

**AUSENCIA DE APLICACION DE INTELIGENCIA COLECTIVA EN EL PERSONAL
QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE RECLAMACION
E INDEMNIZACION AREA VEHICULOS EN LA COMPAÑÍA AIG SEGUROS**

**GLORIA ISABEL MARTA MARTA
DIANA PAOLA QUIROGA RAMIREZ
LUIS MIGUEL MARROQUIN FORERO**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA MERCADEO Y PUBLICIDAD
BOGOTÁ, D.C.
AÑO 2016**

**AUSENCIA DE APLICACION DE INTELIGENCIA COLECTIVA EN EL PERSONAL
QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE RECLAMACION
E INDEMNIZACION AREA VEHICULOS EN LA COMPAÑÍA AIG SEGUROS**

**GLORIA ISABEL MARTA MARTA
DIANA PAOLA QUIROGA RAMIREZ
LUIS MIGUEL MARROQUIN FORERO**

Anteproyecto de Investigación

YEZID CANCINO GOMEZ

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA MERCADEO Y PUBLICIDAD
BOGOTÁ D.C.
AÑO 2016**

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

AUSENCIA DE APLICACION DE INTELIGENCIA COLECTIVA EN EL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE RECLAMACION E INDEMNIZACION AREA VEHICULOS EN LA COMPAÑÍA AIG SEGUROS

RESUMEN

Esta investigación (Artículo), tiene como propósito incursionar en la compañía AIG Seguros, en los procesos de mejora para los clientes del Área de seguros para Vehículos, con lo que se quiere es brindar un paso a paso a seguir de acuerdo a la investigación realizada, basada en el análisis de los procesos, indicadores y las formas de medición para evaluar la calidad de los servicios prestados en la compañía AIG Seguros.

En este Análisis y propuesta de desarrollo de actividades o procesos educativos, tanto en áreas aplicativas o de servicio al cliente se busca evaluar la posibilidad de incorporar ambientes con comprensión acerca de la inteligencia colectiva para extender al desarrollo del mejoramiento laboral, emocional, personal, actitudinal donde se destaquen las habilidades de cada empleado en cada equipo de trabajo incluyendo la experiencia e incorporación de la tecnología en ámbito educativo, y así se implementen las aptitudes de cada persona proyectando un mejor rendimiento laboral demostrando competencia en cada cargo expresado en la efectividad de la compañía en este caso de la aseguradora AIG seguros.

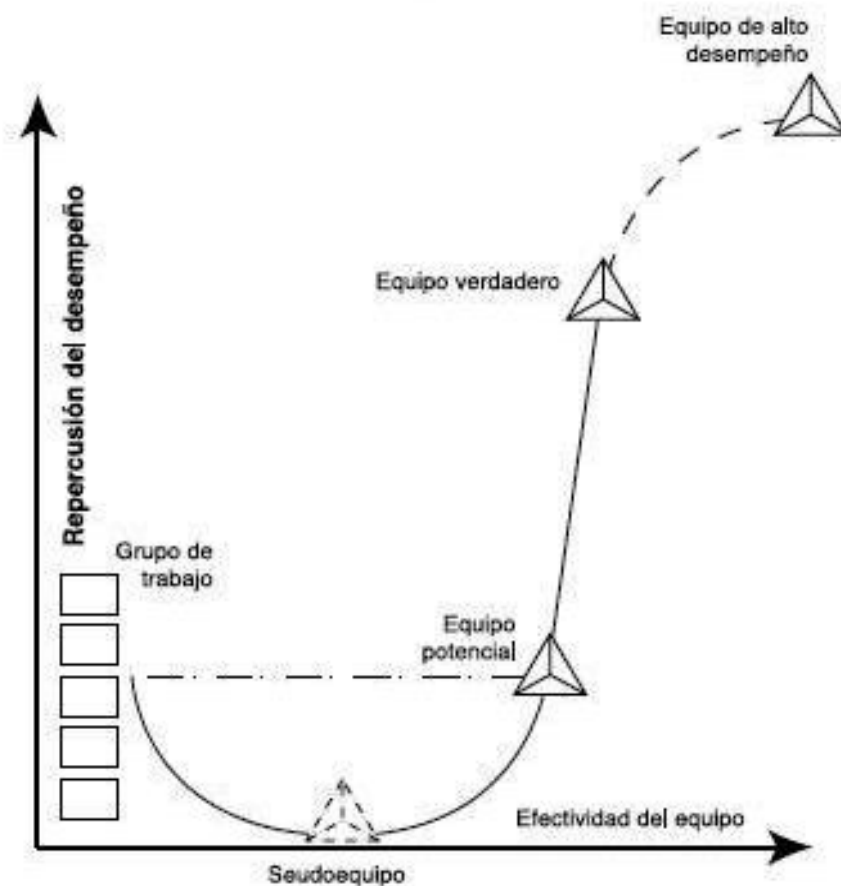
Palabras Claves (Pagina Scielo).

- [Innovar](#)
- **Palabras Clave:** trabajo en equipo, comportamiento integrador, ambidiestría, aprendizaje cooperativo.
- [Lecturas de Economía](#)
- **Palabras clave:** TIC, productividad, Internet, servicios
- [Revista Lasallista de Investigación](#)
- **Palabras clave:** responsabilidad social empresarial, comunicación organizacional,

grupos de interés, desarrollo humano, éxito y cambio empresarial.

- [Estudios Gerenciales](#)
- **CÓMO MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA UTILIZANDO EL TRABAJO EN EQUIPO**

La curva de desempeño del equipo



INTRODUCCION:

De acuerdo al artículo de la revista comunicar, exactamente citan; que “Comprender las tecnologías de la comunicación a la luz de las redes con que se comunican y entran en cooperación las personas ha sido una constante en autores que no han disociado su visión acerca del significado de las tecnologías respecto a los nuevos movimientos sociales. Este artículo

sostiene que las TIC no son sólo una red a la que se suman los individuos, sino que actúan como tecnologías sociales cuyo perfeccionamiento depende tanto de la diversidad de sus funciones (socio-políticas, cognitivas, etc.) como de la flexibilidad con que se adapten a nuestra diversidad funcional (ciclos de la vida, motricidad, umbrales de percepción, etc.). Prueba de ello son desafíos tecnológicos como el diseño de dispositivos llevables, las redes de área personal, las interfaces de usuario de alta usabilidad, los sistemas de cuidado en el hogar, etc. Este artículo explora dichas tesis en relación con el entorno educativo”. (Navarro, 2009)

Es por lo que en AIG Seguros, se inclina en la necesidad de mejorar el uso y el manejo de las comunicaciones tanto personales como tecnológicas, dentro del equipo de trabajo para que AIG Seguros, como compañía pueda comprometerse con la mejor atención al asegurado en cualquier momento, siendo oportunos, eficaces en el proceso de protección al cliente al requerir el servicio en caso de un siniestro, por lo que la compañía requiere por parte del asegurado lo siguiente:

Primer Paso - Aviso de Siniestro: Comunicarse con la compañía desde el primer momento del siniestro.

Segundo Paso - Reclamación Formal: Demostración de la existencia en circunstancias de modo, tiempo y lugar y la cuantía del siniestro, deberá suministrar la documentación probatoria e información detallada para así acreditar la ocurrencia y cuantía de la pérdida.

Comienzo del problema:

AIG Seguros se reserva el derecho de asignar ajustadores externos de acuerdo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la pérdida.

* El ajustador queda facultado para recibir y recaudar los documentos y pruebas tendientes a demostrar la ocurrencia del siniestro y su cuantía.

* El ajustador cuenta con tiempos para dar respuesta al asegurado y realizar continuamente un seguimiento de la solución del siniestro.

Desde este punto la empresa cuenta con problemas en su proceso operativo ya que los tiempos establecidos no se están cumpliendo y el seguimiento a los asegurados no son los más óptimos en solución del siniestro.

Biografía

Se entiende que todo pensamiento es siempre colectivo; nadie es capacitado de crear una sola idea *de la nada*, mucho menos un tipo de pensamiento. Casi todas las definiciones de inteligencia, en Cambio, tienen fuertes connotaciones biológicas. Excepto si entendemos que existe otro tipo de Inteligencia. Podemos entender que la educación es la inteligencia colectiva. No es un problema de cantidad de neuronas sino de las conexiones convenientes que seamos capaces de construir entre los individuos de una sociedad y entre las sociedades todas. **(MAJFUD, 2008)**

Al igual al preguntarnos puntualmente que es la inteligencia colectiva? Cita textualmente el **sr. Pierre Levy** que “El ideal de la inteligencia colectiva implica la valoración técnica, económica, Jurídica y humana de una inteligencia repartida en todas partes con el fin de Desencadenar una dinámica positiva del reconocimiento y de la movilización de las Competencias”. **(Levy, 2004)**

El impacto social de la red educativa y sus efectos crecen exponencialmente con el tamaño de la red, y la discriminación o, por el contrario, la aceptación de una diversidad Funcional del sujeto que la presente depende de la Integración en la red social que, desde este punto de Vista, puede ser bien parcial bien plena. **(Navarro, 2009)**

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En AIG Seguros se trabaja en equipo para brindarles a los clientes la mejor atención en cualquier momento, acompañándolos en el proceso de protección; es por esto, que con el Programa KPG (Key Point Garage – Taller ubicado en punto clave), promueven la red de talleres con el más alto nivel de servicio y calidad a los asegurados y/o terceros. La más avanzada tecnología y personal calificado garantizarán la seguridad, funcionamiento y estética los vehículos reparados.

El problema empieza a radicar en el momento en que los ajustadores de AIG responsables de cada siniestro dependen de sub procesos de terceros.

Como nos reitera textualmente **La Autora Maria Navarro** que “Las dificultades a las que se ha aludido anteriormente relacionadas con los procesos de implementación de las TIC en el sistema educativo son comprensibles si pensamos en la complejidad inherente a los procesos cognitivos y epistémicos que las tecnologías de la comunicación conllevan.

Tambien nos refiere el autor **Jorge Majfud**; “Esta no es necesariamente una observación optimista, si consideramos que la humanidad aún se encuentra ante estas novedades como los cavernícolas ante un fuego que no dominaban del todo o un niño ante un juguete nuevo, como lo es el monotemático interés de producir capitales y bienes materiales y su escasa conciencia política y Global. El desinterés por la política es propio de los grupos (políticamente) dominantes. (MAJFUD, 2008)

Explicación de proceso operativo en AIG

1. Después de que el vehículo es llevado a los talleres KPG por el asegurado, este es evaluado por un inspector o perito del taller.
2. El inspector envía al ajustador de AIG un informe de los daños provocados por el siniestro con sus respectivas fotos.
3. El ajustador junto con un técnico de AIG, evalúan el informe con la denuncia inicialmente enviada por el asegurado, donde indica los hechos ocurridos y lugares del impacto.
4. Luego de ser evaluado y confirmados los daños el ajustador de AIG envía al taller una Orden de Reparación y una Orden de Compra de Repuestos.

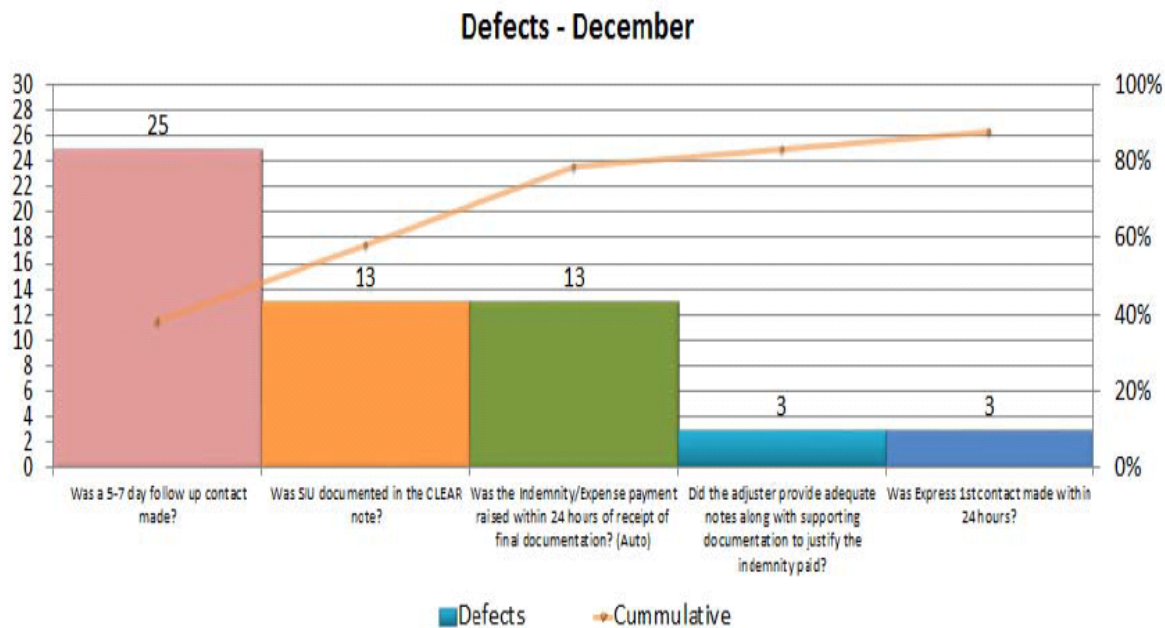
5. El taller coordina turno de reparación vs llegada de repuestos para iniciar con la reparación.
6. Luego de que el vehículo esta reparado, el asegurado deberá pagar un Deducible según el valor de la reparación del vehículo (Deducible estipulado en el momento de la compra de la póliza de todo riesgo de autos)
7. El taller deberá enviar a AIG Seguros la factura correspondiente a la reparación del vehículo menos el Deducible cancelado por el Asegurado.
8. Se paga la factura y se cierra el siniestro.

Problemas en el proceso

Los problemas de vida del siniestro empiezan cuando:

1. **AUTORIZACION DE REPARACION:** El inspector de campo de AIG acuerda valores en taller del asegurado dejado órdenes de reparación y desconocidos por el ajustador de AIG.
2. **DIGITALIZACION:** ERROR TIPIFICACION DE FACTURAS (Error en el cargue de factura (Otro Stro)
3. **PAGO A PRESTADORES:** No hay SLA (Nivel de acuerdo de servicio) definidos.
4. **ENTREGA DE REPUESTOS:** No confirmación en entrega de repuestos.
5. **PAGOS:** Demora en creación de la cuenta en el sistema
6. **REPARACION DEL VEHICULO:** Taller no confirma cuando ingresa el auto a reparación, se pierde el control una vez se envían ordenes
7. **RECLAMACION ANTE TERCEROS:** Ajustadores no cuentan con herramientas para facilitar los trámites al asegurado al presentar reclamación en otras compañías de seguros.

Todos estos problemas afectan los tiempos y seguimientos del siniestro, para un cierre exitoso.



Fuente directa AIG: Reporte de calidad más reciente Diciembre 2015

En este reporte de calidad se muestra los errores más frecuentes del proceso; el seguimiento de 5 a 7 días de siniestro por lo general no se cumple, el formato de SIU (Formato anti fraude) ha tenido mejor en su diligenciarían pero no se sube al sistema y el pago a 24 horas no se está cumpliendo en el tiempo estipulado.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El principal problema detectado en la compañía AIG seguros se refiere básicamente al problema de comunicación y aplicación de la inteligencia colectiva de los funcionarios de la compañía, se detectó que entre los procesos de un departamento a otro sus integrantes tanto Managers, Analistas, Técnicos, Inspectores, Pagadores y Cartera o Tesorería; áreas que involucran la resolución de una indemnización de Seguros de Autos; Al no contar con esta coordinación de equipo y control de gestión de cada área, los tiempos de respuesta al cliente de un siniestro se hacen más largos y las quejas de usuarios aumentan.

3.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de acción y mejora, que permita cumplir con los tiempos y seguimiento de los analistas en cada proceso y área generando una misma visión de equipo para así formar un servicio próspero y ágil en la vida de un siniestro en Autos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar y analizar el proceso y sub procesos operativos del área de reclamación de siniestros de Autos en AIG Seguros.
- Identificar con cada área involucrada en el proceso de un siniestro de Autos, los tiempos máximos de gestión.
- Elaborar planes de acción para la mejora de tiempos y seguimientos con los Analistas de AIG Seguros.

4. JUSTIFICACIÓN

AUSENCIA DE APLICACION DE INTELIGENCIA COLECTIVA EN EL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE RECLAMACION E INDEMNIZACION AREA VEHICULOS EN LA COMPAÑÍA AIG SEGUROS

En una empresa de seguros, la cual es un servicio de precaución a una calamidad es importante la agilidad y la confianza que se le aporta a un cliente en medio de una dificultad, por eso es importante el servicio y rapidez de la solución al problema; si no se cuenta con un enfoque corporativo lineal, las funciones se dispersan y los tiempos de gestión aumentan, las quejas de los usuarios no se hacen esperar y las demandas por motivos que en su momento se pudieron solucionar se convierte en pérdidas y costos para la compañía.

Toda mejora empieza con estrategias, al establecer una para la disminución de tiempos de procesos y coordinación de comunicación para un óptimo servicio al cliente, permitirá que las quejas y demandas a la compañía reduzcan y la credibilidad, ventas y costos aumenten.

4.1. DELIMITACIÓN

La delimitación a la solución del problema va enfocada en las limitaciones de recursos en programas y sistemas que no permite la agilidad de notas y tareas varias de los analistas, además de delimitaciones en la consulta del proceso por las demás áreas implicadas.

5.1. MARCO TEÓRICO

Como definir el trabajo en Equipo, según el artículo de la web; En este artículo se presenta un modelo para aumentar la eficiencia operativa de diversas organizaciones de la economía con el fin de mejorar sus resultados financieros y por consiguiente su competitividad. Este modelo permite aprovechar los talentos de las personas que laboran en la empresa, organizándolos en equipos o grupos para que puedan identificar y aprovechar oportunidades de mejoramiento que conduzcan a un aumento significativo de la eficiencia productiva. La metodología que aquí se expone es particularmente útil para las empresas medianas y pequeñas que regularmente no cuentan con recursos ni infraestructura suficiente para introducir los cambios que mejoren su productividad. El modelo se puede aplicar directamente por los jefes o supervisores de cada una de las áreas de la empresa, sin necesidad de recurrir a asesorías costosas. **(CARLOS ALBERTO FRANCO, 2000)**

FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS - FASECOLDA

La Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, es una entidad gremial sin ánimo de lucro que agrupa a las compañías de seguros y de reaseguros y a las sociedades de capitalización en Colombia.

Además de representar a la actividad del seguro frente a los organismos oficiales y la sociedad en general, la Federación realiza actividades permanentes para el desarrollo del sector, tanto en el ámbito nacional como internacional.

En 1976 se creó la Unión de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, la cual reunió de nuevo a las compañías aseguradoras en lo que ahora constituye un gremio fuerte y unido. En 1997 se cambió su denominación por la de Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda. (FASECOLDA, 1997)

6. HISTORIAL DE ACCIDENTES DE VEHÍCULOS ASEGURADOS

El “**Historial de accidentes de vehículos asegurados**” tiene como fin permitir el acceso al público en general al reporte de las **pérdidas de mayor cuantía** y **pérdidas de menor cuantía** producto de una colisión a partir del 2008. Esta información estará disponible siempre y cuando el vehículo haya estado asegurado o cuente con una póliza vigente expedida por alguna de las compañías que operan u operaron el ramo de seguros de automóviles.

Definiciones:

- **Pérdida de mayor cuantía:** Se genera cuando los daños al vehículo son de tal magnitud que la aseguradora indemniza a la persona por el valor total del vehículo en el momento del siniestro.
- **Pérdida de menor cuantía:** Se genera cuando la compañía de seguros indemniza el valor correspondiente al costo de una reparación según los amparos de la póliza. (reclamaciones)

PREGUNTAS MAS FRECUENTES

¿Qué diferencia hay entre el SOAT y el seguro de automóviles?

El SOAT es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, que deben tener todos los vehículos que transiten por el país. Este seguro cubre los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, garantizando la prestación de servicios médicos,

indemnización por incapacidad permanente o muerte, gastos funerarios y de ambulancia hasta por los montos establecidos en las normas vigentes.

Por su parte, el seguro de automóviles es voluntario y cubre al propietario del vehículo en caso de que el automotor sufra daños totales o parciales por causa de un accidente, sea hurtado en su totalidad o en algunas de sus partes u ocasione daños a bienes de terceros o lesiones y muerte a terceras personas. En estos casos, la compañía de seguros otorga al asegurado una protección para garantizar la reparación del vehículo, una indemnización monetaria o en especie, el pago de gastos legales u otros beneficios según corresponda a lo pactado en la póliza.

¿Qué tipo de pólizas existen?

Las compañías de seguros ofrecen una gran variedad de pólizas para proteger su vehículo. Estas pólizas difieren entre sí por el tipo de coberturas básicas que ofrecen, el número y tipo de coberturas adicionales o servicios de asistencia que el asegurado puede adquirir.

A pesar de lo anterior, es posible dividir las pólizas de autos en dos grandes grupos de acuerdo con la cantidad de vehículos asegurados (pólizas colectivas y pólizas individuales) y de acuerdo con el tipo de servicio que presta el vehículo (particular o público).

Pólizas Colectivas	Pólizas Individuales	Pólizas para Vehículos de Servicio Particular:	Pólizas para Vehículos de Servicio Público
En este tipo de pólizas, un único tomador del seguro puede asegurar los vehículos de un grupo de personas que tienen un vínculo en común como trabajar	Las pólizas individuales son aquellas adquiridas por un único tomador con el fin de cubrir un sólo vehículo. Para estas pólizas, el asegurado puede ser o	Su propósito es proteger a los vehículos automotores cuyo uso no genere una retribución económica y cuya finalidad sea el uso particular únicamente.	El propósito de estas pólizas es proteger a los automotores destinados al transporte de pasajeros y/o carga. En esta categoría se encuentran las

para la misma empresa, estar afiliadas a una cooperativa, ser los deudores de una financiera o un banco, entre otros.	no el mismo tomador y en ellas sólo se ampara al vehículo asegurado. Es importante aclarar que no existe diferencia en la prestación del servicio por parte de las aseguradoras para pólizas colectivas o individuales		pólizas para buses, taxis, transporte intermunicipal, camiones, etc.
---	--	--	--

¿Qué eventos se encuentran excluidos de la póliza de autos?

De conformidad con las normas colombianas, las compañías excluyen de las coberturas las pérdidas o daños que sean consecuencia de eventos catastróficos de la naturaleza como terremotos o los causados por el hombre como por ejemplo actos terroristas.

Se excluyen igualmente, eventos como la guerra, los motines, o las asonadas. Para que estos eventos sean cubiertos por la póliza, deben ser contratados de manera expresa mediante un anexo. Es común que las compañías de seguros otorguen este anexo en las pólizas; sin embargo, es importante que el asegurado verifique que cuenta con la cobertura. Es importante mencionar que la póliza de automóviles no opera si el vehículo ha ingresado ilegalmente al país y/o cuando su matrícula es fraudulenta, sean estas circunstancias conocidas o no por el asegurado, tomador o beneficiario de la póliza.

Para tener en cuenta: Cada compañía aplica exclusiones de acuerdo con sus propias políticas, por lo que se recomienda leer atentamente la póliza para conocer los eventos que no están cubiertos en el seguro. En caso de duda, puede consultar a su intermediario de seguros o directamente a la Compañía de Seguros.

¿Qué es y cómo funciona el deducible?

El deducible es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Puede expresarse como un porcentaje del valor asegurado, en salarios mínimos, en un monto fijo previamente determinado o el mayor de todos los anteriores. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados buscando que los propietarios sean cuidadosos con sus vehículos.

Para tener en cuenta: En caso de que frente a un mismo vehículo encuentre dos o más cotizaciones cuyo precio cambie sustancialmente, verifique el deducible aplicado en cada una de ellas. Recuerde que a mayor deducible, menor será el costo de la prima, pero más el valor que el asegurado debe aportar para reponerse del daño.

¿Qué ocurre cuando el valor del vehículo disminuye durante la vigencia del seguro?

No olvide que en caso de que el vehículo tenga un siniestro de pérdida total por daños o por hurto, la compañía pagará al asegurado por el valor comercial del mismo en el momento del siniestro y no por el valor por el cual se adquirió el vehículo o se suscribió la póliza. Esto se hace teniendo en cuenta que el seguro no puede ser fuente de enriquecimiento para el asegurado ya que su propósito es compensarlo por el daño o la pérdida realmente sufrida y no por la depreciación normal del automotor.

¿Qué hacer en caso de que ocurra un siniestro?

Una vez ocurra un siniestro que esté amparado por la póliza:

1. El asegurado debe comunicarse inmediatamente con la compañía de seguros o con su intermediario. La mayoría de las aseguradoras cuentan con líneas de atención las 24 horas para recibir estas notificaciones.
2. El asegurado debe emplear todos los medios posibles para evitar la agravación del daño. Por ejemplo, si el vehículo se estrella y sufre daños importantes, se

esperaría que el asegurado no trate de mover el carro de forma tal que agrave el daño, a menos que sea estrictamente necesario.

3. El asegurado estará al tanto de las indicaciones que la aseguradora le informe.

¿Cuáles son los derechos que tienen el tomador y/o asegurado frente a una Compañía de Seguros?

La ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, entre los cuales se encuentran los clientes de una entidad aseguradora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:

1. Preguntar y Conocer: Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
2. Información de precios: Conocer el valor o prima del seguro.
3. Claridad: Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el intermediario de seguros.
4. Peticiones, Quejas y Reclamos: Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.
5. Libre Elección: Escoger libremente la compañía de seguros con la cual desea asegurarse.
6. Calidad: Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.
7. Póliza: Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
8. Reclamar: Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro y recibir respuesta sobre la reclamación luego de un mes de haber radicado la documentación completa.
9. Revocar: Dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
10. Educación: Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros, así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Amparo o Cobertura:** Los riesgos o eventos que están protegidos por un seguro y por los cuales, una vez éstos riesgos ocurran, se paga una indemnización.
- **Asegurado:** Es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por el riesgo que cubre la póliza.
- **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.
- **Coaseguro:** Es una práctica legal que consiste en que una aseguradora, comparte el riesgo asumido con otras aseguradoras.
- **Deducible:** Es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes.
- **Elegibilidad:** Regla que establece quién puede comprar un seguro o qué se puede o no asegurar.
- **Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no está cubierta y por la cual el seguro no paga ninguna indemnización. Las exclusiones varían según el tipo de seguro.
- **Indemnización y/o Beneficios:** El monto que será pagado, o el beneficio que será otorgado, por la compañía de seguros a la persona que presente una reclamación después de haber ocurrido el siniestro, el daño o la pérdida.
- **Infraseguro:** Esta circunstancia se presenta cuando el valor asegurado del vehículo es menor a su valor comercial.
- **Interés Asegurable:** Es la relación económica amenazada en su integridad por uno o varios riesgos, y en la cual el patrimonio del asegurado pueda resultar afectado directa o indirectamente por la realización del riesgo asegurado. El interés asegurable deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. Si una persona vende a un tercero el vehículo asegurado, dejará de tener interés asegurable y por tanto el contrato de seguro pierde su validez.
- **Mercancías o Sustancias Peligrosas:** Son materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender

partículas infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

- **Póliza:** El documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro y sirve para probar la existencia del contrato.
- **Preexistencia:** Se entiende por preexistencia todo hecho ocurrido con antelación a la contratación del seguro o a la ocurrencia del siniestro, que afecte el estado del riesgo y que no haya sido reportado previamente a la Compañía.
- **Prescripción:** La prescripción en seguros es el momento en que se vence el plazo para ejercer una acción o derecho determinado establecido en un contrato de seguros.
- **Prima:** Es el valor del seguro.
- **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido el siniestro.
- **Renovación:** Acto por el cual quien toma un seguro decide continuar con su seguro por un periodo más.
- **Renovación Automática:** Acto por el cual quien toma un seguro autoriza a la entidad aseguradora para que, finalizada la vigencia de un seguro, éste se renueve inmediatamente por un periodo igual.
- **Revocación Unilateral:** Acto por medio del cual una de las partes del contrato (tomador o aseguradora) decide de manera unilateral y voluntaria dar por terminado el contrato.
- **Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador del seguro, asegurado o beneficiario.
- **Siniestro:** Es la ocurrencia del hecho cubierto por el seguro.
- **Subrogación:** El derecho de subrogación es aquel que le permite al asegurador buscar el resarcimiento de lo pagado frente al culpable del hecho; adquiere este derecho al pagar el valor de la indemnización y en virtud del contrato de seguro.
- **Supraseguro:** Se entiende como el exceso de la suma asegurada frente al valor comercial del bien asegurado.
- **Tomador:** Es la persona que contrata el seguro y se obliga al pago de la prima, salvo que en la póliza se disponga lo contrario.

- **Valor Asegurado:** El monto máximo de dinero por el cual, en caso de siniestro, la entidad aseguradora debe responder.
- **Valor Comercial:** Corresponde al valor en el mercado del vehículo asegurado. En el caso del seguro de automóviles, este valor se encuentra en la guía Fasecolda o en otros listados disponibles en el mercado.
- **Vigencia:** Tiempo de duración del seguro, es decir, el tiempo durante el cual se cubre el riesgo. (FASECOLDA Autor)

ESTADISTICAS

ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCION Y SINIESTROS DATOS ACUMULADOS A SEPTIEMBRE 2014 Y 2015

El valor de siniestros pagados e incurridos se muestra en millones de pesos

COMPAÑÍA	2014			2015			VARIACIÓN 2013 / 2014		
	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA
AIG	5.564	6.229	55,8%	13.295	19.225	74,1%	● 138,9%	● 208,7%	● 18,2%
ALFA	17.612	2		5.855	0		● -66,8%	● -	● -
ALLIANZ	242.450	253.284	74,1%	301.768	280.830	75,6%	● 24,5%	● 10,9%	● 1,6%
BBVA	697	386	38,6%	607	604	73,8%	● -12,9%	● 56,3%	● 35,3%
BOLIVAR	80.240	79.832	71,5%	73.162	83.420	73,0%	● -8,8%	● 4,5%	● 1,5%
CHUBB	2.689	444	39,3%	3.083	570	46,5%	● 14,7%	● 28,5%	● 7,2%
AXA COLPATRIA	37.876	41.150	63,8%	47.348	53.226	67,8%	● 25,0%	● 29,3%	● 4,0%
EQUIDAD	30.499	28.384	85,1%	28.160	26.550	69,3%	● -7,7%	● -6,5%	● -15,8%
ESTADO	25.968	12.132	50,7%	26.238	13.212	59,3%	● 1,0%	● 8,9%	● 8,5%
GENERALI	36.266	36.884	64,5%	36.985	36.210	65,2%	● 2,0%	● -1,8%	● 0,7%
LIBERTY	92.853	98.661	52,6%	127.332	152.336	64,5%	● 37,1%	● 54,4%	● 11,9%
MAPFRE	55.744	58.923	56,2%	68.570	71.526	60,6%	● 23,0%	● 21,4%	● 4,4%
PREVISORA	55.986	55.905	71,2%	58.248	74.733	84,5%	● 4,0%	● 33,7%	● 13,3%
QBE	4.973	5.339	62,7%	9.013	10.053	61,4%	● 81,2%	● 88,3%	● -1,2%
SOLIDARIA	49.037	48.820	51,4%	56.441	62.304	56,8%	● 15,1%	● 27,6%	● 5,4%
SURAMERICANA	254.021	243.457	61,5%	307.099	303.322	67,1%	● 20,9%	● 24,6%	● 5,6%
TOTALES ESTIMADOS	992.475	969.830	63,1%	1.163.204	1.188.121	67,8%			

● Mayor variación
↓
● Menor Variación

Fuente: Estadística recopilada por Facecolda (FASECOLDA Autor)

RAMO DE AUTOMÓVILES

ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS

MENÚ		1. Producción y Siniestros									
		VEHÍCULOS ASEGURADOS									
COMPAÑÍA	AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	VARIACIÓN 2013/2014
AIG	2014	13.524	13.838	13.860	14.523	16.338	17.687	19.271	19.768	27.507	● 62,7%
	2015	34.890	35.970	37.947	39.245	39.658	42.038	44.588	41.434	44.758	
ALFA	2014	61	61	61	61	61	61	61	61	61	● -3,3%
	2015	59	59	59	59	59	59	59	59	59	
ALLIANZ	2014	374.699	381.996	393.285	397.802	404.033	404.772	419.780	419.780	442.423	● -11,9%
	2015	432.404	432.404	432.767	427.994	416.462	407.921	402.678	402.678	389.723	
BBVA	2014	1.745	1.714	1.602	1.552	1.528	1.501	1.551	1.551	1.511	● -14,6%
	2015	1.491	1.441	1.438	1.363	1.438	1.351	1.315	1.315	1.291	
BOLIVAR	2014	149.270	150.403	149.328	145.001	145.377	147.628	146.912	146.912	142.575	● 11,0%
	2015	144.484	147.872	151.204	152.323	153.445	158.357	160.287	160.287	158.200	
CHUBB	2014	2.719	2.669	2.742	2.752	2.450	2.450	3.686	3.686	3.034	● -0,5%
	2015	2.925	2.977	2.981	3.153	3.128	3.081	3.105	3.105	3.018	
COLPATRIA	2014	90.817	94.824	95.498	95.300	94.998	96.036	97.560	97.560	102.119	● 9,4%
	2015	108.710	108.052	109.393	109.784	109.476	112.080	112.334	112.334	111.735	
EQUIDAD	2014	79.535	80.885	83.089	85.482	87.925	91.804	96.758	96.758	96.758	● 53,8%
	2015	79.535	119.078	123.631	130.152	134.946	141.127	148.816	148.816	148.816	
ESTADO	2014	45.032	45.988	45.552	45.504	45.278	45.083	44.982	44.982	45.609	● 44,1%
	2015	49.904	51.318	52.232	52.392	55.653	60.246	64.466	64.466	65.732	
GENERALI	2014	100.082	99.982	96.579	96.342	94.798	93.603	92.823	92.823	91.889	● -23,2%
	2015	90.297	88.273	85.591	83.514	82.347	80.874	80.150	80.150	70.552	
LIBERTY	2014	211.514	210.171	208.236	207.233	207.580	231.818	258.416	262.917	263.758	● 10,0%
	2015	280.580	280.559	272.596	281.743	282.515	284.816	284.810	288.763	290.172	
MAPFRE	2014	141.859	142.192	144.409	146.447	145.516	148.268	148.893	148.893	143.035	● 21,1%
	2015	150.608	153.019	154.640	155.270	155.349	159.978	162.077	162.077	173.284	
PREVISORA	2014	89.341	91.414	91.074	94.318	96.246	97.385	97.628	97.628	96.526	● -9,4%
	2015	130.922	132.108	134.620	134.948	138.380	101.276	103.689	103.689	87.459	
QBE	2014	11.743	11.607	12.638	12.670	12.001	12.057	17.778	17.778	18.952	● 405,3%
	2015	64.027	64.117	64.073	60.991	86.193	101.455	102.953	102.953	95.767	
SOLIDARIA	2014	183.000	185.202	186.916	188.952	190.847	191.240	192.559	192.559	241.212	● -2,1%
	2015	170.299	171.338	175.599	178.300	176.988	172.877	172.451	172.451	236.153	
SURAMERICANA	2014	433.744	432.363	428.842	435.446	437.215	442.240	444.663	444.663	454.904	● 20,1%
	2015	477.534	486.382	494.742	497.818	509.507	516.495	527.528	527.528	546.563	
TOTALES ESTIMADOS	2014	1.928.485	1.945.307	1.953.711	1.969.389	1.982.493	2.021.631	2.081.321	2.086.319	2.171.873	
	2015	2.218.669	2.274.965	2.293.513	2.309.049	2.345.544	2.344.031	2.371.306	2.372.105	2.423.282	● 11,58%

Fuente: Estadística recopilada por Facecolda (Autor)

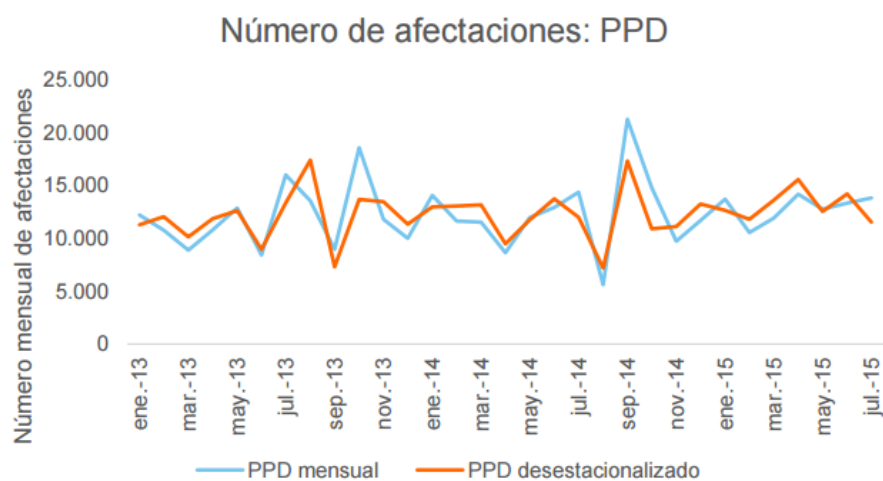


Figura 1. Número mensual de afectaciones al amparo PPD

Fuente: Comportamiento de siniestros datos de Fasecolda -PPD: Perdida Parcial Daños
(Autor)

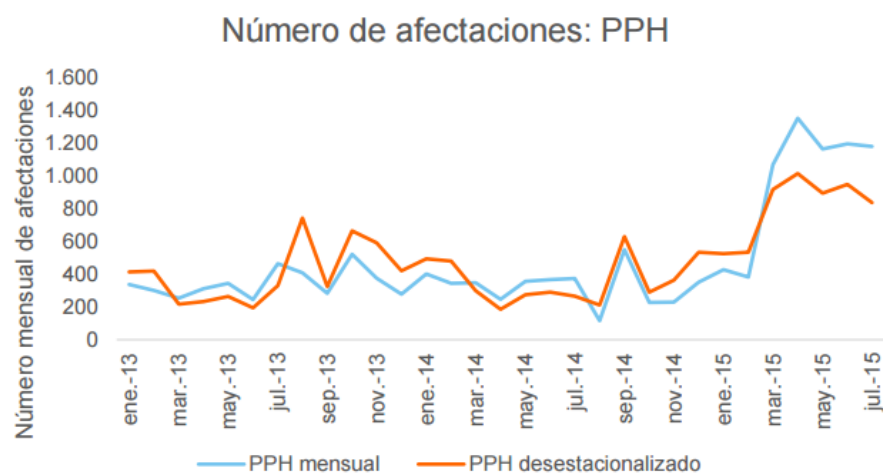


Figura 2. Número mensual de afectaciones al amparo PPH

Fuente: Comportamiento de siniestros datos de Fasecolda- PPH: Perdida Parcial Hurto
(Autor)

7. ROLES Y FRECUENCIA

Rol	Descripción	Frecuencia	Momento
Asesor Comercial	Encargado de vender y ofrecer las pólizas.	Diario: Cada vez que un cliente busque el servicio.	Según ocurrencia
Analista de Emisión	Encargado de renovar, incluir o excluir Riesgos en una póliza. A demás de crear la póliza nueva con sus amparos.	Diario: Cada vez que un asegurado decide pagar un seguro y nos contrata.	Según ocurrencia
Asesores de Call Center	Encargados de recibir el primer contacto de alerta del siniestro, registra hechos y da atención personalizada en el momento del siniestro.	Diario. Cada vez que recibe llamada de un asegurado, solicitando información de afectación de la póliza por un accidente	Según ocurrencia
Analista de FNOEL (First Notice of Loss)	Encargado de recopilar la información del siniestro y datos del asegurado para crear un numero de siniestro el cual será gestionado por el Ajustador de siniestro.	Diario. Cada vez que le es asignado un caso para crear.	Según ocurrencia
	Encargado de dar seguimiento administrativo y técnico del siniestro. Analiza técnicamente	Diario. Cada	

Ajustador de Siniestros	la procedencia o improcedencia de los siniestros con elementos presentados por los analistas de campo, externos o análisis del ajuste interno. Realiza las cartas de objeción o improcedencia del siniestro.	vez que le es asignado un nuevo siniestro para su análisis	Según ocurrencia
	Realiza los pagos por indemnización y honorarios en el sistema.	Diario. Cada vez que le es asignado un nuevo siniestro para su pago	Según ocurrencia
Gerencia de Siniestros	Monitorear el buen funcionamiento del área; dar seguimiento administrativo del área; revisar, analizar y firmar cartas de improcedencia; revisar, analizar y autorizar órdenes de pago.	Diario. Cada vez que pagado u objetado un siniestro	Según ocurrencia
Gerencia de Tesorería	Es el área responsable de procesar los pagos por indemnizaciones, honorarios y demás pagos relacionados con los siniestros. Los pagos deberán de realizarse dentro de los tiempos establecidos en los SLA's internos entre áreas.	Cada vez que se realiza un pago de siniestros en el sistema local.	Según ocurrencia

DEFINICIONES

Asegurado.- Persona jurídico o natural que adquiere un contrato de seguros esperando protección financiera sobre Líneas Comerciales sus bienes y/o de terceros, en caso de la ocurrencia de un siniestro.

Ajustador.- Persona jurídica o natural que tiene como funciones: conocer la causa que originó el daño y determinar si ese daño y esa causa están amparados en la póliza de seguro, según su criterio; determinar el monto de la pérdida (descontando lo que no quede amparado por la póliza y aplicando los deducibles, coaseguro y/o otras recuperaciones). Ésta es la parte de su trabajo denominada "ajuste".

Analista de Campo.- Visitar y supervisar en campo los siniestros asignados. Elaborar un dictamen sustentado del siniestro y presentarlo al departamento de Siniestros Auto.

Call Out.- Es una herramienta que nos ayuda a darle seguimiento a los Siniestros pendientes (abiertos) por falta de documentación o gastos subsecuentes a presentar.

FNOL.- (First Notice of Loss) Primer aviso de pérdida o denuncia presentada por el asegurado.

Orden de Pago (OP).- Documento emitido por el área de siniestros mediante el cual se da instrucción al área de tesorería para realizar el pago al asegurado.

Póliza.- Contrato que es expedido por la compañía de seguros al asegurado, el cual incluye las cláusulas, y documentos adjuntos a la misma.

Reserva inicial.- Es una provisión que se registra en el sistema la cual refiere el gasto en cual podría incurrir la compañía para el pago de un siniestro.

Seguro de Automóvil: El seguro de automóviles cubre los daños producidos al automóvil asegurado según el tipo de cobertura que elige el asegurado. Esto se denomina daños propios (Own Damage, OD) y cubre los daños consecuencia de ser titular o de usar el vehículo asegurado. Son similares, pero la diferencia principal radica en quién es el propietario del vehículo y quién lo usa.

Los automóviles personales son propiedad de personas o empresas, y los vehículos comerciales, de empresas. Los seguros de automóviles personales y comerciales también pueden abarcar la cobertura de responsabilidad civil que cubre daños o lesiones a un reclamante, provocado por el vehículo asegurado.

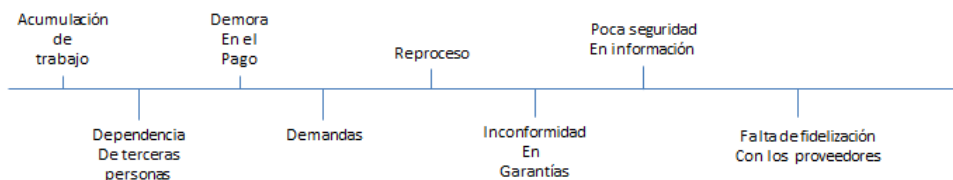
8. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

8.1 FUENTES PRIMARIAS

- Se cuenta con contacto directo de Manager, analistas y algunos funcionarios del área de calidad en los procesos de Autos AIG.
- Se realizó un análisis de Actividad con diferentes analistas de Autos en AIG para establecer los principales problemas en el proceso de resolución de un siniestro.

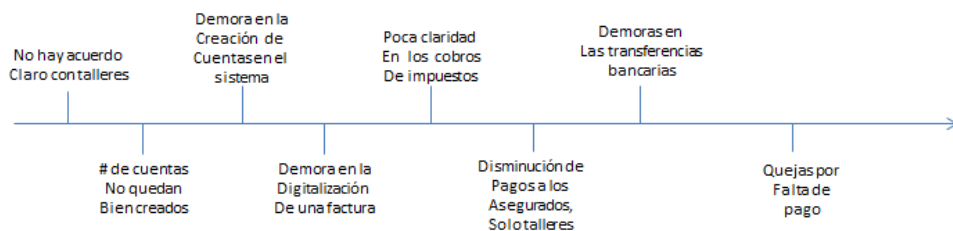
ANÁLISIS DE ACTIVIDAD

AUTORIZACION DE RECLAMOS



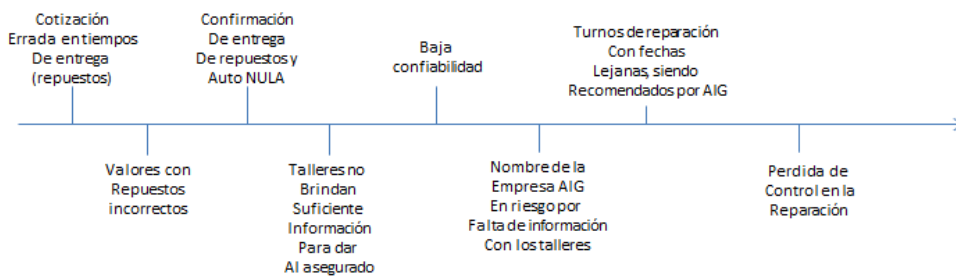
Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AUTORIZACION DE RECLAMOS](#) de AIG.

PAGOS

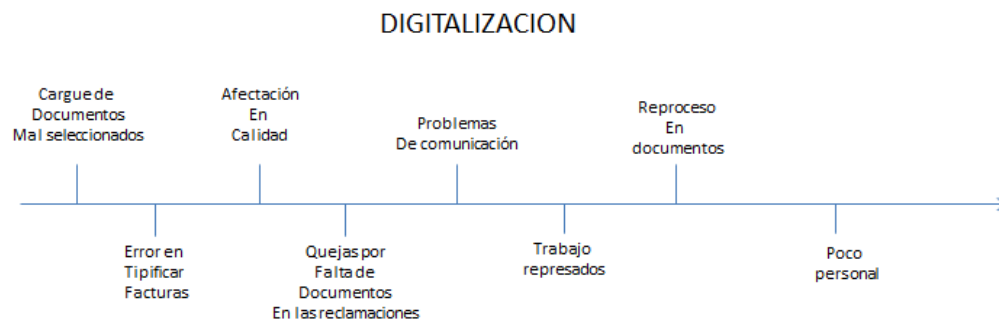


Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AJUSTADORES DE SINIESTRO](#) de AIG.

ENTREGA DE REPUESTOS Y TALLERES



Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AJUSTADORES TECNICOS](#) de AIG.



Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [Analista de FNOEL](#) de AIG.

- Se cuenta un diagrama de flujo de AIG, donde se evidencia el proceso de inicio a fin de la vida de un siniestro. (Anexo)

8.2. FUENTES SECUNDARIAS

- *Información en la página de AIG Colombia* <https://www.aig.com.co/siniestros>
 - ✓ *Siniestros*
 - ✓ *Empresa*
 - ✓ *Intermediarios*
 - ✓ *Etc.*

Bibliografía

- CARLOS ALBERTO FRANCO, F. V. (2000). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000300002&script=sci_arttext&tlng=es
- FASECOLDA Autor, D. R. (s.f.). *GOOGLE*. Obtenido de vivaseguro@fasecolda.com; www.vivasegurofasecolda.com; www.fasecolda.com
- FASECOLDA, I. N. (1997). *GOOGLE*. Obtenido de http://www.ins.edu.co/contenidos.php?Id_Categoria=114&menuizq=253
- Levy, P. (2004). Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio / Pierre Lévy : traducción del. (E. a. responsabilidad, Trad.) La traducción a partir del original francés fue hecha por el Centro Nacional de Informacion. Obtenido de <http://www.minipimer.tv/txt/20110120/Inteligencia-Colectiva-Pierre-Levy.pdf>
- MAJFUD, J. (2008). La inteligencia colectiva. Obtenido de <http://rieoei.org/jano/2430Majfud.pdf>
- navarro, m. g. (2009). Los nuevos entornos educativos: desafíos. *comunicar 33*.
- Navarro, M. G. (2009). Los nuevos entornos educativos: desafíos. <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-17>, 15. Obtenido de <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-17>
- reclamaciones, F. .: (s.f.). *GOOGLE*. Obtenido de www.fasecolda.com/index.php/ramos/automoviles/informe-de-reclamaciones/

Referencias

- CARLOS ALBERTO FRANCO, F. V. (2000). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000300002&script=sci_arttext&tlng=es
- FASECOLDA Autor, D. R. (s.f.). *GOOGLE*. Obtenido de vivaseguro@fasecolda.com; www.vivasegurofasecolda.com; www.fasecolda.com

FASECOLDA, I. N. (1997). *GOOGLE*. Obtenido de

http://www.ins.edu.co/contenidos.php?Id_Categoria=114&menuizq=253

Levy, P. (2004). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio* / Pierre Lévy : traducción del. (E. a. responsabilidad, Trad.) La traducción a partir del original francés fue hecha por el Centro Nacional de Informacion. Obtenido de

<http://www.minipimer.tv/txt/20110120/Inteligencia-Colectiva-Pierre-Levy.pdf>

MAJFUD, J. (2008). *La inteligencia colectiva*. Obtenido de

<http://rieoei.org/jano/2430Majfud.pdf>

navarro, m. g. (2009). Los nuevos entornos educativos: desafíos. *comunicar* 33.

Navarro, M. G. (2009). Los nuevos entornos educativos: desafíos.

<http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-17>, 15. Obtenido de

<http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-17>

reclamaciones, F. .: (s.f.). *GOOGLE*. Obtenido de

www.fasecolda.com/index.php/ramos/automoviles/informe-de-reclamaciones/