



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

AUTOR: SALGADO CORREA, JOSÉ LUIS

**TEMA: MANUAL PARA MEJORAR, CONTROLAR Y MANEJAR EL
PROCESO DE CONTRATACIÓN DE REASEGUROS DE LA EMPRESA
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y
REASEGUROS**

DIRECTOR: DR. BERRONES, AMARO

CODIRECTOR: ING. GUILLEN, RODRIGO

SANGOLQUÍ, MAYO 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

CERTIFICADO

Dr. Amaro Berrones e Ing. Rodrigo Guillen

Que el trabajo titulado **“MANUAL PARA MEJORAR, CONTROLAR Y MANEJAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE REASEGUROS DE LA EMPRESA SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS”**, realizado por José Luis Salgado Correa, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y dos discos compactos los cuales contienen los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a José Luis Salgado Correa que lo entregue al Econ. Juan Lara., en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Mayo de 2014

DR. AMARO BERRONES

DIRECTOR

ING. RODRIGO GUILLEN

CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

DECLARACIÓN RESPONSABILIDAD

JOSÉ LUIS SALGADO CORREA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **“MANUAL PARA MEJORAR, CONTROLAR Y MANEJAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE REASEGUROS DE LA EMPRESA SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Mayo de 2014

JOSÉ LUIS SALGADO CORREA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORIZACIÓN

Yo, José Luis Salgado Correa

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“MANUAL PARA MEJORAR, CONTROLAR Y MANEJAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE REASEGUROS DE LA EMPRESA SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría

Sangolquí, Mayo de 2014

JOSÉ LUIS SALGADO CORREA

DEDICATORIA

A Dios, el maestro universal por haber colocado en mi vida a las personas correctas que hicieron posible la consecución de este trabajo.

A mi padre por todo el amor y comprensión que me brinda, a lo largo de mi vida, y por convertirse en un gran referente para mí.

A mi madre y hermano que comparten su vida conmigo, demostrándome cada día que los sueños se pueden convertir en realidad y que no hay meta que no se pueda alcanzar ni cumplir.

A mi abuelita Judith (+) quien me enseñó que en la vida hay que luchar hasta el final, y que hay que brindar amor a todos sus seres amados sin esperar nada a cambio.

JOSÉ LUIS SALGADO CORREA

AGRADECIMIENTO

Alcanzar las metas propuestas exige un alto grado de responsabilidad y sacrificio, pero la satisfacción que la consecución de las mismas nos proporciona al final del camino hace que todo ese largo trayecto valga la pena.

El camino recorrido para la consecución de este trabajo, que es un peldaño más que me ha permitido crecer tanto en lo personal como en lo profesional, no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de mis queridos padres Judith y Luis Fernando y también de mi hermano Diego Fernando y cuñada Ada Castelo, quienes siempre han estado dispuestos a prestarme un consejo a tiempo, mis más sinceras gratitudes a todos.

¿Y qué hubiera sido de un estudiante con un gran deseo de aprender?, si no hubiera contado con profesores capaces de transmitir todos sus conocimientos de manera sencilla pero a la vez práctica, por ello mi eterno agradecimiento a todos los docentes de la Universidad de las Fuerzas Armada – ESPE, que aportaron con sus enseñanzas a mi crecimiento profesional, especialmente al Doctor Amaro Berrones quien me acompañó durante esta última etapa de formación y sin la cual no hubiera logrado alcanzar la meta de convertirme en un profesional.

JOSÉ LUIS SALGADO CORREA

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tuvo como base fundamental el diagnóstico y la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Reaseguros de la Empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros para el proceso de la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales, en la cual se describen procesos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de dicha empresa. En este manual se incluye las responsabilidades y funciones de las personas encargadas de llevar a cabo la Administración de los Contratos de Reaseguros.

El estudio realizado en este manual, permitió conocer la situación actual de la Compañía y al mismo tiempo enfocarnos en el mejoramiento de las debilidades y las amenazas, con un importante aporte en el Departamento de Reaseguros, poniendo nuevas políticas innovadoras requiriendo un personal altamente profesional para cumplir las funciones a cabalidad dentro y fuera de la compañía.

Palabras Claves: Seguros del Pichincha S.A., Cuadre de Contratos Proporcionales, Administración Contratos No Proporcionales, Provisión de Cartera de Reaseguros

EXECUTIVE SUMMARY

The present thesis took as a fundamental base the diagnosis and the need to elaborate a Manual of Procedures for the process of the Administration of Proportional and Not Proportional Contracts of the Company Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, in which processes, procedure and policies are described for the improvement of the current situation of the above mentioned company. In this manual there are included the responsibilities and functions of the persons entrusted to carry out the Administration of the Contracts of Reinsurances.

The study realized in this manual, allowed knowing the current situation of the Company and at the same time to focus in the improvement of the weaknesses and the threats, with an important contribution in the Department of Reinsurances, putting new innovative policies needing a highly professional personnel to fulfill the functions inside and out of the company.

Key Words: Seguros del Pichincha S.A., Cuadre de Contratos Proporcionales, Administración Contratos No Proporcionales, Provisión de Cartera de Reaseguros

INDICE DE CONTENIDO

Certificado.....	i
Declaración Responsabilidad.....	ii
Autorización.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen Ejecutivo.....	vi
Executive Summary.....	vii
Capítulo I.....	1
Manual para Mejorar, Controlar y Manejar el Proceso de Contratación de Reaseguros de la Empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivo.....	2
1.2.1. General.....	2
1.2.2. Específicos.....	3
1.3. Identificación de la Organización.....	3
1.3.1. Base Legal de la Compañía.....	3
1.3.2. Reseña Histórica.....	6

1.3.3. Organismos de Control	8
1.3.4. La Institución	9
1.3.5. Estructura Orgánica Funcional.....	15
1.4. Metodología	19
Capítulo II	20
Marco Teórico	20
2.1. Teorías de Soporte.....	20
2.1.1. Decreto Supremo 1147 – Legislación sobre el Contrato del Seguro	26
2.1.2. Reglamento General a la Ley General de Seguros.....	27
2.1.3. Ley General de Seguros, Codificación.....	29
2.1.4. El Reaseguro	29
2.1.4.1. Clases de reaseguro	32
2.2. Estudios Relacionados	39
2.3. Análisis Comparativo.....	40
Capítulo III.....	42
Metodología Para la Elaboración del Manual.....	42
3.1. Recomendaciones Generales.....	42
3.2. ¿Qué es un Manual de Procedimientos?	43
3.2.1. Justificación.....	43

3.2.2. Objetivos	44
3.3. Análisis y Diseño de Procedimientos.....	44
3.3.1. Delimitación del Procedimiento.....	45
3.3.2. Recolección de la Información.....	45
3.3.2.1. Técnicas de Recolección	46
3.3.3. Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento.....	49
3.4. Elementos que Integran el Manual.....	52
3.4.1. Portada	52
3.4.2. Índice.....	53
3.4.3. Introducción	53
3.4.4. Objetivo.....	54
3.4.5. Glosario de términos	54
3.4.6. Base legal	54
3.4.7. Normas generales	55
3.4.8. Desarrollo de los Procedimientos	56
3.4.9. Anexos	64
Capítulo IV.....	65
Levantamiento de Procesos.....	65
4.1. ¿Qué es un Proceso?.....	65

4.1.1. Elementos de un Proceso	65
4.2. Principios de Gestión de la Calidad	68
4.3. ¿Cómo Enfocar a Procesos un Sistema de Gestión?.....	70
4.3.1. La Identificación y Secuencia de los Procesos.	71
4.3.2. La Descripción de cada uno de los Procesos	75
4.3.3. El Seguimiento y la Medición para Conocer los Resultados que Obtienen.....	76
4.3.4. La Mejora de los Procesos con Base al Seguimiento y Medición Realizada.....	77
Capítulo V	80
Desarrollo de Ejercicio Práctico.....	80
Capítulo VI.....	136
Conclusiones y Recomendaciones	136
6.1. Conclusiones	136
6.2. Recomendaciones.....	138
Bibliografía	140

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de Capital (Año 1995).....	5
Gráfico 2 Tipos de Seguros de Vida	14
Gráfico 3 Organigrama Estructural.....	17
Gráfico 4 Organigrama Funcional	18
Gráfico 5 Clasificación Número de Asegurados.....	25
Gráfico 6 Elementos del Contrato de Reaseguro	29
Gráfico 7 Tipos de Contratos Proporcionales	33
Gráfico 8 Ventajas y Desventajas Cuota Parte	34
Gráfico 9 Ejemplo Cuota Parte	35
Gráfico 10 Ventajas y Desventajas Excedentes	35
Gráfico 11 Ejemplo Excedente	36
Gráfico 12 Tipos de Reaseguros No Proporcionales	38
Gráfico 13 Elementos de un Manual.....	52
Gráfico 14 Sistema de Gestión como Herramienta para Alcanzar los Objetivos	67
Gráfico 15 Mapa de Procesos Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	75
Gráfico 16 Mapa de procesos Negociación	79
Gráfico 17 Mapa de Procesos Legalización de Contrato.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Accionistas en Sucres (Año 1995)	4
Tabla 2 Cuadro de Accionistas en Dólares (Año 2010).....	6
Tabla 3 Tipos de Seguros Generales	13
Tabla 4 Diferencias en Reaseguro Proporcional y No Proporcional	39

CAPÍTULO I

MANUAL PARA MEJORAR, CONTROLAR Y MANEJAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE REASEGUROS DE LA EMPRESA SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros es una empresa Aseguradora que tiene 20 años en el mercado de seguros, siendo especialista en los Ramos de Vida y Generales. El corazón del negocio y la rentabilidad del mismo se encuentran enfocados en los Reaseguros de los riesgos adquiridos con la finalidad de proteger el patrimonio de la Compañía. De allí nace la importancia de tener controles y procedimientos que permitan tener la confiabilidad ineludible para los directivos de la Compañía de que el Departamento de Reaseguros cuente con todos los mecanismos necesarios para el adecuado desempeño de sus actividades. Actualmente la Compañía no dispone de un manual que establezca el procedimiento para la contratación de un Reaseguro.

Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad.

Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, según sea el caso. (Ley General de Seguros Privados - Codificación, Art. 27)

El reaseguro es uno de los instrumentos fundamentales de que dispone la empresa aseguradora para adaptar la estructura de riesgos asumidos a su capacidad financiera. (Pozo, 2001, p.2)

Mediante el reaseguro es posible trasladar la totalidad o aquella parte de los riesgos asumidos que pueden dar lugar a una siniestralidad que ponga en peligro la solvencia de la empresa.

Una adecuada utilización del reaseguro puede ayudar a amortiguar las fluctuaciones elevadas de la siniestralidad. La elección adecuada de la modalidad y pleno de reaseguro de acuerdo a las características de los distintos ramos en que se opera, puede garantizar en gran medida la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

1.2. OBJETIVO

1.2.1. GENERAL

Diseñar un Manual para Mejorar, Controlar y Manejar el Proceso de Contratación de Reaseguros de la Empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, el cual proporcionara las tareas específicas al Departamento de Reaseguros al momento de generar un contrato de Reaseguro, y con ello poder brindar un eficiente

desempeño laboral por el Departamento el cual traerá como consecuencia el crecimiento de la Compañía y de esa forma ser una empresa de calidad.

1.2.2. ESPECÍFICOS

- Conocer los lineamientos exigidos para la elaboración del Manual de Procedimientos.
- Estructurar el Manual de Procedimientos para el proceso de contratación de reaseguros, con el objetivo de describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo, en el Departamento de Reaseguros, señalando las personas que intervienen en la realización del contrato, así como los documentos o formatos que se utilizan y la distribución de los mismos, señalando las unidades administrativas que intervienen en la realización de esta actividad de manera práctica que permita al personal realizarlos rápidamente y de manera efectiva.

1.3. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.3.1. BASE LEGAL DE LA COMPAÑÍA

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, es una empresa binacional, de capital Colombo-Ecuatoriano, constituida mediante escritura pública el 24 de enero de 1995, aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros según Resolución N° 95-035-S del 3 de febrero de 1995 e inscrita en el Registro Mercantil el 17 de febrero del mismo año, creada con la misión de responder a los profundos cambios en la cultura de comercialización e intercambio de bienes y servicios, como parte del

proceso de modernización e internacionalización del aparato productivo latinoamericano. Su casa matriz está ubicada en la ciudad de Quito, República del Ecuador.

La compañía tiene como objetivo desarrollar las actividades y negocios de seguros y reaseguros permitidos por la Ley de la materia, así como realizar todo acto o contrato lícito para el cumplimiento de sus fines de conformidad con las normas jurídicas vigentes. (OLAYA, Carlos Presidente de Seguros del Pichincha S.A., a la fecha, 1995)

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, se constituyó en 1995 con un capital suscrito y pagado de Ochocientos Millones de Suces.

Tabla 1 Cuadro de Accionistas en Suces (Año 1995)

Origen Inversión	Accionista	Capital Pagado	Valor Acción	N° de Acciones	%	Total
Ecuador	Banco del Pichincha C.A.	S/. 400.000.000,00	S/. 1.000,00	400.000	50%	S/. 400.000.000,00
Colombia	Compañía de Seguros Colmena S.A.	S/. 400.000.000,00	S/. 1.000,00	400.000	50%	S/. 400.000.000,00
TOTAL		S/. 800.000.000,00	S/. 2.000,00	800.000	100%	S/. 800.000.000,00

Fuente: Estatutos de Constitución de la Compañía.

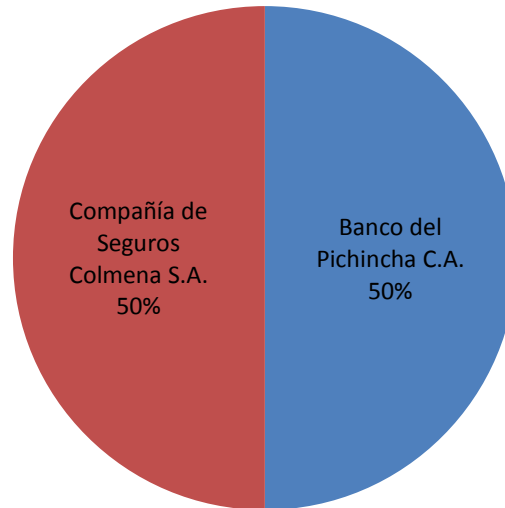


Gráfico 1 Distribución de Capital (Año 1995)

Con fecha 31 de marzo de 2010 mediante la celebración de la Acta de Junta General Universal Ordinaria de Accionistas se dio a conocer el aumento de capital suscrito y pagado dentro de los límites del capital autorizado y reforma del estatuto social de la compañía.

Aumenta su capital a la suma de Ocho Millones de Dólares de los Estados Unidos de América y que el mismo se efectuó mediante la emisión de nuevas acciones ordinarias y nominativas de un Dólar (US\$ 1) de valor nominal cada uno y que el pago de las mismas se realice al momento de la suscripción de la siguiente manera:

Tabla 2 Cuadro de Accionistas en Dólares (Año 2010)

Accionista	Capital Pagado	Valor Acción	N° de Acciones	%	Total
Banco del Pichincha C.A.	\$ 7.999.999,00	\$ 1,00	7.999.999	100%	\$ 7.999.999,00
Inmobiliaria Industrial Río Pacífico Inriopa C.A.	\$ 1,00	\$ 1,00	1	0%	\$ 1,00
TOTAL	\$ 8.000.000,00	\$ 2,00	8.000.000	100%	\$ 8.000.000,00

Fuente: Acta de Accionistas, Marzo 2010.

1.3.2. RESEÑA HISTÓRICA

El socio estratégico colombiano – Seguros Colmena, nace en 1980, cuando la Fundación Social tuvo la iniciativa de crear una Compañía de Seguros y con este propósito, adquirió la licencia de funcionamiento de la Aseguradora Mercantil, empresa que había permanecido inactiva por cerca de 30 años.

Desde sus inicios, la compañía se estableció sobre pilares fundamentales como la seriedad técnica, la atención ágil de los siniestros, el control de los gastos administrativos, el respaldo de reasegurados de primera línea y la selección de un equipo humano caracterizado por su espíritu joven y dinámico, ligado por una identidad de valores y metas.

“La misión que tiene la empresa consiste en asegurar las personas y sus bienes, prestando el mejor servicio profesional, y buscando una mayor participación del mercado nacional”. (SEGUROS COLMENA S.A., Balance Social – 10 años).

Cuenta con 13 sucursales en toda Colombia y con una red de 250 oficinas a través de la Caja Social y la Corporación Colmena, entidades asociadas al grupo. Todos estos años

de trabajo e historia han consolidado a Seguros Colmena ubicándola como una de las pioneras y líderes en el mercado colombiano en beneficio y protección de todos los sectores, en especial de los populares, generando progreso al país.

Originalmente, se planeó abrir en Ecuador una sucursal de Seguros Colmena de Colombia, pero posterior al estudio de la factibilidad y viabilidad económica consideraron prudente asociarse con una institución financiera que apalancará la penetración al mercado ecuatoriano con un nombre e identidad de marca establecidos y con una base de cliente consolidada, fue así que luego de varios contactos, formalizaron una alianza estratégica con el Grupo Financiero Banco del Pichincha – Diners Club del Ecuador por la identidad corporativa y social en el manejo de las empresas.

El socio estratégico ecuatoriano, Grupo Financiero Banco del Pichincha – Diners Club del Ecuador, “El 11 de abril de 1906 nace el Banco del Pichincha a servicio del desarrollo del Ecuador, cumpliendo con una respetable trayectoria de solidez, solvencia, eficiencia, experiencia y confianza de sus clientes gracias a su misión común de apoyo a la comunidad que, por generaciones, han ayudado a mantener un lugar de privilegio entre las instituciones bancarias ecuatorianas.

Permanentemente el Banco del Pichincha se ha preocupado de tecnificar y diversificar sus actividades, extender sus redes y sucursales y agencias para que sea tangible la idea de banca nacional, intensificando las relaciones internacionales con el objetivo de ser actores del estímulo del comercio exterior.

En los Estados Unidos, el Banco del Pichincha cuenta con una red de corresponsales en más de 52 ciudades y en América Latina, son corresponsales de los Bancos más serios y dinámicos de cada país. (BANCO DEL PICHINCHA. Memorias 1997).

1.3.3. ORGANISMOS DE CONTROL

Las compañías de seguros están reguladas principalmente por la Ley General de Seguros Privados - Codificación, Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147, y en forma secundaria, por otras leyes generales.

También, por el Código de Comercio que establece las disposiciones relativas a las operaciones de los ramos de seguros y a los procedimientos que deben seguirse para la contratación de pólizas y para los trámites respectivos de reclamaciones que provengan por siniestros ocurridos.

Otras disposiciones legales, aparte de las leyes citadas, norman la actividad aseguradora del país bajo un marco legal constituido por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero con el carácter de orgánica, Ley de Compañías con el carácter de orgánica, Código Civil, Código de Procedimiento Civil, Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social, entre otros, y en base a resoluciones y reglamentos dictados frecuentemente por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Al estar el seguro íntimamente vinculado con las situaciones de la vida moderna, se puede comprender la responsabilidad que reside en este sistema y que requiere una total

seriedad y solvencia en el proceso del aseguramiento, unido a la técnica y conocimiento de quienes lo manejan, administran y controlan.

En el Ecuador, especialmente, en los últimos doce años, se han multiplicado los riesgos y las pérdidas que acechan a nuestra economía. Por lo tanto, el grupo asegurador que actúa en nuestro mercado ha tenido que esforzarse para servir al país en la medida que sus exigencias se multiplican año tras año.

El seguro ha sido un medio eficaz para la captación de recursos financieros que han incidido directamente en el ahorro interno y en la formación de capitales.

1.3.4. LA INSTITUCIÓN



Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros es una empresa que cuenta con más de 15 años de experiencia en asegurar lo más importante que tienen las personas: “SU VIDA”.

Es una empresa líder en el mercado asegurador de personas, ya que entregan a sus clientes productos con alto valor agregado y centran todo su esfuerzo en sorprender día a día a sus clientes, haciendo que la experiencia de los clientes con su empresa de confianza sea la ideal.

Son una empresa que aporta al crecimiento económico del país, a través de un servicio de gran impacto social. Sus colaboradores están preparados para entregar un servicio de excelente calidad y hacer que la relación de contacto con los clientes sea especial y duradera. Su sistema de planificación e indicadores garantizan el cumplimiento de las promesas entregadas a sus clientes de acuerdo a sus expectativas.

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros ofrece a sus clientes un respaldo de primer nivel y una seguridad plena a través de una calificación AA (BankWatch Rating S.A).

Quieren brindarles a sus clientes productos innovadores en el mercado, servicios únicos e irrepetibles para que sigamos siendo por siempre su empresa de confianza.

Misión: define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad.

Para definir la misión de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿Qué hacemos?, ¿Cuál es nuestro negocio?, ¿A que nos dedicamos?, ¿Cuál es nuestra razón de ser?, ¿Quiénes son nuestro público objetivo?, ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿Qué nos diferencia de nuestros competidores?.

Misión de la Compañía



Desarrollar la actividad de seguros optimizando la rentabilidad de largo plazo con un servicio sobresaliente y dentro de los más altos principios de ética profesional.

Visión: define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador.

Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿Qué quiero lograr?, ¿Dónde quiero estar en el futuro?, ¿Para quién lo haré?, ¿Ampliaré mi zona de actuación?

Visión de la Compañía



Ser líderes en el mercado asegurador de personas, entregando a sus clientes servicios con valor agregado de alto impacto social, con profesionales éticos, comprometidos y en constante desarrollo; generando sólidos resultados que aporten al crecimiento económico y social del país.

Valores: son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento.

No olvidemos que los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la

realidad. No es recomendable formular más de 6-7 valores, si no, perderemos credibilidad.

Responder a las siguientes preguntas nos ayudara, a definir nuestros valores corporativos: ¿Cómo somos?, ¿En que creemos?

Valores institucionales de Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros:

- **RESPECTO:** Aceptación, valoración y actuación con mente abierta ante las diversas opiniones, creencias, culturas y formas de ser de las personas que le rodean.
- **HONESTIDAD:** Capacidad para interiorizar valores éticos y morales y comportarse consecuentemente con éstos.
- **COMPROMISO:** Voluntad de responder con alto sentido del deber en todas las situaciones, entregando su empeño para el éxito de la empresa.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Diversidad de talentos unidos con un solo propósito que colaboran y trabajan coordinadamente, empujando en la misma dirección, priorizando las metas comunes.
- **LIDERAZGO:** Autoridad moral para dirigir, orientar, guiar, credibilidad, entusiasmo y compromiso, que obtiene eficacia en el equipo y mueve la empresa.

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros opera en todos los ramos o modalidades de seguros de vida y generales que se encuentran vigentes en el mercado, aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La empresa decidió trabajar con mayor énfasis en los ramos de seguros personales en los que brinda mayor servicio y, sobre todo, protección económica familiar.

A continuación se detalla los ramos que ofrece:

SEGUROS GENERALES

Son aquellos que cubren los riesgos que causan pérdida o daños a los bienes o patrimonios y los riesgos de fianzas, garantías y fidelidad.

Tabla 3 Tipos de Seguros Generales

Seguros Generales	Incendio y Líneas Aliadas
	Robo
	Cumplimiento
	Responsabilidad Civil
	Todo Riesgo Contratista
	Todo Riesgo Montaje
	Rotura de Maquinaria y Lucro Cesante
	Equipo Electrónico

Fuente: Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reraseguros

SEGUROS DE VIDA

Son los que cubren los riesgos de las personas para reducir los problemas económicos derivados de la muerte del asegurado.



Gráfico 2 Tipos de Seguros de Vida

Le empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, ofrece una combinación de productos financieros y de seguros, siendo la más importante fuente de ingresos para la compañía con el producto Vida Protegida, alcanzando una penetración y desarrollo en el mercado en varios Bancos (Pichincha, Loja, Rumiñahui) y en la entidad financiera Diners Club del Ecuador.

Seguros Vida Protegida: es un seguro de vida que cubre muerte por cualquier causa, no preexistente, enfermedades graves (cáncer, accidente cerebro vascular, insuficiencia renal, infarto al corazón, cirugía de arterias coronarias) anticipando hasta 50% del monto asegurado en vida, 90 días después de iniciada la videncia, y adicionalmente una

asistencia en viajes que cubre al portador del seguro y a su familia en primer grado de consanguinidad en cualquier parte del mundo, protegiendo riesgos de viaje como urgencias y hospitalización en el exterior, repatriación, pérdida de equipaje y otros beneficios.

Seguros Accidentes Personales: Cubre la muerte accidental del asegurado con un monto a escoger de hasta US\$ 60.000,00. Cubre, además incapacidad total y permanente, gastos médicos ocasionados por un accidente, indemnizaciones diarias como consecuencia de un accidente y la persona se encuentre incapacitada de trabajar.

Seguros Exequiales: Es el seguro que cubre los gastos ocasionados por los servicios funerarios y de entierro del asegurado y asegurados bajo esta póliza.

Seguros de Vida Educativa: Es un seguro de vida que va dirigido hacia los estudiantes de varios Colegios de Quito que cubre muerte por accidentes personales, gastos médicos y beca estudiantil.

1.3.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

- **Organigrama Estructural:** Diagrama que representan gráficamente y de manera simplificada la estructura formal que posee una organización. De esta forma, los organigramas muestran las principales funciones dentro de la organización y las relaciones que existen entre ellas. Son muy utilizados ya que resultan sencillos y rápidos de comprender.
- **Organigrama de Personal:** Al frente de cada puesto o departamento figura el nombre de la persona que lo ocupa.

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros es una empresa relativamente joven en el mercado y dinámica en sus procesos de formación. Está constituida sobre bases muy sólidas, lo que le permitirá ser líder en el desarrollo de mercado masivo. Está dedicada a mejorar su productividad y excelencia en los servicios que presta.

Por ello, reconoce como elemento, el factor humano, el cual constituye la pieza fundamental que le permitirá lograr una ventaja competitiva, lo que hace necesario seguir preparándose para enfrentar el mercado y/o para continuar mejorando sus estándares de productividad.

La Compañía ha sido consciente del desarrollo integral de sus empleados y que la imagen y eficiencia de la misma depende en gran medida del grado de satisfacción laboral de las personas que en ella se desenvuelven y no solo de su grado de capacitación técnica, por lo cual ha emprendido en un programa de Desarrollo Profesional y Personal, asesorado por un profesional en el campo de psicología industrial, con el propósito de alcanzar dos objetivos que son la excelencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones laborales.

Otro aspecto importante es la capacitación externa al personal en temas de aplicación directa en el desempeño de funciones, propiciando así elevar el nivel de productividad.

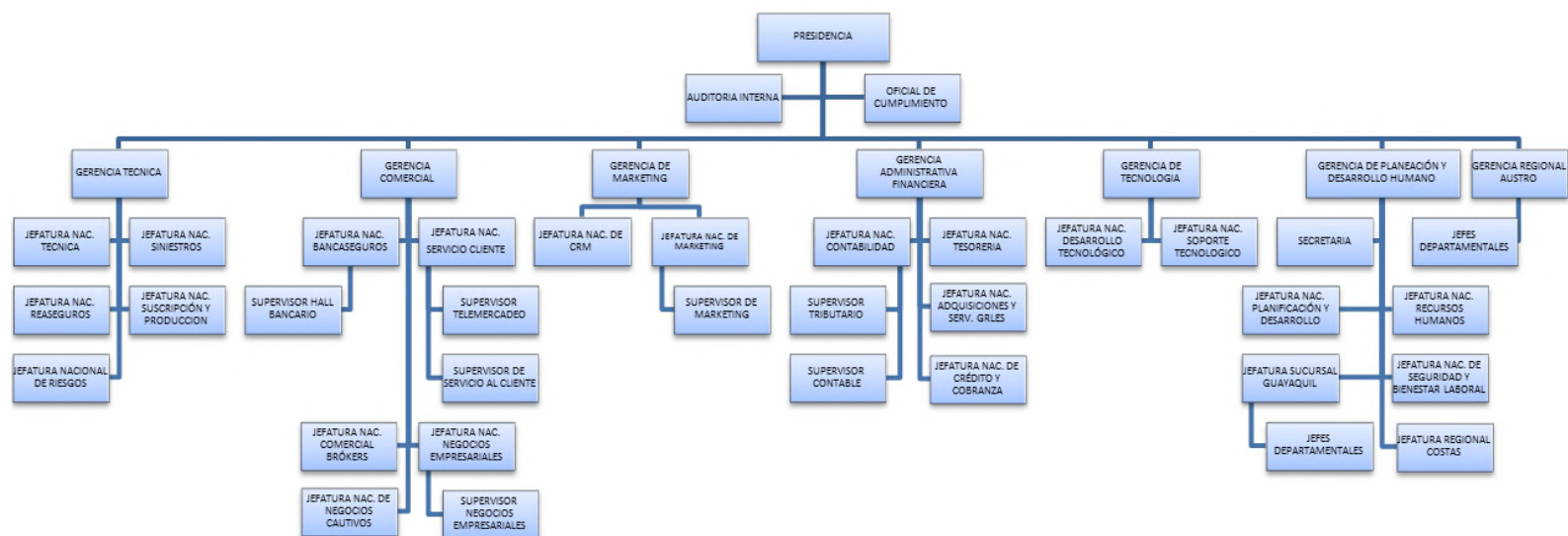


Gráfico 3 Organigrama Estructural

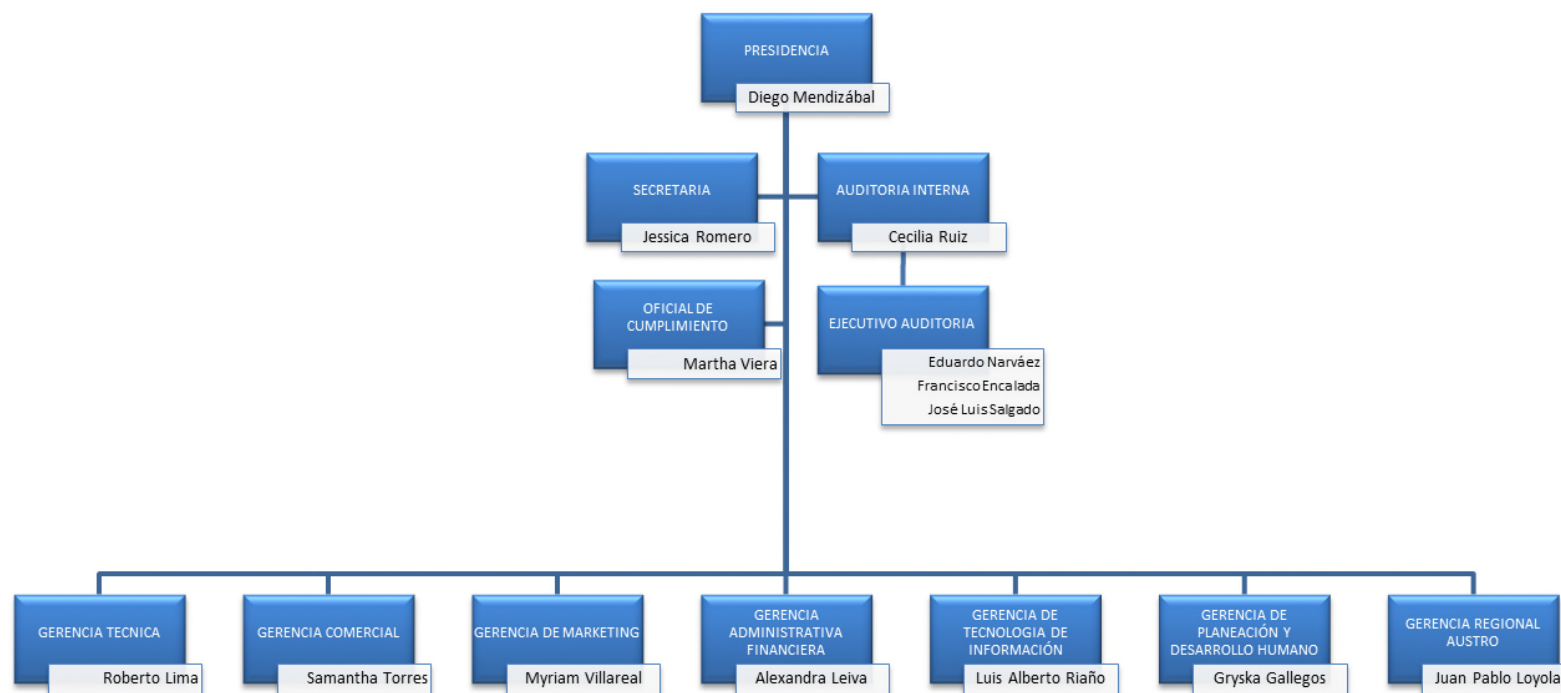


Gráfico 4 Organigrama Funcional

1.4. METODOLOGÍA

La metodología de investigación se plantea como descriptiva, ya que lo que se pretende es describir las características que delimitan el problema de investigación.

(Méndez, 1995)

- **Método inductivo:** Puesto que se inicia observando los fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales, por lo que se parte del problema de la investigación.
- **Método analítico:** Se va a dividir todo en partes e ir analizando cada una de las partes para definir cuáles son las más importantes para la investigación.
- **Método de síntesis:** Proceso que va de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, de la parte al todo, de los principios a las consecuencias. Es la reunión de las partes de interés procedentes del análisis para construir un nuevo cuerpo de conocimiento.

Para obtener las fuentes de información se recopilará información general de seguros en el país, al igual que de la empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros Las fuentes que han proporcionado información para el presente estudio son: Seguros del Pichincha, Superintendencia de Bancos y Seguros, ACOSE (Asociación de Compañías de Seguros), revistas varias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. TEORÍAS DE SOPORTE

El seguro es un sistema que permite prever las consecuencias económicas de los hechos futuros e inciertos cuya realización preocupa al asegurado anulando totalmente sus efectos, remediándole en gran medida, constituyendo en su esencia una institución que permite llevar una protección personal y patrimonial que requiere el ser humano, expuesto a un sin fin de riesgos que de producirse afectarán su integridad o su economía.

Por ello, siendo el seguro “la técnica de la solidaridad”, precisa reunir una gran masa de riesgos que afectan a diversas personas y de cosas para luego diseminarla o dispersarla con el objetivo de neutralizar o eliminar las consecuencias dañosas que se producirán al ocurrir los siniestros.

Al seguro se lo puede definir como la protección que el hombre busca para todas sus existencias económicas (seguro de daños) y para proteger a sus familias en caso de que este falte (seguro de vida); en la ocurrencia de hechos imprevistos que lo preocupan y que pueden afectarla económicamente.

Los seguros representan uno de los pilares importantes de la economía, ya que liberan grandes cantidades de dinero y recursos, los cuales se destinan a actividades productivas.

En el curso de especialización en Seguros dictado por el Instituto e Prácticas Bancarias en el año 1998, se afirma que el seguro es la consecuencia de la revolución tecnológica constante y cada vez más acosada, patentizada en un impresionante desarrollo industrial, con técnicas sofisticadas creadoras de productos y realizaciones de máxima utilidad para la humanidad, pero llenos de una carga creciente y permanente de peligrosidad. Se trata en definitiva, del bienestar y del alto precio de la sociedad y todos sus componentes tienen que pagar por la evolución del nivel de vida.

Es decir, que mientras la tecnología siga avanzando la propensión al siniestro y por supuesto la prevención del mismo, va adquiriendo mayor protagonismo. Por otro lado, tenemos naturalmente a nuestro alcance también mejores medios para prevenir dichos acontecimientos.

“La primera póliza de seguro emitida fue en Génova en el año 1347 y fue una de seguro marítimo. Tras esta época se promulgaron también ciertas regulaciones legales del seguro. La regulación más antigua es la Ordenanza de Barcelona del año 1435. A mediados del siglo XII y debido al gran incendio de Londres en 1666, se fundó en esta ciudad la primera compañía de seguros contra incendios.

En 1975 se forma también la primera compañía de Seguros Marítimos y luego se fue extendiendo hasta Suiza en donde se fundan otras cinco compañías.

En el siglo XX se logra el desarrollo del Seguro Social y se fundan algunas instituciones para asegurar a los obreros contra los riesgos de enfermedades, accidentes, paros forzosos.

Mundialmente, el seguro ha tomado un auge extraordinario, mientras a principios del siglo XIV existían 30 compañías de seguros, en 1850 ya eran 300 en 14 países, en 1900 había alrededor de 1300 en 26 países y en 1969 se suman unas 10.000 sociedades en 71 países.

En los últimos años, se ha notado otro desarrollo, sobre todo en América y Gran Bretaña, se trata de la fusión de compañías. Finalmente, cabe señalar que se está atribuyendo más atención a la formación de los funcionarios de seguro, en consideración al hecho de que la importancia del seguro está creciendo continuamente. (Abel, 1995)

Las aseguradoras tienen que establecer distintas formas de seguro para dar respuesta a la amplia gama de riesgos de la vida familiar y económica y a la demanda del mercado, que también es variada, por cuanto depende de los diversos modos en que los individuos sienten sus necesidades de protección y estabilidad económica.

Se los ha clasificado de la siguiente manera:

- **Por su duración:** Son seguros que cubren el riesgo por un período que puede ser temporal, menos de un año, anual un año y transcurrido este tiempo automáticamente se renuevan, o cuando cubren el riesgo por un plazo superior a un año puede ser quince, veinte o toda la vida.
 - Temporales
 - Anuales
 - A largo Plazo

- **Por su naturaleza:** Son aquellos que dependen de la naturaleza del riesgo, si son personales se refiere a los riesgos inherentes a la persona humana que afecta su existencia o integridad y pueden ser:
 - **Seguros de vida:** Es un contrato por el que se abona a los beneficiarios la cantidad establecida en el mismo, si se produce el fallecimiento del asegurado dentro del período previsto o si vive en un momento determinado.
 - **Accidentes personales:** Es la prestación de indemnizaciones en caso de incapacidad o muerte del asegurado a consecuencia de un accidente ocurrido en el desarrollo de las actividades previstas en la póliza.
 - **Accidentes de trabajo:** Cubre las prestaciones derivadas de las lesiones corporales sufridas por un trabajador con ocasión o como consecuencia de los trabajos que realiza por cuenta ajena.
 - **Enfermedad:** Cubre en caso de enfermedad el pago de una indemnización a los gastos de asistencia médica para su curación.
 - **Exequial:** Cubre en caso de muerte del asegurado gastos de sepelio, prestación directa de servicios funerarios.
 - **Patrimoniales:** Cubre pérdidas sufridas por el propietario de un patrimonio a consecuencia de daños materiales que lo integran.
 - **Incendio:** Cubre daños sufridos a objetos asegurados a causa de fuego y otros riesgos.

- **Robo:** Cubre daños por desaparición, destrucción o deterioro de los objetos asegurados a causa de robo siempre que haya sido llevado a cabo por personas ajenas al asegurado o haya existido alguna clase de violencia.
- **Transporte:** Cubre riesgos inherentes al transporte, que corresponde a daños sufridos por el propio medio de transporte.
- **Vehículos:** Cubre pérdidas derivadas de la circulación de vehículos de motor.
- **Agrícolas:** Cubre riesgos que pueden afectar a las explotaciones agrícolas, ganaderas y forestales.
- **Responsabilidad Civil:** Es el desarrollo de las diferentes actividades que un individuo lleva a cabo pudiendo ser, simultáneamente padre de familia, propietario de una vivienda, conductor, ingeniero, deportista, empresario, etc. genera una interminable cadena de acciones que condicionan o pueden afectar a la conducta, salud de otras personas, así como la integridad de sus propiedades.
- **Por el número de asegurados:** Puede ser individual cuando la cobertura es de un solo riesgo o de un número limitado de riesgos unidos por algún vínculo especial, también pueden ser en grupo o seguro colectivo en aquellos casos en que existe una sola póliza hecha por un solo contratante, que cubre simultáneamente a numerosas personas ajenas al mismo riesgo.

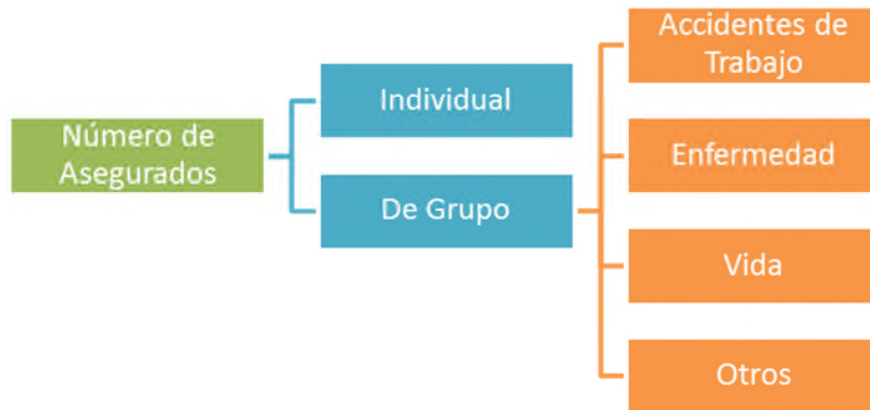


Gráfico 5 Clasificación Número de Asegurados

- **Por clase de asegurado:** Pueden ser públicos cuya administración asume directamente el Estado, el que determina las bases y estructura del seguro y asume el riesgo en todo o en parte. Los privados que normalmente son contratados por los aseguradores privados, cuya extensa gama de posibilidades ya ha sido contemplada.
 - Públicos
 - Privados
- **Por exigencia de su contratación:** Pueden ser obligatorios, cuya contratación está exigida por la Ley en razón de determinadas circunstancias, su finalidad es proteger a las personas frente a riesgos básicos de alta probabilidad o los que interviene el interés nacional. Los voluntarios son aquellos cuya contratación depende de la voluntad exclusiva del contratante.

- Obligatorios
- Voluntarios
- **Por su extensión de mercado:** Son los llamados masivos, son aquellos en los cuales su contratación afecta a numerosas capas de población y que por ello se escriben en gran número, son de carácter estandarizado en sus coberturas y primas, tratando con ello de que sirvan al mayor número posible de asegurados y que los trabajos administrativos que generen sean fáciles de ejecutar y, por ello, de reducido costo.

2.1.1. DECRETO SUPREMO 1147 – LEGISLACIÓN SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO

Art. 85.- El reaseguro es una operación mediante la cual el asegurador cede al reasegurador la totalidad o una parte de los riesgos asumidos directamente por él.

Reasegurador es la persona o entidad que otorga el reaseguro; puede también llamarse cesionario o aceptante.

Art. 86.- El asegurador en cualquier momento puede reasegurar los riesgos que hubiere asegurado.

Art. 87.- El reaseguro no modifica las obligaciones asumidas por el asegurador, ni da al asegurado acción directa contra el reasegurador.

Art. 88.- La liquidación forzosa del reasegurado carece de toda influencia en el ajuste de la indemnización a cargo del reasegurador.

2.1.2. REGLAMENTO GENERAL A LA LEY GENERAL DE SEGUROS

Art. 54.- Las empresas de seguros podrán contratar reaseguros internos o externos. Las compañías de reaseguros nacionales tendrán como objeto social exclusivo, el desarrollo de operaciones de reaseguro.

Art. 55.- Las cesiones y aceptaciones de reaseguro que efectúen las empresas de seguros y compañías de reaseguros deben sujetarse a principios de seguridad, certeza y oportunidad.

Art. 56.- Los contratos de reaseguro cedidos o aceptados serán registrados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, y se mantendrán en las propias empresas de seguros o compañías de reaseguros a disposición de la entidad de control.

Los contratos de reaseguro cedidos o aceptados y cualquier documentación complementaria deberá ser presentado en idioma castellano o traducidos a éste en forma legal, acompañados de la versión en idioma extranjero.

Art. 57.- Las empresas de seguros y compañías de reaseguros establecidas en el país remitirán anualmente la información relativa a los contratos de reaseguro obligatorios cedidos o aceptados que han celebrado o se encontraran vigentes, según los vencimientos de sus programas de reaseguro, en el ejercicio económico venidero, en los formularios que para el efecto proporcionará la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Art. 58.- Las empresas de seguros y compañías de reaseguros deberán adoptar mecanismos de control secuencial de las cesiones y aceptaciones de reaseguros

facultativos. La Superintendencia de Bancos y Seguros verificará el cumplimiento de esta disposición.

Art. 59.- Las empresas de seguros y compañías de reaseguros no podrán asumir en un solo riesgo como retención más que el porcentaje de su patrimonio, determinado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, correspondiente al mes inmediato anterior a aquel en el cual se efectúe la operación.

Se entiende por riesgo la suma de todos los valores asegurados, coasegurados y reasegurados de los intereses amparados por la empresa de seguros y compañías de reaseguros.

Para los efectos de este artículo, se considerará como patrimonio el calculado para el cumplimiento de las normas de solvencia.

Art. 60.- Las empresas de seguros y compañías de reaseguro presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, con corte trimestral, los estados de cuenta del reaseguro, con saldos confirmados por los reaseguradores nacionales o extranjeros. Los saldos de cuenta al mes de septiembre de cada año deberán ser auditados por una firma auditora externa.

Art. 61.- La Superintendencia de Bancos y Seguros registrará a los reaseguradores e intermediarios de reaseguros del exterior que actúen o vayan a actuar en el mercado ecuatoriano.

2.1.3. LEY GENERAL DE SEGUROS, CODIFICACIÓN

Art. 27.- Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad.

Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, según sea el caso.

La Superintendencia de Bancos y Seguros expedirá las normas para el registro de las reaseguradoras e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país.

2.1.4. EL REASEGURO

El estudio etimológico de la palabra, no presenta el prefijo “re” que significa repetir o volver a hacer algo, “seguro”. Reasegurar significa volver a asegurar. Por lo cual podemos concluir diciendo que reaseguro es una operación mediante la cual un asegurador cede la totalidad o parte de un riesgo que ha asumido, al reasegurador. Los elementos esenciales del contrato de reaseguro son:



Gráfico 6 Elementos del Contrato de Reaseguro

- **Asegurador:** Es quien cede el contrato de seguro que ha tomado.
- **Reasegurador:** Es la parte que asume sobre sí los riesgos que le ha cedido el asegurador.
- **Objeto del Reaseguro:** Es un contrato celebrado entre el asegurador cedente y un asegurado directo.
- **Prima del Reaseguro:** Es la misma prima proporcionalmente cedida según la parte o totalidad reasegurada, en los reaseguros proporcionales: o una cantidad de dinero, ajustable según un porcentaje preestablecido en los reaseguros no proporcionales.

Las compañías de reaseguros forman parte del sistema de seguros privados en el Ecuador. Es una de las partes del trípede que sostiene la actividad aseguradora.

El Art. 4 de la Ley General de Seguros, en concordancia con el Art. 2, define el objeto social de estas sociedades anónimas, diciendo que es “otorgar coberturas a una o más empresas de seguros por los riesgos que éstas hayan asumido, así como el realizar operaciones de retrocesión”

El reaseguro es vital para la institución del seguro. En efecto, ninguna empresa o Estado hay en el mundo que pueda asumir totalmente los riesgos contratados. Lo usual y procedente es que ceda una parte de dichos riesgos para que ninguno soporte totalmente las pérdidas en caso de siniestro. Este principio mantiene a la institución vigorosa y sana, más aun en países poco desarrollados como el nuestro en que los valores asegurados asumidos superan en muchas veces el patrimonio de las compañías de

seguros. También en los países desarrollados hay necesidad de reaseguros, de manera que la operación es mundial y los riesgos, cuando son importantes, están asumidos por aseguradoras de los distintos sectores del planeta.

Quien toma un reaseguro como cesionario o aceptante, recibe de la cedente la parte proporcional de la prima. A su vez, le paga una comisión de reaseguro con la cual la aseguradora cedente paga sus gastos de administración y adquisición.

Según la Compañía Suiza de Reaseguros, una definición excelente del reaseguro es la siguiente:

“El reaseguro es un contrato por el cual, mediante una prima, el asegurador se descarga sobre otra persona de los riesgos marítimos por los cuales se hizo responsable, pero sin dejar de serlo ante el asegurado original. Este primer contrato subsiste, tal como fue concebido, sin alteración ni novación”.

El reaseguro nada tiene que ver en absoluto con el asegurado original, con el cual el reasegurador no asume obligación alguna. Los riesgos cedidos por el asegurador son objeto de un contrato nuevo, totalmente distinto del primero, el cual, no obstante, sigue subsistiendo en todo su alcance. Este hecho no concierne en nada al asegurado, el cual no ha intervenido en el nuevo contrato. De ahí se desprende que el asegurado no puede ejercer sobre el reasegurador ni acción directa, ni privilegio”. (EMERIGON, 1783)

Dos hechos importantes se derivan de esta definición:

- a) Existe un contrato nuevo “el contrato de reaseguro” que no altera en ningún punto el contrato de seguro.
- b) El contrato de reaseguro no establece lazo jurídico alguno entre asegurado y reasegurador: por esta razón, el asegurado no puede ejercer ninguna acción contra el reasegurador.

2.1.4.1. CLASES DE REASEGURO

1. Por razón de su obligatoriedad

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

1.2. Reaseguro Facultativo: Es aquel en que la compañía cedente no se compromete a ceder ni la compañía reaseguradora se compromete a aceptar determinada clase de riesgos, sino que estos han de ser comunicados individualmente, estableciéndose para cada caso concreto las condiciones que han de regular la cesión y la aceptación.

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

2. Por razón del objeto del contrato

2.1. Proporcionales: Son aquellos sistemas de reaseguros que tienen en común la repartición de suma asegurada, prima y siniestros entre cedente y reasegurador según un porcentaje uniforme convenido de antemano.



Gráfico 7 Tipos de Contratos Proporcionales

2.1.1. Cuota Parte: En el contrato de cuota parte, la cedente se compromete a retener y a ceder proporcionales fijas de todos los negocios suscritos hasta determinado límite.

Por ejemplo, la cedente conservara por cuenta propia el 40% de los negocios de Rotura de Cristales, dentro de un límite de suscripción de 50.000 por riesgo, y se compromete a reasegurar con el reasegurador, quien se compromete a aceptarla, una parte del 60% en estos negocios.

Cuota Parte	
Ventajas	Desventajas
<p>El reasegurador comparte los resultados de suscripción de la cedente.</p> <p>La administración es simple.</p> <p>Resulta fácil estimar los efectos de un cambio en la retención.</p>	<p>La cedente no puede variar su retención según el tamaño del riesgo.</p> <p>Se transfiere una porción demasiado grande de las primas.</p> <p>El límite de responsabilidad que se puede manejar es pequeño.</p>

Gráfico 8 Ventajas y Desventajas Cuota Parte

El funcionamiento de la cuota parte se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

Riesgo hasta US\$ 5'000,000.00

Retención 60% US\$ 3'000,000.00

Cuota Parte 40% US\$ 2'000,000.00

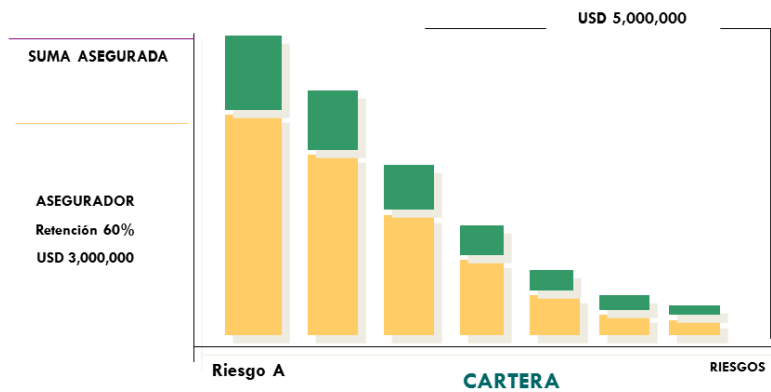


Gráfico 9 Ejemplo Cuota Parte

2.1.2. Excedente: En el sistema de reaseguros en excedente, la compañía cede solamente los importes que ella no puede o no quiere retener por cuenta propia.

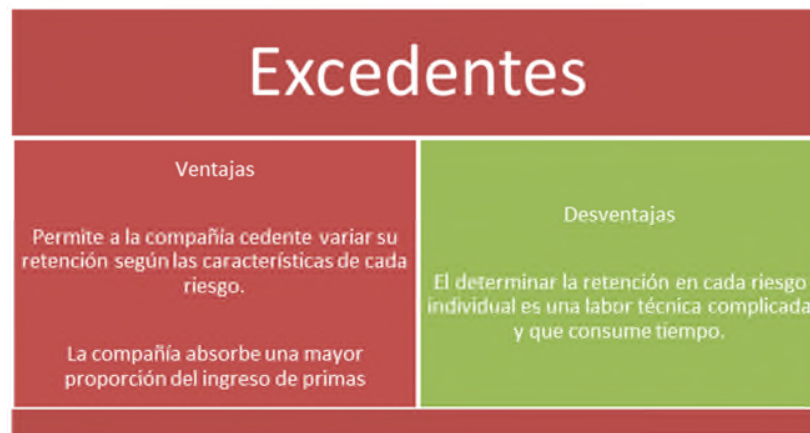


Gráfico 10 Ventajas y Desventajas Excedentes

El funcionamiento de la cuota parte se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

Riesgo hasta US\$ 25'000,000.00

Retención 60% US\$ 3'000,000.00

Cuota Parte 40% US\$ 2'000,000.00

Excedentes US\$ 20'000,000.00

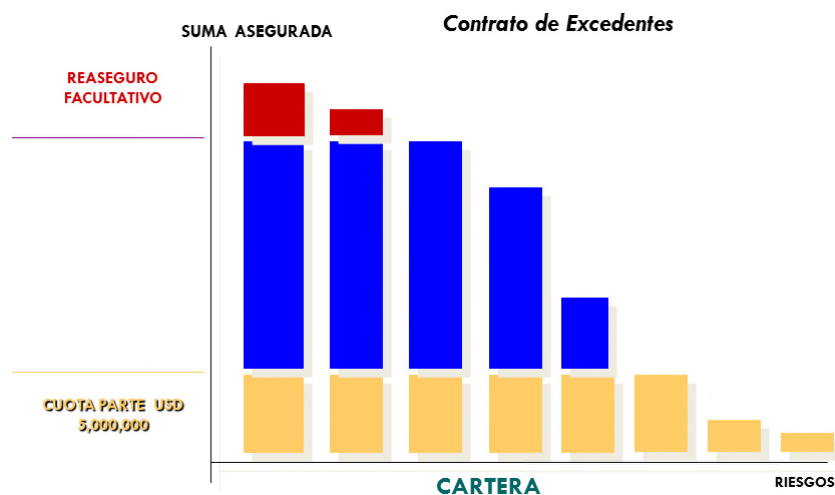


Gráfico 11 Ejemplo Excedente

El reasegurador recibe la prima proporcional al riesgo que asume y pagara los eventuales siniestros en la misma proporción. La cobertura siempre se expresa en un múltiplo de los plenos de retención, y se indica también el monto máximo que puede ser cedido al reasegurador.

2.1.3. Cuota parte combinada con excedente: Cuando una cuota parte no puede absorber solo la totalidad de una cartera, se la puede completar con un excedente. El límite de la cuota parte puede ser un monto fijo o variar según la calidad de los riesgos. El excedente se determina por el número de plenos brutos (equivalente al 100% de la cuota parte cada uno) y un importe máximo.

3. Reaseguros No Proporcionales

Los contratos de reaseguros no proporcionales se caracterizan por una repartición de las responsabilidades entre cedente y reasegurador en base al siniestro, y no a la suma asegurada, como ocurre en el reaseguro proporcional. En compensación de la cobertura otorgada, el reasegurador recibe un porcentaje de la prima o de las primas originales, y no una proporción correspondiente a la suma asegurada, como en el reaseguro proporcional.

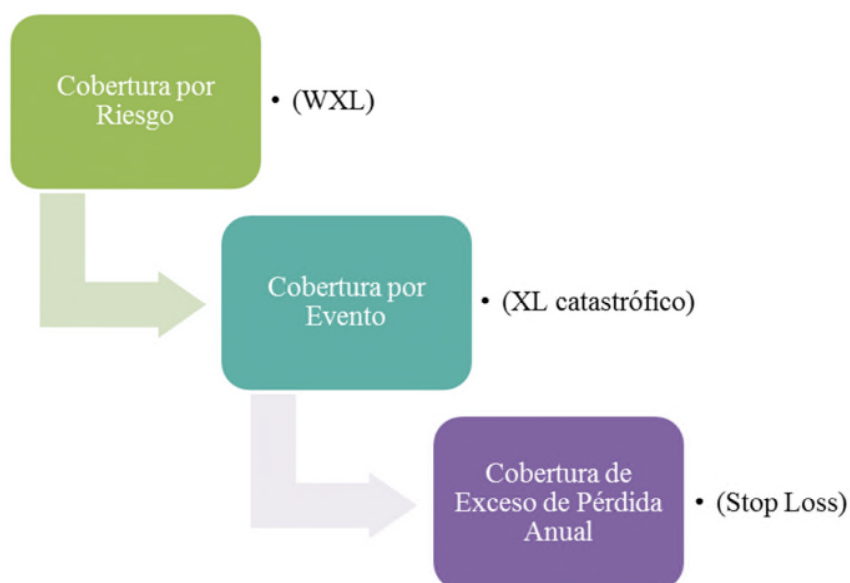


Gráfico 12 Tipos de Reaseguros No Proporcionales

3.1. Cobertura por riesgo (WXL): Con frecuencia se emplea para esta clase de cobertura el término inglés “Working Excess of Loss).

Protege al asegurador contra siniestros que sobrepasan determinada parte del importe que decidió conservar por cuenta propia en un riesgo dado.

3.2. Cobertura por evento (XL catastrófico): Ofrece al asegurador una protección contra los cúmulos que resulten cuando numerosos siniestros son causados por el mismo evento (tempestad, terremoto, conflagración); en general ampara la retención contra los riesgos catastróficos.

3.3. Cobertura de exceso de pérdida anual (Stop Loss): Su finalidad es proteger los resultados anuales de la compañía en un ramo contra una desviación negativa debido a una incidencia de siniestros crecida, ya sea por el número o por la importancia.

Tabla 4 Diferencias en Reaseguro Proporcional y No Proporcional

	PROPORCIONAL	NO PROPORCIONAL
Suma aseguradora	Si	Si
Prioridad	No	Si
Prima	Si (en relación a la suma asegurada)	Si (un porcentaje de la prima original)
Se contratan en relación a	La prima	Al siniestro
Comisiones de la cedente	Si	No
Comisión de contingencia	Si	No
Depósito de reservas de riesgos en curso	Si	No
Intereses sobre depósitos	Si	No
Pago de Siniestros	En la misma proporción de la prima cedida	Sólo cuando excede de la prioridad
Período de vigencia	Generalmente indefinido	1 año

Fuente: Seguros del Pichincha Compañía de Seguros y Reaseguros

2.2. ESTUDIOS RELACIONADOS

En la evolución del seguro en América Latina ejercieron influencia preponderante las naciones europeas, sobre todo Inglaterra, España, y Francia. Una de las manifestaciones más antiguas en este sentido data de 1543, en que por primera vez llegaron al Perú mercancías aseguradas en España.

En 1784 se establece en Argentina la agencia de una compañía de seguros terrestres y marítimos de Madrid, y a mediados del siglo XIX agencias de aseguradores ingleses comienzan a operar intensamente en varios mercados de Sudamérica, Centroamérica y el Caribe. Pero ya en esta época surgen también las primeras compañías nacionales de seguros. En el año 1789 en México, en 1975 en Cuba, en 1796 en Argentina, en 1808 en Brasil, en 1854 en Uruguay, en 1866 en Venezuela, en 1874 en Colombia, en 1886 en Ecuador, y en 1895 en Perú.

Algunos años después la mayoría de estas empresas desaparecieron o se fusionaron con nuevas compañías. Entre las de más antigua fundación y que actualmente existen, se cuenta una compañía chilena que fue autorizada en 1853, una brasileña que comenzó a operar en 1858 y una Argentina establecida en 1865.

2.3. ANÁLISIS COMPARATIVO

El negocio de seguros en el Ecuador hasta el año 1937 estaba regulado exclusivamente por las disposiciones del Código de Comercio. Era realizado principalmente por representantes de compañías extranjeras que visitaban nuestro país, muy pocos representantes tenían residencia en el Ecuador. Hasta esa época las operaciones de seguros se limitaban a los ramos de vida e incendio.

Existen pólizas emitidas a finales del siglo pasado y a principios del actual e inclusive se pagaron indemnizaciones sobre los grandes incendios que ocurrieron en Guayaquil en 1896 y 1905.

Solamente en el año 1938, el Gobierno del Ecuador promulgó la Ley sobre Inspección y Control de Compañías de Seguros, ley que establecía los requisitos básicos que debían cumplir las compañías que operaban en el Ecuador y emitían ciertas disposiciones sobre inversiones de éstas en el país.

La época moderna y su sofisticación generan la necesaria evolución del tema, ya no limitándose al seguro de transportes, sino ampliándose a todas las posibles pérdidas de los bienes, el patrimonio, la vida.

En el seguro de vida en grupo, en estos últimos años, se ha notado un constante crecimiento ya que se tiene un mercado o segmento fijo, es decir un grupo de personas con características similares que no requieren suscripción minuciosa por cuanto se diversifica el riesgo por la cantidad de asegurados, diferenciándolo de este modo del estancamiento crónico que mantiene el seguro de vida individual y a que este seguro es más selectivo y necesita de una suscripción especializada, por sus requisitos de asegurabilidad que son más exigentes.

Existen algunas compañías que han puesto hincapié en este sistema de pólizas de vida en grupo y han obtenido un importante desarrollo. Las compañías de seguros se dieron cuenta de que gran parte de su éxito dependía de la capacidad de ofrecer protección a un precio razonable. Entonces se dedicaron a cooperar con los asegurados para disminuir los riesgos, proporcionando seguridad y desvaneciendo el miedo y la incertidumbre.

Desde el punto de vista familiar, la muerte de personas cuya aportación económica es decisiva para la continuidad del grupo, puede tener consecuencias importantes y afectar, incluso a su propia existencia, por ello, estos seguros que garantizan el mantenimiento de la situación económica cuando falta esa persona, ocupa un lugar privilegiado en los planes económicos familiares.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

3.1. RECOMENDACIONES GENERALES

La comprensión de la metodología para la elaboración de Manuales de Procedimientos, requiere determinar algunos conceptos básicos que nos lleven a decidir de manera lógica las causas principales y justificables necesarias para su realización; por lo anterior, es necesario conocer lo que es un proceso y un procedimiento e identificar sus diferencias.

Un proceso es la transformación de un conjunto de insumos (personas, materiales, energía, equipo, procedimientos) en resultados (producto, servicio o terminación de una tarea), y consiste en:

- Observar y registrar pasos importantes para el logro de resultados.
- Colocar cada paso en la secuencia apropiada.
- Identificar cada tipo de paso y su aportación al resultado
- Registrar toda la información que se considere importante.

Un procedimiento es la sucesión cronológica y detallada de las operaciones en su orden lógico y su método de ejecución. En ocasiones es común determinar que un proceso es lo mismo que un procedimiento; la diferencia radica en que el primero contiene los pasos importantes para llevar a cabo la implantación del sistema, mientras

que un procedimiento contiene el detalle de actividades a realizar por cada uno de los pasos determinados en el proceso.

3.2.¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Es un instrumento de información en el cual se describen en forma secuencial y cronológica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una Dependencia o Entidad, o varias de ellas.

Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer un determinado trabajo de rutina.

3.2.1. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de contar con un Manual de Procedimientos se presenta cuando:

- Existen trámites complejos que requieren descripciones precisas y de fácil consulta;
- Se requiere uniformar el desarrollo de los trámites;
- Se deben simplificar el o los procedimientos;
- Es importante apoyar la capacitación del personal; y
- Procede automatizar los métodos y sistemas de trabajo.

Esta metodología nos conduce a analizar el qué estamos haciendo, y no sólo a buscar el cómo y el quién lo está realizando, esto último se contempla como un aspecto importante pero, la prioridad es conocer las actividades que hacen posible que un

proceso, se vuelva rápido y factible económicamente, basándose en los siguientes aspectos:

- Utilización de la información sobre la persona o puesto responsable para mejorar, arreglar o implantar las actividades.
- Búsqueda de la simplificación.
- Diseño de opciones sobre las cuales una actividad pueda ser manejada a fin de satisfacer a sus usuarios o clientes.
- Mejoramiento de la comunicación y coordinación.

3.2.2. OBJETIVOS

El contar con un Manual de Procedimientos permite el logro de diversos objetivos, entre ellos:

- La reglamentación y uniformidad de los procedimientos.
- Instrumentar las políticas de la Institución al establecer un método obligatorio para realizar las actividades futuras.
- El mejoramiento de los procedimientos de trabajo.

3.3. ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en los departamentos; es importante que al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas

jurídico-administrativas establecidas al efecto. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los procedimientos.

El primer punto que debe concretarse cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos.

3.3.1. DELIMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

3.3.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de

procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

3.3.2.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Para la elaboración del manual se necesita de la recolección de datos para lo cual se utiliza varias técnicas y herramientas, todos los instrumentos a utilizar se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil para la elaboración de dicho manual.

En la presente tesis se trata con detalle los pasos que se debe seguir en el proceso de recolección de información, con las siguientes técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- Investigación documental
- Entrevista directa
- Observación de campo

Investigación Documental: Consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Es importante además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requisadas con los datos usuales, así

como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o destruyen.

Entrevista Directa: Silva y Pelachano (1979, 13) la definen de la manera siguiente: "Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica".

Cabrera y Espín (1986, 229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación (cara a cara) entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos".

Otros autores como Lázaro y Asensi (1987, 287) definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar".

Este medio permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes.

Para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente observar los lineamientos siguientes:

- Tener claro el objetivo de la misma.
- Concertar previamente la cita.
- Verificar la información a través de otras fuentes.
- Aclarar todas las dudas que existan.
- Saber escuchar.
- No hay que criticar, sugerir cambios o aconsejar durante ella.

Observación de Campo: Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas.

La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todos los órganos o personas que en él intervienen.

3.3.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

- **¿Qué trabajo se hace?** Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.
- **¿Quién lo hace?** Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.
- **¿Cómo se hace?** Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.
- **¿Cuándo se hace?** Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.
- **¿Dónde se hace?** Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.
- **¿Por qué se hace?** Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- El tipo de registros empleados.
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido, así como que parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- La determinación que se requiere.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

- **Eliminar.-** La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.
- **Combinar.-** Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etc.
- **Cambiar.-** En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.
- **Mejorar.-** Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

- **Mantener.-** Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

3.4. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL

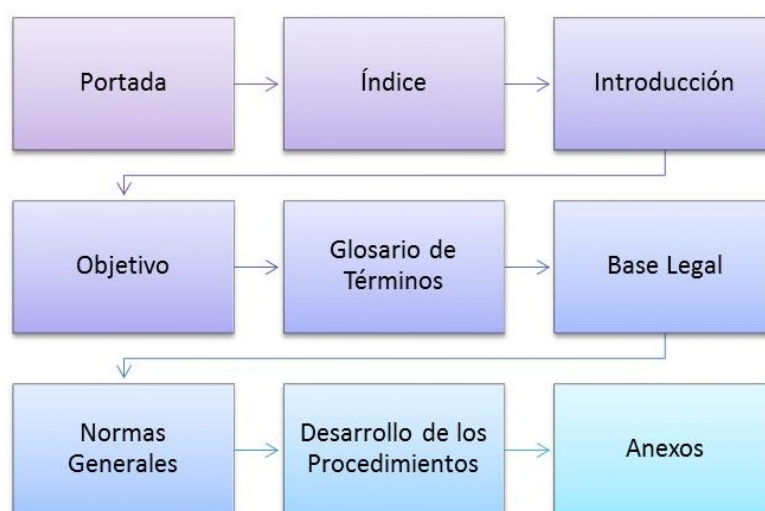


Gráfico 13 Elementos de un Manual

3.4.1. PORTADA

Denominada también pasta o carátula, deberá diseñarse en cartulina Bristol blanca, en las medidas convencionales del tamaño carta. Esta deberá contemplar:

- Logotipo de la dependencia.
- Nombre de la dependencia.

- Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
- Título del Manual de Procedimientos.
- Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

3.4.2. ÍNDICE

En esta sección se deberá describir la relación que especifique de manera sintética y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual de procedimientos, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.

3.4.3. INTRODUCCIÓN

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual de procedimientos, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

En esta sección se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual de procedimientos, sus características, ámbito de acción y adscripción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que legislación vigente se está elaborando el manual.

También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en

que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

3.4.4. OBJETIVO

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo; señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.

3.4.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En él, se incluyen todos aquellos términos poco conocidos, de difícil interpretación, o que no sean comúnmente utilizados en el contexto en que aparecen. Cada uno de estos términos viene acompañado de su respectiva definición o explicación. De esta forma, un glosario no es lo mismo que un diccionario, aunque en ambos se encuentran palabras de significado quizás desconocido y tienen la característica de dar conceptos tienen una ligera diferencia: en el glosario sólo podemos encontrar términos desconocidos de un texto en un libro específico, mientras que en el diccionario podemos encontrar cualquier término. Son todas aquellas palabras desconocidas o las más importantes de dicho texto.

3.4.6. BASE LEGAL

Constituye el fundamento, legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

En esta sección se debe escribir en forma enunciativa, los ordenamientos jurídicos - administrativos que dan fundamento y regulan la operación del manual y sus procedimientos.

En el caso de circulares y oficios, se anotará el número de folio, asunto, nombre del área responsable de su emisión y su fecha de expedición.

Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico que se describe a continuación:

- Constitución del Ecuador;
- Leyes, Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Acuerdos
- Circulares y/u Oficios
- Documentos Normativos-Administrativos (manuales, guías o catálogos)
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

3.4.7. NORMAS GENERALES

Se señalará el conjunto de lineamientos o directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento del área responsable de realizar las funciones y no abordar atribuciones o responsabilidades de otras áreas; tienen como propósito regular la

interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable; debe tener especial atención en lo siguiente:

- Los enunciados deben redactarse en modo imperativo.
- Se deben establecer responsables de la operación del procedimiento.
- Deberán enumerarse consecutivamente después del número del apartado que le corresponda.
- En caso de existir excepciones, se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar.

3.4.8. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
 - La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
 - No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.
- a) **Propósito del Procedimiento.-** Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.
 - b) **Alcance.-** Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.
 - c) **Referencias.-** Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, etc.

- d) **Responsabilidades.-** Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.
- e) **Definiciones.-** Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.
- f) **Método de Trabajo.-** Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:
- i. Políticas y lineamientos.
 - ii. Descripción de actividades.
 - iii. Diagrama de flujo.

i. Políticas y lineamientos

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los

servidores públicos en sus áreas de trabajo. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.

- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación.
- Las políticas deberán considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles, así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan de manera determinante en la operación del procedimiento.

ii. Descripción de Actividades

La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.

Cuando la descripción del procedimiento sea general, y que por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluye los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.

El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.

- En el procedimiento se describirán detalladamente las actividades normales y generales que se desarrollan.
- En la sección de “Observaciones” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del procedimiento en general.
- En los procedimientos se deberá especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, hasta un nivel mínimo de Jefatura de Departamento.
- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.

- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.
- Indique si el archivo es temporal o definitivo.
- Para lograr mayor fluidez en el procedimiento, deberá representar primero la alternativa más corta, ejemplo: si la decisión negativa implica 10 actividades y la afirmativa sólo 2, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.
- Indique el término del procedimiento con la leyenda “TERMINA PROCEDIMIENTO”.

iii. Diagrama de Flujo

“Es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas”, (MEJIA, 2000, p 45).

En conclusión los diagramas facilitan el entendimiento de la secuencia e interrelación de las actividades y de cómo éstas aportan valor y contribuyen a los resultados.

Las características de los flujogramas son, (MANUAL DE PROCESOS, 2008):

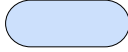


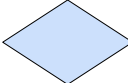



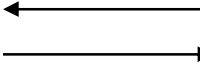

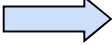
- Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.
- Identifica con facilidad los aspectos más relevantes de los mismos.

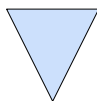
- Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos, propendiendo por la eliminación de trámites innecesarios, suprimiendo lo que no es esencial y simplificando lo que sí es.
- Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.
- Facilita la ejecución del trabajo.
- Impide las improvisaciones y sus consecuencias.
- Evita el desvío o distorsión de las prácticas de la empresa.
- Provee elementos que facilitan el control del trabajo

El uso de flujogramas brinda una serie de ventajas para la organización, (MEJÍA, 2000, p 45):

- Facilita ejecutar los trabajos.
- Describe los diferentes pasos del proceso.
- Impide las improvisaciones.
- Permite visualizar todos los procesos.
- Identifica las debilidades y fortalezas del proceso.
- Permite un equilibrio de las cargas laborales.
- Genera un sentido de responsabilidad.
- Establece los límites del proceso.
- Plantea la diferencia entre lo que se hace contra lo que debería hacerse.
- Genera calidad y productividad.

Los diagramas de flujo o flujogramas utilizan unos símbolos ampliamente reconocidos. Estos han sido propuestos por la American National Standards Institute - ANSI.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Límites: indica el principio o fin del proceso, dentro del símbolo se escribe la palabra inicio o fin
	Acción: se utiliza para representar una actividad, por ejemplo, recibir, elaborar, verificar, entregar, entre otras. Se incluye una descripción de la actividad.
	Inspección: el círculo grande indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien deferente a quien desarrolla la actividad, este símbolo requiere una firma de aprobación
	Decisión: plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documentación: significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo una autorización, un informe, una orden de compra, una factura, entre otras.
	Espera: éste símbolo se utiliza cuando un ítem o persona debe esperar o cuando un ítem se coloca en un almacenamiento provisional antes de que se realice la siguiente actividad programada.
	Corrector: se utiliza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.
	Sentido del Flujo: la flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transmisión: se utiliza para mostrar transmisión de los datos por vía telefónica o fax o electrónica.
	Transporte: Utilice la flecha ancha para indicar el movimiento del output entre locaciones, por ejemplo envío de partes al inventario, envío de una carta por el correo.



Almacenamiento: Utilice un triángulo cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiera una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada.



Conector: Emplee el círculo pequeño con una letra dentro del mismo al final de cada diagrama de flujo para indicar que el output de esa parte del diagrama de flujo servirá como input para otro diagrama de flujo.

Existen muchos tipos diferentes de diagramas de flujo según lo que menciona (HARRINGTON, 1994, p 98), y cada uno de éstos tiene su propósito. Para fines prácticos se identificará los siguientes:

- **Diagramas de Bloque.**- que proporcionan una visión rápida de un proceso.
- **Diagramas de Flujo Funcional.**- que muestran el flujo del proceso entre organizaciones y áreas.
- **Diagramas de Flujo Geográficos.**- los cuales muestran el flujo de los procesos entre locaciones.

En tal contexto es necesario profundizar en los diagramas de flujos funcionales. “El diagrama de flujo funcional muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo, una dimensión que resulta ser especialmente valiosa cuando el tiempo total del ciclo constituye un problema”, (HARRINGTON, 1994, p 98).

Un diagrama de flujo funcional identifica cómo los departamentos funcionales, verticalmente orientados, afectan un proceso que fluye horizontalmente a través de la organización.

3.4.9. ANEXOS

Documentos que nos sirven como complemento para la aplicación del procedimiento, y que se utilizan o generan durante las actividades del procedimiento.

CAPITULO IV

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

4.1. ¿QUÉ ES UN PROCESO?

La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance y progreso. Es un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas las cuales transforman inputs (productos o servicios obtenidos de otros proveedores), elementos de entrada y tareas particulares que implican valor añadido, con el objetivo de obtener resultados. Los recursos incluyen personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Un proceso no es lo mismo que un procedimiento, la diferencia radica en que el procedimiento es un conjunto de instrucciones, es decir es la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Para un mejor entendimiento estos responden a las siguientes preguntas:

- Proceso → ¿Qué Hacemos?
- Procedimiento → ¿Cómo lo hacemos?

4.1.1. ELEMENTOS DE UN PROCESO

En un proceso se puede observar los siguientes elementos:

- **Inputs o entrada.** “Insumo” que responde al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor (interno o externo).
- **Recursos y estructuras.** Para transformar el insumo de la entrada.

- **Outputs o salida.** Producto que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- **Controles.** Sistema de medidas y control.
- **Límites.** (Condiciones de frontera) y conexiones con otros procesos claros y definidos.

En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados; entornos en los que toda organización que desee tener éxito (o, al menos, subsistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados” empresariales.

Para alcanzar estos “buenos resultados”, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión.

Un Sistema de Gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.

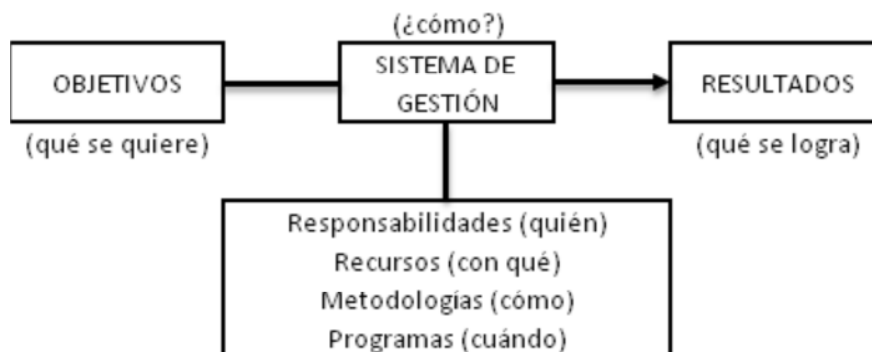


Gráfico 14 Sistema de Gestión como Herramienta para Alcanzar los Objetivos

Con esta finalidad, muchas organizaciones utilizan modelos o normas de referencia reconocidos para establecer, documentar y mantener sistemas de gestión que les permitan dirigir y controlar sus respectivas organizaciones.

Es indudable que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados cada vez más competitivos y globalizados es por eso que actualmente numerosas empresas ecuatorianas están respaldadas por un sistema de calidad o de gestión, para poder alcanzar “buenos resultados”.

Necesitan gestionar sus recursos y actividades de una forma en los cuales se puedan aprovechar al máximo, empleando así herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones alinear su Sistema de Gestión por procesos.

La finalidad de la empresa es la satisfacción de los usuarios y en el enfoque que le vamos a dar en nuestro trabajo una organización es un sistema interrelacionado de

procesos que contribuyen a este propósito. Gestión por procesos está basado en criterios de calidad Total, por ende son centro de simplificación y mejora continua.

Esta metodología se concentra en el resultado de los procesos, si los mismos contribuyen a la empresa de manera exitosa o no, de igual forma evidencia las fortalezas y debilidades del sistema, determina los procesos a mejorar o rediseñar, establece prioridades de mejora, asigna responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumenta la capacidad de la organización para crear valor y nos proporciona un argumento favorable a la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua.

Como ventaja al reordenar y reducir actividades innecesarias en los flujos de trabajo, facilita las tareas del personal y al centrar el enfoque en los usuarios, aumenta la satisfacción de los mismos.

4.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1. Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- 2. Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Se podría afirmar que no es conveniente abordar la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad sin previamente haber analizado y entendido estos principios.

La norma ISO 9001 – 2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

4.3. ¿CÓMO ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN?

Las actuaciones a emprender por parte de una organización para dotar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión se pueden agrupar en cuatro grandes pasos.

4.3.1. LA IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE LOS PROCESOS

El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en una organización, en el ámbito de un sistema de gestión, es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

Como referencia la norma ISO 9001:2000 no establece de manera explícita qué procesos o de qué tipo deben estar identificados, si bien induce a que la tipología de procesos puede ser de toda índole (es decir, tanto procesos de planificación, como de gestión de recursos, de realización de los productos o como procesos de seguimiento y medición). Esto es debido a que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que incluso organizaciones similares pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos.

Este “dilema” suele ser el primer obstáculo con el que se encuentra una organización que desee adoptar este enfoque. Ante este “dilema”, es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos y gestionarlos de manera apropiada. Habría que plantearse, por tanto, cuáles de los procesos son los suficientemente significativos como para que deban formar parte de la estructura de procesos y en qué nivel de detalle.

La identificación y selección de los procesos a formar parte de la estructura de procesos no deben ser algo trivial, y debe nacer de una reflexión acerca de las

actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Principales factores para la identificación y selección de los procesos

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de “Brainstorming”, dinámicas de equipos de trabajo.

En cualquiera de los casos, es importante destacar la importancia de la implicación de los líderes de la organización para dirigir e impulsar la configuración de la estructura de procesos de la organización, así como para garantizar la alineación con la misión definida.

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Para la elaboración de un mapa de procesos, y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

Procesos estratégicos.- como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

Procesos agregadores de valor o misionales.- como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de “línea”.

Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos. En resumen, los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente / usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente / usuario.

Procesos de apoyo.- como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes /usuarios.

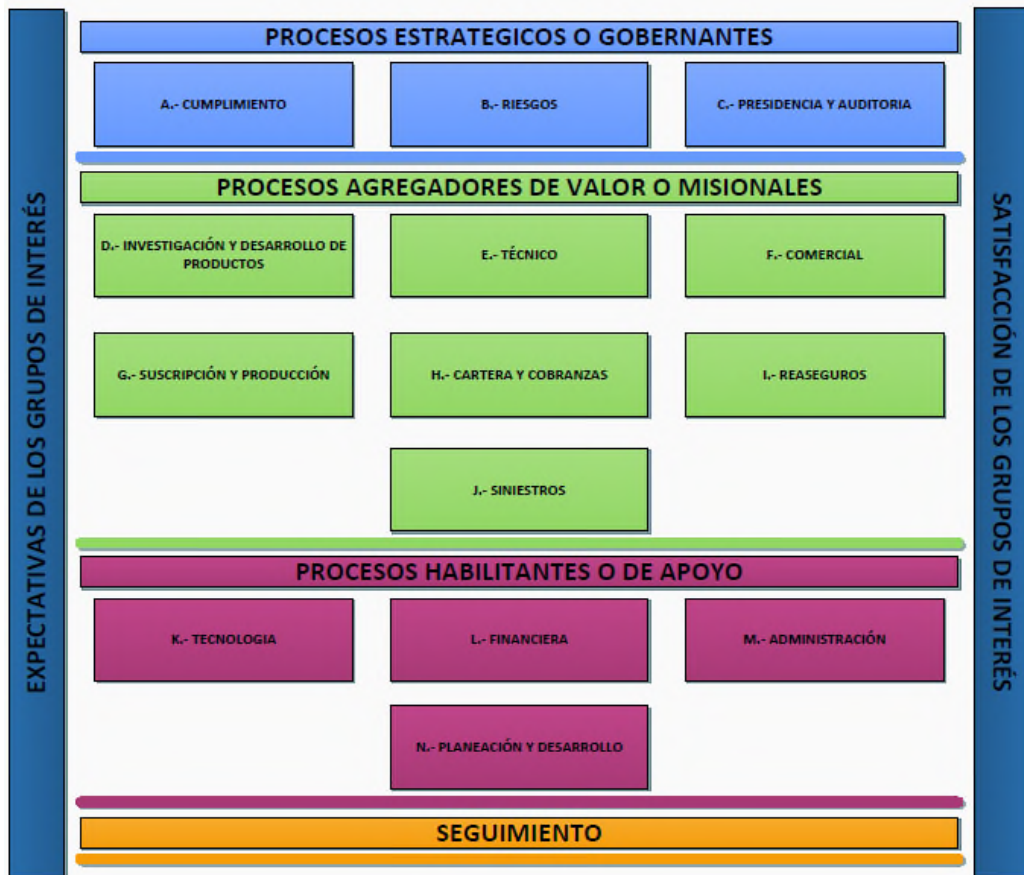


Gráfico 15 Mapa de Procesos Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

4.3.2. LA DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre los mismos, si bien el mapa no permite saber cómo son “por dentro” y cómo permiten la transformación de entradas en salidas.

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo.

Esto implica que la descripción de un proceso se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permitan el control de las mismas y la gestión del proceso.

4.3.3. EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN PARA CONOCER LOS RESULTADOS QUE OBTIENEN

El enfoque basado en procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos.

No se puede considerar que un sistema de gestión tenga un enfoque basado en procesos si, aun disponiendo de un “buen mapa de procesos” y unos “diagramas y fichas de procesos coherentes”, el sistema no se “preocupa” por conocer sus resultados.

El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

4.3.4. LA MEJORA DE LOS PROCESOS CON BASE AL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN REALIZADA

Los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos. De este análisis de datos se debe obtener la información relevante para conocer:

1. Qué procesos no alcanzan los resultados planificados.
2. Dónde existen oportunidades de mejora.

Cuando un proceso no alcanza sus objetivos, la organización deberá establecer las correcciones y acciones correctivas para asegurar que las salidas del proceso sean conformes, lo que implica actuar sobre las variables de control para que el proceso alcance los resultados planificados.

También puede ocurrir que, aun cuando un proceso esté alcanzando los resultados planificados, la organización identifique una oportunidad de mejora en dicho proceso por su importancia, relevancia o impacto en la mejora global de la organización.

En cualquiera de estos casos, la necesidad de mejora de un proceso se traduce por un aumento de la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos establecidos, es decir, para aumentar la eficacia y/o eficiencia del mismo (esto es aplicable igualmente a un conjunto de procesos).

MAPA DE PROCESOS SELECCIONADOS

El Mapa de procesos ofrece una visión general del sistema de gestión. En él se representan los procesos que componen el sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información.

Los pasos para elaborar un Mapa de Procesos son los siguientes:

1. Identificar quienes son los dueños, los clientes y los proveedores.
2. Plantear cual es el objetivo a alcanzar.
3. Qué quién da impulso al proceso.
4. Cuáles son los elementos de entrada del proceso.
5. Cómo y a través de quien (responsable) y con quién (interrelaciones) se ejecuta el proceso.
6. Cuáles son los resultados del proceso (salidas).
7. Cómo y cuándo se mide, visualiza y evalúa la aptitud de funcionamiento.
8. Visualizar que el proceso es claro y comprensibles (realización de un diagrama de flujo).
9. Evidenciar que el cliente está satisfecho.

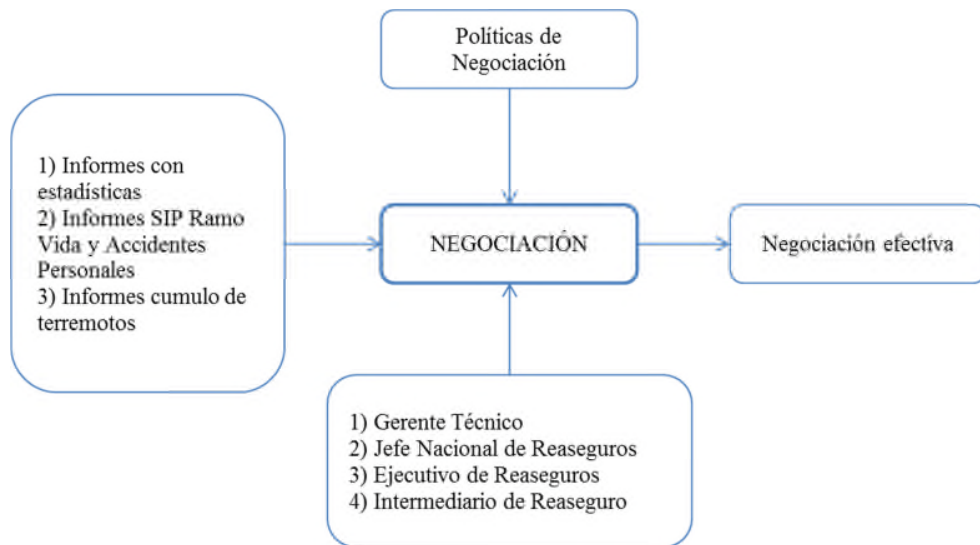



Gráfico 16 Mapa de procesos Negociación



Gráfico 17 Mapa de Procesos Legalización de Contrato


CAPÍTULO V**DESARROLLO DE EJERCICIO PRÁCTICO**

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 1 de 56

DEPARTAMENTO DE REASEGUROS


**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA
LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS
PROPORCIONALES Y NO
PROPORCIONALES**

ENERO 2014


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 2 de 56

ÍNDICE


1	Objetivo del Manual	5
2	Alcance	5
3	Responsables	5
4	Glosario de Términos	7
5	Políticas Generales	11
6	Administración de Contratos Proporcionales	13
6.1.	Políticas	13
6.2.	Procedimiento para el cuadro de Contratos Proporcionales	15
6.3.	Liquidación de Contratos Proporcionales	20
7	Administración de Contratos No Proporcionales	25
7.1.	Políticas	25
7.2.	Procedimiento para el cuadro de Contratos No Proporcionales (Ramos Vida y Accidentes Personales)	28
7.3.	Liquidación de Contratos No Proporcionales	31
7.4.	Liquidación de Contratos No Proporcionales (Ramos Incendio)	34
7.5.	Liquidación de Contratos No Proporcionales (Catastrófico de Ramo Incendio)	35
8	Provisión de Cartera de Reaseguros	36

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 3 de 56

9 Anexos	38
9.1. Flujo de Proceso	38
9.2. Anexo2 Cuadre trimestral Contratos de reaseguros	40
9.3. Anexo 3 Cuenta Trimestral de Reaseguros	41
9.4. Anexo 4 Estado de Cuenta Trimestral	42
9.5. Anexo 5 Carta a AON	43
9.6. Anexo 6 Detalle del pago al Reasegurador	44
9.7. Anexo 7 Informe de Cifras acumuladas por suscripción	45
9.8. Anexo 8 Cálculo de la sobre comisión y participación de utilidades	46
9.9. Anexo 9 Reporte enviado a Contabilidad	48
9.10. Anexo 10 Detalle de Sinistros que afectaron al Contrato WXL-mensual	49
9.11. Anexo 11 Detalle de prima contabilizada (EPI)	49
9.12. Anexo 12 Detalle de Sinistros que afectaron al Contrato WXL-período contractual	50
9.13. Anexo 13 Detalle de Reserva pendiente de los siniestros que afectaron al Contrato WXL	50
9.14. Anexo 14 Liquidación del Contrato WXL	51
9.15. Anexo 15 Informe Final de Liquidación	52
9.16. Anexo 16 Liquidación de Contrato No proporcional	53

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 4 de 56

9.17. Anexo 17 Saldos de Cuentas de Reaseguros	54
9.18. Anexo 18 Determinación de días vencidos/Porcentajes establecidos por Ley	54
9.19. Anexo 19 Resumen de Provisión de Cuentas por cobrar	55
9.20. Anexo 20 Formulario - Antigüedad de cartera Seguros del Pichincha	56

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 5 de 56

1. OBJETIVO DEL MANUAL


Las actividades descritas en el presente manual tienen como objetivo cumplir con las condiciones establecidas en los contratos suscritos con los Reaseguradores y por ende administrar los mismos de una manera eficiente.

2. ALCANCE


El presente Manual será aplicado para normar las actividades de Reaseguros desde el cuadro de cuentas de reaseguros (trabajo diario), el pago o cobro a los reaseguradores y finalmente la Liquidación de cada tipo de Contrato.

3. RESPONSABLES

- **Jefe Nacional de Reaseguros:** responsable del monitoreo y cumplimiento de las actividades.
- **Ejecutivo de Reaseguros:** ejecutante directo de las actividades abajo descritas y responsable de su cumplimiento en forma eficiente.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 6 de 56

- **Jefe Nacional de Tesorería:** responsable de que se realice las transferencias de pago a los Reaseguradores en los días acordados.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 7 de 56

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS


AON BENFIELD: Intermediario de Reaseguros, conocido como Bernardo Sáiz de Castro y con un trasfondo de asegurador, llegó a ser uno de los más importantes corredores de seguros de Colombia. En 1996 se integró con Aon Corporation y se convirtió en AON Colombia S.A., logrando una especialización en el manejo profesional de los riesgos, prevención de pérdidas y consultoría.

Bouquet: detalle de los Reaseguradores que respaldan a cada contrato de reaseguro.

Comisión.- es el ingreso que percibe la cedente, el cual consiste en un porcentaje de las primas cedidas, el cual fue pactado para toda la vigencia del contrato.

Contrato Proporcional (cuota parte): Pacto o convenio entre la Compañía de seguros y el reasegurador, en el cual se mencionan los porcentajes de participación, los derechos y obligaciones a ser cumplidos por las partes contratantes.

Convenio de Doble Tributación: El convenio de doble tributación es un pacto internacional entre los países que forman parte del Convenio de la Haya, y que mediante

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 8 de 56


el cual se trata de evitar la duplicación de la carga fiscal para el Reasegurador. Este documento es entregado por los Reaseguradores a la Compañía Cedente para evitar el cobro del impuesto de remesas al exterior (1%).

Depósitos liberados de primas: porcentaje de prima que es retenido al Reasegurador y que se libera o devuelve luego del primer año de ejercicio junto con un porcentaje de interés acordado en el contrato.

Días vencidos: es el número de días pendientes de pago por parte de los reaseguradores que se determinan entre la fecha de vencimiento y la fecha de corte.

Estado de cuenta: resumen de operaciones de ingresos y egresos de cada Compañía Reaseguradora.

Exceso de pérdida: Es el reaseguro de pérdida (siniestros), cuando el reasegurador no contribuye (paga el siniestro) sino después de agotada la prioridad del siniestro a cargo del reasegurado, a cambio de un costo pactado por las partes

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 9 de 56


Fecha de corte: Fecha en la cual se cierran cada uno de los trimestres.

Fecha de vencimiento: Es la fecha que se establece mediante la suma de los días establecidos en los contratos (ejemplo 45 días) para la elaboración de cuentas más la fecha de corte.

Instalamentos o forma de pagos.- son los montos y formas de pago en el tiempo de la cobertura, de la prima mínima y de depósito.

Límite agregado.- suma máxima de responsabilidad a cargo del Reasegurador durante la vigencia anual.

Participación de utilidades.- es el porcentaje pactado en las condiciones particulares del contrato de reaseguros, en la que el Reasegurador hace partícipe a la compañía cedente de la utilidad obtenida en ese contrato, en caso de que los egresos sean mayores a los ingresos (pérdida) no existirá ninguna participación a la cedente.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 10 de 56

Prima mínima y de depósito (MINDEP).- es el precio mínimo de la cobertura, está sujeta a un ajuste al finalizar la vigencia.


Prima única.- es el costo de la cobertura pactado por adelantado a un precio fijo.

Prioridad.- es el valor que asume la cedente por cuenta propia en todos y cada uno de los siniestros.

Salvamento: Se denomina así al valor de los objetos recuperados después de ocurrido y pagado el siniestro y que deben ser cedidos al Reasegurador de acuerdo a su porcentaje de participación en el riesgo.

Sobre comisión.- es un incentivo que otorga el Reasegurador a la cedente, la cual depende de la siniestralidad que presente durante el año contractual. En el contrato se encuentra establecida la tabla de la comisión variable.


Swift Cash: comprobante generado por el sistema de transferencias automáticas del Banco.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 11 de 56

5. POLÍTICAS GENERALES

- Los contratos de reaseguros deben tener una vigencia del 1 de Julio de cada año al 30 de Junio del año siguiente.
- Para determinar la Provisión de Cartera de Reaseguros el neteo de cuentas se lo debe hacer con el pago o cobro de valores reales y no únicamente con la confirmación de saldos por parte del Reasegurador.
- Para dar cumplimiento a la Política “Conozca a su Proveedor (Ajustador, Reasegurador)” establecida en “La Ley de Prevención, Detención y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos” según Registro Oficial No. 352 del 30 de diciembre del 2010 y conforme a la Resolución de la Junta Bancaria No. JB – 2010 – 1767 Registro Oficial No 257 del 16 de agosto del 2010, todos los funcionarios y empleados que por su función tienen relación directa con el proveedor, deberán conocer y aplicar las siguientes normativas:

Todos los Reaseguradores y todos los Ajustadores o Peritos de Seguros deberán entregar a la compañía los siguientes documentos:


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 12 de 56

DOCUMENTOS A SOLICITAR– PERSONA NATURAL

No	DOCUMENTO
1	Formulario “Conozca a su Cliente Ajustador/ Reasegurador” (Persona Natural)
2	Copia de Cédula de Identidad / Ciudadanía, Pasaporte y Papeleta de Votación.
3	Referencias Bancarias
4	Referencias Comerciales
5	Referencias Personales
6	Confirmación del pago del impuesto a la renta del año inmediato anterior o constancia de la información publicada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de la página web, de ser aplicable

DOCUMENTOS A SOLICITAR – PERSONA JURÍDICA

No	DOCUMENTO
1	Formulario “Conozca a su Cliente Ajustador/ Reasegurador” (Persona Jurídica)
2	Nómina de accionistas o socios con su respectivo porcentaje de participación
3	Estado Financieros Auditados, mínimo de un año atrás
4	Copia de los recibos de cualquier de los servicios básicos
5	Documentos de identificación de las personas que sean firmas autorizadas de la empresa
6	Copia de la escritura de constitución y estatus sociales vigentes, de existir estos
7	Documentos de identificación de otras personas autorizadas a representar a la empresa, de ser aplicable
8	Copia certificada del nombramiento del representante legal o apoderado
9	Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el órgano de control competente, SIByS e IEISS.
10	Confirmación del pago del impuesto a la renta del año inmediato anterior o constancia de la información publicada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de la página web, de ser aplicable


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 13 de 56

6. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS PROPORCIONALES


Es el contrato en el cual la cedente y el reasegurador pactan un porcentaje de cesión de la prima y de los compromisos de riesgos (siniestros) del contrato de la póliza. Los contratos más comunes en esta modalidad son el de “cuota parte” y “excedente”, en el cual se trata a los riesgos cedidos como una totalidad, la aseguradora no puede elegir que cede y que no.

6.1. Políticas

- Para el contrato cuota parte se establece el envío de cuentas al reasegurador de forma trimestral, se debe remitir dentro de los 45 días siguientes a la fecha de cada cierre trimestral.
- Para el cálculo del año contractual se lo debe hacer en función de la fecha de inicio de Póliza tanto en primas como en siniestros.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 14 de 56

- Para el contrato cuota parte, de existir diferencias en los saldos y previo un análisis por parte del Ejecutivo de Reaseguros se procederá a realizar un ajuste de saldos en el siguiente trimestre.
- El período de liquidación dependen de la cláusula “arrastre de pérdidas” en la cual se especifica el número de años en los cuales se liquidará el contrato, que por lo general son cinco años para el ramo de Vida y Accidentes Personales; tres años para el ramo de Incendio (excluye terremoto).
- El cálculo de la participación de utilidades y sobre comisión para el ramo de Vida y Accidentes Personales correspondiente al primer año no se contabiliza, por lo que el Ejecutivo de Reaseguros remite la Liquidación únicamente como Informe estadístico.
- La liquidación y re-liquidación del contrato Cuota Parte se realiza anualmente dependiendo del año de suscripción.


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 15 de 56

6.2. PROCEDIMIENTO PARA EL CUADRE DE CONTRATOS PROPORCIONALES

1. El Ejecutivo de Reaseguros, luego del cierre de fin de mes alimenta una base de datos mensual en Microsoft Excel (Anexo N°2), que contiene la información con respecto a: Reasegurador, ramo, año contractual con los valores de cesión de primas y siniestros respectivamente. Para obtener un saldo trimestral que será reflejado en los Estados de Cuenta que se envía a los reaseguradores.

2. El Ejecutivo de Reaseguros mantiene un control interno de cuentas trimestrales tanto de primas como de siniestros cedidos, esto por cada ramo y año contractual en un cuadro de Microsoft Excel acumulado (Anexo N°3).

3. El Ejecutivo de Reaseguros, realiza una comparación de los dos archivos que maneja, es decir la base de datos acumulada versus el cuadro de control interno mensual. Esta actividad manual se la realiza con el fin de filtrar los posibles errores existentes e ir validando los valores que serán reportados al Reasegurador.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 16 de 56


4. El Ejecutivo de Reaseguros, procede a elaborar uno a uno los Estados de cuenta trimestrales que serán enviados a los reaseguradores (Anexo N°4), dicho estado de cuenta contiene: el nombre del reasegurador, porcentaje de participación, ramo, año contractual, descripción del trimestre, los rubros: primas, comisión, siniestros, impuestos de ley; el saldo del trimestre, el saldo anterior y el saldo acumulado.

5. El Ejecutivo de Reaseguros, realiza un cuadro resumen que contiene todos los movimientos generados en el trimestre reportado.

6. El Ejecutivo de Reaseguros, debe sacar tres copias de los Estados de cuenta, las mismas que son distribuidas de la siguiente manera:
 - Para la Superintendencia de Bancos con carta dirigida al Intendente Nacional de Seguros y firmada por el Presidente Ejecutivo.

 - Para AON Colombia con carta de entrega-recepción. (Anexo N° 5)

 - Para el archivo interno del área.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 17 de 56


7. El Ejecutivo de Reaseguros, entrega en sobre manila cerrado los originales de la Carta y los Estados de cuenta a la recepcionista para que se envié al destinatario.

8. Vía correo electrónico, el Ejecutivo de Reaseguros envía a AON BENFIELD Colombia la información que se detalla a continuación y que es parte del contrato firmado con el reasegurador:
 - Borderaux de primas y siniestros de cada uno de los meses que conforman el trimestre.

 - Anexo de Siniestros de pago de contado, especificando cuales están pendientes de pago.

 - Anexo de Siniestros en proceso judicial


 - Anexo de Siniestros cuya reserva fue abierta y cerrada en el mismo mes debido a que el Siniestro fue objetado.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 18 de 56


9. Aproximadamente a los 30 días de entregados los Estados de cuenta, el reasegurador a través de AON BENFIELD Colombia, procede a confirmar la aceptación de los saldos a pagar o cobrar según sea el caso vía correo electrónico (ver Anexo N°6).

10. En función de los saldos obtenidos, se procede así:

- a) Cuando el saldo determinado es a favor del Reasegurador, Contractualmente se establece que Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros tiene 90 días contados a partir de la fecha de cada cierre trimestral para realizar el pago, El Ejecutivo de Reaseguros realiza la solicitud de pago a la Jefe Nacional de Tesorería vía Memorando firmado por el Jefe Nacional de Reaseguros para que se realice la transferencia de pago a favor del reasegurador.
- b) Una vez realizada la transferencia, la Jefatura de Tesorería entrega al Ejecutivo de Reaseguros la copia del Swift de pago, dicho documento lo escanea y lo envía vía correo electrónico a AON BENFIELD Colombia y AON BENFIELD Ecuador con copia a la Jefatura de Reaseguros.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 19 de 56

- c) Cuando el saldo determinado es a favor de Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, el Ejecutivo de Reaseguros realiza la gestión de cobranza a través de AON BENFIELD Colombia.
- d) AON BENFIELD Colombia notifica al área de Reaseguros vía correo electrónico el detalle de la transferencia realizada, y a su vez el Ejecutivo de reaseguros comunica a la Jefe Nacional de Tesorería para que se confirme vía correo electrónico cuando se encuentre efectivizada la transferencia en las cuentas de Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.
- e) El Ejecutivo de Reaseguros realiza un Memorando dirigido al Departamento de Contabilidad para que se registre en las cuentas contables correspondientes el valor de la transferencia.


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 20 de 56

6.3. LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS PROPORCIONALES

Objetivo.- Establecer la rentabilidad del contrato, así como la Comisión real del mismo en los ramos de Vida, Accidentes Personales e Incendio.

La liquidación se la realiza anualmente por suscripción de contrato y en forma provisoria, considerando las cifras acumuladas para cada suscripción. Después de cinco años (período que puede variar de acuerdo a cada contrato) del inicio de la vigencia del contrato, todos los ingreso/egresos, primas, siniestros, no darán lugar al cálculo de la participación en utilidades ni la comisión variable para esa suscripción en particular, y la responsabilidad del Reasegurador quedará liberada con relación a los siniestros presentados.

1. Una vez terminado el año contractual (4 trimestres), el Ejecutivo de Reaseguros realiza el procedimiento de la liquidación del contrato en función de cada una de las suscripciones; elaborando un Informe de cifras acumuladas para cada suscripción en Microsoft Excel, el mismo que será remitido a AON BENFIELD Colombia para la respectiva confirmación (ver Anexo N°7). Este reporte se lo elabora por Reasegurador y por Ramo (Vida, Accidentes Personales e Incendio).

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 21 de 56


2. AON Colombia recibe y confirma los saldos del Informe, con ello el Ejecutivo de Reaseguros realiza en Microsoft Excel el cálculo de la sobre comisión y de la participación de utilidades (ver Anexo N°8), liquidaciones que son remitidas en el formato anexo para la confirmación del Reasegurador.

Para el cálculo de la sobre comisión se determina la Siniestralidad incurrida en cada una de las suscripciones, aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\textit{Siniestros incurridos}}{\textit{Primas devengadas}}$$

Dando como resultado el porcentaje de siniestralidad del contrato. Este porcentaje es comparado con la tabla de comisión variable establecida en el Contrato de reaseguros.

Si el porcentaje de Comisión real calculado es superior a la Comisión variable cobrada del contrato, el Reasegurador otorga a Seguros del Pichincha S.A. un incentivo por la buena siniestralidad.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 22 de 56


Caso contrario, si el porcentaje de Comisión real es menor a la comisión provisional cobrada durante el año, Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros devuelve al Reasegurador los puntos de comisión cobrados en exceso durante el año. Para el cálculo de la participación de utilidades, se considera los siguientes rubros. Para el reasegurador se considera como:

Ingresos:

- Primas cedidas
- Depósitos devueltos
- Intereses
- Salvamentos

Egresos:

- Comisión Básica
- Comisión variable/sobre comisión
- Depósitos retenidos
- Siniestros
- Participación de utilidades


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 23 de 56

Se realiza la diferencia entre el Total de Ingresos menos el Total de Egresos, obteniendo una utilidad o pérdida; si en el cálculo de la participación de beneficios, los ingresos supera los egresos (utilidad), la cedente será acreditada con el porcentaje de beneficio pactado en el contrato. Si el valor de los egresos supera al de los ingresos (pérdida) no se abonará para el año contractual ninguna participación de beneficios y no se arrastra pérdidas para el contrato siguiente.

3. Luego de realizar los cálculos, el Ejecutivo de Reaseguros, envía dichos Informes al Reasegurador para su revisión y confirmación.


4. El Ejecutivo de Reaseguros con los saldos finales confirmados por el Reasegurador, remite un cuadro elaborado en Microsoft Excel al Departamento de Contabilidad para la respectiva contabilización (ver Anexo N°9).

5. El procedimiento para él envió al Reasegurador de los saldos de las liquidaciones es el siguiente: El Ejecutivo de Reaseguros incluye en el Estado de Cuenta trimestral (ver Anexo N°4) los valores de la participación de utilidades y la sobre comisión, adjuntado al envió los formatos de las liquidaciones.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 24 de 56

6. Este envío del Estado de Cuenta trimestral corresponde al primer trimestre (julio/agosto/septiembre) del siguiente año contractual.

7. Fin de procedimiento


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 25 de 56

7. ADMINISTRACIÓN CONTRATOS NO PROPORCIONALES


En esta modalidad de contrato, la base no es el riesgo, sino el siniestro. La cedente traslada al Reasegurador un valor de siniestros que sobrepasen la prioridad establecida a cambio de un costo que generalmente es variable y depende de los resultados finales del contrato.

7.1. POLÍTICAS

- Existe una clase de Contrato No proporcional, llamado Catastrófico el cual otorga una cobertura para una posible catástrofe. Se considera un evento catastrófico cuando en un mismo evento se ven afectadas más de tres personas (número establecido en el contrato). El costo de esta cobertura es pactado por adelantado a un precio fijo.
- Para el contrato Exceso de pérdida el cálculo del año contractual se lo debe hacer en función de la fecha de ocurrencia de cada uno de los siniestros.


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 26 de 56

- El período de liquidación de los contratos WXL depende de la cláusula “SUNSET” en la cual se especifica el número de años en los cuales se liquidará el contrato.
- Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros según cláusula “SUNSET”, es responsable de notificar la ocurrencia o reclamos pendientes que afecten a este contrato, después de finalizada la vigencia de cada suscripción. De no ser notificado los reclamos al Reasegurador en el tiempo estipulado (5 años), éste no será responsable por ninguno de ellos.
- Podrá existir una reliquidación del contrato; siempre y cuando en el primer año de liquidación el cálculo de la tasa de siniestralidad no haya superado la tasa máxima determinada en el contrato WXL. (En este tipo de contrato no existe comisión de Reaseguro)
- Al suscribir este tipo de contratos, Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros deberá abonar al Reasegurador una prima mínima y de depósito, correspondiente al valor pactado en la negociación, el mismo que será pagadero en diferentes instancias (formas de pago).

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 27 de 56

- Para la liquidación del WXL es necesario determinar el cumplimiento del Estimado de Primas (EPI) que consta en el contrato.

- El valor de la Prima Neta Retenida que se obtienen en la liquidación del primer año del contrato será la utilizada para las reliquidaciones de ser el caso.


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 28 de 56

7.2. PROCEDIMIENTO PARA CUADRE DEL CONTRATO NO PROPORCIONAL (RAMOS DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES)

- 1) El Ejecutivo de Reaseguros, mensualmente determina los siniestros que afectaron al contrato Exceso de pérdida operativo, elaborando un cuadro en Microsoft Excel, bajo el formato autorizado por el Reasegurador (ver Anexo N°10); el mismo que lo remite vía correo electrónico.

El Reasegurador a través de AON BENFIELD Colombia, podrá solicitar en forma aleatoria la documentación de los siniestros que consideren necesarios en función del Informe que remitió el Ejecutivo de Reaseguros.

- 2) Si el reasegurador solicita la documentación, el Ejecutivo de Reaseguros pide al área de Siniestros copias de cada siniestro.
- 3) Una vez que el Ejecutivo de Reaseguro posee las copias, realiza una revisión de toda la documentación con el fin de verificar que lo solicitado se encuentre completo en cada uno de los files.


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 29 de 56

- 4) El Ejecutivo de Reaseguros, realiza una Carta dirigida a AON BENFIELD Colombia detallando las copias de los siniestros solicitados y entrega dicha correspondencia a la Recepción para que se envíe vía Courier.

- 5) De existir alguna inquietud o requerimiento de información adicional por parte del Reasegurador acerca de los siniestros enviados, el Ejecutivo de Reaseguros debe sustentar dichas inquietudes vía correo electrónico con el escaneo de documentos de ser necesario, para agilizar el cobro de los valores adeudados.


- 6) El Ejecutivo de Reaseguros realiza la gestión de cobro, vía telefónica con respaldo de un correo electrónico a través del intermediario.

- 7) El intermediario notifica al área de Reaseguros vía correo electrónico el detalle del pago de los siniestros que afectaron al contrato WXL, indicando que la transferencia por parte del Reasegurador se encuentra realizada: y a su vez el Ejecutivo de Reaseguros comunica a la Jefe Nacional de Tesorería para que informe vía correo electrónico cuando se encuentre efectivizada la transferencia en las cuentas de Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 30 de 56

8) El Ejecutivo de Reaseguros realiza un Memorando dirigido al Departamento de Contabilidad para que registren en las cuentas contables el valor de la transferencia.


9) Fin de Procedimiento

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 31 de 56

7.3. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO NO PROPORCIONAL

Objetivo.- se busca la protección de desviaciones de siniestralidad en el porcentaje de cartera que Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros decide retener (prioridad).

- 1) El Ejecutivo de Reaseguros elabora un cuadro en Microsoft Excel con el cual establece el cumplimiento del EPI que consta en el contrato. (ver Anexo N°11), como resultado de ello, se obtiene la Prima Neta Retenida que forma parte de la liquidación del contrato.
- 2) Luego el Ejecutivo de Reaseguros elabora un cuadro en Microsoft Excel con el detalle de los siniestros que afectaron a la suscripción a ser liquidada (ver Anexo N°12) obteniendo el total en dólares de los siniestros que han afectado este contrato.
- 3) El Ejecutivo de Reaseguros elabora un cuadro en Microsoft Excel en el cual determina el valor en dólares de la Reserva pendiente de los siniestros que afectaron a este contrato (Ver Anexo N°13).


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 32 de 56

- 4) Finalmente, el Ejecutivo de Reaseguros realiza el Informe de Liquidación del Contrato WXL, para lo cual toma los valores calculados en el punto 1,2 y 3, es decir; el valor del cumplimiento del EPI, los siniestros pagados en el período y la reserva de estos siniestros, para determinar el porcentaje de siniestralidad del contrato, aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\textit{Siniestralidad del Contrato (Siniestros Pagados + Reserva Pendiente)}}{\textit{Primas Netas Retenidas}}$$


Al porcentaje obtenido se aplica el Factor de ajuste establecido en el contrato, obteniendo finalmente la tasa para el cálculo de la liquidación.

- a. Si la Tasa obtenida es menor a la tasa mínima establecida en el contrato se aplicará ésta última.
- b. Si la tasa obtenida es mayor a la tasa máxima establecida en el contrato, de igual forma se aplicará esta última.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 33 de 56

c. Si la tasa obtenida esta entre la tasa mínima y la tasa máxima se aplicará el porcentaje obtenido.


- 5) Para determinar el valor a pagar al Reasegurador por concepto de liquidación del contrato, se calcula: Primas netas retenidas por la tasa arriba determinada, dando como resultado el Costo del Contrato, a este valor el Ejecutivo de Reaseguros descuenta el MINDEP que fue abonado al inicio del contrato, teniendo el valor neto a pagar al Reasegurador (ver Anexo N°14)
- 6) El Ejecutivo envía al Intermediario AON BENFIELD Colombia el Informe de Liquidación con el respaldo de los cálculos, para la revisión y aprobación.
- 7) Una vez confirmado por el Intermediario AON BENFIELD Colombia los valores, el Ejecutivo de Reaseguros notifica por correo a la Jefatura Nacional de Tesorería el valor a ser Pagado al Reasegurador hasta el mes de Diciembre, con el fin de que se provisione el respectivo valor. Cabe señalar en el mes de noviembre previo aprobación por parte del Reasegurador se podría realizar un cruce de cuentas de Siniestros pendientes de cobro con los valores de la liquidación a pagar al Reasegurador.

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 34 de 56

7.4. LIQUIDACIÓN CONTRATO NO PROPORCIONAL (RAMO INCENDIO)

El cálculo de esta liquidación, a diferencia del Ramo de Vida, se lo realiza sobre primas emitidas en el período a liquidar.

- 1) El Ejecutivo de Reaseguros genera un reporte del Sistema Integrado Pichincha de primas emitidas del Ramo de Incendio, con fecha de corte de Julio a Junio de la suscripción a liquidar.
- 2) Para la liquidación el Ejecutivo de Reaseguros debe considerar; si el valor de primas de Incendio es menor al EPI (estimado de primas), se considerará como base el valor del EPI establecido en el contrato.
- 3) Al valor de la prima establecida como base para el cálculo, se aplica la tasa fijada en la negociación del contrato, dando como resultado el costo del contrato, al cual se descuenta el MINDEP pagado al inicio del contrato, siendo el resultado final el saldo a favor del Reasegurador (Anexo N°15).

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 35 de 56


7.5. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO NO PROPORCIONAL (CATASTRÓFICO DEL RAMO INCENDIO)

- 1) El Ejecutivo de Reaseguros establece el cúmulo retenido de sumas aseguradas de la zona de mayor afectación del país, considerando los meses fijados en el contrato, con el fin de obtener el valor promedio de cúmulos retenidos para la Liquidación.

- 2) El Ejecutivo de Reaseguros liquida cada una de las capas del contrato, es decir al valor de cúmulo promedio retenido aplica la tasa fija, obteniendo el costo por capa. A este último se le descuenta el MINDEP pagado al inicio del contrato, al resultado se le resta el valor de impuestos de Ley, dando como resultado el costo final del contrato por cada capa.

- 3) El Ejecutivo de Reaseguros elabora un cuadro resumen, en el que consta el detalle de cada una de las liquidaciones por capa, determinando el valor Total a Pagar al Reasegurador (Anexo N°16).


- 4) Fin de Procedimiento

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 36 de 56


8. PROVISIÓN DE CARTERA DE REASEGUROS

En cumplimiento a la normativa Legal, acerca de la provisión sobre cuentas incobrables, trimestralmente se establece el valor a provisionar sobre las cuentas por cobrar a los Reaseguradores, para lo cual el Ejecutivo de Reaseguros realiza las siguientes actividades:

- 1) Posterior al cuadro acumulado de cuentas con el Departamento contable, el Ejecutivo de Reaseguros en una base de datos de Excel (Anexo N°17) ingresa los saldos de la cartera de reaseguros estableciendo la antigüedad de cuentas pendientes de cobro por reasegurador y por contrato.
- 2) El Ejecutivo de reaseguros, con la información anterior determina los días de cartera vencida en función de la fecha de vencimiento versus la fecha de corte y aplica los porcentajes de provisión según establece la ley (Anexo N°18).
- 3) Con los valores de provisión establecidos, el Ejecutivo de Reaseguros realiza un cuadro resumen por Contrato (Anexo N°19) y los entrega al Departamento de Contabilidad conjuntamente con el formulario “Antigüedad de cartera Seguros del Pichincha” por Vida y Generales (Anexo N° 20).

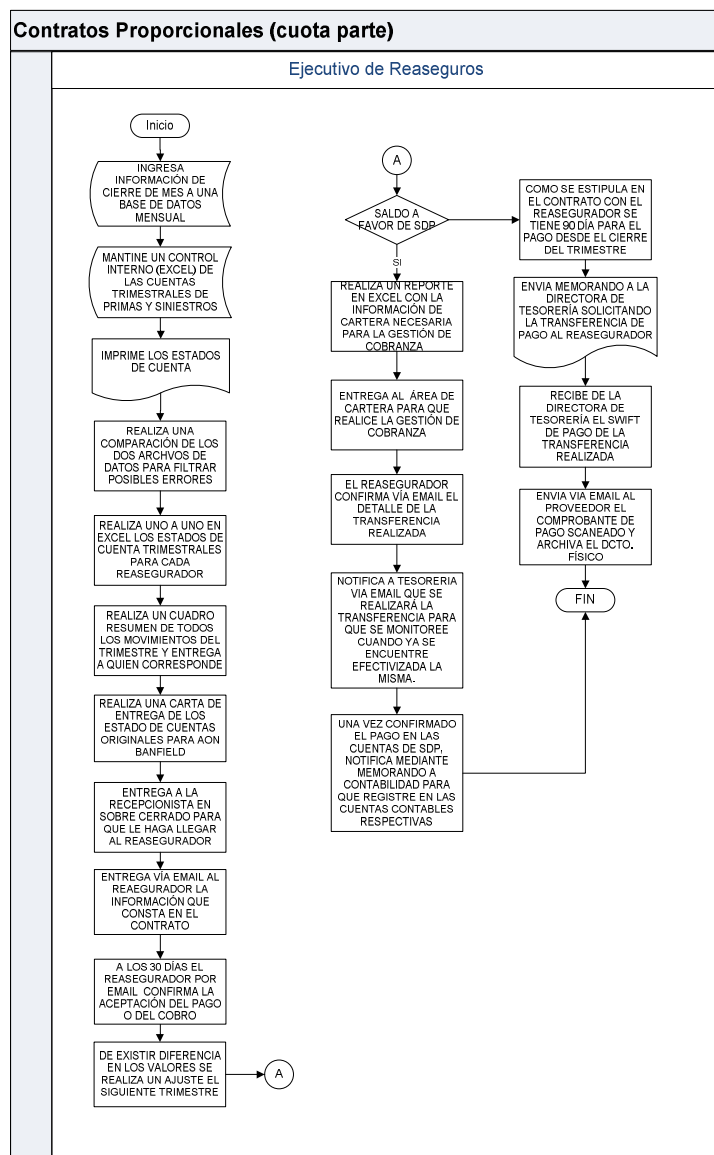
	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 37 de 56


4) Fin de procedimiento

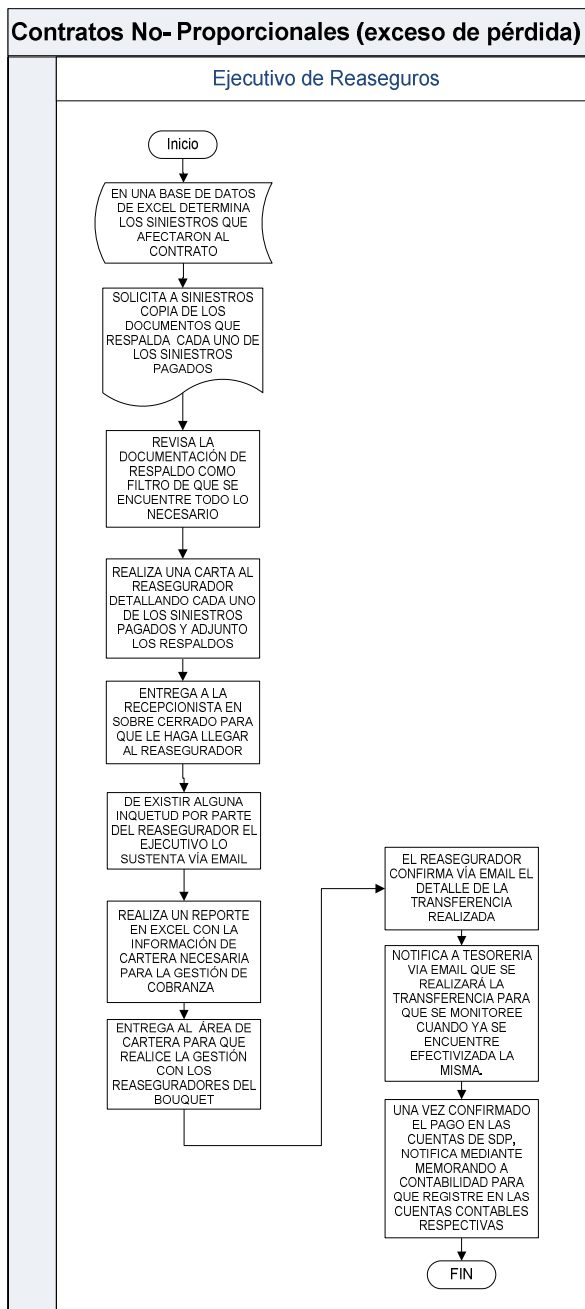
	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 38 de 56


9. ANEXOS

9.1. FLUJO DE PROCESO




	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 39 de 56



	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 41 de 56


9.3. ANEXO 3 CUENTA TRIMESTRAL DE REASEGUROS

CUENTA TRIMESTRAL DE REASEGUROS						
TRIMESTRE: CUARTO TRIMESTRE 2008-2009		TIPO DE CONTRATO: CUOTA PARTE				
EJERCICIO 2008 - 2009		MONEDA: DOLARES				
AÑO CONTRACTUAL : 2008 - 2009		CIUDAD: QUITO				
RAMO: VIDA - NO MASIVOS						
	MUNCHENER	HANNOVER	MAPFRE	SCOR	TOTAL	
	41%	34%	19%	6%	100%	
DETALLE:						
INGRESOS:						
PRIMAS CEDIDAS DEL MES						
DEPOSITOS LIBERADOS PRIMAS						
INTERESES DEPOSITOS LIBERADOS						
SALVAMENTOS						
TOTAL INGRESOS						
EGRESOS:						
COMISION REASEGURO	42.00%					
DEPOSITOS RETENIDOS PRIMA						
SINIESTROS PAGADOS						
IMPUESTOS DE LEY	1.00%					
COMISION UTILIDADES						
SOBRE COMISION						
COSTO EXCESO DE PERDIDA						
TOTAL EGRESOS						
SALDO DEL TRIMESTRE						
SALDO ANTERIOR						
SALDO ACUMULADO						
SALDO DEPOSITO DE PRIMAS						
SALDO DEPOSITOS DE CARTERA						
FECHA DE ELABORACION	ELABORADO POR			ENTREGADO A		

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 42 de 56

9.4. ANEXO 4 ESTADO DE CUENTA TRIMESTRAL

CUENTA TRIMESTRAL / QUARTERLY ACCOUNT		
COMPAÑIA CEDENTE / CEDENT : SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. - ECUADOR		
REASEGURADOR / REINSURANCE :		
PAIS / COUNTRY :	RAMO / BRANCH :	VIDA NO MASIVO
CORREDOR / BROKER :		
PARTICIPACION / SHARE :	41 % (POR CIENTO)	MONEDA : DOLARES
CONTRATO / TREATY :	CUOTA PARTE	TRIMESTRE / QUARTER :
AÑO / YEAR :		AÑO CONTRACTUAL :
MESES :		
	SDP X PAGAR	SDP X COBRAR
INGRESOS / INCOMES		
Primas / Premium		
Entrada cartera primas / Income premium in portafolio		
Entrada cartera siniestros / Income losses in portafolio		
Depósitos liberados primas / Released deposits premium		
Intereses depósitos liberados primas / Interest released deposits		
Depósitos liberados cartera / Released deposits portafolio		
Intereses depósito liberado cartera / Interest released deposits		
Siniestros de Contado / Loss of Cash down		
TOTAL INGRESOS / TOTAL INCOMES		
EGRESOS / OUTCOMES		
Comisión de reaseguro / Reinsurance comission	42.00%	
Depósitos retenidos primas / Premium retained deposits		
Depósitos retenidos cartera / Portafolio retained deposits		
Siniestros pagados / Loss paid		
Retiro cartera primas / Outcome premium portafolio		
Retiro cartera siniestros / Outcome losses portafolio		
Impuestos de ley / Legal taxes	1.00%	
Comisión de utilidades / Profit comission		
Sobrecomisión / Additional comission		
Costo exceso de pérdida / Cost excess of loss		
TOTAL EGRESOS / TOTAL OUTCOMES		
SALDO DEL TRIMESTRE / QUARTERLY BALANCE		
SALDO ANTERIOR / PREVIOUS QUARTER		
GIROS / DRAWING		
SALDO ACUMULADO / ACUMULATED BALANCE		
SALDO DEPÓSITOS DE PRIMAS / PREMIUM DEPOSIT BALANCE		
SALDO DEPÓSITOS DE CARTERA / PREMIUM DEPOSIT PORTAFOLIO		

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 43 de 56

9.5. ANEXO 5 CARTA A AON

Quito, xx de xxxxxxxxxxxx del 2014
 SDP-xxx-2014

Señores
Aon Group Colombia
 Colombia

**REF.: XXX TRIMESTRE
 CONTRATO CUOTA PARTE / RAMO VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES**

De nuestra consideración:


Adjunto a la presente sírvase encontrar Cuadro de Saldos y Estados de Cuenta, por Reasegurador, correspondiente al trimestre de la referencia.

Agradecemos recibir sus comentarios en el transcurso de los próximos treinta días, caso contrario daremos por aceptados dichos saldos.

Sin otro particular por el momento, aprovechamos para enviarle nuestro más cordial saludo.


Atentamente,

CARLOS PROAÑO VILLAMARIN
**JEFE NACIONAL DE REASEGUROS
 SEGUROS DEL PICHINCHA**


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 44 de 56


9.6. ANEXO 6 DETALLE DEL PAGO AL REASEGURADOR


TRIMESTRE			
REASEGURADOR:			
BROKER DE REASEGUROS:	AON GROUP ECUADOR S.A.		
PERIODO:			
MONEDA:	Dólares		
RAMO	CONTRATO	INGRESOS	EGRESOS
VIDA NO MASIVO	CUOTA PARTE		
VIDA NO MASIVO (SIN)	CUOTA PARTE		
ACC. PERSONALES	CUOTA PARTE		
ACC. PERSONALES (SIN)	CUOTA PARTE		
SUBTOTALES			
SALDO A FAVOR DEL REASEGURADOR			
SALDO A FAVOR DE LA CEDENTE			
SALDOS TOTALES DEL REASEGURADOR			
TOTAL DOLARES			


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 46 de 56

9.8. ANEXO 8 CÁLCULO DE LA SOBRE COMISIÓN Y PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES

									
CONTRATO DE REASEGUROS SUSCRIPCIÓN 20XX-20XX LIQUIDACIÓN DE COMISIÓN ADICIONAL DEL 01 JULIO 20XX AL 30 DE JUNIO DEL 20XX LIQUIDACIÓN PROVISIONAL SEGUNDO AÑO									
RAMO: TIPO DE CONTRATO: AÑO CONTRACTUAL: LIQUIDACIÓN AL: PERIODO ARRASTRE DE PERDIDAS:	VIDA Y ACC. PERSONALES CUOTA PARTE 20 -20 100% CINCO (5) AÑOS								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Valor de Primas Cedidas</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Valor de Sinistros Pagados</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Valor de Reservas de Sinistros</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>% de Sinistralidad</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> </table>		Valor de Primas Cedidas		Valor de Sinistros Pagados		Valor de Reservas de Sinistros		% de Sinistralidad	
Valor de Primas Cedidas									
Valor de Sinistros Pagados									
Valor de Reservas de Sinistros									
% de Sinistralidad									
Sinistralidad sobre Prima Original Valor de Comisión Contabilizado Nuevo Valor de Comisión	Comisión de Reaseguro Equivalente % de Comisión Provisional Nuevo % de Comisión								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Valor de Comisión a favor del Reasegurador</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Valor contabilizado a favor del Reasegurador</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Valor a contabilizar liquidación al 30 junio 20</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> </table>		Valor de Comisión a favor del Reasegurador		Valor contabilizado a favor del Reasegurador		Valor a contabilizar liquidación al 30 junio 20			
Valor de Comisión a favor del Reasegurador									
Valor contabilizado a favor del Reasegurador									
Valor a contabilizar liquidación al 30 junio 20									
<p><small>Nota.- Al realizar el ajuste al 30 de junio del 20 del primer año de contrato del periodo 20 -20 , el resultado obtenido es de US \$ a favor del Reasegurador Scor Re</small></p> <p>Este valor del primer año es solamente estadístico por lo que no se procederá a contabilizarlo.</p>									


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 47 de 56

		
CONTRATO DE REASEGUROS SUSCRIPCIÓN 20XX-20XX LIQUIDACIÓN DE COMISIÓN UTILIDADES DEL 01 JULIO 20XX AL 30 DE JUNIO DEL 20XX LIQUIDACIÓN PROVISIONAL SEGUNDO AÑO		
RAMO: VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES TIPO DE CONTRATO: CUOTA PARTE AÑO CONTRACTUAL: 20 -20 LIQUIDACIÓN AL: 100% PERIODO ARRASTRE DE PERDIDA: CINCO (5) AÑOS		
INGRESOS		
CONCEPTO	DEBE	HABER
Primas Netas Cedidas Devolución Reservas Año en Curso Intereses de los Depósitos Devueltos Salvamentos		
TOTAL INGRESOS		
EGRESOS		
CONCEPTO	DEBE	HABER
Comisión de Reaseguro Sobre Comisión de Reaseguro Depósitos Retenidos Sinistros Pagados Durante el Año Reservas de Sinistros Pendientes año actual Reservas de Riesgos en Curso Gastos del Reasegurador (8%) Impuestos de Ley		
TOTAL INGRESOS		
RESULTADOS		
Resultado Ingresos menos Egresos Arrastre de Pérdida Año Anterior Utilidad / Pérdida AL 100%		
Participación de Beneficios Seguros del Pichincha S.A. 40%		
RESUMEN		
Valor de Comisión a favor de Seguros del Pichincha S.A.		
Valor contabilizado a favor de Seguros del Pichincha S.A.		
Valor a contabilizar primera liquidación a 30 junio 20		
Este valor no se procederá a contabilizar, debido a que es solamente estadístico.		

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 48 de 56

9.9. ANEXO 9 REPORTE ENVIADO A CONTABILIDAD

CUENTA MENSUAL DE REASEGUROS						
MES:			TIPO DE CONTRATO: CUOTA PARTE			
EJERCICIO:			MONEDA: DOLARES			
AÑO CONTRACTUAL:						
RAMO: VIDA NO MASIVOS						
	MUNCHENER	HANNOVER	MAPFRE	SCOR	TOTAL	
	41%	34%	19%	6%	100%	
DETALLE: LIQUIDACION SOBRECOMISION DE UTILIDADES						
INGRESOS:						
PRIMAS CEDIDAS DEL MES						
ENTRADA CARTERA DE PRIMAS						
ENTRADA CARTERA SINIESTROS						
DEPOSITOS LIBERADOS PRIMAS						
INTERESES DEPOSITOS LIBERADOS						
DEPOSITOS LIBERADOS CARTERA						
INTERES DEPOSITO LIB. CARTERA						
SALVAMENTOS						
TOTAL INGRESOS						
EGRESOS:						
COMISION REASEGURO						
DEPOSITOS RETENIDOS PRIMA						
DEPOSITOS RETENIDO CARTERA						
SINIESTROS PAGADOS						
RETIRO CARTERA PRIMAS						
RETIRO CARTERA SINIESTROS						
IMPUESTOS DE LEY						
COMISION UTILIDADES						
SOBRE COMISION						
COSTO EXCESO DE PERDIDA						
TOTAL EGRESOS						
SALDO DEL MES						
SALDO ANTERIOR						
SALDO ACUMULADO						
SALDO DEPOSITO DE PRIMAS						
SALDO DEPOSITO DE CARTERA						
FECHA DE ELABORACION	ELABORADO POR			ENTREGADO A		
30/09/2010						


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 49 de 56

9.10. ANEXO 10 DETALLE DE SINIESTROS QUE AFECTARON AL CONTRATO WXL-MENSUAL

DETALLE DE SINIESTROS QUE AFECTARON AL CONTRATO WXL MES DE MAYO DEL 2011																		
RAMO	PRODUCTO	POLIZA	No. RECLAMO	IDENTIFICACION	CONTRATANTE	COBERTURA AFECTADA	CAUSA DEL SINIESTRO	ASEGURADO	VIGENCIA POLIZA	AÑO CONTRACT.	FECHA DENUNCIA	FECHA SINIESTRO	FECHA PAGO	PAGOS	RETENCION	QS	WXL	FVO
VIDA	MASIVO	0000001014	00110000001190	070108143-3	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	SHOCK HIPPO	CARRION SOTO	0/2010-01/09/	2010	15/03/2011	14/03/2011	12/05/2011	46,959.66	25,000.00	-	21,959.66	-
VIDA	MASIVO	0000001014	00110000001214	070108143-3	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	SHOCK HIPPO	CARRION SOTO	0/2010-01/09/	2010	15/03/2011	14/03/2011	12/05/2011	368.67	25,000.00	-	368.67	-
VIDA	MASIVO	0000001014	00110000001222	090755809-2	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	LEUCEMIA MEL	FARINANGO EA	0/2010-01/09/	2010	15/03/2011	14/04/2011	13/05/2011	28,123.36	25,000.00	-	3,123.36	-
VIDA	MASIVO	0000001454	00110000001050	171210974-1	BANCO PICHINCHA C.A.	VIDA	POLITRAUMAT	HUERTA INTRIA	0/2010-05/09/	2010	13/04/2011	29/03/2011	18/05/2011	30,000.00	25,000.00	-	5,000.00	-
VIDA	MASIVO	0000000001	00110000001006	171210974-2	BANCO PICHINCHA C.A.	VIDA	POLITRAUMAT	HUERTA INTRIA ERIC BENH	0/2010-05/09/	2010	13/04/2011	29/03/2011	17/05/2011	40,000.00	25,000.00	-	15,000.00	-
VIDA	MASIVO	0000002017	00110000001178	170514377-2	BANCO GENERAL RUMIRAN	MCC	PERFORACION	MALDONADO R	0/2010-01/09/	2010	13/04/2011	23/03/2011	09/05/2011	63,988.77	25,000.00	-	38,988.77	-
VIDA	MASIVO	0000000001	00110000000087	06429986-0	BANCO PICHINCHA C.A.	VIDA	INFARTO AGUDO	MIRANDA VILL	0/2010-16/09/	2010	21/03/2011	20/03/2011	12/05/2011	75,000.00	25,000.00	-	50,000.00	-
VIDA	MASIVO	0000000001	00110000001174	100208153-0	BANCO PICHINCHA C.A.	VIDA	LINFOMA NOD	TORRES CAIZA	0/2010-20/09/	2010	10/03/2011	10/03/2011	10/05/2011	37,500.00	25,000.00	-	12,500.00	-
VIDA	MASIVO	0000002098	00110000001220	100141892-8	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	ASPIRIA POR AL	MALES RAMIREZ	0/2010-01/09/	2010	10/03/2011	12/02/2011	18/05/2011	3,212.69	25,000.00	-	3,212.69	-
VIDA	MASIVO	0000002098	00110000001222	100141892-8	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	ASPIRIA POR AL	MALES RAMIREZ LAURA REBE	0/2010-01/09/	2010	10/03/2011	12/02/2011	18/05/2011	71.34	25,000.00	-	71.34	-
VIDA	MASIVO	0000002098	00110000001222	100141892-8	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	ASPIRIA POR AL	MALES RAMIREZ LAURA REBE	0/2010-01/09/	2010	10/03/2011	12/02/2011	18/05/2011	34,266.56	25,000.00	-	9,266.56	-
VIDA	MASIVO	0000002098	00110000001224	170699972-1	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	LEUCEMIA	PAPA ROMAN	0/2010-01/09/	2010	05/05/2011	04/05/2011	25/05/2011	43,755.87	25,000.00	-	18,755.87	-
VIDA	MASIVO	0000002098	00110000001228	170699972-2	BANCO PICHINCHA C.A.	MCC	LEUCEMIA	PAPA ROMAN VICTOR PATRICK	0/2010-01/09/	2010	05/05/2011	04/05/2011	25/05/2011	89,028.91	25,000.00	-	64,028.91	-
VIDA	MASIVO	0000000001	00110000000514	170260848-3	BANCO PICHINCHA C.A.	VIDA	POLITRAUMAT	ORQUEIRA ASM	0/2010-29/09/	2010	25/01/2011	21/01/2011	16/02/2011	15,000.00	15,000.00	-	-	-
AP	MASIVO	0000000004	00110000000064	170260848-3	CLIENTES ESPECIALES SE	MA	POLITRAUMAT	ORQUEIRA ASM	0/2010-16/12/	2010	25/01/2011	21/01/2011	10/05/2011	30,000.00	30,000.00	-	-	30,000.00
AP	MASIVO	0000000109	00110000000062	170260848-3	BANCO PICHINCHA C.A.	MA	POLITRAUMAT	ORQUEIRA ASM	0/2010-24/06/	2010	25/01/2011	21/01/2011	20/05/2011	50,000.00	10,000.00	-	40,000.00	37,500.00
														586,669.73	250,000.00	-	299,169.73	37,500.00

9.11. ANEXO 11 DETALLE DE PRIMA CONTABILIZADA (EPI)

DETALLE DE PRIMA CONTABILIZADA DE SDE EL 1RO. DE JULIO DEL 20 XXAL 30 DE JUNIO 20XX						
RAMO VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES S						
PERIODO CONTRACTUAL 20XX-20XX						
EPI CONTABILIZADO AL 30 DE JUNIO 20XX						
RAMO	PRIMA CONTABILIZADA	RETENCION	QS	FVO.	COA SEGURO CEDIDO	
Vida Masivo	24,033,127.88	24,032,335.18	-	792.70	-	-
Acc. Personales Masivo	3,608,475.57	3,608,475.57	-	-	-	-
TOTAL PRODUCCION MASIVA	27,641,603.45	27,640,810.75	-	792.70	-	-
Vida No Masivo	3,763,917.74	2,566,494.31	1,034,276.59	163,146.86	-	-
Accidentes Personales No Masivo	2,171,363.96	1,391,964.01	589,429.25	189,990.77	-	-
TOTAL PRODUCCION NO MASIVA	5,935,301.70	3,958,458.32	1,623,705.84	353,137.63	-	-
GRAN TOTAL	33,576,905.15	31,599,269.07	1,623,705.84	353,930.33	-	-
NOTA: ESTE EPI INCLUYE LA \$ PRIMA \$ QUE PERTENECEN A LA \$ PÓLIZA \$ DE DESGRAVAMEN DEL BANCO PICHINCHA Y LA DE GMAC QUE INGRESARÁ A PARTIR DEL 01 DE ABRIL DEL 2011						


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 50 de 56

9.12. ANEXO 12 DETALLE DE SINIESTROS QUE AFECTARON AL CONTRATO WXL-PERÍODO CONTRACTUAL


DETALLE DE SINIESTROS QUE AFECTARON AL CONTRATO WXL SUSCRIPCIÓN 2010-2011														
RAMO VIDA PRIORIDAD \$ 25.000 AL 31 DE MARZO DEL 2011														
PRODUCTO	POLIZA	No. RECLAMO	CONTRATANTE	ASEGURADO	VIGENCIA POLIZA	COBERTURA AFECTADA	NO CONTRACTUAL CUOTA PARTE	AÑO CONTRACTUAL WXL	FECHA SINIESTRO	PAGOS	RETENCION	QS	WXL	ACUMULATIVO
MASIVO	000000001	0010000002177	BANCO PICHINCHA C.A.	SANCHEZ VASIA CAROLINA ELIZABETH	05/05/10-05/05/11	ITYP		2010	18/07/2010	40,000.00	25,000.00		15,000.00	
MASIVO	000000017	0010000002614	BANCO GENERAL BOMBANAH	LOPEZ ROMERO CARLOS MARCELO	01/09/10-01/09/11	MXCC		2010	19/09/2010	29,712.23	25,000.00		4,712.23	
MASIVO	000000001	0010000002567	BANCO PICHINCHA C.A.	ANDRAMINO MANOSALVAS FAUSTO	29/09/10-29/09/11	VIDA		2010	11/09/2010	30,000.00	25,000.00		5,000.00	
NO MASIVO	000002130	0010000002709	SUPERINTENDENCIA DE COMERCIO	GUILLE N GONZALEZ ELSA LEONOR	02/11/08-02/11/09	IAJEG	2009	2010	03/09/2010	10,000.00		3,000.00	12,800.00	
NO MASIVO	000002130	0010000002971	SUPERINTENDENCIA DE COMERCIO	GUILLE N GONZALEZ ELSA LEONOR		ITYP		2010		44,000.00	25,000.00		13,200.00	
MASIVO	000000001	0010000002269	BANCO PICHINCHA C.A.	MATEAGA LAFERENA GUIDO HERNAN	01/06/10-01/06/11	ITYP		2010	03/08/2010	50,000.00	25,000.00		25,000.00	
MASIVO	000001014	0010000002737	BANCO PICHINCHA C.A.	SOBLES SARMIENTO MARTHA DEL CAI	01/09/10-01/09/11	MXCC		2010	06/09/2010	26,541.13	25,000.00		1,541.13	
MASIVO	000001014	0010000002738	BANCO PICHINCHA C.A.	SOBLES SARMIENTO MARTHA DEL CAHNER		MXCC		2010		1,587.92			1,587.92	
MASIVO	000000002	0010000001074	CLIENTES ESPECIALES SEGUROS	SAVEDRA TELLO JOHN RICARDO	13/07/2010-23/07/2011	MA		2010	27/11/2010	80,000.00			80,000.00	
MASIVO	000001454	0010000001014	BANCO PICHINCHA C.A.	TOAQUEZA CHANCURI ANTONIO	2/07/2010-22/07/2011			2010	01/02/2011	30,000.00	25,000.00		5,000.00	
MASIVO	000000004	0010000000004	CLIENTES ESPECIALES SEGUROS	OSQUEBA ASHIBAYA MIGUEL EDUARDO	07/12/2010-16/12/2011			2010	21/01/2011	30,000.00			30,000.00	
NO MASIVO	000001089	0010000000004	BANCO PICHINCHA C.A.	OSQUEBA ASHIBAYA MIGUEL EDUARDO	07/12/2010-16/12/2011			2010	21/01/2011	50,000.00	10,000.00		2,500.00	37,500.00
NO MASIVO	000001043	0010000001244	A.P.E.S.CAJA DE MEJORAMIENTOS	JARISIN JARISIN LADME VLADIMIR	1/07/2010-01/11/2011			2010	10/03/2011	86,854.20	25,000.00	26,056.26	35,797.94	
NO MASIVO	000000477	0010000000000	SEPRONAH SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	VALVERDE PICON ROMEL TARCISIO	09/08/2010-09/08/2011			2010	27/12/2010	50,000.00	25,000.00	15,000.00	10,000.00	
MASIVO	000001680	0010000001281	BANCO PICHINCHA C.A.	TAPIA ROMAN VICTOR PATRICIO	1/09/2010-01/09/2011			2010	04/05/2011	5,628.91			5,628.91	
MASIVO	000001680	0010000001281	BANCO PICHINCHA C.A.	TAPIA ROMAN VICTOR PATRICIO	1/09/2010-01/09/2011			2010	04/05/2011	6,652.33			6,652.33	
										3,511,878.74	1,450,005.00	273,265.86	1,694,318.89	94,288.99


9.13. ANEXO 13 DETALLE DE RESERVA PENDIENTE DE LOS SINIESTROS QUE AFECTARON AL CONTRATO WXL

c RESERVA ACUMULADA PENDIENTE					
MES: JUNIO 2011			TIPO DE CONTRATO: EXCESO DE PERDIDA		
SUSCRIPCIÓN 2011-2012			MONEDA: DOLARES		
AÑO CONTRACTUAL: 2009-2010			CIUDAD: TODO EL PAIS		
RAMO: VIDA					
	MUNCHENER	HANNOVER	MAPFRE	SCOR	TOTAL
	44%	40%	10%	6%	100%
DETALLE:					
RESERVA ACUMULADA	85,108.37	77,371.24	19,342.81	11,605.69	193,428.11
SALDO DEL MES	85,108.37	77,371.24	19,342.81	11,605.69	193,428.11
SALDO ANTERIOR	-	-	-	-	-
SALDO ACUMULADO	85,108.37	77,371.24	19,342.81	11,605.69	193,428.11
FECHA DE ELABORACION	ELABORADO POR		APROBADO POR		ENTREGADO A
30/09/2011					


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 51 de 56


9.14. ANEXO 14 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO WXL

					
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. CONTRATO EXCESO PERDIDA OPERATIVO-RAMO VIDA Y ACC. PERSONALES AJUSTE LIQUIDACION DE CONTRATOS PERIODO 2010-2011 PERIODO 1 JULIO 2010 - 30 JUNIO 2011 AL 100% PRIMER AÑO DE CONTRATO					
Mes	Retención Primas 2010-2011	Prioridad Sinistros 2010-2011	WOL Sinistros 2010-2011	Prioridad Reservas 2010-2011	WOL Reservas 2010-2011
jul-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ago-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
sept-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
oct-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
nov-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
dic-10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ene-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
feb-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
mar-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
abr-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
may-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
jun-11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Ejercicio 2010-2011	31,599,269.07	Año 2010-2011	1,694,318.89	0.00	367,129.01
CONDICIONES DE CONTRATO					
TASAS: Mínima: 4% Máxima: 11.50% FACTOR DE AJUSTE: 100/83 PRIMA DE AJUSTE: US \$ 30'276.820,03					
CALCULOS DE LIQUIDACION					
Sinistros WOL 2009-2010			2,061,447.90		6.52372%
Primas Retenidas			31,599,269.07		
Porcentaje de Siniestralidad			6.52372		
			X		
Factor de Ajuste			100		
			83.00		
Porcentaje Final Obtenido:			7.8599039%		
Tasa Máxima a aplicarse:			7.8599039%		
Total Sinistros WXL (Sinistros Pagados)					
Sinistros WXL			2,061,447.90		
Ajuste Final de Prima Contrato WXL Ramo Vida 2010-2011					
Primas Retenidas al 100%			31,599,269.07		100%
Tasa Máxima a aplicarse			X 7.859904%		
Valor de Prima			2,483,672.17		100%
Valor de Mindep cancelado			(1,000,000.00)		100%
Valor a favor de los Reaseguradores			1,483,672.17		
Participación Reaseguradores al 100%			1,483,672.17		
Impuesto 1%			-		
Total a favor de Reaseguradores			1,483,672.17		
REASEGURADORES					
	% PARTICIPACION		VALOR A PAGAR		VALOR IMPUESTO 1%
MUCHENER	47%		697,325.92		697,325.92
HANNOVER	43%		637,979.03		637,979.03
MAPFRE RE	10%		148,367.22		148,367.22
TOTAL	100%		1,483,672.17		1,483,672.17


	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 52 de 56


9.15. ANEXO 15 INFORME FINAL DE LIQUIDACIÓN

			
RAMO INCENDIO LIQUIDACION CONTRATO EXCESO PERDIDA OPERATIVO PERIODO 1 JULIO 2009 - 30 JUNIO 2010 AL 100% DEFINITIVO			
CONDICIONES DE CONTRATO			
TASAS DE AJUSTE: 2.923% SOBRE PRIMAS EMITIDAS			
CALCULOS DE LIQUIDACION			
Primas Emitidas Retenidas-Incendio	372,250.15		
Tasa de Ajuste	2.923%		
Ajuste Final de Prima Contrato WXL Ramo Incendio 2008-2009			
Primas Emitidas al 100%	372,250.15		
	X		
Tasa de Ajuste a aplicarse	2.92%		
Valor de Prima	10,880.87	100%	
Valor de Mindep cancelado	-9,530.00	100%	
Valor a favor de los Reaseguradores	1,250.87		
Participación Reaseguradores al 100%	1,250.87		
Impuesto 1%	12.51		
Total a favor de Reaseguradores	1,238.36		
DETALLE DE PRIMAS EMITIDAS RETENIDAS DESDE EL 1 JULIO 2009 AL 30 JUNIO 2010			
RAMO	PRIMAS EMITIDAS RETENIDAS	Incendio 30%	Terremoto 70%
Incendio	1,240,833.84	372,250.15	868,583.69
Total	1,240,833.84	372,250.15	868,583.69
REASEGURADORES	LIQUIDACION	IMPUESTO	TOTAL
WHITE MOUNTAINS	1,250.87	12.51	1,238.36

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 53 de 56

**9.16. ANEXO 16 LIQUIDACIÓN DE CONTRATO NO PROPORCIONAL
(INCENDIO CATASTRÓFICO)**

	
RAMO INCENDIO Y TERREMOTO LIQUIDACION CONTRATO EXCESO PERDIDA CATASTROFICO PERIODO 01 JULIO 2009- 30 JUNIO 2010 CALCULOS AL 100%	
CALCULOS DE LIQUIDACION	
CUMULOS POR MESES	
1ro. de julio 2009	240,945,311.96
1ro. de octubre 2009	257,034,328.40
1ro. de enero 2010	253,323,569.83
1ro. de abril 2010	281,679,685.09
30 de junio del 2010	300,562,780.74
Total Cúmulos 2009-2010	1,333,545,676.02
CUMULO PROMEDIO	266,709,135.20

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 54 de 56


9.17. ANEXO 17 SALDOS DE CUENTAS DE REASEGUROS

SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. SALDOS DE CUENTAS DE REASEGUROS AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2009			
REASEGURADOR O COASEGURADOR	SEGÚN RECONSTRUCCIÓN		
	ACTIVO	PASIVO	NETO
SUIZA			
CUOTA PARTE			
I TRIMESTRE 2009	17,531.88	63.78	-17,468.10
PARTICIPACION Y SOBRECOMISION		24,366.50	24,366.50
TOTALES C. P.	17,531.88	24,430.28	6,898.40

9.18. ANEXO 18 DETERMINACIÓN DE DÍAS VENCIDOS/PORCENTAJES ESTABLECIDOS POR LEY


SEGUROS DEL PICHINCHA S.A.				
AL:	30 de Septiembre de 2009			
ESTADOS DE CUENTA POR REASEGUROS PROPORCIONALES				
REASEGURADOR	TRIMESTRE	FECHA CORTE	FECHA VENCIM.	DÍAS VENCIDOS
SCOR	III TRIMESTRE 2008	31/03/2009	15/05/2009	138
	IV TRIMESTRE 2008	30/06/2009	14/08/2009	47
	I TRIMESTRE 2009	30/09/2009	14/11/2009	
	PARTICIPACION Y SOBRECOMISION	30/06/2009	14/08/2009	

PROVISIÓN DE CARTERA Y SALDOS VENCIDOS						
POR VENCER	0 A 60	61 A 150	151 A 180	181 A 300	301 A 360	> 361
0%	0%	5%	15%	25%	50%	100%

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 55 de 56

9.19. ANEXO 19 RESUMEN DE PROVISIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

SEGUROS DEL PICHINCHA S.A.	
RECONSTRUCCION DE CUENTAS DE REASEGUROS	
AL:	30 de Septiembre de 2009
PROVISIÓN CUENTAS POR COBRAR	
CONTRATO	TOTAL PROVISION
COASEGUROS CEDIDOS	80.20
CUOTA PARTE	1,079.67
WXL	795.16
TOTAL	<u><u>1,955.02</u></u>

	Departamento de Reaseguros (Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales)
Enero 2014	Página 56 de 56

9.20. ANEXO 20: FORMULARIO - ANTIGÜEDAD DE CARTERA SEGUROS DEL PICHINCHA

ANTIGÜEDAD DE CARTERA AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2009 SEGUROS DEL PICHINCHA S.A.								
REASEGURADOR	CARTERA Y SALDOS VENCIDOS							TOTAL
	POR VENCER	0 A 60	61 A 150	151 A 180	181 A 300	301 A 360	> 361	
ESTADOS DE CUENTA POR COASEGUROS CEDIDOS								
AIG METROPOLITANA	-180.64	-	-	-	-	-	-	-180.64
ACE (POOL COASEGURADORES)							60.64	60.64
ECUATORIANO SUIZO (POOL COASEGURADORES)							19.56	19.56
TOTAL COASEGUROS CEDIDOS	-180.64	-	-	-	-	-	80.20	-100.44
ESTADOS DE CUENTA POR REASEGUROS CEDIDOS								
REASEGUROS PROPORCIONALES								
SUIZA	17,531.88	-	-	-	-	-	-	17,531.88
MAPFRE RE	76,985.83	75,790.22	-	-	-	-	-	152,776.05
MUNCHENER	180,472.85	160,728.86	-	-	-	-	-	341,201.71
FOLKSAMERICA	9,761.02	-	-	-	-	-	-	9,761.02
ERC FRANCONA	-	-	-	-	-	-	58.00	58.00
HANNOVER	139,230.78	135,344.49	-	-	-	-	-	274,575.27
SIRIUS	1,461.02	-	-	-	-	-	-	1,461.02
SCOR	24,491.40	23,946.28	20,433.34	-	-	-	-	68,871.02
SUBTOTAL REASEGUROS PROPORCIONALES	449,934.78	395,809.85	20,433.34	-	-	-	58.00	866,235.97
REASEGUROS NO PROPORCIONALES								
FOLKSAMERICA	-	18,653.38	5,051.57	-	-	-	-	23,704.95
SIRIUS	-	18,653.38	5,051.57	-	-	-	-	23,704.95
SCOTISH RE	-111.00	-	-	-	-	-	290.00	179.00
HANNOVER	209,465.34	-	-	-	-	-	-	209,465.34
MAPFRE	62,993.61	-	-	-	-	-	-	62,993.61
MUNCHENER	237,392.56	-	-	-	-	-	-	237,392.56
SCOR	34,610.05	-	-	-	-	-	-	34,610.05
SUIZA	13,717.97	-	-	-	-	-	-	13,717.97
SUBTOTAL REASEGUROS NO PROPORCIONALES	558,068.53	37,306.76	10,103.14	-	-	-	290.00	605,768.43
REASEGUROS FACULTATIVOS								
AIG METROPOLITANA	6,112.41	-	-	-	-	-	-	6,112.41
REASEGURADORA ECUADOR	8,282.09	-	-	-	-	-	-	8,282.09
MUNCHENER	1,764.00	-	-	-	-	-	-	1,764.00
SUBTOTAL REASEGUROS FACULTATIVOS	16,158.50	-	-	-	-	-	-	16,158.50
TOTAL REASEGUROS CEDIDOS	1,024,161.81	433,116.61	30,536.48	-	-	-	348.00	1,488,162.90
TOTAL DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	1,023,981.17	433,116.61	30,536.48	-	-	-	428.20	1,488,062.46
PORCENTAJES	-	-	5%	15%	25%	50%	100%	-
PROVISION	-	-	1,526.82	-	-	-	-	428.20

ECO DIEGO MENDIZABAL
PRESIDENTE EJECUTIVOECO. ALEXANDRA LEIVA
GERENCIA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación propuesta; y, en base al análisis del levantamiento de procesos para la contratación de Reaseguros de la empresa Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, se exponen las siguientes conclusiones:

- a) La toma de decisiones al momento de optar por un Contrato de Reaseguro supone la elección entre sus distintas modalidades y en cada una, se requiere un análisis minucioso en cuanto a los beneficios que otorga y las desventajas que puede representar su aplicación y en qué medida afectaría a la empresa; por lo que, el asegurador debe estudiar a fondo como conseguir un equilibrio cuantitativo y cualitativo de su cartera, para consecuentemente lograr estabilización de sus resultados e incremento de sus niveles de solvencia.
- b) Los contratos automáticos de Reaseguro han tenido que desarrollarse en función del incremento de las carteras y de la gran diversidad de riesgos contenidas en ellas, de modo que la creación e implantación de un moderno programa de reaseguro requiere la colaboración de un numeroso grupo de personas calificadas y especializadas en este tipo de contratos.
- c) La modalidad de Contrato Cuota – Parte, por su sencillez, es la forma de reaseguro más fácil de manejar; ya que el reasegurador asume una cuota fija de

todas las pólizas que el asegurador ha suscrito en un ramo determinado; y adicional a ello contribuye al ahorro de costos; sin embargo tiene el defecto de que no permite recoger de manera óptima el riesgo de las pérdidas más cuantiosas, por lo que genera un portafolio de riesgo poco homogéneo.

Por parte de la ejecución en la Elaboración del Manual de Procedimiento para la Administración de Contratos Proporcionales y No Proporcionales, se expone lo siguiente:

- a) Tener una organización sistemática mejorando la eficiencia y eficacia y logrando satisfacer a todas las partes interesadas (usuarios, personal, proveedores y sociedad en general).
- b) Reconocer que su implementación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones ya sea que ofrezcan productos o servicios.

6.2. RECOMENDACIONES

Conforme el desarrollo del presente trabajo; y, en base a las conclusiones establecidas anteriormente, se formularon las siguientes recomendaciones, con la finalidad de mejorar aquellos aspectos que reflejan falencias en su aplicación:

- a) El proceso de Reaseguro debe fundamentarse, principalmente, en las necesidades actuales de los mercados; ya que los aseguradores aceptan riesgos cuyo valor excede la capacidad financiera de sus carteras, y se ven en la necesidad de traspasar a otro asegurador parte de sus riesgos o de las responsabilidades aceptadas; un adecuado proceso de Reaseguro, basado en la necesidades primarias que buscan solventar los Aseguradores, contribuirá a lograr el equilibrio y resguardo de las carteras que es el objeto del Reaseguro como tal.
- b) Una adecuada utilización del reaseguro puede ayudar a amortiguar las fluctuaciones elevadas de la siniestralidad; la elección adecuada de la modalidad de reaseguro de acuerdo a las características de los distintos ramos en que se opera, puede garantizar en gran medida la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.
- c) Para obtener mayores beneficios al momento de establecer un proceso de Reaseguro, se debe implantar una política de reaseguro con el objeto de escoger el proceso de reaseguro que conduzca a una mayor rentabilidad en una cartera de riesgos asumida, al mismo tiempo de aprovechar nuevas modalidades de transferencias con el objeto de que la política de reaseguro se ajuste a los objetivos de cobertura de riesgo, tomando en cuenta la solvencia del

reasegurador, primas y planes de reaseguro por cartera así como prioridad para aquellas carteras de riesgo que necesitan mayor reaseguro.

- d) Para alcanzar buenos resultados empresariales, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se deriva en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión.
- e) Los procesos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido.
- f) Los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos. Los procesos se expresan gráficamente por medio de flujogramas que expresan las interrelaciones y vínculos entre los mismos.
- g) Para realizar los flujogramas debemos tener mucho cuidado de no colocar demasiada información pues esto tendrá como resultado diagramas muy complejos.

BIBLIOGRAFÍA

- Exteriores, S. d. (Junio de 2004). Obtenido de http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Galante, C. (24 de Enero de 2014). El Reaseguro Proporcional.
- Martín, T. Á. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama.
- Portal de Seguros Banca y Finanzas*. (24 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.segurb2b.com/>
- Previsión Integral de México* . (24 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.pimsaseguros.com/>
- R., C. (2010). *Introducción al Reaseguro*. España: MAPFRE S.A.
- Seguros del Estado*. (24 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.segurosdelestado.com/cmsestado/paginas/documento.aspx>
- Seguros del Pichincha*. (24 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.segurosdelpichincha.com/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros* . (25 de Enero de 2014). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- Triviño, E. P. (2011). *Manual de Derecho de Seguros*. Guayaquil: Edino.
- UMAS, Mutua de Seguros*. (24 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.umas.es/>
- Valencia, J. R. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* . México: Cengage Learning.