



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

*“Aplicación del Método RISICAR, al departamento de
Indemnizaciones de Seguros Horizonte S.A.”*

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**

Autores:

María Gabriela Terreros Merchán
Carlos Alfredo Tintín Suquilanda

Directora:

Econ. María Eugenia Elizalde Raad

**Cuenca, Ecuador
2008**

DEDICATORIA

El presente trabajo es la culminación de muchos años de esfuerzos y sacrificios, y por tal motivo quiero dedicarlo a mis padres, ya que sin su apoyo y confianza no estuviera alcanzado esta meta tan importante en mi vida y también le dedico este trabajo a mi prometida Mary que siempre estuvo a mi lado apoyándome.

Carlos

Dedico este proyecto mi familia y amistades las cuales me ayudaron con su apoyo incondicional a ampliar mis conocimientos y estar mas cerca de mis metas profesionales.

Agradezco a Dios que me ha dado la vida y fortaleza, por haberme ayudado a encontrar a esa persona tan especial, Carlos Edú, que con su cariño y comprensión me supo apoyar. Te amo vida.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

Doy las gracias a través de estas líneas a las personas que en forma directa o indirecta me brindaron su ayuda en la elaboración de esta monografía.

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a mis padres porque gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar uno de mis anhelos más grandes en mi vida.

También quiero agradecer a Fernando Verdugo, por compartir sin egoísmo sus conocimientos, por siempre estar dispuesto a brindarme su apoyo y colaboración incondicional, y más aun por convertirse en más que un Jefe, en un amigo, que siempre esta cuando se lo necesita, por lo que ahora más que nunca se acredita mi cariño, admiración y respeto.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

En primera instancia le doy las gracias a Dios por llevarme a estos momentos tan especiales, a mis padres que sin su apoyo incondicional no hubiera culminado esta etapa tan importante en mi vida.

También quiero darles las gracias a mis amigos con quienes compartí todos estos años de estudio que han llegado a su fin, para mí es grato saber que además de los conocimientos aprendidos, quedan buenos amigos con quienes podre compartir durante toda mi vida.

A mi Mary quien me ha sabido entenderme y apoyarme. Después de esto comienza una nueva etapa contigo.

Carlos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Responsabilidades.....	x
Introducción.....	1
CAPITULO I: Generalidades de la Empresa	2
1.1 Antecedentes de la Empresa.....	2
1.2 Descripción del Negocio.....	3
1.3 Objeto Social de la Empresa.....	3
1.4 Portafolio de Productos o Servicios.....	3
1.5 Información Estratégica.....	6
1.5.1 Misión.....	6
1.5.2 Visión.....	6
1.5.3 Objetivo General.....	6
1.5.4 Objetivos Institucionales.....	7
1.5.5 Análisis FODA Institucional.....	9
1.6 Estructura Organizacional.....	11
1.6.1 Organigrama.....	11
1.6.2 Estructura por procesos (mapa de procesos).....	12
CAPITULO II: Generalidades del Proceso	13
2.1 Diagrama de Flujo del Proceso Seleccionado.....	13
2.2 Identificación del Macroproceso.....	15
2.3 Proceso Seleccionado.....	15
2.4 Objetivo del Proceso.....	15
2.5 Alcance del Proceso.....	15
2.6 Líder del Proceso.....	15
2.7 Integrantes del Proceso y Responsabilidades.....	16
2.8 Actividades del Proceso.....	17
2.9 Descripción de las Actividades.....	18
2.9.1 Notificación del Siniestro.....	18
2.9.2 Verificar si tiene Cobertura.....	18
2.9.3 Abrir el reporte y Asignar el N° de caso.....	19
2.9.4 Realizar la carpeta de reclamo.....	19
2.9.5 Solicitar documentos.....	19
2.9.6 Verificar si se requiere inspección.....	19
2.9.7 Solicitud de proforma.....	20
2.9.8 Verificar si la carpeta tiene todos los documentos.....	20
2.9.9 Análisis del Siniestro.....	20
2.9.10 Autorización de tramite de siniestros.....	21
2.9.11 Alcance del Siniestros.....	21
2.9.12 Solicitud de deducible.....	21
2.9.13 Entrega de vehículo.....	21

2.9.14 Pre-liquidación del siniestros.....	21
2.9.15 Solicitud de facturas originales.....	22
2.9.16 Entrega de pagos a proveedores.....	22
CAPITULO III: Metodología RISICAR	23
3.1 Administración de Riesgos.....	23
3.1.1 Definición.....	23
3.1.2 Beneficios.....	23
3.1.3 Objetivos.....	24
3.1.4 Responsables.....	24
3.1.5 Etapas.....	25
3.2 Métodos RISICAR.....	25
3.2.1 Identificación de Riesgos.....	26
3.2.1.1 Relación con los Componentes del Subsistema.....	27
3.2.1.2 Principios y Fundamentos.....	27
3.2.1.3 Objetivos.....	28
CAPITULO IV: Aplicación Metodología RISICAR	29
4.1 Identificación de los Riesgos.....	29
4.1.1 Análisis de Contexto Estratégico.....	29
4.1.1.1 Contexto Interno.....	29
4.1.1.2 Contexto Externo.....	30
4.1.1.3 Informe de Contexto Estratégico.....	30
4.1.2 Nivel de Análisis.....	31
4.1.2.1 Justificación del Análisis Operativo.....	31
4.1.3 Identificación y Descripción de los Riesgos.....	31
4.1.3.1 Identificación de los riesgos de las actividades del proceso.....	32
4.2 Calificación y Evaluación de los riesgos identificados.....	45
4.2.1 Calificación de los riesgos en el Proceso de Indemnizaciones.....	45
4.2.2 Tabla de la Calificación de la Frecuencia.....	45
4.2.3 Tabla de la Calificación del Impacto.....	46
4.3 Evaluación de Riesgos. Matriz de Evaluación de Riesgos.....	47
4.3.1 Calificación y Evaluación de Riesgos de cada actividad.....	48
4.3.2 Zona de Riesgos.....	48
4.4 Diseño de Medidas de Tratamiento.....	54
4.4.1 Fijación de medidas de Control.....	54
4.4.1.1 Evitar.....	54
4.4.1.2 Prevenir.....	54
4.4.1.3 Proteger o Mitigar.....	55
4.4.2 Fijación de medidas de Financiación.....	56
4.4.2.1 Aceptar.....	56
4.4.2.2 Retener.....	56
4.4.2.3 Transferir.....	57
4.4.3 Diseño de las medidas de tratamiento para el Proceso.....	57
4.4.4 Controles Existentes.....	62
4.4.5 Controles Propuestos.....	62
4.5 Monitoreo y Evaluación de los Controles.....	71
4.5.1 Efectividad de los Controles.....	71
4.5.2 Indicadores de Frecuencia.....	80
4.5.3 Indicadores de Impacto.....	80

4.6 Elaboración de Mapas de Riesgo.....	89
Conclusiones	98
Recomendaciones.....	100
Glosario para Seguros Horizonte S.A.....	101
Glosario de Riesgos.....	105
Bibliografía	107

ANEXOS:

1. Convenio con los Proveedores
2. Reporte de Siniestros de Vehículos
3. Entrega de Deducible al Taller
4. Liquidación de Siniestro
5. Hoja de Cálculo y Liquidación de Reclamos
6. Gráfica de Flujo de Procesos

RESUMEN

La aplicación del Método RISICAR, al departamento de Indemnizaciones de la Compañía de Seguros Horizonte, tiene el propósito de detectar los posibles riesgos que afecten el desempeño del proceso de la empresa.

Para la elaboración del presente trabajo de graduación nosotros utilizamos el método INDUCTIVO, puesto que consiste en analizar las actividades que se realizan en el departamento de Indemnizaciones de la empresa, realizando un análisis de las mismas comenzando con la descripción de la empresa, descripción del proceso, para luego proceder a la aplicación de la metodología Risicar.

El objetivo principal es brindar a la administración de la empresa las armas necesarias mediante la prevención de los riesgos o controles para evitar la frecuencia de ocurrencia de los mismos.

ABSTRACT

The application of the RISICAR Method to the Compensation Department of the Insurance Company Seguros Horizonte S.A., has the aim of detecting the possible risks that effect the management of the company's processes.

In order to develop this project we used the INDUCTIVE method; as it consists in analyzing the activities of the Compensation Department, performing an analysis which starts with a description of the company and its processes and then we go on to apply the RISICAR methodology.

The main objective is to offer the company's administration all the necessary tools through the prevention or control of risks to avoid three risks occurring with frequency.

El presente trabajo y los criterios que se emiten en el mismo son de total responsabilidad de los autores.

María Gabriela Terreros Merchán
33793

Carlos Alfredo Tintín Suquilanda
34960

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas ecuatorianas están expuestas a diferentes riesgos, los cuales influyen en el cumplimiento de los objetivos institucionales, es por eso, hemos visto la necesidad de implementar un sistema de riesgos en el departamento de Indemnizaciones de la Compañía de Seguros Horizonte, el cual permita identificar, afrontar y manejar correctamente los riesgos, de tal manera que elimine o disminuya la probabilidad de riesgo.

En esta monografía aplicaremos la Administración de Riesgos al Departamento de Indemnizaciones, específicamente al proceso de Indemnización de Vehículos por daño parcial, en el cual se brinda el servicio de reparación del vehículo por choque parcial.

El objetivo de este trabajo de graduación es diseñar controles para disminuir o eliminar los riesgos identificados en dicho proceso, Identificaremos y evaluaremos los riesgos según la frecuencia de ocurrencia e impacto y se diseñaran medidas de tratamiento de cada actividad.

En el primer capítulo se hablara sobre la empresa, su misión, visión, objetivos, estructura organizacional, etc.

En el segundo capítulo se tratan las generalidades del proceso seleccionado, como es la estructura del proceso, el objetivo del proceso seleccionado, etc.

En el tercer capítulo se introduce el concepto de administración de riesgos utilizando el método RISICAR, se presentan los objetivos del método, los beneficios, etc.

En el cuarto capítulo se inicia el análisis del proceso seleccionado, identificación de riesgos, calificación y evaluación de riesgos, medidas de tratamiento, etc.

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Introducción

En este primer capítulo mencionaremos las características mas relevantes que tiene nuestra empresa, hablaremos sobre su historia, mencionaremos el portafolio de productos que ofrece en la actualidad la compañía, la estructura organizacional que posee la misma, en fin, un capitulo en el cual se mencionaran generalidades básicas que nos servirán de guía para la elaboración de los siguientes capítulos.

1.1 Antecedentes de la empresa

HISTORIA DE SEGUROS HORIZONTE.

A inicios del año 1970, comenzó en Quito una tendencia hacia el desarrollo de nuevas actividades hasta entonces poco conocidas en la capital. Así se constituye la compañía de Seguros Generales Horizonte S.A., con 1'500.000 sucres de capital, 9 empleados y 10 millones de sucres en ventas, al 1 de marzo de 1973.

En el transcurso de los años, la compañía amplió sus operaciones hacia los segmentos de personas. Por otro lado, se consideró importante y trascendental trabajar en nuevos campos de seguros, sin descuidar por supuesto los ramos tradicionales.

Horizonte es la pionera en los ramos de Fianzas, Todo Riesgo Petrolero, Riesgos Especiales y otros. Horizonte ha ocupado un importante sitio dentro del mercado de seguros ecuatoriano por los montos de su producción, por su solidez patrimonial y el importante volumen de activos de la empresa. Seguros Horizonte cuenta con colaboradores que se han caracterizado por su mística de servicio y por un alto sentido de profesionalismo, además de su presencia en importantes ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato, Ibarra, Riobamba y Loja.

A partir de 1997, Seguros Horizonte inició una nueva era en la que se aplicaron muchos y variados conceptos de planificación estratégica, creación de valor y mejoramiento de servicio. La firma pasó por tres etapas de crecimiento.

La primera fue especializar su servicio, centró su trabajo en el sector privado ecuatoriano, lo que produjo una reducción de ventas de \$20 a \$9 millones. En la segunda fase de crecimiento, que duró cinco años, buscó la consolidación de las dos áreas privadas local e internacional.

En la actualidad representa a 11 firmas internacionales. La tercera fase de crecimiento es el negocio individual, cuyo objetivo es liderar el mercado.

1.2 Descripción del Negocio:

SEGUROS HORIZONTE S.A.

Es una organización ecuatoriana que constituye una de las más prestigiosas empresas aseguradoras del país y cuya misión es ofrecer protección y un excelente servicio a todos sus relacionados, de manera que pueda satisfacer las necesidades del actual mercado asegurador.

1.3 Objeto Social de la Empresa

Seguros Horizonte S.A. es una empresa nacional de seguros, legalmente constituida en el país, cuyo objeto social es el de asumir riesgos y brindar protección a todos sus asegurados.

1.4 Portafolio de productos o servicios.

Seguros Horizonte S.A., ha ocupado un importante sitio dentro del mercado de seguros ecuatorianos por los montos de producción y solidez patrimonial y por el importante volumen de activos de la empresa.

Horizonte es la pionera en los ramos de fianzas, todo riesgo petrolero, riesgos especiales y otros.

A continuación detallaremos todos los servicios que la empresa brinda a sus clientes.

↳ *Ramos Generales*

- **Incendio:** Cubre la pérdida o daños materiales causados a los bienes asegurados por incendio y/o rayo, explosión, terremoto, temblor y/o erupción volcánica, motín y huelga, etc.
- **Robo:** Cubre robo y/o asalto incluyendo los daños por intento de robo, pérdidas, deterioro o destrucción de los objetos asegurados, cuando el daño haya sido causado por: robo con violencia, robo con amenaza, hurto.
- **Responsabilidad Civil:** cubre daños a terceras personas, cuando el asegurado legalmente sea responsable por daños a bienes y personas.
- **Accidentes Personales:** cubre al asegurado contra muerte o incapacidad total y permanentemente y gastos médicos como consecuencia de una accidente corporal que pueda sufrir en el ejercicio normal de su ocupación.
- **Fidelidad Privada.** Cubre perjuicio económico probado por cualquier acto doloso de uno o mas implicados del asegurado.

↳ *Ramos Técnicos*

- **Equipo Electrónico:** cubre los daños que puedan sufrir equipos electrónicos.
- **Equipo y Maquinaria:** Ampara la maquinaria y equipo de construcción, mientras se encuentre dentro del sitio asegurado o área geográfica del trabajo, contra el riesgo de pérdida o daño físico proveniente de cualquier causa accidental externa.
- **Todo Riesgo Contratista:** cubre la construcción de toda clase de obras civiles tales como: edificios, túneles, puentes, represas, carreteras, etc.
- **Rotura de maquinaria:** cubre a la industria contra la pérdida en la maquinaria e instalaciones, causada por daños súbitos e imprevistos.
- **Todo Riesgo de Montaje:** Ampara los daños que sufran los bienes asegurados durante su montaje en el sitio donde se lleve a cabo la

operación, siempre que los daños sucedan en forma accidental, subida e imprevista.

↳ *Vehículos*

Coberturas Generales:

- Pérdida Total y parcial por robo
- Pérdida Total y parcial por daño
- Responsabilidad Civil
- Gastos Médicos

↳ **Trasporte.** Sistemas de prevención para transporte aéreo, terrestre, marítimo, tanto dentro como fuera del país

↳ **Fianzas:** Toda Fianza nace de la necesidad de respaldar una obligación contractual. Se considera como un instrumento a través del cual el afianzador garantiza a la entidad beneficiaria el cabal y oportuno cumplimiento de las obligaciones asumidas por un contratista mediante la firma de un contrato.

PRODUCTOS

- Seriedad de Oferta
- Buen Uso de Anticipo
- Debida Ejecución de Obra y Buena Calidad de Materiales
- Buen uso de Carta de Crédito
- Garantía Aduanera

1.5 Información Estratégica

1.5.1 Misión:

Escuchar las necesidades de Seguros del Cliente para entregarle un servicio excelente. Contamos con gente feliz, comprometida, con disciplina empresarial y orgullosa de pertenecer a esta organización, que logra transformar permanentemente las exigencias en realidades. Somos innovadores para generar valor.

1.5.2 Visión:

Estamos enfocados en el Cliente y por eso seremos la primera opción de seguros en el Ecuador. Retribuimos a la sociedad con Responsabilidad Empresarial.

1.5.3 Objetivo General

“Todo proceso de mejoramiento debe tener como objetivo dos metas muy claras.

La primera, la de satisfacer al cliente y la segunda, quien lleve adelante dicho proceso sienta la misma satisfacción como quien percibirá esa mejora”¹.

1 Planteamiento de Gerente General

- ↳ Mantener los niveles de fidelidad de los clientes, con la ayuda de productores de seguros y la confianza y lealtad de los clientes.
- ↳ Servir, asesorar eficazmente y conocer las necesidades y expectativas de los clientes, con pleno conocimiento de los productos que se brindan.
- ↳ Automatizar las operaciones de la compañía a través del desarrollo de programas y sistemas de información.
- ↳ Expandir e impulsar el desarrollo de las operaciones en las sucursales, mediante la desconcentración de actividades.
- ↳ Desarrollar y capacitar el recurso humano de la empresa a través de programas de entrenamiento en las áreas técnicas, de producción, administrativas y atención al público en general.

1.5.4 Objetivos Institucionales

Mantener a Seguros Horizonte como la empresa líder en el sector privado, ser la primera opción de seguros a largo plazo, buscando la satisfacción de necesidades del mercado, con el compromiso y bienestar del personal.

De este concepto se desglosa los objetivos institucionales, que reúnen todas las acciones que la compañía esta desarrollando, siempre y cuando estén orientados en la satisfacción del cliente.

- Incrementar los niveles de producción y productividad: Innovar en nuevos productos para mantener un alto grado de competitividad dentro del mercado asegurador, que a su vez, es fuente de nuevos recursos financieros para el desarrollo de la empresa.
- Excelencia en el Servicio: Optimizar la calidad del servicio mediante la disminución de rechazos en los procesos de emisión de pólizas, indemnización de reclamos y demás procesos administrativos

Para lograrlo cada departamento se encuentra organizado de tal manera que puedan ofrecer el nivel de servicio esperado, a través de estándares claros y transparentes de atención, de políticas, de funciones personalizadas y de procedimientos muy bien definidos.

- Crear Valor: implica tomar las decisiones acertadas en absolutamente todas las actividades de la compañía. Cumplirlo requiere un control total de todos los factores que inciden en el resultado de la empresa, como es la participación en el mercado, contratos adecuados de reaseguro, protección para riesgos catastróficos, siniestralidad, comisiones, gastos administrativos, etc.
- Propiciar el desarrollo de los actuales productos.
- Proyectar la cultura e imagen corporativa de la empresa hacia la comunidad a escala nacional.

- **Objetivo Social:** Seguros Horizonte S.A. como institución se ha caracterizado por pensar en la comunidad, por esta razón, se trabaja conjuntamente con fundaciones dedicadas a la capacitación de niños y jóvenes de escasos recursos en temas empresariales, de tal manera que al concluir sus estudios secundarios puedan pensar en construir su propia empresa.

1.5.5 Análisis F.O.D.A. Institucional

Cuadro N°1

<i>Factores Internos</i>				<i>Factores Externos</i>			
Fortalezas		Debilidades		Oportunidades		Amenazas	
*	Personal Capacitado, comprometido, honesto y responsable.	*	Falta de comunicación y coordinación entre la matriz y la sucursal	*	Caída del Competidor principal	*	Competencia desleal y agresiva de otras Compañías
*	Calidad, garantía, y seguridad en el servicio brindado, cumpliendo los más altos estándares en beneficio del cliente.	*	Frecuentes fallas en el sistema informático.	*	Crecimiento acelerado de los clientes principales	*	Reducción de Calidad de los productos
*	Equipamiento de unidades modernas y cómodas para el cliente.	*	Desmotivación del Personal; debido a bajos Ingresos Percibidos	*	Disponibilidad de repuestos a nivel nacional en forma inmediata.	*	Inestabilidad política
*	Tener respaldo de reaseguradoras de primer orden, muchas de las cuales apoyado a Seguros Equinoccial desde su fundación	*	Falta presencia de los gerentes en la Sucursal	*	Búsqueda de nuevos nichos de mercado	*	Siniestralidad Alta
*	Un amplio y diversificado, portafolio de servicios	*	Publicidad Escasa	*	Posibilidades crecientes de formar alianzas estratégicas intra y extra institucional.	*	Se pierda el apoyo de las Reaseguradoras
*	El servicio es personalizado; Agilidad y flexibilidad en el servicio.	*	Concentración de cartera en pocas cuentas	*	Posibilidad de desarrollar microempresas y pequeñas	*	La quiebra de una sucursal
*	Seguimiento de las políticas, reglamentos y manuales de procedimientos	*	Limitación de presupuesto para atención a clientes	*	Apertura de Nuevas sucursales		
*	Excelente relación con el corredor más grande (Tecniseguros)	*	Fraude	*	Creación de nuevos Productos		
*	Apertura de nuevos corredores			*	Fomentar la cultura de seguros en la ciudad		
*	Baja rotación del personal			*	Incremento de la delincuencia en la ciudad		
*	Imagen de la compañía			*	Mercado de masivos		

ESTRATEGIAS F.O.D.A. CRUZADO

CUADRO N°2

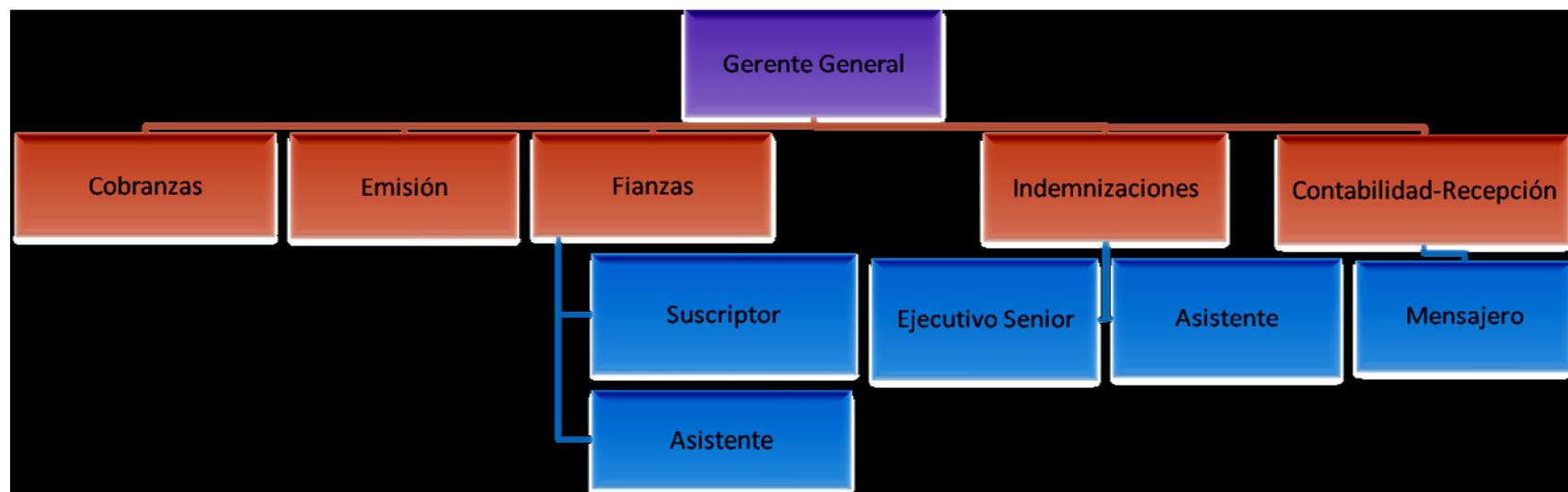
INTERNOS EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p><u>Estrategias FO</u></p> <p>Aprovechar al máximo la capacitación y compromiso del personal con el fin de mantener satisfecho a nuestro portafolio de clientes.</p> <p>Buscar nuevos nichos de mercado, para ofrecer nuevos productos o servicios, cumpliendo con los más altos estándares en beneficio del cliente.</p>	<p><u>Estrategias DO</u></p> <p>La comunicación entre la matriz y la sucursal es escasa, por tal motivo se debe implementar un nuevo sistema que facilite la información rápida y oportuna.</p> <p>Presentar a la matriz semestralmente un presupuesto que se destine a la atención que se brinda tanto a clientes importantes como a los corredores, con eso aseguraremos la confianza y lealtad de los mismos.</p>
AMENAZAS	<p><u>Estrategias FA</u></p> <p>Fomentar la confianza y solidez de la compañía a nuestros clientes, con el fin de evitar que se cambien de aseguradora de Competencia desleal y agresiva de otras Compañías</p> <p>- Se debe mantener la calidad de los productos para que la imagen de la compañía no se vea afectada.</p>	<p><u>Estrategias DA</u></p> <p>Aumentar la calidad de los productos, es decir mejorar las condiciones y coberturas de las pólizas, con eso lograremos atraer a mas clientes.</p> <p>Promover la publicidad, principalmente en nuestros clientes. También a través de los medios de comunicación.</p>

Fuente: Elaboración Propia

1.6 Estructura Organizacional

1.6.1 Organigrama

Empresa Horizonte S.A. Organigrama Sucursal Cuenca Gráfico N°1

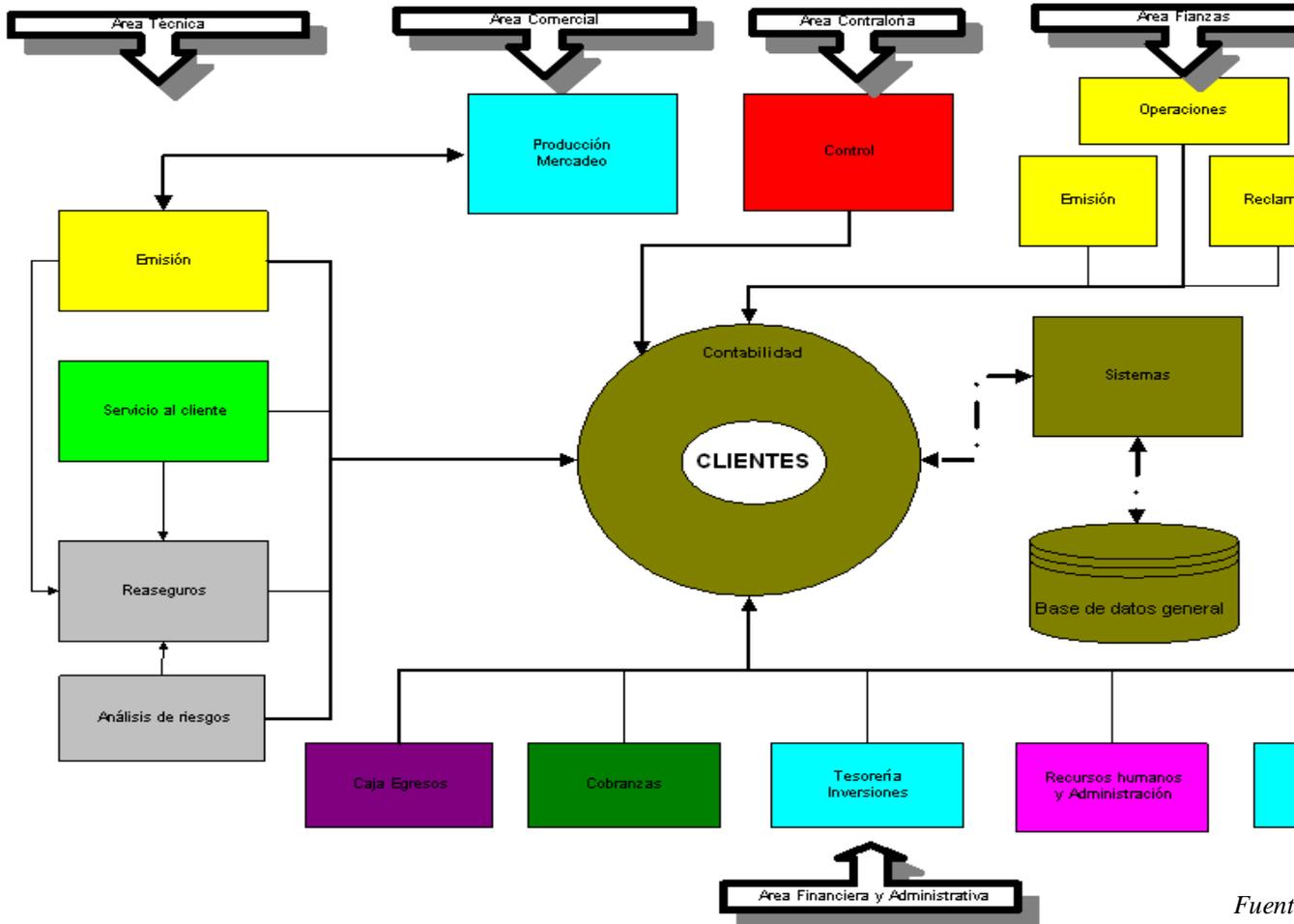


Fuente: Elaboración Propia

1.6.2 Estructura por procesos (mapa de procesos)

ESTRUCTURA DE PROCESOS DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN SEGUROS HORIZONTE S.A.

Gráfico N°2



Fuente:

CAPITULO II

2. GENERALIDADES DEL PROCESO

Introducción

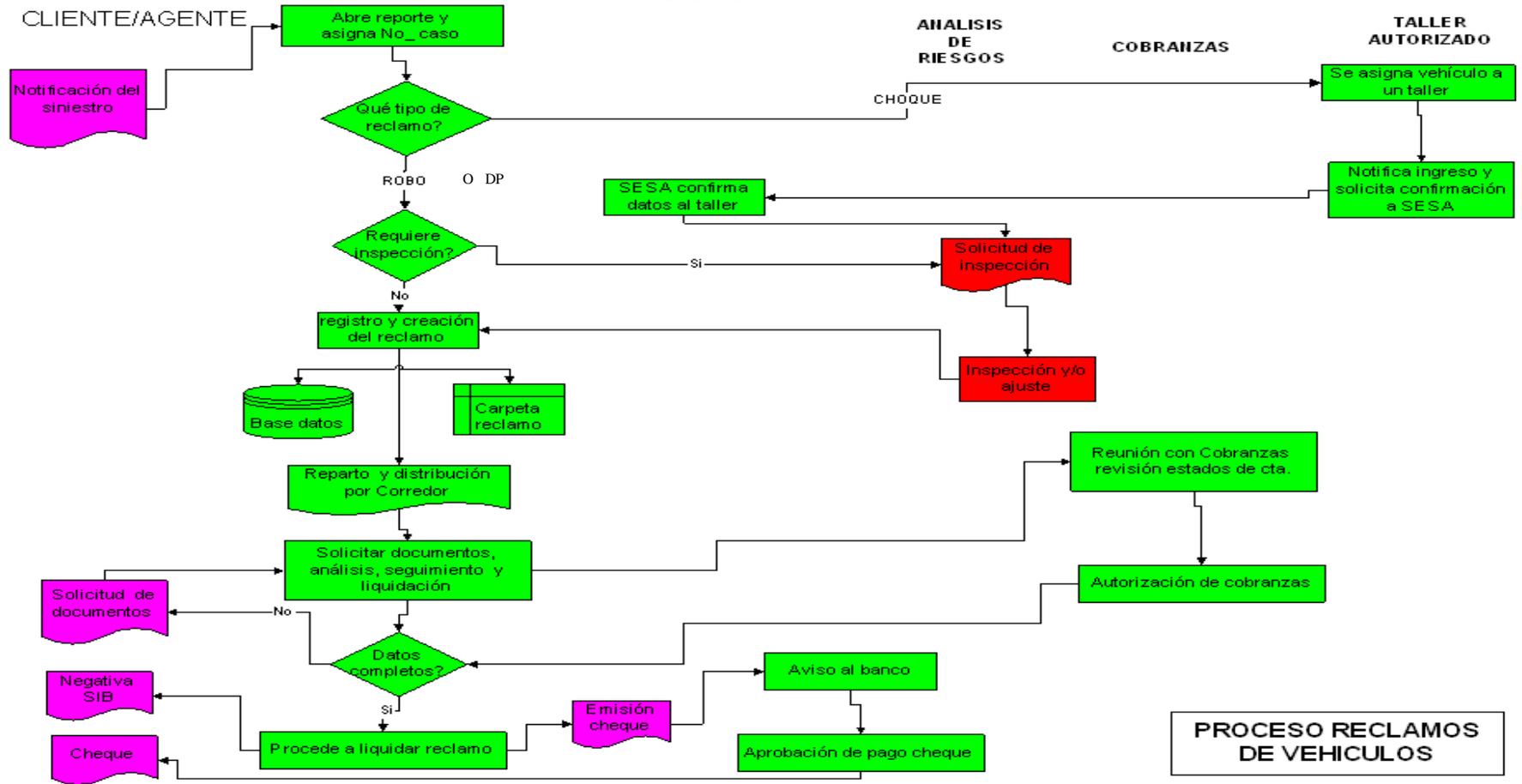
En este capitulo se reconocerá el proceso que se desarrolla en el departamento de reclamos, identificando las actividades que se realicen en la misma que nos servirán como base fundamental para el desarrollo del método Riscar.

2.1 Diagrama de Flujo del Proceso seleccionado

En el siguiente diagrama de flujo se indicara paso a paso todas las actividades que intervienen en el proceso de reclamos de vehículos.

ESTRUCTURA DEL PROCESOS DEL DEPARTAMENTOS DE INDEMNIZACIONES DE SEGUROS HORIZONTE S.A.

Gráfico N°3



Fuente: Seguros Horizonte S.A.

2.2 Identificación del Macroproceso

El departamento de Indemnizaciones y/o Servicio al Cliente esta compuesto por un macro proceso para la indemnización de Siniestros. Nosotros nos enfocaremos en el proceso de la Indemnización de Vehículos por Choque Parcial.

2.3 Proceso Seleccionado

El proceso es el de la Indemnización por el daño parcial de vehículo. A través de éste se brinda el servicio de reparación del vehículo por choque parcial.

La asistencia que se proporciona es desde el momento que el cliente o broker notifica el siniestro hasta el arreglo del vehículo.

El proceso de Indemnizaciones carece de un análisis de riesgos estructurado o metodológico tanto en el contexto externo como el interno de la empresa. En lo externo hace referencia a tener un mayor control de los talleres y proveedores en cuanto a la calidad de la reparación del vehículo, y en lo interno hace referencia al servicio personalizado que se le brinda al cliente.

Al obtener un mejor control lograremos mayor eficacia y eficiencia.

2.4 Objetivo del Proceso

Brindar un servicio excelente de reparación y garantía del vehículo, basándose en la mejor atención brindada al asegurado.

2.5 Alcance al Proceso

El proceso de Indemnizaciones se da desde que el cliente y/o broker notifica el siniestro hasta la reparación total y salida del vehículo del taller.

2.6 Líder del Proceso

El líder del proceso es el Sr. Fernando Verdugo el cual tiene a su cargo el departamento de Indemnizaciones. El ocupa el cargo de Ejecutivo Senior y mantiene un control sobre la asistente de siniestros.

2.7 Integrantes del Proceso y responsabilidades (cargos)

Además del líder del proceso antes mencionado, tenemos también a una asistente junior la cual es Gabriela Terreros.

A continuación mencionaremos las responsabilidades que tienen cada integrante del proceso:

Ejecutivo Senior:

- Control eficiente del proceso de servicio al cliente
- Recibir la documentación de los reclamos, distribuirlos y asesorarle permanentemente para su mejor desempeño.
- Asegurar que todo reclamo tenga la reserva creada oportunamente
- Verificar la veracidad del siniestro. Asegurar que todos los reclamos tengan su reserva creada.
- Manejo adecuado de las operaciones de reclamos. Optimización en pagos a clientes y proveedores.
- Cumplir los estándares de tiempo de pago de reclamos.
- Mantener un buen control sobre los siniestros y mantener informado al Dpto. de Reaseguros
- Realizar la cotización de servicio de mínimo 2 proveedores. Realizar el análisis de precios, adquirir la mejor opción.
- Asegurar que el ajuste se realice oportunamente y que la liquidación esté conforme
- Dar soporte operativo en el manejo y venta de salvamentos y/o recuperos
- Coordinar la inspección con clientes y corredores. Elaborar informe, observaciones y recomendaciones. Entrega del reporte al solicitante
- Cuadre mensual de reclamos, limpieza y depuración de archivos
- Coordinar con Información y Tecnología cualquier cambio, instalación o mantenimiento que se de en los equipos de computación y software
- Mantener en orden cronológico y por año
- Mantener la oficina en perfecto estado, coordinando con el área administrativa el gasto a efectuarse y pedir la respectiva autorización
- Control del gasto administrativo directo del área Optimización de gastos y recursos asignados al área

- Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras áreas
- Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos. Cumplir con los compromisos adquiridos.

Asistente Junior:

- Apertura del expediente, emitir carta de requerimiento de documentos para completar la información del reclamo.
- Enviar la carta al corredor o cliente oportunamente, una vez revisado y firmado por el Ejecutivo de Cuenta.
- Asegurar que todo reclamo tenga la reserva creada oportunamente.
- Cumplir los estándares de tiempo de pago de reclamos.
- Realizar la liquidación de acuerdo a lo aprobado por el Ejecutivo.
- Generar la orden de pago de los cheques.
- Asegurar el control de la cobranza.
- Coordinar la inspección con clientes y corredores.
- Elaborar informe, observaciones y recomendaciones.
- Entrega del reporte al solicitante.
- Mantener un control adecuado de la cta.
- Archivo de documentos de reclamos, inspecciones de siniestros, liquidaciones y ajustes.
- Control de sus propios gastos administrativos. Optimizar los recursos asignados a la persona.
- Canalizar correcta y oportunamente la información que involucra a otras personas del departamento u otras áreas.
- Atender en forma eficiente y oportuna los requerimientos de nuestros clientes externos.
- Cumplir con los compromisos adquiridos.

2.8 Actividades del Proceso

Las actividades que se realizan en el proceso de indemnizaciones son las siguientes:

- Notificación del siniestro
- Verificar si tiene cobertura
- Abrir reporte y asignar el N° del caso
- Identificar el tipo de reclamo
- Realizar la carpeta de reclamo
- Solicitar Documentos
- Verificar si requiere Inspección
- Verificar si la carpeta tiene todos los documentos
- Análisis de Siniestro
- Autorización de trámite de siniestro
- Alcance al Siniestro
- Solicitud de deducible
- Entrega de Vehículo
- Pre liquidación del siniestro
- Solicitud de Facturas Originales
- Entrega de Pago a Proveedores

2.9 Descripción de las actividades

2.9.1 Notificación del Siniestro.

La notificación del siniestro se hace de dos maneras:

- A través de vía telefónica
- O el cliente se acerca a las oficinas.

La notificación la hace el cliente directamente o a través del broker o corredor de seguros.

2.9.2 Verificar si tiene Cobertura

Con los datos que el asegurado nos dio sobre el accidente se analiza si es que el siniestro tiene cobertura o no.

Si es que quedaran dudas se revisa en los físicos, es decir, en la póliza del cliente.

Por ejemplo, no hay cobertura en daños mecánicos, a no ser que el daño sea producido por un choque.

2.9.3 Abrir reporte y asignar el N° del caso

Después de la notificación se procede a abrir en el sistema el reporte del siniestro, se identifica el ramo, luego se elige el tipo de cobertura y se anota en la nueva carpeta, también se debe modificar la reserva que tiene es siniestro.

Los tipos de cobertura son:

- ❖ Daño Parcial
- ❖ Daño Total
- ❖ Robo Parcial
- ❖ Robo Total

2.9.4 Realizar la carpeta del reclamo

Una vez abierto el reporte y asignado el número del reclamo, se procede a archivar la hoja de reporte en la carpeta, conjuntamente con los documentos que el cliente llena, a más de eso fotos y proformas.

2.9.5 Solicitar documentos

Si el cliente se acerca directamente a la oficina a notificar el siniestro, se le entrega un formulario llamado Declaración de Accidentes, donde él procede a llenar sus datos, datos del vehículo, y datos del accidente. También se le solicita al cliente una copia de la matrícula y la licencia; en el caso en que la matrícula no este a nombre del asegurado se le pedirá fotocopia del contrato de compra venta.

En el caso que sea notificado por el broker, el mismo se encargara de hacerle llenar al cliente los documentos.

2.9.6 Verificar si se requiere inspección

Todo siniestro requiere de inspección para así poder determinar los daños, se le toma fotografías para tener de respaldo en la carpeta del siniestro.

En caso de que el cliente lleve el vehículo a la oficina se procederá a realizar la inspección en este lugar, caso contrario se ira al taller en donde se encuentre el vehículo del asegurado.

Nota: Nosotros nos vamos a enfocar en el siniestro de Daño Parcial.

2.9.7 Solicitud de proformas

Una vez que el vehículo ingresa al taller se solicita la proforma de mano de obra y repuestos. Si el siniestro es fuerte se pedirá al perito que realice el ajuste del mismo y se envié un informe a la compañía indicando cuanto es lo que se pudo ajustar.

2.9.8 Verificar si la carpeta tiene todos los documentos

Antes de autorizar el arreglo se procede a revisar la carpeta si es que tiene todos los documentos:

- ❖ Fotos del siniestro
- ❖ Declaración de Accidentes
- ❖ Fotocopia de la matricula
- ❖ Fotocopia de la licencia
- ❖ Fotocopia del contrato de compra venta (si hiciera falta)
- ❖ Parte policial (si hubiere)
- ❖ Declaración juramentada (si se necesitara)

En el caso de que falte uno de estos documentos se procede a través de una carta a solicitar al bróker o corredor la documentación faltante.

Nota: Si es cliente directo, se le llamara para solicitar los documentos.

2.9.9 Análisis del Siniestro.

Una vez se tenga la proforma de mano de obra se analiza si es que concuerdan los daños con la inspección y fotos que se tomó.

También se revisa si los repuestos solicitados por el taller concuerdan con los cotizados por los proveedores.

Además se verifica si los repuestos cotizados concuerdan al tipo de vehículo, es decir si corresponden al modelo y/o año del vehículo

2.9.10 Autorización de trámite del siniestro

Con toda la documentación y proformas se autoriza la reparación y compra de repuestos.

En el caso de talleres autorizados por la compañía ellos tienen autorización de empezar el arreglo, sin necesidad de una orden.

Tanto talleres no autorizados como proveedores de repuestos se les envía por escrito la autorización de reparación o compra de repuestos.

2.9.11 Alcance al Siniestro

En ciertos casos ocurre que el siniestro que se esta tramitando tiene un alcance, es decir, el taller llama a la compañía y notifica el daño “oculto” encontrado, por que solicitan la compra del nuevo repuesto.

2.9.12 Solicitud de deducible y entrega de vehículo

El taller llama a la compañía e indica que el carro ya esta reparado y listo para salir entonces solicita el deducible que tiene que cancelar el cliente para poder retirar el vehículo.

2.9.13 Entrega de vehículo

Una vez entregado el deducible, se envía la autorización de salida del vehículo. En donde el cliente verifica la calidad del arreglo y del servicio brindado.

2.9.14 Pre-liquidación del siniestro

Una vez que el taller solicita el deducible, se procede al cálculo, el mismo que se realiza en base a tres porcentajes que constan en la póliza del asegurado

- ❖ Porcentaje del Valor Asegurado
- ❖ Porcentaje del Valor del Siniestro
- ❖ El mínimo, que es un valor que constan en la póliza.

2.9.15 Solicitud de facturas originales

Se solicita las facturas tanto a proveedores de repuestos como al taller, para la liquidación del siniestro, una vez liquidado se entrega a caja para que emitan el cheque, y se solita a gerencia las firmas respectivas.

2.9.16 Entrega de pagos a proveedores

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA RISICAR

Introducción

En el presente capítulo se procederá a realizar una introducción de lo que es el Método Risicar

3.1 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

3.1.1. Definición

“La administración de riesgos es el conjunto de acciones llevadas a cabo de forma estructurada e integral, que permite a las organizaciones identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos con el fin de emprender de forma efectiva las medidas necesarias para responder ante ellos”.

3.1.2. Beneficios

Los beneficios de la administración de riesgos son múltiples, entre ellos están los siguientes:

- Con la administración de riesgos se pueden identificar y administrar los riesgos en forma integral a lo largo de toda la organización, lo cual permite tomar ventajas de las oportunidades, así como tomar decisiones fundamentales en el equilibrio entre la tolerancia al riesgo: es decir, la cantidad de riesgo que la empresa esta dispuesta a tomar, y su deseo de crecimiento, expresado en sus objetivos y estrategias.

- Al realizar de forma integral la administración de riesgos, se tiene en cuenta los riesgos seleccionados con los recursos humanos, físicos, financieros, tangibles e intangibles, al igual con las fuentes que generan valor a la organización, las internas y externas, relaciones con sus proveedores, socios y clientes, etc.

- La administración de riesgos permite a todos los empleados comprender la exposición al riesgo en la empresa. Al identificar sistemáticamente los riesgos, los responsables de los procesos pueden tomar las decisiones necesarias para su manejo, esto refuerza su responsabilidad, al igual que asignarles, como función propia de sus cargos la administración de los riesgos de los procesos en los cuales tienen participación y proporcionarles las herramientas para ejercer autocontrol en el cumplimiento de sus tareas.

3.1.3. Objetivos

El objetivo primordial de la administración de riesgos es maximizar las oportunidades y minimizar las pérdidas asociadas a los riesgos, es decir, buscar un equilibrio entre el riesgo y oportunidad, de acuerdo a la tolerancia al riesgo de la organización.

A través de la implementación de la administración de riesgos en la empresa, se logran diferentes objetivos, entre ellos:

- ❖ Asegurar la supervivencia de la empresa preservando la continuidad de su operación, de tal forma que no se interrumpa la prestación de sus servicios o la producción o comercialización de sus bienes y se eviten pérdidas financieras.
- ❖ Proteger a los empleados y a quienes estén relacionados con las operaciones de la empresa.
- ❖ Utilizar los recursos humanos, físicos y financieros de forma eficaz, para que contribuyan el logro de los objetivos propuestos por la organización, y en forma eficiente, al lograr su mejor utilización, buscando productividad y evitando pérdidas, subutilización, sobre costos y desperdicios.

3.1.4. Responsables

Dada la importancia del manejo de los riesgos en toda organización, se requiere un esfuerzo en conjunto y coordinando entre todos los departamentos y unidades de

negocios. Todos los niveles de la empresa tienen definidas las responsabilidades específicas en la implementación y desarrollo de la administración de riesgos; el propósito es buscar que cada empleado se comprometa, de tal manera que pueda garantizarse el manejo integral de los riesgos a través de los procesos que hacen parte de la cadena de valor de la organización.

3.1.5. Etapas

Las etapas propuestas para la administración de riesgos empresariales son las siguientes:



Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

Estas etapas son cíclicas y deben aplicarse periódicamente debido a los cambios que se generan, tanto los originados por el entorno como los internos de la organización, que pueden propiciar la evolución de los riesgos diferentes a los identificados y controlados en las etapas iniciales de administración de riesgos.

3.2 MÉTODO RISICAR

Su nombre proviene de los orígenes de la palabra Riesgo en italiano. Esta nueva propuesta metodológica surge del estudio de la profesora Rubí Mejía sobre el tema de la administración de riesgos.

Algunas de las ventajas encontradas al utilizar este método, son las siguientes:

- Facilidad de aplicación en todo tipo de empresa, tanto pequeñas como grandes, públicas como privadas
- Su enfoque por procesos, lo que permite administrar los riesgos en forma integral en toda la organización, a través de su modelo de operación.
- La asignación de responsabilidad sobre la administración de riesgos, tanto en el nivel directivo como en el operativo.
- La creación de cultura de manejo de los riesgos y suministros de herramientas y conocimiento a cada empleado, para asumir su responsabilidad ante ellos.

3.2.1 Identificación del Riesgos

Es el Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de las entidades públicas, que ponen en peligro el logro de su función constitucional y legal, el cumplimiento de su Misión y objetivos permitiendo establecer los agentes generadores, las causas y los efectos creados por su ocurrencia.

- ❖ **El Riesgo** en sí mismo, representa la posibilidad de ocurrencia de un suceso que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ❖ **Los Agentes Generadores**, constituyen los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se podrían clasificar en cinco categorías: personas, materiales, Comités, instalaciones y entorno.
- ❖ **Las Causas**, se establecen como las razones o motivos por los cuales se genera un riesgo; su determinación es necesaria, pues ellas influyen directamente en la probabilidad de ocurrencia de los eventos y por lo tanto, tienen incidencia en el establecimiento de políticas para su disminución o eliminación.
- ❖ **Los Efectos**, constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con efectos muy importantes como daños físicos y fallecimientos, sanciones, pérdidas económicas, pérdida de información, pérdida de bienes, interrupción del servicio, daño ambiental, pérdida de imagen, pérdida de credibilidad y confianza.

La identificación de riesgos se realiza a nivel de los macroprocesos constitutivos del modelo de operación para ello se interroga por los eventos generados por el entorno o al interior de la organización pública, que pueden afectar el logro del objetivo del Macroproceso. De la respuesta obtenida se pueden inferir los riesgos, los cuales deben ser analizados, permitiendo decidir si realmente afectan el Macroproceso en estudio, quién o qué los puede provocar, por qué razones y cuáles pueden ser sus efectos.

3.2.1.1 Relación con los Componentes del subsistema de Control Estratégico.

Requiere del análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, obtenido en el contexto estratégico a fin de precisar las causas, agentes generadores y efectos de los riesgos. Sirve como base para el análisis de riesgos y la valoración de riesgos, al aportar los insumos requeridos para determinar su frecuencia y gravedad y determinar su priorización; da paso a la definición de los criterios que fundamentan el diseño de políticas de administración de riesgos, necesarias para garantizar el control de las causas y los efectos ocasionados por la ocurrencia de los riesgos.

3.2.1.2 Principios y Fundamentos

La **identificación de riesgos** cumple los principios de eficiencia, al propiciar el análisis de los eventos que puedan afectar la capacidad de la entidad para utilizar sus recursos y capacidades, en función de la respuesta adecuada y oportuna al cumplimiento de los objetivos de la entidad y de eficacia, al promover las condiciones requeridas para mantener a la entidad orientada hacia el cumplimiento de sus propósitos, y al sustentar las decisiones que permitan minimizar la ocurrencia y efecto de los eventos perjudiciales para su desarrollo.

También, proporciona una metodología para el reconocimiento de los riesgos, que puede ser utilizada a nivel institucional, funcional e individual, lo cual favorece los fundamentos del autocontrol, la autogestión y la autorregulación.

3.2.1.3 Objetivos

- Determinar las causas de los sucesos identificados como riesgos para la entidad.
- Identificar los agentes generadores de dichos eventos.
- Precisar los efectos que los riesgos puedan ocasionar a la entidad.

CAPITULO IV

4. APLICACIÓN METODOLÓGICA RISICAR

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Esta es una de las etapas más importantes del proceso de administración de riesgos. Permite poner al descubierto situaciones y tomar conciencia de las posibilidades y peligros que pueden enfrentarse en el desarrollo normal de las actividades de la empresa, lo cual garantiza que no se tomen riesgos solo por el desconocimiento de la posibilidad de su ocurrencia.

El propósito de la identificación de riesgos Establecer los posibles eventos que pueden presentarse y afectar el cumplimiento de los objetivos de un proceso, proyecto o actividad.

4.1.1 Análisis del Contexto Estratégico

Grafico N°5



Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

4.1.1.1 Contexto Interno

Retomaremos los datos generales de la empresa presentados en el capítulo uno, lo cual nos servirá de complemento para el desarrollo del Método Risicar.

Como habíamos indicado anteriormente Seguros Horizonte S.A. es una empresa de seguros cuyo objeto social es de asumir riesgos y brindar protección a todos sus asegurados a través del gran portafolio de productos que brinda a cada uno de sus clientes.

En este capítulo recalcaremos los objetivos generales y estratégicos más importantes de la compañía.

Dentro de los objetivos generales, el más importante es satisfacer al cliente brindándole un servicio y producto de calidad, esto se logra sirviendo y asesorando eficazmente.

En cuanto a los objetivos específicos o institucionales, la empresa plantea incrementar los niveles de producción y productividad con el fin de ser la Empresa Líder en Seguros a nivel del sector privado.

4.1.1.2 Contexto Externo

Relación con los Proveedores.

El departamento de Indemnizaciones mantiene un convenio por escrito con los talleres que se consideran como autorizado o talleres multimarca, en lo que se refiere a reparaciones de los vehículos accidentados de los asegurados de Horizonte. En este convenio Seguros Horizonte plantea algunos puntos a cumplir como son, brindar a los clientes un trato preferencial, si es que el asegurado se dirige directamente al taller hacer llenar la documentación (declaración de accidentes) y tomar fotos del vehículo, respetar el porcentaje de descuento establecido, etc.

Anexo N°1 Convenio con los Proveedores

Relación de Clientes.

En Seguros Horizonte la atención que se brinda al cliente es muy importante, esta se debe realizar en forma satisfactoria, ágil y oportuna, puesto que de ella depende el logro de los objetivos.

En la compañía existen los clientes, individuales, corporativos, y masivos.

4.1.1.3 Informe del Contexto Estratégica

Con el análisis del contexto interno y externo, se puede llegar a la conclusión que Seguros Horizonte cuenta con una estructura correctamente organizada tanto en lo administrativo como el lo financiero.

En el departamento de Indemnizaciones las actividades están estructuradas para facilitar el eficaz uso de los usuarios, sin embargo existen falencias al momento de realizar las actividades produciendo una demora innecesaria, esta demora puede ocurrir tanto por los ejecutivos de la compañía como por los proveedores o talleres que trabajan con la misma.

4.1.2 Nivel de Análisis

4.1.2.1 Justificación del Análisis Operativo

Para nuestro caso realizaremos el análisis operativo, ya que vamos a identificar los riesgos que se generan en cada una de las actividades, y al final presentar un control con el fin de minimizar el riesgo.

4.1.3 Identificación y Descripción de los Riesgos en las diferentes Actividades del Proceso de Indemnizaciones

El método es un procedimiento que se sigue para identificar el riesgo, el método de identificación escogido es el Método Riscar, el cual nos permite identificar cada actividad que tiene un proceso, a través de la determinación del riesgo, el significado del riesgo, el agente generador, la causa y el efecto.

A continuación se realizara un análisis operativo de las actividades más importantes involucradas en el Proceso de Reclamos.

Actividades del Proceso:

- Abrir reporte y asignar el N° del caso
- Verificar Cobertura
- Solicitud de Proformas
- Análisis del Siniestro
- Autorización del tramite
- Solicitud de deducible
- Entrega de vehículo

- Liquidación del siniestro

4.1.3.1 Identificación de los riesgos de las actividades del proceso

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Abrir y asignar el N° de Reporte

Tareas:

- Identificar el ítem siniestrado
- Abrir el reporte en el sistema
- Crear reserva

Riesgo

Demora

La posibilidad de retraso en la apertura del reclamo, por parte de la asistente de Indemnizaciones o el Ejecutivo Senior de Indemnizaciones. Este riesgo puede suscitarse por el exceso de demanda, es decir, por la cantidad de siniestros reportados

Otra posibilidad de retraso puede ocurrir por fallas en el sistema lo que impide el ingreso del siniestro

También puede darse el retraso por la falta de información que el bróker dé a los encargados del departamento.

El efecto de este riesgo es el incumplimiento de los estándares de servicio al cliente y más aun en el retraso en la autorización del siniestro.

Tergiversación de la Información

La posibilidad de alterar la información por parte del asistente, ejecutivo, broker y cliente.

La causa se da por la omisión en la revisión de documentos, la falta de ética del bróker, es decir, que por ayudar al cliente omite algunos datos del accidente, que pueden dar como resultado que el usuario del seguro no tenga cobertura, de igual manera el cliente puede tergiversar la información con el motivo de que la compañía le cubra el siniestro.

La consecuencia es la pérdida de imagen y la aplicación de sanciones.

Error y/o Desacierto

La posibilidad de equivocarse al momento de seleccionar en el sistema el vehículo siniestrado, otra posibilidad que se puede dar es escoger mal la cobertura que tendrá el siniestro. Los agentes generadores que provocan este riesgo son el Ejecutivo o Asistente

La causa del error se da por, la deficiencia en la selección del ítem o cobertura y también puede darse por la falta de claridad de la información recibida.

Esto da como resultado la interrupción del proceso ya que se tiene que volver a abrir un nuevo reporte, lo que genera aplicaciones de sanciones a los encargados del departamento.

Cuadro N°3

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso:		Indemnización por daño parcial		
Actividad:		Abrir y asignar el N° del reporte		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
DEMORA	Posibilidad de tener retrasos en la apertura del reclamo	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Exceso de Demanda	Posibilidades de retraso en la autorización del siniestro. Incumpliendo de Estándares
		Equipo	Fallas en el sistema	
		Broker	Información Incompleta al momento del reporte	
TERGIVERSACIÓN DE INFORMACIÓN	Posibilidad de alterar la información	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Omisión en la Revisión de los documentos	Sanciones Pérdida de Imagen
		Broker	Falta de Ética	
		Cliente	Falta de Ética	
ERROR Y/O DESACIERTO	Posibilidad de equivocación al momento de seleccionar el Ítem y cobertura adecuado	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Distracción Deficiencia en el proceso de selección Falta de Claridad en la información recibida	Sanciones. Interrupción del Proceso

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Verificar Cobertura

Tareas:

Verificar la póliza del cliente: se analiza la cobertura y las condiciones, lo que nos ayuda a saber si el siniestro tiene cobertura o no.

Nota: “cuando hay dudas de cómo ocurrió el siniestro lo mejor es verificar las coberturas”

Riesgo:

Fraude

Posibilidad de alterar la información, por parte del Ejecutivo o del asistente.

La causa se da por la falta de revisión de las condiciones de la póliza, es decir, se tramita el siniestro y no se tiene la precaución de analizar la póliza del asegurado.

Otra causa podría ser la falta de ética de los funcionarios de la compañía; por querer ayudar a un amigo, pariente, etc.; omiten la revisión de las coberturas de la póliza.

El efecto que se genera es el trámite inadecuado del siniestro, sanciones (si es que los auditores de la compañía se darían cuenta de la falta grave), la pérdida de imagen.

Error y/o Desacierto

Este riesgo genera la posibilidad de equivocación al momento de la revisión de la póliza del asegurado, este riesgo es originado tanto por el Ejecutivo como por el asistente.

La causa se da por la falta de comprensión de las condiciones de la póliza, lo que da como resultado un trámite inadecuado del siniestro, sanciones (por parte de la directiva de la empresa) y la pérdida de imagen (por deficiencia en el entendimiento de coberturas, se podría negar el trámite de un siniestro)

Cuadro N°4

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso:		Indemnización por daño parcial		
Actividad:		Verificar Cobertura		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
FRAUDE	Posibilidad de alterar la información	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Omisión de la Revisión de los documentos. Falta de Ética	Tramite inadecuado del siniestro Sanciones Perdida de Imagen
		Ejecutivo Senior Indemnizaciones		
ERROR Y/O DESACIERTO	Posibilidad de Equivocación al momento de revisar la póliza	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en la comprensión de condiciones de la póliza	Tramite inadecuado del siniestro. Sanciones. Perdida de Imagen
		Ejecutivo Senior Indemnizaciones		

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Solicitud de Proformas

Tareas:

- ❖ **Solicitud de proforma de mano de obra**
- ❖ **Solicitud de cotización de repuestos a dos proveedores como mínimo.**

Riesgo

Demora

La posibilidad de tener retrasos en el envío de proformas, esto es provocado tanto por el taller como por los proveedores.

Taller: la causa se da por la deficiencia en la entrega eficaz de la proforma, el error pro formado tanto en el arreglo del vehículo como en la solicitud de repuestos.

Proveedor: ellos indican a la compañía que no tienen la cotización porque el sub proveedor incumple, otras de las causas por las que no envían oportunamente las cotizaciones es por olvido.

La consecuencia es el deterioro de la imagen de la compañía, el malestar del cliente, el incumplimiento del compromiso requerido lo que da como resultado la interrupción del proceso.

Fraude

La posibilidad de engaño para obtener beneficios, el responsable de este riesgo es el Ejecutivo Senior de Indemnizaciones, el taller o proveedores.

Esto da como consecuencia un conflicto de intereses, es algo perjudicial para la empresa, los proveedores podrían estar dando comisiones al encargado del departamento para que compren sus repuestos o los dueños de los talleres para que les envíen más vehículos.

La deficiencia en la selección del personal también genera este riesgo, por la falta de ética de los empleados.

Esto da como consecuencia el deterioro de la imagen de la empresa, y más aun del personal, ya que el mismo luego de las sanciones aplicadas perderá la confianza de los directivos.

Incumplimiento

La posibilidad de que se generen situaciones inesperadas, eso ocurre en el taller la causa se da por la falla en la planeación de horarios o falta de coordinación del jefe de taller con los obreros para que se proforme a tiempo y con los proveedores, la causa es que no coticen a tiempo, esto provoca la pérdida de tiempo y el malestar del cliente.

Cuadro N°5

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso:		Indemnización por daño parcial		
Actividad:		Solicitud de Proforma		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
DEMORA	Posibilidad de tener retrasos en el envío de proformas	Taller	Deficiencia en la entrega eficaz de proforma	Deterioro de Imagen. Interrupción del Proceso. Malestar del cliente. . Incumplimiento de Compromiso Adquirido
			Error Proformado tanto de M.O y Repuestos	
		Proveedores	Incumplimiento en la cotización por parte del subdistribuidor	
			Cotización de otro tipo de repuestos	
			Olvido de cotización	
FRAUDE	Posibilidad de Engaño para obtener beneficios	Ejecutivo Senior SAC	Conflicto de Intereses Falta de Ética Deficiencia en la selección del Personal,	Deterioro de Imagen tanto de la compañía como del personal de la misma.
		Taller		
		Proveedores		
INCUMPLIENTO	Posibilidad de que se generen situaciones inesperadas. Incumplimiento de normativa	Taller	Falla de planeación en los horarios	Pérdida de Tiempo. Malestar cliente
			Falta de coordinación del jefe del taller con los obreros para cotización completa	
		Proveedores	No Cotizo a Tiempo	

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Análisis de Siniestro

Tareas:

- ❖ Estudio de proforma conjuntamente con fotos y declaración de accidentes
- ❖ Repuestos proformados igual a repuestos cotizados
- ❖ Verificación de que si los repuestos cotizados concuerdan con el modelo y año del vehículo.

Riesgo

Demora

Posibilidad de retraso al momento de la autorización del siniestro, ocasionada por el asistente o ejecutivo Senior de Indemnizaciones.

En cuanto a la asistente la causa se da por fallas en la priorización de trabajos.

El ejecutivo Senior presenta las causas de exceso de trabajo y de igual manera que el asistente las fallas en la priorización de trabajos.

Lo que da como resultado el deterioro de la imagen de la compañía y provoca la interrupción del servicio.

Error

Este riesgo puede presentar la posibilidad de equivocación al momento del análisis por parte del asistente o ejecutivo.

Asistente: la causa es la ausencia de controles de verificación, y la falta de experiencia.

Ejecutivo Senior: la causa es el exceso de trabajo y se produce la falla en la priorización de trabajos.

Esto da como efecto el deterioro de la imagen e interrupción del servicio.

Incumplimiento

Posibilidad de incumplimiento por parte del asistente o ejecutivo, lo que da como resultado la deficiencia del proceso, y ocasiona la interrupción en el proceso servicio.

Cuadro N°5

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso:		Indemnización por daño parcial		
Actividad:		Análisis del Siniestro		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
DEMORA	Posibilidad de retraso al momento de la autorización del siniestro	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Fallas en la priorización de trabajos	Deterioro de Imagen. Interrupción de Servicio
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Exceso de trabajo Fallas en la priorización de trabajos	
ERROR	Posibilidad de equivocación al momento del análisis.	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Ausencia de Controles de Verificación	Deterioro de Imagen. Interrupción de Servicio
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Falta de Experiencia Exceso de trabajo Fallas en la priorización de trabajos	
INCUMPLIMIENTO	Posibilidad de no cumplir a tiempo	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Incumplimiento en el Proceso	Interrupción del Proceso. Interrupción del servicio.
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones		

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Autorización de Tramite de Siniestro

Tareas:

- ❖ Envío de autorización al taller para empezar el arreglo del vehículo siniestrado
- ❖ Envío de autorización al proveedor de la compra de los repuestos

Riesgo:

Demora:

Este riesgo produce la posibilidad de retraso al momento de la autorización de arreglo del vehículo o de la autorización de compra de repuestos, estos riesgos son ocasionados tanto por el Ejecutivo como por el Asistente, lo que causa la deficiencia en el trámite del siniestro y da como resultado el deterioro de la compañía, y se va a generar un malestar al cliente por la deficiencia.

Cuadro N°6

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso: Indemnización por daño parcial				
Actividad: Autorización de Tramite de Siniestro				
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
DEMORA	Posibilidad de retraso al momento de la autorización del siniestro	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en el Proceso	Deterioro de Imagen

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Solicitud de Deducible

Tareas

- ❖ Cálculo del deducible en base al valor de proformas, valor asegurado.

Riesgo

Demora:

Posibilidad del retraso para salida del vehículo del taller, este retraso es ocasionado por el asistente o el ejecutivo, lo que causa la deficiencia del proceso y produce un deterioro en la imagen de la compañía.

Error u Omisión

Este riesgo produce la posibilidad de equivocación al momento del cálculo del deducible generado por el asistente o ejecutivo, el error se produce por falta de concentración del mismo lo ocasiona pérdidas económicas.

Cuadro N°7

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso: Indemnización por daño parcial Actividad: Solicitud de Deducible				
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
DEMORA	Posibilidad de retraso para salida del vehículo	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en el Proceso	Deterioro de Imagen
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones		
ERROR U OMISION	Posibilidad de equivocación al momento del cálculo del deducible	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Descuido al Ingresar la Información	Pérdidas Económicas.
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones		

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Entrega de Vehículo

Tareas:

- ❖ Verificar el estado del vehículo

Riesgo:

Mala Calidad:

Posibilidad de entregar el vehículo sin el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos, este riesgo es ocasionado por el taller, la consecuencia es el descuido del control de calidad, lo que produce el deterioro de imagen del taller, y más aun la pérdida de mercado tanto para la compañía como para el taller.

Cuadro N°8

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso: Indemnización por daño parcial				
Actividad: Solicitud de Deducible				
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
Mala Calidad	Posibilidad de entregar el vehículo sin el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos	Taller	Descuido en el control de calidad	Deterioro de Imagen. Perdidas del Mercado

Fuente: Elaboración Propia

Proceso: Indemnización de Siniestro de Daño Parcial

Actividad Seleccionada: Liquidación del Siniestro

Tareas:

- ❖ Liquidación de facturas de proveedores
- ❖ Liquidación de facturas de talleres
- ❖ Liquidación de deducible.

Riesgo:

Demora:

Posibilidad de retraso al momento de liquidar, este retraso es ocasionado por el asistente; la causa de este retraso se produce por la falla en la priorización de trabajos, lo que da como resultado el incumplimiento de estándares de la compañía.

Error u Omisión:

Este riesgo puede generar las siguientes descripciones.

- ❖ Posibilidad de equivocación en el ingreso de facturas.
- ❖ Posibilidad de equivocación de ingresos o cantidades.

Este riesgo es generado por el asistente de indemnizaciones por descuido al ingresar la información al sistema, en la factura puede darse el error en el número de la factura, numero de serie de la factura o numero de autorización del SRI.

Este error da como consecuencia el incumplimiento de los estándares de la compañía y mas aun retraso en el siguiente proceso que el la emisión del cheque.

Cuadro N°9

Seguros Horizonte S.A.				
Proceso:		Indemnización por daño parcial		
Actividad:		Liquidación del Siniestro		
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
DEMORA	Posibilidad de Retraso al momento de liquidar	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Fallas en la priorización de trabajos	Incumplimiento de Estándares
ERROR U OMISION	Posibilidad de equivocación en el ingreso de datos de las facturas	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Descuido al Ingresar la Información	Incumplimiento de Estándares. Retraso de procesos

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Calificación y evaluación de los riesgos identificados

Introducción

En este punto se procede a la calificación y evaluación de los riesgos que se han identificado en el proceso de Indemnizaciones, con el fin de obtener los efectos de cada riesgo identificado.

Realizaremos la calificación de riesgos utilizando el *Método Riscar*, el cual permite establecer el significado de los niveles, tanto de la frecuencia como del impacto.

Con este método, el riesgo se califica multiplicando las variables de Frecuencia e Impacto.

4.2.1 Calificación de los riesgos en el Proceso de Indemnizaciones

El objetivo es la estimación correcta de los niveles de frecuencia e impacto, definiendo los aspectos más importantes de riesgo como son: operativo, de imagen y de servicio

4.2.2 Tabla de Calificación de la frecuencia

La tabla de calificación de la frecuencia muestra la cantidad de veces que un riesgo puede materializarse dentro de un período de tiempo. Para la descripción de la frecuencia tomaremos un periodo comprendido de un mes.

Gráfico N°6

CALIFICACIÓN DE FRECUENCIA		
VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
1	BAJA	UN CASO EN LOS 30 DIAS
2	MEDIA	CUATRO CASOS EN 30 DIAS
3	ALTA	ENTRE CINCO Y OCHO CASOS
4	MUY ALTA	MAS DE DIEZ CASOS EN 30DIAS

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. *Administración de Riesgos: un enfoque empresarial*.

4.2.3 Tabla de Calificación de Impacto

La tabla de calificación de Impacto afecta primordialmente a la empresa cuando los riesgos se materializan. Esta tabla califica el impacto de los riesgos.

En el departamento de Indemnizaciones se ha calificado los riesgos en los aspectos: operativos, de imagen y humanos

Gráfico N°7

CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
VALOR	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS OPERATIVOS	DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS DE IMAGEN
5	Leve	Se interrumpe la operación menos de 3 horas	MUY BUENO	De conocimiento de un asegurado
10	Moderado	Se interrumpe la operación menos de 5 horas	BUENO	De conocimiento de un asegurado corporativo
20	Severo	Se interrumpe la operación menos de 7 horas a un día y medio	REGULAR	De conocimiento Local
40	Catastrófico	Se interrumpe la operación menos de 3 días a una semana	MALO	De conocimiento Nacional

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. *Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.*

4.3 Evaluación de Riesgos. Matriz de Evaluación de Riesgos

Una vez identificados los riesgos y establecidos las escalas para calificar las variables que lo componen se procede a la evaluación de Riesgos.

Para evaluar y determinar la gravedad de los riesgos, se clasifican en cuatro tipos, leve, moderado, severo y catastrófico.

La matriz se elabora con las dos variables que componen la calificación del riesgo (frecuencia e impacto), con el fin de encontrar los riesgos que afectarían al normal funcionamiento del departamento de indemnizaciones de Seguros Horizonte.

Gráfico N°8

Valor	Frecuencia								
4	Muy Alta	20	B	40	C	80	D	160	D
3	Alta	15	B	30	C	60	C	120	D
2	Media	10	B	20	B	40	C	80	D
1	Baja	5	A	10	B	20	B	40	
	Impacto	Leve		Moderado		Severo		Catastrófico	
	Valor	5		10		20		40	

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

Gráfico N°9

EVALUACIÓN	
VALOR	DESCRIPCIÓN
5	LEVE (A)
10,15 Y 20	MODERADA (B)
30,40 Y 60	SEVERO (C)
80, 120 Y 160	CATASTRÓFICO (D)

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

Gráfico N°10

CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIEGOS	
Evaluación	Evaluación
Leve	No presenta peligro y no requiere medidas de tratamiento a corto plazo
Moderado	Medidas de tratamiento a largo plazo.
Severo	Medidas de tratamiento a corto plazo.
Catastrófico	Representa un grave peligro, requiere medidas de tratamiento inmediatas

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

4.3.1 Calificación y evaluación de los Riesgos de cada actividad del Proceso de Indemnizaciones

Para calificar cada riesgo, primero se analiza la tabla de frecuencia y se define cuantas veces ocurre el riesgo en el periodo de tiempo de un mes.

Una vez identificada la frecuencia se examina la tabla de impacto y se establece en cuales aspectos de los definidos afecta más a la empresa con la ocurrencia del riesgo.

4.3.2 Zona de Riesgos

En el siguiente mapa de Riesgos se definirá el tratamiento que se dará a cada uno de los riesgos según su evaluación.

Se evaluará y determinará la gravedad de los riesgos, clasificándolos según la calificación obtenida en: leve moderado severo y catastrófico

Gráfico N°11

A	Aceptar el Riesgo
P.D.	Proteger la Empresa
E	Eliminar la Actividad
P.D.	Prevenir el Riesgo
T	Transferir el Riesgo
R	Retener las pérdidas

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

Gráfico N°12

Valor	Frecuencia				
4	Muy Alta	20 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	40 Zona de Riesgo Grave Pv. Pt, T	80 Zona de Riesgo Inaceptable Pv. Pt, T	160 Zona de Riesgo Inaceptable E. Pv, Pt
3	Alta	15 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	30 Zona de Riesgo Grave Pv. Pt, T	60 Zona de Riesgo Grave Pv. Pt, T	120 Zona de Riesgo Inaceptable E, Pv; Pt
2	Media	10 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pv, Pt, R	40 Zona de Riesgo Grave Pv. Pt, T	80 Zona de Riesgo Inaceptable Pv. Pt, T
1	Baja	5 Zona de Aceptabilidad A	10 Zona de Riesgo Tolerable Pt, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pt, T	40 Zona de Riesgo Grave Pt, T
	Impacto	Leve	Moderado	Severo	Catastrófico
	Valor	5	10	20	40

Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

A continuación se procederá a evaluar y calificar el riesgo:

Cuadro N°10

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Abrir reporte y asignar el N° del caso			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN
Demora	2	5	10	Tolerable
Tergiversación de la Información	1	5	5	Aceptable
Error y/o Desacierto	2	10	20	Tolerable

Calificación de Impacto basado en columna de *Descripción de Términos Operativos*

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°11

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Verificar Cobertura			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Fraude	2	5	10	Tolerable
Error y/o Desacierto	1	5	5	Aceptable

Calificación de Impacto basado en columna de *Descripción de Términos Imagen*

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°12

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Solicitud de Proformas			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Demora	3	20	60	Grave
Fraude	1	5	5	Aceptable
Incumplimiento	3	40	120	Inaceptable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Operativos</i>				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°13

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Análisis del Siniestro			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Demora	1	10	10	Tolerable
Fraude	1	5	5	Aceptable
Incumplimiento	1	20	20	Tolerable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Operativos</i>				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°14

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Autorización de Tramite			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Demora	1	10	10	Tolerable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Servicio</i>				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°15

Seguros Horizonte				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Solicitud de Deducible			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Demora	2	10	20	Tolerable
Error u Omisión	2	5	10	Tolerable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Operativos</i>				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°16

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Entrega de Vehículo			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Mala Calidad	1	10	10	Tolerable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Servicio</i>				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°17

Seguros Horizonte S.A.				
Mapa de Riesgos: Calificación y evaluación de cada Actividad				
Proceso:	Indemnización por daño parcial			
Actividad:	Liquidación del Siniestro			
RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACION	EVALUACION
Demora	2	10	20	Tolerable
Error u Omisión	2	5	10	Tolerable
Calificación de Impacto basado en columna de <i>Descripción de Términos Servicio</i>				

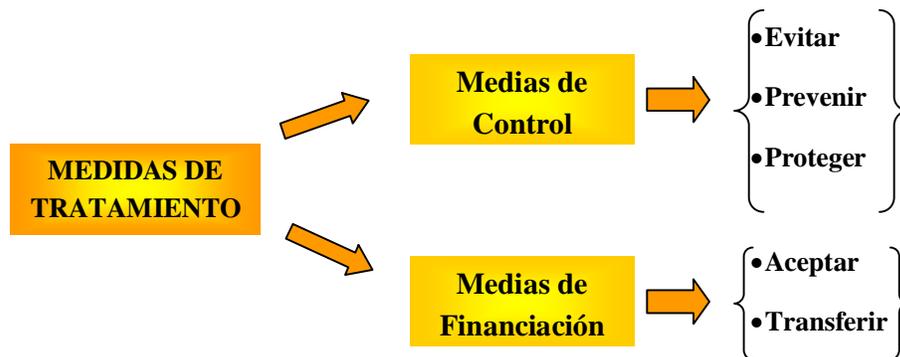
Fuente: Elaboración Propia

4.4 Diseño de Medidas de Tratamiento

Para realizar las medidas de tratamiento se aplicará la matriz de respuesta ante los riesgos, en donde se identificarán las medidas de tratamiento de los riesgos como son: aceptar, prevenir, transferir, retener, eliminar, y proteger.

Las medidas de tratamiento se clasifican en medidas de control (evitar, prevenir y proteger) y las medidas de Financiación (aceptar y transferir)

Gráfico N°13



Fuente: Mejía Quijano, Rubí Consuelo. Administración de Riesgos: un enfoque empresarial.

4.4.1 Fijación de las Medidas de Control

4.4.1.1 Evitar

Para evitar el riesgo se debe eliminar o disminuir la probabilidad de que ocurra. Existen dos formas para evitar o disminuir el riesgo. La primera es eliminar la actividad, al eliminar la actividad se acarrearán pérdidas económicas. La segunda es disminuir la probabilidad de que ocurra, esto se logrará implementando medidas de protección en las actividades más probables de riesgo.

4.4.1.2 Prevenir

Anticiparnos a lo que pueda suceder, es prevenir, esto se logra estableciendo controles, procedimientos y normas los cuales nos ayudaran a evitar o disminuir la probabilidad de riesgo.

Algunas normas de prevención son:

- ❖ Inspecciones y pruebas de seguridad: se deben realizar periódicamente con el fin de prevenir los riesgos que se encuentren en la empresa, y obtener un control adecuado de cada área.
- ❖ Entrenamiento: mediante la capacitación de los empleados podremos disminuir los riesgos, y podremos establecer el cumplimiento de estándares de tiempo en la realización de los procesos.
- ❖ Inversión en información: a través de investigaciones de mercado se podrá establecer que productos son los que tendrán más acogida y los que fracasaran
- ❖ Diversificación: invertir en nuevos proyectos, independientes de la actividad de la empresa.
- ❖ Disminución del nivel de exposición: si la actividad genera un riesgo permanente a la empresa, lo mejor es disminuir dicha actividad.
- ❖ Segregación o dispersión: Para prevenir el riesgo, se toma la medida de distribuir la actividad entre varias personas.
- ❖ Mantenimiento preventivo: los equipos de la empresa deben tener un mantenimiento periódico con el fin de evitar que los documentos se borren, o por el mal manejo el equipo colapse.
- ❖ Medicina preventiva. La motivación es importante en cada empleado, para mejorar la calidad de vida, ambiente y trabajo.
- ❖ Políticas de seguridad: a través de políticas y normas establecidas lograremos un buen control interno.

4.4.1.3 Proteger o Mitigar

La prevención es acción en el momento del peligro o la presencia del riesgo, esto se consigue mediante la aplicación de normas y políticas que rigen a la empresa. Existen formas de protección activa y pasiva.

Las activas requieren la actuación humana para su funcionamiento y control y las pasivas actúan sin necesidad de la intervención humana.

Algunas de las formas de protección son:

- ❖ Sistemas Automáticos de Protección: un ejemplo puede ser bolsas inflables en los vehículos,
- ❖ Equipo y Protección de Personal: medida de protección a los empleados como son los cascos, gafas, delantales, etc.
- ❖ Plan de Emergencia: la empresa debe estar preparada para enfrentar situaciones inesperadas, para evitar o reducir pérdidas.
- ❖ Plan de Contingencia: el plan se elaborará previamente y se establecerán las áreas críticas según el riesgo y planteará una solución a dicho riesgo.

4.4.2 Fijación de las Medidas de Financiación:

4.4.2.1 Aceptar

No es preciso desarrollar medidas adicionales de prevención o protección del riesgo, porque su evaluación, da como resultado un riesgo poco representativo. Para aceptar el riesgo es necesario realizar un estudio periódico

4.4.2.2 Retener:

Se plantea afrontar las consecuencias de los riesgos en forma planeada, previo el diseño de alternativas que faciliten responder a ellos.

Algunas de las formas de retener son:

- ❖ De la creación de un fondo.
- ❖ De la presupuestación del gasto
- ❖ De la creación de una provisión contable:
- ❖ De una línea de crédito preestablecida
- ❖ Estructuración del contrato de seguros
- ❖ Empresas de seguros (cautivas)

4.4.2.3 Transferir:

Consiste en involucrar a un tercero en su manejo, quien en algunas ocasiones puede absorber parte de las pérdidas ocasionadas por su ocurrencia e incluso responsabilizarse de la aplicación de las medidas de control para reducirlo.

La forma más común es el contrato de seguros. Una parte del riesgo es asumido por la compañía de seguros, en contraprestación de pago de una prima.

4.4.3 Diseño de Medidas de Tratamiento para los riesgos del proceso de Indemnizaciones.

A continuación diseñaremos y distribuiremos las medias de tratamiento asignadas para los riesgos del Proceso de Indemnizaciones:

Cuadro N°18

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Abrir reporte y asignar el N° del caso		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	10	Moderado	Prevenir el Riesgo Retener pérdidas
Tergiversación de la Información	5	Leve	Aceptar el Riesgo
Error y/o Desacierto	20	Severo	Prevenir el Riesgo Proteger la empresa Retener Pérdidas
Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos			

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°19

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Verificar Cobertura		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Fraude	10	Tolerable	.Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas
Error y/o Desacierto	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo
Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos			

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°20

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Solicitud de Proformas		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	60	Grave	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Transferir el Riesgo
Fraude	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo
Incumplimiento	120	Inaceptable	Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa .Eliminar la Actividad
Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos			

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°21

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Análisis del Siniestro		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las Pérdidas
Fraude	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo
Incumplimiento	20	Tolerable	Proteger la Empresa Transferir el Riesgo

Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°22

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Autorización de Tramite		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las Pérdidas

Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°23

Seguros Horizonte S.A			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Solicitud de Deducible		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Retener las pérdidas
Error u Omisión	10	Tolerable	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas
Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos			

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°24

Seguros Horizonte S.A.			
Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad			
Proceso:	Indemnización por daño parcial		
Actividad:	Entrega de Vehículo		
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Mala Calidad	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las pérdidas
Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos			

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°25

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Medidas de Tratamiento de cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Liquidación del Siniestro

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO
Demora	20	Tolerable	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Transferir el Riesgo
Error u Omisión	10	Tolerable	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas

Medidas de Tratamiento según la Matriz de Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración Propia

4.4.4 Controles Existentes

En Seguros Horizonte no existe por el momento un sistema que pueda mitigar en su gran mayoría los riesgos detectados en el Proceso de Indemnizaciones, de tal manera, que es importante realizar un análisis de las posibles soluciones que hagan que la frecuencia de los riesgos disminuyan, haciendo mas eficiente al departamento.

4.4.5 Controles Propuestos

Para la implementación de nuevos controles se procederá a verificar si los controles propuestos son aplicables dentro de Seguros Horizonte S.A., para que de esta forma se pueda erradicar o minimizar los riesgos identificados anteriormente.

Los controles son desarrollados y evaluados por el encargado del departamento bajo la supervisión de la alta gerencia de la empresa.

Cuadro N°26

Seguros Horizonte S.A.					
Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad					
Proceso: Indemnización por daño parcial					
Actividad: Abrir reporte y asignar el N° del caso					
RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS
Demora	10	Moderado	Prevenir el Riesgo Retener perdidas	No Existe	Abrir el reporte tendrá un tiempo límite de:2 hrs Solicitar al broker o cliente todos los datos necesario para poder abrir el reporte
Tergiversación de la Información	5	Leve	Aceptar el Riesgo	No Existe	Revisar minuciosamente los datos del vehículo, como es número de motor y chasis. Evaluar cada mes al personal mediante encuestas externas (fuera de la empresa).
Error y/o Desacierto	20	Severo	Prevenir el Riesgo Proteger la empresa Retener Perdidas	No Existe	Verificar que la información recibida este legible y completa. Capacitación mensual y pruebas de conocimientos, .

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°27

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Verificar Cobertura

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	controles actuales
Fraude	10	Tolerable	.Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	No Existe
Error y/o Desacierto	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo	No existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°28

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Solicitud de Proformas

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Demora	60	Grave	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Transferir el Riesgo	No Existe
Farude	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo	No Existe
Incumplimiento	120	Inaceptable	Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa .Eliminar la Actividad	No Existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°29

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Análisis del Siniestro

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Demora	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las Pérdidas	No Existe
Error	5	Aceptable	Aceptar el Riesgo	No Existe
Incumplimiento	20	Tolerable	Proteger la Empresa Trasferir el Riesgo	No Existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°30

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Autorización de Tramite

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Demora	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las Pérdidas	No Existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°31

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Solicitud de Deducible

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Demora	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Retener las pérdidas	No Existe
Error u Omisión	10	Tolerable	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	No Existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°32

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Entrega de Vehículo

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Mala Calidad	10	Tolerable	Proteger la Empresa Retener las pérdidas	No Existe

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°33

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Liquidación del Siniestro

RIESGO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES
Demora	20	Tolerable	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Trasferir el Riesgo	NO EXISTE
Error u Omisión	10	Tolerable	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	NO EXISTE

Controles propuestos según políticas y controles aplicables

Cuadro N°34

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Abrir reporte y asignar el N° del caso

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
Demora	Abrir el reporte tendrá un tiempo límite de:2 hrs Solicitar al broker o cliente todos los datos necesario para poder abrir el reporte	ALTA	MEDIA	ALTA
Tergiversación de la Información	Revisar minuciosamente los datos del vehículo, como es número de motor y chasis. Evaluar cada mes al personal mediante encuestas externas (fuera de la empresa).	ALTA	BAJA	MEDIA
Error y/o Desacierto	Verificar que la información recibida este legible y completa. Capacitación mensual y pruebas de conocimientos.	ALTA	MEDIA	ALTA

Calificación según la efectividad de los controles

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°35

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Verificar Cobertura

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Fraude	Establecer la política de revisión obligatoria de datos por parte de un supervisor	ALTA	ALTA
Error y/o Desacierto	Capacitación mensual en lo relacionado a pólizas con las respectivas pruebas de conocimientos	MEDIA	MEDIA

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°36

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Solicitud de Proformas

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA	EFE
Demora	Selección adecuada de los proveedores. Supervisión de los procedimientos.	MEDIA	ALTA	
Fraude	Implementa el uso y la aplicación de principios y valores	ALTA	BAJA	
Incumplimiento	Implementar como política el uso adecuado del tiempo.	ALTA	MEDIA	

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°37

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso:

Indemnización por daño parcial

Actividad:

Análisis del Siniestro

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Demora	Capacitación al personal del departamento con el fin optimizar las actividades y lograr la correcta utilización del tiempo.	ALTA	BAJA
Error	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	ALTA	MEDIA
Incumplimiento	Implementar como política el uso adecuado del tiempo.	ALTA	BAJA

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°38

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Autorización de Tramite

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Demora	Capacitación al personal del departamento con el fin optimizar las actividades y lograr la correcta utilización del tiempo.	ALTA	MEDIA

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°39

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Solicitud de Deducible

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Demora	Supervisión adecuado de los procedimientos	ALTA	MEDIA
Error u Omisión	Motivar al personal con el fin de obtener su rendimiento máximo y concentración	ALTA	MEDIA

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°40

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Entrega de Vehículo

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Mala Calidad	Implantar un control de calidad tanto antes de la entrega del vehículo	ALTA	MEDIA

Calificación según la efectividad de los controles

Cuadro N°41

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Calificación de la efectividad de lo Controles Propuestos para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Liquidación del Siniestro

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA
Demora	Planificar adecuadamente la actividad que se va a realizar	ALTA	MEDIA
Error u Omisión	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	MEDIA	MEDIA

Calificación según la efectividad de los controles

4.5.2 INDICADORES DE FRECUENCIA

Los indicadores de frecuencia son elaborados por el encargado del departamento de indemnizaciones de Seguros Horizonte, estos nos servirán para poder determinar cada cuanto tiempo puede ocurrir un riesgo. Para poder registrar se debe anotar que días ocurre y al final del periodo sumar el numero total de ocurrencias.

Con la información procesada el directivo podrá tomar las medidas necesarias para poder disminuir la ocurrencia del riesgo.

4.5.3 Indicadores de Impacto

Estos de igual forma son elaborados por el encargado de departamento de indemnizaciones de Seguros Horizonte y muestran la magnitud del retraso en el proceso operativo al presentarse el riesgo. El resultado se presenta de manera inmaterial, ya que en nuestro proceso no interviene nada monetario.

Cuadro N°42

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Abrir el reporte y asignar el N° de caso

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Abrir el reporte tendrá un tiempo límite de:2 hrs Solicitar al broker o cliente todos los datos necesario para poder abrir el reporte	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Demora al abrir el reporte y asignar el caso <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta el error en la apertura y asignación del caso.	<u>Nombre del Impacto:</u> Perdida de imagen. <u>Formula:</u> Numero de quejas del cliente
Tergiversación de la Información	Revisar minuciosamente los datos del vehículo, como es número de motor y chasis. Evaluar cada mes al personal mediante encuestas externas (fuera de la empresa).	MEDIA	<u>Nombre del indicador:</u> Falta de verificación de datos <u>Formula:</u> Sumatoria semanal de siniestros no verificados	<u>Nombre del Impacto:</u> Perdida de imagen. <u>Formula:</u> Monitoreo periódico al desempeño y principios del empleado
Error y/o Desacierto	Verificar que la información recibida este legible y completa. Capacitación mensual y pruebas de conocimientos, .	ALTA	<u>Nombre del indicador:</u> desacierto al abrir el reporte <u>Formula:</u> Numero de veces que el ejecutivo detecta errores del asistente	<u>Nombre del Impacto:</u> Interrupción del Proceso <u>Formula:</u> Numero de veces que se interrumpe el manual de procedimientos

Cuadro N°43

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Verificar Cobertura

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Fraude	Establecer la política de revisión obligatoria de datos por parte de un supervisor	MUY ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Conflicto de intereses <u>Formula:</u> Numero de veces que se altera la información	<u>Nombre del Indicador:</u> Tramitación <u>Formula:</u> veces o tram
Error y/o Desacuerdo	Capacitación mensual en lo relacionado a pólizas con las respectivas pruebas de conocimientos	MEDIA	<u>Nombre del Indicador:</u> Error en la comprobación de la cobertura <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta el error de verificación	<u>Nombre del Indicador:</u> Formulario veces o

Cuadro N°44

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Solicitud de Proformas

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Selección adecuada de los proveedores. Supervisión de los procedimientos.	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Demora en la solicitud de proformas <u>Formula:</u> Numero de veces que no se entrega a tiempo la proforma	<u>Nombre del Indicador:</u> Interrupción del servicio <u>Formula:</u> numero de solicitudes de proforma que no se entregan a tiempo
Fraude	Implementa el uso y la aplicación de principios y valores	MEDIA	<u>Nombre del Indicador:</u> Posibilidad de engaño. <u>Formula:</u> Numero de veces que se detecta.	<u>Nombre del Indicador:</u> Deterioro de la reputación <u>Formula:</u> Numero de veces que se pierde un cliente
Incumplimiento	Implementar como política el uso adecuado del tiempo.	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Incumplimiento de normativas <u>Formula:</u> Numero de veces de falta de coordinación de los ejecutivos.	<u>Nombre del Indicador:</u> Interrupción del servicio <u>Formula:</u> Numero de proveedores que incumplen con la cotización a tiempo

Fue

Cuadro N°45

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Análisis del Siniestro

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Capacitación al personal del departamento con el fin optimizar las actividades y lograr la correcta utilización del tiempo.	MEDIA	<u>Nombre del Indicador:</u> Demora de análisis del siniestro <u>Formula:</u> Numero de veces que se interrumpe el proceso	<u>Nombre del Indicador:</u> Interrupción de servicio <u>Formula:</u> Numero de quejas que se reciben de los clientes
Error	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Error de análisis del siniestro <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta el error en el análisis del siniestro	<u>Nombre del Indicador:</u> Interrupción de servicio <u>Formula:</u> Numero de equivocaciones cometidas en el siniestro
Incumplimiento	Implementar como política el uso adecuado del tiempo.	MEDIA	<u>Nombre del Indicador:</u> Incumplimiento de análisis de siniestro <u>Formula:</u> Numero de veces de estudio de proformas y documentos	<u>Nombre del Indicador:</u> Interrupción de servicio <u>Formula:</u> Numero de incumplimientos

Cuadro N°47

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Solicitud de Deducible

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Supervisión adecuado de los procedimientos	ALTA	Nombre del Indicador: Retraso en la entrega del deducible para la salida del vehículo <u>Formula:</u> Numero de veces que se retrasa la entrega del deducible	Nombre del Indicador: Deterioro de las piezas quejas que ocasiona
Error u Omisión	Motivar al personal con el fin de obtener su rendimiento máximo y concentración	ALTA	Nombre del Indicador: Calculo erróneo del deducible <u>Formula:</u> Numero de equivocaciones de calculo del deducible	Nombre del Indicador: Perdidas ocasionadas por errores de calculo

Cuadro N°48

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial

Actividad: Entrega de Vehículo

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Mala Calidad	Implantar un control de calidad tanto antes de la entrega del vehículo	ALTA	Nombre del Indicador: Mala calidad <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta la mala calidad de reparación del vehículo	Nombre del Indicador: Pérdida <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta la mala calidad de reparación del vehículo

Cuadro N°49

Seguros Horizonte S.A.

Mapa de Riesgos: Indicadores de Frecuencia e Impacto para cada Actividad

Proceso: Indemnización por daño parcial
Actividad: Liquidación del Siniestro

RIESGO	CONTROLES PROPUESTOS	EFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Planificar adecuadamente la actividad que se va a realizar	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Retraso de liquidación del siniestro en el sistema <u>Formula:</u> Numero de de días en el que no se liquida el siniestro	<u>Nombre del Indicador:</u> Incumplimiento de los plazos establecidos <u>Formula:</u> Numero de veces que se interrumpe el servicio
Error u Omisión	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	MEDIA	<u>Nombre del Indicador:</u> Error de ingreso de datos <u>Formula:</u> Numero de equivocaciones	<u>Nombre del Indicador:</u> Incumplimiento de los plazos establecidos <u>Formula:</u> Numero de veces que se interrumpe el servicio

4.6 elaboración de mapas de riesgo

En los mapas de riesgos que se presentaran a continuación estará de forma resumida toda la aplicación del Método Risicar que se realizo a las actividades del Proceso de Indemnizaciones de Seguros Horizonte S.A.

Cuadro N°50
Abrir y asignar el N° del reporte

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PREPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD	INDICADOR DE FRECUENCIA	INDICADOR DE IMPACTO
Demora	Posibilidad de tener retrasos en la apertura del reclamo	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior de Indemnizaciones	Exceso de Demanda	Posibilidades de retraso en la autorización del siniestro. Incumpliendo de Estándares	2	5	10	TOLERABLE	Prevenir el Riesgo Retener perdidas	NO EXISTE	Abrir el reporte tendrá un tiempo límite de:2 hrs Solicitar al broker o cliente todos los datos necesario para poder abrir el reporte	ALTA	MEDIA	ALTA	<u>Nombre del Indicador:</u> Demora al abrir el reporte y asignar el caso <u>Formula:</u> Numero de veces que se presenta el error en la apertura y asignación del caso.	<u>Nombre del Impacto:</u> Perdida de imagen. <u>Formula:</u> Numero de quejas del cliente
		Equipo	Fallas en el sistema													
		Broker	Información Incompleta al momento del reporte													
Tergiversación de Información.	Posibilidad de alterar la información	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior de Indemnizaciones	Omisión en la Revisión de los documentos	Sanciones Pérdida de Imagen	1	5	5	ACEPTABLE	Aceptar el Riesgo	NO EXISTE	Revisar minuciosamente los datos del vehículo, como es número de motor y chasis. Evaluar cada mes al personal mediante encuestas externas (fuera de la empresa).	ALTA	BAJA	MEDIA	<u>Nombre del indicador:</u> Falta de verificación de datos <u>Formula:</u> Sumatoria semanal de siniestros no verificados	Nombre del Impacto: Perdida de imagen. Formula: Monitoreo periódico al desempeño y principios del empleado
		Broker	Falta de Ética													
		Cliente	Falta de Ética													
Error y/o Desacierto	Posibilidad de Equivocación al momento de seleccionar el Ítem y cobertura adecuado	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior de Indemnizaciones	Distracción	Sanciones. Interrupción del Proceso	2	10	20	TOLERABLE	Prevenir el Riesgo Proteger la empresa Retener Perdidas	NO EXISTE	Verificar que la información recibida este legible y completa. Capacitación mensual y pruebas de conocimientos.	ALTA	MEDIA	ALTA	<u>Nombre del indicador:</u> desacierto al abrir el reporte <u>Formula:</u> Numero de veces que el ejecutivo detecta errores del asistente	<u>Nombre del Impacto:</u> Interrupción del Proceso Formula: Numero de veces que se interrumpe el manual de procedimientos
			Deficiencia en el proceso de selección													
			Falta de Claridad en la información recibida													

Cuadro N°51
Verificar Cobertura

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PREPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA
FRAUDE	Posibilidad de alterar la información	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Omisión de la Revisión de los documentos. Falta de Ética	Tramite Inadecuado del siniestro Sanciones Perdida de Imagen	2	5	10	TOLERABLE	.Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	NO EXISTE	Establecer la política control anti-fraude	ALTA	MUY ALTA
		Ejecutivo Senior Indemnizaciones											
Error y/o Desacierto	Posibilidad de Equivocación al momento de revisar la póliza	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en la comprensión de condiciones de la póliza	Tramite inadecuado del siniestro. Sanciones. Perdida de Imagen	1	5	5	ACEPTABLE	Aceptar el Riesgo	NO EXISTE	Capacitación mensual en lo relacionado a pólizas con las respectivas pruebas de conocimientos	MEDIA	MEDIA
		Ejecutivo Senior Indemnizaciones											

Cuadro N°52
Solicitud de Proformas

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD	INDICADORES FRECUENCIA
DEMORA	Posibilidad de tener retrasos en el envío de proformas	Taller	Deficiencia en la entrega eficaz de proforma.	Deterioro de Imagen. Interrupción del Proceso. Malestar del cliente. Incumplimiento de Compromiso Adquirido	3	20	60	GRAVE	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Trasferir el Riesgo	NO EXISTE	Selección adecuada de los proveedores. Implementar un control de tiempos.	MEDIA	ALTA	ALTA	No Incurrir en retrasos por falta de comunicación de los proveedores.
			Error Proformado tanto de M.O y Repuestos												
		Proveedores	Incumplimiento en la cotización por parte del sub distribuidor												
			Olvido de cotización												
			Cotización de otro tipo de repuestos												
FRAUDE	Posibilidad de Engaño para obtener beneficios	Ejecutivo Senior SAC	Conflicto de Intereses Falta de Ética Deficiencia en la selección del Personal,	Deterioro de Imagen tanto de la compañía como del personal de la misma.	1	5	5	ACEPTABLE	Aceptar el Riesgo	NO EXISTE	Implementación de Políticas Anti-fraude	ALTA	BAJA	MEDIA	No Incurrir en Posibles Fraudes.
		Taller													
		Proveedores													
INCUMPLIMIENTO	Posibilidad de que se generen situaciones inesperadas. Incumplimiento de normativa	Taller	Falla de planeación en los horarios	Pérdida de Tiempo. Malestar cliente	3	40	120	INACEPTABLE	Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa .Eliminar la Actividad	NO EXISTE	Implementar medidas de control	ALTA	,MEDIA	ALTA	No Incurrir en situaciones de emergencia por falta de coordinación de los proveedores.
			Falta de coordinación del jefe del taller con los obreros para cotización completa												
		Proveedores	No Cotizo a Tiempo												

Cuadro N°53

Análisis del Siniestro

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA
DEMORA	Posibilidad de retraso al momento de la autorización del siniestro	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Fallas en la priorización de trabajos	Deterioro de Imagen. Interrupción de Servicio	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la Empresa Retener las Pérdidas	NO EXISTE	Capacitación al personal del departamento con el fin optimizar las actividades y lograr la correcta utilización del tiempo.	ALTA	BAJA
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Exceso de trabajo										
			Fallas en la priorización de trabajos										
ERROR	Posibilidad de equivocación al momento del análisis.	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Ausencia de Controles de Verificación	Deterioro de Imagen. Interrupción de Servicio	1	5	5	ACEPTABLE	Aceptar el Riesgo	NO EXISTE	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	ALTA	MEDIA
			Falta de Experiencia										
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Exceso de trabajo										
			Fallas en la priorización de trabajos										
INCUMPLIMIENTO	Posibilidad de no cumplir a tiempo	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Incumplimiento en el Proceso	Interrupción del Proceso. Interrupción del servicio.	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la Empresa Trasferir el Riesgo	NO EXISTE	Implementar como política el uso adecuado del tiempo.	ALTA	BAJA
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones											

Cuadro N°54
Autorización de Trámite

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR		CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PREPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA
DEMORA	Posibilidad de retraso al momento de la autorización del siniestro	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en el Proceso	Deterioro de Imagen	1	10	10	TOLERABLE	.Proteger la Empresa Retener las Pérdidas	NO EXISTE	Capacitación al personal del departamento con el fin optimizar las actividades y lograr la correcta utilización del tiempo.	ALTA	MEDIA

Cuadro N°55
Solicitud de Deducible

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA
DEMORA	Posibilidad de retraso para salida del vehículo	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Deficiencia en el Proceso	Deterioro de Imagen	2	10	20	TOLERABLE	.Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	NO EXISTE	Supervisión adecuado de los procedimientos	ALTA	MEDIA
		Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones											
ERROR U OMISIÓN	Posibilidad de equivocación al momento del calculo del deducible	Asistente Dpto. Indemnizaciones Ejecutivo Senior Dpto. Indemnizaciones	Descuido al Ingresar la Información	Perdidas Económicas	2	5	10	TOLERABLE	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	NP EXISTE	Motivar al personal con el fin de obtener su rendimiento máximo y concentración	ALTA	MEDIA

Cuadro N°56
Entrega de Vehículo

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
MALA CALIDAD	Posibilidad de entregar el vehículo sin el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos	Taller	Descuido en el control de calidad	Deterioro de Imagen. Perdidas del Mercado	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la Empresa Retener las pérdidas	NO EXISTE	Verificar el cumplimiento de estándares de calidad. Seleccionar adecuadamente a proveedores y talleres que brinden la calidad requerida	ALTA	MEDIA	ALTA

Cuadro N°57

Liquidación del Siniestro

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	CONTROLES ACTUALES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICIENCIA	EFICACIA
DEMORA	Posibilidad de Retraso al momento de liquidar	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Fallas en la priorización de trabajos	Incumplimiento de Estándares	2	10	20	TOLERABLE	.Prevenir el Riesgo Proteger la Empresa Trasferir el Riesgo	NO EXISTE	Planificar adecuadamente la actividad que se va a realizar	ALTA	MEDIA
ERROR U OMISIÓN	Posibilidad de equivocación en el ingreso de datos de las facturas	Asistente Dpto. Indemnizaciones	Descuido al Ingresar la Información	Incumplimiento de Estándares. Retraso de procesos	2	5	10	TOLERABLE	Prevenir el Riesgo Retener las Pérdidas	NP EXISTE	Motivar al personal para obtener un mayor rendimiento y concentración.	MEDIA	MEDIA

CONCLUSIONES

Una compañía Aseguradora siempre esta sujeta diferentes tipos de riesgos, los cuales deben ser identificados y tratados para eliminar o minimizar las perdidas económicas, humanas, y deterioro de la imagen, para esto hemos implementado la aplicación del Método Riscar, basándonos en el libro de “Administración de Riesgos, Un Enfoque Empresarial” de la autora Rubí Consuelo Mejía.

Nos enfocamos en las actividades del Proceso de Indemnizaciones, en el cual identificamos los riesgos mas frecuentes que pueden afectar el normal desempeño del departamento; entre estos tenemos, Demora, Error, mala calidad e incumplimiento.

Una vez que identificamos los riesgos, procedimos a evaluarlos, dando como resultado que los riesgos con mayor frecuencia son: demora e incumplimiento en la actividad de Solicitud de Proformas, ya que estos suceden entre cinco y ocho casos al mes.

Ya en la evaluación estos fueron considerados como graves e inaceptables, ya que al existir un retraso o incumplimiento de envío de proformas ocasiona una deficiencia en el proceso, teniendo como resultado que el cliente este insatisfecho.

En el resto de las actividades como Abrir y asignar el N° del reporte se llego a la conclusión de que existe un riesgo tolerable debido a demoras, error y tergiversación de la información, esto se debe a que existe exceso en la demanda de reportes, poca ética de clientes o del broker y distracciones del personal

En la actividad de Verificar la Cobertura el riesgo es tolerable, ya que puede haber errores de los empleados o en ciertos casos fraude del mismo, esto surge porque no se revisa los documentos a profundidad o no tienen claro las condiciones de las pólizas.

En el Análisis del Siniestro existe en promedio un riesgo aceptable, pero hay que tener en cuenta que el ejecutivo y la asistente deben tener una mejor distribución del tiempo para realizar un buen análisis.

Para la Autorización del Trámite el riesgo es tolerable, esto surge a demoras por parte de los encargados del departamento.

De igual manera en la Solicitud del Deducible el riesgo es tolerable por descuidos al momento de ingresar la información.

En la entrega del Vehículo el riesgo es tolerable por no revisar en ciertos casos los estándares en control de calidad.

La Liquidación del Siniestro el riesgo es tolerable por fallas en la priorización de trabajos y descuidos en la entrega de la información.

La matriz de riesgos tuvo como fin, el de dar los argumentos necesarios para poder evitar, prevenir o aceptar los riesgos.

En el caso de la actividad de solicitud de proformas (la actividad con mayor riesgo), se identificó en la matriz que hay que prevenir el riesgo, proteger a la empresa, transferir el riesgo y en últimos casos eliminar la actividad.

El departamento de Indemnizaciones no cuenta con controles para prevenir los riesgos en el proceso de Indemnización de Vehículos por Daño Parcial,

Los empleados deben tener el compromiso de promover el normal funcionamiento de cada una de las actividades, ya que al realizarlos de manera eficiente, sin poner trabas o cometer errores se podrán cumplir los objetivos y el normal funcionamiento del Proceso.

Una vez analizado los riesgos hemos concluido que el impacto que se genera en este proceso es organizacional, por lo que la implementación de los controles propuestos en cada tabla de riesgos ayudara a eliminar o prevenir, dando como resultado un proceso ágil, oportuno y sobre todo y servicio de excelencia al asegurado.

RECOMENDACIONES

Para que la metodología RISICAR tenga éxito en el departamento de Indemnizaciones de Seguros Horizonte S.A. se plantea algunas recomendaciones que faciliten el proceso:

- En primer lugar contar con el compromiso de la gerencia y de los responsables del departamento, para crear una cultura de administración de riesgos que haga más eficiente el proceso y se beneficie de esto Seguros Horizonte S.A.
- La aplicación de los controles propuestos, ya que estos están diseñados para poder prevenir o eliminar los riesgos en cada una de las actividades del proceso.
- Realizar un constante monitoreo a los encargados del departamento para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Brindar una capacitación trimestral y evaluar los conocimientos de los empleados en lo relacionado a las actividades que tienen a su cargo.
- Coordinar con los proveedores para evitar demoras en la entrega de proformas, para evitar la interrupción del proceso.
- Considerar un rediseño en ciertas actividades facilitándoles el trabajo a los empleados.

GLOSARIO PARA SEGUROS HORIZONTE S.A

A continuación presentamos los términos que se utilizan con regularidad en nuestra empresa:

1. **ASEGURADO:** Es la persona natural o jurídica, que con el pago de una prima de seguros, obtiene una contraprestación reflejada en el contrato de seguros. Es la persona natural o jurídica que traslada uno o más riesgos a la compañía de seguros
2. **ASEGURADORA:** Es la persona jurídica debidamente aprobada por la Superintendencia de Bancos, técnica y financieramente estructurada para asumir riesgos a cambio de una prima.
3. **BENEFICIARIO:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios de la póliza contratada.
4. **BROKER O AGENTE CORREDOR DE SEGUROS:** Persona natural o jurídica con credencial otorgada por la Superintendencia de Bancos que tiene a su cargo y bajo su responsabilidad, el asesor al Asegurado en la contratación de pólizas de seguros, en el trámite de siniestros y el mantenimiento de las pólizas. Es el intermediario entre el Asegurado y la Aseguradora.
5. **COBERTURAS:** Son las protecciones que otorga la aseguradora en la póliza y que generalmente se establecen en las cláusulas del contrato de seguros, denominado póliza.
6. **CONTRATANTE:** Es la persona natural o jurídica que paga la prima de seguros. En ocasiones es también el asegurado.
7. **CONTRATO DE SEGUROS:** Es el acuerdo de voluntades entre dos partes. Generalmente se le llama también póliza de seguros. A través de la póliza de seguros, la aseguradora conviene, previo pago de una cantidad denominada

prima, en otorgar una indemnización o reembolso al asegurado, si sucede un siniestro.

8. **COTIZACION:** Es la estimación o costo de la prima de seguros que ofrece la aseguradora al asegurado.
9. **DAÑO:** Es toda pérdida personal o material que sufre una persona natural o jurídica, en su vida o en su patrimonio.
10. **DAÑOS A TERCEROS:** Es la pérdida que se causa a una persona o a un bien propiedad de otros, que no es familiar o dependiente del asegurado
11. **DEDUCIBLE:** Es la participación que el asegurado tiene en cada siniestro, se lo utiliza técnicamente para eliminar pérdidas pequeñas que no ponen en riesgo el patrimonio del Asegurado; su objetivo es disminuir el costo del seguro, por ello se lo conoce también como "Costo indirecto del seguro".
12. **DOLO:** Es la acción o maniobra fraudulenta destinada a engañar a otros.
13. **ENDOSO:** Es el documento contractual que se añade a la póliza, y que puede aumentar o disminuir el importe de la prima o que puede aclarar alguna de las cláusulas del contrato de seguros.
14. **EXCLUSIONES DE RIESGOS:** Son aquellos conceptos o riesgos que expresamente la aseguradora no da por cubiertos en una póliza
15. **GASTOS DE AJUSTE:** Son los gastos en que incurre la aseguradora, por concepto de investigación para determinar el monto o valor de los daños que puedan existir en un siniestro.
16. **HURTO:** Es el calificado que se da en seguros a la desaparición misteriosa de bienes, como el resultado de la sustracción de los mismos por personas desconocidas en circunstancias desconocidas y sin dejar huellas de violencia sobre los bienes.

17. **INDEMNIZACION:** Es la cantidad que está obligada a pagar la aseguradora a consecuencia de un siniestro, después de restarle el deducible y coaseguro, si los hubiera. La indemnización puede ser pagada en especie, en dinero, reponiendo el bien dañado o reparándolo.
18. **POLIZA:** Es la evidencia escrita y válida entre el asegurado y la aseguradora. Se le denomina también como contrato de seguros.
19. **PRIMA:** Es el importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros ó póliza.
20. **PRIMA NETA:** Es el importe que cobra la aseguradora por cubrir un riesgo determinado.
21. **PRIMA TOTAL:** Es el importe de la prima neta, al que se incluyen los derechos de póliza o gastos de expedición, el recargo por pago fraccionado si lo hubiera y el impuesto correspondiente.
22. **RAMO:** Es el término que se utiliza para determinar el tipo o clase de seguro que existe. Hay varios ramos: de vida, de daños, de accidentes y enfermedades, de autos, de responsabilidad civil, etc.
23. **RECLAMO:** Es el aviso o comunicación que hace el asegurado a la aseguradora, informándole que ha tenido un siniestro.
24. **RECUPERACION:** Es la parte que recibe la aseguradora de un tercero, después de haber pagado un siniestro.
25. **RIESGO:** Es la posibilidad de que la persona o bien asegurado sufra el siniestro previsto en las condiciones de la póliza; Es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos, por lo cual el riesgo se mide en términos de consecuencias y probabilidad

- 26. RIESGOS NO ASEGURABLES:** Son aquellos que quedan fuera de la cobertura general por parte de las aseguradoras.
- 27. SEGURO:** Es el contrato por el que, mediante el pago de una prima, la aseguradora se compromete a indemnizar una eventualidad contemplada en la póliza.
- 28. SINIESTRALIDAD:** Es el porcentaje entre la prima pagada y los siniestros pagados por la aseguradora.
- 29. SINIESTRO:** Es el acontecimiento o hecho previsto en el contrato, cuyo acaecimiento genera la obligación de indemnizar al asegurado.
- 30. SUBROGACIÓN:** Son los derechos que correspondan al asegurado contra un tercero, en razón del siniestro, se transfieren a la aseguradora hasta el monto de la indemnización que abone. El asegurado es el responsable de todo acto que perjudique este derecho a la aseguradora.

GLOSARIO DE RIESGOS

Con el fin de facilitar el proceso de identificación se utilizaron ciertos tipos de riesgos que a continuación procederemos a detallar:

1. **ACCESO ILEGAL:** Posibilidad de llegar a algo o a alguien valiéndose de medios que van en contra de la ley.
2. **ACCIDENTE:** Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos.
3. **CELEBRACIÓN INDEBIDA DE LOS CONTRATOS:** Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.
4. **DEFRAUDACIONES:** Este riesgo puede presentarse de dos formas. Cuando mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, alguien se apropia de energía eléctrica, agua, gas natural, señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno.
5. **DEMORA:** Tardanza en el cumplimiento de algo (un compromiso)
6. **DESACIERTO:** Equivocación o error en la toma de decisiones.
7. **ERROR:** Idea, opinión o creencia falsa. Acción equivocada o desobedecer una norma establecida.
8. **FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:** Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por auténtico o verdadero.
9. **FALLAS DE HARDWARE:** Defecto que pueda presentarse en los equipos de un sistema informático, que impida su correcto funcionamiento.

10. **FRAUDE:** Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien.
11. **INCUMPLIMIENTO:** No realizar aquello a que se esta obligado.
12. **OMISIÓN:** Falta o delito que consiste en dejar hacer, o decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.
13. **SABOTAJE:** Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, base de datos, soportes lógicos, equipos, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.
14. **TRÁFICO DE INFLUENCIAS:** Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

MEJIA QUIJANO, Rubí Consuelo **Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial**, Editorial Universidad EAFIT; Primera edición; Colombia; 2006

RODRIGUEZ, Eduardo **Administración del Riesgo**; Ediciones Alfa omega; Primera Edición; 2002

KOLLURU, Rao **Manual de Evaluación y Administración de Riesgos**, Editorial McGraw-Hill; México; 2001.

JORION, Philippe **Valor en riesgos. El nuevo paradigma para el control de riesgos derivados**; LIMUSA Noriega Editores; Primera Edición; México; 2002.

ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo **Control Interno y Fraudes**, Ecoe Ediciones; Segunda edición; Colombia; 2001.

Internet:

MARTIN, Juan Francisco y MINGUEZ, Antonio **“La influencia del poder de la dirección en el riesgo y en el valor de la empresa”**; Editor Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas S.A.; Primera Edición; España; 2005.

<http://www.ivie.es/downloads/docs/05/wpec-13.pdf>

ANEXOS

SEGUROS HORIZONTE S.A.

Anexo 1: Convenios con Proveedores

Cuenca, 4 de Agosto del 2005
SC-293-05

Señor
MANUEL TAMARIZ
GERENTE TALLERES AUTO ROOSTER
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente Seguros Horizonte ratifica a su representada como taller autorizado multimarca en lo que se refiere a las reparaciones de los vehículos accidentados de nuestros asegurados, y le recuerda los siguientes puntos a cumplir:

- Brindar a los clientes de Seguros Horizonte un trato preferencial.
- Brindar el servicio de transporte o el valor de la carrera mínima de taxi a los asegurados para su retorno a la oficina o domicilio.
- Hacer llenar el formulario de la Declaración de Accidentes y receptar la fotocopia de la matrícula del vehículo accidentado más la copia de la licencia del conductor.
- Tomar las fotos de la parte afectada y pasar por e-mail a Seguros Horizonte S.A.
- Utilizar cobertores para asientos y volante de los vehículos de nuestros asegurados.
- Realizar un chequeo general de luces, pito, niveles de agua, etc antes de entregar el vehículo al cliente.
- Respetar el % de descuento establecido y mantener apertura para negociar.
- Cumplir con la entrega del vehículo en el tiempo ofrecido.
- Garantía de los trabajos realizados.
- Elaborar y enviar las proformas a Seguros Horizonte S.A. en un plazo no mayor a un día dependiendo de los daños conjuntamente con los documentos receptados al cliente.
- Enviar la prefectura con tres horas de anticipación a la entrega del vehículo y confirmar su recepción, para el cálculo del Deducible y la RASA.
- Receptar el valor correspondiente al Deducible y RASA que se indicará en la autorización de salida.
- Envío de facturas y control mensual del pago de las mismas.
- Con lo que respecta a los repuestos se llega a un acuerdo con Genuinos para la cotización y provisión de los mismos

Anexo 2: Reporte de Siniestros de Vehículos

Reporte Siniestro Vehículos [X]

Asegurado [] [Inf. Aseg] Ejercicio [2008] N. Reporte [Nueva]

Póliza [] [] Endoso [] Sucursal [] Ramo []

Fechas de Vigencia
Desde [] Hasta []

Fechas de Siniestro
De Siniestro [] Hora Siniestro [: :]

Fechas de Inspección
De Inspección [] Hora Inspección [: :]

Inspección sobre

Inciso []

Amparo [] []

Valor Asegurado [] Tasa [] Marca [] Modelo [] Motor [] Año []

Chasis [] Placa [] Color []

Límites
R. Civil [] Gastos Médicos [] Acci. Personales []

Producto [] Item [] Facultado [] Tipo Negocio []

Datos | **Daños a Terceros**

[Coberturas] [Deducible] [Extras] [Consulta Cartera] [Consulta Endosos Beneficiario]

Deducible []

Causa del Stro []

Broker [] [Inf. Bk] Ejecutivo [] []

Inspector [] [] Daños a Terceros/Subrogación

Taller [] [] [Inf. Taller] Usuario [GTERREROS]

Reclamo: []

Observaciones: []

Fecha [23/09/2008] Hora [10:53:30] [Grabar] [Anular] [Salir]

Anexo 4: Liquidación de Siniestro

Autorizaciones de Pago 21 FEB 9:42:06 AM

Autorizaciones: **Liquidaciones**

Tipo de Movimiento	Sucursal	Ramo	Aut. Técnica
IND/HON/GTOS POSITIV	CUENCA	TODO RIESGO DE VEHICULO	
Pagar a	Proveedor	Fecha Contable	
PROVEEDOR	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	21/2/2007	
Cheque a Nombre de	RUC Nro.		
AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	1790014797002		
Moneda	Cambio	Monto a Pagar	Fecha de Emisión
Dolares EE.UU	1	56.34	21/02/2007
Fecha Estimada de Pago			
21/02/2007			
Tipo de Comprob.	Nro. Comprob.	Número de Serie	Fecha Comprob.
FACTURA	10753	011002	06/02/2007
Núm.Aut.Contribuyente	1103816520		
Núm.Aut.Imprenta	Fecha Validez Comprob.	RUC / CI	Razon Social
1281	30/06/2007	1790014797002	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.
Descripción	Fecha último documento		
FACTURA 10753	16/02/2007		

SubReclamos				
Ejercicio	Reclamo	Inciso	Amparo	Asegurado/Te
2007	1472	ADS-590 - RENAULT 2002	PERDIDA PARCIAL POR DAÑO	REYES BERMEO, D

Tot.Autorización	56.34	Tot. Impuestos	6.04	Tot.Retenciones	
------------------	-------	----------------	------	-----------------	--

GTERREROS Real Ver: 2.9.78 SISE 21/02/2007 09:42

Anexo 4: Liquidación de Siniestro

Autorizaciones de Pago 21 FEB 9:14:46 AM

Autorizaciones Impresiones Ayuda

Conceptos del SubReclamo

Póliza	Año Endoso	Endoso Nro	Ramo Técnico	Sub Ramo Técnico	MON
50532	2006	0	VEHICULOS	VEHICULOS	Dol

Ejercicio	Reclamo	Riesgo (Placa-Marca-Modelo)	Asegurado/Tercero
2007	1472	ADS-590 - RENAULT 2002	REYES BERMEO, DIANA LUCIA

Amparo	Clase de Pago	Tipo de Pago
PERDIDA PARCIAL POR DAÑO	INDEMNIZACION	<input checked="" type="radio"/> Parcial <input type="radio"/> Total

CONCEPTOS		
	Concepto	Total Concepto (100%)
*	COMPRA RESPUESTOS	50.30
		VEHICULOS

IVA	6.04	+
Pago	50.30	
R.A.S.A.	0.00	+
Total a Pagar	56.34	

GTERREROS Real Ver: 2.9.78 SISE 21/02/2007 09:14