PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Título:

ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGUROS DE LA CELEC EP-UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas con Mención en Planeación

Línea de investigación: Análisis y mejoramiento de procesos

Autora:

HANNYA RAMÍREZ ERAZO

Director de Tesis:

Mgt. CECILIA VELASCO ANGULO

Esmeraldas - Ecuador

Mayo – 2016

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

HOJA DE APROBACIÓN

Título:

ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGUROS DE LA CELEC EP - UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS.

Autora:

HANNYA RAMÍREZ ERAZO

Mgt. Cecilia Velasco Angulo
DIRECTOR DE TESIS f. _____

Mgt. Sinay Vera Pinargote
LECTOR 1 f. _____

Mgt. Tahimi Achilie Valencia
LECTOR 2 f. _____

Mgt. Mercedes Serrade Peláez
COORDINADORA DE
POSTGRADOS f. _____

Ing. Maritza Demera Mejía
SECRETARIO GENERAL f. _____

Esmeraldas – Ecuador

Mayo - 2016

CERTIFICACIÓN

Yo, Cecilia Velasco en calidad de Director de Tesis cuyo título es ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGUROS DE LA CELEC EP - UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS, certifico que se han incorporado las sugerencias realizadas por el Tribunal de Sustentación privada de tesis al documento final, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de la Tesis.

Mgt. Cecilia Velasco Angulo
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Hannya Ramírez Erazo portadora de la cédula de ciudadanía N°080201002-5 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas con Mención en Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Hannya Ramírez Erazo
C.I. 080201002-5

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a dos personas, que agradezco a Dios el haberlas puesto en mi camino MIS PADRES, quienes han sido durante 37 años mis mejores amigos, maestros y consejeros, que me han acompañado en el día a día que me han comprendido en mis altos y bajos sin reprocharme ni juzgarme solo aceptando mis errores y virtudes.

A ellos les dedico este mi esfuerzo para que sigan siendo la luz de mis días y sin dudarlo los ángeles que me bendicen.

Hannya Ramírez Erazo

AGRADECIMIENTO

A Dios porque con su bendición me permitió llegar a cumplir esta meta tan deseada.

A mis padres porque con su ejemplo y comprensión han sido mi mayor pilar y mi mejor inspiración para seguir en la constante lucha de poder obtener mis logros académicos.

A la Ing. Cecilia Velasco, mi maestra, compañera y amiga, por su labor en la ardua tarea de enseñarme, de guiarme y sobre todo de comprenderme, esta ocasión no ha sido la excepción y exalto su trabajo por ayudarme a obtener una vez más esta meta en mi vida, mi maestría.

Solo el Señor sabe lo que siente y guarda mi corazón.

Mil gracias a ustedes.

Hannya Ramírez Erazo

RESUMEN EJECUTIVO

Comentado [CV1]: El resumen debe ser algo breve, éste lo traduce.

El propósito de la presente investigación fue elaborar un modelo de gestión para el proceso de seguros de la CELEC EP – Termoesmeraldas, como herramienta de desarrollo institucional, que permita mejorar el manejo del área de seguros. A lo largo del avance de la presente investigación, se abordan temas relacionados tanto con la parte teórica, en lo que concierne a la parte conceptual y metodológica de todo lo referente a seguros en sus fortalezas y posibles falencias a través de un diagnóstico que permitió proponer el modelo de gestión, donde se evidencien las principales líneas de acción, sus flujos y procedimientos debidamente explicados para cada caso o situación que se presente dentro del normal desenvolvimiento de las actividades diarias de la institución. Por último se plantean los procesos que se deben administrar en el área de seguros, basado en un modelo de gestión, el mismo que está estructurado a la medida y necesidades de la planta, con el afán de enmarcar dentro de procedimientos e instructivos los trámites que en la actualidad se dan, esta será una herramienta de gestión administrativa tal como se plantea.

Palabras Claves: seguros, procedimientos, herramientas, gestión, optimización, agilidad.

ABSTRACT

The purpose m of this research was to develop UN Model Management Process for Insurance CELEC EP - Termoesmeraldas, as a tool for Institutional Development, which improves the handling insurance area. Throughout the progress of this investigation, Related of both the theoretical part, in regard to the conceptual and methodological part of all referring one secure in their strengths and possible weaknesses one through the UN diagnostic Topics addressed allowed to propose Management Model, where the main lines of action, flows and Procedures duly explained to each case or Present situation during normal development of the daily activities of the institution are evidenced. Lastly Processes to be administered in the insurance area, based on a model of management pose, the same one that is structured to size and needs of the plant, with the aim of framing Within procedures and instructions the procedures today occur, This will be a tool of Tal Administrative Management As they were planted.

Keywords: Insurance, procedures, tools, management, optimization, agility.

ÍNDICE

PORTADA i
HOJA DE APROBACIÓN ii
CERTIFICACIÓN iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN EJECUTIVO viii
ABSTRACT viiii
ÍNDICE ix
LISTA DE TABLAS xii
LISTA DE GRÁFICOS xii
INTRODUCCIÓN 1
I.CAPITULO 4
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN 4
1.1. Antecedentes 4
1.2. La administración del siglo XXI 4
1.3. Funciones de la administración 5
1.3.1. Planeación 5
1.3.2. Organización 6
1.3.3. Dirección 6
1.3.4. Control 6
1.4. La administración en un entorno global 6
1.5. Estructura y diseño organizacional 7
1.6. Recursos Humanos: Responsabilidad social y ética empresarial 7
1.7. Un ambiente social seguro y saludable 7

1.8. Proceso y procedimiento administrativo 8
1.9. Administración de Seguros: Base Legal 8
1.10. Aspectos técnicos del seguro 8
1.11. Manejo de siniestros 9
1.12. Ley de Seguros 11
1.13. Decreto Supremo 1147 de la Superintendencia de Bancos y Seguros 11
1.14. Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y reaseguros 11
II.CAPITULO 13
MATERIAL Y MÉTODOS METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 13
2.1. Métodos de investigación Utilizados 13
2.2. Técnicas de recolección de la información 13
2.2.1. Observación 13
2.2.2. Entrevista 13
2.2.3. Encuesta 14
2.3. Instrumentos para obtener información 14
2.4. Población y muestra 14
2.5. Nivel de investigación 14
2.6. Elaboración del marco teórico 15
2.7. Descripción de la información obtenida 15
2.8. Construcción del informe de investigación 15
III.CAPITULO 16
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION 16
3.1. Aplicación de encuestas al persona Termoesmeraldas 16
3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 20

3.5.1. Conclusiones 20
3.5.2. Recomendaciones 22
IV.CAPITULO 23
PROPUESTA ALTERNATIVA 23
4.1. MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGUROS DE CELEC EP-UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS. 23
4.1.1. CELEC EP TERMOESMERALDAS 23
4.1.2. Visión 24
4.1.3. Misión 24
4.1.4. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES 24
4.1.5. Política Integrada de Calidad y Ambiental. 25
4.1.6. ISO 9001 25
4.1.7. Justificación 27
4.1.8. Fundamentación 27
4.1.9. Objetivos 28
4.1.10. Ubicación sectorial y física 28
4.1.11. Levantamiento del Modelo de Gestión del Área de Seguros (Proceso) de la Unidad de Negocio de Termoesmeraldas. 28
4.1.12. INSTRUCTIVO PARA NOTIFICACIÓN DE SINIESTROS 29
4.1.13. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS GENERALES 31
4.1.14. Procedimiento para coordinar y supervisar contratación de Estudio de Análisis de Riesgo por Responsabilidad Civil 40
4.1.15. INSTRUCTIVO PARA NOTIFICACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO Y ACCIDENTES VEHICULARES - COBRO DE DEDUCIBLES 47
BIBLIOGRAFÍA 52
ANEXOS 53

LISTA DE TABLAS

Tabla 3 otro Seguro cuenta la Unidad de Negocio Termoesmeraldas,..... 17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 5: ¿Qué tipo de siniestro ha tenido?..... 17
Gráfico 6: ¿Conoce Ud., que debe hacer al momento de la ocurrencia de un siniestro (tiempo de aviso, documentos a presentar, deducible, etc.)?..... 18

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Negocio Termoesmeraldas se constituye actualmente en una de las principales unidades de generación de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP.

Cabe indicar que cuando Termoesmeraldas inició su actividad comercial hace aproximadamente 15 años en la ciudad de Esmeraldas, tenía asegurado todos sus bienes e instalaciones y así se mantuvo hasta la conformación de CELEC EP Corporación Eléctrica del Ecuador – Empresa Pública, por lo cual se vio la necesidad de organizar el área de Seguros por su expansión con la inclusión de las centrales de la zona de Manabí para poder administrar, negociar y supervisar las pólizas que en la Unidad de Negocio Termoesmeraldas se manejan, de la misma manera la elaboración y seguimiento de las actividades de los Estudios de Análisis de Riesgo el seguimiento de siniestralidades la liquidación e indemnización de los mismos, y demás actividades inherentes a Seguros.

Todo esto conlleva también a contar con una persona encargada del área y especializada en la materia de Seguros para que pueda cumplir con estas actividades, esta situación de cambio en la estructura organizacional de ésta área es aprobada por Matriz de CELEC EP.

Hay que señalar que las empresas del estado especialmente las de los sectores estratégicos como es la Unidad de Negocio Termoesmeraldas, cuenta con seguro institucional es decir del Estado - Seguros Sucre con el cual tienen asegurados a sus trabajadores e instalaciones, bienes, equipos y maquinarias en general ya que tiene sus pólizas al día y en todos sus ramos, su sistema de seguridad y control en lo que a ello se refiere está constantemente monitoreado es decir para tener cobertura y vigencia no vencidas, pero ello no se enmarca en un modelo de gestión administrativo del área de Seguros de la empresa si no que se lo realiza de manera empírica para hacer frente a futuras eventualidades de siniestros.

De lo anteriormente dicho se deduce que al no existir un modelo de Gestión aplicado al área de Seguros por ser creado recientemente, se trabaja sin seguir una dirección enmarcado en matrices y directrices que apoyen al crecimiento de acuerdo a los requerimientos que se generan por los cambios y normativas existentes.

Esta investigación dará fundamentos de una herramienta y soporte administrativo y está conformada por cuatro capítulos, en el primero se describe todo el antecedente encontrado como referencia a este tema, además del marco teórico del estudio el mismo que ayudará a entender de mejor manera las conceptualizaciones que se puedan encontrar durante el desarrollo del presente trabajo, así como también el marco legal donde se desenvuelve y se ampara el proceso de seguros dentro de una empresa.

El segundo capítulo describe de manera detallada la metodología de investigación utilizada en el presente estudio, desde su tipo, nivel y diseño del estudio, hasta sus técnicas, métodos e instrumentos utilizados en la misma para recopilar la información necesaria y concluir satisfactoriamente el estudio.

En el tercer capítulo se analizan los resultados obtenidos en el capítulo anterior, contrastándolos con los objetivos iníciales del presente estudio, logrando llegar a criterios específicos concluyentes de la problemática estudiada, lo que permitirá tener una visión más clara y fidedigna de lo que se investiga.

Y por último, en el cuarto capítulo se concluye proponiendo una alternativa viable como solución al problema encontrado, siendo ésta construida y estructurada a la medida de todo los aspectos estudiados a lo largo de la presente investigación, es así que se llegó a la propuesta de elaboración de un modelo de gestión para el proceso de seguros de la CELEC EP – Termoesmeraldas.

Cabe mencionar que esta investigación se basó en objetivos generales y específicos tales como:

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión que permita la organización y regularización de las distintas actividades que se generen en el proceso de Seguros de CELEC EP- Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

Objetivos Específicos

- Diseñar los procedimientos para el Estudio de Análisis de Riesgo en la póliza de Responsabilidad Civil y en la contratación y supervisión de las pólizas Todo Riesgo.
- Determinar los procedimientos para la contratación y supervisión de las pólizas de Vida y Accidentes Personales, Vehículos y Fidelidad Pública.
- Diseñar políticas internas para el seguimiento de siniestros y la recuperación de los deducibles que se generen por estos eventos

I. CAPITULO

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

En base a la realidad que se vive en el día a día se desprende la necesidad soportado por informes y estudios realizados (EAR - Estudios de Análisis de Riesgo) que las empresas en la actualidad requieren de asegurar a su personal, bienes muebles e inmuebles, equipos y maquinarias, así como su parque automotor, para minorar es decir reducir el riesgo de que en cualquier momento pueda darse un siniestro, y no se tenga un contingente que ayude a mitigar el acontecimiento sucedido en cualquiera de los casos.

La presente investigación se la realiza dentro de Unidad de Negocios Termoesmeraldas de la ciudad de Esmeraldas, por lo que al buscar estudios referentes al tema objeto de esta investigación, no se encontraron trabajos específicos con información personalizada de esta entidad, es por eso que se convierte en una tesis inédita que servirá de fuente de consulta para futuros investigadores que tengan algún tipo de indagación con respecto a este trabajo.

Comentado [CV2]: Nos falta citar algunos estudios que se hayan realizado en otras industrias, es decir indicar de casos que se hayan llevado a cabo en otras empresas y referirlos.

Cabe mencionar que de acuerdo a estudios realizados en empresas con similares características como por ejemplo Unidad de Negocio Electroguayas y Unidad de Negocio Termopichincha, se está desarrollando un Modelo de Gestión del área de Seguros (procedimientos, instructivos, etc.) en los cuales se consolida los procesos de cada una de las actividades que se ejecutan en el área en mención.

1.2. La administración del siglo XXI

Es necesario involucrar a cada uno de los del Staff de una organización para lograr los objetivos en pro de cambios y desarrollo ya Robbins y Coulter (2005) lo menciona cuando indica que, la administración consiste en coordinar

actividades de trabajo de modo que todos se sientan satisfechos de formar parte de una organización y de realizar sus labores de forma eficaz y eficiente. Entendemos entonces que al coordinar el trabajo de otros es una posición gerencial sobre los demás.

Se puede notar que la connotación ha cambiado ya no se piensa en la administración de manera individualista sino más bien de manera colectiva, involucrada con los participantes de la empresa, Robbins y Coulter (2005) dice "La administración de empresas involucra la coordinación y supervisión de actividades realizadas por otras personas" (p.67), es por ello que Ponce Agustín (1978) "Indica que las actividades de la administración de empresas están encaminadas a lograr un fin" (p.98)

1.3. Funciones de la administración

La administración tiene funciones que le ayudan a administrar la organización conllevando a la buena marcha de la misma, Ponce (2011) y Scott (2011) indican que "Las funciones de la administración buscan dirigir y alcanzar los propósitos establecidos por la organización, estas son planeación, organización, dirección y control. (p. 24 - 67).

Para analizar cada uno de sus funciones, se realiza una breve descripción de cada una de ellas.

1.3.1. Planeación

Esta función busca definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades. Si una organización no tiene un fin en mente, entonces realizar cualquier actividad será suficiente. No obstante si una organización tiene bien definido a dónde quiere llegar, esta necesita trazar una ruta para llegar a este fin. Cada organización tiene el fin de lograr un fin o propósito en particular; los que deben estar establecidos y los medios para alcanzarlos Ponce (2011).

1.3.2. Organización

Esta función busca definir lo que es necesario realizar, como realizarlo y los recursos con los que se cuenta para hacerlo. Es decir acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresas; determinando las tareas por realizar y quién las llevará a cabo, su agrupación y quién las reportará a quién; y dónde se tomarán las decisiones.

1.3.3. Dirección

Esta función busca la motivación, dirección y demás acciones involucradas con dirigir y potenciar al personal. Las organizaciones cuentan con personal a su disposición, esta función busca trabajar con estas personas y motivarlas, ayudando a resolver conflictos en el trabajo, influyendo a los individuos o equipos de trabajo, seleccionando el canal de comunicación más efectivo para transmitir al personal; y a través de ellas cumplir con los objetivos.

1.3.4. Control

El control es la función final de la administración y una vez que los objetivos y planes están establecidos (planeación), las tareas y acuerdos estructurales dispuestos (organización), y la gente contratada, entrenada y motivada (dirección), debe haber alguna evaluación para ver si las cosas marchan según lo planeado, por ello esta función da seguimiento a todas aquellas actividades que se realizan para garantizar que estas se desarrollen conforme a lo planeado, este rendimiento debe compararse con los objetivos establecidos, si estos no se están alcanzando se debe reajustar el trabajo”

1.4. La administración en un entorno global

El mundo y su entorno crece a pasos agigantados y con ello el entorno administrativo y empresarial como Robbins y Coulters (2005) dice “La administración global es el desempeño de un conjunto de actividades

administrativas pasando fronteras nacionales logrando expandirse internacionalmente con la finalidad de alcanzar el éxito interno dentro de la organización”

1.5. Estructura y diseño organizacional

La estructura de una organización es la parte fundamental de misma para desarrollar actividades inherentes a su gestión y así lograr objetivos empresariales como lo indica Robbins y Coulters (2005) “La estructura organizacional es como se distribuyen los empleos dentro de la empresa, el proceso de un diseño organizacional involucra seis elementos: departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización” por esta razón Hall (1996) dice “El diseño organizacional es en sí el cambio de la estructura de una empresa u organización”

1.6. Recursos Humanos: Responsabilidad social y ética empresarial

La responsabilidad social y ética empresarial es lo que a una empresa la involucra en el entorno en que ella se desenvuelve por ello indica Mondy y Noe (2005) “La responsabilidad social involucra el comportamiento de la empresa en su entorno” y así lo afirma también Jones y George (2006) “Es la capacidad que tiene de servir o proteger a grupos distintos a los de su organización”

1.7. Un ambiente social seguro y saludable

Comentado [CV3]: Revisar el lugar donde termina esta cita y empieza la otra, ubicar el número de página.

Trabajar en un ambiente confortable y seguro incide en que una organización goce de un buen clima laboral Mondy y Noe (2005) “Crear un ambiente seguro y saludable es obligación de toda aquella persona que gerencia una organización. La seguridad está dentro de los parámetros de protección a los empleados es decir prevenir o tomar las medidas necesarias para hacer frente

a cualquier tipo de accidente laboral, así también mantener la buena salud de sus empleados en un factor importante para el desarrollo empresarial así lo menciona Robbins (1998) “La salud en cambio es la ausencia de enfermedad física o emocional, ya que estos dos factores tanto la seguridad como la salud afectan a la productividad de una organización”.

1.8. Proceso y procedimiento administrativo

El proceso y procedimiento administrativo son factores distintos en una organización que determinan la buena marcha empresarial para el logro de sus metas así lo afirma Chiavento (2001) “El proceso comprende el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad de carácter institucional. Mientras que el procedimiento administrativo es la situación formal de una serie de actos en que se centra la acción administrativa para la consecución de sus fines”(p. 15)

1.9. Administración de Seguros: Base Legal

Para administrar Seguros toda empresa o institución debe fundamentarse en una base legal como nos hace conocer Uzcátegui (2005) “El **Seguro** no es más que un contrato llamado **Póliza** que se establece con una empresa aseguradora en el cual se determina que la persona que lo adquiere por un daño o siniestro que sufra la misma recibirá una cantidad de dinero para mitigar su accidente, a esta cantidad de dinero se la denomina **Indemnización**” (p. 22)

1.10. Aspectos técnicos del seguro

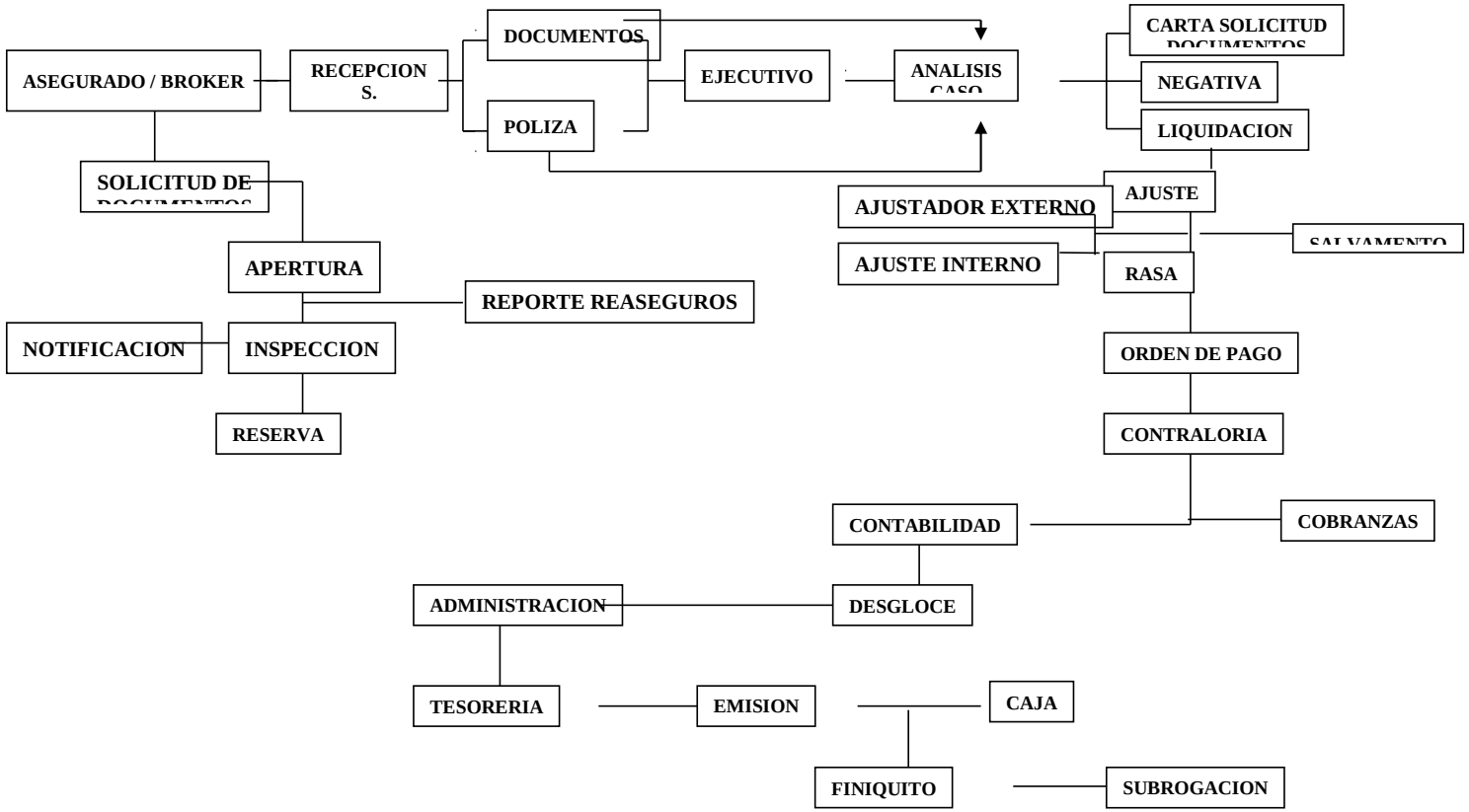
Los aspectos técnicos de Seguros se basan en aspectos concretos e importantes que la organización debe tener en cuenta para poder administrar sus pólizas como lo dice Calderón (2005) y Días (2009) “Este aspecto en seguros es sin duda alguna uno de los más importantes ya que en él se fundamentan los parámetros más importantes de lo que ello consiste el área de Seguros en una organización"

1.11. Manejo de siniestros

El manejo de siniestros es sin duda alguna uno de los temas más delicados en Seguros como lo afirma Martinez (2005) “Los contratos de Seguros – Pólizas cubren riesgos y cuando estos suceden originan una pérdida para el asegurado que se llama **Siniestro”** y gráficamente lo muestra Rampón (2005) “El proceso de reclamos”. (p.29)

Comentado [CV4]: Número de páginas falta

Gráfico 1: Proceso de reclamos



Fuente: (Rampón, 2005)

1.12. Ley de Seguros

La Ley de Seguros está compuesta por 12 capítulos y 79 artículos basada en un contexto de la constitución, organización, actividades y funcionamiento de la Ley del Seguro Privado.
La misma que regula las prestaciones de servicios de las compañías aseguradoras y reaseguradoras con sus clientes.

1.13. Decreto Supremo 1147 de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este decreto regula los contratos de los Seguros en sus diferentes ramos dentro de un ámbito general de sus elementos, derechos, obligaciones y objeto del seguro, se consideró el **Cap. 1 de Disposiciones Generales** en la Sección I, Art. 1, 2, 3, 4, que se refiere a la conceptualización del contrato de Seguros sus elementos esenciales y la definición de riesgo, en la Sección III Art. 10, 11, sobre el objeto del seguro, Sección IV Art. 12, 13, 14, 18 de los derechos y obligaciones de las partes. **El Cap. 2 de los Seguros de Daños en la** Sección II, Art. 46, 47, 48, 49 que se refiere al Seguro de Incendio, en la Sección IV, Art. 56, 60 que indica acerca del Seguro del Transporte Terrestre. El **Cap. 3 de Seguros de Personas** en la Sección I, Art. 65, 69, 71 que Habla acerca de las disposiciones comunes de las personas basado en el artículo 360 del Código Civil. En la Sección II, que se refiere a los Seguros de vida específicamente. El **Cap. 4 del Reaseguro,** Art. 85, 86, 87, 88 que se refiere a la operación mediante la cual el asegurador cede al reasegurador la totalidad o una parte de los riesgos asumidos directamente por el.

Comentado [CV5]: Así como está modificado este capítulo y sección a renglón seguido se desarrolla este apartado.

1.14. Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y reaseguros

Es el que da mayor amplitud sobre la aplicación de la norma y sus procedimientos. En el **Cap. 2 de la Superintendencia de Seguros,** de la Sección I, Art. 4, 5, 6, 7, 8, 9 que se refiere a las disposiciones generales de la

Superintendencia de Seguros a nivel Nacional. La Sección III, que refiere a registros de inscripción de las compañías de Seguros. En el **Cap.3 del Consejo Nacional de Seguros,** Art. 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 que indica acerca de los inspectores e inspecciones realizadas en las investigaciones. **Cap. 4 de los requisitos y autorizaciones,** en la Sección I, Art. 46, 47 que refiere a la autorización para la constitución de empresas de seguros o de reaseguros, en Sección IV, Art. 96, 97, 98, 99, 100, 101, que indica acerca del funcionamiento de las empresas en el ámbito de las disposiciones generales. En el **Cap. 9 de los intermediarios de Seguros,** en la Sección I, Art. 138, 139, 140, 141, 142, que se refiere a las disposiciones comunes a los agentes, corredores y sociedades de corretaje de seguros, en la Sección VIII, Art. 160, 161, 162, 163, 164 que habla acerca del cobro de las primas. En el **Cap. 10 de los peritos evaluadores, de los ajustadores de pérdidas y de las inspecciones de riesgos,** en la Sección I, Art. 169, 170, 171, 17, que indica en su contexto general de los peritos evaluadores, en la Sección II, Art. 176, 177, 178, que refiere a los ajustadores de pérdidas. En la Sección III, Art. 181, 182, 183 que habla acerca de los inspectores de riesgos.

II. CAPITULO

MATERIAL Y MÉTODOS METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Métodos de investigación Utilizados

Esta investigación tuvo un paradigma cualitativo y cuantitativo porque identificó los siniestros y riesgos que han pasado, los que pueden pasar y fueron los objetivos tanto generales como específicos los que permitieron realizar el respectivo análisis para plantear alternativas que contribuyan a la institución.

En la investigación se utilizó el método deductivo porque se tomó como referencia los riesgos que se han ocasionado en otras industrias así como en base de las asesorías de los consultores con los que cuenta la Unidad de Negocio se obtuvo datos que fueron analizados, mismos que ayudaron a determinar una solución al problema.

2.2. Técnicas de recolección de la información

2.2.1. Observación

Esta técnica se la utilizó en el campo es decir en el lugar de los hechos, donde se conoció la realidad y permitió definir previamente, los datos que se desprendieron de la misma.

2.2.2. Entrevista

Con el propósito de recopilar la mayor información posible se realizó una entrevista estructurada al personal de la aseguradora y asesores técnicos con los que cuenta la Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

2.2.3. Encuesta

Esta técnica se utilizó en la muestra que resultó de todo el universo que se tenía por investigar, es decir, del total de empleados con los que cuenta la Unidad de Negocio tanto de Esmeraldas como de la zona de Manabí, con la finalidad de optimizar recursos.

2.3. Instrumentos para obtener información

Para llevar a cabo las técnicas mencionadas anteriormente fue necesario realizar cuestionarios, fichas de observación, entre otras, también se utilizó grabadoras, cámaras fotográficas, etc.

2.4. Población y muestra

Se entrevistó al Asesor Técnico de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas. Se trabajó con 144 colaboradores a los que se les aplicó las encuestas, luego de haber despejado la fórmula de extracción de muestra.

Para el cálculo del tamaño de la muestra (n) fue necesario utilizar la fórmula de población finita de (Vallejo, 2011).

2.5. Nivel de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva, ya que se basa en criterios de situaciones reales que se experimentaron durante el desarrollo de la Estructuración de un modelo de gestión para el proceso de seguros de la CELEC EP Termoesmeraldas.

Todos los datos, resultados e información recopilados durante el proceso, fueron de vital importancia para la formulación y constitución de ésta investigación.

2.6. Elaboración del marco teórico

El marco teórico se lo ha desarrollado en base a tres aspectos muy importantes; el primero que corresponde al marco histórico, donde se hace referencia a la evolución del entorno que rodea al proyecto.

El segundo que corresponde a la fundamentación teórica constituida por aspectos conceptuales, contextuales y referenciales del tema, donde se toma en cuenta el aspecto estadístico del proyecto, en el cual se denota en cifras la real situación del campo donde se pretende desarrollar la propuesta del modelo de gestión, considerablemente necesarios para el desarrollo del estudio. Y el tercero donde se culmina tomando en cuenta uno de los campos muy importantes dentro del desarrollo de esta investigación como lo es el entorno legal, base fundamental para argumentar el estudio realizado.

2.7. Descripción de la información obtenida

Para el estudio se utilizaron fuentes primarias y secundarias, para el desarrollo de las primarias se tomó en cuenta al personal de la Unidad de Negocios Termoesmeraldas (144) y al asesor técnico de seguros (1).

Para las fuentes de información secundarias se articuló todo dato referente al estudio, encontrado en los libros, folletos, documentos, páginas web, etc.

2.8. Construcción del informe de investigación

Se presentan a continuación los resultados obtenidos en relación con los objetivos de la investigación para la Estructuración de un modelo de gestión para el proceso de seguros de la CELEC EP Termoesmeraldas.

Este contendrá 4 Capítulos dentro de los cuales se tomará en cuenta todo y cada uno de los aspectos necesarios para él óptimo desarrollo del estudio.

III. CAPITULO

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Comentado [CV6]: Por favor, revise cómo le organicé la información de las preguntas de la 1 a la 4, ese es el esquema de presentación.
1.Si va la tabla, no va el gráfico
2.Se coloca la tabla o gráfico sólo cuando es necesario, caso contrario se redacta con continuidad la información.
3.Hay unos detalles que la norma APA indica para las tablas y gráficos, indica que la tabla el título y número va en la parte de arroba y el gráfico va en la parte inferior y centrado.

3.1. Aplicación de encuestas al personal Termoesmeraldas

Después del análisis realizado a las encuestas aplicadas al personal administrativo y operativo de Termoesmeraldas las cuales se hicieron con el fin de obtener información fidedigna y directamente de la fuente, pudiendo así establecer índices y parámetros de la real situación de la institución con respecto a la administración del proceso de seguros dentro de la entidad, se obtuvieron algunos comentarios tales como:

El 100% de las personas encuestadas, consideran que es muy importante tener una contingencia que haga frente a imprevistos dentro del normal desenvolvimiento de las actividades diarias de la entidad, además todos conocen y tienen claro que se encuentran respaldados por un Seguro de Vida el cual tiene inmerso un Seguro de Accidentes Personales (siniestros laborales), el mismo que respalda a sus familiares en caso de muerte accidental o natural (valor de indemnización $ 80.000,00) según Póliza de Vida # 50000037 con Seguros Rocafuerte.

Fue necesario conocer si ellos sabían con qué otro Seguro la Unidad de Negocio Termoesmeraldas, cuenta, en la tabla 3, se puede evidenciar que el 60% conocen de la existencia de los diferentes ramos con los que cuenta la unidad como contingencia para cualquier imprevisto o siniestro que pueda presentarse.

Se encuentra también que aún existe un pequeño pero significativo 5% que desconoce de la cobertura de los diferentes ramos de seguros que posee la entidad.

Este porcentaje demuestra que falta hacer conocer más al personal acerca de los Seguros con los cuales está amparada la planta y sus trabajadores para que sepan sus coberturas en casos de siniestros.

Tabla 3: Otros Seguros conoce que tiene la Unidad de Negocio Termoesmeraldas,

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Seguro de Vida y Accidentes Personales	144	20%
Seguro de Vehículos	144	20%
Seguro Fidelidad Pública	0	0%
Seguro Robo Negocios	0	0%
Seguro Equipo Electrónico	85	12%
Seguro Incendio	144	20%
Seguro Lucro Cesante Incendio	34	5%
Seguro Rotura Maquinaria	99	14%
Seguro Lucro Cesante Rotura Maquinaria	76	10%
Seguro Responsabilidad Civil	0	0%
TOTAL	**726**	**100%**

En esta investigación se conoció también el porcentaje de siniestros notificados que corresponde al 15% en relación a los no notificados, primero por ser un muestreo de la totalidad de los trabajadores y segundo porque más se enfatizó a siniestros en los ramos como robo de equipos de computación portátiles, accidentes laborales y muertes, no se relacionó la pregunta a siniestros de maquinarias ya que más se enfocó al personal administrativo que desconocen de estas situaciones. Es por esta razón que como se muestra a continuación en el gráfico 5 el tipo de siniestro más acontecido según la encuesta es el robo con el 48%.

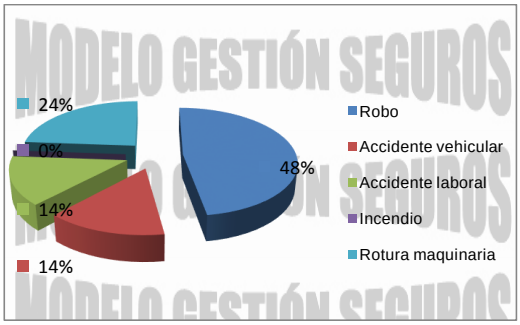


Gráfico 5: Tipo de Siniestros

Mediante el estudio se pudo notar la falta de conocimiento de temas relevantes como es ¿Qué hacer en caso de un siniestro?, como lo indica el gráfico 6 con un porcentaje del 64% considerándose negativo para la institución, pues se hace evidente que el personal no conoce cómo proceder en caso de un siniestro.

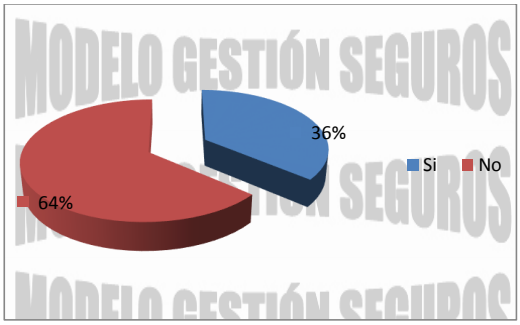


Gráfico 6: Que hacer en caso de un Siniestro.

Dentro del estudio se pudo conocer la estructura del área de Seguros dentro de la organización la cual sería deficiente puesto que al momento solo hay una persona (Asistente de Seguros) encargada de la gestión y manejo de toda el área. Considerándose una estructura organizacional poco adecuada por razones de ordenación del área como: elaboración de procedimientos, instructivos relacionados con procesos de contratación, renovación de pólizas, estudios de análisis de riesgo, siniestros entre otros temas.

En cuanto a la socialización de temas de vital importancia relacionadas al área de Seguros en el estudio se nota que solo el 3% del personal conoce los beneficios de las pólizas que tiene la Unidad de Negocio Termoesmeraldas mientras que en su gran mayoría es decir un 97% del personal desconoce de ello.

Como se puede constatar en las preguntas y por ende en sus respuestas tienen vinculación ya que al no existir una estructura normada y organizada no se puede tener procedimientos establecidos siendo así que el resultado de la investigación en un 33% de personal conoce que esta área tiene procedimientos y un 67% desconoce de estos.

Como conclusión del estudio realizado al personal de CELEC EP Termoesmeraldas, se considera de vital importancia poseer un modelo de gestión para el área de seguros dentro de la entidad, ya que ayudaría de sobre manera al mejor desempeño del proceso y por ende aportaría a alcanzar los objetivos institucionales.

Durante el trabajo de campo, se realizaron entrevistas a funcionarios que resaltaron aspectos tales como que el área de Seguros no cuenta con un modelo de gestión, sobre la alta responsabilidad de lo que es asegurar a su personal y a sus bienes tanto en valoración de capital humano como en costos, otro aspecto que revelaron es que con un modelo de gestión en el área de Seguros sería más viable para su fácil socialización y comprensión para la buena marcha de su objeto asegurable y así hacerle el seguimiento respectivo del siniestro a buen término con la indemnización del mismo.

Otros puntos que se dieron en la observación fue el Análisis de Riesgo para la Póliza de Responsabilidad Civil, porque con este se determina el índice de riesgo al que es vulnerable o está expuesta la planta, con este estudio se determina el monto asegurable de la póliza a contratar es decir de la póliza de Responsabilidad Civil, e inclusive debería existir un procedimiento enfocado a este tema de cómo se realizaría un Estudio de Análisis de Riesgo.

Luego de la realización de la presente investigación de campo se pudo tener una idea más clara del actual estado de la entidad, pudiendo obtener datos claves acerca de la administración del proceso de seguros dentro de la unidad de negocios Termoesmeraldas, que con una gestión más óptima se podría mejorar.

Ante los resultados obtenidos tanto de la encuesta como de la entrevista y la observación se desprende la alta importancia y necesidad de poder contar con Modelo de Gestión Administrativo (flujos, procedimientos, instructivos, organización estructural, etc.) en el área de Seguros bien formada que ayude a la consecución de sus fines y optimice el desenvolvimiento de las funciones inherentes a ella, con el aporte de una persona con conocimientos especializados en el tema que se responsabilice de lo que ello conlleva.

Es así que la elaboración de este modelo de gestión en el área de Seguros no solo se enfocaría en ayudar al desarrollo de la Unidad de Negocio - Termoesmeraldas sino también aportaría al avance de la Corporación Eléctrica del Ecuador - CELEC EP.

Hay que señalar que la situación más relevante es la falta de una organización bien definida en el área de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas por ello no se concluyen a buen tiempo los siniestros de toda índole que hay en la empresa (robo equipo portátiles, rotura maquinaria, entre otros) por el desconocimiento de los pasos a seguir en cualquiera de estos casos, los cuales deberían estar plasmados en un procedimiento o instructivo según sea la necesidad, bien delimitado y debidamente legalizado, que sirvan como herramientas y así se pueda llevar de mejor manera este tipo de situaciones.

3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.5.1. Conclusiones

- En conclusión este trabajo investigativo aportará al desarrollo del modelo de Gestión del área de Seguros de Unidad de Negocio Termoesmeraldas con las técnicas y herramientas necesarias para la elaboración del mismo enmarcándose en los parámetros técnico-legales que el caso lo amerita, los cuales servirán para realizar los procedimientos tanto para el Estudio de Análisis de Riesgo (EAR)

como para la contratación de las pólizas de Todo Riesgo (TR), de la central.

- Este trabajo al ser llevado a la aplicación dentro de la implementación práctica en la Unidad de Negocio Termoesmeraldas será de gran utilidad porque dejará sentadas las bases para determinar los procedimientos de la contratación y supervisión de las pólizas de Vida y Accidentes Personales, Vehículos y Fidelidad Pública, como es el manejo de las mismas no solo en el marco de los Seguros propiamente dicho, sino también su influencia en el personal de la Unidad.

- Como último punto es importante recalcar que al poder contar con este modelo de Gestión dentro del área de Seguros habrá el elemento fundamental para el desempeño de las actividades y funciones sin necesidad de recurrir a contrataciones externas, como el seguimiento de siniestros entre otros.

3.5.2. Recomendaciones

- Se recomienda tener en consideración lo aquí investigado y expuesto para tomarlo como alternativa de solución a todo el contexto técnico-legal-práctico que encierra el área de Seguros en la Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

- Sería conveniente una vez concluido la elaboración del modelo de gestión del área de Seguros (procedimientos, instructivos, proyectos, etc.), su inmediata difusión y socialización del mismo por cuanto servirá de gran ayuda para los trámites (contrataciones, renovaciones, estudios de análisis de riesgo, siniestros, etc.) que de la cotidianidad de las actividades empresariales se puedan desprender.

- Es recomendable tomar el presente trabajo de investigación como modelo para futuros proyectos de grados o estudios académicos que vayan acorde con el tema de Seguros ya que el material teórico de la presente será de gran utilidad en vista de que de el mismo hay muy poca bibliografía.

IV. CAPITULO

PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1. MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE SEGUROS DE CELEC EP-UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS.

Comentado [CV7]: Me perdí … no entendí aquí qué es lo que está proponiendo, supongo que aquí levantaría procesos o no sé…..

4.1.1. CELEC EP TERMOESMERALDAS

Termoesmeraldas S.A. fue constituida con escritura pública celebrada el 16 de diciembre de 1998, esta empresa empieza sus actividades de producción como uno de los objetivos de la política energética gubernamental y la información contable como sociedad anónima se registra desde el 1 de abril de 1999.

La actual Ley de Régimen del Sector Eléctrico determina la segmentación del sector en las actividades de generación, transmisión y distribución; y, comercialización, a través de Unidades de Negocio, constituidas en la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC S.A. el 13 de enero de 2009.

Es así que se creó la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR CELEC EP, conformada por las unidades de generación Hidropaute, Hidroagoyán, Termopichincha, Electroguayas, Termoesmeraldas e Hidronación y la transmisora Transelectric; constituyéndose en una de las empresas públicas más importante del país.

A partir de enero del 2012, transfieren la administración a la Unidad de Negocio Termoesmeraldas de las centrales, Manta II, Miraflores, Pedernales y la Propicia. Adicionalmente en el mes de mayo del 2012 inicia el funcionamiento la Central Jaramijó que hasta esa fecha era un proyecto y también está bajo la responsabilidad de Termoesmeraldas I. Actualmente tiene a su cargo la operación de la central Termoesmeraldas II, que inició su actividad comercial el 01 de agosto de 2014.

4.1.2. Visión

“Ser la empresa pública líder que garantiza la soberanía eléctrica e impulsa el desarrollo del Ecuador.”

4.1.3. Misión

“Generamos bienestar y desarrollo nacional, mediante la producción de energía termoeléctrica con altos estándares de eficiencia, eficacia y calidad, con el aporte de su talento humano comprometido y competente, actuando responsablemente con sus colaboradores, la comunidad y el ambiente”.

4.1.4. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

- **Compromiso:** Honramos todas nuestras responsabilidades como un deber cívico con la Patria, impulsados por nuestra lealtad con la misión de CELEC EP. La mejor medida de nuestro trabajo, es la consecución de los objetivos buscados, en el marco de las políticas institucionales y de nuestros valores y principios.

- **Trabajo en equipo:** Actuamos en la unidad, sabiendo que la integración sin barreras y coordinada de nuestros esfuerzos es superior a la suma de los aportes individuales. El poder de nuestra inteligencia colectiva es superior a la magnitud de nuestros retos.

- **Integridad:** Nuestras acciones, decisiones y resultados están siempre enmarcados en la legalidad, oportunidad y ética, enfrentando con decisión la corrupción en todas sus formas.

- **Responsabilidad Socio-ambiental:** Proveemos bienestar y desarrollo a nuestros clientes, a todos los colaboradores de la empresa y sus familias, a nuestros proveedores y socios de

negocios, a las comunidades en que actuamos y a la sociedad en general, equilibrando el progreso con la preservación de la naturaleza y el ambiente.

- **Pasión por la excelencia:** Generamos ideas para la eficacia, eficiencia e innovación de nuestros servicios y gestión. Nos exigimos nuestro mayor esfuerzo a nivel técnico, administrativo y directivo. Estamos permanentemente aprendiendo y actualizando nuestras competencias. Actuamos proactivamente.

4.1.5. Política Integrada de Calidad y Ambiental.

Alcanzar la satisfacción de nuestros clientes mediante la generación y entrega confiable de Energía Eléctrica; contribuyendo al cuidado y desarrollo sustentable del ambiente, a través del mejoramiento continuo y eficacia de nuestros procesos, con personal comprometido y de elevada competencia.

Termoesmeraldas cuenta con una sólida forma de trabajo sustentada en las competencias adquiridas por sus empleados y que se manifiestan en los siguientes punto fuertes.

- Predisposición del personal al trabajo
- Trabajo en equipo apegado al proceso
- Capacidad de contratación eventual de competencias especializadas
- Conocimiento y experiencia en las tareas normales
- Incremento continuo de competencias en planificación y control por parte del Staff.
- Muy buena relación con los fabricantes

4.1.6. ISO 9001

Comentado [CV8]: Separar por párrafos, de preferencia no más de cinco líneas

Es una directriz para gestionar el éxito sostenido de una empresa CELEC EP TERMOESMERALDAS, cuenta con la certificación ISO 9001-2008,

otorgado por la certificadora ICONTEC, que le permite optimizar sus procesos, satisfaciendo las necesidades de producción de energía eléctrica del sistema nacional interconectado, mientras reduce costos y mejora la calidad del servicio.

Este sistema de calidad aporta el marco que Termoesmeraldas necesita para mejorar el desempeño de los procesos y productividad, contribuyendo al éxito alcanzado por esta Unidad de Negocio, lo cual motiva y compromete a mantener un alto estándar de eficiencia, permitiendo flexibilidad y desarrollo para enfrentar los retos que exige el mundo actual.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, permite a la Gerencia de Unidad asegurar el cumplimiento de los objetivos mediante seguimientos periódicos y mediciones constantes de los procesos, lo cual permite tomar decisiones y mejoras oportunas, favoreciendo al desarrollo y crecimiento permanente de Termoesmeraldas.

El Sistema de Gestión de Calidad facilita la estandarización de las actividades, procesos y personal, con lo cual se minimizan los riesgos, transformándolos en oportunidades de mejora, lo que a su vez brinda a nuestro cliente confianza y satisfacción; y a la Unidad, reducción en los costos y gastos de operación y funcionamiento.

El Sistema de Gestión de Calidad, ha favorecido al mejoramiento de la comunicación de la Unidad, también ha permitido aumentar el grado de compromiso y participación del personal en los equipos de trabajo, los cuales identifican puntos de mejoras y establecen las acciones de perfeccionamiento, a fin de cumplir con los objetivos y metas planteados.

4.1.7. Justificación

CELEC EP-Unidad de Negocio Termoesmeraldas, dada una reestructuración organizacional en la cual el proceso de Seguros pasa a ser un área independiente para desarrollar su gestión administrativa.

Partiendo de ello el presente trabajo investigativo servirá para delimitar los pasos a seguir en la contratación y supervisión de las diferentes pólizas que tiene CELEC EP-Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

Por medio de este modelo de gestión se ayudará a una mejor organización administrativa dentro del proceso de Seguros.

Servirá de herramienta administrativa para difundir y socializar a los que forman parte de la institución a conocer cómo se debe proceder en caso de siniestros, hacerle seguimiento y cómo recuperar los deducibles que de ello se desprendan.

Otro punto importante es que ayudará a optimizar recursos y costos, al elaborar trabajos que involucren conocimientos técnicos en el ámbito de Seguros, que son factor importante para la contratación de pólizas específicas, tales como la de Responsabilidad Civil misma que se fundamenta en el Estudio de Análisis de Riesgo.

Hay que mencionar que desde el año 2009 aproximadamente en que se empezó a constituir el área de Seguros en la unidad de Negocio Termoesmeraldas por no tener un régimen de control de siniestros y de contratación de las pólizas se ha incurrido en gastos extras como es la contratación de un asesor externo para que maneje estos temas, factor que ha incurrido en tener inconvenientes para la Unidad tales como: pedir prórroga de extensión de vigencia en las pólizas, retraso en la entrega de los estudios de análisis de riesgo, etc.

4.1.8. Fundamentación

La presente propuesta alternativa se basa principalmente en lo descrito anteriormente en el marco teórico donde se hace referencia a la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de seguros, Reglamento General de la Ley de

Empresas de Seguros y reaseguros y la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos y Estatutos de la Gestión Organizacional por Procesos.

4.1.9. Objetivo de la propuesta

Definir un modelo de gestión que permita el mejoramiento continuo mediante la incorporación de mejores prácticas de gestión administrativa que conlleven a la planificación sistematizada (procedimientos) de las distintos componentes y actividades que se generen en el área de Seguros de CELEC EP- Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

4.1.10. Ubicación sectorial y física

- ***Campo**:* Administración
- ***Área**:* Seguros
- ***Aspecto**:* Modelo de Gestión.
- ***Delimitación Espacial***: La presente investigación se la realizó en la provincia de Esmeraldas, ciudad de Esmeraldas, donde se encuentra ubicada la CELEC EP -Unidad de Negocios Termoesmeraldas, entidad en la cual se realizó la investigación.
- ***Delimitación Temporal**:* La presente investigación se inició desde noviembre de 2015a enero de 2016.

4.1.11. Levantamiento del Modelo de Gestión del Área de Seguros (Proceso) de la Unidad de Negocio de Termoesmeraldas.

Este Modelo de Gestión que nace de la necesidad imperiosa de contar con un elemento organizacional para llevar un control sistematizado de los trámites de Seguros que aporten a la buena consecución de los mismos se los ha establecido

y parametrizado en referencia a estas necesidades, es así que se han estructurado flujos, procedimientos e instructivos que a continuación se indica.

4.1.12. INSTRUCTIVO PARA NOTIFICACIÓN DE SINIESTROS

1. PROPÓSITO

Establecer el método de notificación a consecuencia de los siniestros ocurridos en las pólizas de Responsabilidad Civil, incendio, lucro cesante incendio, rotura de maquinaria, lucro cesante por rotura de maquinaria.

2. ALCANCE

El presente instructivo se aplicará con el carácter de obligatorio en todas las dependencias de las centrales de la zona de Esmeraldas y Manabí, para el efecto cabe indicar.

3. INSTRUCTIVO

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SOPORTE
	Comunicar siniestro Dar aviso inmediato mediante correo electrónico a la Especialista de Seguros, Subgerente Administrativo y Subgerente de Producción; precisando la ubicación, el lugar, fecha y hora del acontecimiento, así como la posible causa que originó el daño o pérdida. El aviso debe ser lo más generalizado posible.	Jefe de Centrales	Correo electrónico. Memorando y anexos.
	Abrir expediente del siniestro, comunicar a la Aseguradora mediante correo electrónico dando a conocer el siniestro, coordinar lugar, hora y fecha para que se realice la inspección.	Especialista de Seguros	Expediente
	Preparar recepción de Ajustador No tomar acciones de limpieza, remoción de escombros o modificación de los locales o bienes afectados sin autorización escrita de la compañía de	Jefe de Operación. Jefe de Mantenimiento.	Informes. Bitácoras. Fotos.

	seguros, salvo los necesarios para detener o minimizar los daños y riesgos. Conservar las partes dañadas y poner a disposición los informes y toda la documentación de respaldo a los aseguradores.		
	Inspección del Siniestro Recibir en la Central al Ajustador enviado por la Aseguradora, permitiéndole que realice la inspección y fotos que el caso requiera. **No se deberá formular ningún criterio técnico ante el ajustador sobre la causa probable por la que ocurrió el siniestro**; tampoco se deberá definir el alcance de los daños.	Jefe de Centrales	Inspección en el sitio
	Recopilación y Revisión de Información Cualquier pregunta o información solicitada por el ajustador el día de la inspección, el funcionario deberá indicar que se solicite por escrito mediante oficio dirigido al Gerente de Unidad.	Jefe de Centrales	N/A
	Elaborar Informe técnico de fallas de acuerdo a los parámetros establecidos en el **procedimiento Reporte de Falla y Eventos Anómalos**, indicando la causa raíz y/o origen del daño, considerando también la Bitácora de Mantenimiento del equipo siniestrado, de hasta 3 meses antes del evento.	Jefe de Centrales	Memorando. Informes.
	Establecer el costo de reparación o rehabilitación del daño o siniestro ocurrido, lo cual se debe soportar mediante documentos valorizados como facturas y/o contratos de adquisiciones de repuestos y servicios, informes-proformas de talleres autorizados; en caso de gestionar la reparación o	Jefe Mantenimiento	Memorando. Informes. Facturas. Contratos. Egresos de Bodega.

	rehabilitación con personal de la Unidad Negocio los soportes serán los egresos de bodega los cuales deben incluir los valores.		
	Informe del último mantenimiento mayor y/o del último mantenimiento preventivo realizado, donde se observen las revisiones realizadas. Se deberá incluir documento donde se observen las horas de servicio y fechas.	Jefe de Centrales	Memorando. Informes.
	Capturar pantalla del registro de alarmas de la Central de monitoreo y control de la Unidad siniestrada, incluir la notificación enviada al CENACE, sobre la indisponibilidad de la Unidad siniestrada, y posterior a su reparación, de su puesta en servicio.	Jefe de Operación	Memorando. Informes.
	Solicitar certificado del costo del bien asegurado, el cual debe incluir la fecha de adquisición y propiedad.	Especialista de Seguros	Certificado
	Solicitar certificado de Garantía de fábrica del equipo siniestrado.	Subgerente Financiero	Certificado de Garantía
	Entrega de Información Formalizar el aviso de siniestro a la Compañía de Seguros, gestión que debe realizarse dentro de los 5 días contados a partir del inicio del siniestro, previa elaboración del oficio por parte del Especialista de Seguros.	Gerente de Unidad.	Oficio.
	Coordinar entrega de otros documentos requeridos por la aseguradora, según sea el caso.	Especialista de Seguros	N/A

4.1.13. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS GENERALES

PROPÓSITO

Dar cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo XI medidas de protección y seguridad para los Activos Fijos del Sector Público del Manual General de Administración y Control de Activos Fijos del Sector Público de la Contraloría General del Estado publicado en suplemento del Registro oficial # 59 del 07 de Mayo 1997, el cual debe ser cumplido por la Unidad de Negocio Termoesmeraldas; mismo que establece lo siguiente:

"Pólizas de seguros.- De acuerdo al volumen y valor de los activos fijos, al grado de riesgo de la ocurrencia de siniestros, a las posibilidades financieras y presupuestarias de cada entidad y organismo, se contratarán seguros especialmente para cubrir riesgos de accidentes, incendios, destrucción, robo, uso indebido y riesgos contra terceros, relacionados con: instalaciones, edificios, vehículos, maquinaria y equipos, con compañías aseguradoras solventes acreditadas en el país.

Estas pólizas serán contratadas en las condiciones más favorables para la entidad y en sujeción a las leyes sobre la materia.

Los Directores Financiero, Administrativo y Jurídico, o quienes hagan sus veces, en sus respectivos ámbitos, velarán por la correcta y oportuna suscripción, custodia, renovación y ejecución de las pólizas de seguros, garantizando de esta manera las gestiones que le competen realizar a la máxima autoridad".

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica para la Unidad de Negocio Termoesmeraldas, la cual incluye las Centrales de Generación de Manabí y Esmeraldas.

DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

Definiciones

Póliza de Seguros

Una póliza de seguro es un contrato entre el asegurado y una Compañía de Seguros, donde se establecen los derechos y obligaciones de ambas partes, las Coberturas (son los riesgos que asume el asegurador y que se describen en la póliza), en relación al seguro contratado.

Condiciones Generales

En las condiciones generales se recogen las características generales del seguro:

- En ningún caso pueden tener carácter lesivo para los asegurados.
- Deben incluirse por el asegurador en el documento de proposición de seguro si es que lo hay, y en todo caso en la póliza de contrato o en un documento complementario de ésta, que debe suscribirse por el asegurado, al que debe dársele copia del mismo.
- Deben redactarse de forma clara y precisa, destacando de manera especial aquéllas que sean limitativas de los derechos de los asegurados, que deben ser específicamente aceptadas por escrito.
- Están sometidas a la vigilancia de la Administración Pública en los términos legales previstos al efecto.
- Si alguna de las cláusulas de las condiciones generales es declarada nula por el Tribunal Supremo, la Administración competente debe obligar a los aseguradores a modificar las cláusulas idénticas contenidas en sus pólizas.

Condiciones Particulares

En las condiciones específicas se recogen las características específicas del contrato. También se exige su redacción clara y precisa, destacando de manera especial aquéllas que sean limitativas de los derechos de los asegurados, que deben ser específicamente aceptadas por escrito.

Suma Asegurada

Al valor que el tomador atribuye a los bienes se le denomina suma asegurada, que es el límite máximo de indemnización que va a pagar la aseguradora en caso de siniestro.

Límite de indemnización a Primer Riesgo Absoluto

En caso de siniestro se indemnizará hasta el daño real sufrido y como máximo hasta el límite de la suma asegurada.

Deducible

El deducible se establece como un compromiso entre el asegurado y la aseguradora, es la participación del asegurado cuando ocurre un siniestro.

Tasa

Es la valoración del costo que implica la posesión de dinero producto de un crédito. Beneficio que causa una operación, en cierto plazo, y que se expresa porcentualmente respecto al capital que lo produce. Es el precio que se paga por el uso de fondos prestables.

Prima Neta

Por prima neta se entiende el importe que cobra una aseguradora por cubrir un determinado riesgo.
Recibe también el nombre de Prima Comercial, siendo el resultado de aplicar a la "Prima de Riesgo", los gastos de Gestión interna y externa, SIN incluir los impuestos y recargos legales que recaen sobre la operación aseguradora.

Definiciones de cláusulas

Acuerdo establecido en un convenio. Generalmente, en los contratos de seguro, las cláusulas vienen a modificar, aclarar o dejar sin efecto parte del contenido de sus condiciones generales o particulares.

REFERENCIAS

- Informe de Avalúo Asegurable de Activos Fijos - LEVIN
- Revisión de Valores Asegurados de la última vigencia (Anual)

- Revisión de Activos y Valores Asegurables
- Estudio de Análisis de Riesgo de Incendio y Rotura de Maquinaria
- Estudio de Análisis de Riesgo para Responsabilidad Civil.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

El Especialista de Seguro, es el responsable de elaborar el presente procedimiento.

El responsable de revisar el presente procedimiento es la Subgerente Administrativa

El Responsable de aprobar el procedimiento es el Gerente de la Unidad de Negocio.

El responsable de hacer cumplir el presente procedimiento es el Especialista de Seguros y los responsables de cumplir son los usuarios.

PROCEDIMIENTO

Antecedentes

Mediante Oficio Circular No. T. 4258-SGJ-0-943 del 24 de Marzo del 2009 dirigido a los Miembros del Gabinete Presidencial, el Secretario General Jurídico de la Presidencia de la República del Ecuador, se remite a los numeral 8 y 9 del Artículo 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública mismos que establecen el Régimen Contractual a observarse en las contrataciones que se efectúen entre entidades del sector público, estas entre sí, o aquellas con empresas cuyo capital suscrito pertenezca, por lo menos en 50% a entidades de derecho público o sus subsidiarias, así como en el caso de contratación de seguros en las que el estado o sus instituciones son accionistas único o mayoritarios, de la siguiente manera:

> "Art 2.- Régimen Especial.- Se someterán a la normativa específica que para el efecto dicte el Presidente de la República en el Reglamento General a esta Ley, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de las siguientes contrataciones:
>
> …8. Los que celebren el Estado con entidades del sector público estas entre sí, o aquellos con empresas cuyo capital suscrito pertenezca, por lo menos en 50% a entidades de derecho público o sus subsidiarias…;
>
> 9. Los que celebran las instituciones del sistema financiero y de seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios; y, los que celebren las subsidiarias de derecho privado de las empresas estatales o públicas o de las sociedades mercantiles de derecho privado en las que el Estado o sus instituciones tengan participación accionaria o de capital superior al cincuenta (50%) por ciento, exclusivamente para actividades específicas en sectores estratégicos definidos por el Ministerio del Ramo"

Finalmente concluye de la siguiente manera:

> "En tal virtud, por disposición del señor Presidente Constitucional de la República y en aplicación del ordenamiento jurídico vigente, se servirán observar dichas disposiciones para la contratación directa de seguros con la Compañía de Seguros Sucre S.A., observándose al efecto las normas técnicas y de patrimonio correspondientes para el área de seguros."

Con oficio No. SUBSNA-O-10-5080 del 11 de Marzo del 2010 dirigido a los Ministros y Secretarios de Estado, Autoridades de la Administración Pública Central e Institucional de la Función Ejecutiva, el Secretario Nacional Jurídico de la Presidencia de la República del Ecuador da alcance al oficio circular No. T. 4258-SGJ-0-943 del 24 de Marzo del 2009 referente a las disposiciones de contratación directa de seguros con la compañía de Seguros Sucre S.A., informando que tales disposiciones se deberán cumplir igualmente para la contratación de Seguros con la compañía de Seguros Rocafuerte S.A.

El numeral 6 de la Cláusula Tercera, del Poder Especial otorgado a favor del Ing. Wilver Alberto Cruz Zambrano, se establece y faculta lo siguiente: "6) En materia de contratación de obras, bienes y servicios, incluidos los de lo consultoría

observar las disposiciones de la Ley de Empresas Públicas, de modo particular las contenidas en el artículo 34 de la Ley ibídem.

Para los propósitos previstos en la letra b) del numeral 8 del artículo 34 de la Ley ibídem, las contrataciones de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que requiera realizar la Unidad de Negocio de la Empresa Pública Estratégica, el Directorio de la Empresa, en sesión de 22 de febrero del 2010 y mediante Resolución Número 002010, estableció que el monto máximo de contratación autorizado a las Unidades de Negocio, asciende a dos millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, sin considerar impuestos.

La atención establecida en el párrafo anterior incluye todos los actos necesarios dentro de cada contratación, desde la autorización misma hasta su adjudicación y suscripción del contrato. Todas las contrataciones cuya cuantía se encuentre dentro del límite establecido anteriormente, serán responsabilidad del Gerente de la Unidad de Negocio, conforme lo señalado en el numeral 9 del Artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Sin perjuicio de lo indicado los procedimientos de contratación de Régimen Especial cuyo presupuesto referencial sea igual o superior al 0,000015 del Presupuesto General Inicial del Estado, deberán, obligatoriamente, ser notificados a la Gerencia General en la misma fecha de su inicio, para lo cual se presentará la siguiente información: Resolución motivada del Gerente de Unidad de Negocio, con la que aprueba los pliegos, autoriza e inicia el procedimiento de contratación; justificación técnica de la necesidad de contratación; Justificación del presupuesto referencial de la contratación justificación de los proveedores invitados; e informe jurídico.

Por disposición legal, las contrataciones que deban ser declaradas emergentes, sin consideración de su cuantía, requieren la autorización previa y favorable del Gerente General de la Empresa Pública Estratégica; en caso contrario generan

responsabilidad personal del Gerente de la Unidad de Negocio que autorizó dicha contratación."

Cabe recalcar que todo cálculo se hará sobre el valor libro - contable de los bienes a asegurarse.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO QUE GENERA O EVIDENCIA GESTION
6.1. El área de Seguros procederá a la revisión de las pólizas de seguros vigentes, considerando las nuevas inclusiones y exclusiones de bienes	Especialista Seguros	Pólizas
6.2. El área de Seguros procederá al cálculo de los valores correspondientes a prima neta y pondrá en conocimiento de la Subgerencia Financiera para fines de disponibilidad presupuestaria.	Especialista Seguros	Cotización - Factura
6.3. El área de Seguros procederá, en detalle a la revisión de las especificaciones técnicas para las pólizas de Seguros de: Incendio, Lucro Cesante Incendio, Rotura de Maquinaria, Lucro Cesante por Rotura de Maquinaria, Responsabilidad Civil.	Especialista Seguros	Pólizas
1. Incendio 1.1. Valores asegurables 1.1.1. Valores asegurados en la última vigencia 1.1.2. Revisión de Valores asegurables 1.2. Estudio de Análisis de Riesgo 1.2.1. Análisis de Riesgos de la central 1.2.2. Análisis de Siniestralidad 1.2.3. Determinación de la pérdida máxima estimada 1.2.4. Límite de indemnización a primer riesgo absoluto 1.3. Análisis de cobertura 1.4. Análisis de deducibles 1.5. Análisis de racionabilidad de prima anual **2. Rotura de Maquinaria** 2.1. Valores asegurables 2.1.1. Valores asegurados en la última vigencia 2.1.2. Revisión de Valores asegurables 2.1.3. Revisión de bienes valorados bajo	Especialista Seguros	Oferta - Pólizas

deducible 2.2. Estudio de Análisis de Riesgo 2.2.1. Análisis de Riesgos de la central 2.2.2. Análisis de Siniestralidad 2.2.3. Determinación de la pérdida máxima estimada 2.2.4. Límite de indemnización a primer riesgo absoluto 2.3. Análisis de cobertura 2.4. Análisis de deducibles 2.5. Análisis de racionabilidad de prima anual **3. Lucro Cesante por Incendio** 3.1. Valores asegurables 3.1.1. Valores asegurados en la última vigencia 3.1.2. Revisión de Valores asegurables según cartilla CONELEC 3.2. Análisis de cobertura 3.3. Análisis de deducibles 3.4. Análisis de racionabilidad de prima anual **4. Lucro Cesante por Rotura de Maquinaria** 4.1. Valores asegurables 4.1.1. Valores asegurados en la última vigencia 4.1.2. Revisión de Valores asegurables según cartilla CONELEC 4.2. Análisis de cobertura 4.3. Análisis de deducibles 4.4. Análisis de racionabilidad de prima anual **5. Responsabilidad Civil** 5.1. Valores asegurables 5.1.1. Valores asegurados en la última vigencia 5.1.2. Revisión de Valores asegurables 5.2. Estudio de Análisis de Riesgo 5.2.1. Análisis de Riesgos de la central 5.2.2. Análisis de Siniestralidad 5.2.3. Determinación de la pérdida máxima estimada 5.2.4. Límite de indemnización a primer riesgo absoluto 5.3. Análisis de cobertura 5.4. Análisis de deducibles **5.5.** Análisis de racionabilidad de prima anual.		
6.4. El área de Seguros, para el proceso de	Especialista	Proceso contratación -

contratación de los Estudios de Análisis de Riesgos, deberá intervenir en las siguientes actividades: 1. Pliegos 1.1. Elaboración de pliegos 1.2. Disponibilidad Presupuestaria 1.3. Resoluciones 1.4. Proceso de contratación 1.5. Adjudicación.	Seguros	pliegos

4.1.14. Procedimiento para coordinar y supervisar contratación de Estudio de Análisis de Riesgo por Responsabilidad Civil

PROPÓSITO

Dar cumplimiento a lo dispuesto por el CONELEC mediante Resolución # 010-08 Póliza de Seguros por Daños a Terceros, misma que en el numeral 3. Metodología para la contratación, inciso 3.1. Evaluación de Riesgos, dispone lo siguiente:

"El concesionario o titular de permiso, deberá realizar un estudio sobre Análisis de Riesgos de Daños a Terceros y Contaminación Súbita y Accidental, de su empresa, a través de un perito de Seguros-Inspector de Riesgos debidamente facultado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para el ejercicio de esta actividad.

ALCANCE

El presente procedimiento considera en su alcance a las Centrales de Generación de Esmeraldas y Manabí de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

Definiciones

Póliza de Seguros

Una póliza de seguro es un contrato entre el asegurado y una Compañía de Seguros, donde se establecen los derechos y obligaciones de ambas partes, las Coberturas (son los riesgos que asume el asegurador y que se describen en la póliza), en relación al seguro contratado.

Condiciones Particulares

En las condiciones específicas se recogen las características específicas del contrato. También se exige su redacción clara y precisa, destacando de manera especial aquéllas que sean limitativas de los derechos de los asegurados, que deben ser específicamente aceptadas por escrito.

Suma Asegurada

Al valor que el tomador atribuye a los bienes se le denomina suma asegurada, que es el límite máximo de indemnización que va a pagar la aseguradora en caso de siniestro.

Planes de emergencia

El plan de emergencia es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las consecuencias que pudieran derivarse de la situación de emergencia.

Un plan de emergencias sirve para:

- Prevenir un incidente antes de que ocurra.
- Actuar ante el incidente cuando hace su aparición, utilizando para ello los medios materiales y humanos precisos.

Planes de contingencia

Un plan de contingencia es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

Reglamento de Seguridad Higiene Industrial

Tiene por objeto establecer las medidas necesarias de prevención de los accidentes y enfermedades de trabajo, tendientes a lograr que la prestación del trabajo se desarrolle en condiciones de seguridad, higiene y medio ambiente adecuados para los trabajadores, conforme a lo dispuesto en la Ley del Trabajo y los Reglamentos dados en dichas materias.

Matrices de Riesgo

La Matriz para el Análisis de Riesgo, es producto del proyecto de Seguimiento al “Taller Centroamericano Ampliando la Libertad de Expresión: Herramientas para la colaboración, información y comunicación seguras” y fue punto clave en analizar y determinar los riesgos en el manejo de los datos e información de las organizaciones sociales.

Lo que se pretende con el enfoque de la Matriz es localizar y visualizar los recursos de una organización, que están más en peligro de sufrir un daño por algún impacto negativo, para posteriormente ser capaz de tomar las decisiones y medidas adecuadas para la superación de las vulnerabilidades y la reducción de las amenazas.

REFERENCIAS

- Regulación CONELEC # 010-08
- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

El Especialista de Seguro, es el responsable de elaborar el presente procedimiento.

El responsable de revisar el presente procedimiento es la Subgerente Administrativa

El Responsable de aprobar el procedimiento es el Gerente de la Unidad de Negocio.

El responsable de hacer cumplir el presente procedimiento es el Especialista de Seguros y los responsables de cumplir son los usuarios.

PROCEDIMIENTO

Antecedentes

Para la elaboración del presente procedimiento hay que tener en consideración la Resolución # 010-08 Póliza de Seguros por Daños a Terceros, misma que en el numeral 3. Metodología para la contratación, inciso 3.1. Evaluación de Riesgos, establece el siguiente alcance:

Análisis de Responsabilidad Civil por daños materiales, daños corporales y contaminación súbita y accidental ocasionada por:

1.1. Consecuencia de incendio, inundación

1.2. Consecuencia de explosión, implosión

1.3. Personal de vigilancia y celadores.

1.4. El uso de grúas, montacargas y elevadores

1.5. El transporte, operación de carga y descarga

1.6. Las Unidades durante la construcción, operación y mantenimiento

- Rotura o desperfectos de diques, presas, de tuberías, otros elementos u obras civiles

1.7. Los vehículos de propiedad de la empresa y de sus contratistas.

1.8. Contaminación súbita y accidental producida por:

- Durante el transporte de desechos tóxicos
- Durante el transporte de fuentes radioactivas
- Durante el transporte de hidrocarburos

1.9. Contratista y/o subcontratistas

1.10. Uso de marcas, lemas o nombres,

1.11 Construcción, demolición, modificación o instalación o reparación de maquinaria y equipos del Concesionario o titular de permiso o licencia por administración propia.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO QUE GENERA O EVIDENCIA GESTION
6.1. El área de Seguros procederá al cálculo de los valores correspondientes a prima neta y pondrá en conocimiento de la Subgerencia Financiera para fines de disponibilidad presupuestaria.	Especialista Seguros	Cotización – Factura
6.2. El área de Seguros procederá, en detalle a la revisión del INFORME DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZA PARA EL PROCESO LEVANTADO DE COORDINAR Y SUPERVISAR CONTRATACIÓN DE ESTUDIO DE ANÁLISIS DE RIESGO consistente en:	Especialista Seguros	Estudio Análisis de Riesgo
6. Recopilación de información de datos técnicos de equipos e instalaciones de la central.	Especialista Seguros	Estudio Análisis de Riesgo

6.1. Equipos principales 6.2. Equipos auxiliares 6.3. Subestación eléctrica 6.4. Sistema de combustible 6.5. Detalle de contratistas y subcontratistas para trabajos principales de mantenimiento 6.6. Descripción del sistema de operación de la central y subestación. 6.7. Planes de mantenimiento predictivo y preventivo 6.8. Informes de falla para el período de un año. **7. Recopilación de planos de la central** 7.1. Plano de implantación general con leyenda 7.2. Diagrama Unifilar 7.3. Plano de implantación y diagramas del Sistema de combustible 7.4. Plano de implantación del Sistema de Agua contra incendio 7.5. Plano de implantación de ubicación de extintores **8. Medio Ambiente** 8.1. Estudio de Impacto ambiental de la central 8.2. Auditoría ambiental anual (última) 8.3. Transporte y almacenamiento de desechos peligrosos. 8.4. Transporte de hidrocarburos **9. Sistema contra incendio** 9.1. Detalle de extintores con: ubicación, cantidad, tipo, capacidad. 9.2. Descripción técnica del Sistema de agua contra incendio (circuitos de agua, hidrantes, cajetines, bomba principal, bomba BOOSTER) 9.3. Descripción del sistema de espuma contra incendio (AFFF) premezcladores, capacidad de tanque de espuma, eductores de espuma, rociadores (indicar lo aplicable a los tanques de combustible)		

9.4. Descripción de los Sistemas de detección contra incendio. 9.5. Descripción del sistema de alarma contra incendio. **10. Señalética** 10.1. Descripción de señalética para evacuación. 10.2. Descripción de señalética para Seguridad industrial. **11. Planes de Contingencia** 11.1. Plan de contingencia contra incendio 11.2. Plan de contingencia contra derrame de combustible 11.3. Plan de contingencia para incendio en subestaciones 11.4. Plan de contingencia para explosión 11.5. Plan de evacuación 11.6. Plan de contingencia para fenómenos de la naturaleza 6.7.1. Sismos 6.7.2. Inundación 6.7.3. Erupción volcánica **12. Seguridad e higiene industrial** 12.1. Reglamento 12.2. Brigadas contra incendio 12.3. Señalética **13. Pólizas de seguros** 13.1. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil 13.2. Póliza de Seguro Contra Incendio 13.3. Siniestralidad por R.C. 13.4. Siniestralidad por R.C. en vehículos 13.5. Listado de vehículos con características y uso **14. Organigrama** 14.1. Organigrama general 14.2. Organigrama del área de operación y mantenimiento		

15. Inspección 15.1. Inspección preliminar de la central 15.1.1. Inspección de equipos principales 15.1.2. Inspección de caldera 15.1.3. Inspección de equipos auxiliares 15.1.4. Inspección de subestación eléctrica 15.1.5. Inspección de líneas de subtransmisión 15.1.6. Inspección de tanques de combustibles y circuitos. 15.1.7. Inspección del Sistema contra incendio 15.1.8. Inspección de Diques /cubetos y muros corta fuego 15.1.9. Inspección de garitas/ personal de vigilancia 15.1.10. Inspección de grúas, montacargas tecles 15.1.11. Inspección de parqueaderos 15.1.12. Inspección de comedor/ cafetería 15.2. Reuniones de trabajo con el área de operación 15.3. Reuniones de trabajo con el área de mantenimiento 15.4. Reuniones de trabajo con el área de seguridad industrial 15.5. Inspección Final **16. Informe** 16.1. Elaboración de borrador de informe 16.2. Elaboración de informe definitivo		

4.1.15. INSTRUCTIVO PARA NOTIFICACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO Y ACCIDENTES VEHICULARES - COBRO DE DEDUCIBLES

1. PROPÓSITO

Colaborar con el proceso de Finanzas para la recuperación de los valores a consecuencia de los siniestros ocurridos, notificados e indemnizados. Hay que señalar que el programa de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas cuenta con cobertura para robo y/o hurto, así como para vehículos (accidentes vehiculares).

2. ALCANCE

El presente instructivo se aplicará con el carácter de obligatorio en todas las dependencias de las centrales de la zona de Esmeraldas y Manabí para el efecto cabe indicar.

- El programa de Seguros dispone de cobertura para robo y/o hurto así como para vehículos.
- Las pólizas de Seguros, según su cobertura disponen de diferentes tipos de deducible, que corresponden a valores en dólares.
- El proceso de reclamo a la aseguradora por la cobertura para robo y/o hurto, de conformidad con el Art. 26 del Decreto Supremo 1147, tiene un tiempo de duración de dos años contados a partir de la fecha de la ocurrencia del siniestro.
- El Art. 42 de la Ley General de Seguros permite a la aseguradora realizar el pago de la indemnización hasta 45 días contados después que se haya entregado toda la documentación correspondiente.
- El hecho de que se presente un reclamo a la aseguradora no significa necesariamente que dicho reclamo este cubierto dado que la aseguradora puede negarlo, según lo determine el proceso del mismo.

3. INSTRUCTIVO

Pasos para soportar un siniestro	Responsables
1. Por robo:	Especialista

1. Carta formal indicando lo sucedido 2. Denuncia del suceso 3. Factura de compra 4. Cotización del precio actual en el mercado.	de Seguros y Responsable de los bienes
2. Por accidente vehicular: 1. Formulario 2. Copia de cédula 3. Copia de licencia 4. Copia de matrícula 5. Soat 6. Denuncia del suceso o parte policial 7. Proforma 8. Fotos del o los vehículos siniestrados. 2.1. Por accidente vehicular con daños a terceros: 1. Copia de cédula 2. Copia de licencia 3. Copia de matrícula 4. Soat 5. Si no hay estos documentos porque el vehículo es nuevo se necesita la factura de compra. 6. Proformas 7. Fotos	Especialista de Seguros y Responsable de los bienes
3. Obligaciones del Trabajador 3.1. Art. 92.- Del Reglamento General Sustitutivo de Bienes del Sector Público.- Reposición de Bienes o Restitución de su Valor.- Los bienes de propiedad de entidades u organismos del sector público, que hubieren desaparecido, sufrido daños parciales o totales, y quedaren inutilizados deberán ser restituidos. Los custodios servidores públicos, trabajadores o terceros, en contra de quienes se establezca responsabilidades, provenientes de un examen especial de auditoría, deberán responder por la reposición del bien, en dinero, al precio de mercado, o en especies de iguales características del bien desaparecido, destruido o inutilizado, siempre que así lo acepte la máxima autoridad institucional.	Responsable de los bienes
4. Responsabilidad de la empresa 4.1. La responsabilidad de un funcionario en relación a los bienes a su cargo perdura mientras no se establezca que la	Responsables de la Institución

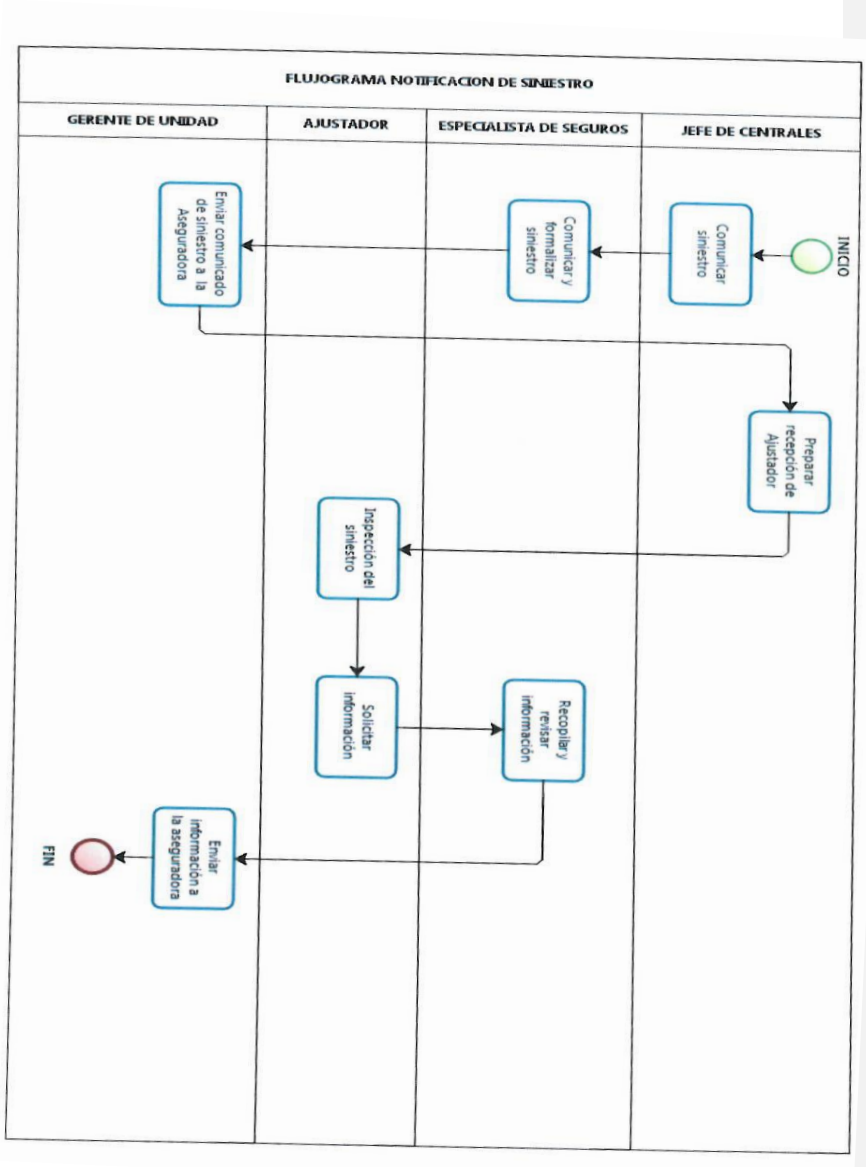
pérdida del mismo se debió a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. 4.2.Cabe indicar que el contrato de Seguros que mantiene la Unidad de Negocio no exime responsabilidad al custodio de los bienes y en caso de que la pérdida se debió a situaciones no consideradas como caso fortuito o fuerza mayor, el deducible debe ser asumido por el asegurado, quien en este caso es la empresa. 4.3. Como lo sugiere el Subgerente Financiero sería menester conformar una Comisión de Análisis para los Siniestros - Deducibles la cual determine bajo que términos ocurrió el siniestro para en base a ello ver si es factible o no el cobro del deducible al empleado. Esta comisión estaría conformada por: - Responsable de Seguros - Subgerente Administrativo o Delegado. - Subgerente Jurídico o Delegado. - Subgerente Financiero o Delegado	

- ACLARACIONES:

Caso fortuito o fuerza mayor se refiere el Seguro, a situaciones que no estén los trabajadores en horas laborables o no se encuentren realizando trabajos inherentes a sus funciones. Partiendo del hecho que esos equipos asignados a los funcionarios son netamente de uso empresarial. Cualquier bien, sea este vehículos, portátiles, equipos, maquinarias, etc.

Queda indicado y aclarado a que se refiere **"Caso Fortuito Fuerza Mayor"** para tener en consideración al momento de la ocurrencia y reclamo de un siniestro del cual se recibirá una indemnización, bajo los criterios estipulados y determinados en las pólizas de Seguros con que cuenta la Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

- **Flujograma Notificación de Siniestro**



Elaborado por: Hannya Ramirez

BIBLIOGRAFÍA

Referencias y Bibliografías:

- Calderón. (2005). *Módulo 1 Básico – Base Técnica.* Quito.
- Chiavenato. (2001). *Administración,Proceso Administrativo.* México: Mc Graw-Hill.
- Días Zozo. (2009). *Prevención de Riesgos laborales; Seguridad y salud laboral.* Peraninfo S.A.
- Gaspar Martínez. (2005). *Planes de Contingencia.* Diaz de Santos.
- Jones y Geroge. (2006). *Administración Contemporánea.* Cuarta edición.
- Mondy y Noe. (2005). *Administración de Recursos Humanos.* México: Pearson educación.
- Ponce Agustín. (1978).
- Ponce Agustín. (2011).
- Rampón. (2005). *Módulo 2 Avanzado – Manejo de Siniestros.* Quito.
- Richard Hall. (1996). *Estructura organizacional.*
- Robbins. (1998). *Clima organizacional.* México: Pearson.
- Robbins y Coulter. (2005). *Administración.* México: Pearson educación.
- Scott Jervis. (2011).
- Uzcátegui. (2005). *Módulo 1 Básico – Base Legal.* Quito.
- Vallejo, P. (2011).

ANEXOS

ANEXO 1



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ENTREVISTA AL ASESOR TÉCNICO DE SEGUROS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMERALDAS

Distinguidos señores:

Esta entrevista tiene el propósito de Diagnosticar la situación actual del área de Seguros, su desempeño y métodos utilizados para ver su rendimiento administrativo con la finalidad de Implementar un modelo de gestión para el proceso de Seguros de CELEC EP-Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

Por esta razón se solicita responder de la manera que usted crea más acertada. Esta entrevista será de absoluta confidencialidad y anónima.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce Ud., si el área de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas cuenta con un modelo de gestión administrativo en el cual se pueda apoyar?

2.- ¿Por qué cree Ud., que no se ha implementado un modelo de gestión en el área de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas?

3.- ¿Considera Ud., que sería un factor positivo e importante el implementar un modelo de Gestión en el área de Seguros de la Unidad de Negocio Termoesmeraldas?

4.- ¿Según sus conocimientos técnicos considera que los procedimientos a elaborarse para la contratación, negociación y supervisión de las diferentes pólizas que maneja la Unidad de Negocio Termoesmeraldas son los necesarios y adecuados para su administración?

5.- ¿Brevemente nos puede explicar en qué consiste el seguimiento y liquidación de siniestros?

6.- ¿A breves rasgos nos puede indicar en qué consiste un Estudio de Análisis de Riesgo para la Póliza de Responsabilidad Civil?

Gracias por su colaboración

ANEXO 2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO TERMOESMRALDAS CELEC - EP

Distinguidos señores:

Esta encuesta tiene el propósito de Diagnosticar la situación actual del área de Seguros, su desempeño y métodos utilizados para ver su rendimiento administrativo con la finalidad de Implementar un modelo de gestión para el proceso de Seguros de CELEC EP-Unidad de Negocio Termoesmeraldas.

Por esta razón se solicita responder de la manera que usted crea más acertada. Esta entrevista será de absoluta confidencialidad y anónima.

CUESTIONARIO

1.- ¿Considera Ud. importante que la Unidad de Negocio Termoesmeraldas tenga asegurado a su personal?

SI ( ) NO ( )

2.- ¿Cuenta la Unidad de Negocio Termoesmeraldas con Seguro de Vida y Accidentes Personales para su personal?

SI ( ) NO ( )

3.- ¿Sabe Ud., con que otro Seguro cuenta la Unidad de Negocio Termoesmeraldas, señale los que Ud., conoce?

Seguro de Vida y Accidentes Personales ( )

Seguro de Vehículos ( )

Seguro Fidelidad Pública ( )

Seguro Robo Negocios ( )

Seguro Equipo Electrónico ( )

Seguro Incendio ( )

Seguro Lucro Cesante Incendio ( )

Seguro Rotura Maquinaria ( )

Seguro Lucro Cesante Rotura Maquinaria ( )

Seguro Responsabilidad Civil ( )

4.- ¿Ud. ha tenido algún siniestro que fue notificado a la aseguradora?

SI ( ) NO ( )

5.- ¿Qué tipo de siniestro ha tenido, y fue o no indemnizado?

Robo ( )

Accidente vehicular ( )

Accidente laboral ( )

Incendio ( )

Rotura maquinaria ( )

Indemnizado SI ( ) NO ( )

Porque……...

6.- ¿Conoce Ud., que debe hacer al momento de la ocurrencia de un siniestro (tiempo de aviso, documentos a presentar, deducible, etc.)?

SI ( ) NO ( )

7.- ¿La actual estructura organizacional del área de Seguros considera que es la adecuada para atender las necesidades que se derivan de la misma?

SI ( ) NO ( )

8.- ¿Conoce Ud., todos los beneficios con que cuenta en las diferentes pólizas que tiene la Unidad de Negocio Termoesmeraldas?

SI ( ) NO ( )

9.- ¿Sabe si el área de Seguros tiene procedimientos para su desempeño organizacional en los diferentes ramos?

SI ( ) NO ( )

10.- ¿Sabe qué es un Estudio de Análisis de Riesgo?

SI ( ) NO ( ) Parcialmente ( )

Gracias por su colaboración

ANEXO # 3

VISITA DE OBSERVACION

DIRECCION:	
FECHA:	
HORA:	
DURACION:	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	
El propósito de la investigación es recabar información mediante el método de la observación directa que sea de ayuda para el desarrollo del presente trabajo de grado.	

DATOS DEL RESPONSABLE	
NOMBRE:	
CARGO:	

DATOS DEL INVESTIGADOR
NOMBRE: HANNYA RAMÍREZ ERAZO

DESCRIPCIÓN DE LO OBSERVADO