

59
24.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA UNA
ORGANIZACION CANALIZADORA DE RIESGOS POR MEDIO
DE LOS SEGUROS.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A :

ADRIANA MARTINEZ PARRA

ASESOR: LIC. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO

1997

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

UNIVERSIDAD NACIONAL
 FACULTAD DE ESTUDIOS
 SUPERIORES CUAUTITLAN

UNIVERSIDAD NACIONAL
 AVANPA DE
 MEXICO

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES
 DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN
 P R E S E N T E .

DIRECCION DE EXAMENES PROFESIONALES

AT'N: Ing. Rafael Rodriguez Ceballos
 Jefe del Departamento de Exámenes
 Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el trabajo

Diseño de un Modelo Administrativo para una Organización
canalizadora de riesgos por medio de los seguros.

que presenta la pasante: Adriana Martínez Parra
 con número de cuenta: 8209379-5 para obtener el TITULO de:
Licenciada en Administración.

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
 Cuautitlan Izcalli, Edo. de Mex., a 16 de Octubre de 1997

PRESIDENTE L.A.E. Arturo Sánchez Mondragón.
 VOCAL L.A.E. Francisco Ramírez Ornelas
 SECRETARIO L.A. Efrén Monroy Guerrero.
 1er. SUPLENTE L.A.E. Jorge Reyes Torres.
 2do. SUPLENTE L.A. Félix Pérez Rivera.

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres por todo lo que he recibido de ellos, en especial:

" Por haberme dado la vida "

M^a Catarina Parra Tapia

Aristeo Martínez González

A mis hermanos por su cariño y apoyo

Claudia Martínez Parra

Sergio Martínez Parra

A mis amigos de la Universidad Nacional Autónoma de México

En especial a Daniel Jiménez Antonio, con quien he compartido tanto

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

A LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILAN.

Al Lic. Francisco Ramírez Ornelas, por su invaluable apoyo.

A Grupo de Ajustes y Avalúos Profesionales, S.C.

INDICE

	PAGINAS
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.- ANTECEDENTES	
1.1.- Historia de los seguros	3
1.1.1.- Generalidades	9
1.1.2.- Importancia de la organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros	12
1.1.3.- Factores que condicionan su funcionamiento	14
1.1.4.- Clasificación del seguro de daños	17
1.1.5.- La calidad, servicio y profesionalismo en la organización	19
1.2.- El contrato de seguro en México	25
1.3.- Marco Legal	26
CAPITULO 2.- MODELO PROPUESTO	
2.1.- Manual de Organización	33
2.2.- Manual de Procedimientos	56
2.3.- Manual de Políticas	96
2.4.- Manual de Bienvenida	104

CAPÍTULO 3.- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

PAGINAS

3.- Método de investigación aplicado	120
3.1.- Identificación del problema	121
3.2.- Planteamiento de la hipótesis	121
3.3.- Fijación de objetivos	122
3.4.- Diseño de Investigación	122
3.4.1- Determinación del tamaño de la muestra	123
3.4.2.- Identificación de variables	124
3.5.- Aprobación o desprobación de la hipótesis	127

CONCLUSIONES	128
---------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	131
---------------------	------------

INTRODUCCIÓN

Realizar una investigación que nos de la oportunidad de conocer los aspectos teóricos y la aplicación práctica en una organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, resulta útil, debido a que su análisis nos permitirá plantear un modelo Administrativo que contribuya a su desarrollo y crecimiento.

En lo relacionado al trabajo de aplicación práctica lleva inmerso consigo modificaciones y adecuaciones en los niveles Administrativos de una organización.

El tema de los Seguros tiene inicio desde la formación de las diversas maneras en que el hombre ha enfrentado los riesgos a los que está expuesto a lo largo de su vida y que le han generado pérdidas. El contrato de seguro ofrece la posibilidad al poseedor de poder afrontar en cualquier momento el evento no previsible, con él que se entrega a cambio el compromiso de la Compañía Aseguradora de indemnizar los daños sufridos ante la ocurrencia de un riesgo previamente contratado.

Es así que una organización canalizadora de riesgos por medio de los Seguros inicia su operación, teniendo como función primordial valorizar pérdidas sufridas en la ocurrencia de siniestros dañosos, para ello es necesario llevar a cabo un procedimiento que toma como base teórica el contrato de seguro y lo estipulado en su contenido, que además requiere de la realización de una serie de actividades que exigen de una integración y coordinación de recursos y esfuerzos humanos diversos, que por el tipo de organización de que se trata solo podrá lograrse por medio de la Administración del trabajo humano organizado y tecnificado.

La concepción práctica no es de reciente creación; sin embargo en la actualidad consideramos que la difusión y aplicación generalizada en la organización de este trabajo humano en forma sistemática, es necesaria para las organizaciones canalizadoras de riesgos por medio de los seguros, por lo que plantearemos un modelo Administrativo.

Este trabajo de investigación dá inicio con la parte teórica que consiste en el acopio de información de la historia de los seguros, la organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, factores que condicionan su funcionamiento, la estructura de los seguros, la calidad servicio y profesionalismo, el contrato de seguro en México y Marco Legal que rige las operaciones de seguros y elementos teóricos que sustentan el trabajo de la organización objeto de estudio.

Considerando la existencia de múltiples y variadas organizaciones en nuestro medio, que incluye un proceso de modernización que genera crecimiento y desarrollo económico, entre las que se encuentra inmersa una organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, que ha ido incrementando su operación a medida en que aumenta el número de personas y empresas que contratan seguros, de las cuales se obtendrá un conocimiento detallado y una expresión mas definida que nos permitirá aportar una herramienta, que promueva la aplicación Profesional de la Administración encaminada al aumento de efectividad en los aspectos de carácter Administrativo.

CAPITULO 1
ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

1.1.- HISTORIA DE LOS SEGUROS

El hombre, desde su aparición en la tierra, ha tenido necesidad de agruparse para protegerse y así, ya seguro llevar a cabo sus proyectos. La historia del seguro está formada por las diversas maneras en que el hombre ha enfrentado los riesgos a los que está expuesto a lo largo de su vida.

El principio del seguro en el Antiguo Egipto

La Biblia, uno de los compendios más antiguos de la historia del hombre nos relata que: Un Faraón de Egipto tuvo un extraño sueño en el que 7 vacas gordas eran devoradas por 7 vacas flacas. Significado 7 años de bonanzas para el pueblo Egipcio y 7 años de hambre y tribulaciones. De ahí que el Faraón ordenó almacenar alimentos durante 7 años. Para poder subsistir cuando la época de penalidades se presentará. Podía o no ocurrir, pero ocurrió y el Faraón salvó su imperio. Este es uno de los más antiguos indicios sobre el origen del Seguro, que nos habla de uno de los principios fundamentales del Seguro, la importancia que ha tenido el hecho de poseer, aún en épocas de abundancia, lo necesario para hacer frente al futuro incierto que nos espera.

Ley marítima de Rodas

Los antecedentes más remotos e importantes en la historia del seguro, los encontramos 900 años antes de Cristo en la pequeña Isla de Rodas en el Mar Egeo. Allí tuvieron su asiento hábiles artesanos que comerciaban sus productos con los fenicios y otros pueblos del Mediterráneo, en sus travesías sufrían pérdidas a causa de las tormentas.¹

¹ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 1

Estas, en algunos casos dañaban seriamente sus naves y los obligaban a aligerar la carga de sus barcos tirando mercancías al mar para evitar el naufragio. Estas pérdidas, que eran demasiado grandes para ser afrontadas por un solo individuo, las tomaba la comunidad y se transformaban en una pérdida pequeña para cada uno de sus miembros. Esto es, la repatriación del riesgo. Este tipo de ayuda entre los comerciantes marinos se volvió tan frecuente que llegó a quedar reglamentada en lo que conocemos como la Ley Marítima de Rodas. Esta prácticas a su vez fueron tomadas por los romanos en el Código Justiniano.

El seguro entre los Romanos

Una de las formas más interesantes del reparto del riesgo practicada durante la época del imperio de Roma, la encontramos entre los soldados de las legiones romanas. Después de cada victoria de guerra, los soldados eran pagados con dinero y se les inducía a depositar una pequeña parte de lo que recibían en un fondo. Este servía para cuando el soldado se retirara o para entregarlo a sus familiares en caso de que muriese.

Otra forma importante de seguro fué la que se originó entre los romanos de la clase humilde. El culto que el pueblo romano rendía a los dioses de la mitología requería de ceremonias funerarias, muy costosas, por lo que se hicieron agrupamientos y nació la famosa organización de los Colegios Romanos, que aseguraría el cumplimiento de ese deber. El pago de los gastos funerarios no se efectuaba si la persona dejaba de pagar sus cuotas cierto tiempo o cometía suicidio.²

² Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 1-2

Las Hermandades

Según algunos historiadores, tomaron sus bases de los Colegios Romanos y fueron asociaciones de persona con intereses comunales (como las de mercaderes y artesanos) dentro de las cuales sus miembros pretendían ayudarse entre sí como si fueran hermanos. La protección y la ayuda que se proporcionaban mutuamente era bastante completa. Se daba auxilio a los miembros que se encontraba en la pobreza a causa de siniestros como incendio, inundación, etc.

Cuando por enfermedad perdían su ganado o su mercancía en naufragio

En caso de morir el jefe de familia se proveía los gastos funerarios, una pensión para la viuda y familiares, e incluso se asignaban fondos para la educación de los huérfanos. A través de su hermandad un miembro estaba protegido durante su vida. Sabía que después de su muerte, su familia se encontraría igualmente protegida.

En el siglo XVI la organización y fuerza que las humanidades tenían en el campo de los negocios, había llegado a ser tan grande en Inglaterra, que el gobierno decidió suprimirlas, esto origino que surgieran las sociedades de amigos que funcionaron como las humanidades en lo tocante a indemnizaciones por enfermedad o muerte de alguno de sus miembros.

Las Sociedades de Amigos

Las sociedades de amigos cumplieron sus objetivos tan adecuadamente que en el siglo XVI, llegaron a ser una de las primeras formas organizadas de seguros. En 1819 el parlamento las definió no como sociedades de buena hermandad, sino como instituciones, debido a su carácter bien estructurado y funcionamiento regulado.³

³ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro. 1995, pag. 3-4

El Seguro Marítimo en la Edad Media

Como ha sucedido en todos los tiempo, las ideas de progreso y seguridad pronto se extendieron entre los países Europeos durante la Edad Media, como el común seguro marítimo.

En ese entonces Italia era el centro de los negocios en Europa. Los Italianos fueron durante mucho tiempo los comerciantes más importantes y artistas, los hombres más ricos y poderosos. Sus audaces exploradores llegaron a realizar importantes descubrimientos, ampliando así sus rutas comerciales y extendiendo su comercio por todos los países del mundo, la influencia Italiana fué de gran magnitud en el campo del seguro. Hoy continuamos llamando póliza al contrato de seguro, palabra de origen italiano que significa promesa.

El seguro marítimo tuvo tal difusión que se llegó a especular con su uso. Existen notas del siglo XVI en que estatutos del seguro marítimo de Barcelona prohibían el sobre aseguramiento y otras prácticas dolosas. Reglas similares apareciendo después en Venecia.

Seguro de Rescate

Aún cuando el principal objetivo del seguro marítimo era protegerse contra las posibles pérdidas de mercancías, el reconocimiento del valor asegurable de la vida de los marinos hizo su aparición posteriormente. El valor en dinero de la vida de una persona se estableció por el hecho de que los piratas que infestaban los mares, exigían una determinada cantidad en oro como rescate para liberar a los marinos y mercantes que plagiaban, fué entonces cuando el hombre que frecuentemente viajaba por mar llegó a considerar el riesgo personal que corría de caer en manos de los piratas afrontando la alternativa de muerte o rescate. Obviamente, el podía navegar más tranquilo si sabía que llegado el caso de ser plagiado por los piratas, tenía asegurado su rescate.⁴

⁴ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 4-5

Desarrollo del Seguro en Inglaterra

Las actividades de seguro desarrolladas durante la Edad Media en Europa fueron conocidas en Inglaterra debido al constante ir y venir de los comerciantes italianos.

Las primeras pólizas inglesas fueron escritas en textos italianos. Todavía tiempo después algunas pólizas continuaban mostrando el toque italiano al incluir al final del documentos la siguiente frase " El nombre de Dios... Amen ".

Durante el reinado de Isabel I el gobierno de Inglaterra dio gran importancia al comercio, puesto que en él se basaban sus intereses. El seguro encontró gran aceptación y su uso se volvió cada vez más frecuente. Inglaterra surgía como el país más poderoso de su tiempo y adoptó en forma considerable las prácticas del seguro marítimo.

En 1574 se estableció, bajo el auspicio de la reina Isabel una oficina de registro de seguros que llevó a cabo la elaboración y el registro de todas las formas de pólizas de seguro.

Debido al incremento del comercio en Inglaterra. Las funciones del Seguro aumentaron notablemente. Fué entonces que Sir Walter Raleigh, fiel a los intereses de la Reina, defendió lo que llegaría a ser en 1601 el primer Estatuto del Seguro marítimo Inglés.

Entre los años 1705-1706 aparecieron en Inglaterra las primeras instituciones autorizadas de seguros de vida. Una de las que obtuvieron más éxito fué la sociedad amistosa del perpetuo Socorro. Esta sociedad era más bien de carácter benéfico y su propósito era proteger, en caso de fallecimiento del socio, la viuda e hijos o a algún otro pariente que fungiera como beneficiario.⁵

⁵ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro. 1995, pag. 5-6

La protección no era por una cantidad fijada de antemano, sino que al final de cada año, el dinero de las primas pagadas durante ese lapso se dividía-previa deducción de los gastos de operación entre los beneficiarios de aquellos que habían fallecido en ese año. Para poder pertenecer a la sociedad había que gozar de excelente salud y ser persona de buenas costumbres, constituyendo esto el principio aunque en forma rudimentaria de las normas de selección de riesgos utilizadas en todas las modernas compañías de Seguros.

Ninguna persona mayor de 45 años era aceptada, en tanto que el costo de la prima era independiente de la edad del asegurado.

Por aquellos tiempos los comerciantes Ingleses tenían relaciones intensas con el Continente Americano, y en especial con E.U.A. lo cual influyó directamente en la creación de compañías de seguros. Así fué que en 1759 se fundó la primera empresa aseguradora en la ciudad de Filadelfia. E.U.A. pronto, habría empresas similares por todos los estados de la Unión Americana.⁶

⁶ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 6-7

1.1.1.-GENERALIDADES

Antes de tratar el tema que nos ocupará, estimamos conveniente mencionar algunos de los aspectos generales de importancia para el estudio que realizamos. Si bien es cierto y como la historia lo confirmó en los párrafos anteriores, el hombre por naturaleza ha sido comerciante y ya entre las tribus que poblaban nuestro continente, se realizaban transacciones comerciales denominadas intercambios, ya que al no existir una moneda, tales negociaciones se efectuaban intercambiando los productos que cada uno poseía. Sin embargo, esa misma historia nos menciona que en el antiguo Continente especialmente en el Mar Mediterráneo, ya los Romanos y fenicios adelantaban el comercio utilizando para tales negociaciones medios terrestres y especialmente acuáticos.

Lo anterior nos indica que desde hace varios siglos, la figura de la compraventa, existe como base de toda transacción económica, lo que además origina la necesidad de que los intereses comerciados por la operación de la compraventa, sean trasladados del lugar de almacenamiento del vendedor al lugar de almacenamiento del comprador, de esta acción podemos establecer que el riesgo es algo tan antiguo como la operación de compraventa.

Es evidente que en esta época, las personas que pudieran considerar que sus bienes quedan expuestos a la ocurrencia de un riesgo súbito e imprevisto que generen pérdidas, son cubiertas mediante la adquisición de un contrato de seguro.

El desarrollo de la ciencia y la tecnología hizo que ya en el siglo XVIII, se iniciara una actividad muy importante como lo fué la del transporte marítimo como el camino más corto para efectuar el transporte de las mercancías.⁷

⁷ José Ramón Fernández Fernández, Manual de los Seguros de Daños, GNP, S.A. 1995, pag. 1-2

Sin embargo, regularmente los dueños o propietarios de las mercancías iban a bordo de los buques que conducían su carga, con destino a los puertos donde normalmente efectuaban en forma personal la venta, teniendo ellos en consecuencia a su cargo, los riesgos de daños o pérdidas.

No fué, sino a finales del siglo XIX, cuando las actividades comerciales en base a contratos de compraventa, vinieron a aparecer en relación con la venta de mercancías de un país a otro y de un continente a otro.

Ciertamente, sin alejarnos de nuestra propia actividad, comúnmente estamos involucrados en acciones de compraventa que acarrea un transporte, especialmente cuando nos dirigimos a cualquier almacén de la ciudad y efectuamos una compra, digamos por ejemplo, de un juego de muebles y convenimos dentro del contrato de compraventa con el almacén de que ellos, mediante un cargo adicional o sin recargos, trasladan la mercancía comprada hasta nuestro hogar con el objeto de cubrir riesgos a los que pudiera estar expuesta nuestra mercancía.

La actividad anterior, nos presenta en forma sencilla el concepto del contrato de compraventa que a su vez, origina la actividad del transporte de las mercancías y que al conllevar riesgos de daños o pérdidas, al almacén vendedor seguramente adquirirá una protección sobre riesgos, ya que nosotros como comprador no recibiremos la mercancía, si ésta no llega a nuestra casa, en buenas condiciones.

El desarrollo de la industria y el comercio en las ciudades, entre ciudades, países y/o continentes, generó un alto desarrollo de las actividades de compraventa, entre las entidades que obligaron al transporte a desarrollarse como una actividad independiente.⁸

⁸ José Ramón Fernández Fernández, Manual de los Seguros de Daños, GNP, S.A. 1995, pag. 2-4

Al proyectarse el transporte como una actividad independiente del vendedor y comprador, como origen de la negociación de las mercancías, los riesgos de daños y pérdidas pasaran a la entidad natural o jurídica que llevará a cabo tal actividad, esta persona o entidad se denominó transportista.

Ante esa nueva situación legal, el transportista al adquirir por un contrato de transporte, la responsabilidad de los daños o pérdidas de las mercancías que recibe normalmente del vendedor, con quien celebra el contrato de transporte, se ve obligado a protegerse contra los riesgos de pérdidas o daños mientras la mercancía permanezca en su poder.

Surge así una necesidad no solo de las empresas transportistas, sino también de las empresas productoras o vendedoras de cualquier tipo de bienes (tangibles o intangibles) que dentro del curso de sus operaciones normales están expuestos a la ocurrencia de eventos súbitos e imprevistos, para los cuales las compañías Aseguradoras cuentan con pólizas de seguro, planeadas mediante estudios minuciosos que identifican las necesidades generadas por su constante evolución tecnológica y económica.⁹

⁹ José Ramón Fernández Fernández, Manual de los Seguros de Daños, GNP, S.A. 1995, pag. 5

1.1.2.- IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN CANALIZADORA DE RIESGOS POR MEDIO DE LOS SEGUROS

Dado que uno de los rasgos predominantes en la mente del hombre es preocuparse por conservar, proteger o atesorar los bienes materiales, que de algún modo representan el resultado de su éxito o son sus herramientas para sobrevivir. Es válido que iniciemos este trabajo analizando cuales son las causas próximas que dan origen a pérdidas o daños en sus bienes de capital relacionados con su actividad productiva.

Estas causas se clasifican en tres grandes grupos: el hombre, los elementos y la técnica.

a) El hombre

Las estadísticas demuestran que la fuente principal de peligros es el hombre, ya que causa más de la mitad de todos los daños que sufren los equipos.

b) Los elementos

Los elementos vitales de la antigüedad: fuego, agua, aire y tierra; paradójicamente representan para los bienes materiales un caudal de peligros.

c) La técnica

Día a día la técnica nos presenta grandes adelantos, pero también trae paralelamente un incremento en la exposición a riesgo.

De cada una de las fuentes anteriores: el hombre, los elementos y la técnica, amanecen riesgos, para contrarrestar los efectos nocivos de la realización de estos riesgos, la industria aseguradora ha creado una serie de productos, entre los que destacan los seguros, un elemento muy importante que brinda una protección integral a los bienes e instalaciones, ya sea de organizaciones, plantas productivas y casas habitación.¹⁰

¹⁰ Gonzalez Arreola Salvador, Los Seguros en México, Revista Mexicana de Seguros, México, 1991, pag. 1-8

El seguro contempla riegos desde que se construye la obra civil, hasta que se montan los equipos e instalaciones, se operan, se mantienen o reparan e inclusive hasta la pérdida consecencial derivada de cualquier siniestro ocurrido en cualquiera de las etapas mencionadas o en el curso de las operaciones normales.

Definición

El mecanismo del que hablamos con anterioridad y mediante el cual la industria aseguradora atenúa el impacto sufrido a la realización de un riesgo, es la póliza de seguro que simplemente es un contrato mercantil en el que se establecen las obligaciones y derechos de cada una de las partes y que contempla, básicamente, los siguientes conceptos:

- ¿ Qué se puede asegurar ?, ¿ Cuando ?, ¿ En donde ?, ¿ Por cuanto tiempo ?, ¿ A qué costo ?, ¿ A qué se obliga la aseguradora ?, ¿ Qué obligaciones tiene el asegurado ?, ¿ Qué se promete como indemnización y a qué se obliga el asegurado para tener derecho a ella ?.

Importancia

En todo tipo de economía se cuentan con sistemas que garantizan la renovación y reposición de la planta productiva cuando esta sufre la degradación normal, producto del funcionamiento diario, sin embargo, ningún sistema garantiza que exista un fondo para reponer o reparar los bienes que se dañen en forma accidental y por ende, fuera de todo programa. Es aquí donde entra en juego el seguro, que permite mediante un gasto conocido hacer frente a una pérdida de magnitud desconocida.

En una economía incierta y angustiante como la que sufre nuestro país, este mecanismo cobra una importancia mayor, ya que el industrial de hoy difícilmente cuenta con los medios suficientes para la reinstalación de su planta, si esto fuera necesario por un acontecimiento no programado y que generalmente sucede en el peor de los momentos. ¹¹

¹¹ Gonzalez Arreola Salvador, Los Seguros en Mexico, Revista Mexicana de Seguros, Mexico, 1991, pag. 1-8

1.1.3.-FACTORES QUE CONDICIONAN SU FUNCIONAMIENTO

El Contrato

Acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos.

El Contrato de seguro

Es aquel por el cual la empresa aseguradora se obliga mediante una prima a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el mismo, cuenta con elementos personales como lo son: el asegurador, el asegurado y el beneficiario.

Partes que intervienen

El asegurador se denomina a la persona que debe pagar la indemnización o resarcir el daño al producirse el siniestro.

El asegurado se le llama al contratante del seguro, es decir, a la persona que contrata con una empresa y se compromete a cubrir determinadas sumas de dinero, denominada primas o cambio de la prestación que recibirían en la hipótesis de que se produzca el acontecimiento que constituye el riesgo.

El beneficiario es la persona a quien se abona el dinero o se prestan los servicios que constituyen el contenido de la obligación del asegurador, no tiene derecho propio, sino derivado, no independiente sino sujeto a contingencias del contrato por parte del asegurado. La póliza es el documento mercantil en el que constan las obligaciones y derechos de las partes en los contratos de seguro, fletamentos y otros.¹²

¹² Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, México, Editorial Porrúa, 1996

Elementos reales

1.- Interés Jurídico económico asegurable. Para que el contrato de seguro tenga validez jurídica es necesario que exista un interés jurídico económico asegurable que se tiene sobre ellos Art. 85, Ley sobre el contrato de seguro.

2.- Riesgo. Amenaza de un accidente susceptible a causar a alguien un daño o perjuicio derivado de circunstancias que se pueden prever pero no eludir. Eventualidad prevista en el contrato y cuando esta eventualidad se realiza debe relacionarse con el pago de la indemnización.

Si el riesgo desaparece después de la celebración del contrato, éste se resolverá de pleno derecho y la prima se deberá únicamente por el año en curso a no ser que los efectos del contrato de seguro y el riesgo deban comenzar en el momento posterior a la celebración del contrato de seguro y el riesgo desapareciera en el intervalo en cuyo caso la empresa solo podrá exigir el reembolso de los gastos. Art. 46, Ley Sobre el contrato de seguro.

Pero si el riesgo se agravase durante el curso del seguro, el asegurado deberá comunicar tal situación a la empresa aseguradora, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o se provoca una agravación esencial del riesgo cesará de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.

La Prima

El último de los elementos reales del seguro, lo constituye la prima, la cual puede definir como la contraprestación que el asegurado debe de proporcionar a la aseguradora a cambio del servicio que ésta de proporciona, por lo tanto la prima no es sino otra cosa que el precio del seguro.¹³

¹³ Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, México, Editorial Porrúa, 1996

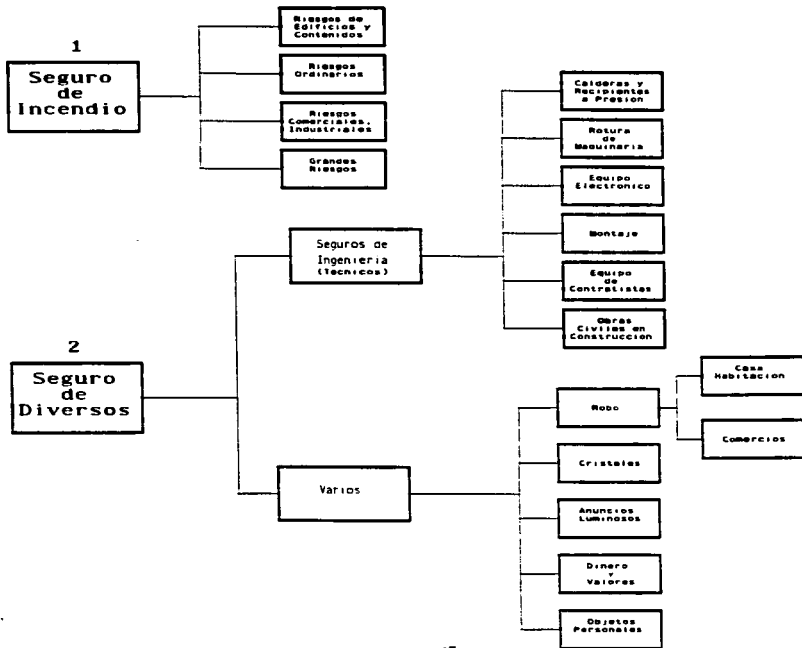
Características del Seguro

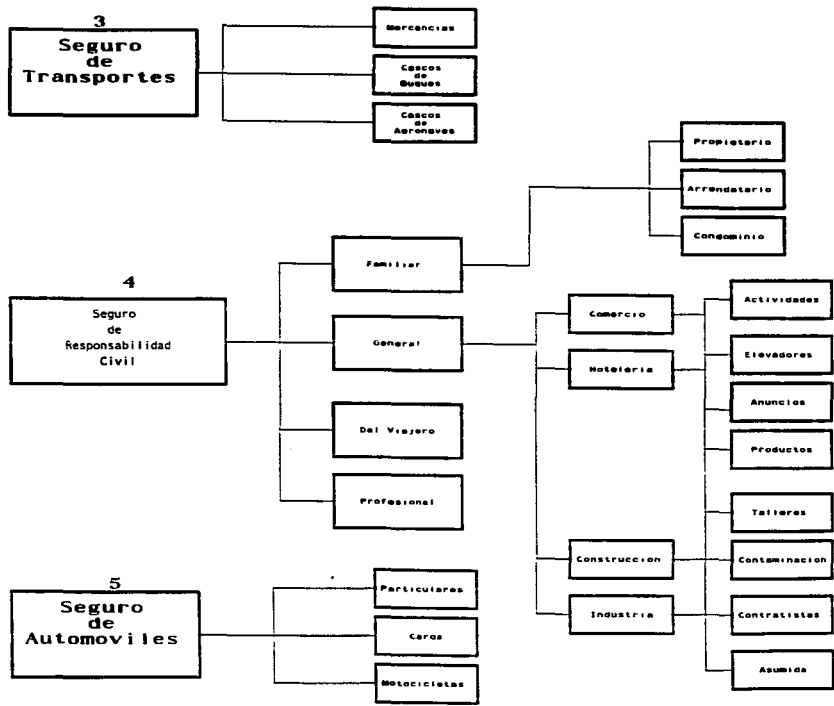
Es un contrato bilateral	Engendra obligaciones recíprocas.
Es oneroso	Existe una reciprocidad en cuanto a los provechos, ventajas y gravámenes.
Es nominado	La ley establece una regulación propia para este contrato.
Adhesión	Por que el clausulado no se encuentra sujeto a discusión por las partes. La contratante forzosamente tiene que tomar las condiciones que establece la aseguradora.
De empresa	Se requiere de una organización técnica y capaz de soportar las consecuencias de los siniestros.
Principal	Tiene autonomía jurídica propia y no depende de la existencia de otro.
Consensual	Su perfeccionamiento nace con el consentimiento.
Aleatorio	Ya que el contrato solo fija las bases en caso de que se de la eventualidad.
Buena fé	Confianza, el asegurador confía en lo que señala el asegurado. ¹⁴

¹⁴ Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, México, Editorial Porrúa, 1996

1.1.4.- CLASIFICACION DEL RAMO DE DAÑOS.

El Seguro de Daños esta comprendido en cinco ramos que a su vez se subdividen en diferentes ramos. En el siguiente esquema se observan estas cinco ramas y sus subramos.





1.1.5.- LA CALIDAD, SERVICIO Y PROFESIONALISMO EN LA ORGANIZACIÓN

El punto de partida es reconocer e integrar los elementos fundamentales que faciliten la ejecución de un servicio con calidad y el desarrollo de actitudes profesionales en el desempeño laboral, que aunados a la importancia que tiene la actitud de la persona en su relación con otras: permiten conocer si las actitudes personales reflejan calidad y servicio, diseñando así el perfil del profesional que se desempeñe con calidad de servicio.

Hablar de calidad es hablar de las cualidades o características de un producto o servicio, una relación, etc.

Las características de lo que producimos, los servicios que prestamos o las relaciones que establecemos, determinan el nivel de satisfacción que experimentamos en la interacción con otras personas. De este modo, todos podemos evaluar la calidad de lo que generamos y ofrecemos y/o de aquello que solicitamos y recibimos, en función de si cumple o no con ciertos requisitos.

La calidad es medible siempre y cuando se pueda comparar, para ello necesitamos conocer como estamos ahora y poder ver que cambios debemos de tener o en que hemos cambiado... Y por tanto, para mejorar en la calidad es muy importante en primer lugar saber quienes somos.

Así calidad significa " cumplir con los requisitos ".

Existen algunos supuestos erróneos en relación a la calidad. El primero de ellos es creer que la calidad es sinónimo de excelencia, lujo, brillo o peso y no es así.¹⁵

¹⁵ La Administración Corporativa basada en la información, Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., México, 1991, pag. 56

Si un Cadillac cumple con todos los requisitos de un Cadillac, entonces es un automóvil de calidad, de la misma manera que un V.W. es un auto de calidad si cubre las especificaciones pertinentes. El no cumplir con los requisitos significa ausencia de calidad.

El segundo es que la calidad es intangible, y por tanto, no es medible.

El tercero es creer que existe una economía de la calidad, hacer bien las cosas no significa que salgan más caras. Siempre es más barato hacer bien las cosas desde la primera vez. Existen ciertos parámetros en relación con esta idea de calidad:

Revisión de expectativas y recursos.

Hacer bien lo que se tiene que hacer, desde el principio.

Autocrítica y retroalimentación.

La palabra servicio se refiere al provecho que resulta para una persona lo que otra ejecuta en atención suya.¹⁶

Una persona servicial es aquella que sirve con cuidado y obsequia. Aquella que está pronta y dispuesta para complacer y servir a otras.

Es importante conocer lo que otra persona espera de nosotros para proporcionarle lo que solicita, cuidadosamente, de manera que se sienta complacida.¹⁷

¹⁶ La Administración Corporativa basada en la información, Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., México, 1991, pag. 58-61

¹⁷ Estrategias y control de calidad, México, Grijalbo, 1990.

¿ Qué es Profesionalismo ?

Se dice que una persona se desempeña profesionalmente cuando:

- ◆ Da lo mejor de sí misma
- ◆ Se siente insatisfecha cuando no da su mejor esfuerzo
- ◆ Sabe trabajar en grupo, entendiendo como más importante el compromiso del equipo, que el suyo y logra sus resultados.

Una persona que actúa con profesionalismo refleja:

- ◆ Confianza en sí misma
- ◆ Aceptación de cualidades y defectos
- ◆ Claridad en la misión y sentido de ubicación
- ◆ Respeto por sí misma
- ◆ Tranquilidad y claridad en sus metas.

Una actividad positiva

Superficialmente, la actitud es la manera en que comunicamos nuestro estado de ánimo a los demás, cuando es optimista y anticipa los encuentros con éxito, transmite una actitud positiva y por lo general la gente responde en forma favorable. Cuando es pesimista y espera lo peor, a menudo su actitud es negativa, y la gente tiende a evitarlo. Dentro de su cabeza, que es donde empieza, la actitud en un panorama mental, es la manera en que ve las cosas desde su percepción, piensa en la actitud como en su forma de ver el mundo externo, al igual que cuando usa una cámara, puede concentrarse o enfocar lo que le llama la atención, puede ver las cosas como oportunidades o como fracasos, un día frío de invierno es bonito o es horrible, una junta de sección/área es interesante o aburrida.¹⁸

¹⁸ La Administración Corporativa basada en la información, Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., México, 1991, pag. 58-61

La percepción, ese complicado proceso de ver e interpretar su ambiente, es un fenómeno mental, está en sus manos concentrarse en los aspectos que seleccione de su ambiente y hacer caso omiso de los otros y sencillamente tomar el panorama de la calda que desea.

Hacer hincapié en lo positivo y diluir lo negativo es como usar una lupa. Puede colocar la lupa sobre las buenas noticias y sentirse mejor, o puede colocar la lupa sobre las malas noticias y sentirse infeliz. Magnificar las situaciones puede convertirse en un hábito. Si nos concentramos continuamente en las situaciones difíciles, el resultado será una distorsión exagerada de los problemas. Sería mejor imaginarse que tenemos unos binoculares. Usar el lado con aumento para ver las cosas positivas e invertirlo cada vez que se encuentren elementos negativos para hacerlos parecer más pequeños. Una vez que pueda alterar sus imágenes para resaltar lo positivo, nos encontraremos en el camino correcto.

El reto del desempeño adecuado

El ser humano cambia constantemente física, racional emocional y espiritualmente sus componentes para el desarrollo integral de su persona. La psicología humanista dice que es más importante el punto de vista que tenga la persona de sí misma, que sus circunstancias o experiencias de la niñez, la propia personalidad, incluyendo potencialidades y limitaciones busca sus propias metas, retos, ideales, su apertura a experiencias y su habilidad de estar consciente de ellas.

Si la persona ve este centro de su personalidad básicamente buena, competente, útil, digna de ser amada, y de amar y está satisfecha de sí misma, su vida será constructiva, significativa. Si esta visión de sí mismo no es así vivirá padeciendo ansiedad, insatisfacción, temor de no poder desarrollar su potencial y la pérdida de su energía y creatividad. Es por esta razón que la autoestima es fundamental para el propio desarrollo.¹⁹

¹⁹ Estrategias y control de calidad, México, Grijalbo, 1990.

La personalidad y ética del carácter

La ética del carácter enseñaba que existen principios básicos para vivir con eficacia, y que las personas solo pueden experimentar un verdadero éxito y una felicidad duradera cuando aprenden esos principios y los integran en su carácter básico.

La concepción básicas del éxito pasó de la ética del carácter a lo que podría llamarse la ética de la personalidad. El éxito pasó a ser más una función de la personalidad, de la imagen pública, de las actitudes y la conducta, habilidades y técnicas que hacen funcionar los procesos de la interacción humana. La ética de la personalidad, en lo esencial, tomó dos sendas, una, la de las técnicas de relaciones públicas y humanas y otra, la actitud mental positiva. Algo de esta filosofía se expresaba en máximas inspiradoras y a veces válidas, como por ejemplo, " Tu actitud determina tu altitud ", " la sonrisa hace más amigos que el seño fruncido " y " la mente humana puede lograr todo lo que concibe y cree".

Otras partes del enfoque basado en la personalidad eran claramente manipuladas, incluso falaces; animaban a usar ciertas técnicas para conseguir gustar a las demás personas, o a fingir intereses por los intereses de los otros para obtener de ellos lo que uno quisiera, o a usar el " aspecto poderoso ", o a intimidar a la gente para desviarlos de su camino en la vida.

Parte de esta literatura reconocía que el carácter es un elemento de éxito, pero tendía a compartimentalizarlo, y no a atribuirle condiciones fundacionales y catalizadoras. La referencia a la ética del carácter se hacía en lo esencial de una manera superficial, la verdad residía en técnicas transitorias de influencia, estrategias de poder, habilidad para la comunicación y actitudes positivas.²⁰

²⁰ Estrategias y control de calidad. México, Grijalbo, 1990.

Si no hay una integridad profunda y una fuerza fundamental del carácter, los desafíos de la vida sacan a la superficie los verdaderos motivos, y el fracaso de las relaciones humanas reemplaza el éxito a corto plazo.

Muchas personas con grandeza secundaria, es decir, con reconocimiento social de sus talentos, carecen de grandeza primaria o de bondad en su carácter. Un poco antes y un poco después, esto se advertirá en todas sus relaciones prolongadas, sea con un socio en los negocios, con un amigo o hijo, es el carácter lo que se comunica con la mayor elocuencia.

En último término lo que somos puede transmitirse con una elocuencia mucho mayor que cualquier cosa que digamos o hagamos. Todos lo sabemos. Hay personas en las que tenemos una confianza absoluta por que conocemos su carácter. Sean elocuentes o no, aplique o no técnicas de relaciones humanas, confiamos en ellas y trabajamos productivamente con ellas.

Valores Metas y Objetivos

Casi todas las personas tenemos nuestra propia escala de valores, en esto unas personas son más conscientes y otras menos. Las motivaciones, en cuanto que son los principios causales de la conducta, trazan el perfil de un individuo.

Los valores se van encarnando en metas y las metas en objetivos

" Los objetivos se relacionan con las metas como lo concreto definido, con lo general y vago. Por ejemplo, para alguien el valor número uno es el dinero: una manera para él será llegar a ser el dueño de varias empresas poderosas, un objetivo será comprar el hotel más lujoso de Mérida, cerrando la operación antes del próximo año. Los valores, metas y objetivos jalan, en tanto que las motivaciones empujan. Es importante analizar el impacto de los objetivos en las motivaciones."²¹

²¹ Estrategias y control de calidad, México, Grijalbo, 1990.

1.2.- EL CONTRATO DE SEGURO EN MÉXICO.

En México se establecieron oficinas representantes de compañías extranjeras entre las que encontramos la casa William B. Woodrow Co., fundada en el año de 1884, fue el propio Woodrow, presidente de la casa, quien fundó la principal Compañía de Seguros, sobre la vida, quedando legalmente constituida el 21 de noviembre de 1901.

A los diez años de haber sido fundada, la Nacional había alcanzado ya una situación que podemos calificar de envidiable. Durante el periodo revolucionario y hasta 1916, la compañía a semejanza de otras empresas, tuvo una existencia precaria. Las dificultades en las comunicaciones no mermaban el cobro oportuno de las primas de los negocios. La circulación irregular del papel moneda impedía operar de manera firme.

Consecuentemente, los nuevos negocios eran de escasa importancia y se contrataban bajo bases muy inciertas, no obstante, se mantuvo siempre la solidez de la compañía y ésta cumplió con todas sus obligaciones. Cabe hacer notar que la compañía fué la única institución en el ramo de vida que no se acogió al plazo que don Venustiano Carranza permitió a las aseguradoras para que pagaran las sumas pactadas con aquellos que habían perecido y las correspondientes a los siniestros ocurridos en este periodo tan difícil. Con ello, la compañía reafirmó la confianza que el público le había dispensado.

En 1935, don Arthur B. Woodrow, al frente de la casa Woodrow, inició las gestiones para el establecimiento de una nueva compañía de seguros para el área de daños. El día 20 de marzo de 1936 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público otorgó permiso a la compañía para iniciar sus operaciones, en los ramos de incendio, transportes y diversos.²²

²² Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 7

La empresa, cuya diversificación de productos ha satisfecho en el mercado cualquier necesidad de aseguramiento, siendo calificadas como empresas poderosas y dinámicas, se unieron en 1969 para formar el grupo de empresas más desarrollado basado en el esfuerzo de sus dirigentes y colaboradores.

A través de la integración de ambas compañías, ha logrado colocarse en el primer lugar dentro de América Latina, tanto en volumen de operaciones como en sus activos.²³

²³ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. A.C., Historia del Seguro, 1995, pag. 8

1.3.- MARCO LEGAL

Legislación de seguros y Sociedades Mutualistas

Disposiciones Generales

Las empresas que se organicen y funcionen como Instituciones de seguros y Sociedades Mutualistas de seguros, quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley. Las Instituciones Nacionales de seguros se regirán por sus leyes especiales y a falta de estas o cuando ellas no estén previstas, por lo que estatuye la presente.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es el órgano competente para interpretar, aplicar y resolver para efectos administrativos lo relacionado con los preceptos de esta Ley y en general para todo cuanto se refiere a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

Competerá exclusivamente a la mencionada Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la adopción de todas las medidas relativas a la creación y al funcionamiento de las Instituciones Nacionales de seguros.

En la aplicación de esta ley, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la intervención, que en su caso corresponda a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, deberá procurar un desarrollo equilibrado del sistema asegurador, y una competencia sana entre las instituciones de seguros que lo integran.

Es pues, la Comisión Nacional de seguros y Fianzas, quien ha de conocer de las controversias entre las instituciones de seguros y de sus asegurados, beneficiarios y terceros afectados. Autoridad y que ha de resolver dichas controversias de manera conciliatorio en bien arbitral.

Ley Sobre el contrato de Seguro

El contrato de seguro se perfecciona desde el momento en que el proponente tuviere conocimiento de la aceptación de la oferta. En los seguros mutuos será necesario además, cumplir con los requisitos que la Ley o los Estatutos de la empresa establezcan para la admisión de nuevos socios.

Tanto la Aseguradora como el asegurado, quedarán sujetos a los preceptos establecidos en esta Ley, de conformidad con lo estipulado en la Ley General de Instituciones de seguros.

Para fines probatorios, el contrato de seguro, así como sus adiciones y reformas, se hará constar por escrito. Ninguna otra prueba, salvo la confesional, será admisible para probar su existencia, así como la del hecho del conocimiento de la aceptación.

De la Prescripción

Como figura jurídica contempla en la **Ley Art. 81.**²⁴

Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán en dos años contados desde la fecha del acontecimiento que les dió origen.

Este plazo no cerrará en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él, y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

²⁴ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1995

Cancelación

Art. 40. Si no hubiere sido pagada la prima o la fracción de ella en los casos de parcialidades, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de este plazo.²⁶

Rescisión

Cualquier omisión e inexacta declaración de hechos que provoquen que la aseguradora no pueda estimar adecuadamente el riesgo, estará facultada para rescindir de pleno derecho el contrato aunque no haya influido en la realización del siniestro.

Para efectos de rescisión la aseguradora tendrá obligación de comunicar automáticamente, es decir por escrito y con acuse de recibo la rescisión dentro de los quince días a la fecha en que el mismo asegurador conozca la omisión o inexacta declaración.

Reglamento de agentes de seguros

Para efectos legales, se considerarán agentes de seguros las personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para conservarlos o modificarlos según mejor conveniencia de los contratantes.

²⁶ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1995

Las personas a que se refiere lo anterior están sujetas de manera imperativa a lo dispuesto por este reglamento. La Comisión Nacional de seguros y Fianzas será mediante los requisitos enumerados en el **Art. 6**, quien otorgará la autorización para ejercer la actividad de agente de seguro.²⁷

Dentro de las actividades de los agentes de seguros están:

Recibir por cuenta del asegurado las cantidades de dinero que por concepto de primas correspondan a los seguros vendidos.

Intervenir en el asesoramiento y contratación de los seguros.

Son causas para solicitar la revocación de la autorización para ejercer la actividad de un agente de seguros, entre otra, las siguientes:

No entregar a la empresa las primas cobradas por cuenta de ésta dentro de un plazo de diez días contados a partir de su recepción.

El hecho de que dolosamente proporcione datos falsos a la aseguradora, sobre la persona del contratante, solicitante o asegurado. La naturaleza del riesgo que se pretenda asegurador o haya contratado.

Ofrecer planes, primas, coberturas y condiciones distintas de las autorizadas para los diversos contratos de seguro. Cundo deje de satisfacer los requisitos que este reglamento exige para su autorización.

²⁷ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1985

De los procedimientos

Art. 135. Frac. II. En caso de reclamación contra una institución o sociedad mutualista de seguros, con motivo del contrato de seguros, deberá observarse lo siguiente:

Deberá agotarse el procedimiento conciliatorio, cumpliendo las reglas que a continuación se señalan:

a) El reclamo presentara un escrito ante la Comisión Nacional de seguros y Fianzas, con el que correrá traslado en el Art. 81, de la Ley sobre el contrato de seguro.

Art. 135, Frac. III Bis. En caso de que se deje de actuar por mas de 180 días operará la caducidad.

Art. 81 Todas las acciones que de deriven de un contrato de seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dió origen.

b) La institución de seguros, dentro del término de cinco días contados a partir de aquel en que recibe la noticia, rendirá un informe por escrito a la Comisión Nacional de seguros y Fianzas en el que responderá en forma detallada respecto a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, el cual deberá presentarse por conducto de un representante legítimo.²⁸

Al recibir la reclamación, la Comisión Nacional de seguros y Fianzas, ordenará a la institución de seguros, la constitución de la reserva por obligaciones pendientes de cumplir, hasta en tanto no se resuelva dicha controversia a favor del quejoso, los intereses generados.

²⁸ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1995

Si una vez agotado el procedimiento conciliatorio, las partes no han resuelto su controversia, han de sujetarse de manera voluntaria a un juicio arbitral que se ventilará ante esa autoridad quien fungirá como arbitro; dictando al final del procedimiento un laudo, o bien, podrán solicitar que se dejen a salvo sus derechos, a efecto de hacerlo valer ante un Tribunal Civil o Mercantil competente.

De las Autoridades y su Competencia

Las autoridades que vigilan el cumplimiento de las leyes ya mencionadas son la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de las Comisión Nacional de seguros y Fianzas, vigila, sanciona e interviene en las controversia que puedan surgir con motivo del funcionamiento de las instituciones de seguros: Secretaria de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional de seguros y Fianzas, Juzgado de fuero Común, Mercantiles y Civiles.

Dentro de esta competencia y sin que desde luego se agote la primera instancia de conciliación, los perjudicados podrán acudir a cualquier otra autoridad del Fuero común, ya sea juzgado en materia mercantil o civil.

La Procuraduría Federal del Consumidor

Esta autoridad con su peculiaridad de amigable componedor, no es competente para conocer de las controversias que surjan con motivo de contratos de seguros, toda vez que de conformidad con lo previsto en el art. 135, de la Ley General de Instituciones, es la Comisión Nacional de seguros y Fianzas, la que ha de conocer de estos asuntos.²⁹

²⁹ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1995

Sin embargo, cuando por alguna causa la Procuraduría nos requiere de informe y cita a audiencia de conciliación pretendiendo intervenir, es necesario atender las modificaciones, desde luego procediendo a interponer el recurso de incompetencia correspondiente, previniendo las multas que acostumbra la Procuraduría imponer por escrito falta de atención.

Seguros Jurídicos del Contrato de Seguro

1.- Concesión Federal: Es aquella autorización que concede el Gobierno en favor de una empresa particular para que presenten servicios de utilidad general.

2.- Coaseguro. Forma especial del contrato de seguro, cuando éste queda integrado de varios contratos, es decir, la participación del riesgo en la obligación del pago.

3.- Resseguro. Contrato por el que un asegurado toma a su cargo, total o parcialmente, un riesgo ya cubierto por otras Aseguradoras, sin que se altere lo convenido entre éstas y el Asegurado.

4.- Contraseguro. Contrato en que el asegurador se obliga, si se cumplen determinadas condiciones, a reintegrar al contratante primas o cuotas satisfechas y por aquel cobradas.³⁰

³⁰ Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, tercera Edición, México, 1995

CAPITULO 2

MODELO PROPUESTO

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
INVESTIGACIÓN TEÓRICA

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACION

2.3.1.- MANUAL DE ORGANIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

Es común que las personas tengan la necesidad de conocer a detalle la naturaleza y funcionamiento de las empresas, por esta razón es importante contar con una descripción de las funciones, entendible para los usuarios.

El Manual de Organización es un documento que contiene información detallada de la estructura organizacional de la empresa, que señala los puestos y la relación existente entre ellos.³¹

La estructura organizacional, se considera como la distribución de los diferentes puestos en diferentes niveles jerárquicos de la organización.³²

Los puntos básicos que debe contemplar el Manual de Organización a fin de uniformar su presentación son las siguientes:

Una estructura organizacional contempla tres funciones básicas:

La persecución de objetivos y obtención de resultados organizacionales.

Regulación de influencia de las diferencias a nivel individual en relación con la empresa.

Garantizar que los individuos se adapten a las exigencias de la empresa.

El medio por el que se ejerce la autoridad, la autoridad debe tener una responsabilidad correspondiente, manteniendo así en proporción su autoridad y responsabilidad, involucrando la toma de decisiones.

³¹ Rodríguez Valencia, Joaquín. Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos. ECASA. 1996 pag. 91

³² Rodríguez Valencia, Joaquín. Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos. ECASA. 1996 pag. 91

PRESENTACIÓN

Nombre del organismo o unidad orgánica correspondiente.

Título y extensión del manual.

Lugar y fecha de la publicación.

Número de revisión, en su caso.

Unidad orgánica responsable de su expedición.

TABLA DE CONTENIDO

Relacionar las partes que conforman el documento, es decir; versión pulida de su esquema, que debe proporcionar detalles de conceptos y temas que se incluyen en cada sección, daré referencias numéricas o alfanuméricas para cada concepto, usar espacios en blanco, sangrados o mayúsculas para indicar relaciones entre conceptos de la tabla, colocar referencias del formato a la izquierda de los temas incluidos y usar minitablas de contenidos.

INTRODUCCIÓN

Explicación al usuario acerca de lo que es el documento, de la ocasión en que efectúa la última revisión y lo que se pretende cumplir a través de él, información sobre su aplicación, a quien va dirigido, como se usará, como y cuando se harán las revisiones y actualizaciones, contendrá un mensaje y la autorización de la mas alta autoridad del área comprendida en el manual, debe ser breve, indicar el tema del manual y como les afecta y de que modo pueden usarlo.

OBJETIVO DEL MANUAL

El fin que se persigue, identificando y canalizando los recursos con que cuenta la organización, para el logro de los mejores resultados.

PROPÓSITO

La finalidad para la realización de una actividad, es decir la razón de ser de cualquier Grupo Social.

ORGANIGRAMA

En una empresa o Industria sin depender su actividad o giro, se hace necesario establecer una estructura organizacional adecuada (formal), que represente la distribución de los niveles jerárquicos, así como los canales de autoridad y responsabilidad, dejando implícitas las funciones organizacionales con que cuenta la empresa.

Esto se hace mas importante en la medida en que la compañía crece, como consecuencia, lógico, del aumento en el número de unidades y subunidades de trabajo, por lo que para tal efecto se necesita una comprensión clara de como las actividades o funciones encajan en el cuadro general de lo que es y lo que hace la organización.

DIRECTORIO

La relación de los funcionarios principales comprendidos en el Manual, así como los cargos que ocupan y la relación con la asignación de un código, es importante que en este apartado se considere la fecha de vigencia y de última revisión del Manual.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Después de haber descrito los puntos a desarrollar en el Manual de Organización, a continuación presentamos el Modelo propuesto para una organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

PROPÓSITOS

DIRECTORIO

ORGANIGRAMA.

1. Descripciones de puestos

- 1.1.- Dirección General
- 1.2.- Gerencia de Ajustes
- 1.3.- Jefatura Administrativa de Ajustes
- 1.4.- Jefatura de Ajustes de Ingeniería
- 1.5.- Jefatura de Peritajes.
- 1.6.- Ejecutivo de Inspección de Sinistros.
- 1.7.- Ejecutivo de Prevención de Riesgos.
- 1.8.- Capturista.
- 1.9.- Despacho contable.

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACION

INTRODUCCIÓN

La organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, es una organización prestadora de servicios que canaliza riesgos por medio de los seguros, que venden las compañías aseguradoras.

El manual tiene como finalidad mostrar al personal los puestos y las relaciones existentes entre ellos; encaminados al logro de una mejor interacción e identificación de funciones.

Para lo anterior la Jefatura de Administración de Ajustes crea el presente manual que contiene:

El directorio del personal integrante de la empresa.

El organigrama que refleja esquemáticamente los puestos y su interacción, los niveles de autoridad y responsabilidad.

La descripción de los puestos que integran la empresa permite conocer los requerimientos del puesto, así como también las herramientas, las principales funciones o actividades, condiciones y riesgos de trabajo.

El manual es elaborado por la Jefatura de Administración de Ajustes y está sujeto a una revisión semestral, para realizar las actualizaciones.

En el caso que nos ocupa se sugiere presentar cualquier comentario u aclaración por escrito al departamento correspondiente.

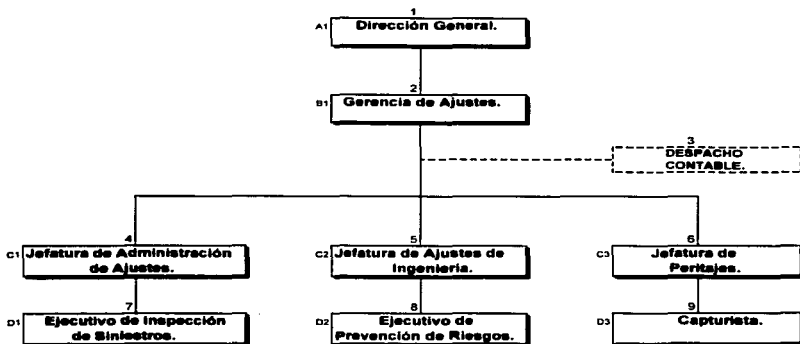
OBJETIVO

Presentar un panorama de una organización canalizadora de riesgo por medio de los seguros, con el objeto de que los usuarios conozcan e identifiquen cuales son las funciones específicas de cada uno de los integrantes de la organización.

PROPÓSITO.

Poner a disposición del personal un documento oficial que describa las cargas funcionales, al igual que las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada puesto de la organización.

ORGANIGRAMA DE UNA ORGANIZACIÓN CANALIZADORA DE RIESGOS POR MEDIO DE LOS SEGUROS



_____ Lineal

----- Staff

Vo Bo Director de Área

Vo Bo Responsable de Departamento.

DIRECTORIO

NUMERO	CODIGO	TITULO	VIGENCIA	TITULAR	ULTIMA REVISION	OBSERVACIONES.
1	A1	Direccion General	Dic/95	Juan Miguel Lopez Palma	Ninguna	
2	B1	Gerencia de Ajustes	Dic/95	Ines Garcia Perez	Ninguna	
3		Secretaria	Dic/95	Isabel Garcia Hernandez	Ninguna	
4	C1	Jefatura de Administracion de Ajustes	Dic/99	Carolina Anaya Garcia	Ninguna	
5	C2	Jefatura de Ajustes de Ingenieria	Dic/97	Daniel Jimenez Antonio	Ninguna	
6	C3	Jefatura de Peritajes.	Dic/97	Arturo Gonzalez Aizenza	Ninguna	
7	D1	Ejecutivo de Inspeccion de Sinistros	Dic/97	Ruben Lopez Palma	Ninguna	
8	D2	Ejecutivo de Abrecciacion de Riesgos.	Dic/97	J. Luis Velazquez Angeles	Ninguna	
9	D3	Captunista	Dic/97	Adriana Rodriguez Fernandez	Ninguna	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO:

Jefatura Administrativa de Ajustes

ÁREA: Gerencia de Ajustes: DPTO: Administración de Ajustes.
CLAVE: C1

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.- TITULO DEL PUESTO

Jefatura Administrativa de Ajustes

1.1.- PUESTO EXISTENTE: X NUEVA CREACIÓN.

1.2.- PUESTOS AFINES

Ninguno.

2.- PROPÓSITO DEL PUESTO

Lograr el máximo aprovechamiento de los recursos con que se cuentan para la realización del trámite de Ajustes de Sinistros.

3.- PROBABLES PUESTOS SUSTITUTOS

Ninguno.

4.- NUMERO DE PLAZAS

Única.

5.- LOCALIZACIÓN FÍSICA

Ubicación de la organización

6.- NIVEL ORGANIZACIONAL

Tercer nivel organizacional.

7.- REPORTA A:

Gerencia de Ajustes.

8.- SUBORDINADOS

Ejecutivo de Inspección de Siniestros, Secretaria y Mensajero.

9.- TIPO DE PUESTO

Confianza () Sindical () Base (x)
Honorarios () Eventual () Otro ()

10.- CLASIFICACIÓN DEL PUESTO

Administrativo (80%) Operativo (20%)

11.- MATERIAL Y EQUIPO

Computadora, Impresora, Sumadora, Fax, Máquina de escribir, Fotocopiadora y Engargoladora.

12.- SUELDO

Mercado \$ 8,000.00 Organización \$ 4,000.00

13.- ASPECTOS CONFIDENCIALES

Nómina de empleados.

14.- PERIODO DE REVISIÓN

Semestral (X) Anual () Otros ()

II.- FUNCIONES DEL PUESTO

1.- GENÉRICA

Realiza el tramite de la reclamación presentada por el Asegurado a la Compañía Aseguradora.

2.- ESPECIFICA

- a) Recibir el reporte del siniestro y establecer contacto telefónico con el Asegurado, para concertar cita y realizar la inspección del evento ocurrido.
- b) Tomar fotografías de los daños y solicitar la documentación que soporte la reclamación.
- c) Entregar de informe preliminar a la Aseguradora.
- d) Visitar al representante de la Compañía Aseguradora, en donde comentará los pormenores de la reclamación y presentará la determinación de la pérdida.
- e) Solicitar autorización a la Compañía Aseguradora para la firma del convenio de indemnización.
- f) Visitar al Asegurado para recabar la firma del convenio.
- g) Presentar informe final a la Cía. Aseguradora, anexando convenio y determinación de pérdida.

III.- RELACIONES DEL PUESTO

1.- INTERNAS

- a) **Permanentes:** Con Dirección General y Subordinados.
- b) **Periódicas:** Contabilidad.
- c) **Eventuales:** Intendencia.

2.- EXTERNAS

- a) **Permanentes:** Compañía Aseguradora y Asegurados.
- b) **Periódicas:** I.M.S.S.
- c) **Eventuales:** Agentes de Seguros.

IV.- REQUERIMIENTOS O REQUISITOS PARA EL PUESTO

1.- INHERENTES AL PUESTO

- 1.1.- **Escolaridad:** Lic. en Contabilidad o Administración.
- 1.2.- **Edad:** 23 a 35 años.

- 1.3.- **Sexo:** Indistinto.
- 1.4.- **Experiencia:** Dos años de experiencia laboral.
- 1.5.- **Otros estudios:** Computación.
- 1.6.- **Estado civil:** Indistinto.
- 1.7.- **Domicilio:** Área del centro de la ciudad.

2.- **INHERENTES AL PROSPECTO**

- Responsabilidad:** Responsabilidad para realizar sus funciones.
- Don de mando:** Que sea líder potencial, carismático y con facilidad de palabra.
- Habilidad:** Para manejo de conflictos.
- Presentación:** Excelente presentación.
- Conocimientos:** De contabilidad, Administración, Ajustes de Sinistros, computación, ortografía y redacción.

V.- **CONDICIONES DE TRABAJO.**

1.- **INSTALACIONES**

- a) **Color.** Es recomendable que la oficina esté pintada o tapizada de colores muy claros y decoración sencilla.
- b) **Ventilación.** El lugar de trabajo debe contar con ventilación de tal forma que el ambiente sea fresco y agradable.
- c) **Iluminación.** La oficina debe contar con suficiente iluminación, debido a que al realizar el trabajo de escritorio, siempre se analiza documentación y se trabaja con la computadora, por lo que la iluminación es indispensable.

2.- **RIESGOS**

	Altos.	Medios.	Bajos.
a) Personales.			xxx
b) Materiales.		xxx	
c) Económicos.	xxx		

VoBo JEFE INMEDIATO

VoBo DIRECTOR ÁREA

ELABORÓ

FECHA.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO:

Gerencia de Ajustes

ÁREA: Ajustes.

DPTO.: Gerencia.

CLAVE: B1

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.- TÍTULO DEL PUESTO

Gerencia de Ajustes

1.1.- PUESTO EXISTENTE: X NUEVA CREACIÓN.

1.2.- PUESTOS AFINES

Ninguno.

2.- PROPÓSITO DEL PUESTO

Que los diversos puestos cuenten con una persona que dirija las actividades de los diferentes puestos que existen en la organización.

3.- PROBABLES PUESTOS SUSTITUTOS

Ninguno.

4.- NUMERO DE PLAZAS

Única.

5.- LOCALIZACIÓN FÍSICA

Ubicación de la organización.

6.- NIVEL ORGANIZACIONAL

Segundo nivel organizacional.

7.- REPORTA A :

Dirección General.

8.- SUBORDINADOS

Jefaturas de Administración de Ajustes, Ajustes de Ingeniería y de Peritajes.

9.- TIPO DE PUESTO

Confianza () Sindical () Base (x)
Honorarios () Eventual () Otro ()

10.- CLASIFICACIÓN DEL PUESTO

Administrativo (90%) Operativo (10%)

11.- MATERIAL Y EQUIPO

Computadora, Impresora, Sumadora, Fax, Máquina de escribir, Fotocopiadora, Engargoladora.

12.- SUELDO

Mercado \$ 10,000.00 Organización \$ 7,000.00

13.- ASPECTOS CONFIDENCIALES

Ninguno.

14.- PERIODO DE REVISIÓN

Semestral (X) Anual () Otros ()

II.- FUNCIONES DEL PUESTO

1.- GENÉRICA

Mantener una estrecha comunicación con las diversas Jefaturas, que le permitirá comentar los trabajos realizados en el trámite de Ajustes de Siniestros.

2.- ESPECIFICA

- a)** Realizar juntas semanales para comentar las reclamaciones que se encuentran en trámite por las diversas jefaturas.
- b)** Identificar las fallas que pudieren existir en el proceso de ajuste y manifestar e intercambiar comentarios.
- c)** Entregar un informe a Dirección General en el que aparezcan los estados de las Reclamaciones.
- d)** En caso de reclamaciones que considere conflictivas, establecer juntas con las Compañías Aseguradoras y con los Agentes de Seguros.
- e)** Dar soluciones y celebrar juntas mensuales con las Compañías Aseguradoras, para la conclusión de Ajustes.

III.- RELACIONES DEL PUESTO

1.- INTERNAS

- a) Permanentes: Con Dirección General y Subordinados.
- b) Periódicas: Contabilidad.
- c) Eventuales: Intendencia.

2.- EXTERNAS

- a) Permanentes: Compañía Aseguradora.
- b) Periódicas: Asegurados.
- c) Eventuales. Agentes de Seguros.

IV.- REQUERIMIENTOS O REQUISITOS PARA EL PUESTO.

1.- INHERENTES AL PUESTO

- | | |
|------------------------------|--|
| 1.1.- Escolaridad: | Lic. en Contabilidad o Administración. |
| 1.2.- Edad: | 23 a 35 años. |
| 1.3.- Sexo: | Masculino. |
| 1.4.- Experiencia: | Cinco años de experiencia laboral en Compañías Aseguradoras. |
| 1.5.- Otros estudios: | Computación. |
| 1.6.- Idiomas: | Ingles 90% |
| 1.7.- Estado civil: | Indistinto. |
| 1.8.- Domicilio: | Área del centro de la ciudad. |

2.- INHERENTES AL PROSPECTO

Responsabilidad:	Responsable realizar sus funciones.
Don de mando:	Que sea líder potencial, carismático y con facilidad de palabra.
Habilidad:	Para manejo de conflictos.
Presentación:	Excelente presentación.
Conocimientos:	De contabilidad, Administración, computación, Administración de Riesgos, ortografía y redacción.

V.- CONDICIONES DE TRABAJO

1.- INSTALACIONES

- a) **Color.** Es recomendable que la oficina esté pintada o tapizada de colores muy claros y decoración sencilla.
- b) **Ventilación.** El lugar de trabajo debe contar con ventilación de tal forma que el ambiente sea fresco y agradable.
- c) **Iluminación.** La oficina debe contar con suficiente iluminación, debido a que al realizar el trabajo de escritorio, siempre se analiza documentación y se trabaja con la computadora.

2.- RIESGOS

	Altos.	Medios.	Bajos.
a) Personales.			xxx
b) Materiales.		xxx	
c) Económicos.	xxx		

VoBo JEFE INMEDIATO

VoBo DIRECTOR ÁREA

ELABORÓ

FECHA.

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
INVESTIGACIÓN TEÓRICA

JEFATURA DE ADMINISTRACION DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACION

2.3.2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Se dá el nombre de procedimientos Administrativos, al conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina.³³

El objeto de los diagramas de procedimientos es la expresión de las secuencias en el curso de las operaciones de que se compone un procedimiento, siendo muy importante que los procedimientos operacionales se registren por escrito y se pongan por escrito en un documento.³⁴

La clasificación de los Manuales de Procedimientos es la siguiente:

a) Manual de procedimientos General

Es el documento que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en mas de un sector Administrativo.

b) Manual de procedimientos Especifico

Son los documentos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

El contenido de los Manuales de Procedimientos es el siguiente:

ÍNDICE

Lista de los apartados en el Manual.

³³ Rodríguez Valencia Joaquín, Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, 2ª Edición, 4ª reimprisión, Editorial Ecasa, 1996, Pag. 105-106

³⁴ Rodríguez Valencia Joaquín, Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, 2ª Edición, 4ª reimprisión, Editorial Ecasa, 1996, Pag. 105-106

INTRODUCCIÓN

Breve introducción al Manual que explique al usuario del Manual:

Lo que es el documento.

El objetivo que se pretende cumplir a través de él.

Como usar el Manual.

Cuando se harán las revisiones y Actualizaciones.

PROPÓSITO DEL MANUAL

Dar una la explicación de la razón de ser del Manual.

ALCANCE

Explicación de lo que abarca el Manual.

REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Señalamiento de los puestos a los que tienen que dirigirse para sugerir cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al Manual de Procedimientos.

CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS

Catalogo que especifica los procedimientos que existen en la organización.

GRÁFICAS

Se refiere a la presentación gráfica de los procedimientos siguiendo la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y/o recorrido de las formas, con la técnica denominada diagrama de Flujo, que muestra las unidades Administrativas que intervinieron en el procedimiento.

TEXTO (DESCRIPCIÓN NARRATIVA)

La presentación escrita de manera narrativa y secuencial, cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando en que consisten, cuando, cómo, con que, dónde y en que tiempo se llevan a cabo, indicando las unidades administrativas responsables de su ejecución.

FORMAS

" Una Forma no es mas que un objeto que tiene impresa información estática con espacios en blanco para acentuar información variable "

INSTRUCTIVOS DE LAS FORMAS EMPLEADAS

Las instrucciones para llenar una forma deben incluirse en el Manual de Procedimientos.

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE ADMINISTRACION DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACION

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos de una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, cuenta con la descripción de los pasos y operaciones que debe seguirlos para la realización de funciones encaminadas al logro de objetivos, la forma de ponerlas en práctica, de elaborarse, como dirigirlas, métodos de trabajo y los puntos involucrados.

OBJETIVO

Proporcionar la herramienta detallada que contenga la estructuración y sistematización de las actividades de la organización, que nos permitirá conocer la operación de una unidad Administrativa.

PROPÓSITO

Proporcionar el material informativo a la Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, de los procedimientos mas empleados en la realización de las actividades de la organización.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS PROCEDIMIENTOS



Actividad



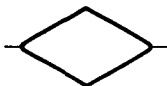
Documento
(Copias)



Inicio y Término
del Procedimiento



Conector
Entrada y Salida



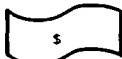
Decisión



Archivo



Flujo



Dinero

**CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS
DE UNA ORGANIZACIÓN CANALIZADORA DE
RIESGOS POR MEDIO DE LOS SEGUROS.**

Nº	CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE ELABORACIÓN	ÚLTIMA REVISIÓN.	OBSERVACIONES
1.-	G-AA1	Administración de Ajustes.	Enero de 1997.	Ninguna	
2.-	A-AR2	Ajustes de reclamaciones.	Enero de 1997.	Ninguna	
3.-	O-PE3	Pentajes.	Enero de 1997	Ninguna	
4.-	A-IS4	Inspección de Siniestros.	Enero de 1997.	Ninguna	
5.-	A-PR5	Prevención de Riesgos.	Enero de 1997.	Ninguna	
8.-	A-FC6	Facturación y cobranza.	Enero de 1997.	Ninguna	
7.-	A-SR7	Selección y reclutamiento de personal.	Enero de 1997.	Ninguna	
8.-	A-SCGV8	Solicitud y comprobación de gastos de viaje.	Enero de 1997.	Ninguna	
9.-	A-AR9	Actualizaciones de reservas.	Enero de 1997.	Ninguna	
10.-	A-TP-10	Tramitación de pagos.	Enero de 1997.	Ninguna	

Los procedimientos a desarrollar en el modelo Administrativo propuesto son de Ajustes de reclamación y el procedimiento de solicitud y comprobación de gastos de viaje.

TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Ajuste de reclamaciones.

NUMERO: 2

CÓDIGO: A-AR2

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar al puesto de Ajustador, el procedimiento adecuado para llevar a cabo los tramites de las reclamaciones presentadas por los Asegurados, con motivo de la ocurrencia de siniestros.

NORMAS DE OPERACIÓN

- a) El Ajustador de reclamaciones recibe el reporte del siniestro en forma REP-01, debidamente autorizada por el Director General.

- b) El Ajustador de reclamaciones deberá establecer contacto inmediato con el Asegurado, para concertar una cita y realizar la inspección de daños.

- c) El Ajustador de reclamaciones efectuará la inspección de daños dentro de las doce horas siguientes al reporte de siniestro y deberá recabar toda aquella información relacionada con el mismo en la forma DS-03, además de tomar fotografías que ilustren la reclamación.

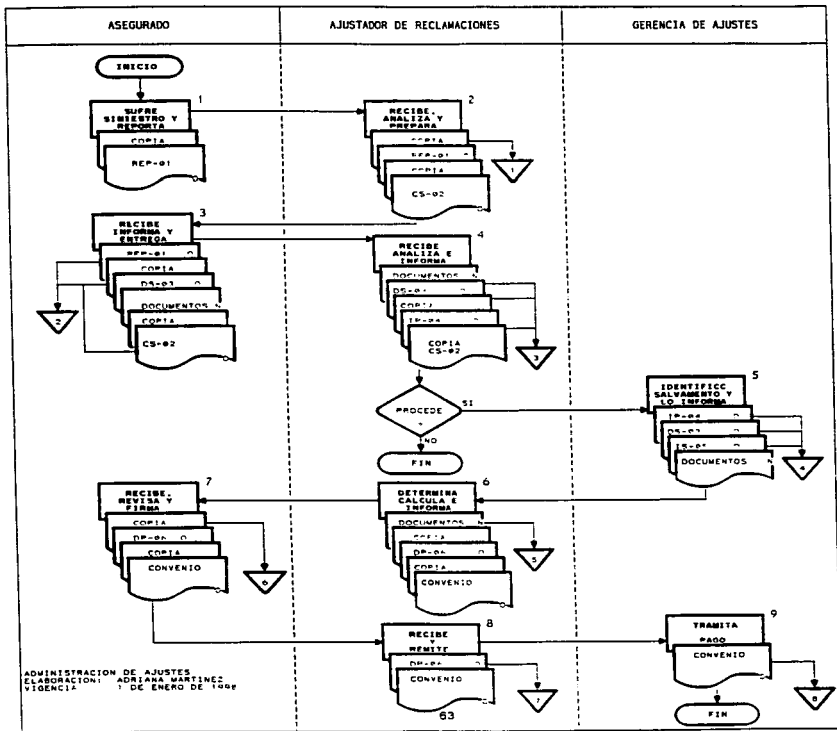
- d) En la inspección de daños se deberá solicitar la documentación soporte de la reclamación por medio de la forma CS-02, que deberá firmar el Asegurado y el Ajustador.

- e) El Ajustador entregar el informe preliminar dentro de las 48 horas siguientes de efectuada la inspección de daños en el formato IP-04, mencionando si existe salvamento y debe ir firmado por el Ajustador.

- f) En lo relacionado con el salvamento, se deberá proporcionar la información por escrito en la forma IS-05, para que sea canalizada su recuperación, solo si es procedente el siniestro.

PROCEDIMIENTO PARA AJUSTES DE RECLAMACIONES

NOMBRE DE LA ORGANIZACION



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO DE REVISIÓN.	DEPARTAMENTO	PAGINA	DE
	Jefatura de Ajustes.	1	1
TÍTULO	CÓDIGO:	FECHA DE ELAB.	FECHA DE VIG.
Procedimiento para el Ajuste de Reclamaciones.	A-Ar2		
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
1.-	Asegurado.	Sufre siniestro y lo reporta al Ajustador de siniestros en la forma reporte de siniestro REP-01, original y copia para el Ajustador de reclamaciones.	
2.-	Ajustador de reclamaciones.	Recibe reporte de siniestro en la forma REP-01, original y copia, que analiza y en base a la que prepara la carta solicitud de documentos en el formato CS-02 y la declaración sobre el siniestro DS-03 original y copia para el Asegurado. Archiva copia de Reporte de siniestro REP-01.	
3.-	Asegurado.	Recibe carta solicitud de documentos CS-02 en original, reporte del siniestro en original REP-01y lo archiva, declaración sobre el siniestro DS-02, original y copia que archiva, y prepara los documentos originales que entrega al Ajustador.	
4.-	Ajustador de reclamaciones.	Recibe documentos comprobatorios, declaración sobre el siniestro DS-03 en original: ¿ Procede la reclamación ? No. Finaliza el procedimiento. Si. Entrega informe preliminar IP-04 original a Gerencia de Ajustes, (archiva copia), declaración sobre el siniestro DS-03 (archiva original) y copia de carta solicitud de documentos CS-02.	
5.-	Gerencia de Ajustes.	Recibe informe preliminar original IP-04, declaración sobre el siniestro DS-03, elabora informe de Salvamento IS-05, que guarda en su archivo y remite los documentos al Ajustador de Siniestros.	
6.-	Ajustador de reclamaciones.	Informa los resultados obtenidos del análisis de la documentación, calculando la determinación de pérdida en original DP-06 y copia. Elaborando convenio CO-07, original y copia, que remite al Asegurado.	
7.-	Asegurado.	Recibe determinación de pérdida DP-06, la revisa y firma el Convenio, CO-07, quedándose con las copias que archiva.	
8.-	Ajustador de reclamaciones.	Recibe determinación de pérdida DP-06 original que archiva y remite convenio CO-07 original, a la Gerencia de Ajustes para su pago.	
9.-	Gerencia de Ajustes.	Recibe convenio CO-07, en original con el que tramita el pago y finaliza el procedimiento para pasar al procedimiento de tramitación de pagos.	

RELACION DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

Nº	FORMATO.	USO	TIPO DE ARCHIVO	DESTINO DE LOCALIZACION	OBSERVACIONES
1.-	Reporte del siniestro REP-01, Original.	Recibir reporte de siniestro ocurrido al Asegurado	Definitivo.	Expediente del Ajustador de reclamaciones.	
2.-	Reporte de siniestro REP-01, original. Declaración sobre el siniestro DS-03, copia. Carta solicitud de documentos CS-02, original	Recibir reporte de siniestro ocurrido al Asegurado. Información relacionada con la ocurrencia del siniestro. Carta solicitando los documentos que soportan la reclamación firmada por el Asegurado.	Definitivo	Expediente del Asegurado.	
3.-	Delección sobre el siniestro DS-03, original. Informe preliminar IP-04, copia. Carta solicitud, CS-02, copia.	Información relacionada con la ocurrencia del siniestro Información preliminar del análisis de la reclamación. Carta solicitando los documentos que soportan la reclamación.	Definitivo	Expediente de Ajustador de reclamaciones	
4.-	Informe preliminar IP-04, original. Declaración sobre el siniestro DS-03, original. Informe de salvamento, IS-05	Información preliminar del análisis de la reclamación. Información relacionada con la ocurrencia del siniestro. Información de la existencia de salvamento, originado por la ocurrencia del siniestro	Definitivo	Expediente de Gerencia de Ajustes.	
5.-	Documentos, originales.	Documentos soporte de la reclamación.	Definitivo	Expediente de Ajustador de reclamaciones.	
6.-	Determinación de pérdida, DP-06, copia Convenio, CO-07, copia.	Cuantificación de la pérdida sufrida por el Asegurado. Acuerdo celebrado entre el Asegurado y el Ajustador	Definitivo	Expediente del Asegurado	
7.-	Determinación de pérdida, DP-06, original.	Cuantificación de la pérdida sufrida por el Asegurado.	Definitivo	Expediente del Ajustador de reclamaciones	
8.-	Convenio, CO-07, original.	Acuerdo celebrado entre el Asegurado y el Ajustador.	Definitivo	Expediente de Gerencia de Ajustes.	

RELACIÓN DE FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

TÍTULO.	CÓDIGO	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS.	PRESENTACIÓN. (ORIGEN, DESTINO)
Reporte de siniestro.	REP-01	A dos tintas A una cara. Medidas: 10 cm. X 15.5 cm. Color blanco.	Original, Asegurado. Copia, Ajustador.
Carta solicitud de documentos.	CS-02	A dos tintas, Tres páginas, Medidas: 28 cm. X 21.5 cm. Color blanco.	Original, Asegurado. Copia, Ajustador.
Declaración sobre el siniestro.	DS-03	A dos tintas. Tres páginas. Medidas: 28 cm. X 21.5 cm. Color Blanco.	Original, Ajustador. Copia, Asegurado.
Informe preliminar.	IP-04	A dos tintas, Dos páginas, Medidas: 28 cm X 21.5 cm. Color Blanco.	Original, Gerencia de Ajustes. Copia, Ajustador.
Informe de salvamento.	IS-05	A dos tintas, A una cara, Medidas: 28 cm. X 21.5 cm. Color Blanco.	Original, Gerencia de Ajustes.
Determinación de pérdida.	DP-06	A dos tintas, Una cara, Medidas: 28 cm. X 21.5 cm. Color Blanco.	Original, Gerencia de Ajustes. Copia, Ajustador.
Convenio.	CO-07	A dos tintas, Una cara, Medidas: 28 cm. X 21.5 cm. Color Blanco.	Original, Gerencia de Ajustes. Copia, Asegurado.

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO REP-01
 REPORTE DE SINIESTRO**

Nº	DATO.	NOTA
1.-	Reporte de siniestro.	El número consecutivo de reclamaciones recibidas por la organización.
2.-	Fecha.	Fecha en que se recibe el reporte de siniestro.
3.-	Hora.	Hora en que se recibió el reporte de siniestro.
4.-	Reportó.	Nombre de la persona que reportó el siniestro.
5.-	N/Ref.	Nº de referencia asignado por la organización, de acuerdo al Nº de asuntos en trámite, ya sea inspecciones, ajustes, etc.
6.-	Telefónico, personal.	Nº de teléfono donde se puede localizar al Agente de seguros.
7.-	Agente.	Nombre del Agente de Seguros que vendió la póliza.
8.-	Clave.	Clave de registro de Agentes de seguros.
9.-	Póliza y oficina.	Nº de póliza contratada en la Cia. Aseguradora.
10.-	Ramo.	Ramo en que se encuentra Asegurado.
11.-	Asegurado.	Nombre o razón social del Asegurado.
12.-	Inicio de Vigencia.	Fecha en que inicia la vigencia que cubre la póliza.
13.-	Fin de vigencia	Fecha en que finaliza el período que cubre la póliza.
14.-	Dirección.	Ubicación del Asegurado, especificando calle, número, colonia y Estado.
15.-	Motivo.	Evento ocurrido al Asegurado.
16.-	Fecha de siniestro.	Fecha en que ocurrió el siniestro.
17.-	Entrevistarse con.	Persona con la que se entrevistará el Ajustador.
18.-	Riesgo Dañado.	Riesgo previamente contratado en la póliza y que se vió afectado por el siniestro.
19.-	Teléfono.	Número telefónico del Asegurado.
20.-	Estimación de pérdida.	Monto estimado de la pérdida sufrida por la ocurrencia del siniestro.
21.-	Ajuste.	Marcar si el tipo de trabajo a realizar es un Ajuste.
22.-	Inspección.	Marcar si el tipo de trabajo a realizar es una Inspección.
23.-	Ajustador.	Nombre del Ajustador.
24.-	Recibió.	Firma del Ajustador que recibió el reporte de siniestro.

REP-01

REPORTE DE SINIESTRO NO.:	①	FECHA:	②	HORA:	③	
REPORTO:	④	N/REF.:	⑤	TELEFONICO:	⑥	
AGENTE:	7	CLAVE:	⑧	PERSONAL:	⑥	
POLIZA NO.:	⑨	OF.:	⑨	RAMO:	⑩	VIGENCIA
ASEGURADO:	⑪	DIA MES AÑO		DIA MES AÑO		
		⑫		A ⑬		
DIRECCION:	⑭					
FECHA SINIESTRO	MOTIVO:	⑮				
DIA MES AÑO						
⑰	ENTREVISTARSE CON:	⑱				
RIESGO DAÑADO:	⑲	TELEFONOS: ⑲				
ESTIMACION DE PERDIDA:	⑳					
AJUSTE: ㉑	AJUSTADOR:	㉒				
INSPECCION: ㉓		㉔				

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO CS-02
CARTA SOLICITUD DE DOCUMENTOS**

Nº	DATO.	ANOTA
1.-	Fecha.	Fecha en que se entrega la carta al Asegurado.
2.-	Espacio en blanco.	Nombre o razón social del Asegurado.
3.-	Espacio en blanco.	Calle y número en que encuentra ubicado el Asegurado.
4.-	Espacio en blanco.	Colonia en que se ubica el Asegurado.
5.-	Espacio en Blanco	Estado en que se ubica el Asegurado.
6.-	At'n.	Nombre de la persona con que va entrevistarse el Ajustador.
7.-	N/Ref.	Nº de referencia asignado por la organización, de acuerdo al Nº de asuntos tramitados por ésta.
8.-	Póliza.	Nº de póliza contratada en la Compañía Aseguradora.
9.-	Ramo.	Ramo en que se encuentra Asegurado.
10.-	Fecha de siniestro.	Fecha en que ocurrió el siniestro.
11.-	Rep.	Nº de reclamaciones presentadas por los Asegurados a la Compañía Aseguradora.
12.-	Espacio en Blanco.	Nombre de la Cía. Aseguradora.
13.-	Espacios en blanco.	Espacios en blanco que corresponden al desglose de la documentación requerida para soportar la reclamación, que se deberán marcar para indicar al Asegurado los documentos que corresponden al tipo de siniestro de que se trata.
14.-	Recibió.	Firma de recibido del Asegurado.
15.-	Atentamente.	Firma del Ajustador.

5.- INTEGRACIÓN DE LA PÉRDIDA RECLAMADA.

Integración de los objetos que reclama, mencionando costos y valor total.

6.- ACTUACIÓN DE LAS AUTORIDADES

(Actas certificadas de la denuncia presentada por el Asegurado ante la Jefatura de Policía y el Ministerio Público y/o cualquier otra Autoridad que haya intervenido y/o tomado conocimiento sobre el caso, en cuyos documentos debe mencionarse la cantidad robada y constar todas las diligencias practicadas, entre las cuales debe aparecer la relativa a la "inspección ocular" practicada, en que se de fe de las señales visibles de violencia después del robo y que estén relacionadas directamente con él, empleada tanto para penetrar al local asegurado como las observadas en el interior del mismo. Así como especificar la relación que integra la suma total de lo robado)

7.- FACTURAS DE COMPRA DE LOS OBJETOS QUE RECLAMA.

(Facturas de compra de los objetos que reclama, las cuales deben ser en originales). (en el caso del dinero en efectivo, los documentos comprobatorios que permitan soportar el monto reclamado, es decir copia de la póliza cheque de la reposición de caja, comprobantes de gastos realizados de la fecha en que se cobro el cheque a la fecha del siniestro y copia de tres pólizas cheque de la reposición de tres cajas anteriores a la afectada por el siniestro).

8.- PRESUPUESTOS DE REPOSICIÓN Y/O REPARACIÓN.

(Presupuestos de reparación y/o reparación que especifiquen detalladamente la naturaleza del daño y el valor de reposición o reparación).

9.- CARTA RECLAMACIÓN AL CAUSANTE DEL DAÑO.

Carta reclamación al causante de los daños con la firma de recibido.

10.- DICTAMEN TÉCNICO.

Dictamen técnico detallado que especifique la naturaleza y origen del daño, así como el presupuesto de reparación y/o reposición.

11.- BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DAÑADO.

En caso de daño a maquinaria o equipo, presentar bitácora de mantenimiento del equipo siniestrado, de tres meses anteriores a la ocurrencia del siniestro.

12.- ACTA O CONSTANCIA QUE SE HAYA LEVANTADO EN RELACIÓN AL ACCIDENTE. **13.- CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.**

Si la póliza así lo especifica, presentar contrato de mantenimiento preventivo y correctivo celebrado por el Asegurado con el proveedor del equipo.

14.- COPIA DE LA LISTA DE EMPAQUE O REGISTRO DE SALIDAS DE LA MERCANCÍA DE ALMACEN.

15.- FACTURAS DE VENTA DE LA MERCANCÍA.

En su caso facturas de venta de la mercancía afectada por el siniestro.

16.- ALTAS DEL I.M.S.S. DE LOS TRABAJADORES AFECTADOS POR EL SINIESTRO Y COPIA DE LA TARJETA DE CIRCULACIÓN DE LA CAMIONETA.

En su caso altas del I.M.S.S. de las personas involucradas en el siniestro o copia del contrato de trabajo.

17.- COPIA CERTIFICADA DEL ACTA LEVANTADA ANTE EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO QUE CONTENGA LA FÉ DEL VEHÍCULO.

18.- CARTA RECLAMACIÓN AL TRANSPORTISTA CON LA FIRMA DE RECIBIDO Y CONTESTACIÓN ORIGINAL DE LA MISMA.

Elaborar por escrito una carta en la que reclame al transportista el siniestro ocurrido, que sea firmada de recibido y solicitar la contestación original de la misma.

19.- TALÓN DE EMBARQUE.

Talón de embarque de la mercancía.

20.- ESTADO DE COSTO DE PRODUCCIÓN DE LA MERCANCÍA AFECTADA.

Integración del costo de producción de la mercancía.

21.- ESTADO DE CUENTA BANCARIO CORTADO DESPUÉS DE LA FECHA DEL SINIESTRO.

22.- COPIA DE LAS FACTURAS DE VENTAS DE TRES DÍAS ANTERIORES A LA FECHA DEL SINIESTRO Y TRES POSTERIORES.

23. ACTA CONSTITUTIVA.

24.- CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN DEL H. CUERPO DE BOMBEROS.

Nota: Todos los documentos solicitados deben ser en originales, copias al carbón, copias certificadas con sellos en originales, o copias simples certificadas por el notario.

RECIBO
Asegurado,

ATENTAMENTE
Ajustador,

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DS-03
DECLARACIÓN SOBRE EL SINIESTRO**

Nº	DATO.	ANOTA
1.-	Fecha.	Fecha en que se llena la declaración.
2.-	Póliza.	Nº de póliza contratada en la Cia. Aseguradora.
3.-	Nombre del Asegurado.	Nombre del Asegurado conforme está designado en la póliza contratada.
4.-	Domicilio particular.	Domicilio del Asegurado. (particular)
5.-	Teléfono.	Número de teléfono del Asegurado.
6.-	Domicilio de oficina.	Dirección de la oficina.
7.-	Teléfono.	Número de teléfono de la oficina.
	DECLARACIÓN.	
8.-	Naturaleza del siniestro.	Causa que dio origen al siniestro.
9.-	Ubicación.	Ubicación afectada, especificando predios, oficinas, etc.
10.-	Fecha y hora en que ocurrió	Fecha y hora en que ocurrió el siniestro, (en caso de desconocerse aproximada).
11.-	Como se entero	Forma en la que se percató del siniestro.
12.-	Cómo se enteró el Asegurado.	En caso de ser una persona física la Asegurada, especificar la forma que se enteró de lo sucedido.
13.-	Tomó conocimiento alguna autoridad. Si, No, ¿ por qué ?	En caso de que haya tomado conocimiento del siniestro alguna autoridad, especificarlo; en caso de no ser así, mencionar, la causa de tal situación.
14.-	Nombre de los declarantes.	Nombre de las personas que declararon sobre el siniestro.
15.-	¿ Qué medidas se tomaron después del siniestro ?	Especificar las medidas tomadas para disminuir las pérdidas por el siniestro ocurrido.
16.-	Si existen huellas o rastros de la Ocurrencia del siniestro, especifique:	En caso de haber encontrado algun indicio que se relacione con los hechos ocurridos, mencionarlo.
		CASA HABITACIÓN.
17.-	Fecha en que se ocupó la ubicación Asegurada.	Fecha aproximada en que ocuparon la casa.
18.-	Con qué tipo de documentos comprobatorios de la propiedad de los bienes afectados cuenta.	Mención de los documentos que demuestran la propiedad de los bienes afectados por el siniestro.
		EMPRESA.
19.-	Giro.	Giro que practica la empresa.
20.-	¿ Cuentan con empleados ?	Especificación de los empleados y horarios con los que cuentan.
21.-	Nombre de los empleados.	Nombre de los empleados (en caso de ser mas de 10, se recomienda anexas copia de nómina de empleados)
22.-	Bancos.	Nombre de la Institución Bancaria con que manejan los recursos económicos.
23.-	Lugar ocupado por el inmueble.	Predio (s), mts.
24.-	Numero de pisos.	Numero de pisos ocupados por la empresa.

N°	DATO.	NOTA
25.-	Detalle de construcción.	Especificar tipo constructivo que incluye, material, clase, etc.
26.-	Ocupaciones vecinas.	Mencionar las empresas o casas habitación que tiene como vecinas.
27.-	Información de otro siniestro como el ocurrido.	Mencionar el último siniestro que ocurrió, similar al que nos ocupa.
ESTIMACIÓN DEL VALOR REAL Y PÉRDIDA.		
28.-	Seguros anteriores.	Mencionar el tipo de Seguros con los que contaba anteriormente.
29.-	Representante Legal del Asegurado.	Nombre del representante legal el Asegurado.
30.-	Espacio en Blanco	Declaración si existen Pólizas y Aseguradores que cubran los bienes siniestrados.
31.-	Si. ¿ Cuáles ?	Mencionar que bienes están cubiertos por las pólizas y Aseguradores mencionados.
32.-	No.	Cancelar el renglón en caso de contar con pólizas y Aseguradores y en caso contrario especificarlo por escrito.
33.-	Espacio en Blanco.	Nombre de la organización que solicita la documentación.
34.-	Espacio en Blanco.	Especificar día.
35.-	Espacio en Blanco.	Especificar mes.
36.-	Espacio en Blanco.	Especificar año.
37.-	Cantidad reclamada.	Monto reclamado por el Asegurado.
38.-	Espacio en Blanco.	Nombre de quien proporciona los datos y firma.
39.-	Espacio en Blanco.	Firma del Ajustador.

DS-03

FECHA:	(1)
PÓLIZA (S):	(2)
NOMBRE DEL ASEGURADO CONFORME EN LA (S) PÓLIZA (S):	(3)
DOMICILIO PARTICULAR:	(4)
TELÉFONO:	(5)
DOMICILIO DE OFICINA:	(6)
TELÉFONO:	(7)

DECLARACIONES SOBRE EL SINIESTRO

NATURALEZA DEL SINIESTRO:	(8)
UBICACIÓN:	(9)
FECHA Y HORA EN QUE OCURRIÓ:	(10)
COMO SE ENTERO:	(11)
COMO SE ENTERO EL ASEGURADO:	(12)
TOMO CONOCIMIENTO ALGUNA AUTORIDAD:	(13)
SI, NO, ¿ Por que ?	
NOMBRE DE LOS DECLARANTES:	(14)
¿ QUE MEDIDAS SE TOMARON DESPUÉS DEL SINIESTRO ?	(15)
SI EXISTEN HUELLAS O RASTROS DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO, ESPECIFIQUE:	(16)

PROPIEDAD SINIESTRADA

CASA HABITACIÓN.	
FECHA EN QUE SE OCURPO LA UBICACIÓN ASEGURADA.	(17)
CON QUE TIPO DE DOCUMENTOS COMPROBATORIOS DE LA PROPIEDAD DE LOS BIENES AFECTADOS CUENTA.	(18)

EMPRESA.	
GRUPO:	(19)
¿ CUENTA CON EMPLEADOS ? ESPECIFIQUE HORARIOS.	(20)
NOMBRE DE LOS EMPLEADOS:	(21)
INSTITUCIONES BANCARIAS CON LAS QUE TRABAJA:	(22)
LUGAR OCUPADO EN INMUEBLE:	(23)
NUMERO DE PISOS:	(24)
DETALLES DE LA CONSTRUCCIÓN:	(25)

OCUPACIONES VECINAS:	(26)
INFORMACIÓN (EN SU CASO) DE OTRO SINIESTRO COMO EL OCURRIDO:	(27)

ESTIMACIÓN DE VALOR REAL Y PERDIDA

SEGUROS ANTERIORES:	(28)
REPRESENTANTE LEGAL DEL ASEGURADO:	(29)
DECLARA SI EXISTEN OTRO SEGUROS AMPARANDO LOS MISMOS BIENES (ASEGURADORES Y PÓLIZAS EN VIGOR, SIN EXCLUSIÓN ALGUNA)	
SI: ¿ CUALES ?	(30)
NO:	(31)
LOS ASEGURADOS ESTÁN SUJETOS A PROPORCIONAR NUEVAS O MAS AMPLIAS DECLARACIONES, ASI COMO ENTREGAR A (32) CUANTA DOCUMENTACIÓN LE (S) SEA SOLICITADA, CONFORME LO PREVEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA. EL (LOS) ASEGURADO (S) RATIFICA (N) Y ACEPTA (N) CON SU FIRMA LA VERACIDAD DE LAS DECLARACIONES AQUÍ CONTENIDAS. A (33) DE (34) 199 (35)	
CANTIDAD RECLAMADA:	37
NOMBRE, FIRMA Y FECHA:	
(36)	ASEGURADO:
	(38)
	AJUSTADOR:

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO IP-04
INFORME PRELIMINAR**

N°	DATO.	NOTA
1.-	Fecha.	Fecha en que se elabora el informe.
2.-	Informe preliminar.	N° de referencia asignado por la organización, de acuerdo al N° de asuntos tramitados por ésta, es decir el N/Ref.
3.-	Ajuste N°	Número de reclamaciones presentadas por Asegurados a la Compañía Aseguradora.
4.-	Póliza.	N° de póliza contratada en la Compañía Aseguradora.
5.-	Nombre del Asegurado.	Nombre o razón social del Asegurado.
6.-	Agente.	Nombre del Agente que vendió la póliza de Seguro.
7.-	Vigencia de la póliza.	Periodo que cubre la póliza de Seguro.
8.-	Espacio en blanco.	Designado para especificar el día en que se recibió el reporte de siniestro.
9.-	Sección afectada.	Sección afectada cubierta por la póliza.
10.-	Deducible.	Deducible pactado en la póliza de Seguro.
11.-	Ubicación.	Domicilio del Asegurado.
12.-	Fecha del siniestro.	Fecha en que ocurrió el evento que causó daños.
13.-	Giro.	Giro que practica la empresa.
14.-	Bienes afectados.	Especificación de los bienes que resultaron afectados por el siniestro.
15.-	Estimación de pérdida por el Asegurado.	Especificación de la cantidad preliminar que el Asegurado marca como una pérdida.
16.-	Estimación de pérdida por el Ajustador.	Estimado de pérdida proporcionado por el Ajustador.
17.-	Cobertura.	La especificación de la cobertura que ampara el siniestro y comentarios relacionados con la misma.
18.-	Salvamento.	Información preliminar del salvamento.
19.-	Desarrollo del siniestro.	Comentarios relacionados con la forma en que ocurrió el siniestro.
20.-	Observaciones.	Punto que comprende la información referente a las consideraciones que el Ajustador mencionan por su importancia.
21.-	Ajustador.	Nombre del Ajustador que atendió la reclamación.
22.-	Estimación honorarios. de	Cálculo del importe de honorarios que se cobrarán por la realización del Ajuste, basados en la tabla de honorarios previamente autorizada por la Gerencia de Ajustes.
23.-	Firma del Ajustador.	Los datos contenidos en el informe preliminar solo podrán ser considerados, si este cuenta con el nombre y firma del Ajustador.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA
IP-04

FECHA: ①
INFORME PRELIMINAR: ②
AJUSTE No.: ③
POLIZA No.: ④
ASEGURADO: ⑤
AGENTE: ⑥
VIGENCIA DE LA PÓLIZA: ⑦

Muy Señores Nuestros y Amigos:

Hacemos referencia al ajuste que nos encomendaron el día ⑧
 de la reclamación que les presentó su asegurado arriba mencionado, de la cual podemos informar
 lo siguiente:

SECCIÓN AFECTADA: ⑨
DEDUCIBLE: ⑩
UBICACIÓN: ⑪
FECHA DE SINIESTRO: ⑫
GIRO DEL NEGOCIO: ⑬
BIENES AFECTADOS: ⑭
ESTIMACIÓN DE PÉRDIDA:

ASEGURADO: S ⑮
AJUSTADOR: S ⑯

COBERTURA:

⑰

SALVAMENTO:

⑱

DESARROLLO DEL SINIESTRO:

⑲

OBSERVACIONES:

⑳

AJUSTADOR:

㉑

ESTIMACIÓN DE HONORARIOS:

㉒

Sin más por el momento nos despedimos y nos ponemos a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE,

㉓

Firma del Ajustador.

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO IS-05
INFORME DE SALVAMENTO**

Nº	DATO.	NOTA
1.-	Reclamación.	Número de reporte, número de reclamaciones presentadas por los Asegurados a la Compañía Aseguradora.
2.-	Mon.	Ramo de la póliza afectada.
3.-	Fecha.	Fecha en que se elabora el informe.
4.-	Oficina.	Nº de oficina de la Cia. Aseguradora que controla la póliza.
5.-	Póliza.	Número de póliza contratada.
6.-	Ubicación.	Ubicación de la oficina que controla la póliza.
7.-	Nº	Nº de informe de salvamento.
8.-	Asegurado.	Nombre o razón social del Asegurado.
9.-	Calle y número.	Calle y número en que se ubica el Asegurado.
10.-	Colonia.	Colonia en la que se ubica el Asegurado.
11.-	Estado.	Estado en que se ubica el Asegurado.
12.-	Población.	Población en la que se ubica el Asegurado.
13.-	C. P.	Código Postal.
14.-	Entrevistarse con.	Nombre de la persona con la que deben entrevistarse para realizar las gestiones de recuperación de salvamento.
15.-	Teléfono.	Número telefónico de la persona con la que deben entrevistarse.
16.-	Descripción del salvamento.	Descripción detallada del tipo de salvamento.
17.-	Comprador.	Si el Asegurado tiene interés en comprar el salvamento, especificar el nombre del Asegurado o de otro comprador que realice una oferta.
18.-	Estimado.	Importe estimado del monto ofrecido por el comprador del salvamento.
19.-	Comentarios.	Especificar técnicamente el estado que guarda el salvamento.
20.-	Causa del siniestro.	Causa que ocasionó el daño al salvamento.
21.-	Fecha del siniestro.	Fecha en que ocurrió el siniestro.
22.-	Nombre de la organización.	Nombre de la organización que realizó el trámite de la reclamación.
23.-	Nombre y firma del Ajustador.	Nombre y firma del Ajustador que calculó la pérdida sufrida por el Asegurado.
24.-	Comentarios:	Área destinada para la realización de cualquier comentario relacionado con el salvamento por el recuperador.

INFORME DE SALVAMENTO.**IS-05**

RECLAMACIÓN: (1) - /	MON.: (2)	FECHA: (3)
(Para ser llenado por la Gerencia de Ajustes)		
OFICINA: (4)	PÓLIZA: (5)	UBIC.: (6) N° 7
ASEGURADO: (8)		
UBICACIÓN FÍSICA DEL SALVAMENTO:		
CALLE Y NUMERO: (9)	COLONIA: (10)	
ESTADO: (11)	POBLACIÓN: (12)	C.P. (13)
ENTREVISTARSE CON: (14)	TELÉFONO: (15)	
DESCRIPCIÓN DEL SALVAMENTO: (16)		
COMPRADOR: (17)	ESTIMADO: (18)	
COMENTARIOS: (19)		

CAUSA DEL SINIESTRO: (20)
FECHA DEL SINIESTRO: (21)
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: (22)
NOMBRE Y FIRMA DEL AJUSTADOR: (23)
Espacio para ser llenado al recuperar el salvamento.
COMENTARIOS: (24)

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DP-06
DETERMINACIÓN DE PÉRDIDA**

Nº	DATO.	NOTA
1.-	Asegurado.	Nombre o razón social del Asegurado.
2.-	Póliza.	Número de póliza contratada.
3.-	Ramo.	Ramo especificado en la póliza contratada.
4.-	N/Ref.	Nº asignado por la organización, de acuerdo al Nº de asuntos tramitados por ésta.
5.-	Fecha de siniestro.	Fecha en que ocurrió el siniestro.
6.-	Reclamación.	Número de reclamaciones presentadas por los Asegurados a la Compañía Aseguradora.
7.-	Reclamación.	Especificación del monto reclamado por el Asegurado.
8.-	Suma Asegurada.	Suma Asegurada contratada en la cobertura de la póliza de seguros que ampara el evento sufrido por el Asegurado.
9.-	Deducible.	Deducible pactado en la cobertura de la póliza de Seguros contratada. (cuantificado).
10.-	Ajuste de reclamación.	Desglose de los conceptos que reclama, especificando en cada uno de ellos el valor de reposición o el valor real.
11.-	Menos deducible.	Especificar el deducible que arroje la cuantificación.
12.-	Total.	Total de la reclamación ajustada menos el deducible correspondiente.
13.-	Indemnización.	Monto de la indemnización sugerida.
14.-	Salvamento.	Si existe salvamento, mencionario y desglosario.

DETERMINACIÓN DE PÉRDIDA.

ASEGURADO:	①
PÓLIZA:	②
RAMO .	③
N/REF.:	④
FECHA SIN.:	⑤
RECLAM.:	⑥

1. RECLAMACIÓN: \$ ⑦

2. SUMA ASEGURADA: \$ ⑧

3. DEDUCIBLE: \$ ⑨

4. AJUSTE DE RECLAMACIÓN:

5. AJUSTE.

Reclamación ajustada: \$ ⑩

Menos deducible: \$ ⑪

Total: \$ ⑫

6. INDEMNIZACIÓN: \$ ⑬

7. SALVAMENTO: ⑭

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO CO-07
CONVENIO**

Nº	DATO.	ANOTA
1.-	Espacio en blanco.	Nombre del Asegurado.
2.-	Espacio en blanco.	Nombre del representante.
3.-	Espacio en blanco.	Carácter del representante.
4.-	Espacio en blanco.	Nombre de la organización canalizadora de riesgos.
5.-	Espacio en blanco.	Nombre del representante de organización canalizadora de riesgos.
6.-	Espacio en blanco.	Nombre de la Compañía Aseguradora que contrata los servicios de la organización canalizadora de riesgos por medio de los Seguros.
7.-	Espacio en blanco.	Causa del siniestro.
8.-	Espacio en blanco.	Fecha en que ocurrió el evento.
9.-	Espacio en blanco.	Nº de póliza que ampara el evento.
10.-	Espacio en blanco.	Nº de referencia asignado por la organización, de acuerdo al Nº de asuntos tramitados por ésta.
11.-	Espacio en blanco.	Nº de reclamaciones presentadas por los Asegurados a la Compañía Aseguradora.
12.-	Espacio en blanco.	Cantidad a indemnizar en número.
13.-	Espacio en blanco.	Cantidad a indemnizar con letra.
14.-	Espacio en blanco.	Especificación del Afectado por el evento.
15.-	Espacio en blanco.	En caso de existir salvamento, este renglón corresponde a la designación del propietario, que en este caso es la Cia. Aseguradora, debido a que al momento de su firma se desconocen las ofertas que pudieran surgir por la adquisición del salvamento.
16.-	Espacio en blanco.	Nombre del Asegurado.
17.-	Espacio en blanco.	Nombre de la Compañía Aseguradora.
18.-	Espacio en blanco.	Domicilio en donde se firma convenio.
19.-	Espacio en blanco.	Fecha de firma de convenio.
20.-	Espacio en blanco.	Firma del representante del Asegurado.
21.-	Espacio en blanco.	Firma del Ajustador.

CONVENIO

Convenio de ajuste que celebran conjuntamente por una parte el asegurado representado por (1) _____ (2) _____ en su carácter de representado (3) _____ y por otra el despacho de (4) _____ contratado por (5) _____ para la realización de este ajuste de reclamación.

Este convenio corresponde al siniestro que se refiere a la reclamación emanada por los daños sufridos a consecuencia de: _____ (7) _____

Evento ocurrido el: _____ (8) _____

La Póliza afectada en éste evento es la No. (9) _____ N/Ref. (10) _____, Reclam. No. (11) _____, la cual fue analizada íntegramente por ambas partes, resultando conjuntamente con nuestras investigaciones, cálculos y revisiones, nos hizo llegar a una cantidad justa de \$ (12) _____ (13) _____ cantidad total, justa y equitativa que el afectado acepta recibir de la aseguradora por concepto de su siniestro. La autorización para el pago de tal indemnización queda sujeta a lo estipulado en el artículo 119 de la ley sobre el contrato de seguro, que a la letra dice " **EL HECHO DE QUE LA EMPRESA INTERVENGA EN LA VALORIZACION DEL DAÑO, NO LE PRIVARA DE LAS EXCEPCIONES QUE PUEDA Oponer CONTRA LAS ACCIONES DEL ASEGURADO O DE SU CAUSAHABIENTE** ".

El asegurado manifiesta no tener otro seguro sobre la misma índole.

El afectado (14) _____ manifiesta quedar enterado y conforme en que el lote de bienes que está siendo reconocido en pérdida por el ajustador en este convenio, pasa a ser propiedad de (15) _____, y se compromete a conservarlo en calidad de depósito gratuito hasta que sea retirado por personal autorizado por esta aseguradora, teniendo especial cuidado en que su estado y cantidad actual no se vean modificados.

A la firma de éste convenio, el asegurado (16) _____ se desiste de cualquier (17) _____ acción legal sin reservarse acción alguna contra de _____, y otorga el más amplio perdón que en derecho proceda en favor de la compañía antes mencionada.

Este convenio de firma Salvo Errores U Omisiones y esta sujeto a la aprobación de la Cía. Aseguradora.

La presente valorización fue revisada conjuntamente y se firma de conformidad en (18) _____ el día (19) _____, quedándose cada parte con una copia y el original para la aseguradora.

CONFORME,
El Asegurado

(20)

CONFORME,
El Ajustador

(21)

TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Solicitud y comprobación de gastos de viaje.

NUMERO: 8

CÓDIGO: A-SCGV8

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

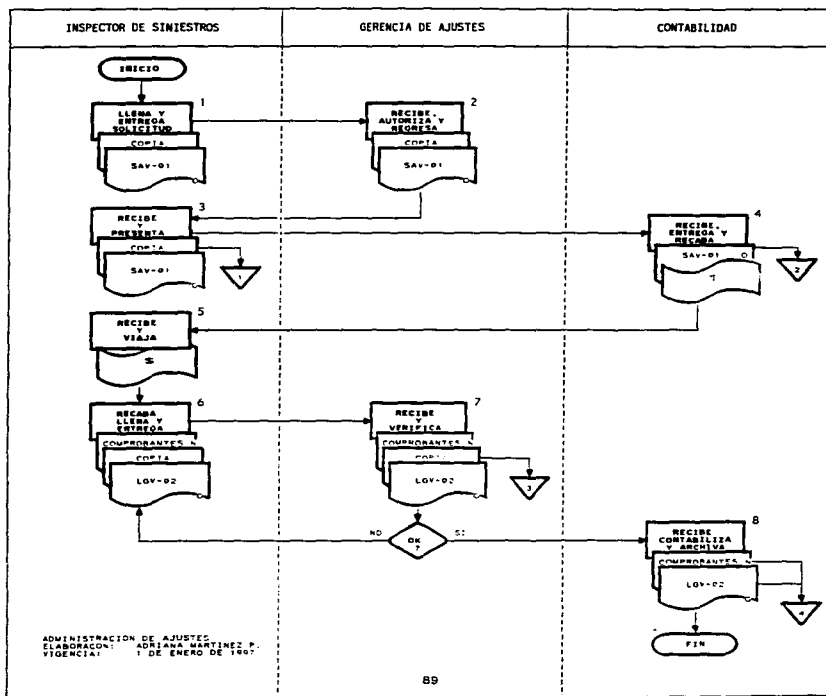
Proporcionar a los puestos de la organización, el procedimiento adecuado para llevar a cabo la solicitud y comprobación de gastos de viaje.

NORMAS DE OPERACIÓN

- a) Se debe realizar previamente una solicitud de autorización de viaje a la Gerencia cuando menos tres días antes de la fecha en que se planea viajar en la Forma SAV-01
- b) El viaje que se solicita autorizar debe relacionarse con cuestiones de trabajo.
- c) La forma SAV-01, debe ser debidamente llenada con letra de molde.
- d) Debe mencionarse la fecha de salida con exactitud, sin sujeción a cambio.
- e) Especificar la fecha en que se planea regresar, para la contratación previa de viaje redondo y en caso de ignorar la fecha, manifestarlo en la forma SAV-01, para la contratación de viaje con regreso abierto.
- f) Especificar el Hotel en que se hospedará, que debe ubicarse en área vecinas del lugar en que se realizará el trabajo objeto del viaje.
- g) El anticipo solicitado deberá ser lo mas aproximado posible, debido a que estará sujeto a una autorización.
- h) Una vez que concluido el viaje, deberá presentar los comprobantes de gastos en originales y realizar la liquidación de gastos de viaje en la forma LGV-02.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NUMERO DE REVISIÓN.		DEPARTAMENTO	PAGINA	DE
		Jefatura de Ajustes.	1	1
TITULO Procedimiento para solicitud y comprobación de gastos de viaje.		CÓDIGO: A-SCGV8	FECHA DE ELAB.	FECHA DE VIG.
Nº	RESPONSABLE:	DESCRIPCIÓN.		
1.-	Inspector de siniestros.	Llena y entrega solicitud de autorización de viaje SAV-01, a la Gerencia de Ajustes, en original y copia.		
2.-	Gerencia de Ajustes.	Recibe solicitud de autorización de viaje SAV-01, para su autorización, regresando la original y copia con la firma correspondiente al Inspector de siniestros.		
3.-	Inspector de siniestros.	Recibe solicitud de autorización de viaje firmada, SAV-01 que presenta a contabilidad en original y guarda la copia para su Archivo.		
4.-	Contabilidad.	Recibe solicitud de Autorización de Viaje SAV-01, debidamente autorizada, en base a la que entrega el dinero solicitado al Inspector de Siniestros, quien firma de recibido el importe solicitado.		
5.-	Inspector de Siniestros.	Recibe dinero y viaja.		
6.-	Inspector de Siniestros.	Al realizar el viaje solicita a sus proveedores los comprobantes correspondientes a los gastos efectuados y llena la LGV-02, en original y copia que entrega a la Gerencia de Ajustes.		
7.-	Gerencia de Ajustes.	Recibe liquidación de gastos de viaje LGV-02, original y copia que verifica con los comprobantes correspondientes. Son incorrectos, regresa al paso N° 6. Son correctos, envía a contabilidad original de LGV-02, guarda en el archivo copia y entrega los comprobantes en originales. Son incorrectos, regresa al paso N° 6.		
8.-	Convenio.	Recibe comprobantes de gastos y LGV-02 en original que son guardados en el archivo contable y finaliza el procedimiento.		



RELACION DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

Nº	FORMATO.	USO	TIPO DE ARCHIVO	DESTINO DE LOCALIZACIÓN.	OBSERVACIONES
1.-	Solicitud de Autorización de viaje SAV-01. copia.	Solicitud de autorización para realizar viaje.	Definitivo	Expediente de Inspector de siniestros.	
2.-	Solicitud de Autorización de viaje SGV-01, original.	Solicitud de autorización para realizar viaje.	Definitivo	Expediente de Contabilidad.	
3.-	Liquidación de Gastos de Viaje LGV-02, copia.	Concentrado de la información de gastos realizados en el viaje.	Definitivo	Expediente de Gerencia de Ajustes.	
4.-	Liquidación de Gastos de Viaje LGV-02, original.	Concentrado de la información de los gastos realizados en el viaje.	Definitivo	Expediente de Contabilidad.	

RELACION DE FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO.

TÍTULO.	CÓDIGO	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS.	PRESENTACIÓN. ORIGEN Y DESTINO.
Solicitud de Autorización de viaje.	SCGV-01	Una cara, A una tinta, Medidas: 28cm. por 21.5 cm. En color blanco.	Original Contabilidad. Copia Inspector de Siniestro.
Liquidación de gastos de viaje.	LGV-02	A una tinta, Una cara, Medidas: 28 cm. Por 21.5 cm. En color blanco.	Original Contabilidad. Copia Gerencia de Ajustes.

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO SAV-01
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE VIAJE.**

Nº	DATO.	NOTA
1.-	Folio.	El Nº que corresponde al consecutivo de formas para solicitar gastos de viaje.
2.-	Fecha.	La fecha en que se solicita la autorización de viaje.
3.-	Con destino a los siguientes puntos.	Especificar el destino del viaje y en caso de existir puntos específicos mencionarlos.
4.-	Por motivo de.	La causa que justifica el viaje.
5.-	Fecha de salida.	Fecha en que se planea la salida.
6.-	Fecha de regreso.	Especificar fecha de regreso y en caso de desconocerla, precisar la causa.
7.-	Atentamente.	Firma y nombre del solicitante.
8.-	Autoriza el viaje.	Firma de la persona que autoriza el viaje.
9.-	Boletos de avion requeridos.	Especificar los boletos que necesita y la linea que se adapte a sus necesidades.
10.-	Renta de automóvil.	Marcar si es necesaria la renta de un automóvil.
11.-	Autorización.	Firma de la persona que autoriza rentar el automóvil.
12.-	En la ciudad.	Mencionar ciudad en que se necesita automóvil.
13.-	Fecha.	Fecha en que se rentará el automóvil.
14.-	Reservación en.	Solicitar tres posibles lugares donde se puede hospedar.
15.-	Ciudad.	La ciudad en que se ubica.
16.-	Fecha.	Fecha de arribo a la ciudad.
17.-	Anticipo solicitado.	Especificar la cantidad de dinero solicitada para la realización del viaje.
18.-	Mon. Nal. o Dólares.	Marcar con una X el tipo de moneda que se desea.
19.-	Recibi de.	Nombre de la persona que entrega el anticipo.
20.-	La cantidad.	Monto recibido en cantidad y letra.
21.-	Recibio.	Firma de quien recibe el anticipo.
22.-	Contabilidad.	Firma de la persona que entregó el dinero.
23.-	Autorizo.	Firma de la persona que autorizo.
24.-	Nombre del empleado.	Nombre del empleado que realizara el viaje.
25.-	Nº de empleado.	El Nº de empleado que corresponde.
26.-	Importe del cargo.	Importe en numero.

	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE VIAJE.	FOLIO. ①		
		DIA	MES	AÑO
		②	②	②

Por medio de la presente, solicito me sea autorizado el viaje a realizar con las siguientes características.

CON DESTINO A LOS SIGUIENTES PUNTOS: _____ ③ _____

POR MOTIVO DE: _____ ④ _____

CON FECHA DE SALIDA: _____ ⑤ _____ de 199 _____

Y FECHA DE REGRESO: _____ ⑥ _____ de 199 _____

ATENTAMENTE: _____ ⑦ _____ ⑧ _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE.

AUTORIZA EL VIAJE.

BOLETOS DE AVIÓN REQUERIDOS: _____ ⑨ _____

RENTA DE A AUTOMÓVIL ⑩ _____ ⑪ _____ EN LA CIUDAD DE: _____ ⑫ _____ FECHA: _____ ⑬ _____

RESERVACIÓN EN: _____ ⑭ _____ CIUDAD: _____ ⑮ _____ FECHA: _____ ⑯ _____

ANTICIPO SOLICITADO: _____ ⑰ _____ MON. NAL. _____ ⑱ _____ DLLS. _____ ⑲ _____

RECIBÍ DE: _____ ⑲ _____ LA CANTIDAD DE \$ _____ ⑳ _____ ㉑ _____

(_____)

CANTIDAD CON LETRA.

COMO ANTICIPO DE GASTOS DE VIAJE, ESTOY CONFORME CON QUE DICHO IMPORTE ME SEA DESCONTADO DE MI SUELDO, EN CASO DE NO COMPROBARLO EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN LAS POLÍTICAS DE LA CIA.

⑳ _____
RECIBIO.

_____ ㉑ _____
CONTABILIDAD. AUTORIZO

⑳ _____ ㉒ _____ ㉓ _____
NOMBRE DEL EMPLEADO. N° DE EMPLEADO IMPORTE DEL CARGO

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO LGV-02
LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE VIAJE**

Nº	DATO.	ANOTA
1.-	Folio.	El N° que corresponde al consecutivo de formas para solicitar gastos de viaje.
2.-	Fecha.	La fecha en que se solicita la autorización de viaje
3.-	Periodo.	Especificar el periodo de via del al
4.-	Nombre del empleado.	Especificar el nombre del empleado que realizó el viaje.
5.-	Nº de empleado.	El N° de empleado.
6.-	Dirección.	Dirección a donde se realizará el viaje.
7.-	Motivo del viaje	Especificar el motivo por el que se realizó el viaje.
8.-	Medios de transporte.	Desglosar los medios de transporte.
9.-	Lugar.	Mencionar el lugar de a
10.-	Uso de automóvil.	Si se uso el automóvil particular especificar la cuota por KM en N° y el peaje \$
11.-	I.V.A.	Desglose del I.V.A. del concepto anterior.
12.-	Importe	El importe total del gasto
13.-	Observaciones.	Realizar las observaciones de los gastos anteriores.
	Hospedaje:	
14.-	Días.	De especificar el N° de días que permaneció hospedado.
15.-	Fecha de Llegada	Fecha en que llegó al lugar donde se hospedó.
16.-	Fecha de salida.	Fecha en que dejó el lugar en que se hospedaba.
17.-	Ciudad	Ciudad en la que se ubica el lugar en que se hospedó.
18.-	Hotel.	Nombre del lugar en que se hospedó.
19.-	Cuota diaria.	Cuota diaria de hospedaje.
20.-	I.V.A.	Cantidad del I.V.A.
21.-	Importe.	Importe total del hospedaje incluyendo I.V.A.
22.-	Observaciones.	Alguna observación relacionada con los gastos emanados.
	Alimentación.	
23.-	Días	N° de días en que gastó en comida
24.-	Lugar	Especificar el lugar en que comió.
25.-	Cuota diaria.	Importe diario autorizado.
26.-	Consumo	Importe de consumo.
27.-	I.V.A.	Impuesto al Valor Agregado del consumo.
28.-	Importe	Importe total del consumo.
29.-	Observaciones.	Observaciones y en caso de propina anotar el importe.
	Otros gastos.	
30.-	Concepto	En caso de haber realizado gastos diversos, especificarlos.
31.-	Cuota fijada.	Importe fijado como límite para otros gastos.
32.-	I.V.A.	Cantidad del I.V.A.
33.-	Importe	Importe total de consumo
34.-	Observaciones.	Alguna observación de los gastos emanados.
	Resumen de gastos.	
35.-	Con comprobante.	Montos de gastos con comprobante
36.-	Sin comprobante	Montos de gastos sin comprobante.
37.-	Suma de gastos.	Total de gastos con comprobante y sin comprobante.
38.-	Total	Total de cada columna
39.-	Observaciones.	Anotar cualquier observación relacionada con el importe total.

Nº	DATO.	NOTA
40.-	Anticipo N°	No de folio del anticipo otorgado al inspector que realizó el viaje.
41.-	Boleto de Avión.	Monto del boleto de avión.
42.-	Total Gastado.	Monto total de los gastos.
43.-	Diferencia a favor de empleado.	Si la diferencia es a favor del empleado, especificar el monto de diferencia y pasa al paso N° 45
44.-	Diferencia a favor de empresa.	Si la diferencia es a favor de la empresa, especificar el monto de la diferencia.
45.-	Recibí de:	Especificar el nombre de la persona que entregó la diferencia.
46.-	La cantidad de:	Especificar la cantidad con número.
47.-	Parentesis.	Especificar la cantidad con letra.
48.-	Empleado.	El empleado recibe la liquidación de gastos a su favor y firma de recibido.
49.-	Caja	Sello de caja.
50.-	Autorizó	Firma de autorización.
51.-	Contabilizó.	Firma de Contador que captura el movimiento.

LIQUIDACION DE GASTOS DE VIAJE		FOLIO: (1)		
		CA	MES	AÑO
		(2)	(2)	(2)

PERIODO:	DEL: (3)	AL: (3)	NOMBRE DEL EMPLEADO: (1)	Nº DE EMPLEADO: (5)
DIRECCIÓN:	(6)			
MOTIVO DEL VIAJE:	(7)			

MEDIOS DE TRANSPORTE.	LUGAR DE	(8)	USO DE AUTOMÓVIL (9)	I.V.A.	IMPORTE (10)	OBSERVACIONES (12)
(13)						

HOSPEDAJE	DÍAS (14)	FECHA DE LLEGADA (15)	FECHA DE SALIDA (16)	LUGAR CIUDAD. (17)	HOTEL (18)	CUOTA DIARIA (19)	I.V.A.	IMPORTE (21)	OBSERVACIONES (22)

ALIMENTACIÓN.	DÍAS (23)	LUGAR (24)	CUOTA DIARIA AUTORIZADA (25)	CONSUMO (26)	I.V.A. (27)	IMPORTE (28)	OBSERVACIONES (29)

OTROS GASTOS.	CONCEPTO.	(30)	(31)		I.V.A. (32)	IMPORTE (33)	OBSERVACIONES (34)

RESUMEN DE GASTOS.	CON		TOTAL (37)
	COMPROBANTE.	COMPROBANTE.	
Transportación.			
Hospedaje.			
Alimentación.			
Otros Gastos.			
15% de I.V.A.			
SUMA DE GASTOS.			(45)

OBSERVACIONES (35)	
I.V.A. %	

ANTICIPO Nº	(40)	
BOLETO DE AVIÓN.	(41)	
TOTAL GASTADO.	(42)	

RECIBÍ DE: (43) LA CANTIDAD DE: \$ (46)

DIFERENCIA A FAVOR DE:	
EMPLEADO (44)	
EMPRESA (45)	

POR CONCEPTO DE LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE VIAJE.

FECHA:

EMPLEADO: (48)

CAJA:

(49) AUTORIZO (50) CONTABILIZO: (51)

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE POLITICAS
INVESTIGACIÓN TEÓRICA

JEFATURA DE ADMINISTRACION DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACIÓN

2.3.4.- MANUAL DE POLÍTICAS

Las políticas Administrativas pueden considerarse como una decisión o conjunto de decisiones que indican las líneas de acción a los esquemas de comportamiento a adoptar por parte de los empleados de una empresa, a la vez que delimitan los campos de acción en el ámbito de los cuales debería desarrollarse la actividad empresarial.³⁵

El manual de políticas es un instrumento escrito, que contiene las guías básicas par la acción de un organismo, así como los lineamientos generales para tratar aspectos determinados de éste.

Este tipo de manual representa un elemento técnico, que sirve de orientación al personal para la mejor realización de actividades sin tener que consultar constantemente a los niveles jerárquicos mas altos.

Es importante mencionar que apesar de que el manual contiene disposiciones con carácter técnico, no se ve limitado su uso a las actividades Administrativas, ya que el personal técnico tendrá en él una herramienta importante.

Pueden elaborarse a nivel general de la organización o especifica de alguna de sus partes.

OBJETIVOS

EL manual de políticas tiene los siguientes objetivos:

- a) Presentar un visión del conjunto de la organización para su adecuada administración.
- b) Expresar las acciones que deben realizarse en cada unidad de la organización
- c) Ser instrumento útil para la orientación e información del personal.
- d) Ser fuente de conocimiento inicial, rápido, y claro para ubicar en su puesto a nuevos empleados.³⁶

³⁵ Díaz Bonilla, M^a de Lourdes. TESIS, Modelo Administrativo de Comercialización, F.E.S.C. Cuautitlan, 1992, pag. 47

³⁶ Rodríguez Valencia Joaquín. Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, 23^a Edición, 4^a reimpresión, Edit. ECASA, 1996, Pag. 131-138

A continuación presentamos el modelo de un manual de políticas general propuesto para una Organización Canalizadora por Medio de los Seguros, que está integrado por lo siguiente :

- 1.- Carátula
- 2.- Índice
- 3.- Introducción
- 4.- Objetivo del Manual
- 5.- Propósito del Manual
- 6.- Políticas de las diversas Áreas.

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACIÓN

INDICE

INTRODUCCIÓN

Objetivo del Manual

Propósito del Manual

Políticas

- a) Políticas de Jefaturas de Ajustes
- b) Políticas para Inspección de Siniestros
- c) Políticas de peritajes
- d) Políticas para Prevención de riesgos
- e) Políticas para facturación y cobranza
- f) Políticas para selección y reclutamiento de personal
- g) Políticas para el manejo de salvamentos
- h) Políticas para el manejo de recuperaciones
- i) Políticas para el pago de siniestros
- j) Políticas para el control de caja chica

INTRODUCCIÓN

La finalidad del Manual es de presentar al personal de una Organización Canalizadora por medio de los Seguros, aquellos lineamientos de carácter general, contemplados para la realización de cualquier acción encaminada a la persecución de objetivos.

Es necesario tomar conciencia de la situación política, social y económica por la que atravesamos actualmente, misma que se ha visto reflejada en un incremento en los costos de operación y aumento de actividades organizacionales.

El Manual fue elaborado por la Jefatura Administrativa de Ajustes, comprometidos con la búsqueda de la consolidación de la empresa con base en políticas razonables que permitan tener un resultado y un desarrollo sano de la organización.

Las políticas que estamos presentando, son herramienta para una mejor toma de decisiones, facilitando al máximo la implantación de un negocio sano, estableciendo en él condiciones que eviten caer en malos resultados.¹⁰

El personal que se integra a la organización, desempeña funciones diversas que requieren de toma de decisiones administrativas adecuadas y supervisión de acciones de los subordinados, por lo que resultan de suma importancia las declaraciones amplias y generales de acciones esperadas.¹¹

¹⁰ Oficinas, Normas y Guías de aceptación del Seguro de Daños, Grupo Nacional Provincial, S.A., Abril 1994, Volúmen LXIX

¹¹ Administración, Conceptos y Aplicaciones, Magginson, León, C., México, Edit. CECSA, 1991, pag. 163,164,165

OBJETIVO

Proporcionar al personal, la herramienta Administrativa que contemple lineamientos generales para el control de las acciones que generen la uniformidad en el desempeño laboral de una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros.

PROPÓSITO

Convertir en una herramienta básica para la operación de las acciones de la organización, el manual de consulta diaria, que permita tener una apreciación integral de la forma en que se debe actuar y la toma de la decisión que esté encaminada al logro de metas operacionales eficientes y efectivas.

POLÍTICAS DE LA EMPRESA**ÁREA OPERATIVA**

Nº	CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE ELABORACIÓN	ULTIMA REVISIÓN.	OBSERVACIONES
1.-	PO-AI	Políticas para la Jefatura de Ajustes de Ingeniería.	Enero de 1997.	Ninguna	
2.-	PO-IS	Políticas para Inspección de Sinistros.	Enero de 1997.	Ninguna	
3.-	PO-PE	Políticas de Penitajes.	Enero de 1997.	Ninguna	
4.-	PO-PR	Políticas de Prevención de Riesgos.	Enero de 1997.	Ninguna	
5.-	PO-MS	Políticas para el Manejo de Salvamentos.	Enero de 1997.	Ninguna	

ÁREA ADMINISTRATIVA

Nº	CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE ELABORACIÓN	ULTIMA REVISIÓN.	OBSERVACIONES
1.-	PA-FC	Políticas para Facturación y Cobranzas.	Enero de 1997.	Ninguna	
2.-	PA-SR	Políticas para Selección y Reclutamiento de personal	Enero de 1997.	Ninguna	
3.-	PA-MP	Políticas para el Manejo de Personal.	Enero de 1997.	Ninguna	
4.-	PA-PS	Políticas para el Pago de Sinistros.	Enero de 1997.	Ninguna	
5.-	PA-GMGV	Políticas para Gastos Menores y Gatos de Viaje.	Enero de 1997.	Ninguna	
6.-	PA-CCC	Políticas para Control de Caja Chica.	Enero de 1997.	Ninguna	
7.-	PA-MR	Políticas para Manejo de Recuperaciones.	Enero de 1997.	Ninguna	

A continuación desarrollamos las Políticas para el manejo de Salvamentos, Políticas de manejo de personal y políticas para Gastos menores y Gastos de Viaje.

CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE VIGENCIA
PO-MS	Políticas para el manejo de salvamentos.	Mayo de 1997	
N°	CÓDIGO ESPECÍFICO.	POLÍTICA.	
1.-	PO-MS-A1	No se podrá vender ningún salvamento a personas físicas o morales que no hayan sido autorizadas previamente por la Dirección General.	
2.-	PO-MS-B2	La autorización y ofertas que se requieren para la venta de salvamentos so de cuyo valor sea menor a \$ 5,000.00, se requiere cuando menos una oferta y la adjudicación la podrá hacer la Gerencia de Ajustes.	
3.-	PO-MS-C3	Cuando exista el riesgo que por las características del salvamento pueda considerarse como peligroso o causar lesiones o inclusive la muerte a personas o animales, los bienes deberán destruirse en presencia del representante de la Compañía y el Asegurado, levantándose una Acta Administrativa donde conste el hecho.	
4.-	PO-MS-D4	Todas las ofertas que se hagan no se darán a conocer al personal.	
5.-	PO-MS-E5	Todos los pagos que efectúen los compradores, deberán ingresarse las 24 horas siguientes a la recuperación.	
6.-	PO-MS-F6	Solo se reciben pagos en cheque certificado o de caja a favor de la Cía.	
7.-	PO-MS-G7	Todos los expedientes, desde el momento en que se detecten con salvamento deberán registrarse en un libro por orden cronológico.	
8.-	PO-MS-H8	No se deben vender salvamentos hasta que se termine el trámite de reclamación.	

CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE VIGENCIA
PA-GMGV	Políticas para Gastos menores y Gastos de viaje.	Mayo de 1997	
Nº	CÓDIGO	POLÍTICA.	
	ESPECÍFICO.		
1.-	PA-GMGV-1	La solicitud y comprobación de gastos menores y gastos de viaje deberá ser autorizada por el Director General.	
2.-	PA-GMGV-2	El monto máximo que se podrá disponer en efectivo a través de la cajita será de \$ 2,000.00.	
3.-	PA-GMGV-3	No se otorgará ningún anticipo para gastos menores y gastos de viaje a empleados que tengan anticipos pendientes por comprobar.	
4.-	PA-GMGV-4	En caso que el anticipo otorgado se mayor que el gasto incurrido, deberá reintegrarse a la caja General la diferencia total en efectivo.	
5.-	PA-GMGV-5	La comprobación de gastos menores y gastos de viaje se deberá presentar con máximo a los cinco días naturales para gastos menores posteriores a la fecha de solicitud del anticipo, y de ocho días después de haber retornado del viaje para gastos de viaje, de no ser así será descontado al solicitante de la nómina en la quincena inmediata posterior.	
6.-	PA-GMGV-6	Los excedentes en gastos menores y gastos de viaje deberán ser autorizados por la Gerencia de Ajustes, así como gastos efectuados por los empleados a cuenta de la empresa sin anticipo.	
7.	PA-GMGV-7	Los comprobantes de gastos de viaje deberán contar con los requisitos fiscales marcados en el art. 36 L.I.S.R.	
8.-	PA-GMGV-8	Los gastos de viaje se consideran en viajes de trabajo.	
9.-	PA-GMGV-9	Para los gastos que no cuentan con comprobante, deberán relacionarse en las formas de comprobación de gastos de viaje.	

LOGOTIPO DE LA

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

ORGANIZACIÓN

MANUAL DE BIENVENIDA
INVESTIGACIÓN TEÓRICA

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACIÓN

2.3.3.- MANUAL DE BIENVENIDA

El manual de bienvenida es aquel documento cuya finalidad **perseguida** es la **integración del personal de nuevo ingreso** y motivarlo para su incorporación a la organización, siendo **necesaria** la **integración de la información relacionada de la historia de la empresa, los objetivos y políticas de la empresa, la estructura de la misma, su filosofía, los productos que ofrece al mercado y las prestaciones de Ley, así como las adicionales.**

El siguiente Manual de Bienvenida es una propuesta para una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros y consta de los siguientes puntos:

1. Carátula
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivos del Manual
5. Propósito del Manual
6. Antecedentes históricos
7. Objetivos institucionales
8. Estructura organizacional
9. Diagrama del Lugar de Trabajo
10. Aspectos generales.
 - a) Filosofía de la organización
 - b) Políticas generales
 - c) Servicios que ofrecen al cliente
 - d) Prestaciones de Ley
 - e) Prestaciones Adicionales

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

- 1.-** Objetivo del Manual
- 2.-** Propósito del manual
- 3.-** Antecedentes Históricos de una organización Canalizadora de riesgos por medio de los Seguros
- 4.-** Objetivos Institucionales
- 5.-** Estructura Organizacional
- 6.-** Diagrama del Lugar de trabajo
- 7.-** Aspectos Generales
 - 7.1.-** Filosofía de la Organización
 - 7.2.-** Políticas Generales
 - 7.3.-** Servicio que ofrece al cliente
 - 7.4.-** Prestaciones de Ley
 - 7.5.-** Prestaciones Adicionales.

LOGOTIPO DE LA
ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MANUAL DE BIENVENIDA

JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DE AJUSTES

FECHA DE ELABORACIÓN

INTRODUCCIÓN

Una organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros les da la bienvenida por que entras a formar parte del grupo de Profesionales que han hecho de la Organización una de las mejores y más competitivas empresas.

Mismos profesionales que han llevado a la cima a la empresa desde su creación en 1989. La empresa está integrada por personal dedicado a la atención de siniestros que se ven integrados en campos complejos, quienes piensan que el reflejo de la organización es la calidad del servicio prestado que han llenado de beneficios múltiples a las personas que acuden a la organización para recibir algún servicio relacionado con las actividades practicadas y prestadas a los asegurados, proveedores, beneficiarios, fuerza productora y los empleados.

Es de suma importancia la disposición oportuna y positiva, para la realización de toda acción encaminada a la solución de problemas o satisfacción de una necesidad de los clientes, la excelencia en el servicio se entenderá la satisfacción plena en todas nuestras relaciones, trato honesto y respetuoso, manifestado con claridad en todas nuestras relaciones internas y externas, la alta calidad en el servicio proporcionado, la optimización de actividades, haciéndolas bien desde la primera vez.

Es importante que ahora que formas parte de esta organización, te unes al arduo proyecto de trabajo simultáneo de todos y cada uno de los miembros, encontrando en el presente Manual información que le permita conocer aspectos generales de la empresa, elaborado por la Jefatura de Administración de Ajustes.

C O R D I A L M E N T E .

Jefatura de Administración de Ajustes

1.- OBJETIVO

Proporcionar al personal de una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, una herramienta administrativa que informe el origen, filosofía y finalidad e la organización, a fin de comenzar su integración a la misma.

2.- PROPÓSITO

Dar la más cordial bienvenida al personal que se integra a una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros.

3.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

En épocas pasadas las Compañías Aseguradoras contaban con personal interno que analizaba las reclamaciones presentadas por los Asegurados; sin embargo en el temblor de septiembre de 1985, permitió a los prestadores de servicios externos trabajar con las Compañías Aseguradoras, con Peritajes, Inspecciones y Ajustes de Siniestros.

El objetivo no es comentar los daños que causó el terremoto, sobre esto ya se ha escrito mucho, es acerca de los resultados presentados por el trabajo de las Organizaciones Canalizadoras de Riesgos por medio de los Seguros, que fué el inicio de esta organización, que tuvo la oportunidad de ser considerado para como un prestador de servicios externo, que permitió dar a conocer el trabajo de la organización, que hasta la fecha ha sido considerado por las compañías aseguradora, por lo que a continuación manifestamos:

El consenso general del medio Asegurador ha sido unánime, en el sentido de que el desempeño de los ajustadores Mexicanos, fué excelente.

Las compañías aseguradoras abocaron desde luego al problema, designando ajustadores inmediatamente a medida que fueron recibiendo las reclamaciones por parte de sus asegurados.

A mediados de octubre, un mes después de los temblores el número de reclamaciones ascendió a 6000, cifra que fue aumentando a medida que pasaba el tiempo para llegar en julio de 1986 a cerca de 10000 reclamaciones, con posterioridad a ese mes fueron ya muy pocas las reclamaciones presentadas, fué así como los ajustadores internos de las compañías aseguradoras no se dieron abasto para tramitar las reclamaciones, proponiéndose en un principio la intervención de ajustadores extranjeros, pero pronto se dieron cuenta las compañías aseguradoras de que no era necesario y así la organización comenzó sus trabajos.

La organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, se abrió paso en el campo de seguros, ofreciendo un servicio que las autoridades de seguros consideraron suficiente y capaz del cuerpo de ajustadores independientes.

Desde luego por su número y magnitud, los ajustadores presentaron características muy especiales, en las que podemos mencionar las siguientes.

En muchos casos, la inspección del inmueble no pudo hacerse de inmediato debido a las condiciones de peligrosidad que parecía éste y en casos extremos, su acceso estaba prohibido por las autoridades competentes.

Así mismo, la aplicación del deducible, que tratándose de sumas aseguradas altas, resultó elevado, frente a daños de poca cuantía, dando lugar a que muchas reclamaciones resultaran improcedentes.

No obstante que los avisos de siniestro fueron dados oportunamente a las compañías de seguros y éstas designaron inmediatamente ajustadores, la presentación normal de la reclamación en muchos casos sufrió demoras de días o semanas y en algunos, hasta meses, situación a todas luces inconveniente para todas las partes en juego y sobre todo para el asegurado, ya que por lo general estas reclamaciones tomaban como base los costos de reparación a la fecha de la misma y no a la fecha del siniestro, sin embargo el desempeño de esta organización dejó un resultado satisfactorio, tanto para los asegurados como para la compañía, debido a que un alto porcentaje de reclamaciones fueron resueltas justa y adecuadamente.

Esto permitió demostrar la capacidad técnica del ajustador y desde luego de estos siniestros surgieron nuevas experiencias que sirvieron para el acervo de los conocimientos de la organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros y los nuevos elementos que se fueron incorporando a esta organización.

4.- OBJETIVOS INSTITUCIONALES

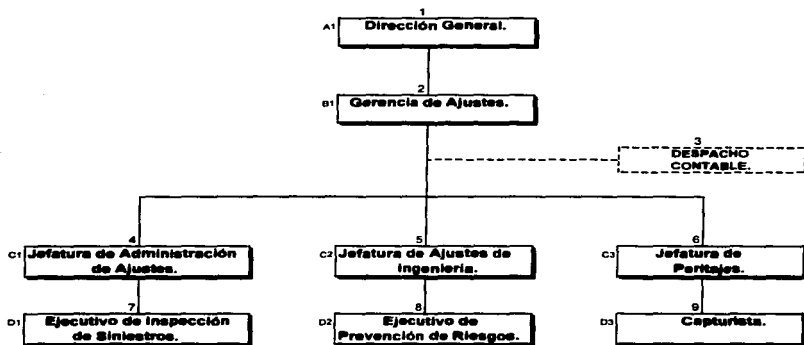
- Llegar a ser una organización que ofrezca servicios con calidad, orientados hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.

- Incrementar los recursos económicos que permitan que la organización crezca y por ende permanezca en el mercado.

- Capacitar al personal a fin de que desempeñe sus funciones adecuadamente en la organización, considerando sus aspiraciones laborales y establecer un verdadero lazo de unión con la organización formando una labor de equipo.

- Lograr el mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la Organización.

5.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



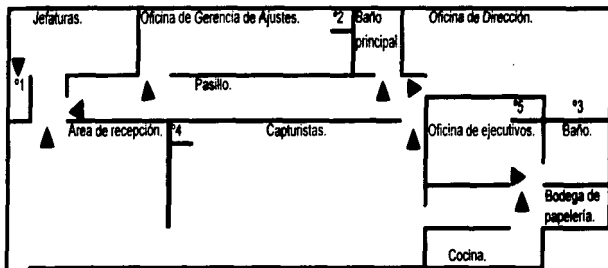
_____ Lineal

----- Staff

Vo Bo Director de Área

Vo Bo Responsable de Departamento.

Diagrama del Lugar de trabajo.



- #1 Archivo de jefaturas.
- #2 Archivo de Gerencia de Ajustes.
- #3 Archivo de Dirección General.
- #4 Archivo de captunistas.
- #5 Archivo de ejecutivos.

▶ Puertas.

Dirección:

7.- ASPECTOS GENERALES

7.1.- FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

Nuestra empresa crecerá y prosperará si quienes la cuidamos sus administradores y empleados, entendemos sus signos vitales, sus necesidades y valores.

El tener una filosofía empresarial, es identificar las creencias que harán triunfar a la empresa, definir las y ponerlas en palabras que puedan ser rápidamente comunicadas y fácilmente entendidas por todos los que formamos directivos, ejecutivos, personal, clientes, proveedores y público en general.

Si consideramos cualquier organización que durado muchos años, encontraremos que su permanencia no se ha debido a su forma de organización, ni a sus habilidades administrativas, sino al poder de lo que llamamos creencias y a la atracción que éstas creencias ofrecen sobre su gente.

Por lo que creemos que cualquier organización, para sobrevivir y triunfar, debe tener un sólido conjunto de creencias sobre las cuales se basen sus políticas y acciones y una fiel adhesión a esas creencias.

Estas creencias son un conjunto de prácticas que rigen la interacción con nuestros clientes, nuestros empleados y la comunidad en donde vivimos y éstas prácticas se originan en valores que representan la esencia de lo que pensamos sobre la gente y los negocios.

La Filosofía empresarial sirve por lo menos para cuatro puntos importantes.

Establece los patrones de comportamiento empresarial, tanto prácticos como éticos que conducen al triunfo.

Comunica esas normas a toda la empresa, ayudando a unificar a los empleados, a todos los niveles, fijando un punto común de referencia.

Motiva la repetición del comportamiento que conduce al triunfo.

Inspira lealtad y aliento al empleado, para que se desempeñe mejor.

EN NUESTRA EMPRESA ESTA ES NUESTRA FILOSOFÍA

Nuestra primera responsabilidad es para con nuestro cliente, debido a que luchamos por establecer una relación con ellos, debemos tomar muy seriamente sus necesidades y requerimientos y para lograrlo debemos escuchar atentamente a nuestros clientes y prospectos y atender sus necesidades, para hacer de la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes nuestra misión primordial.

Queremos hacer mejor las cosas cada día, tenemos que buscar nuevas formas de proporcionar un servicio eficiente, ya que nuestro éxito proviene de servicios que merecen el respeto y la lealtad de nuestros clientes, por lo que todo lo que ofrecemos debe ser de alta calidad.

Debemos luchar constantemente para reducir nuestros gastos, atenderse a los clientes a la brevedad posible y cuidadosamente.

La habilidad, el compromiso y el entusiasmo de la gente que pertenece a la empresa, son básicos para el éxito, debiendo luchar constantemente para desarrollar y alentar estas cualidades, por o tanto debemos:

- Atraer gente excepcional que trabaje en equipo, para ofrecer servicios superiores.
- Tratar a nuestra gente con honestidad equidad y consideración.
- Mantener un ambiente reconfortable que motive el crecimiento y la satisfacción personal.
- Estimular a nuestra gente a que sea productiva, desarrolle iniciativas y sea innovadora.

- Esperar que cada individuo en la organización se responsabilice de la calidad de los productos y servicios.

Nuestro funcionamiento como organización depende de los máximos esfuerzos colectivos de nuestra gente, por lo que nuestros Administradores deben ser competentes y actuar con justicia y ética.

Practicar un estilo de Administración que sea participativo, disciplinado y sistemático.

Apoyar a los empleados que cubran riesgos responsables.

Cada miembro de la empresa debe ser considerado como un individuo, debemos respetar su dignidad y reconocer sus méritos, el personal debe sentirse seguro de su trabajo, la compensación debe ser razonable y adecuada y las condiciones de trabajo limpias, ordenadas y seguras.

Los empleados deben sentirse en libertad de hacer sugerencias y reclamos, y debe haber igual oportunidad de empleo, desarrollo y progreso para aquellos que estén calificados.

Es vital para nuestro éxito que la comunidad en donde existimos nos brinde la oportunidad de prosperar, no suministre un ambiente en el cual podamos atraer gente sobresaliente y otorgue una justa consideración a nuestros planes, por lo que debemos tratar de ser buenos ciudadanos, responsables ante la comunidad en la cual vivimos y trabajamos.

Debemos incentivar los progresos cívicos y colaborar en lo posible para mejorar la salud y educación, mantener ordenadas las propiedades que tenemos el privilegio de usar, protegiendo el medio ambiente y los recursos naturales. La observancia de esta filosofía, facilitará el crecimiento y la consolidación financiera de nuestra organización, por que permiten que siga teniendo éxito.

AREA QUE ELABORÓ.

JEFATURA DE ADMINISTRACION DE AJUSTES.

7.2.- POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA

7.2.1.- Debemos experimentar nuevas ideas, mediante investigaciones y desarrollo de nuevos programas de trabajo que nos permitan aprovechar al máximo los recursos con los que contamos, enfocados a la satisfacción de nuestros clientes.

7.2.2.- Buscar la forma de magnificar el rendimiento en el trabajo.

7.2.3.- Asegurarse de que los costos y riesgos de un esfuerzo estén medidos con las potenciales retribuciones.

7.2.4.- El crecimiento y la prosperidad deben buscarse mediante la perseverancia, el compromiso, la comunicación y la cooperación.

7.3.- SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Una organización canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, ofrece los siguientes servicios:

7.3.1.- Inspección de Siniestros sufrido por Asegurados.

7.3.2.- Peritajes de Inmuebles.

7.3.3.- Ajustes de Ingeniería.

7.3.4.- Prevención de Riesgos.

7.4.- PRESTACIONES DE LEY

7.4.1.- Días de sueto.

Los días de sueto, indicados en el calendario que programa la Dirección General a principios de año y el cual se da a conocer a todos los empleados, los marcados a cuenta de vacaciones, son obligatorios para todo el personal.

La Ley Federal del Trabajo establece que los empleados debe descansar un día por cada seis días de trabajo.

La jornada de trabajo de la organización es de 40 Hrs. Por semana, de acuerdo a las disposiciones que nos rigen.

Se considera como días de descanso obligatorio de acuerdo a la Ley federal del trabajo:

- 1 de enero
- 5 de febrero
- 21 de marzo
- 1 de mayo
- 16 de septiembre.
- 20 de noviembre.
- 25 de diciembre
- 1 de diciembre de cada seis años.

7.4.2.- Vacaciones.

De acuerdo a nuestra antigüedad tenemos derecho a gozar de vacaciones en los siguientes términos, basado en la antigüedad de laborar en la organización de acuerdo a los siguiente con goce de sueldo.

1 año	6 días hábiles.
2 años	8 días hábiles.
3 años.	10 días hábiles.
4 años.	12 días hábiles.
5 a 9 años.	14 días hábiles.
10 a 14 años.	16 días hábiles.
15 a 19 años.	18 días hábiles.
20 a ...	2 días por cada cinco años.

7.4.3.- Prima vacacional.

Adicionalmente a las vacaciones, se otorgará el pago de una prima del 25% del sueldo que perciba el empleado durante los días hábiles que le correspondan de vacaciones.

7.4.4.- Aguinaldo.

Se otorga anualmente un aguinaldo en el mes de diciembre, equivalente a 15 Días de salario, siempre que hayas laborado todo el año calendario, de no ser así, el aguinaldo se cubrirá en proporción al número de días trabajados.

7.4.5.- Reparto de utilidades.

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo, la organización otorga a su personal proporcionalmente al tiempo trabajado y al sueldo base percibido durante el año de que se trate, un reparto de utilidades, cuando éste se determine.

7.4.6.- Afiliación al IMSS.

La organización afilia a todos los trabajadores al IMSS, tal y como lo menciona el art. 19 de la Ley del Seguro Social y que permite afiliar a familiares en primer grado, es decir padre o madre y en caso de estar casado (a), esposa e hijos.

7.5.- PRESTACIONES QUE OTORGA LA EMPRESA

7.5.1.- Vales de despensa.

La organización otorga al trabajador un ingreso por medio de vales de despensa equivalentes al 10% del salario mensual percibido.

7.5.2.- Asesoría sobre el IMSS.

Asesora en asuntos del Seguro Social a sus empleados, con el objeto de proporcionar información y orientación referente a los beneficios que proporciona el IMSS, tales como Incapacidades, Jubilación, Pensión y Dotes Matrimoniales.

7.5.3.- Café.

Todos los días de labores durante la mañana, disponemos de una pauta para tomar café, el servicio de café es totalmente gratuito para todos.

Ahora ya conoces parte de la historia de nuestra organización, y las prestaciones que como colaboradores de la misma tenemos.

Recuerda que desde hoy formas parte de nuestra organización, tu la representas y por lo tanto, te pedimos cuidar la imagen, por que tu imagen es nuestra imagen.

¡ B I E N V E N I D O . !

CAPITULO 3

***METODO DE
INVESTIGACIÓN***

3.- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN APLICADO.

La investigación científica es esencialmente como cualquier tipo de investigación, solo que mas rigurosa y cuidadosamente realizada. Podemos ubicarla como un tipo de investigación " sistemática, controlada, empírica, y crítica, de posiciones hipotéticas sobre las presumidas relaciones entre fenómenos naturales ", que es sistemática y controlada, implica que hay una disciplina constante para hacer investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Empírica, significa que se basa en fenómenos observables en la realidad, y crítica quiere decir que se juzga constantemente de manera objetiva y se eliminan las preferencias personales y los juicios de valor. Es decir, llevar a cabo investigación científica es hacer investigación en forma cuidadosa y precavida.

La investigación científica es un proceso, término que significa dinámico, cambiante y continuo. Este proceso está compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de otras. Por ello, al llevar a cabo un estudio o investigación, no podemos omitir etapas ni alterar su orden.

El método científico radica en una serie de premisas que señalan el procedimiento adecuado para realizar una investigación, que permita la obtención de información confiable, que permita la resolución de problemas que sean susceptibles de comprobarse.

3.1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Es el que pregunta por conocimientos desconocidos para todos en un momento dado, su formulación se inicia planteando en términos generales, a veces poco precisos, la cuestión que se pretende estudiar; a medida que se avanza en el proceso de investigación y se consultan datos y revisan diversas consideraciones teóricas sobre le asunto, el problema se empieza a plantear en forma cada vez mas clara y precisa.

¿ La falta de un modelo administrativo en una organización canalizadora de riesgos por medio de los Seguros determina su crecimiento y por ende su permanencia en el mercado ?

3.2.- PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.

Es la formulación que se apoya en un sistema de conocimientos organizados y sistematizados y que establecen una relación entre dos o mas variables para explicar y predecir, en la medida de lo posible, los fenómenos que le interesan en caso de que se compruebe la relación establecida.

Con el planteamiento de un modelo administrativo en una organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros, se ofrecerá un mejor servicio al cliente que propiciará el crecimiento de la organización y por ende su permanencia en el mercado.

3.3.- FIJACIÓN DE OBJETIVOS.

El establecimiento de los objetivos es parte fundamental en cualquier estudio, ya que son los puntos de referencia o señalamientos que guían el desarrollo de una investigación y a cuyo logro se dirigen todos los esfuerzos.

Proporcionar un servicio con calidad, impulsado por la integración de métodos de trabajo adecuados, que generen en la organización una máxima obtención de utilidades y así poder conciliar intereses entre los miembros de la comunidad generando empleos.

3.4.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación depende en gran medida del problema a resolver y el contenido que rodea a la investigación, el tipo de estudios que se va efectuar y la hipótesis formulada.

La investigación experimental y la no experimental son herramientas muy valiosas de que dispone la ciencia y ningún tipo es mejor que otro.

El control sobre las variables tiene una aplicación mas rigurosa en los experimentos que en los diseños experimentales, teniendo mayor control que los diseños no experimentales.

En lo relacionado a la posibilidad de replica, los diseños experimentales y cuasiexperimentales se pueden replicar mas fácilmente, con o sin variaciones, en cualquier lugar siguiendo el mismo procedimiento.

En la investigación no experimental estamos mas cerca de las variables hipotizadas como " reales " y tenemos mayor posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones cotidianas.

Los Diseños no experimentales contemplan a los longitudinales de tendencia que se encarga de estudiar a una población.

El problema objeto de estudio, se considera el diseño de investigación cuasiexperimental, debido a que los sujetos no son asignados a los grupos experimentales, sino que los grupos ya están formados antes de la realización del experimento, con grupos ya integrados, considerando que el grupo estudiado está ya definido y sobre el se realizó la investigación.

3.4.1.- DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

La selección de la muestra se categoriza en dos grandes ramas, las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas.

En el caso de las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos, definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

En el caso de las muestras no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra, que depende del proceso de la toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas que tienden a estar divididas.

El método que se utilizó para elegir el tamaño de la muestra en la investigación es el no probabilístico, considerando que la elección del grupo objeto de estudio no depende de la probabilidad, depende de los objetivos que se persiguen, el esquema de la investigación y las causas relacionadas con las características del investigado, enfocadas a la contribución que se pretende hacer con el estudio.

3.4.2 VARIABLES.

Una variable es una propiedad que puede variar (o adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse.

3.4.2.1.- Variables independientes.

Es la causa de se considera como supuesto de la relación existente entre variables.

La variable independiente del caso que nos ocupa es:

El planteamiento de un modelo Administrativo en una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, propiciara su desarrollo y por ende su permanencia en el mercado.

3.4.2.2.- Variable dependiente.

1 El efecto que produce la variable independiente es la que se considera como variable dependiente.

La variables dependientes del caso que nos ocupa son:

Mejoramiento en el manejo de recursos financieros.

Desarrollo económico de la organización.

Maximización en la eficiencia de métodos, sistemas y procedimientos.

3.4.2.3.- Variables de control.

Son propiedades que determina un investigador y las manipula de acuerdo a las necesidades que surgen en una investigación el proceso.

Las variables de control en el caso que nos ocupa son:

- a) **Número de Asegurados que solicitan nuestros servicios.**
- b) **Situación y relación con las Compañías Aseguradora.**
- c) **Atención eficiente a los Asegurados.**
- d) **Comunicación con los Agentes de Seguros.**
- e) **Plazos de manejo de información.**
- f) **Atención oportuna a los Asegurados.**

3.5.- APROBACIÓN O DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

3.5.1.- Hipótesis original.

Basados en los resultados obtenidos consideramos que la hipótesis original no requiere de ajustes y permanece igual.

De acuerdo al método de investigación aplicado y los resultados que obtuvimos del planteamiento de un Modelo Administrativo para una Organización Canalizadora de Riesgos por medio de los Seguros, objeto del presente estudio, obtuvimos la aprobación de la hipótesis planteada, basando nuestra opinión en lo siguiente:

Con el modelo Administrativo Planteado se obtiene un desarrollo en la Organización y por ende su permanencia en el mercado Asegurador, apoyado en el servicio con calidad que proporciona, atención inmediata, eficiente, oportuna y confiable, mejora en el aprovechamiento de los recursos con que cuenta, eliminación de duplicidad de funciones y tiempos empleados.

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada y el modelo Administrativo propuesto, concluimos lo siguiente:

La situación actual por la que atraviesa el país obliga a las organizaciones a trabajar con sistemas adecuados que permitan alcanzar los mayores beneficios con el mínimo esfuerzo.

La Licenciatura en Administración es uno de los campos que se encuentran favorecido por el extenso número de herramientas posibles de aplicar.

Lo expuesto anteriormente estará en función de los casos específicos a los que cada especialista se enfrente, las combinaciones que se pueden realizar auxiliarán a desempeñar oficialmente cada labor, debido a la flexibilidad de la teoría es posible su aplicación, siendo posible su adaptación a los usos y costumbres que prevalecen. La simbología utilizada, por ejemplo en el caso de los diagramas es convencional y susceptible de sustituirse o realizar adiciones o adecuaciones de acuerdo a las necesidades particulares.

En lo relacionado a los procedimientos y formatos, puede ser variable, debido a que los lineamientos no son estrictos, la experiencia de estos casos en el modelo propuesto nos permitió identificar la ruta más adecuada de acuerdo a las circunstancias.

En la organización estudiada se identificaron las deficiencias y se propone en el modelo las adecuadas soluciones para su mejor funcionamiento.

Es muy frecuente que a causa de la rutina diaria no se detecta la forma de como se ejecutan los procesos, ni permite visualizar si son los más convenientes.

Los conocimientos y experiencias, criterios y buen juicio, contribuyen a la obtención de los objetivos deseados.

Las técnicas pueden usarse como una herramienta de trabajo, pero el Administrador de la forma definitiva al proyecto que este realizando.

Cualquier sistema por muy bien realizado que esté, no funciona sin el apoyo e intervención de los usuarios.

Contar con la descripción de los procedimiento permite difundir entre el personal operativo los diversos pasos a seguir para la realización de las actividades que se desempeñan en su área.

En el análisis de los procedimientos se pudo reducir procesos, eliminar cuellos de botella, reducir formatos, simplificar y automatizar operaciones. El diagrama facilita al personal que opera a realizar sus actividades en forma eficaz.

Estas organizaciones son Administradas en un 50% por Licenciados en Administración, siendo una campo muy amplio para la el desarrollo de la Profesión.

La Contabilidad que se lleva en la Organización canalizadora de riesgos por medio de los seguros es llevada de manera formal e informal, por un despacho externo, lo que ocasiona pérdida de tiempo en la realización de algunos trámites y asesoría de tipo contable limitada a una visita mensual.

Los recursos con que cuenta la organización no son aprovechados al máximo, toda vez que no existe una planeación adecuada.

Carecen de una estructura organizacional.

Existen apoyos por parte de las Compañías Aseguradoras, quienes imparten cursos a la organización objeto de estudio y a nivel organización no existe la capacitación para el personal.

El modelo Administrativo propuesto permite solucionar las incógnitas relacionadas con la solución de problemas Administrativos, toda vez que al implementarlos y aplicarlos adecuadamente e lograra la Administración adecuada.

El Licenciado en Administración tiene un campo de acción muy amplio, pues a medida en que se implementa un modelo Administrativo en las organizaciones canalizadoras de riesgos por medio de los seguros, se podrán solucionar problemas, disminuir tiempos, aplicar adecuadamente los recursos con los que se cuenta, enfocar correctamente las fuerzas de trabajo, con el fin de generar un desarrollo sustentado enfocado a la consecución de su crecimiento, que se puede medir con resultados y por ende la permanencia en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

ASOCIACIÓN Mexicana de Ajustadores de Seguros,
METODOLOGÍA PARA LA SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS.
México, 1995.

ASOCIACIÓN Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C.
HISTORIA DEL SEGURO.
México, 1991.

CASTAÑO, D.A.
CRISIS Y DESARROLLO EN LA ORGANIZACIÓN.
México, UNAM, 1992.

FERNÁNDEZ Fernández José Ramón,
MANUAL DE LOS SEGUROS DE DAÑOS.
Edición especial de Grupo Nacional Provincial, S.A.
México, 1995

FERNÁNDEZ Sampieri, Roberto / FERNÁNDEZ Collado, Carlos / BAPTISTA Lucio, Pilar
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.
México, McGraw Hill, 1991.

INSTITUTO Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C.
LA ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA BASADA EN LA INFORMACIÓN.
México, 1991.

MACLEAN, Joseph,
EL SEGURO DE VIDA.
México, SECSA, 1996.

MINZONI Consorti, Antonio,
CRÓNICA DE 200 AÑOS DEL SEGURO EN MÉXICO.
Comisión Nacional de Seguros y Fianzas,
México, D.F. 1995.

MUCHER,
EL FRAUDE EN EL SEGURO.
República Federal de Argentina,
Argentina, 1991.

RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín,
COMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.
México, ECASA (1995).

LEYES, CÓDIGOS Y REGLAMENTOS

LEY Y CÓDIGOS DE MÉXICO SEGUROS Y FIANZAS.
México, Porrúa, 1997.

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS.
México, Porrúa 1996.

PUBLICACIONES

GONZÁLEZ Arreola, Salvador.
LOS SEGUROS EN MÉXICO.
Revista Mexicana de Seguros,
México, 1991.