

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN LA ELABORACIÓN DE
ESTIMADOS EN SINIESTROS DE VEHÍCULOS PARA LA
COMPAÑÍA AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y
REASEGUROS S.A. MEDIANTE UN COMPONENTE MÓVIL**

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

EDGAR ANDRÉS BÁEZ MORALES

DIRECTOR: ING. RAÚL DAZA

QUITO, 2010

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Raúl Daza

INFORMANTES:

Ing. Mariano Merchán

Ing. Miguel Egas

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado de forma especial a mi familia quienes me han apoyado en todo momento y quienes a través de su guía y consejos me han alentado para continuar a delante, a mis amigos que han sabido alentarme y estar junto a mí a lo largo de mi carrera, a mis compañeros de trabajo y a la empresa de Seguros AIG Metropolitana por abrirme las puertas y acogerme dentro de esta valiosa instrucción.

Andrés

AGRADECIMIENTO

El primero y más profundo agradecimiento es a Dios por permitirme culminar un paso importante en mi formación académica, a mis padres Eduardo y Silvia por darme la vida, su amor y comprensión, a mis hermanos Francisco y Sofia por alentarme a continuara adelante, a mi esposa Catalina por su apoyo y amor sincero, cada una de las personas citadas han puesto un pilar en mi vida para poder alcanzar el título de Ingeniero y son ellos quienes se merecen el merito de este trabajo.

Gracias por su amor.

Andrés

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 ANÁLISIS DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL ECUADOR, 3

- 1.1 SITUACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS, 3
 - 1.1.1 Rentabilidad de las Compañías de Seguros, 5
 - 1.1.2 Clasificación de Primas por Ramo y Compañía Aseguradora, 5
 - 1.1.3 Tasas a las que se Cotizan los Seguros, 8
 - 1.1.4 Principales Productos Comercializables de las Compañías de Seguros, 9

2 AIG METROPOLITANA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., 16

- 2.1 ANTECEDENTES, 16
- 2.2 ESTRUCTURA, 16
- 2.3 BASE ORGANIZACIONAL, 19
 - 2.3.1 Misión, 19
 - 2.3.2 Visión, 20
- 2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, 20
- 2.5 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL, 21
 - 2.5.1 Proyecciones a Corto Plazo, 21
 - 2.5.2 Proyecciones a Largo Plazo, 22
- 2.6 NORMATIVA DE CONSTITUCIÓN, 22
- 2.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL, 25
- 2.8 ANÁLISIS EXTERNO, 26
 - 2.8.1 AIG a Nivel Mundial, 26
 - 2.8.2 Panorama Internacional, 28
- 2.9 ANÁLISIS INTERNO, 28
 - 2.9.1 Participación en el Mercado de Seguros, 28
 - 2.9.2 Alcance y Proyecciones en el Área de Vehículos, 30
 - 2.9.3 Disponibilidad de Recursos Financieros, 31

3 ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN LA ELABORACIÓN DE ESTIMADOS EN SINIESTROS DE VEHÍCULOS PARA LA COMPAÑÍA AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., 36

- 3.1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO POCKET PC, AIG MOBILE, 36
- 3.2 CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO, 38
 - 3.2.1 Ventajas y Desventajas del Proyecto, 38
 - 3.2.2 Objetivos del Proyecto, 40

3.3	CONDICIONES PARA IMPLEMENTAR EL PROYECTO, 41
3.3.1	Disponibilidad de Mano de Obra, 41
3.3.2	Disponibilidad del Servicio, 42
3.3.3	Sistema de Estimación de Daños de Vehículos, 42
3.3.4	Ingreso de Datos al Sistema, 45
3.3.5	Sistema de Estimación de Daños de Vehículos para Daños Estructurales, 49
3.3.6	Proceso de Estimación de Daños para el Área de Pintura, 52
3.3.7	Proceso de Estimación de Daños en Partes y Piezas, 60
3.3.8	Tendencias en la Elaboración de Estimados, 64
3.3.9	Tiempos de Realización de Estimados, 65
3.4	DESTINATARIOS DEL PROYECTO, 67
3.4.1	Talleres, 67
3.4.2	Ajustadores, 67
3.5	ANÁLISIS DE VIABILIDAD, 68
4	INCIDENCIA DEL PROYECTO EN EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS, 69
4.1	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DAÑOS AIG MOBILE, 70
4.2	RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE REALIZAR ESTIMADOS EN EL SISTEMA AIG MOBILE, 72
4.3	ANÁLISIS DE DISTORSIONES, 76
4.4	PROYECCIONES AL SISTEMA DE ESTIMACIÓN DE DAÑOS, 78
4.4.1	Variaciones Calculadas al realizar los Estimados de Reparación, 79
4.4.2	Ahorro Generado en costos Administrativos, 81
4.4.2.1	Ahorro de Papel, 82
4.4.2.2	Ahorro en Tinta, 83
4.4.3	Ahorro Global y Proyecciones, 84
5	EVALUACIÓN FINANCIERA, 91
5.1	INVERSIÓN INICIAL, 91
5.1.1	Activos Fijos, 91
5.1.2	Activos Intangibles, 95
5.2	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN, 98
5.2.1	Presupuestos del Proyecto, 99
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 108
6.1	CONCLUSIONES, 108
6.2	RECOMENDACIONES, 110
	BIBLIOGRAFÍA, 112
	ANEXOS, 114
	ANEXO 1, 115
	ANEXO 2, 134
	ANEXO 3, 140

RESUMEN EJECUTIVO

Capítulo I: Análisis de las Compañías de Seguros del Ecuador

Este capítulo contiene una visión general de la situación de las Compañías de Seguro en el Ecuador, el posicionamiento en el mercado medido a través de la captación de primas de seguro y la rentabilidad de las principales Compañías Aseguradas en el mercado local. Contiene además un desglose de los principales ramos de los productos de seguros y una pequeña reseña en la que constan las diferentes coberturas de las pólizas existentes en el mercado.

Capítulo II: AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Para conocer de mejor forma a la empresa de Seguros y Reaseguros AIG Metropolitana, el capítulo II trata temas como el nacimiento de la empresa, el desarrollo que presenta la Compañía, el sistema estructural que presenta, el cual se encuentra dividido en líneas de negocio, la misión de la empresa, objetivos a corto y largo plazo, así como también las normativas legales que una empresa de seguros debe tener para poder operar en el territorio nacional.

Capítulo III: Análisis de Viabilidad en la Elaboración de Estimados en Siniestros de Vehículos para la Compañía AIG Metropolitana Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.

Ya tenido claro el panorama de la Compañía de Seguros AIG y la importancia del ramo de vehículos, este capítulo realiza la presentación del proyecto que consiste en la elaboración de un nuevo sistema de estimación de daños de vehículos, llamado AIG Mobile, a través

de un componente Pocket Pc, cuyo objetivo principal es el poder estandarizar los estamos de reparación eliminando distorsiones existentes la elaboración de estimados, tomando en cuenta las ventajas y desventajas de la implementación de este nuevo sistema, al igual que analizando la disponibilidad de recursos en la realización del proyecto.

Capítulo IV: Incidencia del Proyecto en el Mejoramiento de Procesos

Este capítulo muestra los resultados obtenidos al realizar las estimaciones de daños a través del sistema AIG Mobile, el ahorro generado por distorsiones en la elaboración de estimados de reparación, la optimización de tiempo en la elaboración del estimados y análisis de casos, así como también el ahorro en costos que genera la realización de estimados de forma digital. Se realiza además proyecciones para cinco años sobre los rubros mencionados y el alcance e incidencia en la rentabilidad de la empresa al disminuir costos.

Capítulo V: Evaluación Financiera

Para conocer la viabilidad del proyecto es importante tomar en cuenta el análisis financiero, conocer el monto de inversión necesario en la implementación del nuevo sistema, presupuesto operativo, flujos de caja haciendo una comparación entre dos escenarios, el primero que hace mención a flujos tomados al realizar el proyecto y otro escenario en el que se mantendría el esquema de realización de estimados de reparación realizándolos de forma manual como actualmente son desarrollados, factores considerados par el calculo de la tasa de descuento y análisis de variaciones.

Dentro del análisis de variaciones consta el resultado del cálculo del TIR 248 y VAN \$10.428,986, medidos al tomar en cuenta las variaciones de los flujos comparados entre la realizaron del proyecto y mantener el esquema actual.

Conclusión

Luego de tener los resultados obtenidos podemos concluir, que el proyecto es rentable y que la inversión requerida es mínima comparada con el ahorro generado a través de este nuevo sistema de estimados de reparación.

Recomendación

La recomendación por lo tanto es la implantación del proyecto, cuidando que se cumplan los presupuestos analizados y haciendo un correcto seguimiento de los avances y resultados en la puesta en marcha del proyecto.

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta la importancia que tiene el Ramo de Vehículos en la Compañía de Seguros y Reaseguros AIG Metropolitana, se ha elaborado un estudio para conocer la viabilidad en la elaboración de estimados de reparación en vehículos que han sufrido algún tipo de siniestro y se encuentren asegurados bajo la póliza de seguros de AIG Metropolitana, mediante un componente móvil llamado Pocket PC y un sistema denominado AIG Mobile.

Este estudio se lo realiza, para estandarizar los estimados de reparación ya que las distorsiones existentes al realizar presupuestos de forma manual hacen que el costo promedio por el valor de reparación de vehículos aumente, ya sea por distorsiones existentes voluntarias e involuntarias por parte del evaluador mismo que puede ser un Ajustador de la Compañía de Seguros o un Evaluador capacitado de uno de los talleres afiliados a la red de convenio de reparación con la que trabaja AIG Metropolitana.

La evaluación de estimados de reparación se la realiza en base a una tabla de tiempos fijos, la cual contiene las operaciones que debe realizar el taller para resarcir la pérdida que a consecuencia de un accidente ha dañado un automotor asegurado.

Una vez realizada la estimación basada en la tabla de tiempos fijos que utiliza la Compañía de Seguros, es valorizada la reparación de acuerdo al tiempo que deberá ser trabajado el auto tanto en enderezada, pintura y mecánica.

La labor del Ajustador o Analista de Indemnizaciones es el revisar que las políticas de reparación aprendidas en un curso de auto dictado por un instructor calificado por la Compañía de Seguros, se cumpla de acuerdo a las instrucciones de reparación y tabla de tiempos fijos. Al revisar estos estimados de reparación se pueden encontrar distorsiones en la realización del estimado tanto en operaciones de reparación como en cálculos que deben realizar el taller y evaluadores internos para concluir con el proceso en la facturación del caso.

Al realizar la estimación en forma digital en un componente que posee los tiempos pregrabados, disminuirá distorsiones existentes en la elaboración de estimados y permitirá que el analista realice la evaluación de forma ágil y con ello poder facturar el caso y cerrar el reclamo mejorando los tiempos de respuesta.

1 ANÁLISIS DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL ECUADOR

1.1 SITUACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Información general del mercado asegurador, seguros generales y de vida.- Las primas del Mercado Asegurador Ecuatoriano al cierre del ejercicio 2008, alcanzaron 678.4 millones, lo cual significa un incremento de 10.05% con respecto al año anterior. Seguros Colonial lidera el Mercado asegurador de Generales en captación de primaje, con un volumen de 78.07 millones y una cuota de mercado del 11,51%, Seguros Equinoccial se encuentra en el puesto el No. 2 con un volumen de 62.8 millones y le sigue AIG Metropolitana con un primaje de 39.7 millones, alcanzando el puesto No. 3 en el 2008.

Cuadro N° 1

SEGUROS GENERALES Y VIDA						
CAPTACIÓN DE PRIMAJE EN DÓLARES						
POSICION DIC - 2008	POSICION DIC - 2007	ASEGURADORA	PRIMAJE NETO DIC - 2008	PRIMAJE NETO DIC - 2007	PARTICIPACION DIC - 2008	PARTICIPACION DIC - 2007
1	1	COLONIAL	\$78.073.053	\$66.098.659	11,51%	10,72%
2	2	EQUINOCCIAL	\$62.856.042	\$58.561.246	9,26%	9,50%
3	4	AIG METROPOLITANA	\$39.732.895	\$33.489.654	5,86%	5,43%
4	3	ACE	\$38.251.052	\$38.184.759	5,64%	6,19%
5	5	PANAMERICANA DEL ECU	\$27.701.406	\$27.031.998	4,08%	4,38%
6	7	BOLIVAR	\$25.821.196	\$25.904.725	3,81%	4,20%
7	11	SEGUROS UNIDOS	\$24.561.520	\$20.675.575	3,62%	3,35%
8	12	RIO GUAYAS	\$24.252.291	\$19.928.127	3,57%	3,23%
9	8	SUL AMERICA	\$24.081.231	\$25.016.662	3,55%	4,06%
10	10	ATLAS	\$22.410.204	\$21.013.242	3,30%	3,41%
11	15	SEGUROS PICHINCHA	\$21.867.187	\$16.512.284	3,22%	2,68%
12	9	ASEGURADORA DEL SUR	\$21.336.080	\$21.400.773	3,14%	3,47%
13	6	INTEROCEANICA	\$20.463.969	\$26.361.076	3,02%	4,28%
14	13	PAN AMERICAN LIFE INSU	\$20.387.652	\$18.892.097	3,01%	3,06%
15	14	ROCAFUERTE	\$19.645.778	\$17.778.353	2,90%	2,88%
TOTAL SISTEMA			\$678.453.565	\$616.485.284	100,00%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Andrés Báez.

Seguros generales.- Las compañías de seguros generales alcanzaron un primaje de US\$ 552.9 millones, comparado con US\$ 516.7 millones en el 2007, representando éste un crecimiento del 6.99%.

En Seguros Generales Colonial es la Compañía de mayor primaje en el Mercado Asegurador, la principal razón se debe a que esta empresa tienen la mayor parte de negocios estatales, entre otros Petroecuador.

Esta relación no ha cambiado en el año 2009 aun cuando las cifras definitivas no han sido emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Cuadro N° 2

SEGUROS GENERALES						
CAPTACIÓN DE PRIMAJE EN DÓLARES						
POSICION DIC - 2008	POSICION DIC - 2007	ASEGURADORA	PRIMAJE NETO DIC - 2008	PRIMAJE NETO DIC - 2007	PARTICIPACION DIC - 2008	PARTICIPACION DIC - 2007
1	1	COLONIAL	\$78.073.053	\$66.098.659	14,12%	12,79%
2	2	EQUINOCCIAL	\$62.752.373	\$58.478.746	11,35%	11,32%
3	3	ACE	\$37.665.919	\$37.519.382	6,81%	7,26%
4	4	AIG METROPOLITANA	\$35.011.665	\$31.440.496	6,33%	6,08%
5	5	SUL AMERICA	\$24.081.231	\$25.016.682	4,38%	4,84%
6	10	SEGUROS UNIDOS	\$22.330.554	\$19.048.157	4,04%	3,69%
7	9	ATLAS	\$21.941.824	\$20.554.354	3,97%	3,98%
8	8	ASEGURADORA DEL SUR	\$21.336.080	\$21.400.773	3,86%	4,14%
9	7	PAN AMERICAN LIFE INSU	\$20.625.051	\$22.308.865	3,73%	4,32%
10	12	RIO GUAYAS	\$18.977.504	\$15.264.671	3,43%	2,95%
11	11	BOLIVAR	\$17.873.937	\$18.716.108	3,23%	3,62%
12	6	INTEROCEANICA	\$15.447.679	\$23.576.505	2,79%	4,58%
13	20	HISPANA	\$13.397.559	\$10.245.720	2,42%	1,98%
14	13	ECUATORIANO SUIZA	\$13.345.854	\$14.152.296	2,41%	2,74%
15	15	GENERALI	\$13.330.714	\$11.298.690	2,41%	2,19%
TOTAL SISTEMA			\$552.901.879	\$516.781.843	100,00%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Andrés Báez.

1.1.1 Rentabilidad de las Compañías de Seguros

Rentabilidad.- Los beneficios del Mercado Asegurador Ecuatoriano al cierre del Ejercicio anterior han registrado un aumento del 6%, al pasar sus utilidades del 26.04 millones a 27.63 millones de dólares. En lo que respecta a utilidades AIG Metropolitana se mantiene liderando el mercado asegurador con 4.37 millones, debemos tener en cuenta que uno de los aspectos que a favorecido al mercado es el seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT.

Cuadro N° 3

SEGUROS GENERALES Y VIDA						
RENTABILIDAD EN DÓLARES						
POSICION DIC - 2008	POSICION DIC - 2007	ASEGURADORA	RENTABILIDAD DIC - 2008	RENTABILIDAD DIC - 2007	PARTICIPACION DIC - 2008	PARTICIPACION DIC - 2007
1	1	AIG METROPOLITANA	\$4.370.476	\$2.807.888	15,81%	9,72%
2	2	EQUINOCCIAL	\$2.624.506	\$2.530.175	9,50%	9,72%
3	4	SEGUROS PICHINCHA	\$2.565.017	\$1.835.488	9,28%	7,05%
4	7	COLONIAL	\$2.100.382	\$1.534.960	7,60%	5,89%
5	5	GENERALI	\$2.090.389	\$1.698.420	7,56%	6,52%
6	3	EQUIVIDA	\$1.918.641	\$2.244.055	6,94%	8,62%
7	10	SUCRE	\$1.655.045	\$1.115.516	5,99%	4,28%
8	8	ATLAS	\$1.447.467	\$1.485.789	5,24%	5,71%
9	13	CERVANTES	\$1.185.516	\$770.797	4,29%	2,96%
10	9	CONDOR	\$1.057.583	\$1.393.283	3,83%	5,35%
11	12	RIO GUAYAS	\$960.325	\$870.757	3,47%	3,34%
12	11	ECUATORIANO SUIZA	\$867.097	\$1.040.785	3,14%	4,00%
13	14	CONFIANZA	\$804.081	\$974.637	2,91%	2,59%
14	15	SEGUROS UNIDOS	\$801.064	\$651.103	2,90%	2,50%
15	6	ACE	\$790.788	\$1.640.591	2,86%	6,30%
TOTAL SISTEMA			\$27.637.288	\$26.041.518	100,00%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Andrés Báez.

1.1.2 Clasificación de Primas por Ramo y Compañía Aseguradora

Cada Compañía de Seguros puede segmentar su primaje de acuerdo a permisos obtenidos en la Superintendencia de Bancos y Seguros; entidad encargada de otorgar los correspondientes permisos para cada una de las coberturas en las

que puede operar cada Aseguradora de acuerdo a la capacidad instalada y solvencia.

A continuación se presenta un cuadro en el que consta la clasificación de los principales Ramos, este a su vez está basado en el ranking de Compañías de Seguros; con la finalidad de conocer la totalidad de prima pagada por Ramo y la incidencia del Ramo de Vehículos en la prima consolidada.

Cuadro N° 4

CLASIFICACIÓN DE PRIMAS POR RAMO Y COMPAÑÍA						
ASEGURADORA						
PRIMA PAGADA EN DÓLARES						
POSICION DIC -07	POSICION DIC -06	ASEGURADORA	RENTABILIDAD DIC -07	RENTABILIDAD DIC -06	% PARTICIPACION DIC -07	% PARTICIPACION DIC -06
1	1	AIG METROPOLITANA	4,370,476	2,807,888	15.81%	10.78%
2	2	EQUINOCCIAL	2,624,506	2,530,175	9.50%	9.72%
3	4	SEGUROS DEL PICHINCHA	2,565,017	1,835,488	9.28%	7.05%
4	7	COLONIAL	2,100,362	1,534,960	7.60%	5.89%
5	5	GENERALI	2,090,389	1,698,420	7.56%	6.52%
6	3	EQUIVIDA	1,918,641	2,244,055	6.94%	8.62%
7	10	SUCRE	1,655,045	1,115,516	5.99%	4.28%
8	8	ATLAS	1,447,467	1,485,789	5.24%	5.71%
9	13	CERVANTES	1,185,516	770,797	4.29%	2.96%
10	9	CONDOR	1,057,563	1,393,283	3.83%	5.35%
11	12	RIO GUAYAS	960,325	870,757	3.47%	3.34%
12	11	ECUATORIANO SUIZA	867,097	1,040,785	3.14%	4.00%
13	14	CONFIANZA	804,081	674,637	2.91%	2.59%
14	15	SEGUROS UNIDOS	801,064	651,103	2.90%	2.50%
15	6	ACE	790,788	1,640,591	2.86%	6.30%
TOTAL SISTEMA			27,637,288	26,041,518	100.00%	100.00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Andrés Báez.

A continuación se presenta un cuadro en el que señala los principales ramos, es decir los ramos con mayor volumen de ventas a nivel nacional y la captación de primaje con relación a las Compañías Aseguradoras de importancia de acuerdo al nivel de rentabilidad.

Cuadro N° 5

**RAMOS CON MAYOR CAPTACIÓN DE PRIMAJE, EN LA PRINCIPALES COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL PAÍS DE
ACUERDO A LA RENTABILIDAD
PRIMA PAGADA EN DÓLARES**

PRINCIPALES RAMOS	ACE SEGUROS	AIG METROPOLITANA	ATLAS	COLONIAL	EQUINOCCIAL	GENERALI	RIO GUAYAS	SEGUROS DE PICHINCHA	SEGUROS UNIDOS	TOTAL CONSOLIDADO
	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008	DIC - 2008
Vida individual						\$50,000	\$27,000			\$14.766,000
Vida en grupo	\$952,000	\$6.458,000	\$1.658,000		\$128,000	\$4.957,000	\$6.366,000	\$24.181,000	\$3.387,000	\$126.047,000
Asistencia médica			\$2.524,000			\$681,000			\$199,000	\$20.829,000
Accidentes personales	\$22.395,000	\$6.089,000	\$850,000	\$1.784,000	\$1.152,000	\$419,000	\$453,000	\$4.315,000	\$739,000	\$53.944,000
Incendio y líneas aliadas	\$7.842,000	\$7.322,000	\$5.001,000	\$5.486,000	\$4.435,000	\$3.646,000	\$3.330,000	\$2.399,000	\$2.668,000	\$62.566,000
Vehículos	\$1.131,000	\$10.557,000	\$5.198,000	\$29.577,000	\$26.677,000	\$6.028,000	\$13.761,000		\$16.334,000	\$223.667,000
Transporte	\$6.966,000	\$136,000	\$5.366,000	\$6.845,000	\$5.764,000	\$2.022,000	\$1.899,000		\$2.367,000	\$54.136,000
Marítimo	\$52,000	\$3.272,000	\$1.132,000	\$410,000	\$547,000	\$52,000	\$503,000		\$12,000	\$20.869,000
Robo	\$106,000	\$48,000	\$670,000	\$1.278,000	\$772,000	\$290,000	\$904,000	\$144,000	\$647,000	\$10.304,000
Dinero y valores					\$434,000				\$419,000	\$1.434,000
Rotura de maquinaria	\$192,000	\$1.030,000	\$654,000	\$4.696,000	\$862,000	\$177,000	\$121,000	\$4,000	\$453,000	\$11.554,000
Equipo electrónico	\$167,000	\$426,000	\$637,000	\$1.631,000	\$4.842,000	\$144,000	\$484,000	\$37,000	\$524,000	\$13.081,000
Responsabilidad civil	\$2.424,000	\$4.929,000	\$1.505,000	\$2.579,000	\$7.202,000	\$104,000	\$1.082,000	\$39,000	\$637,000	\$27.179,000
Fidelidad	\$68,000	\$1.618,000	\$166,000	\$579,000	\$253,000	\$39,000	\$75,000	\$273,000	\$113,000	\$6.178,000
Multiriesgo		\$3.069,000								\$4.922,000
SOAT		\$737,000		\$9.062,000						\$65.101,000
SUBTOTAL SEGUROS VIDA	\$952,000	\$6.458,000	\$1.658,000		\$128,000	\$5.007,000	\$6.393,000	\$24.181,000	\$3.387,000	\$140.813,000
SUBTOTAL SEGUROS GENERALES	\$41.561,000	\$43.711,000	\$26.186,000	\$100.890,000	\$73.459,000	\$16.048,000	\$25.027,000	\$7.211,000	\$26.186,000	\$742.979,000
TOTAL	\$42.513,000	\$50.169,000	\$27.844,000	\$100.890,000	\$73.587,000	\$21.055,000	\$31.420,000	\$31.392,000	\$29.573,000	\$883.792,000

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Andrés Báez.

1.1.3 Tasas a las que se Cotizan los Seguros

Es importante definir el concepto de TASA:¹ es el factor que aplicado a la suma asegurada nos permite además indemnizar las pérdidas, cubrir los gastos administrativos, los costos de adquisición y la utilidad prevista.

Esta TASA se calcula en base a la exposición del riesgo que asume la Compañía de Seguros.

Para el cálculo de la TASA, la cual debe ser cobrada en el Ramo de Vehículos; por ejemplo se toma en consideración datos del conductor y del vehículo entre los más importantes tenemos:

- Edad del Conductor
- Estado Civil
- Profesión
- Uso del Vehículo
- Modelo
- Año
- Marca

El mercado de alguna manera fija tasas para volverlo más competitivo, recordando que el volumen de ventas determinará tasas preferenciales.

¹ C., ABEL. (2001). *Glosario de Términos de Seguros*. Quito. p. 26.

La fluctuación de la TASA de Vehículos está alrededor del 2.5% al 4.00% para vehículos livianos.

1.1.4 Principales Productos Comercializables de las Compañías de Seguros ²

Póliza de seguro de dinero.- Esta póliza cubre la pérdida, o destrucción real del Dinero, por cualquier causa, mientras se halle en tránsito bajo la custodia de un mensajero del asegurado, desde o hasta cualquier local o lugar de trabajo del asegurado, hasta su llegada a otro local del mismo y/o cualquier local bancario y/u de desembolso; y con respecto al pago de sueldos y/o jornales hasta el momento en que sea pagado a los empleados del asegurado o desembolso de otra manera. Robo mientras se encuentre en una caja fuerte o bóveda debidamente cerrada con llave y asegurada por todas las cerraduras de combinación instalada o por asalto o por atraco, en cualquier local asegurado.

Póliza de seguro de incendio y/o rayo.- Cubre los bienes descritos en la póliza contra los riesgos de Incendio y de rayo y calor y humo producidos por estos fenómenos: actos de autoridad, gastos de extinción del siniestros, remoción de escombros, gastos para la preservación del bien, honorarios profesionales, vidrios y cristales.

Póliza todo riesgo para riesgo industrial.- La compañía se obliga a indemnizar al asegurado, los daños o pérdidas accidentales, súbitas e imprevistas, que sufran los bienes e intereses ya sea que dichos bienes estén en uso o inactivas y

² AIG. METROPOLITANA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (1999). *Pólizas de Seguro*. Quito: Edición Oficial.

se encuentren dentro o fuera de los predios del asegurado, dentro del territorio de la Republica del Ecuador.

Póliza de seguro multiriesgo.- La compañía obliga a indemnizar al Asegurado, los daños o perdidas accidentales, súbitas e imprevistas, que sufran los bienes muebles e inmuebles de propiedad del Asegurado y de terceros bajo su responsabilidad, ubicados dentro de los predios determinados en las condiciones particulares cometidas en el cuadro de declaraciones de la Póliza por cualquier causa que no se encuentre excluida expresamente en esta póliza.

Coberturas generales de la póliza de Multiriesgo:

- Todo riesgo de Incendio
- Lucro cesante por Incendio
- Robo y o Asalto
- Rotura de Maquinaria
- Lucro Cesante por Rotura de Maquinaria
- Equipo y Maquinaria de Contratista
- Equipo Electrónico
- Fidelidad, Dinero y Valores
- Responsabilidad Civil
- Transporte Interno

Cada una de estas secciones tiene sus condiciones específicas, las mismas que se aplican para efecto de cobertura e indemnizaciones.

Póliza de seguro de robo.- Cubre la pérdida o daño que ocurran a establecimientos o casas, causados por:

A.- Robo, asalto y o atraco y hurto o,

B.- Tentativa de robo, asalto y o atraco, o un hecho conexas con los mismos.

El monto de la indemnización que la compañía toma a su cargo llegara hasta el valor intrínseco de la propiedad perdida o el valor relativo del daño sufrido, y no excederá respecto a cada uno de los artículos específicos en el cuadro de declaraciones del valor allí establecido ni de la suma total del interés asegurable del Asegurado al tiempo de acaecer el siniestro.

Póliza de transporte.- La Compañía cubre los daños y o perdidas que pueden sufrir los bienes asegurados durante el transporte como consecuencia de los riesgos asegurados, cubre los riesgos a los cuales la mercadería esta expuesta en el curso del viaje asegurado mientras los mismos no estén expresamente excluidos. Las principales formas de cobertura son “Libre de Avería Particular con Avería Particular” y “Contra todo Riesgo”. A menos que se especifique lo contrario, el asegurado es considerado “Libre de Avería Particular”.

Póliza de seguro comprensivo de fidelidad.-

1. Cobertura de fidelidad de empleados privados.- Cubre perdidas de dinero, valores y otras propiedades que sufra el asegurado hasta una cantidad que

no exceda en su totalidad de la que se especifique como aplicable a este convenio de seguro y en el cuadro de declaraciones, a causa de fraude o actos de mala fe cometidos por cualquiera de sus empleados, ya sea actuando por si solo o en complicidad con otros.

2. Cobertura de perdida dentro del local.- Cubre pérdida de dinero y valores a causa de la destrucción, desaparición o sustracción dolosa de los mismos dentro del local, o dentro de cualesquiera bancos o lugares similares reconocidos como depósitos de seguridad.
3. Cobertura de pérdida fuera del local.- Cubre pérdida de dinero y valores a causa de la destrucción, desaparición o sustracción dolosa de los mismos, fuera del local, durante su transporte por un mensajero o cualquier compañía de vehículos de motor de la residencia de cualquier mensajero.
4. Cobertura de falsificación de giros postales y papel moneda.- Cubre pérdida a causa de la aceptación, de buena fe, a cambio de mercancías, dinero o servicios, de cualquier giro emitido o supuestamente emitido por cualquier oficina postal o de expreso si dicho giro no fuese pagado a su presentación a causa de la aceptación, de buena fe, durante el curso normal del negocio, de papel moneda falsificado.
5. Cobertura de falsificación de depósitos bancarios.- Cubre pérdida sufrida por el asegurado o por cualquier banco cuyo nombre aparezca en la prueba de perdida del asegurado y en el cual este mantenga una cuenta corriente o

de ahorros, a causa de falsificación o alteración de cualquier cheque de giro, pagare, letra de cambio, o documento similar, orden de pago o instrucciones para el pago de una suma determinada en efectivo, librado o girado por alguien que actúe como agente del asegurado, o supuestamente librado o girado en la forma aquí expresada.

Póliza de seguro contra accidentes personales.- Daños o afectaciones corporales ocasionadas por cualquier tipo de accidente, en cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año, inclusive cuando el Asegurado este viajando como pasajero.

Póliza de seguro de viaje.- Esta póliza posee coberturas de:

- Muerte accidental y desmembramiento
- Muerte por exposición elementos de la naturaleza
- Muerte presunta por desaparición.

Póliza de seguro de renta diaria por hospitalización.- Pagará al asegurado la renta diaria expresada en el cuadro de declaraciones de la póliza por cada día que este hospitalizado a consecuencia de accidente o enfermedad, sin exceder del número máxima de días estipulado también en el mencionado “cuadro” como máxima periodo indemnizable”.

Póliza de rotura de maquinaria.- Este seguro cubre, los daños causados por:

- a. Impericia, descuido y actos mal intencionados individuales del personal de Asegurado o de extraños.
- b. La acción directa de energía eléctrica como resultado de corto circuitos, arcos voltaicos y otros defectos similares, así como la acción indirecta de electricidades atmosféricas.
- c. Errores en diseño, defectos de construcción, fundición y uso de materiales defectuosos.
- d. Defectos de mano de obra y montaje incorrecto.
- e. Rotura debido a la fuerza centrífuga a las maquinas aseguradas pero solo la perdida o daño por explosión o desgarramiento a la maquinaria asegurada.
- f. Explosión física a las maquinas aseguradas, cuando existen otros seguros sobre el mismo riesgo, esta cobertura esta limitada únicamente al bien que provoco la explosión.
- g. Calentamiento excesivo del material por falta de agua.
- h. Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.

Póliza de seguro de equipo electrónico.- Riesgos cubiertos:

- a. Daños o destrucción por un evento no previsto, de un bien asegurado cuya causa no esta excluida, de modo que afecte a su capacidad de funcionamiento.

- b. Robo, hurto o asalto de un bien asegurado

Póliza todo riesgo construcción.- “La Compañía” asegura contra todo riesgo de pérdida o daño físico directo a la propiedad asegurada proveniente de cualquier causa externa, incluyendo Motín y Huelgas, de acuerdo al endoso respectivo y que forma parte de esta póliza, sin exceder la suma o sumas aseguradas y especificadas en la póliza.

Póliza de seguro de vehículos.- Cubre los siguientes riesgos:

1. Responsabilidad civil extra contractual.
 - 1.1 Lesiones corporales
 - 1.2 Daños de la propiedad ajena
2. Pérdida total del vehiculo por daños
3. Pérdida parcial del vehiculo por daños
4. Pérdida total o pérdida parcial del vehículo por robo.
5. Lesiones a ocupantes del vehículo.
 - 5.1 Gastos médicos.
 - 5.2 Accidentes personales
6. Gatos de grúa, transporte y protección del vehículo accidentado.

2 AIG METROPOLITANA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

2.1 ANTECEDENTES

Es una gran empresa multinacional que actualmente se encuentra en más de 130 países y jurisdicciones, los activos de AIG superan los 680 billones de dólares. AIG American International Group Inc., ocupa el puesto 7 del listado “World’s Leading Corporations” según la revista Fortune 2008.

AIG tiene presencia en Ecuador desde 1969 a través de AMERICAN HOME ASSURANCE, bajo la administración legal de AIU American International Underwriters.³ En 1999 AIG consolida sus operaciones en Ecuador, bajo la misma estructura internacional.

2.2 ESTRUCTURA

La estructura de AIG Metropolitana se encuentra diseñada de acuerdo a la función que desempeña cada una de las diferentes líneas de negocios dentro de la organización de la siguiente manera.

a) Líneas Comerciales.- Dentro de las funciones que desempeña esta línea de negocio se encuentra, el desarrollo de planes de negocio de la empresa tanto con

³ AIU. American International Underwriters: es la división internacional de seguros genera de AIG Metropolitana.

clientes individuales como corporativos, definiendo las políticas de suscripción de la Compañía de acuerdo al riesgo y rentabilidad de los negocios, coordinadas la estrategia de negociación y condiciones de renovación del profit center. Bajo esta dependencia se encuentran los directores comerciales de:

- Energy
- Casualty
- Financial Lines
- Marine
- Property

Energy.- Esta línea de negocios se encarga de la suscripción de productos los cuales generan energía, como plantas hidroeléctricas, plantas térmicas y generadores.

Casualty.- Ofrece productos seguros para daños a la propiedad de terceros o lesiones corporales causadas a terceras personas a causa del giro del negocio del asegurado.

Líneas Financieras.- Área encargada en obtener nuevos negocios con bancos, casa de valores, mercado bursátil entre otras.

Marine.- Realiza la suscripción de seguros para transporte marítimo.

Property.- Encargada de los demás ramos de seguros generales entre los más destacados tenemos, incendio, rotura de maquinaria.

b) Mercadeo Directo.- Enfocado a la venta de seguros en el área de productos masivos, gracias a un importante socio estratégico como es el Banco del Pichincha aquí se encuentran productos como: seguros de tarjeta protegida o PYMES.

c) Líneas Personales.- Esta es otra línea de negocios la cual es un pilar dentro de la organización, cuyo principal objetivo es enfocarse en ramos importantes para el resultado organizacional como: vehículos, hogar.

Esta línea es la más interesada en el proyecto de AIG Mobile ya que con un debido costo promedio de reclamos podrá mejorar sus resultados operacionales.

A su vez esta línea de negocio, mantiene una subdivisión en un departamento que esta teniendo acogida en el mercado su nombre es Garantías extendidas, Básicamente el objetivo principal es brindar como su nombre lo indica una extensión a la garantía que poseen los equipos electrónicos.

d) Accidentes Personales.- En esta área el profit center es el encargado de cumplir con el presupuesto de acuerdo a una línea de negocios, cuya acogida en el mercado crece día a día, entre los más importantes clientes en este campo tenemos: universidades, colegios y empresas privadas.

e) Recursos Humanos.- Su objetivo principal es solventar los problemas del personal, normar procedimientos para su ejecución y velar por el bienestar y satisfacción del personal.

- f) **Sistemas.**- El departamento de Sistemas es el encargado de estructurar mediante un sistema integrado de seguros ecuatoriano (SISE), los procedimientos y lineamientos en cada uno de los ámbitos de la empresa; brindando soporte, crear mejoras que faciliten procesos cuando estos no se encuentren automatizados.
- g) **Reclamos.**- Esta es un área crítica encargada de brindar un correcto asesoramiento al asegurado, la fortaleza de este departamento es la atención y servicio al cliente, lugar encargado de indemnizar las pérdidas que han tenido los asegurados, la investigación del proyecto AIG Mobile será llevada a cabo en este departamento ya que tanto talleres como ajustadores deberán coordinar su trabajo con el mencionado sistema.
- h) **Contraloría.**- Este departamento se encarga de establecer lineamientos generales que buscan normar el flujo de la atención interna y la documentación recibida en cada punto de control, además de asesora y control en los departamentos de Contabilidad, Caja y Cobranzas.

2.3 BASE ORGANIZACIONAL

2.3.1 Misión

Ser la compañía aseguradora líder del mercado, sobrepasando el presupuesto fijado, concentrándonos en los ramos estratégicos de mayor rentabilidad, con alta participación en el mercado sustentados en canales de distribución masivos, basados en los excelentes e innovadores productos de seguros que ofrece la empresa.

2.3.2 Visión

Ser la empresa líder en el mercado ecuatoriano de seguros, ofreciendo a las personas y empresas productos y servicios innovadores y de calidad superior; buscando alcanzar excelentes niveles de crecimiento y rentabilidad.

2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mantener dentro de la organización una correcta gestión laboral basada en ética y moral, cuyo resultado será reflejado en el beneficio de la empresa.
- Continuar siendo los líderes en atención al cliente enfocados en el servicio a nuestros asegurados.
- Lograr un correcto manejo de recursos de una forma eficaz y eficiente basadas en resultados.
- Mediante un excelente trabajo en equipo coordinar las actividades internas para desarrollar objetivos comunes.
- Debido a que, los éxitos empresariales serán gracias al desarrollo humano, se ofrecerá capacitaciones e incentivos a los colaboradores.
- Sostener un mejoramiento continuo en cada área de la empresa.

- Identificarse con el respeto al cliente el don de servicio.
- Ser una empresa que se caracteriza por la destacada excelencia empresarial, reconocida a nivel mundial.

2.5 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

2.5.1 Proyecciones a Corto Plazo

- A corto plazo la empresa debe cumplir presupuestos, presentar cotizaciones, además administrar de cuentas, realizar inclusiones, realizar proceso de inspección de riesgos.
- Desarrollar planes de negociación con el objetivo de conseguir nuevos negocios bajo un riguroso control y seguimiento de manejo de portafolio de clientes.
- Mejorar la administración de canales de distribución a través de incentivos en ventas y formulación de estrategias.
- En el área de reclamos las proyecciones a corto plazo, serán el mantener el costo promedio de reclamo controlado, mejor el nivel de recobros así como mantener la eficiencia en el pago de reclamos.

2.5.2 Proyecciones a Largo Plazo

- Desarrollar planes estratégicos para continuar siendo los líderes en el mercado de seguros.
- Cumplir con las expectativas de nuestros clientes, logrando la satisfacción al cliente, basados en los diferentes productos y servicios que ofrece la Compañía.
- En el departamento de reclamos será el continuar siendo los líderes en el servicio de pago de reclamos, manteniendo nuestros estándares de calidad y servicio hacia los clientes.

2.6 NORMATIVA DE CONSTITUCIÓN

Dentro de la Ley de Seguros Privados, en su sección Codificación, Título II, de la Constitución, Organización, Actividades y Funcionamiento, Capítulo I Del Sistema de Seguro Privado, Sección I, De La Constitución y Autorización, menciona.

Art. 9.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, para su constitución, organización y funcionamiento se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, al Código de Comercio, a la Ley de Compañías, en forma supletoria, y a las normas que para el efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las personas naturales que integran el sistema de seguro privado, para ejercer las actividades previstas en esta Ley, requieren de la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la que se conferirá de acuerdo a las normas que expida el Superintendente de Bancos y Seguros para el ejercicio de dichas actividades.

Art. 10.- El Superintendente de Bancos y Seguros, en un plazo no mayor de sesenta días, admitirá o rechazará las solicitudes presentadas para la constitución o establecimiento de las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, en base a los informes técnico, económico y legal de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los que se elaborarán en función de los estudios de factibilidad y demás documentos presentados por los promotores o fundadores. En dichos informes se evaluará la solvencia, probidad y responsabilidad de los promotores, fundadores o solicitantes.

Una vez cumplidos los requisitos legales y efectuadas las investigaciones correspondientes, el Superintendente de Bancos y Seguros aprobará, mediante resolución, la constitución de la compañía, en un plazo no mayor de sesenta días, dispondrá su inscripción en el registro mercantil de su domicilio principal y extenderá el certificado de autorización, que estará a la vista del público.

Art. 11.- El certificado de autorización no habilita, por sí solo, a las empresas de seguros para asumir riesgos y otorgar coberturas, a cuyo efecto deben obtener del Superintendente de Bancos y Seguros, un certificado específico para cada ramo, de acuerdo a las normas que al respecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros. Para otorgar el referido certificado, el Superintendente de Bancos y Seguros exigirá que a la documentación pertinente, se agregue, el o los respectivos contratos de reaseguros.

Art. 12.- La empresa de seguros, deberá iniciar sus operaciones en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización; caso contrario éste quedará sin valor y efecto, y ello será causal de liquidación de la sociedad.

Art. 13.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, podrán abrir sucursales y agencias en el país y en el exterior. El establecimiento de sucursales y agencias en el exterior requerirá de autorización previa del Superintendente de Bancos y Seguros.

LEY GENERAL DE SEGUROS, CODIFICACIÓN

El Superintendente de Bancos y Seguros aprobará sin más trámite a petición de parte el establecimiento de sucursales en el país y en el exterior. La apertura de agencias se efectuará sin otro requisito que la notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sección II

DEL CAPITAL Y RESERVA LEGAL

Art. 14.- El capital pagado para la constitución de una empresa de seguros, será expresado en moneda de curso legal y no será menor a cuatrocientos sesenta mil cincuenta y siete dólares con cincuenta centavos (\$460.057,50) de los Estados Unidos de América.

El capital pagado para las empresas que operan en seguros generales, en un solo ramo, será expresado en moneda de curso legal y no será menor a ciento noventa y siete mil ciento sesenta y siete dólares con cincuenta centavos (\$197.167,50) de los Estados Unidos de América.

El capital pagado para la constitución de una compañía de reaseguros será expresado en moneda de curso legal y no podrá ser menor a novecientos veinte mil ciento quince dólares (\$920.115) de los Estados Unidos de América.

El capital pagado para la constitución de intermediarias de reaseguros no podrá ser menor al equivalente al 20% del capital mínimo exigido a las empresas de seguros.

El capital pagado mínimo exigido deberá ser aportado en efectivo.

Los recursos para el aumento de capital podrán provenir:

- 1) De nuevos aportes en efectivo.
- 2) Del excedente de la reserva legal.
- 3) De las utilidades no distribuidas.
- 4) De la capitalización de cuentas de reserva, siempre que estuvieren destinadas a este fin.
- 5) De la capitalización de las reservas formadas por la aplicación de sistemas de corrección de los estados financieros; siempre y cuando se capitalice en numerario una cantidad igual.

Los recursos para el pago de capital no podrán provenir de préstamos u otro tipo de financiamiento directo o indirecto concedidos por la propia empresa.

La Superintendencia de Bancos y Seguros verificará la legalidad del pago de dicho capital, su procedencia y aplicación de los fondos.

El capital autorizado no podrá ser materia de publicidad. Las sucursales de empresas extranjeras que operen en el Ecuador sólo podrán anunciar la cuantía del capital asignado a la sucursal.

Art. 15.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, formarán y mantendrán un fondo de reserva legal no inferior al cincuenta por ciento.⁴

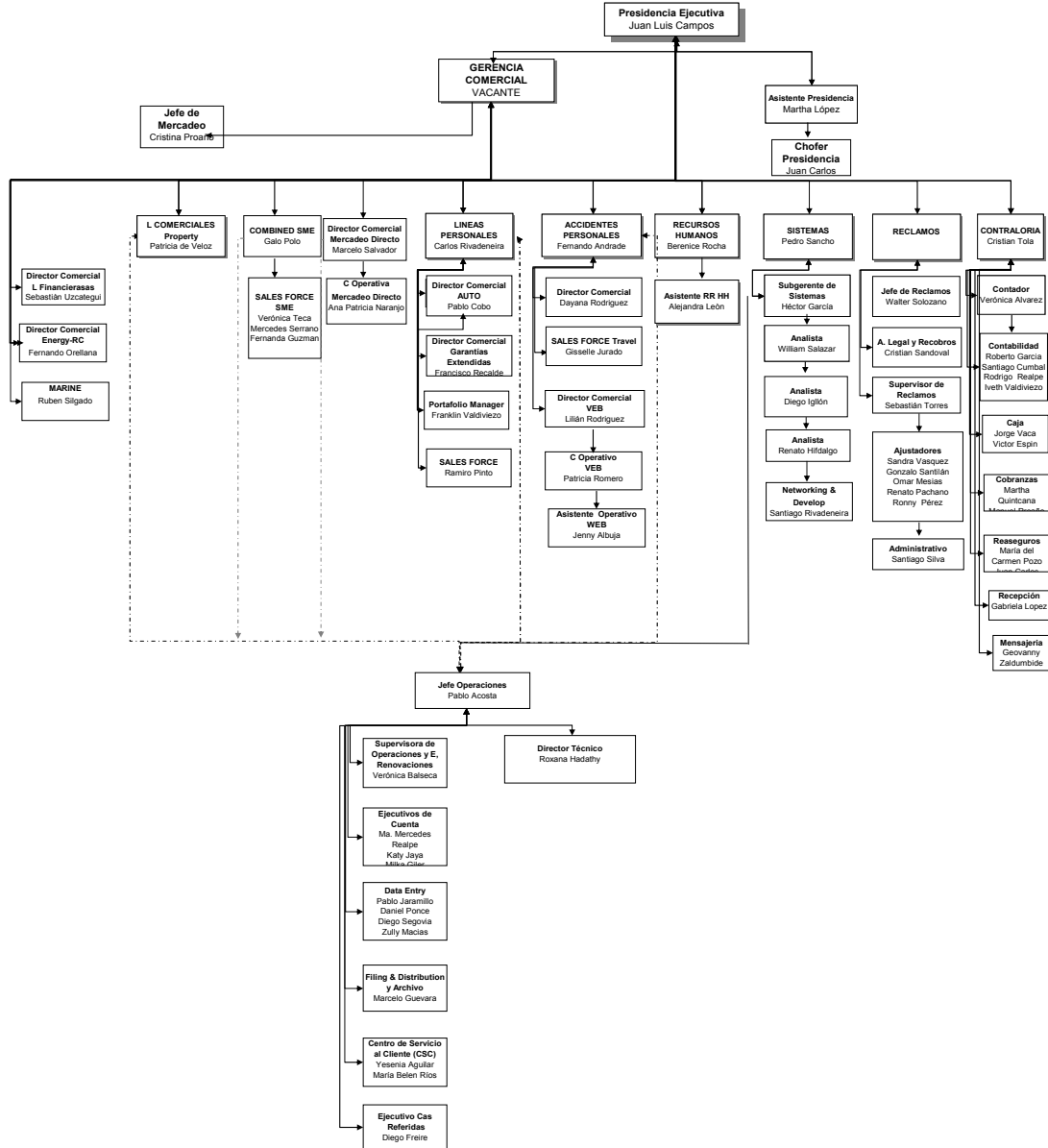
⁴ Ley de Seguros Privados: en su sección Codificación, Título II, de la Constitución, Organización, Actividades y Funcionamiento, Capítulo I Del Sistema de Seguro Privado, Sección I, De La Constitución y Autorización.

2.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

Gráfico N° 1



ORGANIGRAMA
MATRIZ QUITO



Fuente: AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A
Elaborado por: Departamento de Sistemas

2.8 ANÁLISIS EXTERNO

2.8.1 AIG a Nivel Mundial

AIG cuyas siglas significan American Internacional Group, se encuentra conformada por tres filiales que son:

AIU marca con la que inicia sus operaciones de negocios en la venta de seguros generales, las siglas significan American International Union.

ALICO definida como la parte de la empresa que maneja vida y asistencia medica, esta separación la realiza la empresa ya que anteriormente una Compañía de Seguros generales no podía mantener, los servicios de vida y asistencia médica, sus siglas significan American Life Insurance Company.

Finalmente la empresa por el giro del negocio debe mantener una relación estrecha con el mercado financiero y es por ello que nace AIG Financial Company, encargada de administrar junto con los reglamentos internos de cada uno de los países, las inversiones esto con el objetivo de direccionar a personas especializadas el manejo económico de la empresa.

En estos dos últimos años se han generado grandes cambios para la Compañía, debido a que por malos manejos de parte financiera al realizar inversiones en bienes raíces, asegurar créditos hipotecarios sin diversificar el riesgo, la Empresa debió ser intervenida por el Gobierno de los Estados Unidos, quien realizó uno de los salvamentos económicos más importantes a nivel mundial.

AIG a nivel mundial posee una estrecha relación con la mayoría de la banca y mercados bursátiles, es por ello que el Gobierno Americano argumenta que el salvamento realizado al “Gigante de Seguros” fue una decisión pensada en el mercado global.

La cifra inicial del préstamo es de 82 billones de dólares, a cambio de esta cifra el 80% de las acciones pasan a manos del Estado Americano.

En la actualidad y con el objetivo de poder borrar la imagen que proyectó AIG a nivel mundial, AIU Holding, seguros generales, decide separar cada una de las empresas filiales, dando autonomía en decisión a ALICO como empresa de vida y decide vender estas acciones. Así como también bienes y negocios no relacionados con lo que hizo grande a la empresa AIG en su momento, la venta de seguros. Esto conlleva a que AIG a nivel mundial cambie su nombre a CHARTIS, cuyo significado procede de la palabra griega 'mapa', su logotipo es una brújula reflejando así, los conceptos de rigor, pero al mismo tiempo será flexible como los caminos de navegación a través de los cambiantes mercados acercamiento en la navegación a través de los cambiantes mercados y complejos riesgos en todo el mundo”.

AIG Metropolitana continúa sus operaciones en Ecuador, bajo este nombre, recordando que la empresa localmente posee una 51% de participación con American International Group y 49% de las acciones son de capital local, sin embargo la estructura y procedimientos son adoptados de acuerdo a parámetros interaccionales. AIG Metropolitana se encuentra realizando los trámites

legales para poder iniciar operaciones en el país bajo el nombre de Chartis y así adoptar el respaldo que posee la Compañía a nivel mundial para su imagen.

2.8.2 Panorama Internacional

AIG a nivel global se encuentra presente con más de 40 millones de clientes en más de 160 países y jurisdicciones, ofrece una inigualable presencia global y amplitud de productos mediante una sofisticada y exitosa plataforma aseguradora en todo el mundo, tanto en seguros individuales como corporativos. Sus reservas estatutarias excedentes ascienden a 32.100 millones de dólares en todo el mundo al cierre del año 2008. Con la nueva estructura como Chartis la empresa desea continuar siendo la líder en el mercado de seguros y reaseguros a nivel mundial.

Cabe destacar que en el séptimo mes, luego de la salvaguarda que realizó el Gobierno Estadounidense la empresa tuvo ganancias, afianzando así el crecimiento que mantiene la Compañía a nivel mundial.

2.9 ANÁLISIS INTERNO

2.9.1 Participación en el Mercado de Seguros

Un extracto de la participación de las diferentes compañías de seguros es el primaje neto, lo cual significa el porcentaje de participación que posee la Compañía de Seguros en el Mercado.

El cuadro número dos, detalla la captación por primaje de las principales Compañías aseguradoras a nivel nacional.

La compañía de seguros que mayor captación de primas posee es Colonial, debido a que se encuentran en esta empresa muchas de las cuentas estatales como: Petrocomercial, Hidropaute, Emap, Emop, Policía Nacional, sin embargo el Gobierno, según declaraciones del Presidente de la República Eco. Rafael Correa en un futuro cercano, las cuentas antes mencionadas serán manejadas por la Compañía de Seguros Sucre, empresa estatal.⁵

Equinoccial por su parte es una empresa que posee organizaciones dentro de su cartera de clientes importantes en volumen y crecimiento, además de ser socios estratégicos de empresas farmacéuticas, entre las principales cuentas que posee esta empresa, se encuentran: Yanbal, Wackenhut, Farcomet, Fybeca, Shering.

AIG Metropolitana por su parte, posee de igual manera cuentas referidas importantes a nivel mundial así como también, manejar a nivel nacional el grupo del Banco del Pichincha, Consorcio del Pichincha y Diners Club, siendo el grupo de pólizas masivas más importante que posee la compañía.

La Compañía de Seguros Ace, es de igual manera una empresa multinacional, con cuentas referidas desde el exterior, esta Compañía de Seguros, posee la cobertura de vehículos para cuentas grandes únicamente no en clientes individuales, centrando su giro del negocio en ramos generales.

⁵ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2009). *Boletín Estadístico Financiero de Seguros*. Quito: Edición Oficial.

Esto en el análisis de las principales Compañías de Seguro, las demás empresas de seguro del mercado, poseen una participación menor al 5%, y su crecimiento se mantiene constante.

2.9.2 Alcance y Proyecciones en el Área de Vehículos

El ramo de vehículos representa el 25% del total de primas consolidado, siendo este el ramo más importante dentro de la cartera de productos y por ello la importancia de contar con un adecuado sistema de control para que las indemnizaciones de este ramo.

El costo promedio por cada uno de los reclamos de vehículos es de \$1.400 actualmente para la empresa AIG Metropolitana, a este valor multiplicamos para el número de reclamo de auto tenemos que el monto mensual de indemnización en esta área es de \$490.000, es decir que anual mente el valor a indemnizar por el ramo de vehículos es de \$5'880.000 y es por ello que muchas de las compañías de seguro en el país están considerando el subir el valor de la tasa que cancela cada uno de los asegurados ya que el monto la captación de primas se ha visto gravemente afectada con el valor de indemnización que cancela la compañía de seguros en este ramo, más aun cuando al realizar una discriminación por ciudad se obtiene por logística, sistema vial y cultura, ciudades como Guayaquil poseen el valor de mano de hora hombre más elevado del Ecuador y la siniestralidad más alta a nivel nacional.

El valor de mano de obra e insumos además crece con gran rapidez ya que la mayor parte de suministros utilizados en la reparación de autos son importados y los precios de estos son cambiantes de acuerdo a leyes internas y factores como valor del petróleo por ejemplo en el tema de pintura, poliuretano y barniz.

Con este análisis deberá estandarizarse el mercado y así regularizar los valores en reparaciones de vehículos, lo cual comprende precios justos en reparaciones para las Compañías de Seguro y rentabilidad para los talleres.

Cabe indicar que las tablas de tiempos que utiliza AIG Metropolitana y AIG a nivel mundial son realizadas en base a tiempos reales en cada una de las operaciones de reparación de vehículos utilizando guías de tiempo como el Mitchell y tablas de tiempos realizadas por cada fabricante de las diferentes marcas de vehículos.

2.9.3 Disponibilidad de Recursos Financieros

De acuerdo a lo señalado anteriormente AIG Metropolitana se encuentra como la Compañía de Seguros con mayor rentabilidad a nivel nacional y posee la capacidad financiera para llevar acabo este proyecto, sin embargo adjunto se encuentra un análisis de algunos indicadores financieros de la empresa que solventan lo señalado. Anexo al análisis de este tema se encuentra el Balance de Seguros costado al 31 de diciembre del 2008, donde se encuentra el detalle del número de las cuentas.

Cuadro N° 6

Análisis de Índices AIG – Año 2008

Indicador de Liquidez.

INDICADOR LIQUIDEZ	1.39	1.29	1.30
	VIDA	GENERALES	TOTAL
ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE			
ACTIVO CORRIENTE	718,503.21	18,851,038.77	19,569,541.98
1101	545,512.33	7,956,990.73	8,502,503.06
+ 1102	0.00	3,424,571.45	3,424,571.45
+ 12	91,600.30	5,946,300.08	6,037,900.38
+ 13	123,213.67	2,619,771.87	2,742,985.54
+ 1402	29.53	787,010.58	787,040.11
- (120102+120202+120203)	-41,852.62	-1,883,605.94	-1,925,458.56
PASIVO CORRIENTE	517,616.15	14,587,672.04	15,105,288.19
+ 2101	25,680.25	1,847,861.92	1,873,542.17
+ 2102	0.00	0.00	0.00
+ 2103	438.11	756,025.81	756,463.92
+ 2104	0.00	13,309.29	13,309.29
+ 22	268,992.67	7,932,626.98	8,201,619.65
+ 23	7,129.08	260,130.97	267,260.05
+ 2401	0.00	0.00	0.00
+ 25	215,376.04	4,130,684.20	4,346,060.24
- 259004	0.00	0.00	0.00
- 259006	0.00	-352,967.13	-352,967.13

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Indicador de Seguridad

INDICADOR SEGURIDAD	1.39	1.27	1.27
	VIDA	GENERALES	TOTAL
ACTIVO CORRIENTE+BIENES RAICES / PASIVO CORRIENTE+OBLIGACIONES SISTEMA FINANCIERO LARGO PLAZO+PRIMAS ANTICIPADAS			
ACTIVO CORRIENTE+BIENES RAICES	718,503.21	18,931,284.11	19,649,787.32
ACTIVO CORRIENTE	718,503.21	18,851,038.77	19,569,541.98
+ 110301	0.00	80,245.34	80,245.34
PASIVO CORRIENTE+OBLIGACIONES+PRIMAS ANTICIPADAS	517,616.15	14,940,639.17	15,458,255.32
PASIVO CORRIENTE	517,616.15	14,587,672.04	15,105,288.19
+ 2402	0.00	0.00	0.00
+ 259006	0.00	352,967.13	352,967.13

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Indicadores de Rentabilidad

INDICADORES RENTABILIDAD			
1) RENTABILIDAD PATRIMONIO	19.87%	43.92%	42.94%
	VIDA	GENERALES	TOTAL
UTILIDAD O PERDIDA Cuenta 3402 / ((PATRIMONIO 2003)+(PATRIMONIO 2004-3402))/2			
UTILIDAD O PERDIDA Cuenta 3402	26,467.02	1,379,936.60	1,406,403.62
3402	26,467.02	1,379,936.60	1,406,403.62
((PATRIMONIO 2003)+(PATRIMONIO 2004-3402))/2	133,173.40	3,142,191.62	3,275,365.02
3 PATRIMONIO 2003	50,000.00	1,125,629.05	1,175,629.05
+ 3 PATRIMONIO 2004	216,346.80	5,158,754.19	5,375,100.99
2) RENTABILIDAD OPERACIONES	5.13%	5.05%	5.05%
	VIDA	GENERALES	TOTAL
UTILIDAD O PERDIDA Cuenta 3402 / PRIMAS NETAS RECIBIDAS			
UTILIDAD O PERDIDA Cuenta 3402	26,467.02	1,379,936.60	1,406,403.62
3402	26,467.02	1,379,936.60	1,406,403.62
PRIMAS NETAS RECIBIDAS	515,690.63	27,312,710.64	27,828,401.27
51	1,077,606.48	33,280,755.30	34,358,361.78
- 45	-561,915.85	-5,968,044.66	-6,529,960.51

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Tasa de Utilidad Técnica

TASA DE UTILIDAD TECNICA			
	31.07%	26.26%	26.34%
	VIDA	GENERALES	TOTAL
RESULTADO TECNICO / INGRESO DEVENGADO			
RESULTADO TECNICO	47,898.29	2,662,053.57	2,709,951.86
MARGEN DE CONTRIBUCION	50,979.15	5,098,537.75	5,149,516.90
- (41-410113)	-3,080.86	-2,436,484.18	-2,439,565.04
INGRESO DEVENGADO	154,145.71	10,136,072.91	10,290,218.62
PRIMAS NETAS RETENIDAS DEVENGADAS	154,145.71	10,790,094.04	10,944,239.75
- (4808-5707)	0.00	17,201.78	17,201.78
- 43	0.00	-671,222.91	-671,222.91

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Sesión de Reaseguros

CESION REASEGUROS			
	66.07%	60.92%	61.02%
	VIDA	GENERALES	TOTAL
PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS / PRIMAS NETAS RECIBIDAS			
PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS	340,710.42	16,639,823.49	16,980,533.91
44	340,710.42	16,639,823.49	16,980,533.91
PRIMAS NETAS RECIBIDAS	515,690.63	27,312,710.64	27,828,401.27
51	1,077,606.48	33,280,755.30	34,358,361.78
- 45	-561,915.85	-5,968,044.66	-6,529,960.51

Fuente: AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Anexo al análisis de este tema se encuentra el Balance de Seguros costado al 31 de diciembre del 2008, donde se encuentra el detalle del número de las cuentas.

Cuadro N° 7

INDICADORES	COMPAÑÍA	SISTEMA
LIQUIDEZ	0,90	1,34
SEGURIDAD	0,91	1,40
RENTABILIDAD PATRIMONIO	20,36%	9,73%
RENTABILIDAD OPERACIONES	4,31%	2,44%
TASA UTILIDAD TÉCNICA	19,75%	9,23%
CESIÓN REASEGURO	61,91%	60,45%

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

Liquidez: La capacidad de hacer frente la empresa a deudas con activos es 0.90.

Seguridad: Los activos están siendo razonablemente financiados por los pasivos en términos de plazo con 0.91.

Rentabilidad Patrimonio: Rentabilidad de la empresa en relación al patrimonio es 20.36%.

Rentabilidad Operacional: Rentabilidad de la empresa des pues del pago de liquidaciones, rescates y primas pagadas es 4.31% tomando en cuenta otros ingresos.

Tasa de Utilidad Técnica: La rentabilidad pura del negocio tomando en cuenta las reservas en el año es 19.75%.

Cesión de Reaseguros: La empresa posee un índice de reaseguros del 61.91%.

Cuadro N° 8

INDICES DE LIQUIDEZ	VIDA	GENERALES	TOTAL
CAPITAL DE TRABAJO	212,836.25	-1,809,390.74	-1,596,554.49
RAZON CORRIENTE	1.26	0.88	0.90
PRUEBA ACIDA			
POSICION DE CAJA	0.86	0.70	0.71

Fuente: Balance General, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Elaborado por: Andrés Báez.

Capital de trabajo: La empresa esta siendo financiada por los acreedores en 1,596.554.

Razón Corriente: Por cada dólar por deuda tengo 0.90 en el activo corriente.

Prueba Acida: Es una empresa de servicios, no posee inventarios.

Posición de Caja: Por cada dólar de pasivo corriente puedo pagar 0.71 dólares de inmediato.

3 ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN LA ELABORACIÓN DE ESTIMADOS EN SINIESTROS DE VEHÍCULOS PARA LA COMPAÑÍA AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

3.1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO POCKET PC, AIG MOBILE

Mirando la necesidad de innovar el proceso de estimación de daños y preocupados por brindar a los ajustadores de auto mejores herramientas para el cumplimiento de sus actividades, principalmente debido a que en los actuales momentos al realizar el ajuste de manera manual, el mismo involucra tiempo y recursos, así como cierta exposición a pasar por alto de manera involuntaria criterios técnicos adquiridos en el curso de estimación de daños de auto, es que el departamento de reclamos de Ecuador ha tomado la iniciativa de crear el programa AIG Mobile a través del Proyecto Pocket PC.

AIG Mobile es un sistema el cual a través de un componente móvil y un software especializado, ayuda al ajustador a realizar estimados de reparación precisos y de forma digital, basados en la tabla de tiempos fijos y conceptos técnicos que han sido ingresados en una base de datos en los componentes Pocket PC, este es un instrumento que por su tamaño y diseño puede ser transportado con suma facilidad, el objetivo del proyecto es realizar estimación de cualquier tipo de daño, facilitando al ajustador la realización del estimado, agilitando el envío del mismo ya que este sistema permite Transmitir la evolución de forma inmediata desde los diferentes

KPG ⁶ o desde cualquier taller, hacia la base de datos del sistema operativo de AIG denominado SISE.⁷

Concebido principalmente el sistema AIG Mobile como la estandarización de estimados de reparación, permitirá a más de eliminar distorsiones, generar ahorro respecto a costos administrativos y operativos inmersos en el proceso de ajuste, demostrando ser una herramienta rentable para su empleo, cuyos resultados técnicos serán objeto del presente análisis.

Con la utilización del sistema AIG Mobile en el departamento de reclamos puede reducir las diferencias existentes entre el proceso normal de estimación de daños y la estimación llevada a cabo mediante la implementación de este nuevo componente Pocket PC, esto naturalmente traducido en beneficios para la Compañía.

Al implementar estimados de reparación electrónico se propende a manejar archivos digitales con lo cual se puede reducir costos administrativos principalmente en gastos de bodegaje y costos de suministros.

Además este sistema es importante también ya que precautela los intereses de AIG, pues el Know How del estimado de reparación se encuentra controlado por mecanismos de seguridad que el AIG Mobil posee.

⁶ KPG. Key Point Garage: es un taller calificado donde se reparan vehículos chocados asegurados con la Compañía de Seguros AIG Metropolitana.

⁷ SISE. Sistema Integrado de Seguros en el Ecuador. ***Programa utilizada por la Compañía de Seguro AIG Metropolitana para realizar actividades del giro del negocio.***

Con la implementación de la pocket PC y del sistema AIG Mobile, también se puede cuantificar el tiempo que cada ajustador emplea en la realización del estimado reflejándolo en el valor hora/hombre de un ajustador, de esta manera podremos establecer una relación entre el tiempo ante la realización del estimado de forma manual y el realizar el mismo proceso a través de este nuevo componente.

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO

La particularidad de este proyecto a más de disminuir el valor por costo de reclamos es el poder ser los pioneros en el sistema asegurador en contar con un apoyo tecnológico en la realización de estimados de reparación permitiendo de esta manera el poder emitir de forma ágil, ordenes de reparación para vehículos que se encuentren tanto en talleres calificados por la Compañía de Seguros como en talleres concesionarios y multimarca que no pertenezcan a esta red, el resultado de realizar una buena gestión en la emisión de ordenes de reparación permitirá mantener contentos a nuestros clientes fidelizándolos con una Compañía, que mantendrá costos competentes con el mercado y además tendrá niveles óptimos en el servicio de pago de reclamos.

3.2.1 Ventajas y Desventajas del Proyecto

Entre las principales ventajas del proyecto podemos mencionar:

- Mejora de tiempos en emisión de órdenes de reparación.

- Bajar el costo promedio de reclamos de vehículos.
- Tener un mejor control de los tiempos de realización de estimados
- Disminuir el gasto en suministros al realizar estimados de reparación de forma digital.
- Disminución de tiempos en la elaboración de estimados.
- Digitalizar procesos, tener respaldos y obtener información oportuna y precisa en el ramo de vehículos.
- Facilitar el proceso de apertura de reclamos ya que se utiliza la información de las predenuncias para crear los casos.

Desventajas del proyecto:

- Constante capacitación dirigida hacia analistas y talleres por la alta rotación en el medio.
- Actualizaciones que deben implementar los talleres en programas como windows y zip.
- Apertura a los avances tecnológicos, por parte de talleres.

- Los componentes móviles son elementos tecnológicos que demandan de cuidado.
- Debe darse un mantenimiento preventivo a los equipos.

3.2.2 Objetivos del Proyecto

1. Estandarizar la estimación de daños en los vehículos asegurados a través del uso de un software, de acuerdo a los parámetros y políticas de AIG.
2. Proporcionar al ajustador de reclamos una herramienta completa que pueda hacer más eficiente y confiable su labor.
3. Aplicar el sistema dentro de los KPG's, incrementando la calidad de sus estimados, y disminuyendo el tiempo de envío de la documentación ya que la misma se hará vía electrónica hacia AIG tan pronto el estimado este concluido.
4. Incrementar la eficacia en tiempo de trabajo del ajustador de reclamos en cuanto a tiempos de realización de estimados y reinspecciones.
5. Generar ahorros cuantificables en base a la utilización en base a la estimación de daños.
6. Generar una ventaja competitiva dentro del mercado de seguros.

7. En el futuro cercano, desarrollar un sistema de interacción entre KPG's, KPP's y ajustadores internos de AIG para la operación de auto, en donde se puede generar consultas, compras de repuestos, a través de un WEB SITE en donde coincidan los actores mencionados.

3.3 CONDICIONES PARA IMPLEMENTAR EL PROYECTO

3.3.1 Disponibilidad de Mano de Obra

Las personas que podrán hacer uso del sistema para la elaboración de estimados de reparación, es gente entrenada bajo un curso riguroso impartido por AIG a nivel mundial, donde se entregan a los participantes las bases necesarias para que puedan realizar los estimados de reparación a través del sistema AIG Mobile de vehículos siniestrados, utilizando una tabla de tiempos fijos, donde se encuentra el tiempo de cada una de las operaciones necesarias para restituir la funcionalidad, seguridad y estética a los vehículos que hayan sufrido algún daño.

Las personas que aprueban el curso de estimación de daños favorablemente, podrán realizar este estimado de reparación a través del sistema AIG Mobile sin tener contratiempos ya que únicamente con una charla rápida serán capaces de familiarizarse con el sistema amigable ya que será un complemento al curso de auto y la estructura será similar a realizar el estimado de forma manual.

3.3.2 Disponibilidad del Servicio

Los estimados de reparación deberán ser realizados a través del componente Pocket PC en los talleres denominados KPG, lugar donde se transmiten las predenuncias.

En AIG Metropolitana se recibirán los estimados de reparación en forma de predenuncia, donde se detallan el tiempo de cada una de las operaciones relacionados con reparación de estructura, pintura, piezas, cada estimado de reparación es adjuntado a al file de reclamo para sustentar el mismo.

Para la trasmisión de datos a través del computador y la trasmisión a través de vía celular es necesario el servicio de Internet.

3.3.3 Sistema de Estimación de Daños de Vehículos

En la actualidad existe un sistema de estimación de daños que se lo realiza de manera manual y cuyo principal sustento es tener claros conceptos impartidos por un instructor de la compañía en el curso de vehículos,

A continuación, mencionare puntos claves que existen en el sistema de estimados de reparación de daños de vehículos en cuanto a daños estructurales, enderezado, pintura y acabado de los vehículos, ya que es para una mejor comprensión.

Es importante señalar los términos básicos que son utilizados para la elaboración de estos estimados de reparación, con el objetivo de comprender más adelante cada una de las siglas que serán tomadas a consideración para explicar el funcionamiento del componente móvil.

Términos Básicos, utilizados en el sistema de estimación de daños.

1. **R/R** Remover y reemplazar o cambiar una pieza dañada por una nueva, que puede ser original o alternativa.

2. **R/I** Remover e instalar o desmontar la misma pieza para:
 - Repararla
 - Darnos acceso a la reparación de otra pieza
 - Cuando se cambia un conjunto de piezas dañadas por un conjunto usado.

3. **O/H** Overhaul o acondicionar un conjunto (para ahorrar el tiempo de cambiar más que una pieza dañada de ese conjunto), este proceso comprende 5 pasos:
 - Desmontar el conjunto del carro
 - Separar las piezas
 - revisarlas
 - R/R las que fueran necesarias
 - Re-ensamblar el conjunto
 - instalar al carro

Normalmente O/H existe en conjunto de parachoques, faroles y piezas mecánicas

4. Tiempo Fijo Operaciones en que los tiempos se encuentran en guías de tiempo como el Mitchell o las tablas de tiempo. Las tablas de tiempo y guías contienen los tiempos fijos de:

- R/R
- R/I
- O/H
- Pintar la pieza entera (por fuera o por fuera y por dentro)

En caso de las tablas de tiempo, el tiempo para cada operación no cambia de acuerdo a la marca y modelo del carro.

5. Duplicación de mano de obra.- Al cambiar dos piezas con una conexión en común reduces el tiempo a la segunda pieza existe duplicación en:

- Mecánica. Ejemplo: amortiguador y horquilla
- Hojalatería (chapistería, latonería). Ejemplo: frontal y caja de ruedas
- Pintura. Ejemplo: dos paneles pintados enteros.

6. Reparación conjuntiva.- Al reparar una pieza facilita la reparación de otra.

7. Operación incluida.- El tiempo para cambiar una pieza mayor incluye el tiempo para cambiar o transferir las piezas montadas mientras que son atornilladas o grapadas no las pegadas.

8. Las 2 reglas para el uso de las tablas de tiempo:

- El tiempo para cambiar una pieza incluye el tiempo para cambiar o transferir las piezas montadas mientras que son atornilladas o engrapadas, no las pegadas.
- El tiempo para cambiar piezas internas estructurales es con la externa, ya removida.

9. Ley de la reparación.- Se utiliza la expresión sajona de FILO (FIRST IN-LAST OUT) cuya traducción seria: Primero Adentro Ultimo Afuera.

3.3.4 Ingreso de Datos al Sistema

Con el objetivo de tener un correcto control de los reclamos, pólizas y coberturas, el departamento de reclamos sigue un proceso para cada uno de los reclamo de vehículos en el siguiente orden.

- Llenar formulario de reclamación.
- Solicitar copia de licencia y matrícula.

- Elaboración del estimado de reparación ya sea por el inspector, taller o el ajustador encargado.

Los datos que se colocan en el Estimado de Reparación elaborado de forma manual son los siguientes:

- Nombre del asegurado
- Número del motor del vehículo
- Marcar si se trata del daño del vehículo asegurado o de una responsabilidad civil
- Amparo al que afectamos
- Tipo de daño
- Fecha
- Observaciones
- Descripción de los daños
- Valoración de la pérdida

A continuación se encuentra el Formato en el que consta la Plantilla la cual debe ser llena en el caso de elaborar el Estimado de Reparación de forma manual. Cabe indicar que en este estimado debe realizarse la suma de cada ítem, tomar en cuenta los respectivos descuentos e impuestos los mismos que se realizan con la ayuda de una calculadora; significando esto una pérdida de tiempo.

Gráfico N° 2



ESTIMADO DE REPARACION DE VEHICULOS

METROPOLITANA

Nombre del Asegurado:					Asegurado <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/>	
Marca:		No. De Motor:			Punto de Contacto:	
Modelo:		Color:			Placa:	Kms:
Def.	Detalle de Reparación	Enzada	Pintura	Mecan	TFT	VALOR DE REPUESTOS
Valor M.O. Ajustado:		Total Horas Ajuste				Subtotal
		Valor Unitario Horas		10,0	13,0	%dcto
Fecha:		TOTALES				%iva
		valor total reparación				T con iva
Observaciones:		(+) otros valores cubiertos				
		(-) deducible				
		(-) infraseguro				
		(-) otros descuentos				
		TOTAL:				0,00

Fuente: Formato de estimados de reparación, AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

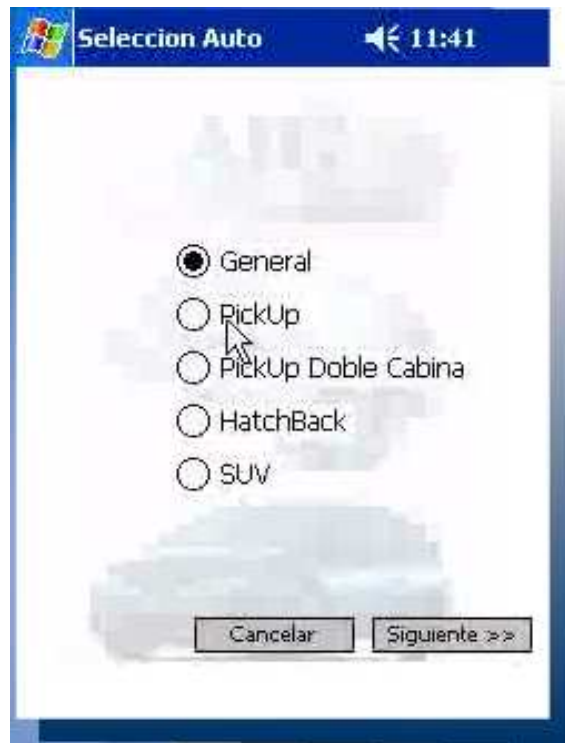
Elaborado por: Departamento de reclamos

En el Estimado Actual los datos son llenados en el sistema AIG Mobile los cuales comprenden todos los campos antes señalados más la descripción del daño y tipo de vehículo, esto con el objetivo de apertura reclamos de forma ágil ya que los datos utilizados al realizar la predenuncia son necesarios para poder crear un nuevo reclamo mediante el sistema SISE.

A continuación es presentado un print de pantalla en el cual constan los campos los cuales deben ser completados de acuerdo al tipo de vehículo, marca, modelo, punto de contacto, motor, color, así como también la forma en

que se escoge el tipo de vehículo en la predenuncia, agilitando así el proceso al crear los reclamos sin duplicar el esfuerzo al colocar varias veces los datos del Asegurado, Siniestro y Vehículo, dando un avance tecnológico importante para la elaboración de nuevos estimados.

Gráfico N° 3



Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

Gráfico N° 4

Formulario de Ajuste 11:43

Friday, September 24, 2004

No. Reclamo 2000 **No. Seguro** 1234

Asegurado Tercero
JUAN PEREZ GUERRERO

Marca CHEVROLET **Año** 2004 **Placa** QWE123

Modelo LUV 4X2 C/5 **No. Motor** ASD3423

Punto de Contacto Izquierdo **Color** Amarillo

Datos Ajuste Subtotal Totales

Operaciones Detalles

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

3.3.5 Sistema de Estimación de Daños de Vehículos para Daños Estructurales

Para comprender que es daño estructural, es importante mencionar que existen dos tipos de vehículos, aquellos que poseen bastidores o llamados compactos, y aquellos que poseen dos rieles que atraviesan la carrocería completa del vehículo de forma paralela llamado chasis, estas dos estructuras sostienen la carrocería del vehículo y para su reparación es necesario contar con tres tipos de componentes que harán que la estructura del vehículo recupere su forma, si la misma fue afectada por un accidente de tránsito, estos componentes son:

- Mesa universal
- Mesa Dedicada
- L o Dozer

Para reparar daños estructurales es utilizado el cuadro adjunto en la que se indican las diferentes condiciones que puede tener el vehículo por golpes en los bastidores o puntas de chasis al tener un impacto.

Cuadro N° 9

Condicion		Discripcion	Mano de Obra		Notas Especiales	
Inglés	Español					
Sway	Desvio	Punta(s) estructurales tirada(s) para los lados	Una punta	2,0		
			Dos puntas	2,0/1,0		(-1.0 reparo conjunto)
Sag	Caída	Punta(s) estructurales tirada(s) para abajo o para arriba	Una punta	2,0		(no reparo conjunto)
			Dos puntas	2,0		
Sway/Sag	Desvio/Caída	Dos condiciones mismo bastidor	Primera Punta	3,0		
			Segunda Punta	2,0		(-1.0 reparo conjunto)
Kink	Arruga	Doblez severa con mas que ángulo de 90 grados	Cada Arruga	0,0		Cambio del Bastidor con Tiron Bruto
Major Buckle	Doblez Mayor	Estructura muestra parte(s) severamente doblado(s)	Cada Doblez	1,0		(no reparo conjunto)
Minor Buckle	Doblez Menor	Estructura muestra parte(s) doblado(s)		0,5		
Twist	Torcida	Chasis esta torcido de un lado al otro		3,0		(+ cualquier otra condicion)
		Normalmente no ocurre en compactos				
Diamond	Diamante	Chasis desquadrado dando la impresion a un diamante y no rectangular		3,0		(+ cualquier otra condicion)
		Normalmente no ocurre en compactos				
Welding	Soldar	A soldar la estructura rasgado mas de 2 centimetros		1,0		(Solo soldar con soldadura M.I.G.)
Rough Pull	Tiron Bruto	Tirar para restaurar el quadro		2,0		(Usada cuando cambias punta del bastidor)
Other Pulls:	Otros Halados:					
Marco de Radiador		Tirar para restaurar el quadro	Centro	1,0		Maximo tiempo
con caja de rueda delantera			Cada Lado	2,0		Maximo tiempo
Panel Trasero Inferior		Tirar para restaurar el quadro	Centro	1,0		Maximo tiempo
con costado trasero			Cada Lado	2,0		Maximo tiempo
Torre de Amortiguador		Tirar para restaurar el quadro		1,0		
Estrilbo		Tirar para restaurar el quadro	Sin Columna	1,0		
			Con columna	0,5		(-0.5 reparo conjunto)
Piso Delantero		Tirar para restaurar el quadro		1,0		
Piso Trasero		Tirar para restaurar el quadro	Sin Bastidor	1,0		
			Con Bastidor	0,5		(-0.5 reparo conjunto)
Columna		Tirar para restaurar el quadro		1,0		
Preparacion de Equipamento y Vehiculo:						
"L" o Torre	***			1,0		
Bancada o Mesa "Universal"	***			2,0		
Bancada o Mesa "Dedicada"	***			2,5		(Necesita un juego de asesorios por cada Marca y Modelo)

Fuente: Cuadro de reparación estructural, Mitchell

Elaborado por: Departamento de reclamos.

En el método convencional es importante que cada uno de los valores señalados en el cuadro de tiempos sea memorizado, al igual que aplicar cada concepto de reparación de manera eficiente.

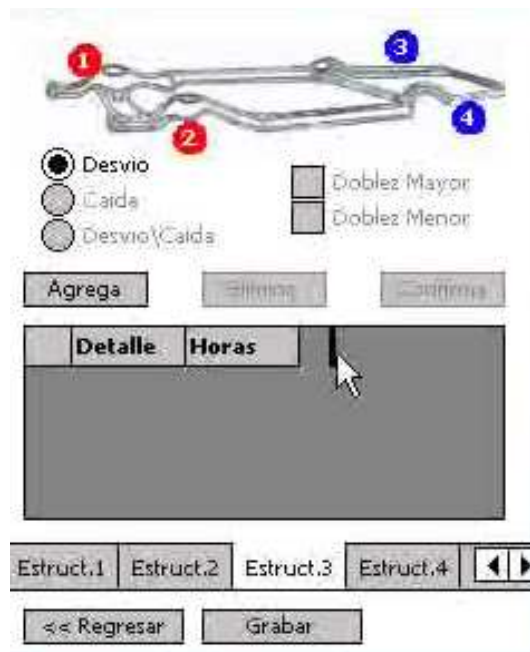
En el método actual debe seleccionarse correctamente el modelo del vehículo, con ello en la sección de estructura aparece un gráfico del auto seleccionado, los daños que presenta la estructura del mismo y calcula mediante el programa AIG Mobile de forma automática el tiempo en horas para la reparación, para

luego multiplicar el valor obtenido por el valor de mano de obra hora hombre el cual se lo determina realizando un estudio de mercado.

Adjunto print de pantalla en el que muestra los posibles daños estructurales que podría tener un vehículo en este caso de chasis y el resultado en términos monetarios una vez se selecciona el equipamiento para la reparación estructural.

Gráfico N° 5

Selección de daños Estructurales



Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

Gráfico N° 6**Selección de equipamiento en el que se repara la estructura y valorización de la reparación**

Equipamiento

L o Torre
 Mesa Universal
 Mesa Dedicada

Detalle	Horas
Torre	1,50
Panel	2,00
Marco	2,00
Marco	2,00
Piso	1,00

TOTAL HORAS >>> **18,50**
TOTAL ESTRUCTURA **\$92,50**

Estruct.3 | Estruct.4 | Resultados

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

3.3.6 Proceso de Estimación de Daños para el Área de Pintura

La tabla de tiempos fijos, a más de tener establecidos tiempos para el cambio de componentes que han sido afectados en un choque posee el tiempo de pintura de cada panel grande, entendiéndose como paneles grandes las siguientes partes:

- Guardachoques
- Capo
- Guardafangos
- Puertas delanteras

- Puertas posteriores
- Techo
- Tapa de baúl o cajuela

Cada una de las piezas nombradas, puede ser pintada por fuera, por ejemplo cuando el panel fue dañado en su parte exterior por un golpe y es necesario reparar el mismo, o por dentro y por fuera por lo general en cambio de piezas o cuando existe un golpe considerable en ese panel el cual afecto la parte interna.

Se debe tomar en cuenta que al realizar el estimado de reparación de forma manual existen premisas que el evaluador las cuales debe conocer a la perfección, ente las más importantes tenemos: duplicación de mano de obra, difuminado, barniz, pintura perlada, pintura de dos tonos.

Duplicación de mano de obra.- Existe duplicación de mano de obra en pintura cuando pintamos paneles de un mismo vehículo, ya que el tiempo en la preparación de la pintura de piezas es mayor debido a que debe tomarse el tono al realizar la preparación y mezcla, por lo tanto el tiempo no es el mismo al pintar un primer panel por la preparación de pintura y color, mientras en un segundo panel el color será el mismo ya utilizado para pintar la primera pieza mayor y la preparación se encuentra ya realizada, por lo tanto las premisas utilizadas en duplicación de mano de obra son:

- La primera pieza mayor no se reduce valor por duplicación de mano obra.

- Todas las otras piezas mayores pintadas enteras al lado o formando una cadena con la primera pieza mayor, es reducido – 0,4 del tiempo externo.
- Todas otras piezas mayores pintadas enteras, separadas o no formando una cada con la primera pieza mayor, es reducido – 0,2 del tiempo externo.

Difuminar.- El proceso de difuminado en el país, se lo conoce también con el nombre de blendeo, se produce al pintar una pieza entera en el panel contiguo por daños que presente la pintura por uso y desgaste toma un tono distinto a la nueva pintura por lo tanto se debe igualar el color, para ello la empresa reconoce un tiempo del 50% del tiempo exterior de la pieza contigua, con ello los tonos serán iguales.

Adicionalmente, debe hacerse una aclaración más en el tema de pintura ya que los daños de los paneles dependerán de la magnitud del impacto estos pueden ser reparados de acuerdo a esta clasificación:

- Reparaciones pequeñas, 50% del tiempo externo
- Reparaciones medianas, 75% del tiempo externo
- Reparaciones grandes, 100% del tiempo externo

Cada uno de los aspectos anteriores aplican cuando los vehículos presentan pintura de dos capas, es decir el color del fondo o tonalidad y barniz, sin embargo existen dos tipos adicionales de pintura.

Pintura Perlada.- En la actualidad la pintura de los vehículos a más de su tono normal y barniz respectivo, posee una especie de puntos o perlas como se las conoce que dan una apariencia de brillo a los autos, esta pintura posee un tiempo para su acabado, el cual se lo ha clasificado de la siguiente manera:

- A la primera pieza mayor pintada entera, suman un 70% más para barniz, después de haber descontado la duplicación de mano de obra.
- Todas otras piezas mayores pintadas enteras, es sumado un el 40% más para barniz, después de haber descontado la duplicación de mano de obra.

Pintura de Dos Tonos.- Este tipo de pintura aplica para vehículos que poseen dos franjas diferenciadas de color en su fachada, son denominados también carros de dos colores, para este tipo de vehículos aplica los siguientes porcentajes:

- A la primera pieza mayor pintada entera, suman un 50% más para barniz, después de haber descontado la duplicación de mano de obra.
- Todas otras piezas mayores pintadas enteras, suman el 30% más para barniz, después de haber descontado la duplicación de mano de obra.

Adjunto cuadro el cual, en la actualidad debe ser lleno por el evaluador para poder justificar el valor de pintura y conocer el proceso que realiza el taller de acuerdo a los antecedentes antes señalados.

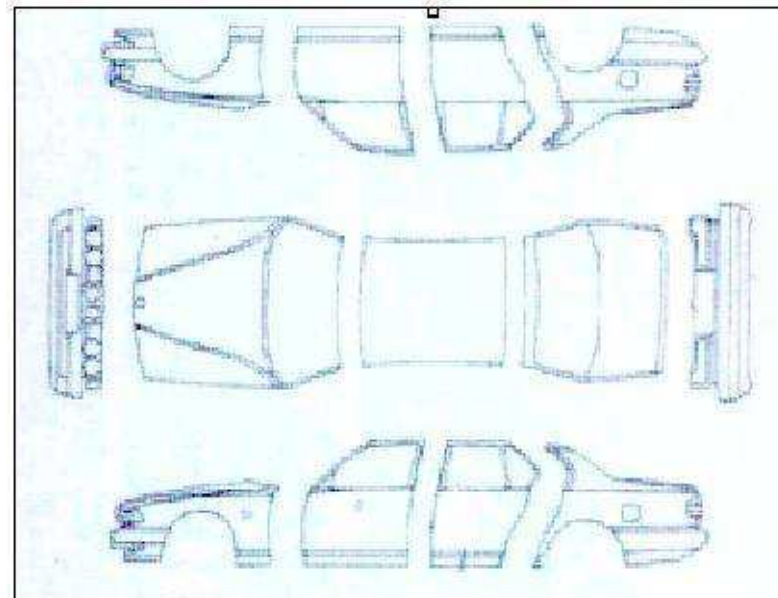
Cuadro N° 10

	BMPR. DEL	CAPO	GUARDAF. IZQUIERDO	GUARDAF. DERECHO	PUERTA DEL IZQ.	PUERTA DEL DER.	PUERTA POST. IZQ.	PUERTA POST. DER.	TECHO	COSTADO DERECHO	COSTADO IZQ.	CAJUELA	BMPR. POST.
PINTURA													
DUPLICADO													
SUBTOTAL													
BARNIZ													
TOTAL													

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

Gráfico N° 7



Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

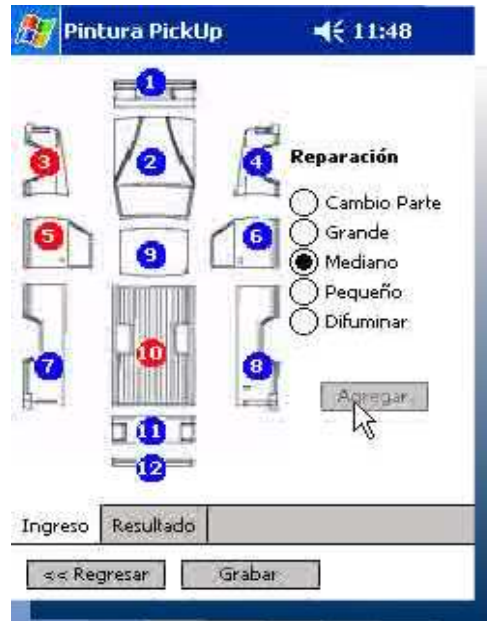
Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

Al realizar el proceso de estimación de daños en este nuevo componente móvil, el evaluador debe seleccionar de forma correcta el vehículo ya que las piezas que se desplieguen en el dibujo del vehículo, corresponderán a la selección previamente realizada.

El evaluador por lo tanto selecciona una pieza como primera pieza mayor indicando si es un cambio o pieza tintada entera, e inmediatamente el sistema calcula el valor de barniz dependiendo la especificación seleccionada que puede ser: dos capaz, perlada o de dos tonos, luego de forma automática arroja sus totales, el porcentaje de barniz y descuento por duplicidad de mano de obra. El último paso al utilizar AIG Mobile es seleccionar el difuminado para paneles que se encuentren junto a piezas mayores que hayan sido pintadas enteras.

Adjunto print de pantalla en el cual consta la selección de piezas que debe hacer en este nuevo componente, eliminado así distorsiones o equivocaciones que pueda tener el evaluador al realizar el estimado, por todas las particularidades que debe tomar en cuenta al realizar la evaluación.

Gráfico N° 8



Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile
 Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

El vehículo afectado en este caso es una camioneta cabina simple, el evaluador debe seleccionar la pieza y tipo de daños que presenta e inmediatamente el sistema arrojará un resultado realizando los cálculos adecuados en cada caso.

Gráfico N° 9



Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile
 Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

El resultado describe que tipo de daña fue el seleccionado, el tiempo asignado para cada pieza mayor y su correspondiente tiempo de barniz, el resultado obtenido se traduce en horas de trabajo y monto a cancelar al taller por el trabajo realizado.

Si existiría alguna equivocación al seleccionar el tipo de pieza o daños, existe la posibilidad de borrar la operación seleccionando la pieza y haciendo click en eliminar par poder corregir si fuese necesario.

3.3.7 Proceso de Estimación de Daños en Partes y Piezas

Al realizar el sistema de evaluación de partes y piezas de forma manual es necesario seguir un orden, el cual debe ir en orden secuencial de acuerdo a la tabla de tiempos fijos y secuencia de inspección, la cual menciona, daños delanteros desde adelante hacia atrás, daños traseros de atrás hacia adelante cada conjunto de piezas de fuera hacia adentro.

Al estructurar el estimado de reparación de manera correcta, el proceso se vuelve complejo ya que debe colocarse cada conjunto en orden y subconjunto debajo del conjunto matriz, diferenciándolos con comillas y separación, describiendo si cada pieza seleccionada será reparada, se realizará su cambio, removida o en el caso de guardachoques, faros y sistema de suspensión y dirección se aplicará un acondicionamiento de piezas de acuerdo a los ítems antes señalados. Si la pieza debe ser cambiada, se debe especificar si el repuesto es original o alternativo y el valor de cada ítem colocando al final de la

valoración el descuento proporcionado en repuestos y el valor de IVA, repitiendo el proceso para la valoración de Mano de Obra colocando valores de la tabla de tiempos fijos en la estimación.

A continuación se encuentra un extracto de la respectiva tabla de tiempos fijos en la cual consta la valoración para el conjunto de guardachoque delantero, chasis, parrilla, faroles, conjunto de capo, conjunto de marco de radiador y el tiempo en cada una de las operación que fuese necesaria realizar en los daños de vehículos, en este caso afectando su parte frontal.

Cuadro N° 11

Tabla de Tiempos Fijos			
Conjunto Bomper (Parachoque), Delantera o Trasero		M/O	Pintar
	Desmontar y Montar (R/I)	1,0	
	Acondicionar (O/H)	2,0	
	Cambiar (R/R):	-	
Bomper, Fascia Delantera		1,5	2,5
Molduras		0,3	
Espuma (incluida en R/R y O/H)		1,0	
Refuerzo o Alma (incluida en R/R y O/H)		1,5	
Indicador o Direccionales (incluidos en R/R y O/H)		0,3	
Deflector de Piedras (Incluido en R/R y O/H)		0,4	
Brkt o Almortiguadores		0,2	
CHASIS		24,0	
Parrilla			
	Desmontar y Montar	0,2	
	Cambiar:	-	
Parilla		0,4	
Emblema		0,2	
Filler		0,3	0,6
Faroles			
	Desmontar y Montar (R/I)	0,4	
	Acondicionar (O/H) 2 Lados	0,6	
	Cambiar:	-	
Lente (Incluido en O/H)		0,4	
Base (Incluido en O/H)		0,4	
Bombillo(s) (Incluido en O/H)		0,3	
Indicador (Incluido en O/H del Farol)		0,2	
	Desmontar y Montar (R/I)	0,2	
	Acondicionar (O/H) INCL		
Conjunto del Capo		M/O	Pintar
	Desmontar y Montar (R/I)	0,5	
	Cambiar:	-	
Capo o Cofre		1,0	2,8/1,4
Emblema (Incluido en R/R)		0,3	
Empaque (Incluido en R/R)		0,2	
Chapa de Seguridad (Incluido en R/R)		0,3	
Insulador o Huata (Incluido en R/R)		0,2	
Visagra (soldadas incluidas en R/R)		0,3	0,2
Conjunto del Marco del Radiador (Unicasco)			
	Cambiar:	-	
Completo		5,0	1,5
Panel Superior (solamente)		2,0	0,5
Panel Lateral (solamente)		1,5	0,5
Panel Inferior (solamente)		2,5	0,5
Pito		0,2	
Chapa de Seguridad		0,2	
Sub-Conjunto Del Aire Acondicionado			
Condensador de Aire		1,0	
Filtro Secador		0,5	
Tubo de Aire, (pression alta)		0,5	
Tubo de Aire, (pression baja)		0,5	
Conjunto del Ventilador, Motor y Protector*		0,6	
*Incluido como conjunto al cambiar el Marco completo		-	
Ventilador (solamante)		0,4	
Motor (solamante)		0,6	
Protector (solamente)		0,4	
Reciclar Gas (Freon)		0,3	
Recarga de Gas		TFT	

* La tabla de tiempos fijos completa consta como anexo.

Fuente: Tablas de tiempos fijos y guías de reparación de vehículos.

Elaborado por: Departamento de reclamos.

En el proceso de estimación a través del sistema AIG Mobile se realizara la evaluación en orden de secuencia aun cuando el evaluador escoja de una forma desordenada la pieza a reparar, cambiar o ser desmontada. Sin embargo el

avance más importante se debe a que los tiempos de la Tabla de Tiempos Fijos no pueden ser manipulados por el evaluador ya que los mismos se encuentran predeterminados a través de este nuevo sistema permitiéndonos así eliminar variaciones existentes entre el sistema de evaluación actual y los nuevos estimados de reparación.

Ajuntó print de pantalla en el que muestra como son seleccionados los ítems, valor del repuesto si el mismo es original o alternativo y valores cuales son arrojados de manera automática en base a tiempos preasignados de acuerdo a la tabla de tiempos fijos.

Gráfico N° 10

The screenshot shows a software interface titled "Formulario de Ajuste" with a clock showing 11:44. The main section is "Pieza a Principal" with a dropdown menu set to "Conjunto Bomper Delantero o Trasero". Below this, there are two dropdown menus: "Def." set to "R" and "Pieza a Reparar" set to "Brkt o Almortiguadores". There are four input fields: "Enderazada" (0,2), "Mecanica" (0,00), "Val.Repuestos" (0,00), and "Pintura" (0). There are also two buttons: "Agregar" and "Eliminar". Below these fields is a table with the following data:

Def.	Pieza	Enderaza	Pintu
R/I	Bomper,	1,5	0,0
R	Brkt o	0,2	0

At the bottom of the interface, there are tabs for "Datos", "Ajuste", "Subtotal", and "Totales". The "Operaciones" tab is active, showing "detalles".

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

En base a lo señalado anteriormente los valores que se encuentran ingresados en el sistema no conciben tiempos de reparación ya que estos varían de acuerdo a la magnitud del impacto, punto de contacto y tipo de componente.

Gráfico N° 11

	Total Horas	V. Unitario	Total
Enderzad	3,70	5,00	18,50
Pintura	9,00	0,00	0,00
Mecanica	0,00	0,00	0,00
TFT	0,00	0,00	0,00
Valor M.O. Ajustado >>>			18,50
Subtotal			50,00
%dcto.			0 0,00
%iva.			12 8,00
Total de Repuestos >>>			56,00

Datos | Ajuste | Subtotal | Totales

Operaciones Detalles

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

En esta pantalla podemos ver el desglose de valores en Enderezada, Pintura, Mecánica y Trabajos realizados fuera del Taller, siendo los más comunes valores de alineación, balanceo y carga de gas.

Gráfico N° 12

Total Reparación	74,50
(+) Otros Valores Cubiertos	0,00
(-) Deducible	10,00
(-) Infraseguro	0,00
(-) Otros Descuentos	5,00
TOTAL DE AJUSTE >>>	59,50

Confirma

Datos | Ajuste | Subtotal | Totales

Operaciones Detalles

Fuente: Pocket Pc, Sistema AIG Mobile

Elaborado por: Departamento de sistemas, reclamos.

Una vez culminados los trabajos el sistema totaliza los valores y desglosa otros ítems cubiertos como extras, el deducible pactado de acuerdo a la póliza contratada, infraseguro en caso de existir y descuentos adicionales si los hay, dando como resultado el valor exacto a indemnizar el cual fue auditado mediante el sistema interno que posee este componente.

3.3.8 Tendencias en la Elaboración de Estimados

Históricamente ya sea por errores involuntarios o no, han existido distorsiones en los estimados de reparación, siendo el analista el encargado de revisar cada uno de los estimados enviados y confirmar si existen variaciones en los mismos. El porcentaje de variación en estimados de reparación no debe ser mayor al 10% para que el taller pueda continuar trabajando como autorizado en la Compañía de Seguros, sin embargo y en especial por diferencia de criterios en reparación de piezas puede existir diferencias importantes en la estimación, lo cual genera una sanción para el taller ya que AIG Metropolitana posee un convenio firmado con cada uno de los KPG'S en el que indica las penalidades que existen de no ser cumplidas disposiciones o si las distorsiones que existen fueren frecuentes.

Teniendo en cuenta que no existirían distorsiones mayores al 10% por estimado de reparación, significa que mensualmente la empresa se ve perjudicada en cerca de \$49.000 dólares, monto que se deriva de la distorsión por estimado de reparación, tomando en cuenta el valor del costo promedio de

reclamo el cual asciende a \$1.400, multiplicado por el volumen de reclamos que manejamos actualmente que es de 350 casos mensuales.

La importancia de poder realizar un mejor control tanto a los talleres como a los ajustadores quienes por variaciones que al parecer serían controlables, están mal gastando recursos de la empresa en cerca de \$588.000 dólares al año, valor que se vuelve considerable y que apoya la realización e implementación de manera inmediata de este nuevo componente, herramienta que ayudará a disminuir distorsiones existentes en estimados de reparación, al estar inmerso en el sistema los tiempos fijos para las diversas operaciones en la reparación de vehículos.

3.3.9 Tiempos de Realización de Estimados

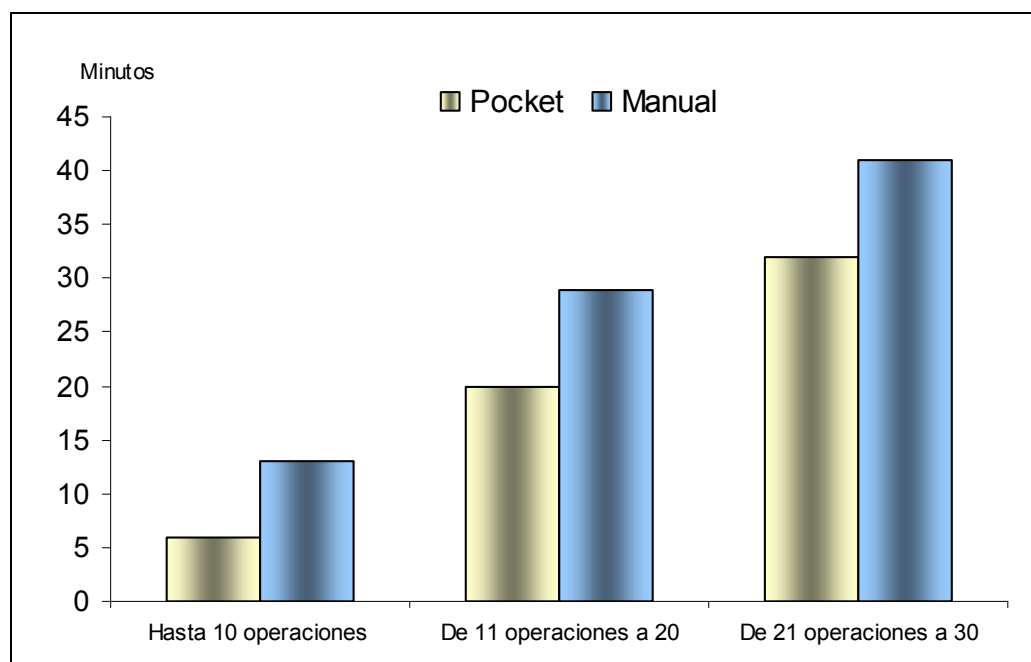
Al medir estas variaciones se puede observar las diferencias que posee el sistema de estimación de daños realizado en la Pocket PC y los realizados de forma manual, para el efecto se han tomado en cuenta lo siguiente:

- Se han tomado como muestra 100 estimados de reparación en cuatro meses distintos, realizando las diferentes pruebas en la Pocket PC y estimados realizados de forma manual.
- El mismo tamaño de muestra ha sido efectuada a través de ajustes manuales

- Se tomados en cuenta las variaciones de cada uno de los estimados y el valor que estas variaciones representan.
- Se compara el tiempo en la realización de estimados, estableciendo diferencias en cada uno de los ajustes.
- Finalmente se efectúa un comparativo de la muestra frente al universo de reclamos manejados al mes en promedio por Ecuador.

Los resultados del análisis muestran una reducción de 19.33 minutos en promedio de ahorro en el tiempo de estimación, como muestran las gráficas:

Gráfico N° 13



Fuente: Realización de estimados sistema pocket pc, sistema manual.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cabe indicar que el número de operaciones depende de la magnitud del impacto del auto.

3.4 DESTINATARIOS DEL PROYECTO

3.4.1 Talleres

Los talleres seleccionados deberán capacitarse para el uso del Pocket PC AIG Mobile, de tal forma que cada uno de los puntos KPG opera a través del envío de estimados a través de este nuevo sistema, enviando mediante una conexión directa con AIG el estimado de reparación, fotografías y datos básicos del siniestro. Los datos recibidos por el supervisor de auto que es el encargado de distribuir el ajuste junto con el formulario y documentos de respaldo de siniestros.

Cabe indicar que una vez los datos del auto son llenados en la Pocket PC, existen dos formas para el envío de la predenuncia a través de una sincronización y a través del envío de banda celular. Pensando en dinamizar la realización del estimado de reparación es instando en los computadores el sistema AIG Mobile para que también se pueda trabajar en la elaboración de estimados a través del computador y no únicamente en las Pockets Pc cuyo principal uso será destinado a la elaboración de estimados en talleres y al momento de ocurrencia de accidentes.

3.4.2 Ajustadores

Se requiere de capacitación a los ajustadores de auto sobre los beneficios de la Pocket Pc, utilizando el sistema AIG mobile para inspecciones y

reinspecciones. Este sistema puede agilizar el proceso de indemnización de forma directa al asegurado, quien podrá realizar la reparación en el lugar que desee y cuando lo desee.

3.5 ANÁLISIS DE VIABILIDAD

Este proyecto puede ser viable debido a que cuenta con los argumentos necesarios para que el mismo pueda ser llevado a cabo, entre los elementos más relevantes tenemos: disponibilidad de recursos humanos, disponibilidad de recursos financieros y recursos materiales, sin embargo es importante el poder probar que el mismo es rentable para la empresa, debido a que el proyecto demanda de una inversión la cual la empresa asumirá a cambio de ofrecer beneficios económicos en este caso a la empresa para continuar con el desarrollo del mismo.

Dentro del análisis de viabilidad del proyecto se tomará en cuenta valores del estado de resultados de la empresa para el año 2008, mismo que se encuentra como anexo al final del proyecto, el presupuesto operativo así como también el flujo de caja son parámetros que deben ser analizados junto con el cálculo de la tasa interna de retorno y valor actual neto.

Cabe indicar que para los cálculos de la tasa de descuento se tomará el valor de la tasa pasiva del mercado la cual al momento es de 3.5%, más el valor de riesgo país el cual es in precedente que ha tenido críticas con relación a su utilización sin embargo nos regiremos a un valor de 5% por riesgo país, calculando este valor tenemos el resultado de la tasa de descuento al 16.5%.

4 INCIDENCIA DEL PROYECTO EN EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS

En la actualidad los estimados de reparación de vehículos siniestrados no se sujetan a los tiempos valorizados en la tabla de tiempos fijos que utiliza AIG Metropolitana, existiendo diferencias en los estimados de reparación, afectando a la rentabilidad de la empresa.

Los talleres en sus estimados de reparación no respetan la tabla de tiempos fijos, instrumento el cual contiene el tiempo para realizar las operaciones de reconstrucción de vehículos chocados, incrementando el valor promedio de reclamos de auto.

Los tiempos fijos se encuentran delimitados en tablas de reparación similares al sistema Mitchell, el cual es un sistema donde se encuentra detallado el tiempo de cada operación a realizar para reparación de vehículos.

Los talleres que pertenecen a la red de proveedores de AIG Metropolitana deben respetar el taller esta tabla según convenios firmados con la Compañía de Seguros.

Al reducir los márgenes de error, sujetándose los talleres a la elaboración de estimados mediante este componente móvil, se reduce el costo de reparación de vehículos al normar las reparaciones a los tiempos que se encuentran en la tabla de tiempos fijos realizadas.

Los valores en los cuales incurre la Compañía de Seguros AIG Metropolitana en la reparación de vehículos en Ecuador es de alrededor de \$500.000 dólares anuales.

AIG Mobile es un proyecto que cuenta con el respaldo de AIG Metropolitana a nivel nacional e internacionalmente cuenta con el respaldo de casa matriz en EE.UU.

4.1 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DAÑOS AIG MOBILE

Al implementar un componente llamado Pocket PC a través de un software el cual se lo ha denominado AIG Mobile se pretende reducir las diferencias existentes en la realización de estimados por parte de talleres y ajustadores calificados, las cuales representan un gasto para la Compañía de Seguros, es por ello que es imprescindible el uso de este componente para estimar los daños de vehículos que han tenido un choque, colisión o robo parcial y se encuentran asegurados con la Compañía de Seguros AIG Metropolitana.

En la actualidad los estimados de reparación, son llevados a cabo únicamente por personas que debieron aprobar un curso de estimación de daños de vehículos impartido por el Gerente Regional de Auto, el cual dura aproximadamente 3 semanas y la mínima calificación para poder pasar el curso es 70/100, sin embargo una vez que las personas de los talleres y ajustadores de auto de AIG Metropolitana ponen en práctica los conocimientos adquiridos estos tienen errores en colocar tiempos fijos en operaciones de trabajo, aumentando el valor del estimado de reparación.

Las variaciones al realizar estimados de reparación a través del sistema AIG Mobile disminuyen de forma radical ya que la tabla de tiempos fijos se encuentra inmersa en el sistema al seleccionar la operación deseada.

Las principales ventajas al realizar la estimación de daños a través de este nuevo sistema son:

- Evita la manipulación por parte del evaluador ya que las horas de trabajo específicas para cada actividad en la estimación de daños se encuentran en el sistema y no pueden ser modificadas, por lo tanto mejora el control del valor total pagado por AIG en la reparación de vehículos.
- La estimación de daños es mucho más rápida comparada con el método manual el cual es utilizado actualmente.
- Reduce los costos administrativos de manera considerable.
- Al mantener vigentes mecanismos manuales en todos nuestros procesos, el trabajo se orienta a la subutilización de recursos, duplicación de pagos y exceso de gastos.
- La versatilidad que posee el sistema AIG Mobile, permite encontrar los diferentes tipos de vehículos, con sus diferentes tiempos cargados, únicamente seleccionado las características del vehículo siniestrado.
- El método digital nos permite obtener información instantánea, pues todo lo que genera el AIG Mobile puede ser transmitido a través de Internet agilizando el envío de la información.

Cabe indicar que este proyecto tiene mucha expectativa a nivel mundial, al culminar el mismo deberá ser presentado en AIG EE.UU. para que analicen la factibilidad en la implementación del mismo a nivel Regional y dependiendo su acogida puede ser implementado en el resto de países y jurisdicciones en las que se encuentra AIG Metropolitana.

4.2 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE REALIZAR ESTIMADOS EN EL SISTEMA AIG MOBILE

Para obtener los resultados dentro de este nuevo sistema hemos medido, las distorsiones que existen entre realizar el estimado de reparación de manera manual y las ventajas de realizarlo con la ayuda de la Pocket Pc, es importante destacar que obtuvimos información basada en 15 estimados de reparación realizados tanto de forma manual como en el AIG Mobile y así poder comparar resultados de la variación entre uno y otro estimado y su representación en valores monetarios, así se obtuvieron los siguientes resultados:

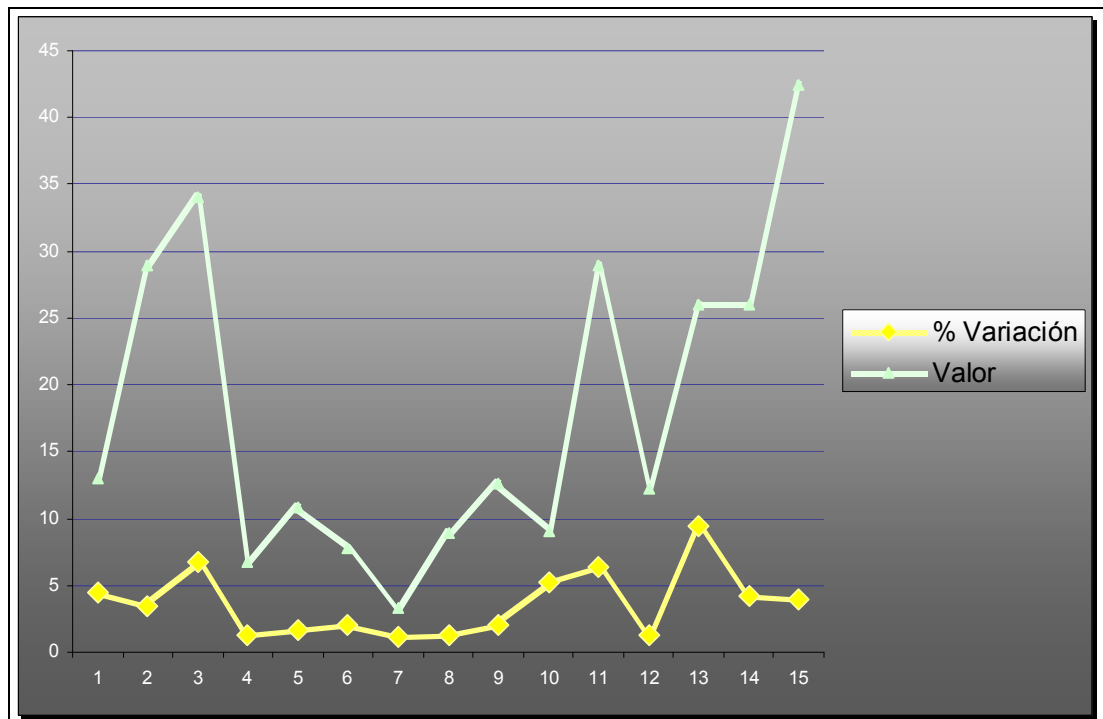
Cuadro N° 12

Estimados Manuales vs Pocket PC		
No. Estimados	% Variación	Valor
1	4.4	13
2	3.5	29
3	6.8	34
4	1.3	6.7
5	1.6	10.8
6	2	7.8
7	1.1	3.3
8	1.3	8.9
9	2	12.6
10	5.2	9
11	6.42	29
12	1.28	12.2
13	9.41	26
14	4.2	26
15	3.9	42.4
Promedio	3.6	18

Fuente: Realización de estimados sistema pocket pc, sistema manual.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Gráfico N° 14



Fuente: Realización de estimados sistema pocket pc, sistema manual.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Los puntos en los que se generan las variaciones más altas se producen no por un estimado mal realizado por parte del evaluador sino por diferencias en el cálculo de

impuestos y sumas en general, puntos en los cuales el sistema mobile nos será de gran ayuda ya que realiza este proceso de manera automática.

Tomando en cuenta la premisa anterior podemos generar una tabla donde se vea reflejado el ahorro generado en base al valor hora hombre y su relación con la jornada laboral, esto con el objetivo de conocer el valor de ahorro hora hombre al utilizar el mecanismo de la Pocket Pc en la estimación de daños tomando en cuenta los siguientes condiciones:

- Un volumen de reclamos se mantiene constante.
- El valor hora hombre es de 3 USD, según se desprende de nuestro sistema salarial. Este es una variable determinante en este tipo de cálculo.
- Las unidades de medida se obtendrán en minutos, mismos que deberán ser convertidos a horas y con ello obtener una apreciación integral del ahorro generado.

Cuadro N° 13

Conversión de Minutos a Valor Horas Hombre al Mes				
	Ahorro Promedio en Min.	Total Min al Mes	Conversión a horas	Valor Hora Hombre al Mes
Promedio de 350 reclamos mensuales	19.33	6765.5	112.76	338.28

Fuente: Realización de estimados sistema pocket pc, sistema manual.

Elaborado por: Andrés Báez M.

El sistema Pocket PC AIG Mobile propende en el futuro próximo a manejar files digitales, esto evidentemente impacta positivamente en el ahorro de recursos administrativos inmersos en los procesos de ajustes.

Ecuador maneja en promedio ocho hojas de papel bond formato A4 para elaboración de estimados e impresión de fotografías, desglosados según este detalle:

Cuadro N° 14

Ahorro de Papel	
Hojas utilizadas en estimados de reparación	3
Hojas utilizadas en fotografías para el file	5
Ahorro de papel generado	8

Fuente: Realización de estimados sistema pocket pc, sistema manual.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Los parámetros que hemos utilizado para el cálculo en ahorro de papel son los siguientes.

- En cada resma de papel vienen 500 hojas
- Coto de una resma de Papel 3 USD
- Promedio de reclamos mensual 350

Cuadro N° 15

Conversión de número de hojas a valor en dolares				
	Ahorro Promedio	Total de hojas	Conversión	Conversión a USD
Promedio de 350	en hojas	utilizadas al mes	resmas de papel	en resmas de papel
reclamos mensuales	8	2800	5.60	\$16.80

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Al obtener ahorro en papel obtendremos también ahorro en tinta tanto de color como negra, obteniendo valores en ahorros por estos conceptos, para ello hemos tomado en cuenta los siguientes parámetros:

- Mensualmente son utilizados dos cartuchos de tinta de color y dos cartuchos de color negro, sin embargo para efectos del impacto en ahorro cuantificaremos con uno de cada tipo, ya que los restantes se emplean en otro tipo de información que genera el departamento.
- Cada cartucho de tinta negra tiene un valor de \$127.68.
- Cada cartucho de tinta de color tiene un valor de \$386.4.
- Mensualmente se manejan un promedio de 350 reclamos.

Cuadro N° 16

Ahorro de tinta	
Ahorro de tinta negra	\$ 127.68
Ahorro de tinta color	\$ 386.40
Ahorro de tinta	\$ 514.08

Fuente: Gasto administrativo por suministros
Elaborado por: Andrés Báez M.

4.3 ANÁLISIS DE DISTORSIONES

Si tomamos en cuenta que la distorsión más grande al realizar estimados de reparación de forma manual, se genera al realizar los cálculos, con el nuevo sistema podremos eliminar por completo estas variaciones ya que los mismos serán realizados de forma instantánea mediante el programa.

Es importante sin embargo el conocer las posibles causas que generan las distorsiones en el estimado de reparación ya que con ello tendremos las herramientas

necesarias para realizar comparaciones entre estimados de reparaciones realizadas de manera manual y aquellos realizados con este nuevo componente.

Como mencionamos anteriormente es fundamental, reducir errores que se puedan presentar al elaborar estimados de reparación ya que cada error es valorado por el monto de mano de obra hora / hombre, de acuerdo a cada sector del país. Las causas para que existan fallos en los estimados de reacción son:

- Fallos por causa de los ajustadores.- Debido a que la elaboración del estimado de reparación es compleja y metódica en su realización, el Ajustador a cargo debe reforzar constantemente sus conocimientos; sin embargo por realizar los estimados de reparación de forma rápida el evaluador puede omitir ítems o seleccionar de forma equivocada los tiempos de cada operación en la reparación de autos.
- Fallos en realizar cálculos errados.- Esta es la principal causa de distorsiones que hemos analizado, ya que el evaluador por descuido realiza las operaciones de: cálculo del IVA, cálculo de porcentaje de descuentos, sumatoria de totales y multiplicación por mano de obra ya sea en un teléfono celular, o de forma manual e inclusive al momento de digitar cantidades en la calculadora estas pueden ser digitadas de forma errónea, reflejando resultados adversos en la estimación.
- Fallos realizados por el personal entrenado de los Talleres.- Las personas de los talleres ganan una comisión, en su mayoría por el porcentaje de facturación que

realicen de forma mensual, siendo esta una de las causas para que el Taller con el objetivo de obtener mayores utilidades incrementen el valor en la reparación para vehículos que ingresen sin sujetarse estrictamente a la tabla de tiempos fijos.

Haciendo énfasis a lo señalado en los promedios obtenidos en la estimación de daños en el año existía una distorsión de más de medio millón de dólares, el cual estaría cancelando la Compañía en exceso, resaltando que tanto el estimado realizado de forma manual como el realizado en el nuevo sistema fueron elaborados por personal capacitado de AIG Metropolitana; esto con el objetivo de disminuir posibles distorsiones por criterios de los evaluadores.

4.4 PROYECCIONES AL SISTEMA DE ESTIMACIÓN DE DAÑOS

Tomando en cuenta que el sistema AIG Mobile fue concebido como el punto de partida de futuras aplicaciones y no como producto final de la estimación de daños, el siguiente paso el cual arrojará mejores resultados a los presentados será el cargar y visualizar el listado de repuestos por marca de vehículo valores que deben constar en el sistema de acuerdo a los valores señalados por cada proveedor KPP obteniendo con ello montos reales de reparación en tiempos menores a los que se manejan en la actualidad.

Además podrá generar valores de reserva y capacidad de pago inmediato, gracias a la compatibilidad con el sistema informático SISE de actual uso en la Compañía. Esta compatibilidad se inicia desde el momento que el evaluador regresa de su vista de

campo y descarga automáticamente la estimación de daño al módulo de reclamos del SISE.

Cabe indicar también que precautela los intereses de AIG, pues el know how del estimado de reparación se encuentra controlado gracias a los mecanismos de seguridad que el AIG Mobile posee. Esperamos entonces que en un futuro muy cercano el único método que AIG a nivel mundial utilice para estimación de daños sea el AIG Mobile, cerrando la posibilidad para que el sistema sea copiado.

En base a datos reales y de acuerdo a las cifras antes obtenidas se ha calculado el ahorro que generará el realizar los estimados de reparación al utilizar este componente móvil, clasificados en ahorro por desviaciones al realizar el estimado de reparación y el ahorro en gastos administrativos generados al propender a digitalizar los reclamos.

Cabe indicar que las cifras señaladas fueron proporcionadas por el Departamento Administrativo y Contable y de acuerdo a la requisición de materiales que se la realiza de manera mensual.

4.4.1 Variaciones Calculadas al realizar los Estimados de Reparación

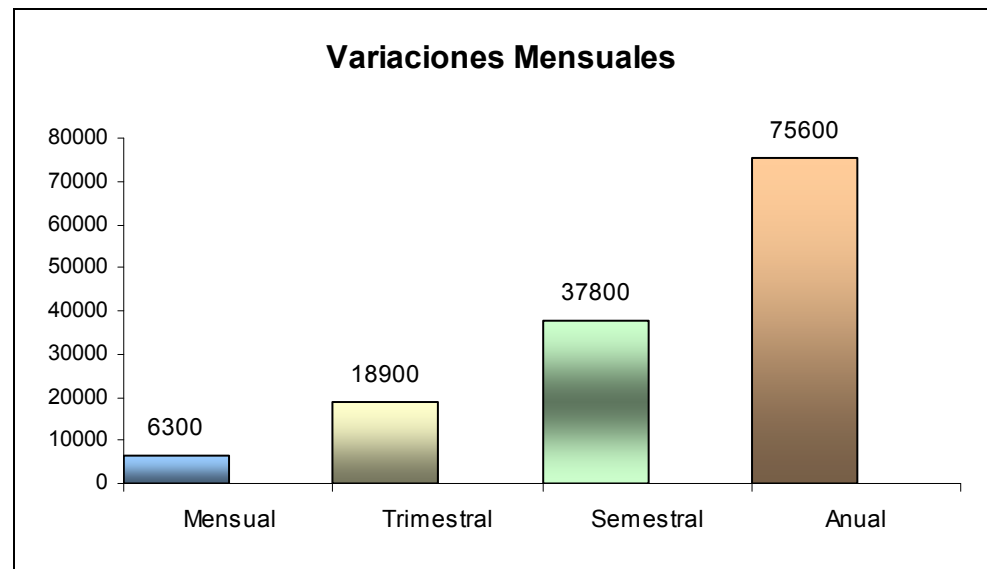
Las proyecciones se las realiza en base al valor de variación obtenido en el estimado de reparación multiplicado por el número de reclamos, teniendo en cuenta el número de reclamos promedio al mes, el ahorro proyectado resulta ser:

Cuadro N° 17

Proyecciones (Expresados en USD)				
	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
Promedio de 350 reclamos mensual	6300	18900	37800	75600

Fuente: Listado departamento de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

Gráfico N° 15

Fuente: Listado departamento de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

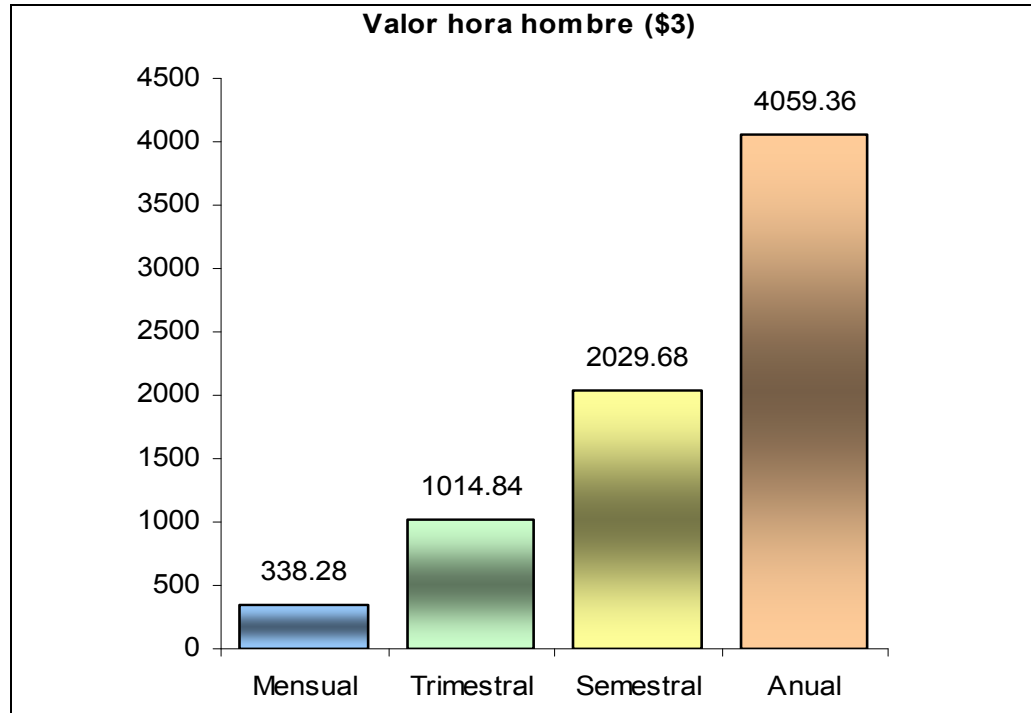
Cabe indicar que, objetivo del proyecto no es el de reducir personal, es el de disminuir el tiempo que dedica cada ajustador al revisar y elaborar estimados de reparación de auto es por ello que, se realizaron proyecciones de acuerdo a la variación existente en tiempo en el que cada ajustador realiza el proceso de estimación de daños y lo valorizamos multiplicándolo por el valor de mano de obra de los ajustadores teniendo como resultado los siguientes datos:

Cuadro N° 18

Proyecciones Mensuales Valor Hora Hombre 3.00 USD				
	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
Promedio de 350 reclamos mer	338.28	1014.84	2029.68	4059.36

Fuente: Listado departamento de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

Gráfico N° 16**PROYECCIONES MENSUALES**

Fuente: Listado departamento de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

4.4.2 Ahorro Generado en costos Administrativos

Ya que los estimados de reparación son enviados de forma digital al computador del supervisor de vehículos y este a su vez distribuye el mismo a cada analista, a través del sistema SISE se genera automáticamente un ahorro por costos administrativos los cuales se ven reflejados principalmente en costos de papel, tinta. Estos costos los proyectamos de acuerdo a los resultados antes señalados.

4.4.2.1 Ahorro de Papel

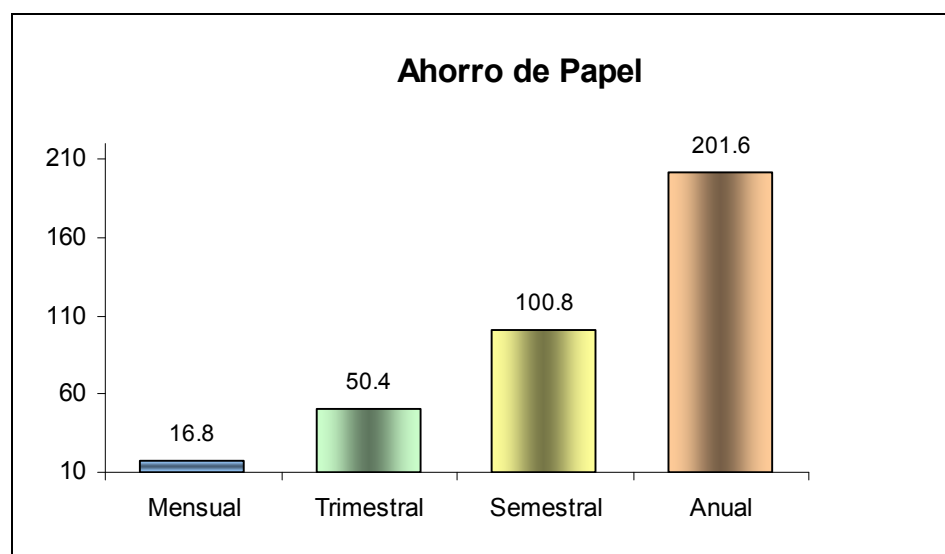
El ahorro del papel se traduce en impresiones obligatorias que actualmente cada carpeta debe tener y estos es: la hoja de estimación de daños de piezas y partes, daños estructurales, gráfica de pintura y como promedio cinco hojas en las que constan fotografías de los daños del vehículo, tomando en cuenta que para apreciar los mismos debe ir un máximo de dos fotografías por hoja. Dentro de estas fotografías obligatoriamente debe constar una fotografía tomada desde la punta delantera izquierda del vehículo en la que pueda se visible la parte frontal del auto y su costado lateral, una fotografía tomada desde la esquina posterior del vehículo en la que conste el panel posterior del vehículo y el costado derecho del mismo, esto con el objetivo de tener una visualización completa del automóvil.

Cuadro N° 19

Proyecciones				
Ahorro 8 Hojas por Reclamo				
Promedio de 350 reclamos mensual	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
	16.8	50.4	100.8	201.6

Fuente: Listado departamento de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

Gráfico N° 17**AHORRO EN LA UTILIZACIÓN DE PAPEL MENSUAL**

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

4.4.2.2 Ahorro en Tinta

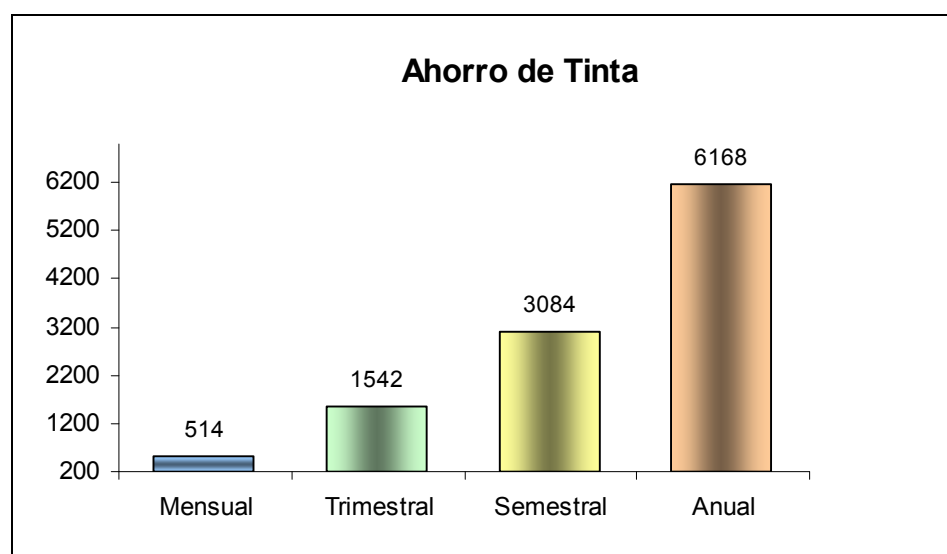
Ya que las fotografías y la impresión de los estimados serán transformadas a archivos digitales, el gasto generado en adquisición de tintas tanto de colores como de blanco y negro disminuirá considerablemente como muestran las gráficas; tomando en cuenta especialmente que las fotografías serán impresas a color.

Cuadro N° 20**AHORRO EN LA UTILIZACIÓN DE TINTA MENSUAL**

Proyecciones				
Promedio de 350 reclamos mensual	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
	514	1542	3084	6168

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Gráfico N° 18

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Debe tomarse en cuenta también que los beneficios del proyecto no solo reducen costos, tecnifica los procesos, sino también favorecen la conservación de nuestro ecosistema.

4.4.3 Ahorro Global y Proyecciones

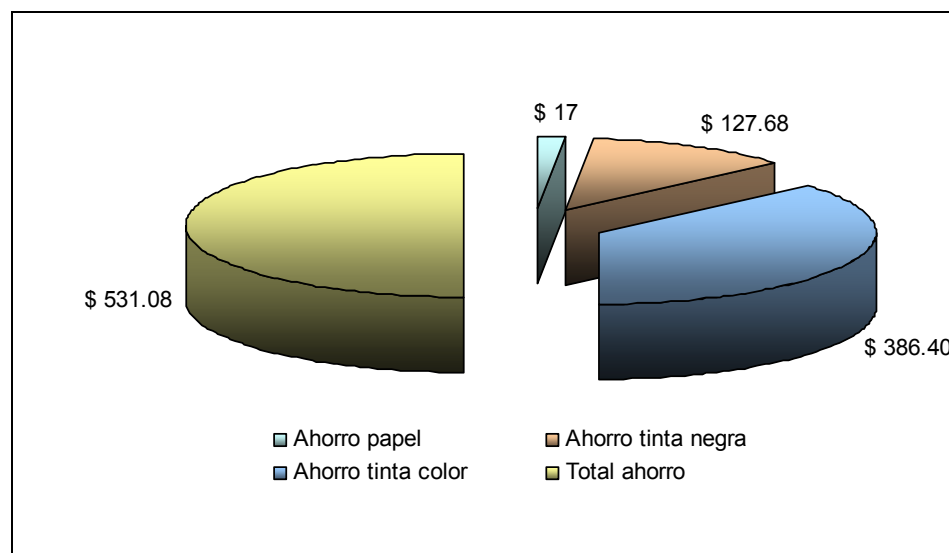
Para determinar cuantitativamente los beneficios que posee la implementación de este nuevo sistema de estimación de daños y demostrar que la inversión que la empresa realizaría, es mínima si comparamos las grandes ventajas que podríamos obtener, a continuación se muestran los montos globales de ahorro que obtendría la Compañía empresa y sus proyecciones.

En la adquisición de suministros no solo intervienen los costos antes señalados sino de gasto operativo, pérdida de tiempo en atención a proveedores y requisición de suministros.

En el siguiente gráfico se encuentra reflejado el valor de ahorro en suministros, el cual asciende a 531 dólares al mes.

Gráfico N° 19

TOTAL AHORRO DE SUMINISTROS



Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 21

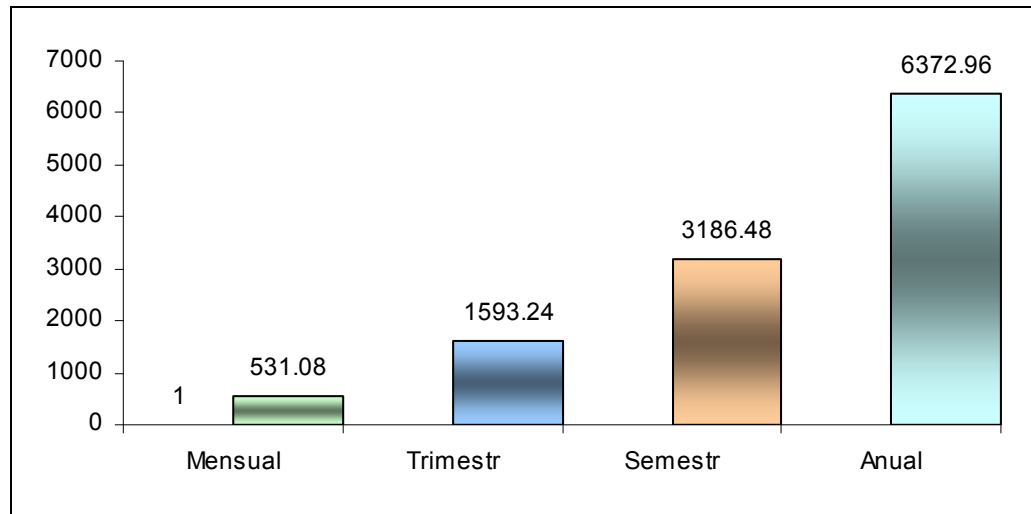
Total ahorro	
Ahorro de papel	\$ 17,00
Ahorro de tinta negra	\$ 127,68
Ahorro de tinta de color	\$ 531, 08

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

AHORRO EN LA UTILIZACIÓN DE SUMINISTROS

Basado en los resultados obtenidos se ha realizado una proyección mensual, trimestral, semestral y anual en base a los resultados obtenidos, donde podemos observar que el valor que la empresa ahorraría en el lapso de un año es de \$6.372,96.

Gráfico N° 20**Proyecciones Mensuales Ahorro Global de Suministros**

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 22

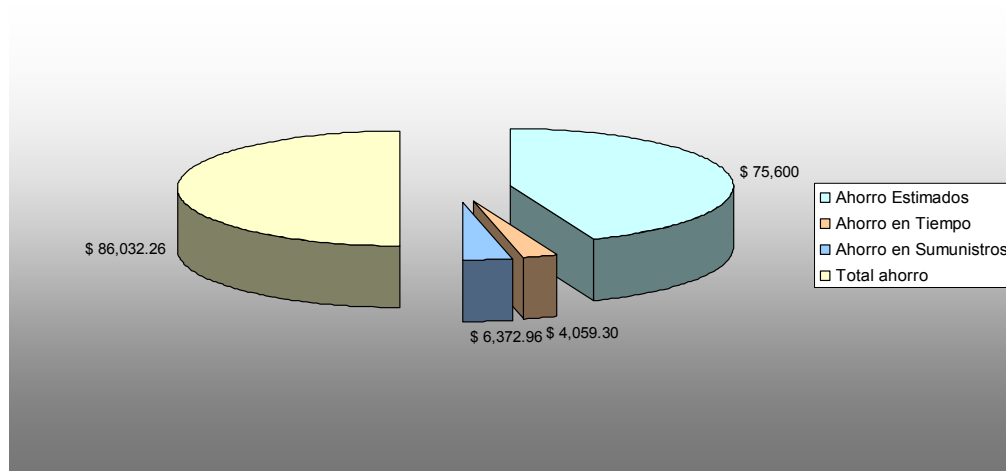
Proyecciones Mensuales				
Promedio de 350 reclamos mensuales	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
	531.08	1593.24	3186.48	6372.96

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Se toma en cuenta el ahorro que se genera al realizar los estimados de reparación, tiempos en realización y ahorro generado en suministros, obtenemos que el resultado en la utilización de este nuevo programa y componente móvil sea excepcional, donde el ahorro que genera en beneficio de la empresa es de \$86.032,26 anuales.

Gráfico N° 21

TOTAL DE AHORRO GLOBAL ANUAL

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 23

Total ahorro global anual	
Ahorro generado en estimados de reparación	\$ 75.600
Ahorro en tiempo de realización de estimados	\$4059.30
Ahorro en suministros utilizados	\$ 6372.96
Total ahorro generado	\$86032.26

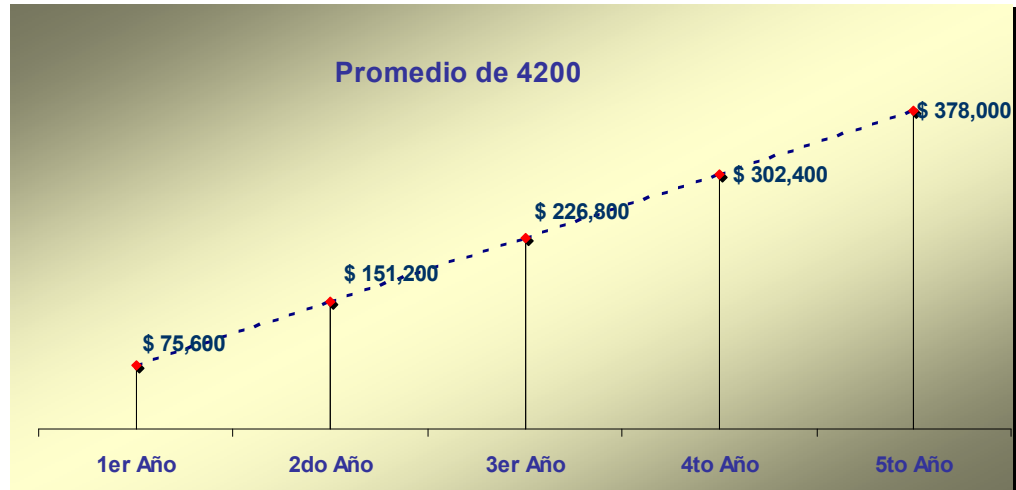
Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

A continuación se realizan proyecciones en base a los resultados obtenidos por el tiempo de 5 años, ahorro global en base a las distorsiones obtenidas.

Gráfico N° 22

PROYECCIONES PARA 5 AÑOS
AHORRO GENERADO EN VARIACIONES EXISTENTES AL
REALIZAR ESTIMADOS DE REPARACIÓN



Fuente: Promedios obtenidos en base a los listados de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 24

Proyecciones Anuales					
	1er Año	2do Año	3er Año	4to Año	5to Año
Promedio de 4200 reclamos mensuales	\$ 75,600	\$ 151,200	\$ 226,800	\$ 302,400	\$ 378,000

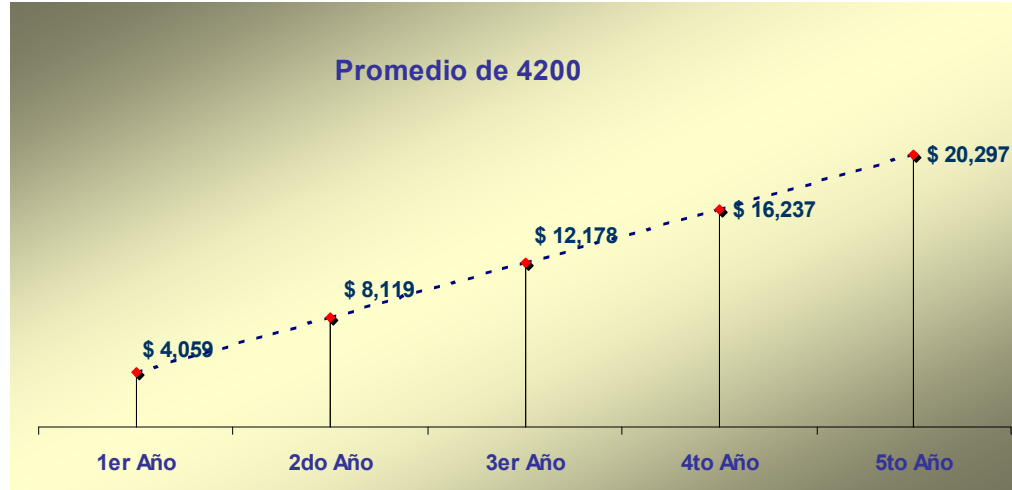
Fuente: Promedios obtenidos en base a los listados de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

La siguiente proyección se la valoriza de acuerdo al tiempo en que cada ajustador realiza el estimado de reparación, multiplicado por el valor de mano de obra hora hombre. Cabe indicar que el valor que tomamos en cuenta para tener estos resultados con un valor de por hora de \$3, valor que aumente de acuerdo al país donde se encuentre realizando el análisis, sin embargo este valor tenderá hacia un aumento considerable por ciudad y región donde se encuentra la empresa.

Gráfico N° 23

PROYECCIONES PARA 5 AÑOS
AHORRO DE TIEMPO EN BASE AL VALOR HORA HOMBRE
Proyecciones Anuales



Fuente: Promedios obtenidos en base a los listados de reclamos

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 25

Proyecciones Anuales					
	1er Año	2do Año	3er Año	4to Año	5to Año
Promedio de 4200 reclamos mensuales	\$ 4,059	\$ 8,119	\$ 12,178	\$ 16,237	\$ 20,297

Fuente: Promedios obtenidos en base a los listados de reclamos

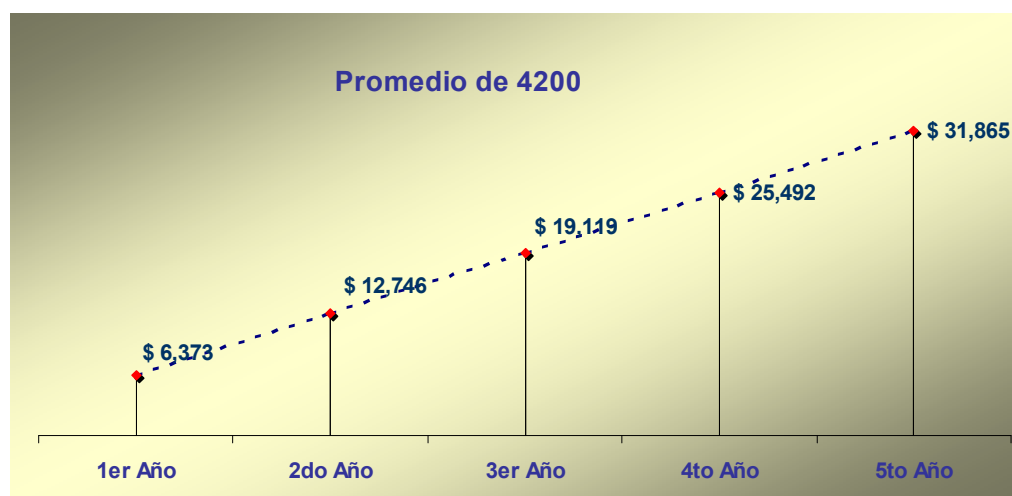
Elaborado por: Andrés Báez M.

Para finalizar se realizó una proyección en la que se refleja el ahorro generado en la utilización de suministros y la gran expectativa con la que cuenta el proyecto al tender a realizar archivos digitales.

Gráfico N° 24

PROYECCIONES PARA 5 AÑOS EN AHORRO DE SUMINISTROS

Proyecciones Anuales



Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cuadro N° 26

Proyecciones Anuales					
	1er Año	2do Año	3er Año	4to Año	5to Año
Promedio de 4200 reclamos mensuales	\$ 6,373	\$ 12,746	\$ 19,119	\$ 25,492	\$ 31,865

Fuente: Gasto administrativo por suministros

Elaborado por: Andrés Báez M.

5 EVALUACIÓN FINANCIERA

5.1 INVERSIÓN INICIAL

En la realización de este proyecto AIG Metropolitana ha realizado inversiones como:

- Adquisición de componentes Pocket Pc,
- Adquisición de teléfonos,
- Personal calificado en realización del Software
- Instructor calificado en realización de estimados de reparación en base a los requerimiento de AIG.

A continuación se ha realizado un desglose por rubros en que la empresa ha incurrido para desarrollar este nuevo sistema y tener como resultado un nuevo componente Mobil.

5.1.1 Activos Fijos

La inversión que ha realizado AIG Metropolitana en activos para el proyecto principalmente es la adquisición de componentes los cuales han servido para poder insertar el software desarrollado por el departamento de sistemas en el cual constan los pasos para realizar el estimado de reparación.

El primer componente que adquirió la empresa para poder desarrollar el proyecto se llama Pocket Pc RV 3700, fabricado por la empresa Hewlett Packard, equipos que fueron solicitados para desarrollar el sistema por la compatibilidad al tener instalado Windows dentro de sus componentes y capacidad de memoria suficiente para poder instalar el nuevo software.

La conectividad que realiza este componente es a través de una sincronización con el computador permitiendo que los nuevos datos ingresados a este elemento sean transmitidos al computador y luego ser cargado en un modulo de predenuncias en el cual se registran los estimados realizados en cada uno de los KPG'S y los diferentes ajustadores, la predenuncia posee datos como: nombre del asegurados, características del vehículo y fecha de realización y envío de datos.

Fueron adquiridos 8 de estos nuevos componentes a un valor de \$480 dólares, es decir en estos componentes tenemos una inversión de \$3.840.

A continuación se encuentra una grafica de la Pocket PC RV 3700 la cual se encuentra incorporado en los talleres de Quito que no poseen gran afluencia de vehículos y en las sucursales son utilizados, tanto en los talleres como por los ajustadores. Los componentes se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 2 en los talleres de Quito.
- 2 se encuentran en la ciudad de Cuenca, con los ajustadores
- 4 en la ciudad de Guayaquil, 1 con el ajustador y 3 en los talleres.

Gráfico N° 25

Fuente: Pagina electrónica Hewlett Packard

Elaborado por: Hewlett Packard

Debido a que el componente Pocket Pc comenzó a descontinuarse en el mercado con la aparición de teléfonos móviles los cuales poseen la capacidad de tener Windows en sus sistemas, así como también al poder introducir el software en la memoria del mismo, el departamento de sistemas sugiere la adquisición de un teléfono el Singular 8525, la ventaja de este componente es la velocidad en el procesar datos y la capacidad de conectividad a Internet, con una pantalla amplia donde puede observarse claramente la realización del estimado y un teclado completo haciendo fácil el ingreso de datos, posee una cámara incorporada de dos megapíxeles, tomando las fotografías con mejor resolución para sustentar el estimado de reparación, evitando el llevar una cámara digital adicional, como debía ser utilizada con la Pocket Pc, debido a que este componente posee una cámara con un pixelaje de 1.3 donde no se aprecian con claridad los daños.

Otra ventaja de este componentes es utilizar internet para la trasmisión de datos, no es necesario el completar el proceso de sincronización, aun cuando pude realizarse mediante este sistema, el envío de datos se lo hace vía internet hacia el modulo de predenuncias con el que esta cargado el computador, la falencia sin embargo de los componentes antes señalados es la batería la cual se agota con facilidad, es por ello que debe ser cargada dos veces al día.

El valor de este componente en el mercado es de \$450 dólares actualmente, sin embargo cuando la empresa los adquirió tenían un costo de mercado de \$550, el valor total por los componentes adquiridos fue de \$4.400

A continuación se muestra un gráfico de este nuevo teléfono con el que actualmente trabajan 5 ajustadores y 3 talleres, los más importes clasificados por volumen en el ingreso de vehículos siniestrados a sus instalaciones. Los teléfonos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 7 en la ciudad de Quito, 4 en talleres y 3 con los ajustadores
- 1 en la ciudad de Guayaquil, con el jefe de Indemnizaciones.

Gráfico N° 26

Fuente: Pagina electrónica teléfonos Cingular

Elaborado por: Teléfonos marca Cingular

El valor total incurrido en la adicción de estos componentes fue de \$8.240 monto que inclusive no fue gestionado para el proyecto de forma directa ya que las pocket Pc fueron adquiridas como ordenadores, a ser utilizados por los directores y gerente, al igual que los teléfonos, los cuales fueron adquiridos con el fin de entregar los mismos a los gerente de área, sin embargo se realizó una modificación debido al ingreso al mercado de los teléfonos Black Berry y su conectividad al outlook el cual permite revisar correos electrónicos desde el celular.

5.1.2 Activos Intangibles

Inmerso en este rubro se encuentra el valor por desarrollar el software y el instructor, el cual conoce la elaboración del estimado de reparación para que este no tenga variación al llevarlo a la práctica.

Es difícil el valorar el tiempo invertido en el desarrollo de este nuevo componente ya que dentro de las requisiciones que debe cumplir el personal de AIG en el área de sistemas se encuentra la elaboración de este nuevo proyecto, en el misma han trabajado dos personas, las cuales han dedicado tiempo de sus labores diarias a desarrollar esta nueva aplicación, sin embargo no han dedicado toda su atención al proyecto, es por ello que este sistema se encuentra en desarrollo por el lapso de dos años entre realizar las pruebas de campo validarlas, encontrar problemas que pudiera tener la aplicación y solventar los mismo. De acuerdo a lo indicado por estos funcionarios el tiempo que tomaría el poder adaptar una aplicación como el AIG Mobile, trabajando a tiempo completo es de 6 meses.

Las personas que realizaron esta nueva aplicación perciben un sueldo mensual de \$550 y \$700 respectivamente, con estos valores podemos señalar que este proyecto al tener el personal calificado podría costar \$7.500 dólares, valor que incluye únicamente el la elaboración del software.

Como las personas del departamento de sistemas no conocen del sistema de estimación de daños debido a que no han realizado el curso de estimados, imperiosamente necesitan ser guiados por una persona que conozca sobre este tema, para ello fue seleccionado el Supervisor de Auto, quien es una persona que conoce de la elaboración de estimados de reparación y el funcionamiento teórico, práctico del proceso.

El sueldo mensual que percibe esta persona es de \$900 dólares, valor el cual ha sido multiplicado por el tiempo de seis meses para el desarrollo de este nuevo

sistema, tiempo en el cual se realizan las pruebas necesarias, para tener el sistema funcional, el valor sería entonces de \$5.400 dólares

Como resultado final para el desarrollo de este nuevo componente en mano de obra sería tomado el monto que incurre la empresa en el desarrollo de este nuevo componente el cual suma \$13.100. He catalogado a este valor como un activo intangible debido a que será una patente que elabore AIG Ecuador y que podrá ser distribuida a los demás países donde se encuentre radicada la empresa.

Al realizar entonces un cuadro por los valores que ha incurrido la empresa en la realización de este nuevo sistema tenemos un monto de \$21.340 dólares, monto el cual la empresa habría incurrido si el personas antes citado se hubiese dedicado únicamente a la realización de este nuevo componente, cuando la realidad indica que este fue un trabajo adicional que lo cumplieron los participantes en adición a sus labores diarias.

Cuadro N° 27

INVERSION REALIZADA	
Aquisición de Activos Fijos	
Pocket PC	\$ 3.840,00
Telefonos	\$ 4.400,00
Total	\$ 8.240,00
Realización del Proyecto	
Personal de Sistemas	\$ 7.500,00
Personal de Reclamos	\$ 5.400,00
Total	\$ 12.900,00
Inversión Realizada	\$ 21.140,00

Fuente: Gastos por inversión del proyecto

Elaborado por: Andrés Báez M.

5.2 PRESUPUESTO DE OPERACIÓN

Un presupuesto es una herramienta de gestión conformada por un documento en donde se cuantifican pronósticos o previsiones de diferentes elementos de un negocio.

Los presupuestos se suelen relacionar exclusivamente con los ingresos o egresos que realizará una empresa, sin embargo, podemos hacer uso de estas herramientas para cuantificar pronósticos o previsiones de cualquiera de los elementos de un negocio, por ejemplo, podemos presupuestar los cobros que realizaremos, los pagos de nuestras deudas, los productos que fabricaremos, los materiales que requeriremos para producir dichos productos, etc.

Los presupuestos son herramientas fundamentales para un negocio ya que nos permiten planificar, coordinar y controlar nuestras operaciones.

Básicamente esta parte del proyecto clasifica dos costos y gastos que tiene el proyecto, teniendo en cuenta que la principal diferencia que existe al segregar costos y gastos radica en que el Costo es un egreso para financiar un bien o servicio que generará un ingreso futuro, mientras que el Gasto es un egreso que financia una actividad específica en beneficio de la empresa, quedando consumido en ese instante.

5.2.1 Presupuestos del Proyecto

Se debe tomar en cuenta que existen cambios al realizar el proyecto en el área administrativa es por ello que se elabora un presupuestos de gastos que incurriría la empresa al realizar este proyecto.

Dentro de este presupuesto hemos tomado en cuenta los gastos por remuneración de los empleados que participarán en el proyecto, este valor corresponde a la remuneración de las dos personas del área de sistemas y una persona encargada del área de reclamos.

Alquiler del local es otro rubro a ser tomado en cuenta que sin que la empresa asigne cargos al proyecto en su realización o exista una cuenta contable para poder clasificar estos costos, los hemos querido utilizar este monto para poder obtener resultados mucho más precisos en la realización e implementación del nuevo sistema, la forma de calcula se ha basado en el valor que la empresa asume mensualmente por arriendo el cual asciende a \$2.250 dólares al realizar el proyecto, este valor lo obtenemos al desglosar el valor mensual que AIG cancela por gastos de arriendo del local del primer piso, área de reclamos el cual es de \$1.500. En este departamento trabajarían 12 personas durante los últimos 6 meses, es por ello que a sido dividido el valor para cada una de las personas que trabajan en este lugar, por el tiempo de duración del proyecto.

Se toma en cuenta de igual manera el valor que debe cancelar la empresa por mantener un seguro de los equipos adquiridos el cual asciende a \$391.

Los siguientes rubros a ser analizados son: limpieza y mantenimiento, servicios básicos y útiles de oficina, los cuales hemos tomado en cuenta en la realización del proyecto aun cuando los mismos no serán cargados de forma directa al mismo, sin embargo nos permitirá tener valores lo más cercanos a la realidad posible y con ello obtener resultados reales en la elaboración del proyecto, resultados y su aplicación.

Estos rubros por lo tanto han sido obtenidos al realizar el mismo desglose que se realizó en el alquiler del local por el tiempo de elaboración del nuevo sistema.

Cuadro N° 28

PRESUPUESTOS DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total
Remuneraciones	\$ 2.150	\$ 2.150	\$ 2.150	\$ 2.150	\$ 2.150	\$ 2.150	\$ 12.900
Alquiler del local	\$ 327	\$ 327	\$ 327	\$ 327	\$ 327	\$ 327	\$ 1.962
Seguros	65.16	65.17	65.18	65.19	65.20	65.21	\$ 0
Limpieza y mantenimiento	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 240
Servicios básicos	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 360
Útiles de oficina	\$ 10	\$ 10	\$ 10	\$ 10	\$ 10	\$ 10	\$ 60
TOTAL	\$ 2.587	\$ 2.587	\$ 2.587	\$ 2.587	\$ 2.587	\$ 2.587	\$ 15.522

Fuente: Deprecian de activos.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Otro punto que ha sido considerado en el proyecto es el valor por depresión de los equipos que serán adquiridos por la Compañía, los mismos que han sido considerados como equipos electrónicos tanto las Pockets PC como los teléfonos.

A continuación se encuentra un cuadro el cual muestra el valor por depresión tomando en cuenta la vida del proyecto, el valor por depresión por el lapso de duración del proyecto y monto por depreciación de \$1.373

Cuadro N° 29**PRESUPUESTO POR DEPRECIACION DE ACTIVOS**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total
Depreciación Equipos	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 1.373
Total	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 229	\$ 1.373

Fuente: Deprecian de activos.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Sin embargo se realiza también la depreciación anual, de acuerdo al valor de adquisición de los equipos, correspondiente valor por depreciación de equipos de 33.33%.

Cuadro N° 30**PRESUPUESTO POR DEPRECIACION DE ACTIVOS**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Depreciación Equipos	\$ 2.746	\$ 2.746	\$ 2.746	\$ 8.239
Total	\$ 2.746	\$ 2.746	\$ 2.746	\$ 8.239

Fuente: Deprecian de activos.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Para realizar el presupuesto de operaciones se ha tomado en cuenta dos escenarios distintos, el primero el cual arroja resultados sin la implementación del proyecto en el que se muestran valores, los cuales fueron obtenidos del balance, en cuanto a las ventas o primas netas ganadas, valor que es el resultado de las primas obtenidas menos devoluciones y ajustes de acuerdo al valor de la tasa fijada, costo de siniestros, rubro que refleja el pago de reclamos contabilizado dentro del rubro de costo de siniestros. La diferencia entre primas obtenidas y costo de siniestro, nos dará como resultado el monto denominado utilidad bruta.

Dentro del rubro de gastos administrativos son contemplados los valores como remuneraciones al personal, pago de servicios básicos, etc., los mismos que permiten el normal funcionamiento de la empresa.

El resultado de inversiones, se deriva de las inversiones que las empresas de Seguros están obligadas hacer de acuerdo a la Ley de Seguros e inversiones que por su rentabilidad la empresa decide realizar, sin que estos rubros afecten al proyecto.

El gasto por depreciación, es el resultado del desgaste por uso que se da a un bien dentro de la empresa, en este rubro consta la depreciación de los equipos.

Los siguientes rubros son utilidad antes de impuestos para conocer el valor del ejercicio real y e impuestos en el cual es calculado el valor de participación de los trabajadores.

Los rubros antes señalados nos dan como resultado entonces la utilidad neta.

El objetivo de realizar esta comparación es tomar en cuenta los resultados reales del proyecto y como la empresa podrá verse beneficiada al continuar con la implementación de este nuevo sistema de estimación.

Cuadro N° 31**Presupuesto Operativo Sin el Proyecto**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total Anual
Ventas	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 11.398.374
Costo de Sinistros	\$ 531.233	\$ 531.233	\$ 531.233	\$ 531.233	\$ 531.233	\$ 531.233	\$ 6.374.796
UTILIDAD BRUTA	\$ 418.632	\$ 418.632	\$ 418.632	\$ 418.632	\$ 418.632	\$ 418.632	\$ 5.023.578
Gastos administrativos	\$ 254.891	\$ 254.891	\$ 254.891	\$ 254.891	\$ 254.891	\$ 254.891	\$ 3.058.689
Resultado de Inversiones	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 539.068
Depreciación	\$ 5.167	\$ 5.167	\$ 5.167	\$ 5.167	\$ 5.167	\$ 5.167	\$ 62.000
UTILIDAD ANTES DE IMP.	\$ 213.830	\$ 213.830	\$ 213.830	\$ 213.830	\$ 213.830	\$ 213.830	\$ 2.565.957
Impuestos	\$ 32.074	\$ 32.074	\$ 32.074	\$ 32.074	\$ 32.074	\$ 32.074	\$ 384.893
UTILIDAD NETA	\$ 181.755	\$ 181.755	\$ 181.755	\$ 181.755	\$ 181.755	\$ 181.755	\$ 2.181.063

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Al realizar el proyecto en los primeros seis meses, se reduce el costo de siniestros al ajustar los presupuestos de reparación de vehículos de acuerdo a la tabla de tiempos fijos y corrigiendo distorsiones en variaciones existentes, la utilidad bruta por lo tanto aumenta, sin embargo y debido a que durante la duración del proyecto se incurren en gastos administrativos este egreso aumenta de acuerdo a los montos señalados en el cuadro de gastos administrativos, el valor señalado como resultados de inversiones no se ve afectado al realizar el proyecto, mientras la depreciación aumentará por los valores en depreciación de los nuevos equipos adquiridos, el valor por resultados obtenidos en el semestre de realización del proyecto, es una variación favorable a la Compañía, logrando un ahorro de \$81.973 comparada con el presupuesto al no realizar el proyecto y se debe al incremento de los gastos administrativos menos el ahorro que se genera al estandarizar el proyecto arrojando resultados positivos desde la implementación del proyecto.

A continuación se encuentran los presupuestos realizado para los primeros seis meses del proyecto.

Cuadro N° 32**Presupuesto Operativo Con el Proyecto**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total Anual
Ventas	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 949.865	\$ 11.398.374
Costo de Siniestros	\$ 524.933	\$ 524.933	\$ 524.933	\$ 524.933	\$ 524.933	\$ 524.933	\$ 6.299.196
UTILIDAD BRUTA	\$ 424.932	\$ 424.932	\$ 424.932	\$ 424.932	\$ 424.932	\$ 424.932	\$ 5.099.178
Gastos administrativos	\$ 254.360	\$ 254.360	\$ 254.360	\$ 254.360	\$ 254.360	\$ 254.360	\$ 3.052.316
Resultado de Inversiones	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 44.922	\$ 539.068
Depreciación	\$ 5.281	\$ 5.281	\$ 5.281	\$ 5.281	\$ 5.281	\$ 5.281	\$ 63.373
UTILIDAD ANTES DE IMP.	\$ 220.775	\$ 220.775	\$ 220.775	\$ 220.775	\$ 220.775	\$ 220.775	\$ 2.649.303
Impuestos	\$ 33.116	\$ 33.116	\$ 33.116	\$ 33.116	\$ 33.116	\$ 33.116	\$ 397.395
UTILIDAD NETA	\$ 187.659	\$ 187.659	\$ 187.659	\$ 187.659	\$ 187.659	\$ 187.659	\$ 2.251.907

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Se calcula el flujo de caja con y sin el proyecto para poder determinar el valor de los flujos de forma actual utilizando para ello el valor actuar en el caso de no poner en marcha el proyecto y valor actual neto con la implementación del sistema AIG Móvil.

No se calculo el valor del TIR en este flujo de caja para el resultado sin el proyecto, son traídos a valor presente los flujos futuros, con el objetivo de conocer el valor actual.

Cuadro N° 33**FLUJOS DE CAJA SIN EL PROYECTO**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Ingresos							
Ventas		\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 56.991.900
Total Ingresos		\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 11.398.380	\$ 56.991.900
Egresos							
Costo de Siniestros		\$ 6.374.796	\$ 6.374.796	\$ 6.374.796	\$ 6.374.796	\$ 6.374.796	\$ 31.873.982
Gastos administrativos		\$ 3.058.689	\$ 3.058.689	\$ 3.058.689	\$ 3.058.689	\$ 3.058.689	\$ 15.293.446
Total Egresos		\$ 9.433.486	\$ 9.433.486	\$ 9.433.486	\$ 9.433.486	\$ 9.433.486	\$ 47.167.428
Efectivo al final del periodo		\$ 1.964.894	\$ 1.964.894	\$ 1.964.894	\$ 1.964.894	\$ 1.964.894	\$ 9.824.472

VA 10.288.960

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Cabe indicar que se ha calculado la tasa de descuento tomando en cuenta, la tasa pasiva actual equivalente de 4.9%, el porcentaje por riesgo país del 8.2% e inflación actual del 4.3%, según lo mencionado por los datos oficiales de Banco Central del Ecuador, el de la tasa de descuento será de 17.4%.

Cuadro N° 34

Calculo de la Tasa de Descuento

TASA PASIVA	4.9%
RIESGO PAÍS	8.2%
INFLACIÓN	4.3%
TOTAL	17.4%
Tasa de Descuento	17.4%

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Se realizo de igual manera un flujo de caja tomando en cuenta la inversión del proyecto y valores obtenidos al reducir costos tanto en suministros como al reducir el valor de mano de obra.

Cuadro N° 35

FLUJOS DE CAJA CON EL PROYECTO

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Ingresos							
Ventas		\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 56,991,900
Total Ingresos		\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 11,398,380	\$ 56,991,900
Egresos							
Costo de Siniestros		\$ 6,299,196	\$ 6,299,196	\$ 6,299,196	\$ 6,299,196	\$ 6,299,196	\$ 31,495,980
Gastos administrativos		\$ 3,052,316	\$ 3,039,416	\$ 3,039,416	\$ 3,039,416	\$ 3,039,416	\$ 15,209,981
Adquisición de equipos	-\$ 8,240	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	-\$ 8,240
Total Egresos		\$ 9,351,512	\$ 9,338,612	\$ 9,338,612	\$ 9,338,612	\$ 9,338,612	\$ 46,705,961
Efectivo al final del periodo	-\$ 8,240	\$ 2,046,868	\$ 2,059,768	\$ 2,059,768	\$ 2,059,768	\$ 2,059,768	\$ 10,277,699

Tasa de Descuento 17.4%

TIR 248

VAN 10,428,986

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

A continuación se realiza un análisis de los flujos incrementales comparando los mismos con la realización del proyecto, el costo administrativo e inversión inicial y los valores que se mantendrían constantes en el caso de no implementar el proyecto. Las variaciones que representan un ahorro a la empresa se encuentran con signo negativo y el valor por inversión inicial con signo positivo al ser este un rubro el cual debe desembolsar la Compañía de Seguros para la implementación del proyecto.

Cuadro 36

FLUJOS DE CAJA DE VARIACIONES							
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Ingresos							
Ventas		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total Ingresos		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Egresos							
Costo de Siniestros		\$ 75.600	\$ 75.600	\$ 75.600	\$ 75.600	\$ 75.600	\$ 378.000
Gastos administrativos		\$ 6.373	\$ 6.373	\$ 6.373	\$ 6.373	\$ 6.373	\$ 31.865
Compras	-\$ 8.240	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	-\$ 8.240
Total Egresos		\$ 81.973	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 461.465
Efectivo al final del periodo	-\$ 8.240	\$ 81.973	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 94.873	\$ 453.225

TIR	10
VAN	906.450

Fuente: Balance general.

Elaborado por: Andrés Báez M.

Se debe tomar en cuenta que sin la implementación del proyecto únicamente podemos calcular el valor actual de los flujos futuros, al implementar el proyecto se calcula el valor actual neto del mismo descontando la inversión inicial, tomando en cuenta una tasa preestablecida.

Al analizar los flujos incrementales tenemos una disminución del costo de siniestros, esto debido a la variaciones que existe al realizar los estimados de

reparación de vehículos, el valor de las ventas de igual manera no se a modificado debido a que el proyecto no incide en la venta de productos de seguros, los gastos administrativos disminuyen desde el primer año de implementación del proyecto aun cundo para la realización del mismo estamos incrementando un valor de \$12.900, para los años siguientes el valor gastos administrativos desminuye en este rubro, valores que se ven reflejados de igual manera en el total de egresos. El valor de ahorro generado al final de periodo por lo tanto permite mencionar que la implementación del proyecto debe realizarse al menor tiempo posible.

Al igual que las proyecciones se ha calculado los flujos para 5 años, tiempo en el cual se depreciarán los activos, al realizar el calculo del VAN obtenemos al desarrollar el proyecto un valor positivo por \$10.428,986, lo cual significa que el valor actual neto a partir de un flujo de fondos a una tasa de descuento que en este caso es de 17,4%, arrojará resultados positivos mayores en \$81.973 recuperada la inversión.

El valor obtenido en la tasa interna de retorno es mucho mayor al valor de la tasa de descuento con la que se compara la TIR de 248, si bien es cierto AIG Metropolitana es una empresa la cual arrojo utilidades, los resultados al implementar el proyecto mejoraría la utilidad de la empresa reduciendo los costos en siniestros de vehículos.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Tomando en cuenta la importancia que tiene el Ramo de Vehículos en la Compañía de Seguros y Reaseguros AIG Metropolitana, en esta investigación elaboramos un estudio para poder conocer la viabilidad en la elaboración de estimados de reparación en vehículos que han sufrido algún tipo de siniestro y se encuentren asegurados bajo la póliza de seguros de AIG Metropolitana, mediante un componente móvil llamado Pocket PC y un sistema denominado AIG Mobile.
- Este estudio se lo realizó, para estandarizar los estimados de reparación ya que las distorsiones existentes al realizar presupuestos de forma manual hacen que el costo promedio por el valor de reparación de vehículos aumente, ya sea por distorsiones existentes voluntarias e involuntarias por parte del evaluador.
- La inversión en la implementación del proyecto Pool et Pc es mínima al compararlo con los beneficios obtenidos.
- El estimado de reparación realizado en la Pocket Pc disminuye las distorsiones existentes en los estimados realizados de forma manual.

- El tiempo en el envío de los estimados de reparación y fotografías del siniestro disminuirá repercutiendo en el tiempo de manejo de reclamos.
- Los estimados de reparación toman menos tiempo en su elaboración ya que el sistema de la Pocket PC realiza operaciones automáticamente como el cálculo de impuestos y suma de valores.
- El proceso de estimación nos permitirá disminuir el proceso de elaboración de estimados, reflejando un beneficio en tiempos de respuesta para nuestros clientes.
- Con la implementación del sistema AIG Mobile, se utilizará de forma eficiente los recursos de la Compañía de Seguros, logrando bajar gastos administrativos.
- Los valores obtenidos para el valor actual neto una vez descontada la inversión aumentan en realización del proyecto en un 4,55%, tomando en cuenta las distorsiones el VAN con proyecto por el valor de 1.028,986 y sin el proyecto VA por l valor de 1.088,960.
- AIG Metropolitana será la empresa pionera en la elaboración de estimados de reparación de forma digital, destacando la excelencia empresarial reconocida a nivel mundial.

6.2 RECOMENDACIONES

- Los estimados realizados en la Pocket Pc deberán ser revisados por el ajustador de vehículo, registrando las distorsiones o posibles errores que presente este nuevo sistema con el objetivo de solucionarlos lo antes posible.
- Conviene el realizar un control del número de predenuncias realizadas en el taller evitando que el equipo y sus capacidades sean utilizados de manera indebida.
- Es importante mantener reuniones semestrales para evaluar las distorsiones que se presentan en los estimados así como también la calificación del taller, soportados de manera adicional por las reinspecciones.
- Deberá ser medido el tiempo de envío de la documentación junto con los respaldos de la predenuncia y poder así mejorar el tiempo de facturación de los reclamos.
- Estandarizar la estimación de reparación para daños en los vehículos asegurados a través del uso de un software, de acuerdo a los parámetros y políticas de AIG.
- Proporcionar al inspector de la Compañía de Seguros del departamento de reclamos una herramienta completa que pueda hacer más eficiente y confiable su labor de ajustes.

- En un futuro cercano, desarrollar un sistema de interacción entre KPG's, KPP's y ajustadores internos de AIG para la operación de auto, en donde se puede generar consultas, compras de repuestos, a través de un WEB SITE en donde coincidan los actores mencionados.

BIBLIOGRAFÍA

1. ABEL, C. (2001). *Glosario de Términos de Seguros*. Quito.
2. AIG INSURANCE PRODUCTS AND SERVICES OFFERING. [www.aig.com]
3. BOLETÍN DIARIO DE SEGUROS DE AMÉRICA LATINA. [www.serviseguros.es]
4. CHARTISINSURANCE. [www.chartisinsurance.com/global-home]
5. ECUADOR. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (1997). *Memoria Anual*. Quito.
6. ECUADOR. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2009). *Información Estadística Mensual*. Quito.
7. ECUADOR. CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES. (2003). *Régimen Legal de Seguros*. Quito: Ediciones Legales.
8. ECUADOR. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (1997). *Estadísticas Financieras*. Quito: Edición Oficial.
9. ECUADOR. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2009). *Boletín Estadístico Financiero de Seguros*. Quito: Edición Oficial.
10. ECUADOR. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2009). *Estadísticas Anuales*. Quito: Edición Oficial.
11. ECUADOR. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. [www.superban.gov.ec]
12. FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS FELABAN. [www.felaban.com]
13. GUILLEN, M., AYUSO, M., BOLANCE, C., BERMÚDEZ, L., LÓPEZ, I. y ALBARRÁN, I. (2005). *El Seguro de automóviles: estado actual y perspectiva de la técnica actuarial*. España: Editorial Mapfre.
14. HOYOS, C. (2007). *El Seguro: una aproximación práctica*. España: Fundación MAPFRE. Instituto de Ciencias del Seguro.
15. LAGOS, O. (2006). *El seguro de responsabilidad civil*. España: Fundación MAPFRE. Instituto de Ciencias del Seguro.

16. MARTI, A. (2008). *Conocer los productos de seguros*. Estados Unidos: Editorial Profit Edition.
17. VAUGHAN, J. y WEST, T. (2008). *Conocer más sobre seguros*. Estados Unidos: Editorial John Wiley & Sons.

ANEXOS

POLIZA DE SEGURO DE VEHÍCULOS CONDICIONES GENERALES

CLAUSULA PRIMERA

AMPAROS BASICOS

Con sujeción a las condiciones de la presente Póliza y de acuerdo con las opciones señaladas en el cuadro de declaraciones de la misma, **AIG METROPOLITANA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.** que en adelante se denominará la Compañía cubre, durante la vigencia de esta póliza los siguientes riesgos:

1. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.

La Compañía cubre la responsabilidad civil extracontractual en que, de acuerdo con la ley, incurra el Asegurado nombrado en el cuadro de declaraciones de la póliza, al conducir el vehículo descrito en el mismo, o cualquier otra persona que conduzca dicho vehículo con su autorización, proveniente de un accidente o serie de accidentes emanados de un solo acontecimiento ocasionado por el vehículo descrito en dicho cuadro.

1.1. LESIONES CORPORALES.

La Compañía garantiza el pago de la indemnización a que fuere condenado el Asegurado, por concepto de la responsabilidad civil extracontractual, derivada de las lesiones corporales accidentales a terceras personas, causados por el vehículo asegurado, sin exceder de los límites de responsabilidad indicados en el cuadro de declaraciones de esta póliza. La cobertura de esta sección será aplicable automáticamente a los remolques para lanchas, remolques jalados por cabezales, y a otros remolques, siempre que su uso haya sido aceptado en la póliza y mientras se encuentren adheridos al vehículo asegurado.

1.2. DAÑOS A LA PROPIEDAD AJENA

La Compañía garantiza el pago de la indemnización a que fuere condenado el asegurado, por concepto de la responsabilidad civil extracontractual, derivada de los daños causados por el vehículo asegurado, a vehículos, bienes muebles o inmuebles o semovientes que no sean de su propiedad o la de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, sin exceder del límite de responsabilidad indicado en el cuadro de declaraciones de esta póliza, ni del valor real de los daños materiales sufridos por tales bienes.

Cuando el Asegurado nombrado en el cuadro de declaraciones de la póliza es persona natural, el presente amparo se extiende a cubrir la conducción autorizada de otros vehículos de servicio particular por parte del Asegurado, siempre y cuando se trate de automóviles, jeeps, camionetas de pasajeros, o de vehículos similares al descrito en el cuadro de declaraciones de la póliza.

2. PERDIDA TOTAL DEL VEHICULO POR DAÑOS.

La Compañía indemnizará, hasta el límite indicado en el cuadro de declaraciones de esta póliza, la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesaria para las reparaciones y su impuesto, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo.

3. PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR DAÑOS.

La Compañía indemnizará el daño causado por un accidente o por actos mal intencionados de terceros, cuando los repuestos, la mano de obra necesaria para la reparación y su impuesto, tienen un valor inferior al 75% del valor comercial del vehículo.

Se cubren, además, bajo este amparo los daños a los radios, toca cintas, equipos de sonido, de calefacción u otros accesorios u otros equipos no necesarios para el funcionamiento normal del vehículo, siempre que tales accesorios o equipos se hayan asegurado específicamente y figuren en el cuadro de declaraciones de la póliza.

4. PERDIDA TOTAL O PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR ROBO.

La Compañía garantiza el pago por la desaparición permanente del vehículo completo o la pérdida o daño total o parcial de las partes o accesorios fijos, necesarios para el funcionamiento normal del vehículo, por causa de robo o sus tentativas. Se cubre, además, bajo este amparo la desaparición o daños que sufran los radios, toca cintas, equipos de sonido, calefacción u otros accesorios o equipos no necesarios para el funcionamiento normal del vehículo, por robo o sus tentativas, siempre que tales accesorios o equipos se hayan asegurado específicamente y figuren en el cuadro de declaraciones de la póliza.

5. LESIONES A OCUPANTES DEL VEHICULO:

5.1. GASTOS MEDICOS.

La Compañía garantiza el pago de los gastos reales y razonables, incurridos dentro del año siguiente a la fecha en que los ocupantes hayan sufrido un accidente de tránsito. Sin exceder de los límites indicados en el cuadro de declaraciones.

5.2. ACCIDENTES PERSONALES.

La Compañía garantiza el pago de la indemnización que corresponda en la escala abajo indicada, a los ocupantes del vehículo asegurado que sufran lesiones o consecuencias de accidentes de tránsito y/o accidentes ocasionados por el vehículo y siempre que tales lesiones, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del accidente, resulten en:

PORCENTAJE DEL LIMITE MAXIMO POR PERSONA

- Pérdida de la vida	100%
- Pérdida de ambos brazos o ambas manos, o de un brazo y una pierna, o de una mano y un pie, o ambos brazos y ambas piernas	100%
- Pérdida completa y permanente	100%
- Ceguera absoluta y permanente	100%
- Pérdida de un ojo con lágrima	50%
- Pérdida completa de la vista de un ojo sin atalación	25%
- Sordera completa y permanente de los oídos	50%
- Sordera completa y permanente de un oído	15%
- Pérdida del brazo o de la mano	50%
- Pérdida del dedo pulgar	20%
- Pérdida del dedo índice	15%
- Pérdida de cada uno de los dedos de la mano	5%
- Pérdida de una pierna por encima de la rodilla	50%
- Pérdida del dedo gordo del pie	5%
- Pérdida de una pierna a la altura o debajo de la rodilla	40%
- Pérdida de cada uno de los dos dedos del pie	5%

La pérdida significará, en cuanto a las manos y los pies, la amputación de las coyunturas de la muñeca o del tobillo o arriba de ellos; en cuanto a los ojos, la pérdida completa e irrecuperable de la vista; en cuanto a los dedos, la separación de la coyuntura del metacarpo o metatarso-falangeal, según sea el caso o arriba de la misma.

Los porcentajes indicados en la escala anterior, se aplicará el límite máximo de responsabilidad por cada persona indicado en el cuadro de declaraciones.

6. GASTOS DE GRUA, TRANSPORTE Y PROTECCION DEL VEHICULO ACCIDENTADO.

La Compañía indemnizará los gastos en que incurra el Asegurado, de manera indispensable y razonable, para proteger, transportar, o remolcar con grúa el vehículo en caso de pérdida total o parcial cubierta por este seguro, hasta el taller de reparaciones, garaje o parqueadero más cercano al lugar del accidente, o de donde apareciere en caso de robo, previa autorización de la Compañía, hasta por la suma acordada en el cuadro de declaraciones.

CLAUSULA SEGUNDA AMPAROS OPCIONALES

Esta póliza, además por mutuo acuerdo incluirá los siguientes amparos adicionales cuando así se indique en el cuadro de declaraciones de la póliza.

2.1. GASTOS DE TRANSPORTE PARA EL ASEGURADO.

Si así se pacta en el cuadro de declaraciones, en caso de pérdida total del vehículo por daños o robo, el Asegurado recibirá de la Compañía, en adición a la indemnización por pérdida total, la suma diaria especificada en el cuadro de declaraciones de la póliza, liquidada desde el día siguiente al de la notificación del hecho a la Compañía y terminará cuando se haga efectiva la indemnización o la restitución del vehículo al asegurado en caso de robo, siempre y cuando este haya cumplido sus obligaciones para obtener la indemnización o la restitución, sin exceder en ningún caso de sesenta (60) días comunes y sin sujeción a deducible.

2.2. PROTECCION PATRIMONIAL.

Si así se pacta en el cuadro de declaraciones, la Compañía indemnizará los daños del vehículo asegurado y los perjuicios causados con éste con el motivo de la responsabilidad civil extracontractual en que incurra el asegurado cuando su conductor, desatienda las señales o normas reglamentarias de tránsito, carezca de licencia para conducir vehículos de la clase y condiciones estipuladas en el cuadro de declaraciones de la presente póliza o cuando se encuentre bajo efectos de bebidas embriagantes.

Queda entendido que este amparo no exime de responsabilidad al conductor del vehículo a menos que se trate del Asegurado, sus parientes, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge no divorciado, por lo cual la Compañía podrá subrogarse contra el conductor hasta por la totalidad de la indemnización pagada, en todos los derechos del Asegurado.

2.3. INDICE VARIABLE.

Si así se pacta en el cuadro de declaraciones de la presente póliza, la suma indicada en dicho cuadro para los amparos de pérdida total por daños y pérdida total o parcial por robo se considera básica y se reajustará automáticamente a partir del día de iniciación de la vigencia de ésta póliza, en forma lineal y en proporción al tiempo corrido, hasta

alcanzar al final del año póliza el porcentaje adicional indicado en el cuadro de declaraciones como índice variable.

En caso de siniestro, el valor asegurado en dicho momento será equivalente a la suma asegurada básica incrementada en el porcentaje pactado, proporcional al tiempo corrido desde la iniciación de la vigencia de la póliza.

La indemnización se establecerá en base al valor comercial del vehículo asegurado en el momento del siniestro. Si el valor comercial es inferior al valor asegurado básico incrementado con el porcentaje pactado, la Compañía no está obligada a pagar más del valor comercial.

Si el valor asegurado básico incrementado con el porcentaje acordado es inferior al valor comercial del vehículo, el asegurado será considerado como su propio asegurador por la diferencia y, por lo tanto, soportará la parte proporcional de la pérdida o daño.

El sobreseguro que pueda derivarse de la aplicación del índice variable dará lugar a la devolución de prima correspondiente al exceso, a prorrata de la vigencia no transcurrida, solo a partir de la fecha en que las partes acuerden la reducción del porcentaje pactado; sin embargo, en caso de siniestro no habrá lugar a devolución de prima.

En caso de renovación, a menos que las partes acuerden otra cosa, la suma asegurada aplicable será la ajustada por el índice variable correspondiente a la vigencia expirada.

2.4. ASISTENCIA JURIDICA EN PROCESO PENAL.

Si así se pacta en el cuadro de declaraciones, la Compañía se obliga a indemnizar los gastos en que incurra el Asegurado por concepto de honorarios de los abogados que lo apoderen en el proceso penal que se inicie como consecuencia directa y exclusiva de lesiones personales y/o muerte en accidente de tránsito, causados por el Asegurado con el vehículo descrito en el cuadro de declaraciones de la póliza y dentro de la vigencia de esta última.

Solamente se reconocerán los honorarios pagados a abogados designados por el Asegurado con carné tarjeta profesional emitido por el Colegio al cual pertenezca, hasta por las sumas aseguradas indicadas en el cuadro de declaraciones de la póliza a la cual acceda este amparo.

Para los efectos de este amparo queda convenido que:

A. La suma asegurada prevista en el cuadro mencionado se entiende aplicable por cada Asegurado y por todos los hechos que den origen a uno o varios procesos penales.

B. La suma estipulada para cada situación procesal contratada es independiente de las demás y se entiende que comprende la primera y la segunda instancia, si a ello hubiere lugar.

C. La suma para la indagación preliminar comprende los honorarios del trámite para la devolución del vehículo al Asegurado, si este hubiere sido retenido.

D. La suma para las otras actuaciones del sumario no comprende la asistencia en indagatoria, para la cual se fijó una suma independiente.

PARA OBTENER EL REEMBOLSO DE LOS GASTOS EFECTUADOS EL ASEGURADO DEBERA PRESENTAR A LA COMPAÑÍA:

A. Copia del contrato de prestación de servicios, firmado por el abogado con indicación del número de su carné profesional o el de su licencia temporal vigente.

B. Constancia, expedida por el abogado, de los pagos que hubiere recibido por concepto de los honorarios profesionales pactados.

C. Dependiendo de la asistencia recibida deberá presentar:

- Copia de gestiones realizadas en los juzgados, tendientes a la defensa del asegurado.
- Copia de la sentencia debidamente ejecutoriada o en su efecto acompañada de la certificación sobre la interposición del recurso de apelación.

Este amparo se otorga sin exclusiones y por lo tanto no le son aplicables las contempladas en las condiciones generales de esta póliza.

Este amparo es independiente de los demás otorgados por la póliza y por consiguiente, ningún reembolso puede ser interpretado como aceptación tácita de responsabilidad por parte de la Compañía.

2.5 COBERTURA PARA MEÑORES DE 25 AÑOS.

En consideración a la prima adicional pagada por el Asegurado, con sujeción a todos los términos y condiciones de la póliza, ésta se extiende a cubrir el vehículo asegurado mientras esté siendo conducido por persona menor de (25) veinticinco años de edad

2.6 COBERTURA PARA ACCESORIOS EXTRAS.

La Compañía garantiza el pago de la pérdida causada por robo parcial y/o hurto de los equipos especiales (no estándar) descritos en el cuadro de declaraciones de esta póliza.

CLAUSULA TERCERA EXCLUSIONES

3.1 EXCLUSIONES AL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: ESTE AMPARO NO CUBRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL GENERADA POR:

3.1.1 Muerte o lesiones a ocupantes del vehículo asegurado cuando éste sea de servicio público.

3.1.2 Muerte, lesiones o daños causados por la carga transportada cuando el vehículo no se encuentre en movimiento.

3.1.3 Muerte o lesiones a personas que en el momento del accidente se encontraran conduciendo, reparando o atendiendo el mantenimiento o servicio del vehículo; así como las lesiones o muerte causadas al cónyuge o a los parientes del Asegurado por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive.

3.1.4 Daños causados con el vehículo a cosas transportadas en él, a bienes sobre los cuales el Asegurado, su cónyuge o sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, tengan la propiedad, posesión o tenencia; así como la muerte o los daños que el Asegurado cause voluntaria o intencionalmente a terceros.

3.1.5 Daños a puentes, carreteras, caminos, viaductos o balanzas de pesar, causados por vibraciones, peso, altura o anchura del vehículo.

3.1.6 Daños causados cuando la conducción del vehículo sea por personas no autorizadas por el Asegurado.

3.1.7 Daños causados al vehículo asegurado con la carga que éste transporte, salvo en caso de choque o vuelco.

3.1.8 Responsabilidad asumida por el Asegurado por cualquier contrato o convenio.

3.2 EXCLUSIONES AL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, SEGÚN COBERTURA 1.1 LESIONES CORPORALES.

3.2.1 Empleados del Asegurado:

Lesiones corporales o muerte de un empleado o servidor doméstico del Asegurado, mientras estuviere desempeñando funciones propias de su empleo.

3.2.2 Obligación Laboral:

Obligación por la cual el Asegurado pudiere ser responsable en virtud de cualquier ley, plan o regulación de carácter laboral.

3.2.3 Relación Familiar:

Lesión corporal o muerte de cualquier miembro de la familia del Asegurado o de cualquier persona que conviva con él.

3.2.4 Muerte o lesiones corporales al Asegurado:

Lesión corporal o muerte de cualquier persona que fuere un Asegurado designado en la póliza.

3.2.5 Empleados de un mismo empleador:

La responsabilidad de un empleado respecto a lesión corporal o muerte causada a otro empleado del mismo empleador, en un accidente que surja del mantenimiento o uso del vehículo en el negocio de tal empleador, siempre que la lesión ocurra durante el desempeño de las actividades laborales de ambos.

3.3 EXCLUSIONES AL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, SEGÚN COBERTURA 1.2 DAÑOS A LA PROPIEDAD AJENA.

3.3.1 Bienes propios o bajo responsabilidad del Asegurado:

Daños o destrucción de bienes pertenecientes o arrendados al Asegurado, o transportados por él, o bajo su responsabilidad.

3.4 EXCLUSIONES A LOS AMPAROS DE PERDIDA TOTAL Y PARCIAL POR DAÑOS Y POR ROBO.

Estos amparos no cubren los siguientes conceptos:

3.4.1 Daños eléctricos, mecánicos o fallas debidos al uso o al desgaste natural del vehículo o a las deficiencias del servicio de lubricación o mantenimiento.

3.4.2 Daños adicionales al vehículo por habérselo puesto en marcha después de ocurrido el accidente, sin efectuar antes las reparaciones provisionales necesarias.

3.4.3 Conducción fuera de carreteras o caminos:

Los daños causados directamente a los muelles, silenciadores (mofles), tubos de escape, cárter, aceitera, diferencial o llantas del vehículo asegurado, cuando transite fuera de las carreteras o caminos entregados a la circulación pública.

3.4.4 Pérdida indirecta:

Pérdida que indirectamente sufra el Asegurado, tales como la privación de uso del vehículo, depreciación o la pérdida del valor comercial del mismo.

3.4.5 Beneficios a depositario:

El seguro de esta póliza no cubre ni beneficiará a ningún depositario o portador.

3.4.6 Equipo especial:

A menos que la cobertura haya sido contratada y que los Equipos Especiales, o extras (no estándar) hayan sido declarados por escrito por el Asegurado y el valor del mismo sea agregado. Esta exclusión no se aplica al radio receptor y antena de uso corriente en el vehículo.

3.4.7 Daños por cualquier clase de robo o sus tentativas cuando no haya sido contratada la cobertura de pérdida total o pérdida parcial por robo.

3.4.8 Vehículos asegurados ingresados ilegalmente al país o que hayan sido robados anteriormente (sin que hubiesen sido recuperados por su propietario), independientemente de que el Asegurado conozca o no este hecho.

3.5 EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS DE ESTA POLIZA.

LOS AMPAROS DE ESTA POLIZA NO CUBREN LA RESPONSABILIDAD CIVIL O LAS PERDIDAS O DAÑOS AL VEHICULO CAUSADOS POR:

3.5.1 Carreras o enseñanzas:

Mientras el vehículo asegurado tome parte, directa o indirectamente en carreras, contiendas o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad o cuando se utilice para fines de enseñanza o de instrucciones de su manejo o funcionamiento.

3.5.2 Transporte público o vehículo alquilado:

Mientras el vehículo se utilice como medio de transporte público remunerado o se dé en alquiler, excepto si dicho uso ha sido aceptado en la póliza.

3.5.3 Conductores menores de 25 años:

Mientras el vehículo sea conducido por persona menor de 25 años de edad, a menos que esta exclusión haya sido eliminada por endoso y el Asegurado pague la prima adicional que corresponda. Esta exclusión no se aplica al conductor menor de 25 años que posea licencia profesional de conductor o cuando el vehículo sea de carga, de alquiler o autobús.

3.5.4 Carencia de licencia:

Mientras el vehículo sea manejado por persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas, sea con el consentimiento previo o no del Asegurado y (a los efectos de ésta póliza no son válidos los permisos provisionales). La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma si al ser renovada, no le cancela la autoridad competente. Esta exclusión puede ser eliminada si el Asegurado ha contratado el amparo opcional y ha pagado la prima correspondiente.

3.5.5 Multas:

Multas que las autoridades impusieren a consecuencia de infracciones.

3.5.6 Desatención a normas de Tránsito:

Cuando el conductor del vehículo asegurado desatienda las señales o normas de tránsito. Esta exclusión puede ser eliminada si el Asegurado ha contratado el amparo opcional y ha pagado la prima correspondiente.

3.5.7 Embriaguez:

Mientras el vehículo sea manejado por persona en estado de embriaguez o bajo los efectos tóxicos de estupefacientes, siempre que esto haya influido para causar el accidente. Esta exclusión puede ser eliminada bajo endoso y si el Asegurado ha pagado la prima correspondiente.

3.5.8 Sobrecarga o esfuerzo excesivo:

Sobrecarga o esfuerzo excesivo en relación con la resistencia o con la capacidad del vehículo asegurado o con la resistencia de cualesquiera de sus partes, así como la responsabilidad por daños causados a cualquier viaducto, puente, báscula o a cualquier vía pública y objetos e instalaciones subterráneos, ya sea por vibración o por el peso del vehículo asegurado incluyendo su carga.

3.5.9 Daño Intencional:

Causado por el Asegurado o por el conductor, o con su complicidad.

3.5.10 Incautación:

Confiscación, nacionalización, requisición, por o bajo órdenes de cualquier gobierno o autoridad pública o local o la pérdida o daño que ocurra después del abandono o entrega del vehículo por orden de tal autoridad.

3.5.11 Guerra y revolución:

Guerra, haya sido o no declarada, hostilidades u operaciones bélicas o militares, guerra civil, revolución, insurrección, poder militar o usurpado, asonada, invasión, insubordinación, rebelión y sedición.

3.5.12 Riesgos nucleares:

a) Accidente, pérdida o daño a bienes o cualquier pérdida o gastos que resulten o sean consecuencia de la emisión de radiaciones ionizantes o contaminación por la radioactividad de cualquier desperdicio radioactivo de la combustión de combustible nuclear, así como cualquier pérdida consecuente o responsabilidad de cualquier naturaleza, que directa o indirectamente sean ocasionados, o contribuidas por, o resulten de o sean consecuencia de, las mismas causas ya enumeradas. Para los fines de la presente exclusión, la combustión incluye cualquier proceso de fisión o fusión nuclear sostenido por sí mismo.

b) Accidente, pérdida, responsabilidad o daño que directa o indirectamente sea ocasionado, o contribuido por, o sea consecuencia de la existencia de material para armas nucleares.

3.5.13 Fraudes al Asegurado:

Usurpación, estafa, fraude u ocultación por cualesquiera personas en posesión del vehículo por arrendamiento, venta condicional, prenda u otro gravamen.

3.6 EXCLUSIONES APLICABLES A LESIONES A OCUPANTES DEL VEHICULO:

3.6.1 Lugares no destinados para el transporte de personas:

Lesiones corporales o muerte de las personas que se encuentran en el vehículo asegurado en lugares no destinados para llevar personas. Se entiende como tales, las partes exteriores del mismo y fuera de la cabina en los vehículos de carga.

3.6.2 Seguro Social:

Lesión corporal o muerte de cualquier persona, si las indemnizaciones a las mismas son pagaderas en virtud de cualquier Ley, plan o regulación de Seguro Social, salvo pagos en exceso que fueren necesarios, hasta la suma asegurada.

3.6.3 Defectos Corporales:

Defectos corporales anteriores al accidente o si los presenta, la indemnización se fijará con arreglo al grado de invalidez que hubiere resultado.

CLAUSULA CUARTA DEFINICIONES

Para los efectos de la presente póliza y sujeto a los demás términos y condiciones de la misma se entenderá como:

4.1 Contratante:

Persona natural o jurídica que celebra el presente contrato para asegurar un determinado número de vehículos y que es responsable del pago de la prima.

4.2 Asegurado:

La persona natural o jurídica designada en la póliza, incluyendo también cualquier otra persona que estuviere usando el vehículo asegurado o fuere responsable legalmente de tal uso, siempre que la conducción del mismo se ejerza bajo el control del Asegurado o con su anuencia.

4.3 Vehículos destinados para usos particulares y públicos remunerados:

a) Particulares.

Se entenderá por vehículos particulares, aquellos que sean usados exclusivamente para el servicio personal del Asegurado y en ningún caso para alquilarlos o para transportar pasajeros y/o carga, mediante el cobro de renta, pasajes o flete.

b) Públicos Remunerados:

Se entenderá por vehículos públicos remunerados, aquellos que sean usados para alquilarlos o para transportar pasajeros y/o carga, mediante el cobro de renta, pasaje o flete.

4.4 Ocupantes del vehículo:

Se entenderá por ocupantes, el conductor y cualquier otra persona que viaje dentro del vehículo asegurado en los lugares normalmente destinados para llevar personas.

4.5 Cabezales ("Tractores"):

Son vehículos de tracción, sin lugar propio para transportar personas o carga, contruidos especialmente para jalar remolques.

4.6 Remolques ("Trallers"):

Se entenderá por remolques, aquellos vehículos que carecen de motor propio para rodar, contruidos especialmente para ser remolcados por un vehículo automotor.

4.7 Equipo Especial:

Se entenderá por equipo especial, aquel que no sea de uso corriente en la marca y tipo del vehículo asegurado, tales como: grabadoras, televisores, equipo cinematográfico, parrilla para carga, altoparlantes, radiotransmisores, aire acondicionado, tocadiscos y similares.

4.8 Franquicia Deducible:

Es la cantidad que en cada siniestro deberá ser cubierta por el Asegurado. La Compañía cubrirá únicamente las sumas que excedan de dicha cantidad.

CLAUSULA QUINTA GARANTIA

Queda entendido y convenido que este seguro se realiza en virtud de la garantía que ofrece el Asegurado de que el vehículo amparado no ha ingresado ilegalmente al país ni ha sido hurtado anteriormente (sin que hubiese sido recuperado por su propietario).

CLAUSULA SEXTA SUMAS ASEGURADAS PARA EL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

Las sumas aseguradas señaladas en el cuadro de declaraciones de la póliza limitan la responsabilidad de la Compañía así:

6.1 El límite denominado “daños a la propiedad ajena” es el valor máximo Asegurado destinado a indemnizar las pérdidas o daños a bienes materiales de terceros, con sujeción al deducible pactado.

6.2 El límite “muerte o lesiones corporales” es el valor máximo Asegurado destinado a indemnizar las lesiones o muerte a terceras personas.

6.3 El límite señalado en el numeral 6.2 operará en exceso de los pagos correspondientes a los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios de amparo de lesiones a ocupantes del vehículo.

CLAUSULA SEPTIMA
SUMA ASEGURADA PARA LOS AMPAROS DE PERDIDA TOTAL POR
DAÑOS, PERDIDA TOTAL O PARCIAL
POR ROBO Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD PARA EL AMPARO DE
PERDIDA POR DAÑOS

La suma asegurada debe corresponder al valor comercial del vehículo y se conviene en que el Asegurado la ajustará en cualquier tiempo, durante la vigencia de este seguro, para mantenerla en dicho valor.

Si en el momento de una pérdida o daño parcial por robo, el valor comercial del vehículo asegurado es superior al que figura en el cuadro de declaraciones de la póliza, el Asegurado será considerado como su propio asegurador por la diferencia y por lo tanto soportará la parte proporcional de la pérdida o daño.

Si el valor comercial del vehículo asegurado es inferior al valor asegurado, en caso de pérdida total la Compañía sólo estará obligada a indemnizar hasta el valor comercial y a realizar la devolución de primas por el exceso del mismo.

CLAUSULA OCTAVA

8.1 PAGO DE PRIMA.

El valor de la prima y gastos especificados en la carátula son pagaderos en la fecha de emisión de esta póliza debiendo acreditarse tales pagos por medio de recibo o recibos oficiales de la Compañía debidamente refrendados por la misma.

8.2. ANULACION DEL SEGURO.

Toda omisión, reticencia, declaración falsa o inexacta por parte del Asegurado en la solicitud o cualquier otro documento relacionado con el seguro otorgado por ésta póliza, acerca de cualquier circunstancia que aminoren el concepto de gravedad del riesgo o cambien el objeto del mismo, anulará el seguro y se considerará resuelto de pleno derecho el contrato. En tal caso, la Compañía quedará liberada de todas sus obligaciones, aún cuando la omisión, declaración falsa o inexacta o reticencia, no haya influido en la ocurrencia de siniestro. Así mismo queda resuelto de pleno derecho el contrato, si la reclamación de daños presentada por el Asegurado fuere fraudulenta en cualquier forma; o si, en apoyo de dicha reclamación se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen medios o documentos engañosos o fraudulentos por parte del Asegurado o terceras personas que obren en provecho de éste con su conocimiento, a fin de obtener lucro o beneficio cualquiera con motivo de la presente póliza; o si disimulare o hiciere declaraciones falsas sobre hechos que excluirían o

podrían restringir las obligaciones de la Compañía; o si incumpliere alguna de las obligaciones que le correspondan conforme a ésta póliza.

CLAUSULA NOVENA OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

9.1 EN CASO DE DAÑOS AL VEHICULO ASEGURADO

9.1.1 Protegerá al vehículo y no lo abandonará, estuviere o no cubierta la pérdida por esta póliza, ya que cualquier pérdida adicional que ocurriere por falta de dicha protección o abandono de parte del Asegurado, no será indemnizable. Los gastos razonables efectuados para dar dicha protección, se considerarán como si hubieren sido autorizados por la Compañía. En ningún caso, el Asegurado o sus representantes podrán hacer abandono del vehículo a favor de la Compañía.

9.1.2 Dará aviso a la Compañía dentro de los (5) cinco días siguientes a la fecha que acaeció el siniestro o de la fecha en que el Asegurado haya tenido conocimiento del mismo. Dicho aviso contendrá detalles suficientes para identificar al vehículo asegurado, hora, lugar y circunstancia del accidente, nombres y direcciones de los lesionados y de los testigos que hayan presenciado el accidente. En caso de robo, ratería o cualquier acto delictuoso relacionado con algún daño o pérdida cubierta por esta póliza, el Asegurado deberá dar aviso inmediato a las autoridades correspondientes al tener conocimiento de tal hecho y colaborar con la Compañía para conseguir pruebas y testigos.

9.1.3 Llenará el formulario correspondiente dentro del plazo máximo de (15) quince días después de dicho aviso.

9.1.4 Entregará a la Compañía una copia del respectivo parte policial.

9.1.5 Impedirá y se abstendrá de ordenar reparaciones o cambio de piezas del vehículo asegurado antes de la comprobación de daños por parte de la Compañía, o sin autorización expresa de la misma.

9.1.6 Presentará la prueba de pérdida a la Compañía dentro de (60) sesenta días a contar desde la fecha del aviso, indicando el monto de la pérdida, causa de dicha pérdida, descripción y sumas aseguradas de todos los demás seguros que cubran al vehículo. El plazo mencionado puede ser prorrogado por la Compañía, por escrito. La prueba de pérdida proporcionada por el Asegurado, tendrá el carácter de declaración jurada y deberá expresar el interés asegurable del Asegurado y de cualquier otra persona, cuando el vehículo esté afectado por algún gravamen.

A solicitud de la Compañía, el Asegurado presentará todos los documentos pertinentes, facturas de compra-venta o copias certificadas, o en su defecto, cualquier documento fehaciente que pruebe la propiedad del vehículo asegurado.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones a que se refiere esta cláusula, liberará a la Compañía de toda responsabilidad.

9.2 EN CASO DE RESPONSABILIDAD CIVIL LESIONES A OCUPANTES

DEL VEHICULO

AVISO DE ACCIDENTE:

Dará aviso del siniestro a la Compañía, dentro del plazo máximo de (5) cinco días siguientes de ocurrido o de la fecha en que el Asegurado o cualquier persona en su nombre, haya tenido conocimiento del mismo. Dicho aviso contendrá detalles suficientes para identificar al vehículo asegurado, hora, lugar y circunstancia del accidente, nombres y direcciones de los lesionados y de los testigos disponibles que hayan presenciado el accidente. El Asegurado o la persona que lo representa, deberá llenar los formularios de reclamo que le proporcione la Compañía, dentro de los (30) treinta días siguientes a la fecha en que se dio aviso.

9.3 EN CASO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

AVISO DE RECLAMACION O DEMANDA:

Si se entablare una demanda o reclamación contra el Asegurado, éste deberá enviar inmediatamente a la Compañía todo aviso, notificación o cualquier otra citación recibida por él o por sus representantes.

9.4 EN CASO LESIONES A OCUPANTES DEL VEHICULO

PRUEBA DE PERDIDA E INFORMES MEDICOS:

Deberá presentar a la Compañía por escrito la prueba de pérdida que se reclama. A solicitud de la Compañía, dará la autorización necesaria para permitirle obtener informes médicos y copias de la documentación relacionada con el reclamo. La persona lesionada se someterá a examen físico efectuado por médicos designados por la Compañía, cuando y tan a menudo como razonablemente lo exija. En caso de fallecimiento, la Compañía podrá exigir, a su costa, se practiquen las -autopsias necesarias para determinar la causa del fallecimiento.

El Asegurado cooperará con la Compañía y a solicitud de la misma, deberá asistir a visitas y juicios, ayudar a llegar a arreglos, obtener y presentar pruebas, obtener la comparecencia de testigos y facilitar la tramitación de litigios. El Asegurado no debe efectuar pago alguno, ni asumir obligación alguna, ni incurrir en gasto alguno, sin autorización de la Compañía.

La falta oportuna del aviso, presentación de pruebas de pérdida o cooperación, requeridos en esta condición, relevará a la Compañía, de pleno derecho, de sus obligaciones en relación con el siniestro respecto al cual el Asegurado no hubiere llenado estos requisitos.

CLAUSULA DECIMA PAGO DE LAS INDEMNIZACIONES

10.1 REGLAS APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS DE ESTA POLIZA

La Compañía pagará indemnización a que esté obligada, dentro de los (45) cuarenta y cinco días siguientes a la fecha en que se acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, si fuere el caso, mediante documentos tales como:

10.1.1 Formulario de reclamación.

10.1.2 Prueba sobre la propiedad del vehículo o del interés asegurable. (Matrícula y/o factura y si fuese del caso, documentos de importación o carta de ventas).

10.1.3 Copia del parte policial o denuncia.

10.1.4 Licencia vigente del conductor, si fuere pertinente.

10.1.5 Copia del croquis de circulación en caso de choque o vuelco, y de la respectiva resolución de autoridad competente, si fuere el caso.

10.1.6 Facturas proforma.

10.1.7 Traspaso del vehículo a favor de la Compañía, en el evento de pérdida total por daños o por robo. Además, en caso de robo, copia de la solicitud ante el organismo de tránsito competente de la cancelación definitiva de la matrícula del vehículo. Certificado del Registro Mercantil, denuncias a las autoridades competentes, y el informe final de investigaciones.

10.1.8 Calidad de beneficiario del perjuicio sufrido y de su cuantía, en el amparo de responsabilidad civil extra - contractual.

10.2 REGLAS APLICABLES AL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

10.2.1 El pago de cualquier indemnización, se hará con sujeción al deducible para daños materiales si hubiere lugar a ello y a los demás términos, límites, excepciones y condiciones de este seguro. Cuando la Compañía pague la indemnización por daños materiales, los límites de responsabilidad se entenderán restablecidos en la cuantía de la indemnización, a partir del momento en que se efectúe el pago de la prima correspondiente a monto restablecido.

10.2.2 La Compañía indemnizará a la víctima, la cual se constituye en beneficiario de la indemnización, los perjuicios que le hayan sido causados por el Asegurado cuando éste sea civilmente responsable de acuerdo con la ley y se acredite la ocurrencia del siniestro y su cuantía, sin perjuicio de las prestaciones que deban reconocerse directamente al Asegurado. Esta condición no es aplicable a lesiones corporales a ocupantes del vehículo asegurado.

10.2.3 Salvo que medie autorización previa de la Compañía, otorgada por escrito, el Asegurado no estará facultado para:

- Reconocer su propia responsabilidad. Esta prohibición no comprende la declaración del Asegurado sobre la materialidad de los hechos constitutivos del accidente.
- Hacer pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con la víctima del daño o sus causahabientes. La prohibición de efectuar pagos no se aplicará cuando el Asegurado sea condenado por la autoridad competente a indemnizar a la víctima, mediante decisión ejecutoriada, ni tratándose de pagos por atención médica y hospitalaria de la víctima siempre y cuando estén cubiertos por el amparo de lesiones a ocupantes del vehículo.

10.2.4 La Compañía no indemnizará a la víctima los perjuicios causados por el Asegurado cuando hubiesen sido previamente indemnizados por cualquier otro mecanismo.

10.3 REGLAS APUCABLES A LOS AMPAROS DE PERDIDA TOTAL Y PARCIAL

Cualquier pago de indemnización por las coberturas de pérdida total y parcial por daños y por robo del vehículo quedará sujeto al deducible anotado en el cuadro de declaraciones de la póliza, a la suma asegurada y alas siguientes estipulaciones:

10.3.1 Piezas, partes y accesorios:

La Compañía pagará al Asegurado el costo de las reparaciones por pérdida parcial y, de ser necesario, del reemplazo de aquellas piezas, partes o accesorios del vehículo que no fueren reparables, sin restar suma alguna por concepto de demérito; pero se reserva el derecho a efectuar por su cuenta las reparaciones del vehículo o de alguna de sus partes, piezas o accesorios y de elegir libremente el taller que deba efectuarlas.

10.3.2 Inexistencia de partes en el mercado:

Si las partes, piezas o accesorios necesarios para una reparación o reemplazo no se encontraren en el comercio local de repuestos, la Compañía pagará al Asegurado el valor de las mismas según la última cotización del representante local autorizado de la fábrica, y a falta de éste, del almacén que más recientemente los hubiese tenido.

10.3.3 Alcance de la indemnización en las reparaciones:

La Compañía no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones por daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado y en la fecha en que este ocurrió ni que representen mejoras al vehículo. Habrá cumplido sus obligaciones restableciendo en lo posible y en forma tal que el bien quede en las mismas condiciones objetivas que poseía en el momento inmediatamente anterior al siniestro, sin que sean de su cargo los perjuicios derivados de la demora en las reparaciones.

10.3.4 Opciones de la Compañía para indemnizar:

La Compañía pagará la indemnización en efectivo o mediante la reparación o reconstrucción del vehículo asegurado, a su elección, por consiguiente, el Asegurado, no puede hacerle dejación o abandono del vehículo accidentado ni podrá exigirle el valor del seguro, o su reemplazo por otro vehículo, porque optar por alguna de estas alternativas es privativo de la Compañía.

10.3.5 En el evento de la pérdida total, a menos que el acreedor prendario autorice el pago de la indemnización al Asegurado, ésta se destinará, en primer lugar, a cubrir los créditos con garantía prendaria sobre el vehículo asegurado y el excedente, si lo hubiere, se pagará al Asegurado.

10.3.6 El pago de una indemnización en caso de pérdida parcial, no reduce la suma asegurada original.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA DEDUCIBLE

El deducible determinado para cada amparo en el cuadro de declaraciones de la póliza, es el monto o porcentaje del daño indemnizable que invariablemente se deduce de éste y que por tanto siempre queda a cargo del Asegurado.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA SALVAMENTO

Cuando el Asegurado sea indemnizado, el vehículo o sus partes salvadas o recuperadas quedarán de propiedad de la Compañía, el Asegurado participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiese lugar a este último.

Se entiende por salvamento neto el valor resultante de descontar al valor de venta del mismo los gastos realizados por la Compañía, tales como los necesarios para la recuperación y comercialización de dicho salvamento.

CLAUSULA DECIMA TERCERA COEXISTENCIA DE SEGUROS

Si en el momento de un siniestro existieren otro u otros seguros amparando la responsabilidad civil o el vehículo asegurado, la Compañía soportará la indemnización debida en proporción a la cuantía cubierta en los respectivos seguros, excepto cuando se omita maliciosamente la información previa a la Compañía sobre la coexistencia de seguros amparando los mismos intereses, en cuyo caso el Asegurado pierde todo derecho a indemnización.

CLAUSULA DECIMA CUARTA TERMINACION DEL CONTRATO

La enajenación del vehículo automotor producirá automáticamente la extinción del contrato de seguro, salvo que subsista algún interés asegurable para el Asegurado, caso en el cual el contrato continuará vigente en la medida necesaria para proteger tal interés, siempre y cuando se informe de esta circunstancia a la Compañía, dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha de enajenación.

CLAUSULA DECIMA QUINTA VENCIMIENTO, REVOCACION O CANCELACION DEL CONTRATO

El Seguro amparado por esta póliza terminará automáticamente al medio día de la fecha de su vencimiento estipulada en la misma. Sin embargo, podrá prorrogarse previa aceptación de la Compañía, pero tal prórroga deberá constar en un documento firmado por ella y se regirá por las condiciones especificadas en el mismo. No obstante lo señalado, el seguro podrá darse por terminado:

- Cuando el Asegurado solicite por escrito la revocación a la Compañía, en cuyo caso la prima devengada será liquidada según la tarifa de corto plazo desde la fecha de recibida la comunicación.
- Diez (10) días hábiles después que la Compañía haya enviado aviso escrito al Asegurado notificándole su voluntad de revocar el seguro. Si la Compañía no pudiese determinar el domicilio del Asegurado, le notificará la resolución mediante (3) tres avisos que se publicarán en un periódico de buena circulación del domicilio de la Compañía, con intervalo de (3) tres días entre cada publicación en este caso, la

Compañía devolverá al Asegurado, la parte de prima no devengada, calculada a prorrata.

No obstante lo anterior, si la República del Ecuador entrare en una guerra, declarada o no, el plazo para la revocación será indefectiblemente diez (10) días hábiles.

• En caso de pago por pérdida total del vehículo, ésta póliza quedará cancelada automáticamente sin que el Asegurado tenga derecho a devolución de prima.

CLAUSULA DECIMA SEXTA TABLA DE CORTO PLAZO

Para los efectos de esta póliza, la tabla de tarifas de prima a corto plazo, es la siguiente:

VIGENCIA DEL SEGURO	PORCENTAJE DE LA PRIMA ANUAL APLICABLE
Hasta cinco días	5%
Hasta diez días	10%
Hasta quince días	15%
Hasta un mes	20%
Hasta un mes y medio	25%
Hasta dos meses	30%
Hasta tres meses	40%
Hasta cuatro meses	50%
Hasta cinco meses	60%
Hasta seis meses	70%
Hasta siete meses	75%
Hasta ocho meses 80%	80%
Hasta nueve meses 85%	85%
Hasta diez meses	90%
Hasta once meses	95%
Hasta doce meses	100%

Cualquier declaración que deba hacer cualquiera de las partes en desarrollo de este contrato deberá realizarse por escrito y ser enviada a la última dirección registrada de la otra parte, sin perjuicio de lo dicho en la cláusula novena para el aviso de siniestro, y será prueba suficiente la constancia de su envío por correo recomendado o certificado.

CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA AGRAVACION DEL RIESGO

La prima del presente seguro fue fijada de acuerdo con los informes proporcionados por el Asegurado en la solicitud de seguro. En consecuencia, todo cambio a estos elementos de apreciación deberá ser declarado por escrito a la Compañía con antelación no menor a (10) diez días a la fecha de modificación del riesgo, si ésta depende de su propio arbitrio. Si le es extraña, dentro de los (3) tres días siguientes a aquél que tenga conocimiento de ella. En ambos casos la Compañía tiene el derecho de dar por terminado el contrato o a exigir un ajuste en la prima.

La falta de notificación produce la terminación del contrato, pero la Compañía tendrá el derecho de retener, por concepto de pena, la prima devengada.

**CLAUSULA DECI MA OCTA VA
CAMBIO DE PROPIETARIO**

El cambio de propietario del vehículo o cesión del interés Asegurado por esta póliza, relevará ipsofacto a la Compañía de toda responsabilidad sobre el respectivo vehículo, desde el momento en que el Asegurado lo enajene, ceda o traspase a otra persona, a cualquier título, a menos que dicho cambio se hubiere hecho constar por medio del correspondiente endoso a la póliza, emitido por la Compañía. En caso de fallecimiento del Asegurado será requisito indispensable que se de aviso escrito a la Compañía de dicho fallecimiento dentro de los (30) treinta días siguientes de ocurrido; si el aviso no se diere, la póliza quedará cancelada ipsofacto al finalizar dicho plazo.

**CLAUSULA DECI MA NOVENA
ARBITRAJE**

Cuando entre la Compañía y el Asegurado se suscitare alguna diferencia sobre el monto de la indemnización, entonces, de común acuerdo, se podrá recurrir al arbitraje. Para este efecto cada parte designará un árbitro, los cuales deberán nombrar un tercero dirimente antes de iniciar el arbitraje.

Si esto último no fuese posible por falta de acuerdo entre los árbitros, el dirimente será nombrado por el presidente de la cámara de comercio del domicilio de la Compañía. Los árbitros procederán a determinar el valor de las pérdidas o daños, sometiendo solamente los puntos en desacuerdo al laudo del tercero dirimente. El laudo arbitral tendrá fuerza obligatoria para las partes. Cada parte pagará los honorarios de su respectivo árbitro y el honorario del dirimente será cubierto a medias por las partes.

**CLAUSULA VIGESIMA
JURISDICCION**

En caso de suscitarse cualquier litigio en consecuencia o en relación con el presente contrato, las partes se sujetarán a la jurisdicción ecuatoriana. Las acciones contra la Compañía deberán ser deducidas en el domicilio de ésta; las acciones contra el Asegurado o el beneficiario en el domicilio del demandado.

**CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA
SUBROGACION**

Desde el momento que la Compañía indemnizare cualquiera de los riesgos cubiertos por esta póliza, subroga al Asegurado en todos sus derechos y acciones, para repetir contra terceros responsables, por el importe de la indemnización pagada.

El Asegurado es responsable ante la Compañía de cualquier acto, que antes o después del siniestro, perjudique el ejercicio de los derechos y acciones objeto de la subrogación.

**CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA
MODIFICACIONES**

Cualquier cambio en la póliza solicitado por el Asegurado, tendrá validez siempre que la Compañía lo haga constar por medio del endoso correspondiente.

**CLAUSULA VIGESIMA TERCERA
NOTIFICACIÓN A LA COMPAÑÍA**

Cualquier notificación que deba hacerse a la Compañía por efecto del presente contrato, podrá ser dirigido a la dirección que corresponda a la sucursal que expidió la póliza, de las anotadas en el cuadro de declaraciones de la presente póliza.

**CLAUSULA VIGESIMA CUARTA
JURISDICCION TERRITORIAL**

Los amparos otorgados mediante la presente póliza, operan mientras el vehículo se encuentre dentro del territorio de las Repúblicas del Ecuador, Colombia, Bolivia, Venezuela y Perú y mediante convenio expreso, en otros países.

**CLAUSULA VIGESIMA QUINTA
DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad establecida en la carátula como lugar de expedición de la póliza.

**CLAUSULA VIGESIMA SEXTA
PRESCRIPCION**

Los derechos, acciones y beneficios que se deriven de esta póliza, prescriben en dos años a partir del acontecimiento que les dio origen.

Las presentes condiciones generales fueron aprobadas por la Superintendencia de Bancos, mediante resolución No. SB-INS99-247 de Julio 12 de 1999.

Tabla de Tiempos Fijos**Atencion: 1.0 es una hora, 0.1 son 6 minutos**

Conjunto Bomper (Parachoque), Delantera o Trasero	M/O Labor	Pintar Paint
Desmontar y Montar (R/I)	1,0	
Acondicionar (O/H)	2,0	
Cambiar (R/R):	-	
Bomper, Fascia Delantera	1,5	2,5
Molduras	0,3	
Espuma (incluida en R/R y O/H)	1,0	
Refuerzo o Alma (incluida en R/R y O/H)	1,5	
Indicador o Direccionales (incluidos en R/R y O/H)	0,3	
Deflector de Piedras (Incluido en R/R y O/H)	0,4	
Brkt o Almortiguadores	0,2	
CHASIS	24,0	
Parrilla		
Desmontar y Montar	0,2	
Cambiar:	-	
Parilla	0,4	
Emblema	0,2	
Filler	0,3	0,6
Faroles		
Desmontar y Montar (R/I)	0,4	
Acondicionar (O/H) 2 Lados	0,6	
Cambiar:	-	
Lente (Incluido en O/H)	0,4	
Base (Incluido en O/H)	0,4	
Bombillo(s) (Incluido en O/H)	0,3	
Indicador (Incluido en O/H del Farol)	0,2	
Desmontar y Montar (R/I)	0,2	
Acondicionar (O/H)	INCL	
Conjunto del Capó		
Desmontar y Montar (R/I)	0,5	
Cambiar:	-	
Capó o Cofre	1,0	2,8/1,4
Emblema (Incluido en R/R)	0,3	
Empaque (Incluido en R/R)	0,2	
Chapa de Seguridad (Incluido en R/R)	0,3	
Insulador o Huata (Incluido en R/R)	0,2	
Visagra (soldadas incluidas en R/R)	0,3	0,2
Conjunto del Marco del Radiador (Unicasco)		
Cambiar:	-	
Completo	5,0	1,5
Panel Superior (solamente)	2,0	0,5
Panel Lateral (solamente)	1,5	0,5
Panel Inferior (solamente)	2,5	0,5
Pito	0,2	
Chapa de Seguridad	0,2	
Sub-Conjunto Del Aire Acondicionado		
Condensador de Aire	1,0	
Filtro Secador	0,5	
Tubo de Aire, (pression alta)	0,5	
Tubo de Aire, (pression baja)	0,5	
Conjunto del Ventilador, Motor y Protector*	0,6	
*Incluido como conjunto al cambiar el Marco completo	-	
Ventilador (solamente)	0,4	
Motor (solamente)	0,6	
Protector (solamente)	0,4	
Reciclar Gas (Freon)	0,3	
Recarga de Gas	TFT	

Table of Flat Rate Times**Attention: 1.0 is 1 hour, 0.1 is 6 minutes**

Bumper Assembly, Front or Rear	
Remove/Install (R/I)	
Overhaul(O/H)	
Remove/Replace (R/R)	
Front Cover	
Impact Strip	
Absorber	
Reinforcement	
Indicator lite	
Spoiler	
Brackets or Support	
Frame	
Grille Assembly	
	R/I
	R/R
Grille	
Emblem	
Filler	
Headlite Assembly	
	R/I
	O/H
	R/R
Lense	
Mount	
Bulb	
Corner lite	
	R/I
	O/H
Bonnet Assembly	
	R/I
	R/R
Bonnet	
Emblem	
Weather Strip	
Latch, safety	
Insulator	
Hinge	
Radiator Supt Assembly (Unibody)	
	R/R
Complete	
Upper supt.	
Lower supt.	
Side baffle	
horn	
Lock Plate	
A/C Sub Assembly	
Condensor	
Dryer Dehydrator Filter	
A/C Hose, high pressure	
A/C Hose, low pressure	
Fan/moter assembly	
R/R as an assembly	
Fan only	
Motor electric only	
Protector only	
Recycle Freon	
Recharge Freon	

<u>Sub-Conjunto Del Radiador</u>			<u>Radiator Sub Assembly</u>	
Radiador	1,0		Radiator	
Mangera	0,4		Hose	
Conjunto del Ventilador, Motor y Protector*	0,6		Fan/moter assembly	
*Incluido como conjunto al cambiar el Marco completo	-		R/R as an assembly	
Ventilador (solamente)	0,4		Fan only	
Motor (solamente)	0,6		Motor electric only	
Protector (solamente)	0,4		Protector only	
Deposito de Aqua	0,3		Water Reservoir	
Conjunto Del Marco Del Radiador (Convencional)			Radiator Supt Assembly (Frame)	
	Cambiar:	-		R/R
Completo	4,0	1,5	Complete	
Soporte Vertical Central	0,2		Vertical Supt.	
Protector (incluido en R/R del Marco)	0,3		Protector	
Conjunto del Guardafango			Fender Assembly, Fnt.	
	Desmontar y Montar (R/I)	1,4		R/I
	Cambiar:	-		R/R
Guardafango (Salpicadera) atornillada	2,0	2.2/0.5	Fender, front	
Guardafango (Salpicadera) soldada	3,5	2.2/0.5	Fender, front, welded	
Molduras (pegadas - no incluidas en el R/R del G/fango)	0,3		Molding (adhesive type)	
Molduras (con grapas - incluidas)	0,3		Molding (clipped type)	
Emblema	0,2		Emblem	
Lodera	0,2		Splash sheild	
Salpicadera (Deflector trasero)	0,4		Mud guard	
<u>Sub-Conjunto de la Caja de Ruedas</u>			Inner Fender Assembly	
Completo (con bastidor)	10,5	1,5	R/R Complete w/ rail	
Completo (sin bastidor)	6,0	1,0	R/R Complete w/o rail	
Extension de la Caja	4,0	0,5	Front inner fender extension	
Bastidor	6,5	0,5	Uni-rail	
Pieza montada sobre la Caja de Rueda (por cada una)*	0,2		Individual parts bolted to inner fender (total max time 1 hour)	
*maximo una (1) hora				
Conjunto de Direccion			Steering Assembly	
	Desmontar y Montar (R/I):	-		R/I
	<u>Convencional</u>	-	<u>Convencional</u>	
Hidraulico	2,5		Hydraulic	
Mecanico	1,2		Mechanical	
4X4	+0,3		4X4	
	<u>Pinion y Cremayera</u>	-	<u>Rack & Pinion</u>	
Hidraulico	2,6		Hydraulic	
Mecanico	1,4		Mechanical	
4X4	+0,3		4X4	
	Acondicionar (O/H)			O/H
	<u>Convencional</u>		<u>Convencional</u>	
Hidraulico	5,0		Hydraulic	
Mecanico	2,6		Mechanical	
4X4	5,2		4X4	
	<u>Pinion y Cremayera</u>		<u>Rack & Pinion</u>	
Hidraulico	5,2		Hydraulic	
Mecanico	2,8		Mechanical	
4X4	5,6		4X4	
	Cambiar (R/R):			R/R
	<u>Convencional</u>		<u>Convencional</u>	
Masa (Caja de Direccion)	1,5		Steering Gear Box	
Brazo Pitman	0,7		Pitman Arm	
Barra Central	0,5		Drag Link	
Brazo Loco	0,5		Idler Arm	
Conjunto de Terminales	0,3		Tie Rod Assembly	
	O/H	0,4		
Interno	0,3		Inner Rod	
Externo	0,3		Outer Rod	
Reguladora	0,3		Sleeve Adjusting	

<u>Pinion y Cremallera</u>			<u>Rack & Pinion</u>	
	Hidraulico	2,6	Hydraulic	
	Mecanico	1,4	Mechanical	
Polvera		0,3	Dust Cover	
Terminal		0,3	Tie Rod	
Conjunto de Suspensión, Delantera			Front Suspension Assembly	
Rueda		0,3	Wheel	
Balanceo		0,2	Balance	
Aliniar Suspensión y Direccion		1,2	Alignment	
	<u>Convencional</u>		<u>Conventional</u>	
	Desmontar y Montar (R/I) un lado	2,4	One side, R/I (remove & install)	
	Acondicionar (O/H) un lado	4,5	One side, suspension overhaul	
	Acondicionar (O/H) dos lados	8,5	Two sides, suspension overhaul	
	Cambiar (R/R):		R/R	
Tijera o Horquilla Superior (incluyendo la esfera)		2,5	Upper control arm	
Esfera o Rotula Superior		1,8	Ball joint	
Muñon o Manga		3,4	Knuckle	
Amortiguador		0,7	Absorber	
Resorte o Spiral		INCL	Coil spring	
Tijera o Horquilla Inferior (incluyendo la esfera)		2,6	Lower control arm	
Esfera o Rotula Inferior		1,8	Ball joint	
Barra Estabilizadora		1,2	Stabilizer rod	
	<u>Mac Pherson</u>		<u>Mac Pherson Strut</u>	
	Desmontar y Montar (R/I) un lado	2,0	R/I, one side	
	Acondicionar (O/H) un lado	3,2	O/H, one side	
	Acondicionar (O/H) dos lados	6,0	O/H, two sides	
	Cambiar (R/R):		R/R	
Tijera o Horquilla Inferior (incluyendo la esfera)		1,0	Lower control arm (INCL ball joint)	
Esfera o Rotula		0,6	Ball joint	
Amortiguador		1,6	Macpherson strut	
Resorte		INCL	Coil	
Muñon o Manga		1,8	Knuckle	
Barra Estabilizadora		1,2	Stabilizer rod	
Conjunto de la Traccion Delantera			Front Wheel Drive Assembly	
	Desmontar y Montar (R/I)	1,6	R/I	
	Acondicionar (O/H)	2,2	O/H	
	Cambiar (R/R):		R/R	
Conjunto de Eje		1,6	Drive Shaft Assembly	
Externa		1,6	External	
Interna		1,6	Internal	
Polvera		0,5	Dust cover	
Frenos de Disco			Front Disk brakes	
	Desmontar y Montar (R/I) incluidos en Suspensión		R/I, included in susp	
	Acondicionar (O/H) incluidos en Suspensión		O/H, included in susp	
	Cambiar (R/R):		R/R	
Disco		0,6	Disk	
Caliper		0,6	Caliper	
Manguera		0,2	Hose	
Pastillas		0,4	Pads	
Motor/Piezas Montadas			Engine/ mounted parts	
	Desmontar y Montar (R/I)	8,5	R/I	
	Cambiar:		R/R	
Puente del Motor		2,5	Cradle	
Ventilador (convencional)		0,5	Fan (conventional)	
Fan Clutch (incluyendo el ventilador)		0,5	Clutch	
Polea (incluyendo el ventilador)		0,5	Pulley	
Bomba de Agua (Incluye todo lo anterior)		2,0	Water pump	
Alternador		0,5	Alternator	
Compresor del Aire Acondicionado		1,5	A/C Compressor	
Soporte del Motor		0,7	Engine supt.	
Bomba del Power Steering (Incluye la polea)		1,3	Power steering pump w/ pulley	
Polea de la Bomba de Power Steering		0,8	Pulley, power steering	

Conjunto de la Pared de Fuego				Firewall assembly	
Panel Superior	5,5	1,2		Power cowl	
Parilla Inferior Parabrisas	0,5	0,6		upper grille	
Columna Delantera Externa	6,5	1,0		Front Pillar outer	
Columna Delantera Interna	2,5			Front Pillar Inner	
Pieza montada a la Pared de Fuego (por cada una)*	0,2			Individual parts bolted to inner firewall (total max time 1 hour)	
*maximo una (1) hora	-			Windshield	
Parabrisa	2,6			Instrument panel	
Panel de Instrumentos	6,0			Panel components, each part (max 1 hour all parts)	
Componentes, Panel de Instrumentos (por cada una)*	0,2			Steering column	
*maximo una (1) hora	-			Steering wheel	
Columna de Dirreccion	3,5			Airbag	
Timon	0,5				
AirBag (Bolsa de Aire)	0,5				
Conjunto de Puertas				Door Assembly	
	Desmontar y Montar	1,0			R/I
	Cambiar:				R/R
Puerta Completa	3,5	2.2/1.0		Complete	
Puerta Electrica	+0.5	2.2/1.0		(add for electric door)	
Panel Externo	6,0			Skin, outer	
Espejo Retrovisor	0,4	0,2		Mirror	
Molduras (pegadas - no incluida en R/R de la puerta)	0,3			Molding (adhesive type)	
Molduras (con grapas - incluidas)	0,3			Molding (clipped type)	
Manecilla, Externa	0,3			Handle, outer	
Cilindro (puertas delanteras solamente)	0,3			Cylinder, key	
Moldura de Vidro	0,3			Molding, belt	
Visagras	0,3	0,2		Hinges (each)	
Junta de Agua o Empaque	0,3			Weatherstrip	
Vidro	1,0			Glass	
Maquina Sube Vidro	1,2			Glass mechanism	
Mecanismo de Seguro	0,5			Lock mechanism	
Tapiceria	0,5			Trim, interior	
Apoya Brazo	0,2			Arm rest	
Manecilla, Interna	0,2			Door handle, inner	
Conjunto de la Columna Central y Estribo				Center Pillar/Rocker Assembly	
Columna o Poste Externo	6,0	1,0		Pillar, outer	
Columna o Poste Interno	1,5	0,8		Pillar, inner	
Tapiceria	0,5			Plastic trim	
Estribo Externo (reducir una hora cada R/R de columna)	6,5	1,5		Rocker, out (reduce 1 hr per column R/R)	
Estribo Interno	1,5	0,8		Rocker, inner	
Molduras del Estribo	0,2			Scuff pad (plastic)	
Conjunto del Techo				Roof Assembly	
Techo	9,0	2.6/0.8		Header Reinforcement front	
Refuerzo Delantero	1,0	0,5		Rear Reinforcement	
Refuerzo Trasero	1,0	0,5		Lateral Reinforcement	
Refuerzos Laterales	1,0	0,5		Sunroof	
Sunroof (Techo Solar)	2,0			Inner Trim	
Tapiceria	2,5			Rain Gutters	
Rielas de Agua	0,4	0,2			
Conjunto de La Traccion Trasera/Frenos Traseros				Rear Wheel Drive/Brakes	
	Remover y Instalar (R/I) Diferencial	2,5			R/I
Cardan	2,5			Drive Shaft	
Cruceta	2,0			U joint	
Housing del Eje	3,0			Axle housing	
Eje	0,5			Axle	
Tambor	0,6			Brake Drum	
Base	0,6			Housing	
Zapata	0,2			Shoe	
Esparago	0,1			Lug nuts	

Conjunto del Escape			Exhaust System	
	Remover y Instalar (R/I)	1,0		R/I
	Cambiar:	-		R/R
Manifold de Escape		0,8	Exhaust Manifold	
Tubo Delantero		0,4	Exhaust Pipe Front	
Silenciador		0,4	Muffler	
Tubo Intermedio		0,4	Exhaust Pipe Intermediate	
Resonador		0,4	Resonator	
Tubo Trasero		0,4	Exhaust Pipe Rear	
Catalizador		0,4	Catalytic Converter	
Cola		0,4	Pipe End	
Soportes		0,2	Supt.	
Conjunto del Costado/Panel Superior			Rear Fender Assembly	
Costado Externo Completo	14,0	3.0/0.5	Fender outer	
Costado Externo Inserto Horizontal	12,0	3.0/0.5	Belt Line section	
Costado Externo Inserto Vertical	10,0	2,0	Dog Leg (Vertical) section	
Molduras (pegadas - no incluida en R/R de la puerta)	0,3		Molding (adhesive type)	
Molduras (con grapas - incluidas)	0,3		Molding (clipped type)	
Vidrio	1,5		Glass	
Junta de Agua o Empaque	0,3		Weatherstrip	
Costado Interno	5,5	0,8	Fender Inner	
Caja de Rueda	2,5	0,3	Wheel House	
Tapa de Gasolina	0,3	0,3	Gasoline Door	
Panel Trasero Superior del Baul	1,6	0,8	Rear body Panel Upper	
Panel Trasero Superior del Baul (un costado removido)	0,8		(with one fender removed)	
Tapicería del Panel Superior	0,5		Inner trim (plastic or fabric)	
Conjunto del Priso Trasero			Rear Floor Pan	
Piso Trasero (con panel trasero inferior removido)	10,0	1,5	Rear Floor (w/ lwr rear pnl removed)	
Piso Trasero (con panel trasero inferior removido y un conjunto del costado removido)	-	-	Rear Floor (w/ lwr rear pnl & one rear fender removed)	
Piso Trasero (con panel trasero inferior removido y los dos conjuntos del costado removido)	8,0	1,5	Rear Floor (w/lwr rear pnl & both rear fenders removed)	
Bastidor completo	6,0	1,5	Rear Unirail	
Bastidor (con piso removido)	8,0	0,5	Rear Unirail (with floor removed)	
Tanque de Gasolina	6,0	0,5	Gasoline Tank	
Conjunto del Baul			Trunk Assembly	
	Desmontar y Montar (R/I)	0,5		R/I
	Cambiar:			R/R
Baul	1,4	2.5/1.2	Trunk	
Cilindro	0,3		Cylinder, Key	
Porta Placa	0,3		License Plate Cover	
Lamparas de Placa	0,3		License Plate Lites	
Junta de Agua	0,4		Weatherstrip	
Chapa	0,2		Lock Cylinder	
Visagra (incluye remover asiento trasero y baul)	2,0		Hinge	
Visagra (segunda)	0,3		Second Hinge (w/ first removed)	
Conjunto del Hatchback			Hatch Back (Lift Gate) Assembly	
Hatch (Quinta Puerta)	4,0	2.4/0.8	Fifth Gate	
Vidrio	2,0		Glass	
Moldura del Vidrio	0,5		Molding	
Almortiguador	0,2		Absorber	
Visagra	0,3	0,2	Hinge	
Tapicería	0,2		Inner Trim	
Cola de Pato (Spoiler)	0,5	1,0	Spoiler, upper	
Junta de Agua	0,5		Weather Strip	
Conjunto del Panel Trasero Inferior (Pnl Calaveras)			Rear Body Panel Lower Assembly	
Panel Inferior	6,0	2.0/0.8	Body Panel Lower	
Panel Inferior (con un costado removido)	4,0	2.0/0.8	Body Pnl Lower (w/ one Rr Fndr removed)	
Panel Inferior (con dos costados removidos)	2,0	2.0/0.8	Body Pnl Lower (w/ two Rr Fndrs removed)	
Porta Placa	0,3		License Plate Cover	
Lampara Trasera o Calaveras	0,5		Rear Tail Light	

Balance al 31 de diciembre del 2008

	INGRESO DEVENGADO	234,436.35	11,163,938.12	11,398,374.47
51	PRIMA PAGADA	1,435,018.37	38,343,775.29	39,778,793.66
5101	DE SEGUROS DIRECTOS	1,430,018.37	35,764,199.58	37,194,217.95
5102	DE REASEGUROS ACEPTADOS	5,000.00	2,579,575.71	2,584,575.71
45	LIQUIDACIONES Y RESCATES	340,844.13	7,526,576.36	7,867,420.49
44	PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS	880,931.39	18,875,457.33	19,756,388.72
	AJUSTE DE RESERVA DE VIDA	0.00	0.00	0.00
	AJUSTE DE RESERVA DE RIESGOS EN CURSO	-21,193.50	-11,430.77	-32,624.27
	AJUSTE OTRAS RESERVAS	0.00	23,575.44	23,575.44
43	PRIMAS POR REASEGUROS NO	0.00	765,658.81	765,658.81
	COSTO DE SINIESTROS	135,968.88	6,238,827.49	6,374,796.37
46	SINIESTROS PAGADOS	580,733.40	10,736,689.45	11,317,422.85
5301	RECUPERACIONES DE REASEGUROS	447,492.72	4,206,942.65	4,654,435.37
5302	RECUPERACIONES DE COASEGUROS	0.00	0.00	0.00
	SALVAMENTOS	0.00	340,084.64	340,084.64
	NETO DE RESERVAS SINIESTROS	-2,728.20	-49,165.33	-51,893.53
4806	PARA SINIESTROS PENDIENTES	167,876.57	8,112,846.64	8,280,723.21
5705	DE SINIESTROS PENDIENTES	165,148.37	8,114,605.17	8,279,753.54
	AJUSTE RESERVA PARA SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS	0.00	50,923.86	50,923.86
4807	PARA SINIESTROS OCURRIDOS Y NO	0.00	4,832,229.70	4,832,229.70
5706	DE SINIESTROS OCURRIDOS Y NO	0.00	4,781,305.84	4,781,305.84
	RESULTADO DE INTERMEDIACION	-90,782.19	2,579.92	-88,202.27
52	COMISIONES RECIBIDAS	165,445.14	2,897,821.84	3,063,266.98
5204	POR OTROS CONCEPTOS	0.00	0.00	0.00
42	COMISIONES PAGADAS	256,227.33	3,374,551.52	3,630,778.85
4204	POR OTROS CONCEPTOS	0.00	479,309.60	479,309.60
	MARGEN DE CONTRIBUCION	7,685.28	4,927,690.55	4,935,375.83
	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0.00	2,684,543.10	2,684,543.10
41	GASTOS DE ADMINISTRACION	1,163.31	3,057,525.87	3,058,689.18
410113	Participación utilidades	1,163.31	372,982.77	374,146.08
	RESULTADO TÉCNICO	7,685.28	2,243,147.45	2,250,832.73
	RESULTADO DE INVERSIONES	0.00	539,067.69	539,067.69
	OTROS INGRESOS Y EGRESOS	0.00	-520,192.71	-520,192.71
	PROVISIONES Y CASTIGOS	-5,802.07	49,639.37	43,837.30
	RESULTADO DE EXPLOTACION	1,883.21	2,311,661.80	2,313,545.01
	RESULTADO FUERA DE EXPLOTACION	5,862.37	233,531.21	239,393.58
5605	POR OTROS CONCEPTOS	5,862.37	286,142.64	292,005.01
470204	Por otros conceptos	0.00	52,611.43	52,611.43
	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	7,745.58	2,545,193.01	2,552,938.59
410113	Participación utilidades	1,163.31	372,982.77	374,146.08
4704	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	0.00	58,631.28	58,631.28
	RESULTADO DEL EJERCICIO	6,582.27	2,113,578.96	2,120,161.23