de Siniestros no deberían aprobar las proformas en base a la experiencia. El ingreso de la reserva, así se tratase de una estimación el ingreso de la reserva, este no debería valerse de la experiencia sino de valores reales.
8. El Ejecutivo de Siniestros debería solicitar el recibido de los repuestos por parte del taller, para verificar si son originales o alternos.

9. El ejecutivo no debería ser quien paga las facturas.

Según los puntos críticos analizados, mediante el diagrama de Ishikawa, demostraremos las causas y efectos del fraude en el departamento de siniestros.

El diagrama causa y efecto o espina de pescado es una técnica grafica que se utilizó para estimar las posibles causas que generan un problema en un área determinada.

Ilustración 22 Espina de Pescado



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

3.4.3 ETAPA III Visión

MANUAL DE PROCEDIMIENTO APLICADA LA REINGENIERIA

El nuevo proceso empezará en que la recepcionista reciba las notificaciones de siniestros, ya sea por un bróker o por el asegurado directamente, vía telefónica o personalmente. Cada notificación deberá ser ingresada en una hoja de Excel que tendrá los siguientes campos a llenar

El reporte tendrá un consecutivo de la siguiente manera, RE-001-GYE ANEXOS1:

RE: de Reclamos

001: consecutivo de la llamada o notificación

GYE: de la ciudad

Le preguntará al asegurado o bróker la dirección del siniestro y le asignará la dirección del taller más cercano. Con esto podemos evitar que el ejecutivo elija según su favoritismo el taller.

Se sugiere tener una persona contratada exclusivamente para las inspecciones de siniestros. La recepcionista le enviará un correo al inspector con copia al supervisor de siniestros, con los datos del reporte en el archivo de Excel para que este coordine la inspección y con los datos del vehículo del vehículo previamente revisados en el sistema por la recepcionista (Asunto: NOTIFICACION RE-001-GYE / Nombre_Asegurado / Placa_vehiculo_siniestrado / Taller_Asignado) y será el inspector el único que tendrá contacto físico con el asegurado. De esta manera evitamos contacto ejecutivo taller.

El supervisor al ver el correo elegirá a que ejecutivo direccionarle el siniestro según su línea, ya sea bróker o asegurado.

Al final del día la recepcionista enviara este mismo formato al supervisor de siniestros vía correo electrónico para control de los mismos y se evite duplicidad de la información.

El ejecutivo apenas reciba el informe de inspección creado para este proceso, verificara los daños indicados para determinar la cobertura y posteriormente a esto deberá ingresar el reclamo al sistema, con la estimación de los valores indicados en el mismo informe.

Posterior al ingreso el ejecutivo deberá enviar un correo electrónico al asegurado, el mismo que fue proporcionado por la recepcionista en correos de notificación y deberá indicarle la documentación que necesita presentar.

ANEXO 2

Si una vez recibida la documentación y revisada conjuntamente con el Informe de inspección el reclamo no procede, se enviará la carta de negativa al cliente con la Orden de salida del vehículo, para que retire el vehículo una vez reciba la negativa y se archiva el caso.

Si el reclamo procede, el ejecutivo pedirá la proforma de Mano de Obra y Repuestos al taller, se deberá verificar que los repuestos que pide el taller para la reparación, este acorde a lo indicado en el informe, caso contrario se solicitará re-inspección para determinar bien los repuestos a utilizar (esto puede ocurrir por daños ocultos).

El inspector deberá entregar en el plazo indicado el Informe con su aprobación o desaprobación.

En cuanto a la Mano de obra, para este nuevo procedimiento se considera necesario que se adapte un tarifario de mano de Obra, el mismo que consta de reparación- enderezada , Montaje – Desmontaje.

En cuanto a los repuestos se deberá solicitar al menos 3 cotizaciones de distintos proveedores y se elegirá para la reparación de los vehículos el de los mejores precios presentados.

Se procede a emitir las órdenes de trabajo, tanto de mano de obra como de repuestos.

Para evitar que el proveedor de repuesto se aproveche de la libertad de entrega de las piezas sin confirmación de la aseguradora, se enviará al taller una copia de la orden de Compra de Repuestos para que, cuando el proveedor entregue los repuestos, el taller confirme la recepción de estos y verifique si son originales o alternos.

Cuando el vehículo ya esté completamente reparado, el taller deberá enviar la pre-factura, con este documento el ejecutivo entenderá que el vehículo se encuentra listo para ser retirado.

Se realiza acta de finiquito y se envía al taller la orden de salida del vehículo (ANEXO 3) y al asegurado o Bróker. Se comunica adicionalmente el día y la hora del retiro.

A finales de mes, todos los ejecutivos deberán enviar el reporte de los casos manejados, en donde se podrá verificar la diversidad a la hora de asignación de taller y de proveedor de repuesto. (ANEXO 4)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO APLICADA LA REINGENIERIA

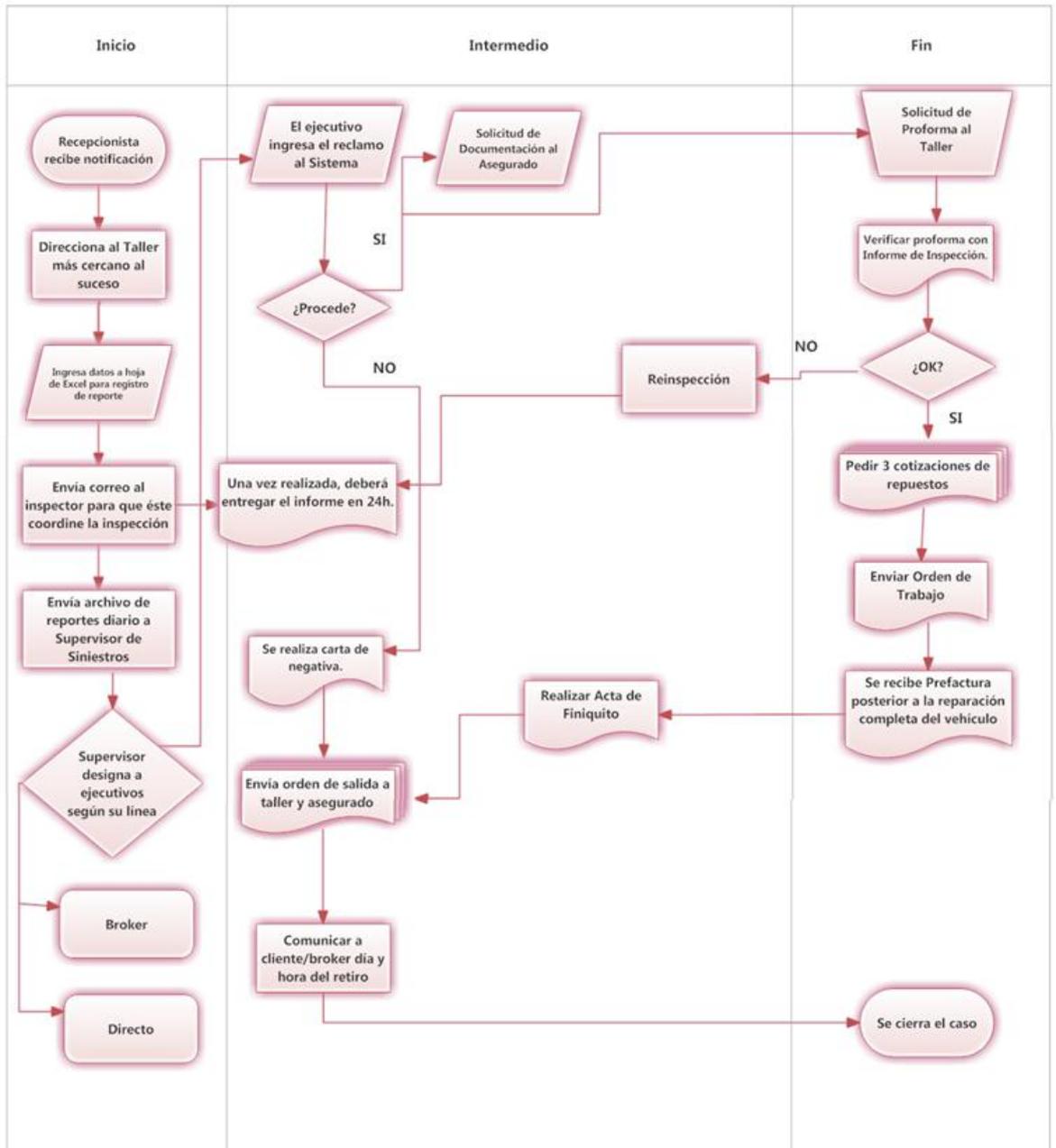
Para el Inspector de siniestros según recomendación

1. **El Inspector de Siniestros**, acudirá al Taller Concertado y realizará la Inspección al Vehículo siniestrado, además realizará las tomas fotográficas necesarias.
2. Las Tomas Fotográficas deberán ser panorámicas y cerradas: Las primeras deberán mostrar en su totalidad al vehículo, y en la toma cerrada se tendrá que visualizar claramente el daño en la pieza afectada.
3. El Inspector de Siniestros, deberá constatar los daños, que deberá plasmar en el formato de inspección creado, y deberá ajustar el presupuesto de reparación. ANEXO 5

3.4.4 ETAPA IV Solución

Creación del proceso ideal propuesto esquematisado con el Diagrama de Flujo.

Aplicación de Reingeniería



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

3.4.5 ETAPA V Transformación

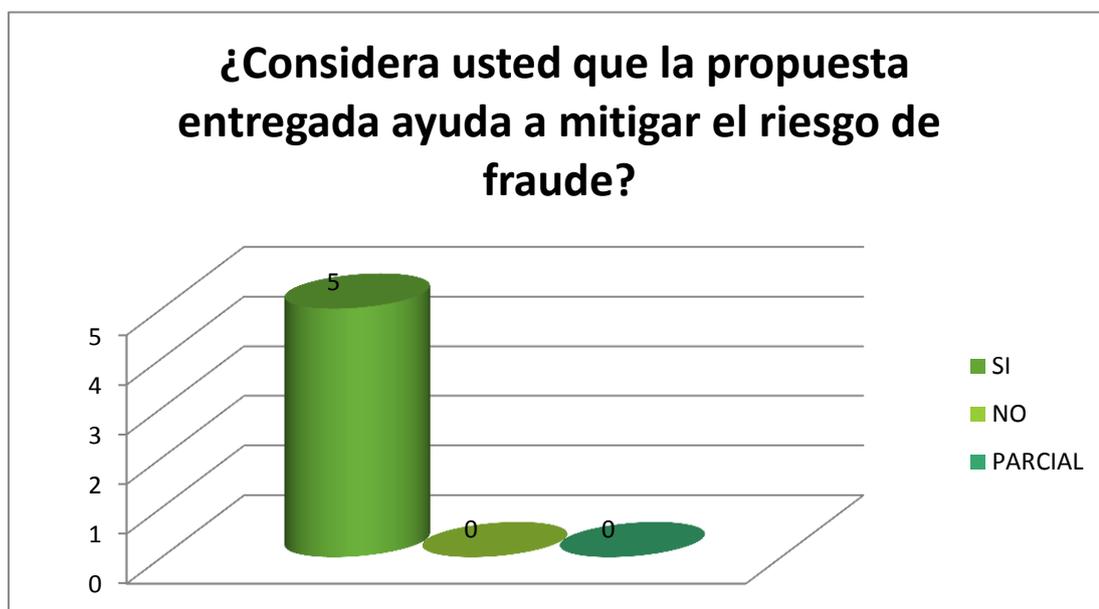
Para esta etapa, evidenciaremos la transformación del proceso mediante encuesta a los Supervisores y a la Gerencia del Departamento de Siniestros, que nos podrán mencionar el cambio que puede producir este proceso mejorado desde su perspectiva en base a la experiencia.

Fueron entrevistados 5 expertos en la materia de reclamos de vehículos, 2 con cargos gerenciales y 3 Supervisores de área.

El formato de la encuesta podrá encontrarse en el ANEXO 5. En el cual se utilizó la encuesta personal con tipo de preguntas abiertas, que fueron formuladas para recoger más información y detalles del conocimiento del encuestado. El resultado de las encuestas realizadas han sido tabuladas y a continuación presentamos los resultados.

ENCUESTA A SUPERVISOR Y GERENTE DE SINIESTROS

Gráfico 3 PREGUNTA N°1

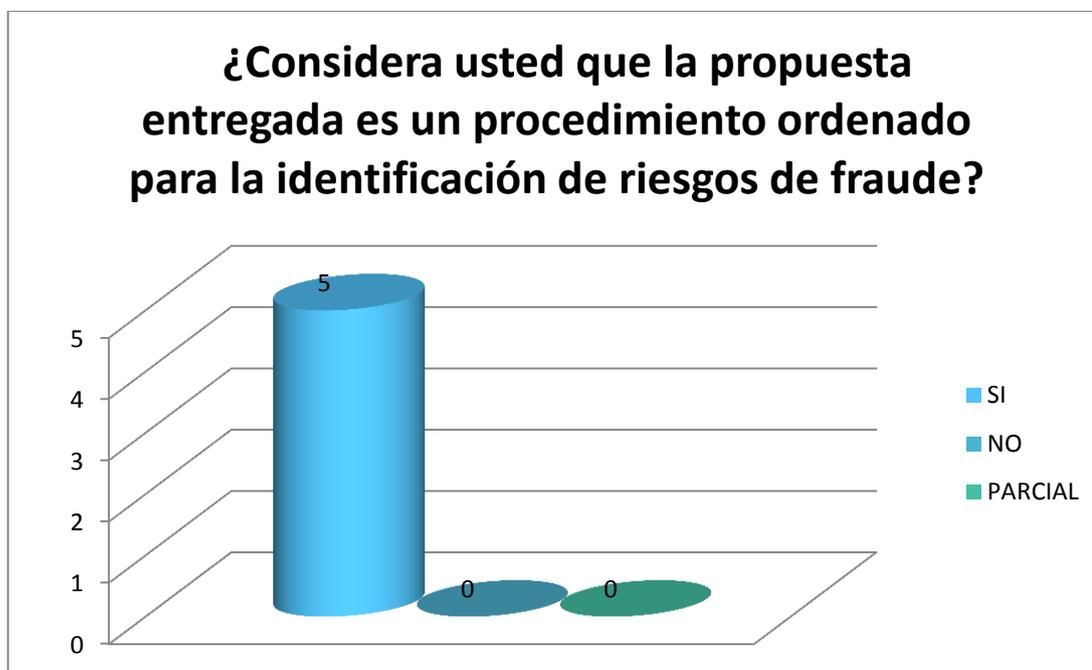


Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Después de la revisión detallada del nuevo procedimiento, como resultado a esta pregunta es que los encuestados estuvieron de acuerdo según su

experiencia, en que la propuesta entregada disminuye la exposición al riesgo de fraude.

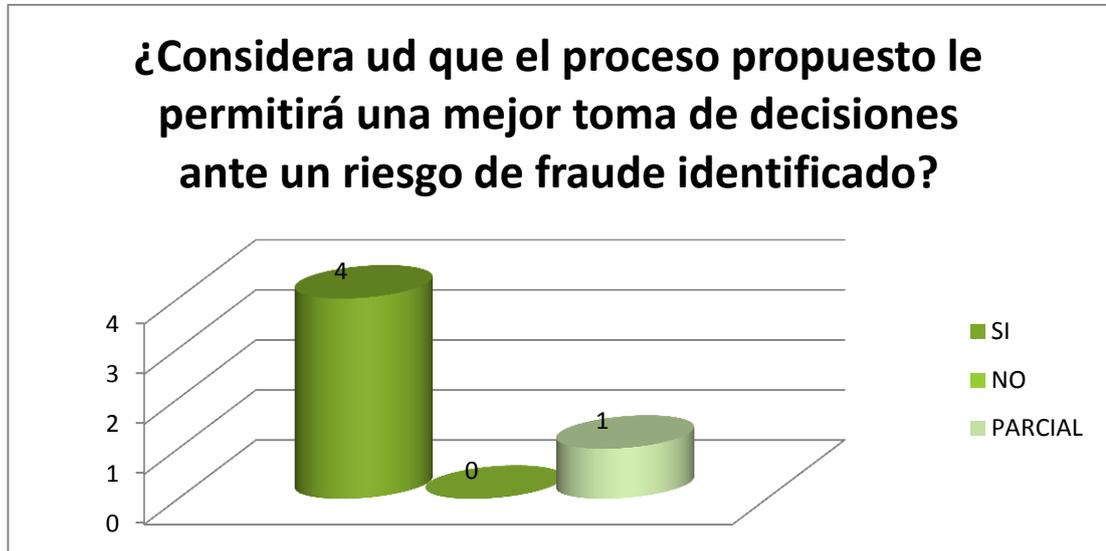
Gráfico 4 PREGUNTA N°2



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Los encuestados coincidieron que la propuesta tiene un orden lógico de los procedimientos de quienes intervienen en el proceso del manejo de los reclamos de vehículos y que con este, no permite a los encargados del área dejarse llevar por su experiencia a la hora de identificar los posibles escenarios de materialización de la amenaza de fraude, por el contrario los alerta.

Gráfico 5 PREGUNTA N°3

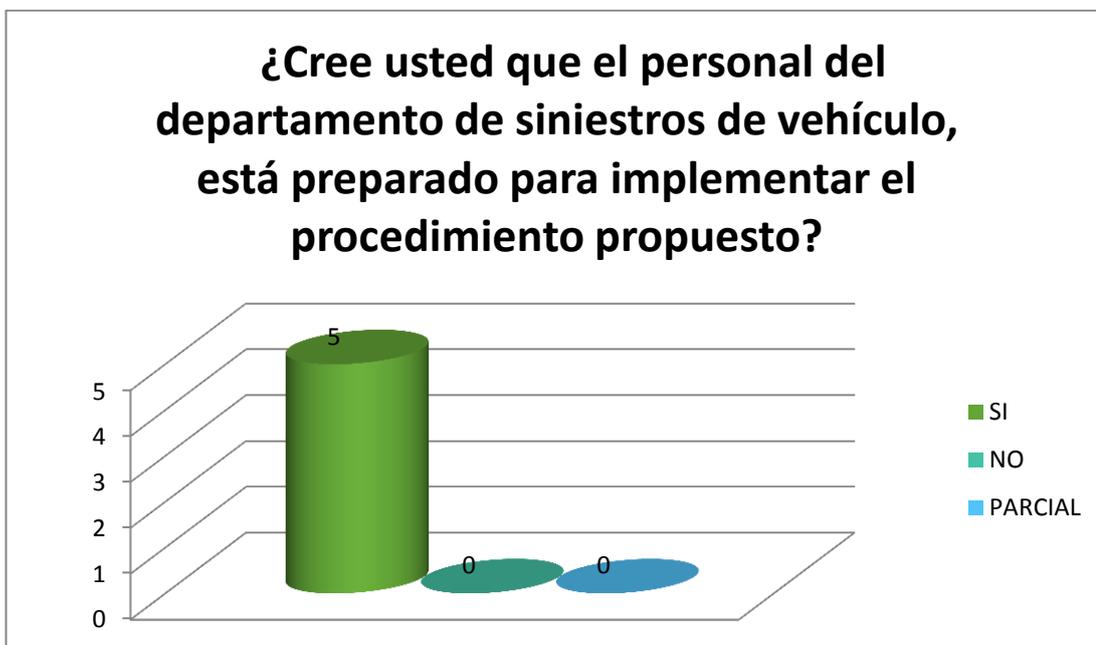


Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

A cuatro de los encuestados les parece que el nuevo modelo ayuda en el momento de la toma de decisiones ante un riesgo de fraude, ya que de llegar a ocurrir, el modelo propuesto facilita la identificación de las fallas y el responsable de tal hecho y así tomar las acciones pertinentes, tanto en el proceso como en el encargado.

Sin embargo, uno de los encuestados indico que de forma parcial ayudaría a la toma de decisiones ya que no siempre se toma las medidas correctivas que amerita, porque el nivel de conciencia acerca del potencial destructivo de un fraude no ha sido cabalmente comprendido.

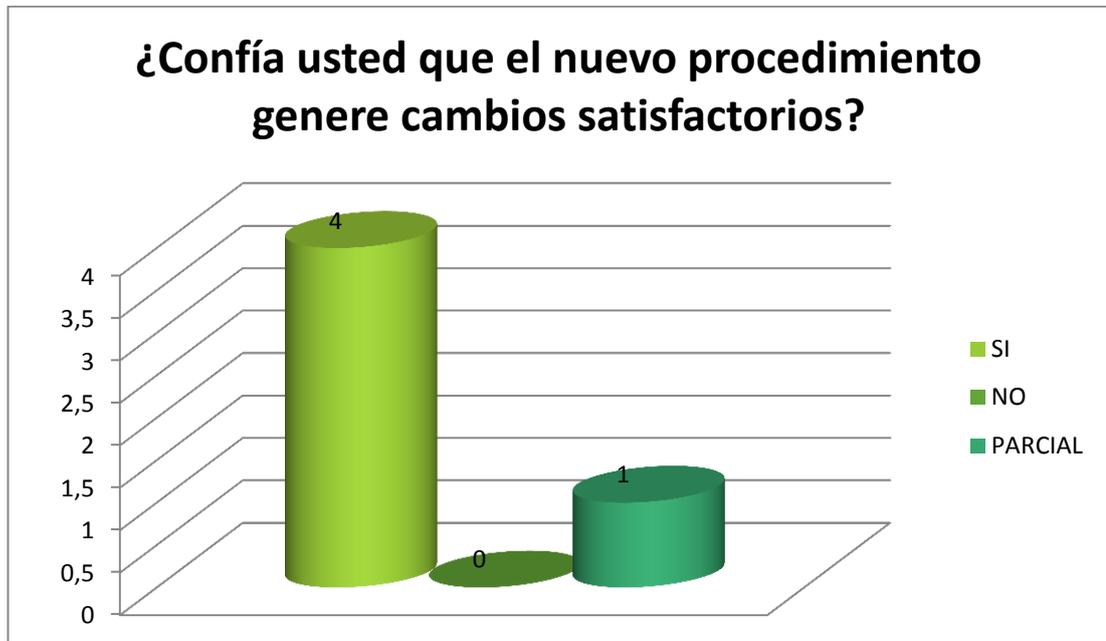
Gráfico 6 PREGUNTA N°4



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

El resultado a esta pregunta es que los expertos están preparados para tal cambio, pues descargan responsabilidades y adicionalmente son tildados como posible defraudador o mal visto por haber sido quien verificaba daños y aprobaba reparaciones, en otras palabras, ser juez y parte en el proceso del manejo de reclamos de vehículos.

Gráfico 7 PREGUNTA N°5

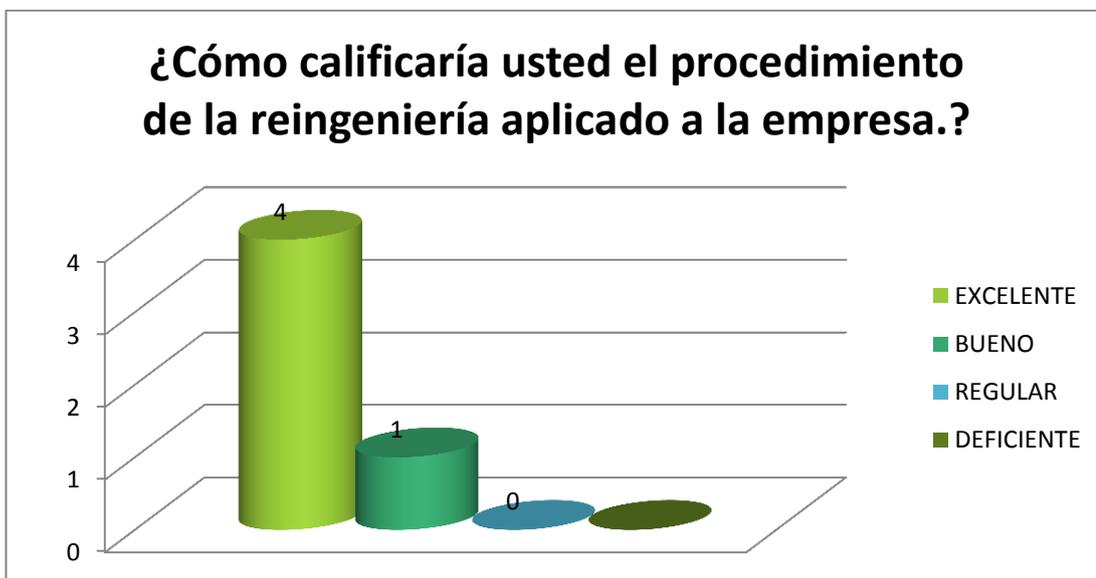


Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Cuatro de los encuestados estuvieron de acuerdo con que el nuevo procedimiento genere cambios satisfactorios, y que ayuda con esquemas de evaluación anual de desempeño de sus empleados ya que les permite concentrarse en una tarea específica y desarrollarla de forma correcta.

Adicionalmente que, al existir más control el defraudador externo lo pensará dos veces para su cometimiento.

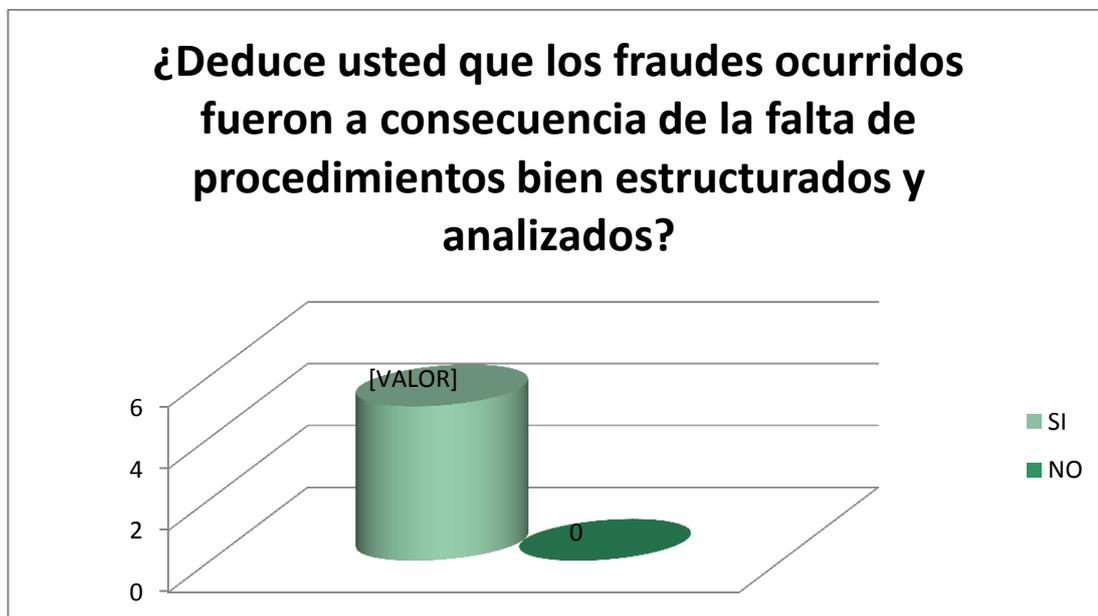
Gráfico 8 PREGUNTA N°6



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

El proceso entregado con la aplicación de la reingeniería a la mayoría de los encuestados les pareció excelente por la facilidad en su aplicación, la segregación de funciones mejorada y el valor agregado a los procesos. Mientras que, a la minoría le pareció un proceso bueno, ya que considera que la práctica del fraude a los seguros va en aumento y siempre existirán quienes lo rompan.

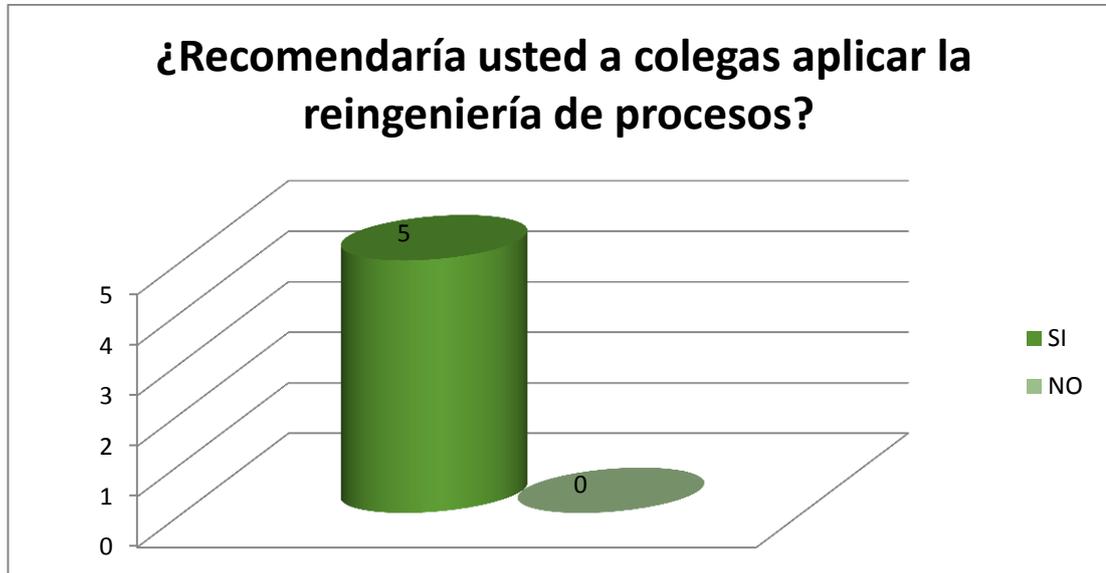
Gráfico 9 PREGUNTA N°7



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

Los encuestados contestaron de forma afirmativa, ya que consideran que no tomaron las medidas necesarias acorde al crecimiento delictivo mundial, para evitar la materialización de riesgos de fraude. Coincidieron en señalar también que nuestro país aún no se establece medidas preventivas esperanzadas en la moral, buena fe o confianza depositadas en las personas.

Gráfico 10 PREGUNTA N°8



Elaborado por: Paola Bermeo y Diana Coello

A pesar de ser un término nuevo para los encuestados, estos estuvieron de acuerdo con que la aplicación de reingeniería en procesos deficientes, a los cuales sus fallas podrían ocasionar grandes pérdidas a las compañías, reduce el riesgo de fraude, facilita la entrega de reportes y verificación del cumplimiento del nuevo proceso.

4 CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Actualmente las empresas aseguradoras se enfrentan a mercados globalizados, los cuales los representan cada vez desafíos más grandes, uno de los principales retos es el de la competitividad, ya que no sólo se enfrentan a empresas locales; sino empresas de todo el país. Por consiguiente, las empresas para poder sobresalir ante este inminente caso, con una rentabilidad sostenible, es necesario buscar ventajas competitivas; y mucho más si dentro de las deficiencias que se encuentran en la organización se debe a fraudes. Es por eso que este proyecto se basó en el análisis de los procesos que se llevaban a cabo en el departamento de siniestros de vehículos, se realizó una reingeniería dando como resultado una propuesta mediante flujograma del procedimiento nuevo del departamento, para manejo eficiente y descentralización de funciones que generaban hechos fraudulentos.

Es así que, en el proceso que proponemos, se incluyen diversas comprobaciones de datos que presentarán al usuario (la compañía de seguros) resultados para su análisis con la finalidad de que sea el propio usuario, tras su investigación y comprobación, quien determine si existe una posibilidad razonable de fraude y tome sus decisiones o eleve a su inmediato superior una actuación definitiva.

Tal propuesta fue aprobada mediante encuestas personales a expertos en el área.

La propuesta que brindamos fue ejecutada gracias a los hallazgos de los análisis, estudios, metodología, encuestas y demás temas investigados; mediante los cuales finalmente podemos concluir que este nuevo procedimiento permite reducir el riesgo de fraude de vehículos y a su vez:

- Prevenir, detectar, corregir y dar respuesta de manera oportuna en la Aseguradora frente a los posibles actos de fraude o de conductas

irregulares, tanto internas como externas, cumpliendo a cabalidad con las políticas procedimientos establecidos para tal fin.

- Bajar los costos relacionados con pagos a proveedores en forma significativa y deliberada.
- Generar un mejor ambiente de control en el departamento y por ende en la compañía.
- Incidir en el desistimiento de la mente del defraudador.
- Disminuir el prejuicio patrimonial de la compañía.

Podemos mencionar que es una herramienta de fácil aplicabilidad para las compañías de seguros, y que permite obtener la información necesaria con el fin de asegurar a la compañía en lo posible, la ocurrencia de eventos de fraude y por los tanto minimizar la ocurrencia de los mismos.

Según INIF, “el fraude no es sólo un delito contra las aseguradoras, es un delito contra la sociedad y contra los clientes que no defraudan. Por eso, es esencial que la sociedad tome plena conciencia de que ésta práctica merma nuestra economía y nuestras posibilidades de crecimiento.”

4.2 Recomendaciones

Se recomienda para la contratación de un persona experta en mecánica automotriz para que sea el único encargado en realizar las inspecciones por siniestros.

Para la ocurrencia donde se vea afectada la cobertura de Responsabilidad Civil, se recomienda estar alerta a las siguientes indicaciones, que podrían ser posibles señales de intentos de fraude:

- Reclamante no presenta el informe de la policía o no hay ningún informe de la policía disponible.
- El historial de lesiones es incoherente con la mecánica del accidente y el daño.
- El conductor del vehículo asegurado admite la culpa y asume completa responsabilidad.

- El tercero afectado no tiene registro de contratación de seguro particular.
- Los testigos son solo familiares o conocidos.
- El accidente se produce dentro de los 30 días posteriores al inicio de la póliza.
- Siniestralidad del asegurado.

Para la emisión de una póliza con la cobertura de Responsabilidad Civil, se recomienda solicitar al departamento encargado de suscripción, se establezca en la póliza que, adicional a la inspección del vehículo afectado, será obligatoria la inspección al vehículo asegurado, así éste no haya tenido ninguna lesión.

Adicionalmente, se recomienda realizar convenios de descuentos con los proveedores de repuestos y con los Talleres ya que se maneja frecuencias elevadas de trabajos.

Nuestras recomendaciones en cuanto a reingeniería son las siguientes:

- Tener un amplio conocimiento de la empresa en que se busca implementar la reingeniería.
- Se debe elegir una metodología que mejor se incline a la naturaleza de la empresa, no ligarse a un sólo autor o herramienta.
- Investigar sobre herramientas que complementen el estudio de la reingeniería.
- No desviarse los objetivos definidos, mientras se va desarrollando siempre volver a revisarlos para no alejarse de lo propuesto.
- Tener claro que no se puede rediseñar una organización; lo que se rediseña es un proceso.
- La Rapid Re cambia los procesos, es decir, la manera como se hace el trabajo

Bibliografía

- Mapfre Atlas una de las compañías más destacadas en El Ecuador con reconocimiento Mundial. (s.f.).
- (1994).
- Acose. (s.f.). *Quienes somos y servicios*. Obtenido de www.acose.org
- Acose, “. S. (s.f.).
- Acose, “Quienes Somos Y Servicios. (s.f.).
- Almazán, M. H. (2001). Reingeniería. *Investigación Administrativa #89*.
- Aseguradora del Sur C.A. (s.f.). *Póliza de Seguro Contra Todo Riesgo*. Obtenido de Sección 1. Riesgos Cubiertos: <http://p.aseguradoradelsur.com.ec/wp-content/uploads/Transparencia/Asegurados/folleto/Folleto%20poliza%20seguro%20contra%20todo%20riesgo%20petrolero.pdf>
- Biasca, R. E. (2005). Gestión de Cambio: El Modelo Biasca. En *Organizational Improvement and Change* (pág. 383). Outskirts Press.
- Cabanellas, D. G. (s.f.). Diccionario Juridico Elemental. Editorial Heliasta S.R.L.
- Carrasco, J. B. (2005). *Taylor Revisitado. La Productividad es la clave*. Santiago de Chile: Editorial Evolución.
- Champy, M. H. (1995). *Más allá de la Reingeniería*. México: CECSA.
- Comercial, E. R.–D. (s.f.).
- COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION. (Actualizada 2001). *Ley de Compañías Corporación de Estudios y Publicaciones*. Obtenido de Art. 143: http://i.hoy.ec/wp-content/uploads/2009/06/ley_general_de_instituciones_del_sistema_financiero200811.pdf
- Cressey, D. (1973). *Dinero de los demás*. Montclair: Patterson Smit.
- Cruz, M. A. (s.f.). *Rincon del Vago*. Recuperado el 20 de noviembre de 2014, de http://html.rincondelvago.com/como-hacer-reingenieria_raymond-manganelli-y-mark-m-klein.html
- Daniel Morris, J. B. (1993). *Reengineering Your Business*. Nueva York: McGraw-Hill, Inc.
- Ecuaprimas. (s.f.). *Ley General de Seguros*. Obtenido de Diccionario de Seguros: <http://www.ecuaprimas.com/emp/lgds.html>
- Eduardo Reinaldo Beltrán Velásquez – Dr. Abogado e Ingeniero Comercial. (s.f.).
- Ernst & Young. (2010–11). *Fraud in Insurance on rise Survey* .

- Ernst & Young, F. i.–1. (s.f.).
- Espinosa, D. G. (s.f.). La mas practica Enciclopedia Jurídica. En *Vocabulario Jurídico, Volumen I* (pág. 315).
- Ferrer, G. G. (2005). *Investigación Comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fides, “Historia”. (s.f.).
- Flores, C. B. (s.f.). *La reingeniería: herramienta controversial*.
- François, C. (1997). *International Encyclopedia of Systems and Cybernetics*. Munich: K.G. Saur.
- G. A. Rummler, A. B. (1995). *Improving Performance: How to Manage the White Space on the Organizational Chart*. San Francisco: Jossey – Bass.
- García, A. A. (1998). En *Conceptos de Organización Industrial* (pág. 289). Barcelona: Marcombo S.A.
- García, G. F. (2005). *Investigación Comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hammer, M. &. (1995). *REINGENIERIA*. Bogota, Colombia: Ed. Norma .
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement - The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw Hill.
- Hoyt. (1990).
- lasis, “Características”. (s.f.).
- Jose Claudio Treviño. (s.f.). *El Economista, España*.
- Julio, C. M. (1988). *Diccionario MAPFRE de Seguros*. Madrid-España: Editorial MAPFRE S.A. .
- Línea Directa Aseguradora. (s.f.).
- Michael Hammer, J. C. (1994). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harperbusiness.
- Mundial, M. A. (s.f.).
- Naresh, M. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson Educación de México.
- Omachumo, D. (1999). *“El Comportamiento Organizacional”*. 4ª Edición. México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill.
- Paweł Pawlewski, P. G. (2008). *Winter Simulation Conference 2008*. Obtenido de WSC Winter Simulation Conference Archive: <http://www.informs-sim.org/wsc08papers/169.pdf>

- Raymond L. Manganelli, J. t. (1995). *Cómo hacer reingeniería*. Editorial Norma. Obtenido de <http://www.biblioteca-pdf.com/2011/06/como-hacer-reingenieria.html>
- Revista Criminalidad. (2012). *El Fraude a los Seguros*.
- Richard, S. L. (2002). *Mercadotecnia*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Saxena. (2005). *Gestión por procesos y Creación de valor público: Un enfoque analítico*. Santo Domingo: A. Medina Giopp.
- Sharon L. Caudle, W. L. (1991). *Key Information Systems Management Issues for the Public Sector*. Minnesota: Mis Quarterly.
- Sherman, N. M. (1993). *Control Your Destiny or Someone Else Will*. Nueva York: Doubleday.
- Stamatis, D. H. (1995). *The Nuts and Bolts of Reengineering*.
- Stanton, E. y. (2004). *Fundamentos de Marketing*. En W. J. Stanton, M. J. Etzel, & B. J. Walker, *13a. Edición* (pág. 212). Stanton, Etzel y Walker.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador*. (Actualizado 2001). Obtenido de Ley General de Seguros:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_general_seguros_12_sept_14.pdf
- Superintendencia de Bancos del Ecuador*. (Actualizado 2001). Obtenido de Ley General de Seguros:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_general_seguros_12_sept_14.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros*. (s.f.). Obtenido de Legislación sobre el Contrato del Seguro:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_supremo_1147.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. (s.f.). Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2006). *Reglas relativas a la administración de riesgo operativo*. Obtenido de Circular Externa.
- Talwar, R. (1997). *Business re-engineering-a strategy-driven approach*. In C. Carnall. En *Strategic Change* (págs. 109-129). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Trespalacios Gutiérrez Juan, V. C. (2005). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores.
- Velásquez, D. A. (2014). (D. Coello, Entrevistador)
- wikipedia. (s.f.).

Terminología

A.P.S: Asesor productor de Seguros o Bróker. Es aquella persona natural o jurídica autorizada por la superintendencia de bancos y seguros para vender seguros y a cambio de esto recibe una comisión por parte de la aseguradora.

Siniestros: El siniestro lo podemos definir como la manifestación del riesgo asegurado; es un acontecimiento que origina daños concretos que se encuentran garantizados en la póliza hasta determinada cuantía, obligando a la aseguradora a restituir, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato del seguro. (Diccionario Mapfre de Seguros.)

Coaseguro: Se da este nombre a la concurrencia acordada de dos o más entidades aseguradoras en la cobertura de un mismo riesgo.

Desde un punto de vista técnico, el coaseguro es uno de los sistemas empleados por los aseguradores para homogeneizar cuantitativamente la composición de su cartera, puesto que a través de él sólo participan respecto a determinados riesgos en proporciones técnicamente aconsejables. Desde un punto de vista jurídico, la ventaja del coaseguro frente al reaseguro, que técnicamente le reportaría la misma utilidad (dispersión o distribución de riesgos), estriba en que en aquel cada coaseguradora sólo responde por la participación que ha asumido, mientras que en el caso del reaseguro el asegurador responde por todo el riesgo, aunque, ocurrido el siniestro, puede recobrar la participación correspondiente de sus reaseguradores.

Administrativamente, el coaseguro puede ser de póliza única, en cuyo caso en la misma póliza firman todos los coaseguradores, fijándose en ella el porcentaje de participación de cada uno sobre el total del riesgo, o de pólizas

separadas si cada coasegurador emite su propia póliza, garantizando en ella su participación individual en el riesgo.

Desde un punto de vista comercial, es frecuente que la entidad que consiguió la operación (denominada abridora) abone al gestor de la misma la totalidad de la comisión, obteniendo ella otras comisiones de los respectivos coaseguradores a quienes ofrece la participación en el riesgo, a fin de compensar sus gastos de producción. También es frecuente que sea tal entidad la que se encargue de cobrar todas las primas y de liquidar la totalidad de los siniestros, abonando o cargando, respectivamente, a continuación, las cantidades correspondientes a los demás coaseguradores.

Reaseguro: Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades. En tal sentido, el reaseguro sirve para distribuir entre otros aseguradores los excesos de los riesgos de más volumen, permitiendo el asegurador directo (o reasegurado cedente) operar sobre una masa de riesgos aproximadamente iguales, por lo menos si se computa su volumen con el índice de intensidad de siniestros. También a través del reaseguro se pueden obtener participaciones en el conjunto de riesgos homogéneos de otra empresa y, por lo tanto, multiplicar el número de riesgos iguales de una entidad.

Reaseguro obligatorio: Es aquel en el que la entidad cedente se compromete a ceder y el reasegurador se compromete a aceptar determinados riesgos, siempre que se cumplan las condiciones preestablecidas en un contrato suscrito entre ambas partes, denominado tratado de reaseguro.

Reaseguro facultativo: Es aquel en que la compañía cedente no se compromete a ceder ni la compañía reaseguradora se compromete a aceptar determinada clase de riesgos, sino que estos han de ser

comunicados individualmente, estableciéndose para cada caso concreto las condiciones que han de regular la cesión y la aceptación.

Reaseguro obligatorio-facultativo: Es un reaseguro mixto, en el sentido de que la compañía cedente no se compromete a ceder, pero el reasegurador sí se obliga a aceptar los riesgos que le sean cedidos por la cedente, siempre que se cumplan determinados requisitos previamente establecidos al efecto en un documento, denominado carta de garantía o *cover*.

Póliza de Seguro: Es el documento que certifica el mencionado respaldo al que accede el asegurado cuando paga una prima para ello.

Riesgo Asegurable: Aquel que, por su naturaleza, es susceptible de ser asegurado; es decir, cumple los caracteres esenciales del riesgo.

Prima: Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece. Desde un punto de vista jurídico, es el elemento real más importante del contrato de seguro, porque su naturaleza, constitución y finalidad lo hacen ser esencial y típico de dicho contrato.

Ajustador: Tasador o perito. Persona con especiales conocimientos teóricos o prácticos sobre una materia, que dictamina en relación a esta los puntos concretos que se someten a su criterio.

En seguros, usualmente intervienen para informar sobre las causas productoras de los siniestros y la valoración de los daños ocasionados.

RASA: Restitución automática de suma asegurada.

ANEXOS

ANEXO_1

REPORTE #	FECHA	NOMBRE COMPLETO-EMAIL	PLACA	# TELEFONICO	OCURRENCIA	DIRECCION DONDE SE ENCUENTRA	TALLER ASIGNADO	OBSERVACIONES
RE-001-GYE	23/01/2014	FRANCISCO ALBERTO VALVERDE ASPIAZU-panchovalas@hotmail.com	GJP-987	3700400 - 0981708020	23/01/2014	ALBAN BORJA	ASIA CAR	-
RE-002-GYE	28/01/2014	ROBERTO FERNANDO VERA NIETO - rveranieto@gmail.com	GLK-675	2787520 - 0991354988	27/01/2014	FRANCISCO DE ORELLANA DIAGONAL A MAC DONALD'S	SETI TALLER	ASEG. MOVILIZO EL VEHICULO HASTA SU CASA
RE-003-GYE	-	-	-	-	-	-	-	-
RE-004-GYE	-	-	-	-	-	-	-	-
RE-005-GYE	-	-	-	-	-	-	-	-
RE-006-GYE	-	-	-	-	-	-	-	-
RE-007-GYE	-	-	-	-	-	-	-	-

ANEXO_2

DOCUMENTOS	PERDIDA PARCIAL	PERDIDA TOTAL
Aviso/Formulario de siniestro debidamente firmado y/o sellado por el Asegurado.	X	X
Copia de Matricula	X	
Copia de Cedula de Indentidad	X	X
Matricula Original		X
Copia del SOAT	X	
SOAT Original		X
Copia de Licencia Conductor	X	X
Copia de Licencia Asegurado	X	X
Denuncia ante las autoridades	X	X
Proforma de daños	X	
Certificado de Gravamen		X
Historia de dominio		X
Registrador Mercantil		X
Informe Final de Autoridades		X
Contratos de Compra- Venta		X
Llaves del Vehiculo		X

ORDEN DE SALIDA



Estimados,

TALLER MAC DRAW

Autorizamos la salida del auto en referencia, previo al pago del deducible y RASA.

ACOSTA NEBARES PEDRO GABRIEL

RCL: XXXXXX

Pérdida parcial por choque

KIA SPORTAGE 4X4 5P

Un total de: \$ XXXX

PLACA: XXX-XXX

**POR FAVOR REENVIAR EL RECIBO DE INDEMNIZACIÓN
DEBIDAMENTE FIRMADO JUNTO CON LA FACTURA**

Por la atención a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

ANEXO_4

TEM	ASEGURADO	RAMO	PÓLIZA	RECLAMO	OCIA.	DCIA.	COBERTURA AFECTADA	DESCRIPCIÓN			DATOS ADICIONALES				EJECUTIVO	TIPO DE TALLER	TALLER	REPUESTOS	FECHA DE		MANO DE OBRA		REPUESTOS		
								MARCA	MODELO	AÑO	MOTOR	CHASIS	PLACA	RC AFECTADO					INGRESO DEL VEHICULO	ENTREGA DEL VEHICULO	VALOR PROFORMADO	VALOR AJUSTADO	VALOR PROFORMADO	VALOR AJUSTADO	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									

ANEXO_5

NUMERO DE REPORTE	_____
SOLICITANTE	_____
SUCURSAL	_____



INFORME DE INSPECCION

ASEGURADO	_____	POLIZA	_____
FECHA DEL SINIESTRO	_____	LUGAR DEL SINIESTRO	_____
FECHA DEL AVISO DEL SINIESTRO	_____	VIGENCIA DE LA POLIZA	_____
FECHA DE LA INSPECCION	_____	LUGAR DE INSPECCION	_____
FECHA DE LA REINSPECCION	_____	LUGAR DE REINSPECCION	_____

MARCA Y MODELO	_____	PLACAS	_____
AÑO	_____	MOTOR	_____
CLASE Y TIPO	_____	CHASIS	_____
COLOR	_____	KILOMETRAJE	_____

PARTES AFECTADAS

MANO DE OBRA AUTORIZADA
REPARAR/ENDEREZAR/ACOPLAR/PINTAR

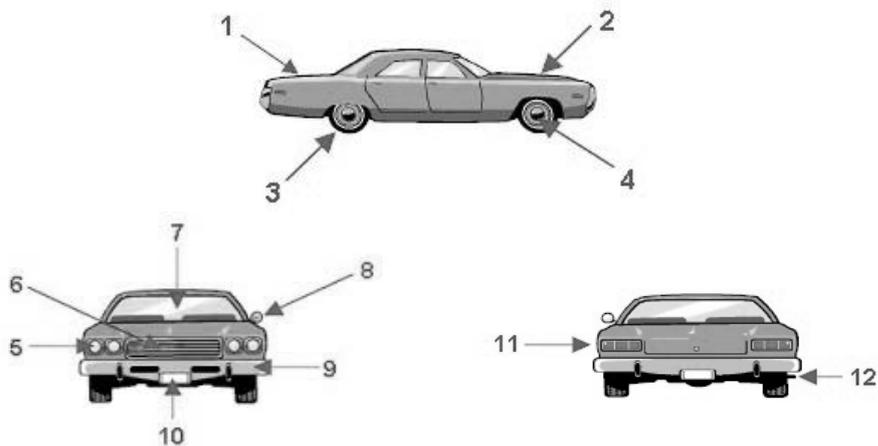
REPUESTOS AUTORIZADOS

REPUESTOS POR REPARAR

REPUESTOS POR VERIFICAR - DESMONTAJE

COSTO APROXIMADO DE MANO DE OBRA	_____
----------------------------------	-------

COSTO APROXIMADO DE MANO DE REPUESTOS	_____
---------------------------------------	-------



FIRMA DEL INSPECTOR _____

Encuesta

Supervisores

1.- ¿Considera usted que la propuesta entregada ayuda a mitigar el riesgo de fraude? Sí, no, de forma Parcial ¿Por qué?

Si _____

No _____

Parcial _____

2.- ¿Considera usted que la propuesta entregada es un procedimiento ordenado para la identificación de riesgos de fraude? Sí, no, de forma Parcial ¿Por qué?

Si _____

No _____

Parcial _____

3.- ¿Considera ud que el proceso propuesto le permitirá una mejor toma de decisiones ante un riesgo de fraude identificado? Sí, no, de forma parcial ¿Por qué?

Si _____

No _____

Parcial _____

4.- ¿Cree usted que el personal del departamento de siniestros de vehículo, está preparado para implementar el procedimiento propuesto? Sí, no, de forma parcial ¿Por qué?

Si _____

No _____

Parcial _____

5.- ¿Confía usted que el nuevo procedimiento genere cambios satisfactorios? ¿Qué cambios cree usted que puede generar y por qué?

Si _____

No _____

Parcial _____

6.- ¿Cómo calificaría usted el procedimiento de la reingeniería aplicado a la empresa.

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Deficiente _____

7.- ¿Deduce usted que los fraudes ocurridos fueron a consecuencia de la falta de procedimientos bien estructurados y analizados? Sí, no ¿Por qué?

Si _____

No _____

8.- ¿Recomendaría usted a colegas aplicar la reingeniería de procesos? Sí, no ¿Por qué?

Si _____

No _____