

Segunda edición

Gestión integral de riesgos y seguros

Para empresas de servicios, comercio e industria



Hernán Mejía Delgado

ECOE EDICIONES

Hernán Mejía Delgado

Administrador de riesgos y seguros con amplios conocimientos en seguros de propiedades e ingeniería. Autor de Propiedad Horizontal Gestión de Seguros y Prevención, Gestión integral de riesgos y seguros para empresas de servicios comercio e industria, e Historias de pólizas casos de siniestros de seguros para estudio.

Vinculado al sector asegurador por casi 50 años, posee amplia experiencia como gerente técnico de varios corredores de seguros, en el análisis de riesgos, diseño de coberturas e implementación de programas de aseguramiento para empresas. Como ajustador de pérdidas ha manejado todo tipo de reclamos y siniestros catastróficos, tanto del sector privado como público, con más de 100 millones de dólares en pérdidas en los sectores de industria, servicios públicos, comercio, hogar, en especial en las zonas del Eje Cafetero, Valle y Bogotá (Colombia).

Actualmente es consultor, conferencista y escritor de temas de seguros y prevención. Es el creador y Director Ejecutivo de la Corporación para el Desarrollo Integral de Riesgos y Seguros en las Comunidades Urbanas "Corporación Riesgo Ciudad" dirigida a la reducción de la vulnerabilidad de los centros urbanos.

Su amplia trayectoria, el haber vivido la experiencia de cuatro terremotos y la atención de reclamos por siniestros en los mismos, unido al conocimiento adquirido en el manejo de aproximadamente diez mil reclamos por pérdidas para las aseguradoras, le permiten una valiosa vivencia, una visión clara y un conocimiento objetivo sobre las amenazas de siniestros para las comunidades urbanas, el impacto de los mismos y la necesidad de transferencia del riesgo vía seguros.

Prólogo	XXXI
Una experiencia en Seguros	XXXI
Una necesidad.....	XXXI
Mapa conceptual	XXXII
A quiénes va dirigido.....	XXXII
Organización del texto.....	XXXII
Características especiales.....	XXXIII
Recuadros Importantes	XXXIII
Cómo aprovechar esta obra	XXXIII
Agradecimientos	XXXIV

PARTE I. EL RIESGO: La gran amenaza

CAPÍTULO 1. LA EMPRESA Y SUS RIESGOS

Mapa conceptual	2
I. ¿Qué es una empresa?	4
1. Características esenciales:	4
2. Qué es un empresario:	5
3. Hacer empresa	7
II. Perspectivas económicas de la empresa	7
1. Objetivos de la empresa	7
2. Recursos de la empresa	8
3. Clasificación de las empresas	8
4. Limitaciones generales de las empresas de hoy.....	10
III. Amenazas para las empresas	11
1. El riesgo en la empresa.....	11
2. El riesgo de orden legal (Mapfre, 1998, página 17).....	11
3. Los riesgos para empresarios	14
4. El "riesgo global"	15
IV. Sin seguridad no hay negocio	16
1. Diversidad de empresas: diversidad de riesgos	17
2. ¿Qué tan segura es su empresa?	18
3. Cuáles son sus prioridades	19
V. Responsabilidad social empresarial	19
1. No estamos solos.....	20
2. El " Global Compact "	21
Conclusiones	24
Preguntas para estudio	24

CAPÍTULO 2. ¿QUÉ ES EL RIESGO?

I. El riesgo en los tiempos modernos	26
1. Definición de Riesgo	26
2. Clases de riesgo	28
3. Características del riesgo.....	29
II. Clasificación de los riesgos	29
1. Por la naturaleza de los intereses que afecta	29
2. Según el origen del riesgo.....	30
3. Según la mutabilidad del peligro.....	30
4. Según el efecto al realizarse el riesgo	31
III. Consecuencias de los riesgos	31
1. Pérdidas directas o daños materiales.....	31
2. Pérdidas indirectas.....	32
3. Según su impacto.....	32
IV. Los riesgos en la empresa	32
1. Grupos de activos en riesgo	33
2. Factores o fuentes de riesgo	34
3. Clasificación de los riesgos en la empresa	35
V. Actitud frente al riesgo	40
1. La percepción del riesgo	40
2. La seguridad integral en la empresa.....	42
3. Justificación y rentabilidad de la seguridad.....	44
Conclusiones	45
Preguntas para estudio	45

CAPÍTULO 3. LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

I. La gestión del riesgo	48
1. Objetivos de la administración de riesgos	48
2. Etapas de la administración	49
3. Aplicación práctica de la administración de riesgos	49
II. Identificación e inventario de riesgos	51
1. Técnicas de identificación de riesgos	51
2. Consecuencias de la identificación de riesgos	54
III. La evaluación de riesgos en la empresa	56
A – Riesgos de las personas.....	56
1. La medición del riesgo de las personas	57
2. Matriz del riesgo de personas	58
3. Consecuencias de la evaluación	58
B – Riesgos de No Vida.....	59
4. Medición del riesgo en la empresa.....	59
5. Las pérdidas máximas en la empresa.....	63
6. Aplicación del cálculo de PML	64
IV. Valoración económica de los riesgos	66
V. Reducción o control del riesgo	66
A - Reducción o control	67

1. Eliminación del riesgo	68
2. Reducción o prevención	68
B - La retención del riesgo	69
C - La transferencia del riesgo.....	71
1. Transferencia jurídica o contractual	71
2. Transferencia financiera vía seguros	72
Conclusiones	74
Preguntas para estudio	74

CAPÍTULO 4. ASEGURE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

I. Vulnerabilidad de la empresa	76
1. Todos estamos expuestos.....	76
2. El riesgo le puede impactar.....	77
3. Tres formas de manejar sus riesgos (Hartford 2002, página 3)....	79
II. Las siete áreas críticas de su negocio.....	81
Área 1ª : Daños a propiedades.....	81
Área 2ª : Pérdidas por delitos de terceros.....	81
Área 3ª : Reclamos por responsabilidad civil y productos.....	81
Área 4ª :Riesgos de tecnología (computadores y comercio electrónico).....	81
Área 5ª : Daños a personas.....	82
Área 6ª : Pérdida de bienes transportados	82
Área 7ª : Daños a vehículos motorizados.....	82
III. La continuidad de su negocio.....	83
1. Cómo salvar la empresa ante una catástrofe	84
2. Califique su preparación para Emergencias.....	86
3. Diseñe su mapa de riesgos.....	89
IV. Los planes de contingencia.....	92
1. Esté preparado: ¿Qué hacer antes, durante y después?	92
2. El manejo de la emergencia: anticípese a los hechos	93
3. Administración de la crisis: anticípese a las consecuencias.....	97
4. El Plan de recuperación: anticípese al futuro	101
A - Responsables o Equipos de trabajo.....	102
B - Inventario de recursos	103
5. ¿Cuál es su "Magnitud de Resiliencia?.....	104
6. El seguro en la continuidad del negocio.....	105
Conclusiones	106
Preguntas para estudio	106

PARTE II. EL SEGURO: La gran solución

CAPÍTULO 5. ¿QUÉ SON LOS SEGUROS?

I. Una historia de seguros.....	110
1. Inicio y desarrollo.....	110

2. Los Seguros en los nuevos tiempos.....	113
3. El LLOYD'S de Londres	113
4. Los Seguros en Latinoamérica	114
5. Los Seguros en Colombia	115
6. Instituciones de seguros	115
7. Documento histórico	116
II. El seguro como alternativa financiera.....	117
1. Transferencia financiera de los riesgos empresariales.....	117
2. Fundamentos de la transferencia aseguradora.....	118
3. Las Mutualidades	119
III. El contrato de seguros	119
1. Elementos esenciales que lo constituyen	120
2. Características del Contrato de seguro.....	123
3. Otras características importantes del contrato	125
IV. Obligaciones del Contrato de seguros.....	126
1. Obligaciones del tomador, asegurado o beneficiario.....	127
2. Obligaciones del asegurador.....	135
V. Causales de inoperancia del contrato	138
1. Principales causales.....	139
Conclusiones	141
Preguntas para estudio	141

CAPÍTULO 6. ¿QUÉ SON LAS PÓLIZAS DE SEGUROS?

I. Qué es una póliza	144
1. Definición y características	144
2. Contenido de la póliza	144
3. Documentos que hacen parte de la póliza	145
4. Particularidades exigidas en las pólizas.....	146
5. La proposición o propuesta de seguros.....	146
II. Personas que intervienen	147
1. Los celebrantes	147
2. Otras personas que intervienen.	147
III. La suma o valor asegurado	150
1. Tipos de suma asegurada.....	150
2. Suma asegurada según tipo de póliza	150
IV. La vigencia del seguro	151
1. Particularidades.....	151
2. Prescripción del contrato o póliza	152
V. La prima o precio del seguro	152
1. Razón de la misma.....	152
2. Estadísticas de seguros	153
3. La Tasa de prima	154
4. La Tarifa	154
5. El cálculo de la prima.....	156
6. Clases de primas.....	158
7. El pago de la prima.....	159

VI. Los condicionados de las pólizas	159
1. Las condiciones generales.....	159
2. Las condiciones particulares.....	160
3. Las condiciones especiales.....	160
4. Los anexos posteriores.....	160
VII. Clases de pólizas	160
1. Según sus características.....	160
2. Según los riesgos que cubren.....	162
Comentarios	162
Preguntas y ejercicios	163

CAPÍTULO 7. ¿QUÉ ES EL REASEGURO?

I. Introducción general.....	166
1. Historia.....	166
2. Legislación del Reaseguro	166
3. Función técnica y económica	167
4. Comunidad de suerte	168
II. Actores que intervienen en el reaseguro.....	168
1. Actores del reaseguro.....	168
2. Cadena del reaseguro.....	169
III. Clases de contratos de reaseguro.....	170
1. Reaseguro proporcional	170
2. Reaseguro No proporcional.....	170
IV. Contratos de reaseguro proporcionales	170
1. Facultativos	170
2. Automáticos	171
V. El reaseguro No proporcional.....	172
1. Características.....	173
2. Modalidades.....	173
VI. Ventajas del reaseguro para las empresas.....	174
1. En relación con los asegurados	174
Caso: Túnel de La Línea (vía Ibagué – Armenia, Colombia).....	175
2. En relación con las aseguradoras	175
3. El denominado " Fronting "	176
Comentarios	177
Preguntas para estudio.....	177

PARTE III. LAS COBERTURAS: Su protección

CAPÍTULO 8. SEGUROS PARA DAÑOS MATERIALES

I. Seguro para incendio y adicionales.....	182
1. Conceptos importantes	182
2. Ámbito de la cobertura.....	182
3. Coberturas	184

4. Formas de aseguramiento	188
5. Recargos y descuentos en tarifa.....	188
II. Seguro para rotura de vidrios.....	190
1. Ámbito de la cobertura.....	190
2. Amparos y exclusiones.....	190
III. Seguro para sustracción	190
1. Cobertura	191
Extensión de amparo:.....	191
2. Exclusiones generales.....	191
IV. Seguro para vehículos automotores.....	192
1. Tipos de cobertura	192
2. Exclusiones generales.....	195
3. Valores asegurables.....	195
4. Tipos de seguros	196
5. Descuentos en la prima	196
V. Seguro para transporte de mercancías.....	197
1. Marco legal.....	197
2. Coberturas	197
3. Riesgos excluibles	198
4. Amparos adicionales.....	199
5. Exclusiones generales.....	199
6. Clases de pólizas.....	200
7. Documentos inherentes al transporte	201
8. Comienzo y fin de los riesgos	202
9. Garantías.....	202
10. Valor asegurable	203
11. Tasas o costo del Seguro	204
12. Manejo de siniestros	204
13. Descuento por buena experiencia	205
14. Conceptos específicos.....	205
15. Reglas de York y Amberes.....	207
VI. Seguro para transporte de valores	207
1. Cobertura	207
2. Comienzo y fin de los riesgos	208
3. Garantías.....	208
VII. Seguro para aeronaves.....	209
1. Conceptos específicos.....	209
2. Coberturas	210
3. Riesgos excluidos	210
4. Parámetros para suscripción.....	211
VIII. Seguro para embarcaciones	211
1. Coberturas	212
2. Exclusiones de la póliza	213
3. Elementos esenciales para suscripción.....	214
IX. Seguros agropecuarios	214
1. Tipos de pólizas	214

2. Descripción general de pólizas.....	215
A. SEGURO AGRARIO	215
1. Objetivos.....	215
2. Coberturas	215
3. Tasas	215
4. Deducibles	215
5. Condiciones particulares y exclusiones	215
B. SEGURO PARA GANADO	216
1. Objetivos.....	216
2. Coberturas	216
3. Tasas	216
4. Deducibles	216
5. Condiciones particulares y exclusiones.....	216
6. Requisitos de asegurabilidad.....	216
C. SEGURO AGRÍCOLA INTEGRAL.....	217
1. Objetivos.....	217
2. Coberturas	217
3. Bienes cubiertos.....	217
Comentarios	218
Preguntas para estudio	218

CAPÍTULO 9. SEGUROS PARA INGENIERÍA

I. Seguro para equipo electrónico	220
1. Bienes asegurados	220
2. Secciones en que se divide	220
3. Exclusiones principales.....	222
4. Valor asegurado.....	222
5. Garantías.....	222
6. Forma de liquidación siniestros	223
II. Seguro para rotura de maquinaria	223
1. Formas de aseguramiento.....	224
2. Tipos de bienes	224
3. Eventos cubiertos.....	224
4. Extensiones especiales de cobertura.....	225
5. Exclusiones principales.....	226
6. Valor asegurado.....	226
7. Garantías.....	226
8. Manejo de siniestros.....	227
9. Factores para suscripción	228
III. Seguros para montaje de maquinaria	229
1. Coberturas	229
2. Vigencia de la cobertura	230
3. Asegurados.....	231
4. Riesgos excluidos.....	231
5. Valor asegurable	231

6. Deducibles	232
7. Garantías.....	232
8. Manejo de siniestros.....	232
9. Factores para suscripción	233
IV. Seguro todo riesgo para construcción.....	234
1. Asegurados.....	234
2. Coberturas	234
3. Vigencia de la cobertura	235
4. Valor asegurable.....	236
5. Manejo de siniestros.....	236
V. Maquinaria y equipo de contratistas.....	238
1. Bienes asegurados.....	238
2. Cobertura	238
3. Valor asegurable.....	239
4. Manejo de siniestros.....	239
5. Factores para suscripción	241
VI. Seguro para obras civiles terminadas.....	241
1. Coberturas	241
2. Vigencia de la cobertura	241
3. Asegurados.....	241
4. Valor asegurable	242
Comentarios.....	242
Preguntas y ejercicios	242

CAPÍTULO 10. SEGUROS PARA PÉRDIDAS PATRIMONIALES

Definición de Riesgos patrimoniales	244
I - Seguro para lucro cesante	244
A. LUCRO POR INCENDIO Y ADICIONALES	244
1. ¿Por qué este Seguro?.....	245
2. ¿Qué cubre esta póliza?.....	245
3. ¿Qué es la Utilidad Bruta?.....	246
4. ¿Qué riesgos se cubren?.....	246
5. ¿Cuáles modalidades de aseguramiento hay?.....	247
6. ¿Cuál es el ámbito de la cobertura?.....	247
7. ¿En qué se diferencian las dos formas?.....	248
8. ¿Cómo escoger la mejor opción?.....	250
9. ¿Qué extensiones de Cobertura existen?.....	252
10. ¿Cuánto cuesta la prima?.....	253
11. ¿Qué exclusiones se consideran?.....	254
12. ¿Tiene algún deducible?.....	254
13. ¿Cómo se calcula el valor asegurable?	254
14. ¿Cómo se liquida el siniestro?.....	255
B. LUCRO CESANTE POR ROTURA DE MAQUINARIA	257
1. ¿Qué riesgos se cubren?.....	257
2. ¿Cuál es el alcance de la cobertura?.....	257

3. ¿Cuál es el Período de indemnización?	258
4. ¿Cuál es el deducible aplicable?	258
5. ¿Cuál es el valor asegurable?	258
6. ¿Cuáles son las exclusiones?	258
7. ¿Qué ventajas tiene este Seguro?	259
II. Seguros para responsabilidad civil	260
A - LA RESPONSABILIDAD	260
1. División de la Responsabilidad	260
2. Elementos de la Responsabilidad Civil	261
3. Fuentes de la Responsabilidad Civil	261
4. Diferencias entre la Responsabilidad Contractual y Extracontractual	263
B - EL DAÑO	264
1. Requisitos del daño	264
2. Clasificación de los daños	265
3. Reparación del daño	265
C - EL SEGURO	266
1. Las dos funciones esenciales del Seguro de Responsabilidad Civil ..	266
2. Clases de responsabilidad cubiertas	267
3. Coberturas otorgadas	268
4. Otros tipos de cobertura empresarial	270
D - LAS CONDICIONES DE COBERTURA	271
1. Limitación temporal y geográfica de la Responsabilidad Civil	272
2. Modalidades de contratación	273
3. Límite asegurado	275
4. Riesgos no asegurables	276
5. Garantías	276
E - EL SINIESTRO	277
1. Fuentes de la culpa	277
2. El asegurado	277
3. La víctima	278
4. Documentación requerida	278
5. Deducible	278
6. La Prescripción	278
III. Responsabilidad civil gerentes y directores	279
1. Marco legal	280
2. Antecedentes	280
3. Asegurados	281
4. Amparos o coberturas	281
5. Delimitación temporal y territorial	282
6. Exclusiones	282
7. El siniestro	282
IV. Seguro de manejo o infidelidad de empleados	284
1. Ámbito de la cobertura	284
2. Clases de pólizas	285
3. Limitación temporal y espacial del Seguro de manejo	285

4. Garantías.....	286
5. Limitación de la cobertura.....	286
V. Seguro para infidelidad y riesgos financieros	286
1. Ámbito de la cobertura.....	286
2. Amparos.....	287
3. Extensiones de cobertura.....	288
4. Exclusiones generales.....	288
VI. Seguros para cumplimiento o fianzas.....	289
1. Particularidades	289
2. Tipos de pólizas	289
3. Suma asegurada	290
4. Exclusiones.....	291
VII. Seguro para pérdida de arrendamientos	291
1. Norma legal.....	291
2. Condiciones de cobertura	292
3. Requisitos para contratación	292
VIII. Seguro para crédito comercial.....	293
1. Condiciones de cobertura	293
2. Tipos de garantías	294
IX. Seguro para crédito a la exportación.....	294
1. Definición	294
2. Riesgos asegurables.....	294
3. Riesgos excluidos	295
4. Suma o capital asegurado	295
5. Tipos de garantías.....	296
Comentarios	296
Preguntas para estudio	296

CAPÍTULO 11. EL SEGURO PARA LAS PERSONAS

I. Valor de la vida humana.....	298
1. Riesgos que afectan el valor de la vida	298
2. Clasificación de los Seguros sobre las personas.....	299
II. El seguro de vida.....	299
1. Seguro para pérdida de la vida.....	300
2. Planes de ahorro.....	301
3. Seguros mixtos.....	302
4. Seguro para personas clave	303
III. El seguro para accidentes	304
1. Concepto de accidente	304
2. Clases de contratos	304
3. Riesgos amparados	305
4. Exclusiones.....	307
IV. Los seguros de salud o enfermedad.....	307
1. Amparos básicos otorgados	307
2. Coberturas adicionales.....	309

3. Tabla de límites y deducibles aplicables.....	310
4. Tipos de póliza.....	310
5. Exclusiones principales.....	311
6. Costo y requisitos de contratación.....	311
V. El seguro de jubilación o de retiro.....	311
1. Asegurados.....	311
2. Primas.....	311
3. Edad de jubilación.....	311
4. Importancia.....	311
VI. Seguro para desempleo.....	312
1. Amparos.....	312
2. Límite asegurado.....	312
3. Documentos para reclamación.....	312
VII. Los seguros para grupos o colectivos.....	312
A - INTRODUCCIÓN.....	313
1. Personas que intervienen en el Contrato.....	313
2. Contratación y manejo.....	313
3. Valores asegurados.....	313
4. Grupo asegurable.....	313
5. Tipos de seguros de grupo o colectivos.....	314
B. SEGURO DE GRUPO VIDA.....	314
1. Cobertura.....	314
2. Consideraciones de aseguración.....	315
3. Condiciones de contratación.....	316
C. SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES PERSONALES.....	316
1. Amparos.....	316
2. Modalidad y duración.....	316
3. Valores asegurados.....	317
4. Condiciones y Requisitos.....	317
D. SEGURO DE ACCIDENTES PARA ESTUDIANTES.....	317
1. Cobertura.....	317
2. Condiciones y requisitos.....	318
E. SEGURO COLECTIVO DE SALUD.....	318
1. Coberturas.....	318
2. Modalidades de cobertura adicional.....	319
3. Condiciones de contratación.....	319
4. Límites asegurados.....	319
F. SEGURO EDUCATIVO COLECTIVO.....	319
1. Asegurado.....	319
2. Coberturas.....	320
3. Modalidades.....	320
4. Formas de pago y costo del seguro.....	320
5. Beneficios.....	321
G. SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES PARA DEUDORES.....	321
1. Objetivo.....	321
2. Duración y pago de primas.....	322

3. Tomador y beneficiario	322
4. Amparos.....	322
5. Valor asegurado.....	322
H. SEGURO COLECTIVO DE EXEQUIAS O DECESOS.....	322
1. Amparo y valores asegurables	322
2. Beneficios	323
3. Condiciones	323
4. Importancia de este Seguro.....	323
VIII. Seguros para patologías catastróficas.....	324
1. Seguro de gastos médicos por trasplante de órganos.....	324
3. Seguro para enfermedades de alto costo	325
IX. El seguro de dependencia	326
1. Necesidad.....	327
2. Requisitos para dependencia	327
3. Cobertura otorgada	327
4. Estado de dependencia	328
X. Los seguros de asistencia.....	328
1. Definición	328
2. Asegurado.....	328
3. Cobertura	328
Comentarios	329
Preguntas para estudio	329

CAPÍTULO 12. SEGURO EMPRESARIAL MULTI-AMPAROS

I. Necesidad del seguro para empresas.....	332
1. La necesidad de seguros	332
2. El por qué del No Seguro.....	333
3. Respuesta aseguradora.....	334
II. Características del multiamparos empresarial.....	334
1. La arquitectura de los Seguros Multiamparos	334
2. Características y ventajas de los Seguros Multiamparos	335
3. Clases de Seguros Multiamparos.....	337
III. Coberturas disponibles para empresas	338
A - COBERTURA BÁSICA: Estructura	339
1. Coberturas básicas otorgadas.....	339
2. Coberturas opcionales al amparo básico.....	339
3. Exclusiones principales.....	339
B - COBERTURAS OPCIONALES: Estructura	340
1. Eventos amparados	340
2. Coberturas complementarias	340
1. Eventos amparados	340
2. Coberturas complementarias	341
1. Garantías otorgadas.....	342
3. Modalidades de aseguramiento.....	343
1. Accidentes personales.....	344
2. Automóviles.....	344

IV. Ampliaciones de cobertura	344
A – PRESTACIONES ADICIONALES.....	344
B – SEGURO DE ASISTENCIA.....	345
1. De la indemnización a la reparación.....	345
2. Tipos de asistencia.....	346
3. Valores límite de cada prestación.....	347
Conclusiones	348
Preguntas para estudio	348

CAPÍTULO 13. SEGUROS OBLIGATORIOS

I. Seguros para actividades de transporte	350
1. Transporte terrestre de carga	350
2. Transporte de pasajeros.....	351
3. Transporte masivo de pasajeros.....	351
4. Transporte de pasajeros en el Grupo Andino	351
5. Transporte ferroviario	351
6. Transporte marítimo y fluvial.....	351
7. Responsabilidad Civil de empresas transportadoras de valores ..	352
8. Responsabilidad Civil por transporte escolar.....	352
9. Responsabilidad Civil por transporte y almacenamiento de combustible y gas propano.....	352
II. Seguros para actividades de servicios	352
1. Empresas de servicios temporales.....	352
2. Responsabilidad Civil de prestación de servicios de vigilancia....	353
III. Vida y accidentes para actividades especiales	353
1. Seguro estudiantil para accidentes	353
2. Seguro para concejales	353
3. SOAT - Seguro Obligatorio en Accidentes de Tránsito.....	353
4. Vida para funcionarios Rama Jurisdiccional y Ministerio Público	354
IV. La práctica médica y clínica	354
1. Seguros para estudiantes en prácticas médicas	354
2. Responsabilidad Civil de Instituciones Prestadoras de Salud "IPS"	355
3. Seguro para la práctica de la Medicina	355
4. Seguro de Responsabilidad para Clínicas y Hospitales.....	355
V. Otras actividades y obligaciones	355
1. Beneficiarios de Licencias Ambientales.....	355
2. Bienes Comunes en la Propiedad Horizontal.....	356
3. Seguro para Incendio y Terremoto para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.....	357
4. Manejo de Fondos y cumplimiento de Contratos con entidades oficiales	357
5. Seguro para bienes hipotecados a entidades financieras.....	357
6. Seguro de Responsabilidad para Contratos de obras estatales.....	357
7. Seguro Ecológico.....	357
8. Seguro para propietarios de canes peligrosos.....	357
Preguntas para estudio	358

PARTE IV. EL VALOR ASEGURADO. Su indemnización

CAPÍTULO 14. ¿QUÉ ES EL VALOR ASEGURABLE?

I. El valor asegurable para seguros.....	362
1. La suma asegurada.....	362
2. Importancia de una valoración correcta	363
3. El Valor en Riesgo.....	364
II. El infraseguro y su impacto	366
1. Impacto de la insuficiencia de suma asegurada	366
2. La norma de Infraseguro en Seguros de Daños	367
3. Manejo opcional del Infraseguro en Seguros de Daños	369
III. Los activos a cubrir en la empresa.....	370
1. Cuánto vale lo que tenemos en Riesgo.....	370
2. Inventario de bienes en Riesgo	371
IV. La valoración de activos	373
1. Valoración y tasación de bienes	374
2. Otros criterios de valoración de Activos	375
3. Valor para edificaciones.....	379
4. Valor para contenidos.....	379
5. Valor para Activos inmateriales.....	382
V. Los avalúos para seguros.....	382
1. Importancia de una valoración correcta	382
2. Valor asegurable según la póliza	382
3. Avalúos de Profesionales.....	382
4. Datos contables	383
5. Valor convenido.....	384
Conclusiones	384
Preguntas para estudio	384

CAPÍTULO 15. ¿POR CUÁL VALOR ASEGURAR?

I. Cómo establecer el valor para seguros.....	386
1. Valores contables	386
2. Valor para Seguros	387
II. Valor asegurable en seguros de daños.....	388
A. Seguros para daños materiales e incendio	389
1. Valores para edificios y construcciones.....	389
2. Valor para bienes muebles de empresas o negocios	391
3. Valor de mercancías, materias primas y productos	393
4. Valor de otros activos materiales	393
5. Valor de bienes en arriendo, comodato, etc.....	393
6. Valor para dinero en efectivo y otros títulos valores.....	393
7. Valor de activos inmateriales.....	394
8. Valor para pérdidas consecuenciales.....	394
B. SEGURO PARA VIDRIOS Y UNIDADES FRÁGILES	394

C. Seguros para sustracción	395
D. VALORES ASEGURADOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES	396
E. Valor asegurable para bienes transportados	397
1. Valor asegurable para mercancías transportadas.....	398
2. Valor asegurado para dinero y valores	398
F. El valor asegurable para Seguros Agropecuarios.....	399
G. El valor asegurable en Seguros para Casco	399
III. Valor asegurable para seguros de ingeniería	399
1. Seguro para equipos electrónicos.....	399
2. Seguro por rotura de maquinaria.....	399
3. Seguros de montaje de maquinaria y equipos.....	400
4. Seguros todo riesgo para obras en construcción.....	400
5. Valor asegurable para Equipo y Maquinaria.....	401
IV. Valor asegurable en seguros patrimoniales.....	401
A. Seguro para Responsabilidad Civil.....	401
1. Determinación de la suma asegurable	401
2. Aplicación conclusiones según coberturas.....	402
B. Seguro para Manejo Empleados.....	403
C. SEGURO PARA LUCRO CESANTE POR INCENDIO	404
1. Utilidad bruta (Forma Inglesa)	405
2. Ganancias brutas (Forma Americana)	406
3. Amparos adicionales.....	406
D. Lucro Cesante por Avería de Maquinaria.....	407
E. Valor de fianzas o Pólizas de cumplimiento	407
F. Valor asegurable para Seguro a las Exportaciones.....	407
G. Valor a contratar para Seguros de Crédito.....	408
V. Valor asegurable para seguros de personas.....	408
1. Seguro de Vida para Empresarios o para Personal clave.....	408
2. Suma asegurada para Colectivo de Accidentes	408
3. Límite asegurado para Seguro Colectivo de Salud	408
4. Suma asegurada para Seguro de Vida en Grupo	408
5. ¿Qué valor asegurar en Seguros de Deudores?.....	408
6. ¿Cuáles valores asegurar en Seguros de Exequias?.....	409
7. Valor asegurable para Seguro de Desempleo.....	409
Conclusiones	409
Preguntas para estudio.....	409

PARTE V. LA GESTIÓN: Garantía de calidad

CAPÍTULO 16. ¿CÓMO COMPRAR SEGUROS?

I. Claves para comprar seguros.....	414
1. El Seguro: El mejor "socio" de su empresa	414
2. El menor precio no significa la mejor opción	415
3. Ampare sus bienes "en riesgo": Pasos a seguir.....	416
4. Determine técnicamente los valores por asegurar	416

5. Establezca los servicios especiales que necesita.....	417
6. Verifique qué tiene el mercado para usted.....	419
7. Determine el método para comprar.....	420
8. Normas de la seguridad al comprar.....	422
9. Recuerde los derechos del cliente de seguros.....	423
10. ¿Coasegurar con otras compañías?.....	423
II. A través de quién comprar.....	424
1. ¿Cuál Intermediario de seguros contratar?.....	424
2. Servicios de Asesoría esperados.....	426
3. Pautas para la selección del Intermediario.....	427
4. El "Plus" del Intermediario.....	428
III. A cuál asegurador comprar.....	428
1. ¿Qué compañía de seguros seleccionar?.....	429
2. Facilitación medios competitivos para la empresa.....	430
3. Servicios de Prevención y Seguridad.....	430
4. Atención especial en siniestros.....	431
5. Otras consideraciones.....	433
6. ¿Comprar Seguros en el exterior?.....	433
7. Defensor del asegurado.....	434
IV. La mejor propuesta.....	434
1. Aspectos legales de la propuesta.....	435
2. Contenido general de la propuesta.....	435
3. La Revisión de la oferta.....	436
V. Análisis de ofertas de seguros.....	437
1. La Evaluación de propuestas.....	437
2. Los Pasos para evaluar propuestas.....	438
1r. Paso: ANALICE LA MODALIDAD DE COBERTURA.....	438
1. Cobertura ofrecida, alcances y limitaciones.....	439
2. Extensiones de cobertura ofrecidas.....	440
3. Cláusulas aditivas para Seguros: ¿cuáles otorgan?.....	441
4. Asistencia para la atención de emergencias.....	443
2º. Paso: ANALICE LOS COSTOS.....	443
1. Costo de la prima: ¿cuánto nos vale?.....	443
2. Forma de pago de la prima: ¿cuáles ofrecen?.....	444
3r. Paso: ANALICE LAS LIMITACIONES ESPECÍFICAS.....	444
1. Deducibles por pérdida: ¿cómo los aplican?.....	444
2. Aplicación de deméritos por uso o vetustez.....	447
3. Límite otorgado para extensiones de cobertura.....	448
4. Garantías a cumplir.....	449
4º. Paso: ANALICE LAS DIFERENCIAS ESPECIALES.....	449
A - SEGUROS DE NO VIDA.....	449
1. Seguro para daños.....	449
2. Seguro para equipo electrónico.....	450
3. Seguro para rotura de maquinaria.....	451
4. Seguro para sustracción.....	451
5. Seguro de manejo o infidelidad.....	452

6. Seguro para responsabilidad civil.....	452
7. Seguro para transporte de mercancías.....	453
8. Seguro para transporte de valores.....	453
9. Seguro para vehículos.....	453
10. Amparos adicionales generales.....	454
B - SEGUROS DE PERSONAS.....	455
1. Seguros de vida.....	455
2. Seguros de accidentes.....	455
3. Seguros de salud.....	455
5º. Paso: MANEJO DEL SINIESTRO.....	456
6º. Paso: VALOR AGREGADO OFRECIDO.....	456
7º. Paso: CAPACIDAD TÉCNICA/OPERATIVA INTERMEDIARIO.....	456
8º. Paso: CAPACIDAD TÉCNICA/FINANCIERA DEL ASEGURADOR ..	457
Conclusiones.....	457
Preguntas para estudio.....	458
Anexo.....	459
OFERTAS DE SEGUROS: Calificación técnica.....	459
Calificación parámetros comparativos de ofertas de seguros.....	459
Casos de siniestros particulares.....	459

CAPÍTULO 17. GESTIÓN TÉCNICA DE SEGUROS

I. Evolución y revolución de los seguros.....	462
1. Control del Ciclo de Vida del Seguro.....	462
2. La Administración de seguros.....	463
3. La Gestión de seguros en general.....	466
A – AL INTERIOR DE LA EMPRESA.....	466
1. La Administración de seguros en la empresa.....	466
2. Funciones del responsable de seguros.....	467
3. Perspectivas futuras.....	467
4. Necesidad de manejo de seguros al interior de la empresa.....	469
B – POR LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS.....	469
II. Primero: la necesidad de la empresa.....	470
1. Necesidad y expectativas del comprador de seguros.....	470
2. Los trajes “hechos” y el traje “a la medida”.....	472
3. Asegurar el “siniestro”.....	472
III. La negociación de seguros.....	472
1. Las innovaciones de una industria en evolución.....	473
2. Negociando un “tesoro”.....	473
3. Consecución de ofertas y su evaluación.....	473
4. El costo de la transferencia.....	473
IV. La solicitud o contratación.....	475
1. La base del Contrato de seguros o póliza.....	475
2. Requisitos de la solicitud.....	475
3. Amparos provisionales.....	476
V. El análisis de Contratos de seguros.....	477

1. Revisión de Contratos de seguros.....	477
2. Revisión documentos modificatorios.....	477
3. Recuerde: los Contratos se verifican.....	478
4. Sello de "Garantía".....	478
VI. Entrega y recibo del producto.....	479
1. Lo que significa una póliza.....	479
2. Revisión términos y condiciones.....	479
3. Manual de instrucciones.....	480
4. Archivo de contratos.....	480
VIII. La gestión del pago de la prima.....	480
1. Facturación y control de pagos.....	480
VIII. Control y seguimiento de seguros.....	482
1. Programación y control de seguros.....	482
2. Resumen de las pólizas contratadas.....	485
3. Formación del personal de la empresa.....	486
4. Expedición de pólizas ocasionales.....	486
5. Manual de Procedimientos específicos.....	486
6. Estadística de seguros.....	486
8. La atención del cliente.....	487
IX. Manejo del reclamo.....	488
X. Renovación de pólizas: ¿cómo hacerlo?.....	488
1. Control de vencimientos.....	488
2. Condiciones y proceso de renovación.....	489
3. Un nuevo "Plus" para la renovación.....	490
Conclusiones.....	490
Preguntas para estudio.....	491

CAPÍTULO 18. AUDITORÍA DE RIESGOS Y SEGUROS

I. Auditoría del producto y la gestión.....	494
1. La "Autopsia" del siniestro.....	495
2. ¿Por qué se necesita una Auditoría en Seguros?.....	496
3. Ámbito de la auditoría de aseguración.....	496
4. ¿Quién debe adelantar la auditoría?.....	497
II. Calidad del análisis de riesgos efectuado.....	497
1. Identificación de Riesgos.....	498
2. Financiamiento de riesgos.....	499
3. Diseño del plan de continuidad del negocio.....	499
III. Calidad de la cobertura de las pólizas.....	499
1. Condiciones generales y particulares de las pólizas.....	499
2. Alcance e impacto de garantías.....	500
3. Deducibles aplicables por siniestro.....	501
4. Manejo de deméritos en siniestros.....	501
5. Ampliaciones de la cobertura.....	501
6. Cumplimiento de la oferta de seguros.....	501
7. Matriz de auditoría de coberturas.....	502

IV. Eficiencia en la gestión de reclamos	502
1. Velocidad de respuesta al aviso de siniestro.....	503
2. Suficiencia de la documentación solicitada.....	503
3. Calidad técnica de la asesoría en los trámites.....	503
4. Seguimiento de reclamos.....	504
5. Rapidez en definición y pago de reclamos.....	504
V. Excelencia en la gestión de servicio	504
1. Velocidad de respuesta a solicitudes.....	505
2. Periodicidad de visitas.....	505
3. Seguimiento y definición de temas.....	505
4. Administración especial del proceso de seguros.....	505
5. Suficiencia de la información suministrada.....	506
Conclusiones.....	506
Preguntas para estudio.....	507
Anexo. Gestión de riesgos y seguros: calificación auditoría.....	507

PARTE VI. EL SINIESTRO. La hora de la verdad

CAPÍTULO 19. ¿QUÉ ES EL SINIESTRO?

I. El siniestro y sus características	512
1. Definición y concepto de siniestro.....	512
2. El Principio Indemnizatorio.....	513
3. Las etapas del siniestro.....	514
4. Clases de siniestros.....	515
5. La ocurrencia del siniestro.....	516
6. ¿Cómo afecta el siniestro?.....	518
7. Siniestro: "Factor crítico" del negocio asegurador.....	519
8. El siniestro como la "Caja Negra" del Seguro.....	521
II. Impacto del siniestro y sus consecuencias	522
1. Consecuencias del siniestro.....	522
2. La Crisis del siniestro.....	523
3. El siniestro en los seguros.....	524
4. Consecuencias del siniestro para la Comunidad en general.....	525
III. La respuesta aseguradora	526
1. Tramitación.....	526
2. Aspectos legales.....	527
3. Valoración.....	527
4. Liquidación.....	528
IV. Los siniestros no cubiertos	529
1. La Objeción en Seguros.....	529
2. La negativa de una Reclamación.....	530
3. Principales causas para la negativa de reclamos.....	531
4. Conozca qué no está cubierto.....	535
V. El fraude en los siniestros de seguros	536
1. Definición.....	536

2. Perfil del estafador.....	537
3. Impacto del fraude	537
4. Formas de fraude	538
5. Tipos de fraude	538
6. Las estafas más comunes.....	539
7. Elementos personales implicados.....	541
8. La sospecha del fraude	541
9. Actuación frente al fraude	541
10. Sanciones y consecuencias.....	542
Conclusiones	543
Preguntas para estudio	543

CAPÍTULO 20. LA INDEMNIZACIÓN POR SINIESTROS

Introducción.....	546
I. La indemnización en seguros.....	546
A – Seguros de personas	546
1. Seguros de Vida.....	546
2. Seguros de Accidentes.....	546
3. Seguros de Salud o enfermedad.....	547
B – Seguros de No-vida	548
1. ¿Qué límites tiene la indemnización?.....	548
2. ¿Cómo se cuantifica la indemnización?.....	548
3. ¿Cómo se paga la indemnización?.....	549
4. ¿Cómo se conviene su pago?.....	549
5. ¿Cuál es el proceso?.....	550
6. ¿Quiénes intervienen?.....	550
7. La Indemnización: Razón de ser del seguro	551
II. Limitantes de la indemnización	552
1. El Infraseguro: Insuficiencia de seguro	552
2. El Supraseguro: Seguro en exceso.....	553
3. El deducible o franquicia.....	553
4. El demérito: deducción de nuevo a viejo.....	554
5. Las Mejoras: Modificación particular de los bienes	559
6. La pérdida total.....	560
7. El Salvamento	561
8. Doble seguro o concurrencia	562
9. Conjuntos o juegos	562
10. Aplicación de normas de tipo legal	562
11. Coaseguros pactados	563
III. El ajustador de seguros.....	563
1. Generalidades.....	563
2. El Ajustador de pérdidas del asegurado	566
3. La Ética en el Ajuste de siniestros.....	567
IV. La administración de reclamos de seguros	567
A – AJUSTE DE SINIESTROS: PROCEDIMIENTOS.....	567

1. Preliminares	568
2. Inspección	568
3. Estudio y análisis de cobertura	569
4. Solicitud de documentos e información	569
5. Informe preliminar	569
6. Recopilación de información y pruebas	570
7. Valoración de los daños.....	570
8. Concepto y dictamen sobre el siniestro	570
9. Conclusión e informes de gestión	571
10. Recomendaciones y observaciones	571
B – Tiempos de respuesta	572
C – INFORMACIÓN OPORTUNA	572
Conclusiones	573
Preguntas para estudio	573
ANEXO. Guía de depreciación	574

CAPÍTULO 21. ¿CÓMO RECLAMAR SU INDEMNIZACIÓN?

Relacion de bienes y equipos / vida útil en años.....	574
I. La gestión de trámites por siniestros	578
1. Los primeros pasos en caso de siniestro.....	578
2. Siete pasos para reclamar	579
II. Documentación y elementos probatorios.....	583
III. La gestión de reclamos en la empresa.....	584
1. Normas generales.....	584
2. Manejo de los tiempos en reclamos	585
3. Estadística de siniestros	587
4. Contratos de Administración de siniestros	587
5. Manejo de la Crisis y la Post-crisis.....	588
6. Manejo del siniestro: clave del negocio	588
IV. Liquide su indemnización por siniestros.....	588
1. Importancia de hacerlo	589
2. ¿Cómo hacerlo?	589
3. Ejemplos de Liquidación de la Indemnización	590
Conclusiones	591
Preguntas para estudio.....	592

CAPÍTULO 22. ¿CÓMO AFRONTAR LAS CATÁSTROFES?

I. Estamos preparados?	594
1. Todos estamos expuestos.....	594
2. Debilidad de las empresas.....	596
3. ¿Cómo sobrevivir a un desastre?	598
II. Los caballos del apocalipsis.....	599
1. Inundaciones o avalanchas.....	599
2. Erupciones volcánicas.....	600
3. Huracanes y vientos fuertes.....	602

4. Tsunamis y maremotos	603
5. Terremoto o temblor	604
III. La amenaza de los nuevos tiempos	608
1. Terrorismo y actos mal intencionados de terceros	608
2. Un enemigo invisible: El riesgo biológico	609
3. La amenaza silenciosa: El riesgo químico	609
4. Y ahora: El "Riesgo Global"	610
IV. Manejo de siniestros catastróficos	612
1. Los problemas más comunes	612
A - La emergencia	612
B - Los daños a personas	613
C - La reconstrucción y recuperación	614
D - los seguros.....	616
2. Los Seguros en catástrofes: ¿Cómo operar?.....	619
A - Por parte de los asegurados.....	619
B - Por parte de las aseguradoras.....	620
C - Por parte de los entes oficiales.....	622
3. Una reflexión final	624
VI. El día después de mañana	625
1. Consecuencias del "No Seguro"	625
2. Un futuro asegurado.....	626
3. El "Milagro del Seguro"	626
Glosario / Diccionario de seguros.....	628
Bibliografía.....	629

ANEXOS QUE ENCONTRARÁ EN EL SIL (SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA) www.ecoediciones.com

Descripción y nombre anexo

03-01	Formulario para Inspección técnica de riesgos
03-02	Manual de análisis de riesgos en empresas
03-03	Informe tipo de inspección y análisis de riesgos
04-04	Guía para la identificación de riesgos
04-05	Guía para un plan de manejo de emergencias
04-06	Guía para un plan de manejo de crisis
04-07	Guía para un plan de recuperación por siniestros
12-08	Manual de análisis de coberturas para empresas
12-09	Manual de cláusulas adicionales y descripción de bienes
16-10	Seguro ideal para empresas: claves
17-11	Manual de procedimientos y manejo de seguros
21-12	Manual de normas y procedimientos para reclamos
21-13	Ajustes de siniestros: ejemplos de liquidaciones



TABLA DE GRÁFICAS

Gráfica N°. 1.	Mayores riesgos. Fuente: Diseño propio.....	16
Gráfica N°. 2.	El Riesgo: La gran amenaza. Fuente: creación propia.....	27
Gráfica No .3.	Actitud frente a los riesgos. Fuente: Creación propia.	41
Gráfica N°. 4.	Administración de riesgos. Fuente: creación propia.....	53
Gráfica N°. 5.	La matriz del riesgo. Fuente: creación propia.	57
Gráfica N°. 6.	Cuadro de calificación del riesgo	62
Gráfica N°. 7.	Espectro de riesgos	62
Gráfica N°. 8.	La matriz del riesgo. Fuente: creación propia.	63
Gráfica N°. 9.	Manejo de Riesgos. Fuente: creación propia.....	67
Gráfica No. 10.	Las siete áreas Críticas de su negocio. Fuente : creación propia.....	83
Gráfica No. 11.	Plan de Continuidad del Negocio. Fuente : creación propia.....	85
Gráfica No. 12.	Graficación mapa de riesgos. Fuente: creación propia.....	91
Gráfica No. 13.	El Plan de Contingencia. Fuente: creación propia.	93
Gráfica N°. 14.	Elementos personales del Contrato.	122
Gráfica N°. 15.	Obligaciones de las partes del Contrato.	127
Gráfica N°. 16.	Documentos del Contrato. Fuente: Libro Asegurando Riesgos, .	146
Gráfica N°. 17.	Participantes del Contrato. Fuente: Libro: Asegurando Riesgos,	148
Gráfica N°. 18.	Componentes de la prima. Fuente: Asegurando Riesgos,	158
Gráfica N°. 19.	Cadena del Reaseguro. Fuente: Carlos Muñoz.....	169
Gráfica N°. 20.	Tipos de Reaseguros. Fuente: Carlos Muñoz.....	171
Gráfica N°. 21.	Cadena de dispersión de riesgos. Fuente: <www.ases.com.sv>	176
Gráfica N°. 22.	Períodos de tiempo amparados. Fuente: Gilberto Oviedo A.	249
Gráfica N°. 23.	Limitación temporal de la Responsabilidad Civil. Fuente:	273
	W. Schurpf III Responsabilidad civil gerentes y directores.....	279
Gráfica N°. 24.	Arquitectura de la Póliza Multiamparos. Fuente: creación propia.	235
Gráfica N°. 25.	Diferenciación de bienes en copropiedades. Fuente: Diseño EL TIEMPO.....	391
Gráfica N°. 26.	La oferta del Mercado. Fuente: creación propia.....	421
Gráfica N°. 27.	La Propuesta de seguros. Fuente: creación propia.	440
Gráfica N°. 28.	El Ciclo del Seguro. Fuente: creación propia.	463
Gráfica N°. 29.	Necesidades del Empresario. Fuente: creación propia.....	471
Gráfica N°. 30.	Proceso de auditoría de Riesgos y Seguros. Fuente: creación propia.	498
Gráfica N°. 31.	Etapas del siniestro. Fuente: creación propia.....	515
Gráfica N°. 32.	El siniestro en los Seguros. Fuente: creación propia.....	520
Gráfica N°. 33.	Consecuencias del siniestro. Fuente: creación propia.....	524
Gráfica N°.34	Proceso del reclamo. Fuente: creación propia	528
Gráfica N°. 35.	Interrogante fundamental sobr el Seguro. Fuente: creación propia.	552
Gráfica N°. 36.	Tabla de deméritos por estado de conservación. Fuente: Internet.....	556
Gráfica N°. 37.	Los siete pasos para reclamar. Fuente: creación propia	581
Gráfica N°. 38.	Costo de desastres en Colombia. Fuente: diseño Editorial EL TIEMPO.	596
Gráfica N°. 39.	Pérdida de la industria aseguradora en el World Trade Center.....	597

Una experiencia en Seguros

En estos ya casi 50 años, desde cuando en 1962 iniciamos nuestro caminar en el medio asegurador, hemos obtenido grandes y valiosas experiencias:

En el campo del corretaje de seguros, a cargo de la Gerencia Técnica Nacional de Corredores tales como Segurosca Ltda., Davidson & Cia., Garcés Lloreda & Cia., y Colamseg Ltda. Trabajando en el área de Ajustes de Siniestros como Gerente Regional para el antiguo Caldas (zona de Pereira, Manizales, Armenia y norte del Valle) de A. Davidson Co., W. Moller & Cia., Comercio Internacional Ltda., y Hudson Ltda. (representantes Lloyds); como Gerente Regional para el Eje Cafetero de Tauro S.A., Ajustadores Internacionales de Seguros, tuvimos a cargo la dirección y coordinación de la atención y liquidación de casi 3.000 reclamaciones por el terremoto de enero 25 de 1999.

Últimamente, como gerente-socio de SOAR Ltda. hemos liquidado gran cantidad de reclamaciones por siniestros de empresas, familias y sector estatal en el ámbito nacional, y en el cargo de director ejecutivo de la Corporación Riesgo Ciudad¹, hemos dictado conferencias, seminarios y diplomados sobre temas de seguros en todo el país. Además, y como fruto de esta experiencia, hemos escrito los libros *Propiedad Horizontal Gestión de Seguros y Prevención* (ya agotado), *Gestión Integral de Riesgos y Seguros: para Empresas de Servicios, Comercio e Industria*, y, el más reciente, *Historias de Pólizas: Casos de siniestros de seguros para estudio*.

Una necesidad

En los últimos tiempos, hemos tenido en nuestro país seis terremotos de gran magnitud, dos avalanchas gigantescas, atentados terroristas de diferentes características, además de toda clase de eventos causados por manejo inadecuado de las aguas y de las laderas, inundaciones gigantescas por la ola invernal, incendios, explosiones, derrames y daños de máquinas, muchos de ellos causados por fallas de manejo y mantenimiento.

A lo anterior, agregamos siniestros causados por incendio, el agua y la anegación, daños en maquinarias y equipos electrónicos, delitos de terceros, reclamaciones por responsabilidad civil, accidentes de vehículos, los riesgos del transporte y los de los miles de afectados por accidentes, enfermedades e, todo ello con cuantiosas pérdidas para la industria, el comercio y el ciudadano común, y muy pocas cubiertas por algún tipo de seguro.

1 Corporación para el Desarrollo de la Gestión Integral de Riesgos y Seguros en las Comunidades Urbanas.

Esta necesidad, la falta de una cultura del Seguro y la ignorancia sobre el manejo del riesgo y su transferencia por parte de empresarios, gerentes y administradores, permiten que la problemática de los Seguros en el país conduzca a una deficiente contratación y manejo de pólizas, fallas en la planificación de la continuidad del negocio por siniestro y desconocimiento en la tramitación de reclamos.

Mapa conceptual

El centro de esta obra lo constituye la empresa y el empresario, rodeados por diferentes tipos de riesgos o peligros que demandan una gestión o administración de los mismos, con el objeto de identificarlos, evaluar el impacto de los mismos, establecer control para eliminarlos o reducirlos, finalizando con un tratamiento del riesgo que permita su asunción objetiva o su transferencia vía contratos o seguros.

Esto nos lleva a otro nivel con el diseño de un programa integral de aseguramiento que nos permita, por un lado, un programa de prevención y protección al interior de la empresa con el objeto de eliminar o controlar el riesgo de aparición de siniestros; mientras que por el otro, a establecer un programa de seguros que, mediante una gestión de excelencia, nos permita el manejo de los siniestros y sus consecuencias para el logro de las metas y objetivos. En consecuencia, el centro de nuestro trabajo es la empresa, y la base el manejo del siniestro.

A quiénes va dirigido

Deseamos transmitir nuestra experiencia en corretaje de seguros y atención de siniestros, para evitar errores en el diseño de las coberturas, los cuales causan diversos problemas a la hora del siniestro, produciendo no sólo la pérdida de cuantiosas sumas, sino la pérdida de credibilidad en el sector asegurador. Con el deseo de acertar y de servir, colocamos en sus manos esta obra práctica que podrá ser utilizada por los empresarios, los profesionales en la administración de riesgos y seguros, los asesores de seguros y funcionarios de compañías, estudiosos e interesados en el mundo del seguro y público en general.

Uno de los objetivos del libro es garantizar un alto estándar de calidad técnica en la gestión del riesgo, el diseño de las coberturas de seguro para las empresas, y el correspondiente manejo de los siniestros, permitiendo mayor efectividad en la gestión de seguros y prevención, respondiendo a la necesidad de contar con medios o herramientas que proporcionen claridad respecto de los riesgos existentes frente a las medidas de prevención necesarias, la forma de contratar y controlar pólizas, el manejo efectivo de reclamos y la seguridad de tener coberturas amplias y suficientes.

Organización del texto

Hemos querido, en forma precisa y sencilla, referirnos a los pasos lógicos y consecutivos que deben darse en el proceso de gestión de seguros y prevención, tales como:

- La Problemática a que nos enfrentamos los consumidores de seguros en el país frente a la necesidad de asegurar nuestros bienes.
- La necesidad esencial de conocer y apreciar lo que tenemos y a qué riesgos nos exponemos en nuestras empresas y negocios.
- La administración de riesgos en las empresas, labor puesta en cabeza de los administradores.

- El manejo técnico de los elementos y procesos de riesgo en las empresas.
- Manejo de las "siete áreas críticas de la empresa".
- Todo sobre los Planes de continuidad del negocio: la emergencia, la crisis y la recuperación.
- Todo lo concerniente frente al tema de cómo asegurar empresas.
- Respuestas a la problemática sobre cómo establecer valores para seguros.
- Consejos prácticos frente a la necesidad de evaluar propuestas de seguros.
- Todo sobre el control y manejo del "proceso de seguros" durante la vigencia anual de las Pólizas del programa de seguros, de toda empresa.
- Una novedosa forma de auditoría de riesgos y seguros para empresas y demás entidades.
- Una manera práctica sobre las normas y procedimientos para responder a la angustiada pregunta de cómo presentar la reclamación a las aseguradoras.
- Una exposición sobre la experiencia de los siniestros catastróficos y cómo afrontarlos.

Características especiales

Para mayor comprensión, incluimos varias herramientas de trabajo prácticas y sencillas, las cuales esperamos sean de suma utilidad en la labor diaria de empresarios, gerentes, administradores y aseguradores y permita efectuar desde ya, el mejor plan de cobertura y prevención para el aseguramiento de la vida y bienes de los miles de empresas existentes.

Recuadros Importantes

En cada capítulo se encuentran recuadros que llaman la atención a los puntos que consideramos de mayor importancia en la labor de aseguramiento, fruto de nuestra experiencia al respecto.

- Casos reales. Para dar ejemplos concretos sobre aspectos de gran importancia, incluimos trece ejemplos de casos reales para estudio y consideración de nuestros lectores.
- Gráficas explicativas. Incluimos dieciocho gráficas explicativas para sintetizar los temas principales y permitir una mayor comprensión de los temas tratados.
- Resumen o conclusiones. Al final de cada uno de los capítulos incluimos un breve resumen o conclusión del tema principal tratado.
- Anexos. De importancia capital consideramos la información, cuadros y otras herramientas que mencionamos como Anexos especiales al final de los capítulos, respondiendo a la problemática de aseguramiento de grandes, medianas y pequeñas empresas. Como apéndice especial y aprovechando el Servicio de Información en Línea (SIL), incluimos anexos especiales para que pueden ser consultados en internet e imprimirlos, si el lector así lo desea.

Cómo aprovechar esta obra

En aras de abarcar todo el panorama de manejo del riesgo y la transferencia aseguradora, y dada la extensa variedad de tipos de empresas de servicios, la industria y el comercio, hemos sacrificado la profundidad en algunos temas tratando de hacerlos lo más prácticos y sencillos posible, pero el tema de los seguros siempre será

eminentemente técnico, por lo que consideramos que, en general, deberá requerirse la intervención de especialistas en las diferentes áreas del conocimiento.

Para los intermediarios, técnicos de compañías y demás profesionales del seguro, los temas aquí tratados, los consejos y las herramientas que presentamos, son de especial utilidad en su desempeño diario, en la calidad del servicio y en la excelencia de la gestión, de acuerdo a la necesidad específica de cada caso.

Los empresarios, directores y responsables de seguros en las empresas, profesionales del derecho, la administración y las ciencias contables, la ingeniería y la gerencia de negocios, estudiantes y estudiosos del tema, encontrarán aquí valiosos conocimientos y experiencias en la gestión del riesgo y del seguro, que muy seguramente serán de importancia para todo ellos.

Agradecimientos

Agradecemos de forma especial a la Fundación MAPFRE por los libros que ha puesto en nuestras manos, especialmente el Diccionario MAPFRE de Seguros cuyas definiciones hemos tratado de adoptar en lo posible; también a mi amigo Gilberto Oviedo Acevedo por su libro *El universo del seguro y el reaseguro*, además de otros, que nos han iluminado y servido a todos en este trabajo. Mención especial a mis amigos virtuales de GOSEGUROS, el portal de los aseguradores iberoamericanos <www.goseguros.com>, porque diariamente nos permiten aprender sobre nuevos temas, clarificar nuestras ideas y abrirnos las fronteras de la creatividad.

Por último, una obra como ésta no sería posible sin la colaboración de colegas y amigos, y la tolerancia y apoyo decidido de mi linda esposa Amparo y de mis hijos Juan Carlos, Andrés Hernán y José Fernando, quienes trabajaron como asesores directos. En particular, quiero agradecer a mis colegas aseguradores Luis Alfredo Pedraza, Ramiro León Correa, Carlos Gilberto Morales, Jairo Elías Peláez, Juan Carlos Jiménez, Alvaro Castaño, Fernando Cardona, Sonia Bernal, María Consuelo Montes, Marixa Silva, Carlos Augusto Gálviz, Joel Salazar, Alirio Alarcón, Claudia Liliana Bedoya, Héctor Manuel Salazar y Carlos Gilberto Cadavid, quienes aportaron su apoyo espiritual, conocimientos y material técnico.

Gracias a Dios, mi Señor, quien me ha dado la vida, los talentos, la visión y la oportunidad para servir.

Hernán Mejía Delgado

hernanmejia@riesgociudad.com

www.riesgociudad.com

Twitter: @riesgociudad

Facebook: Corporación Riesgo Ciudad



Parte I

EL RIESGO: La gran amenaza

Capítulos

1. LA EMPRESA Y SUS RIESGOS
2. ¿QUÉ ES EL RIESGO?
3. LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
4. ASEGURE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Mapa conceptual



La empresa y sus riesgos

*“Las mejores obras han sido logradas, por hombres
que han podido mantener su habilidad de soñar en grande”
(Walter Bowie).*

Contenido:

- ¿Qué es una empresa?
- Perspectivas económicas de la empresa
- Amenazas para las empresas
- Sin seguridad no hay negocio
- Responsabilidad social empresarial

“Una empresa es un sueño hecho realidad, caminando a través del tiempo, hacia la conquista de sus metas”. Mi definición personal está basada en la realidad de que todo ser humano sueña con tener algo mejor, pero sólo unos muy pocos tienen la oportunidad de ver sus sueños hechos realidad en una idea concreta. Muchas veces, una empresa tiene su inicio en un simple esbozo hecho en un papel en sitios impredecibles, idea que con la capacidad de creación de nuestra gente termina hecha realidad.

Pero no solamente hay que hacer realidad nuestros sueños, sino que hay que luchar denodamente porque las empresas inician su viaje a lo largo de los años sorteando toda clase de obstáculos y amenazas en lucha titánica a través del tiempo, con una idea fija: la conquista de sus metas. Son muchas las oportunidades de lograr el triunfo, pero también son innumerables las amenazas que se ciernen sobre nuestros empresarios en el mundo actual.

Como Corredor de seguros y como Ajustador de pérdidas por muchos años, como testigo presencial de la muerte súbita de innumerables empresas por causa de un siniestro sin cobertura de seguro alguno, y en consonancia con nuestra responsabilidad social y con la ayuda de Dios, escribimos este libro para ayudar a nuestros empresarios en el conocimiento de la gestión del riesgo y los seguros, a quienes un día resolvieron contribuir a un mundo mejor estableciendo una empresa, pero también para los profesionales del seguro, estudiosos, interesados y consumidores en general.

I. ¿Qué es una empresa?

Según el Código de Comercio de Colombia, Artículo 25. Definición de la Empresa : “*Se entenderá por empresa, toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios...*”.

Según la definición propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “*Es toda organización, de propiedad pública o privada, cuyo objetivo primordial es fabricar y distribuir mercancías o proveer servicios a la colectividad o a una parte de ella, mediante el pago de los mismos*”.

1. Características esenciales:

De tal definición concluimos que una empresa es una:

- **Actividad económica.** Dirigida a obtener unos rendimientos económicos o sociales.
- **Organizada.** Con una estructura organizacional, unos objetivos y una dirección general.

Otros títulos de interés:

Seguros en la propiedad horizontal
Hernán Mejía Delgado

Gerencia integral de riesgos y seguros
Hernán Mejía Delgado

Propiedad Horizontal
Hernán y Cornelio Roa

Responsabilidad del Estado y sus
regímenes
Wilson Ruiz Orejuela

La soberanía transformada
Edgar Varela Barrios

Gestión integral de riesgos y seguros

Para empresas de servicios, comercio e industria



En esta segunda edición, libro único en su género, se aborda la gerencia de riesgos proporcionando conocimientos sobre la prevención y mitigación, identificación de amenazas, gestión de seguros, diseño de pólizas, manejo de siniestros, gestión de reclamos y planes de recuperación, y continuidad del negocio. Expone casos reales para estudio, presenta gráficas explicativas, encuentra talleres con preguntas para autoestudio, además de presentar un novedoso sitio en internet para consulta (SIL) de diversos manuales técnicos de seguros y guías para planes de contingencia.

Uniando de una manera sencilla los diversos temas, explica de forma fácil y amena lo general y cotidiano que el gerente y/o empresario de hoy, requiere y necesita saber para la toma de decisiones respecto de una gestión integral del riesgo y los seguros.

Está dirigida a empresas de servicio, comercio e industria, recomendada específicamente para empresarios, gerentes de riesgos y seguros, aseguradores, intermediarios y técnicos de seguros, ajustadores de pérdidas, estudiantes universitarios, profesionales y estudiosos en general.

Este conocimiento está respaldado por una experiencia de 50 años en los campos del corretaje de seguros y ajuste de pérdidas en situaciones normales y catastróficas, que hoy han permitido la conformación de la Corporación Riesgo Ciudad, entidad que respalda esta y otras obras dirigidas al aseguramiento de las comunidades urbanas.

Colección: Ciencias Administrativas

Área: Derecho, Economía y Finanzas.

ECO
EDICIONES

www.ecoediciones.com

ISBN 978-958-648-736-8



9 789586 487368