

Lej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

CAMPUS ACATLAN

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR:
EL ANALISIS DE LA PLANEACION

"DISEÑO Y ADMINISTRACION DE UN PROCESO
PARA SUSCRIBIR RIESGOS EN UNA COMPAÑIA
ASEGURADORA, EN LOS RAMOS DE INCENDIO
Y TERREMOTO"



I N V E S T I G A C I O N
Q U E P R E S E N T A
FRANCISCO JAVIER CARRASQUILLA AMENÉZGO
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
A C T U A R I O

ASESOR: MAT. HECTOR ARGÜELLES TEJEDA



MEXICO, D. F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

272910

1999



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.

Agradecimientos y Dedicatoria

Les doy formalmente las gracias a mis profesores del seminario, a mi esposa, a mis compañeros y amigos que me apoyaron para la realización de éste trabajo.

Yo les dedico éste trabajo a todos ustedes, pero en especial a mi padre, por que siempre me ha apoyado y me ha impulsado a seguir adelante.

Muchas Gracias

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco Carrasco', with a large, stylized initial 'F' and 'C'.

Francisco Javier Carrasco Ameneyro

ÍNDICE

	Pag.
Introducción	8
Capítulo I El Mercado Asegurador Mexicano y la Compañía de Seguros de Daños.	12
I.1 El Mercado Asegurador Mexicano.	13
I.1.1 Los Seguros de Vida y Daños	17
I.2 Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	20
I.2.1 Historia de la Empresa.	20
I.2.2 Políticas de la Organización.	32
I.3 Los Corredores de Seguros.	36
I.4 El significado de un Suscriptor.	38
I.5 El procedimiento de suscripción para los ramos de Incendio y Terremoto.	40
I.5.1 El procedimiento de suscripción.	40
I.5.2 Notas Técnicas de Incendio y Terremoto.	41
I.5.3 Sus efectos en el Mercado Asegurador Mexicano.	43
I.6 Estadísticas de ambos Ramos.	46
I.6.1 Estadísticas obligatorias y estadísticas adicionales.	47
I.6.2 Aplicaciones de las estadísticas.	48
Conclusiones capítulo I	53

Capítulo II	Análisis de los Procesos de Suscripción en los Ramos de Incendio y Terremoto.	55
II.1	Técnica de investigación: Planeación Interactiva.	56
II.1.1	La Misión.	59
II.2	Las coberturas de los seguros de Incendio y Terremoto.	60
II.2.1	Ramo de Incendio.	62
II.2.2	Ramo de Terremoto.	69
II.2.3	Siniestros.	71
II.3	Inspecciones.	74
II.4	Análisis de Variables, Recursos, Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.	77
II.5	Procesos de Suscripción de Incendio y Terremoto.	85
	Conclusiones capítulo II	101
Capítulo III	Propuesta del Diseño y Administración del proceso de Suscripción.	103
III.1	Planeación de los fines.	104
III.2	Proceso de Suscripción Propuesto.	104
III.3	Control.	116
III.4	Seguimiento de Negocios.	117
III.5	Administración en el proceso de Suscripción.	120
III.6	Toma de Decisiones.	121
III.7	Comercialización del Seguro	124

III.8	Escenarios	128
	Conclusiones capítulo III	131
Conclusiones	Generales	133
Glosario		137
Bibliografía		140

Objetivo

Planear un procedimiento que involucre todos los detalles que un suscriptor debe tomar en cuenta para la aceptación de negocios, y llevar un control y seguimiento de ellos, con la finalidad de tener una cartera rentable.

Planteamiento del Problema

No existe un proceso integral definido para la suscripción de negocios en la Compañía Aseguradora para la cual se enfoca este trabajo de investigación, lo cual, es un impedimento importante para el nuevo personal de suscripción que desea realizar su labor lo más eficazmente posible, debido a que fácilmente podrían omitir algún proceso importante, o bien, una deficiente toma de decisiones del suscriptor podría afectar los intereses de la Compañía.

Hipótesis

Con un proceso integral de suscripción que considere las características particulares de la compañía aseguradora se podrá captar una cartera rentable de clientes a largo plazo y se podrá ofrecer un mejor servicio a los asegurados y corredores. Asimismo, la decisión de aceptar o no algún negocio estaría perfectamente avalada.

Con la investigación y análisis de cada uno de los procesos de suscripción, considerando la administración interna de la Compañía, así como, el marco legal, época actual y su posición dentro del mercado asegurador mexicano serán las bases para la elaboración de un adecuado proceso integral de suscripción, con el cual, se podrán tomar decisiones más exactas y oportunas, y reducir la probabilidad de perder algún negocio rentable.

INTRODUCCIÓN



Se considera que la falta de planeación en las empresas mexicanas es actualmente un problema muy importante para el desarrollo económico de nuestro país, muchas veces hemos oído decir que una Empresa no tiene un sistema de cómputo adecuado, la responsabilidad de las funciones de cada área no se delegan correctamente, no se tiene definida la misión ni los valores humanos y éticos de la compañía, no se tiene una comunicación eficiente entre Directores, Gerentes y Empleados, no se tienen manuales de procedimientos, no se tiene una descripción de puestos, no se tiene una base de datos principal debido a que la información se encuentra dispersa en diferentes áreas, sistemas y equipos, se desarrollan sistemas sin ningún control ni planeación, se tiene duplicidad y redundancia de actividades, el personal no tiene la capacitación y/o habilidades necesarias, no existe comunicación formal o informal entre las áreas de la organización, no se tienen un control o seguimiento adecuado para el cumplimiento de metas y/o objetivos, etc. este tipo de problemas existen en muchas empresas y también se encuentra en forma análoga en muchas familias mexicanas. Después de haber cursado el “Seminario Taller Extracurricular el Análisis de la Planeación” en la U.N.A.M. Campus Acatlán se percibe que la planeación debe ser la

herramienta principal de todo profesionista que desee aportar algo al desarrollo del País. Aunque este trabajo de investigación se enfoca a una Compañía específica se espera que sea útil para el lector en su caso particular.

Hace algunos años en México existían sólo algunas compañías aseguradoras, sin embargo, desde el Tratado de Libre Comercio (TLC) el mercado asegurador está cambiando velozmente, han entrado muchas compañías a nuestro país y seguirán entrando todavía más, por esta razón, es importante tener un alto control de calidad y servicio para poder distinguirse de entre las demás compañías.

El éxito de las Compañías de Seguros de Daños dependerá de su proceso de suscripción, con el cual evalúan cada una de las características de los negocios para poder tomar la decisión correcta de: "asegurar o no dicho riesgo". **Chubb & Son, Insurance Company** es una compañía americana que tiene un proceso de suscripción muy definido que han aplicado con éxito en Estados Unidos y en varias partes del Mundo; Ahora en México con el nombre de **Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.** se desea aplicar este proceso con las adaptaciones y modificaciones necesarias para nuestro país.

Este trabajo de investigación pretende construir un procedimiento que involucre todos los detalles que un suscriptor debe tomar en cuenta para la aceptación de negocios en los Ramos

de Incendio y Terremoto, y llevar un control y seguimiento de ellos, con la finalidad de tener una cartera rentable, debido a que es necesaria la planeación de un proceso integral para la suscripción de negocios en la Compañía Aseguradora para la cual se enfoca este trabajo de investigación.

Se seleccionó la Planeación Interactiva como herramienta para el diseño y administración del proceso mencionado, debido a que se considera que es la técnica adecuada para aplicarse al mercado asegurador mexicano, el cual está cambiando y desarrollándose muy rápidamente. Se aplicarán las cinco fases de la Planeación Interactiva : formulación de la problemática, planeación de los fines, planeación de los medios, planeación de los recursos y el diseño de la implementación y el control.

La falta de un proceso integral para la suscripción de riesgos es un impedimento importante para el nuevo personal de suscripción que desea realizar su labor lo más eficazmente posible, debido a que fácilmente podrían omitir algún proceso importante, o bien, una deficiente toma de decisiones del suscriptor podría afectar los intereses de la Compañía.

Otro objetivo primordial de este trabajo de investigación es aportar una herramienta útil en la suscripción de negocios para la Compañía a la cual se enfoca este trabajo, así como, mostrar al lector una pequeña parte del gran universo de los seguros de daños.

Esta investigación inicia presentando el panorama actual del mercado asegurador mexicano, y el papel que debe de jugar una compañía aseguradora para tener una cartera rentable en seguros de daños, su relación con los corredores de seguros y sus políticas.

Posteriormente se describe la técnica de investigación utilizada, se analiza el perfil de cartera que busca Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V. y se describirán y estudiarán los distintos procesos de suscripción que desea manejar en México con base a la experiencia que ha tenido en varias partes del mundo. Asimismo, se describirá la problemática real que deberá enfrentar el suscriptor mexicano.

Finalmente se propondrá un procedimiento completo para que el suscriptor pueda evaluar adecuadamente los riesgos, y tener una cartera rentable, considerando la administración, control y seguimiento de sus negocios sin perder de vista su función dentro del mercado asegurador mexicano.

CAPÍTULO I



El Mercado Asegurador Mexicano y la Compañía de Seguros de Daños.

"Donde hay una empresa de éxito,
alguien tomó alguna vez una
decisión valiente."

Peter Drucker

CAPÍTULO I El Mercado Asegurador Mexicano y la Compañía de Seguros de Daños.

En este capítulo se presentará el panorama actual del mercado asegurador mexicano, y el papel que debe de jugar una compañía aseguradora para tener una cartera rentable en seguros de daños, su relación con los corredores de seguros y sus políticas.

I.1 El Mercado Asegurador Mexicano.

En este capítulo se deberá entender por mercado asegurador mexicano a la interacción de la oferta y la demanda entre las compañías aseguradoras que ofrecen sus servicios en los Estados Unidos Mexicanos y las personas físicas o morales que solicitan estos servicios mediante la intermediación de un agente de seguros, el cual también puede ser una persona física ó moral.

En este trabajo de investigación se le llamará “corredor de seguros” al agente de seguros, debido a que es un término más comúnmente usado en el medio asegurador. Como en la bolsa, en los seguros el corredor es un intermediario en la compraventa de los mismos, y ofrece a sus clientes la mejor opción de cobertura, servicio y costo de las diferentes compañías aseguradoras.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), son los organismos encargados de la regulación, supervisión y vigilancia de los aseguradores. ^(1)

El seguro en México, y en cualquier país, tiene una importancia relevante, por su función específica de sufragar, de manera menos costosa para la sociedad, la reposición de los daños que sufren los bienes productivos o, en su caso, la merma de los ingresos de las unidades familiares. La minimización de los daños sociales se ejerce sin presión financiera real sobre la economía, ya que gran parte del monto de los siniestros pagados se cubre con reservas financieras prudentemente invertidas y, en parte también, se derrama hacia la comunidad internacional a través del reaseguro ^(2).

Los seguros son en muchas naciones una de las plataformas que soportan el progreso de sus economías, pudiéndose afirmar que existe una estrecha vinculación entre el volumen de seguros que utiliza una sociedad y el grado de su desarrollo ^(3).

La industria aseguradora constituye uno de los intermediarios financieros fundamentales para la buena marcha de la actividad económica del país y uno de los instrumentos que en forma indiscutible contribuyen al beneficio y seguridad de los individuos y de las instituciones ^(3).

(1) Memorias de: V Convención Nacional de Aseguradores, Cambios desde el Cambio, impreso por AMIS, México, 1994, Pag. 69-94.

(2) Participación del Lic. Agustín Legorreta Ch., Presidente del Consejo Coordinador Empresarial, En Semana del Seguro en México, Impresa por la AMIS, México, 1989. Pag 9-12

(3) Participación del Lic. Recaredo Arias J., Director General de AMIS. En , Semana del Seguro en México , impresa por AMIS, México, 1989. Pag 33-41.

El mercado asegurador mexicano ha sufrido muchos cambios en los últimos años, modificaciones en el ámbito regulatorio de las actividades aseguradoras mediante la SHCP, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la CNSF, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; así como, cambios por el nuevo entorno macroeconómico que el país tiene desde la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio.

En mayo de 1994 el C.P. Alfredo Solloa Junco, Presidente de la CNSF comentó que “para el sector asegurador mexicano, el Tratado de Libre Comercio (TLC) representa un doble reto: por una parte, el atender de una manera oportuna y eficaz mediante el ofrecimiento de nuevos y mejores productos la demanda creciente de seguros que sin duda presentarán tanto los individuos como las empresas y, por otra parte, hacer frente a la creciente competencia de las aseguradoras de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, al contar éstas con mayores facilidades para establecerse en el mercado mexicano “ (4).

Asimismo, en la V Convención Nacional de Aseguradores efectuada en mayo de 1994 el Dr. Pedro Aspe Armella, secretario de la SHCP, comentó que ya existía interés por varias compañías de seguros extranjeras por establecer filiales en nuestro país, y agregó que ésta

(4) Memorias de: V Convención Nacional de Aseguradores, Cambios desde el Cambio, impreso por AMIS, México, 1994, Pag. 13-20.

presencia se traducirá en mayor competencia, mejor tecnología e introducción de nuevos productos y servicios que redunden en beneficio de los usuarios.

La historia del mercado asegurador en México se puede dividir en tres etapas: hasta 1991; de 1991 a 1994 y de 1995 a la fecha:

La primera etapa "hasta 1991" se caracterizó por: un mercado controlado con una fuerte regulación, la operación de seguros se da por concesión, los productos eran uniformes y la única diferencia para los asegurados era el servicio, los precios eran los mismos, el número de asegurados se mantuvo prácticamente estable y existían únicamente 32 competidores.

La segunda etapa " de 1991 hasta 1994" se caracterizó por: el inicio de la apertura interna y externa, se cambió de concesión a autorización, se empezaron a formar compañías especializadas, se crean productos diferentes con coberturas diferentes, los precios son diferentes, las compañías aseguradoras refuerzan su publicidad y existían 54 competidores de los cuales 23 de ellos con una importante participación extranjera.

La tercera etapa " de 1995 a la fecha" se ha caracterizado por: libre mercado, más publicidad, compra, venta, fusiones, reventas, quiebras e intervenciones en las compañías aseguradoras,

se distingue aún más la diferencia de precios y productos, se está incrementando el número de compañías así como el de asegurados ⁽⁵⁾.

En general, las aseguradoras mexicanas deben crear productos que puedan competir con los que se ofrecen en los países altamente industrializados, adaptados a las circunstancias peculiares de nuestro desarrollo ⁽⁶⁾.

I.1.1 Los Seguros de Vida y Daños.

Este trabajo se enfoca principalmente a los Ramos de Incendio y Terremoto, sin embargo, se presentan los **Cuadros 1 y 2** para ubicar estos ramos dentro de la diversidad de los seguros, los cuales se dividen en Seguros de Vida (Beneficios) y Daños. Los Seguros de Vida también son conocidos como Seguros de Beneficios en el ambiente asegurador.

Después de tener una visión general del mercado asegurador mexicano se analizará una compañía específica.

(5) Memoria de: Semana de Actuaría, ENEP Acatlán, impreso por la misma institución, México, noviembre de 1997.

(6) Participación del Lic. Agustín Legorreta Ch., Presidente del Consejo Coordinador Empresarial, Semana del Seguro en México, Impresa por la AMIS, México, 1989. Pag 9-12.

Cuadro 1: Ramos y subramos de los seguros de Vida (Beneficios) según la CNSF

Ramo	Subramo
Vida	Vida Individual Vida Grupo Vida Colectivo
Pensiones	Incapacidad Permanente <i>(Riesgos de Trabajo)</i> Muerte <i>(Riesgos de Trabajo)</i> Invalidez <i>(Invalidez y Vida)</i> Muerte <i>(Invalidez y Vida)</i> Jubilación <i>(Retiro Cesantía y Vejez)</i>
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales Individual Accidentes Personales Grupo Accidentes Personales Colectivo Gastos Médicos Individual Gastos Médicos Grupo Gastos Médicos Colectivo Salud individual Salud Grupo Salud Colectivo

Cuadro 2: Ramos y subramos de los seguros de daños según la CNSF (7)

Ramo	Subramo
Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales	General Familiar Riesgos Profesionales Aviones y Barcos Viajero
Marítimo y Transportes	Carga Cascos (Barcos y Aviones)
Incendio	-----
Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos	Terremoto Inundación Huracán y Granizo Erupción Volcánica Otros
Agrícola y de Animales	Agrícola Pecuario (Ganado) Otros
Automóviles	Automóviles Residentes Camiones Residentes Automóviles Turistas Otros Obligatorios
Crédito	-----
Diversos	Misceláneos Robo con Violencia y Asalto Dinero y Valores Rotura de Cristales Anuncios Luminosos Objetos Personales Equipo Electrodoméstico Interrupción Fílmica Técnicos Calderas y Recipientes Sujetos a Presión Rotura de Maquinaria

(7) Fuentes: Circular S-16.1 de la CNSF fechada el 14 de mayo de 1997 y Oficio Circular S-122/96 de la CNSF, México, fechada el 20 de diciembre de 1996.

	Equipo para Contratistas y Maquinaria Pesada Móvil Equipo Electrónico Montaje de Maquinaria Obras Civiles en Construcción y Terminadas
--	--

Cuadros 1 y 2: Todos los seguros se dividen en Ramos y Subramos como puede apreciarse en estos cuadros. El seguro de Incendio es considerado como Ramo y el de Terremoto como un Subramo del Ramo de Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos, así como Inundación, Erupción Volcánica, Huracán y Granizo. Esta distribución del seguro se utiliza actualmente para análisis estadístico y registros contables.

I.2 Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

I.2.1 Historia de la Empresa.

En 1991 Chubb & Son, Inc. adquirió una participación accionaria de Seguros Equitativa, S.A., empresa mexicana, y posteriormente compró el 100% de las acciones de esta Compañía. En 1995 Chubb recibe autorización de la CNSF para establecerse en nuestro país con el nombre de Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

Aunque Chubb de México es una compañía 100% americana, tiene una función muy importante en nuestro país, ya que ofrece productos de alta calidad a las empresas mexicanas, así como, empleo, capacitación y desarrollo a ciudadanos mexicanos.

En el año de 1882, Thomas C. Chubb y su hijo Percy abren una oficina de seguros marítimos en el sector portuario de la ciudad de Nueva York, logrando tanto éxito que más tarde se

dedican de lleno a los seguros marítimo y de carga. En 1967 se constituye la Corporación Chubb, la cual cotiza en la bolsa de valores de la misma ciudad desde 1984.

Chubb con su larga trayectoria y experiencia ha ido poco a poco incrementando su presencia a nivel internacional. En los Estados Unidos de Norteamérica y Canadá cuenta con varias sucursales; y en países de Europa, Asia y América Latina con subsidiarias.

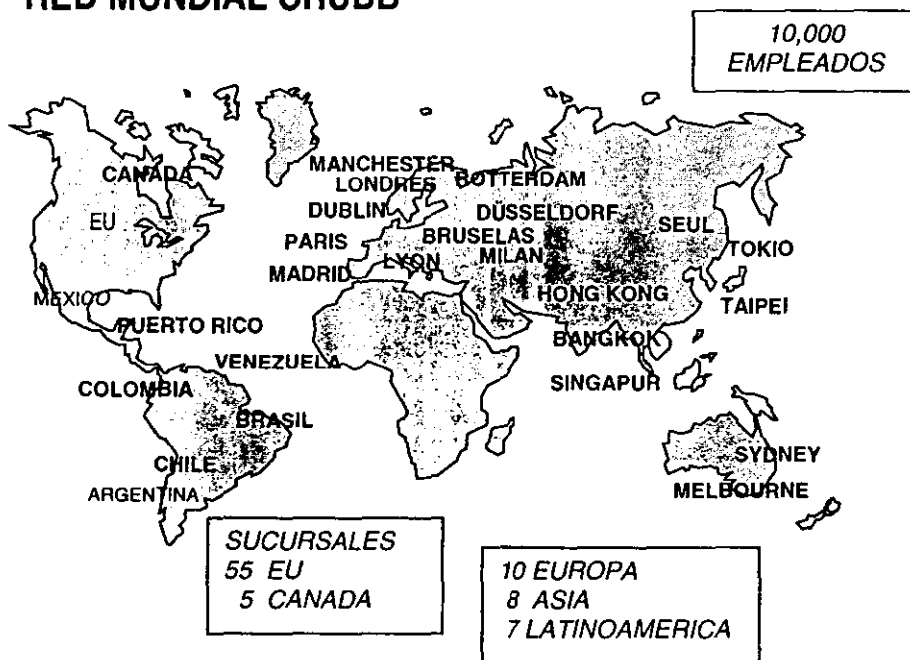
Esta importante red permite a Chubb de México intercambiar experiencias y tecnologías para atender las necesidades internacionales de sus clientes. Al contar con sus propias y amplias capacidades de suscripción, responde en forma oportuna a la aceptación de riesgos, en muchas veces, sin recurrir al reaseguro. En el **Mapa 1** se indican los países en donde se encuentra Chubb.

Esta característica posiciona a Chubb de México en un lugar especial dentro del mercado mexicano, ya que además de ser la única compañía dedicada exclusivamente al aseguramiento de las empresas mexicanas, es la única que trabaja en forma conjunta con sus clientes en el desarrollo de "Programas Anuales de Prevención de Riesgos", a través de su departamento de Servicios Técnicos, el cual cuenta con especialistas en ramos específicos de la industria.

En los Estados Unidos de Norteamérica, se encuentran los Centros de Capacitación de Chubb, en donde anualmente y de acuerdo a programas previamente desarrollados, participa el personal que forma parte de su red de Empresas a nivel mundial. Dentro del programa, se incluye el reclutamiento de profesionistas recién egresados, a quienes se les capacita para especializarse en actividades de: Suscripción, Ingeniería, Manejo y Ajuste de Reclamaciones entre otros.

Mapa 1

RED MUNDIAL CHUBB



La Corporación Chubb cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York desde 1984. Por su considerable patrimonio, se ha colocado entre las veintiséis compañías financieras de

servicios diversificados más grandes de Estados Unidos, según la revista americana "Fortune".

En 1993, el valor de mercado de su capital accionario le permitió a Chubb colocarse entre las cinco compañías aseguradoras más importantes de Estados Unidos y entre las quince compañías aseguradoras más grandes del mundo.

A.M. Best Company, uno de las principales analistas independientes del sector asegurador, otorgó a Chubb una categoría de A++. Asimismo, Standard & Poor's Corporation y Moody's, organización de análisis e información financiera, otorgó a Chubb la categoría AAA en cuanto a capacidad de pago de siniestros. Las calificaciones A++ y AAA son las máximas calificaciones otorgadas por las firmas indicadas♦. En el **Cuadro 2** se representa gráficamente el resultado de una encuesta realizada por la firma americana Goldman Sachs, compañía de estudios de servicio en marzo de 1997.

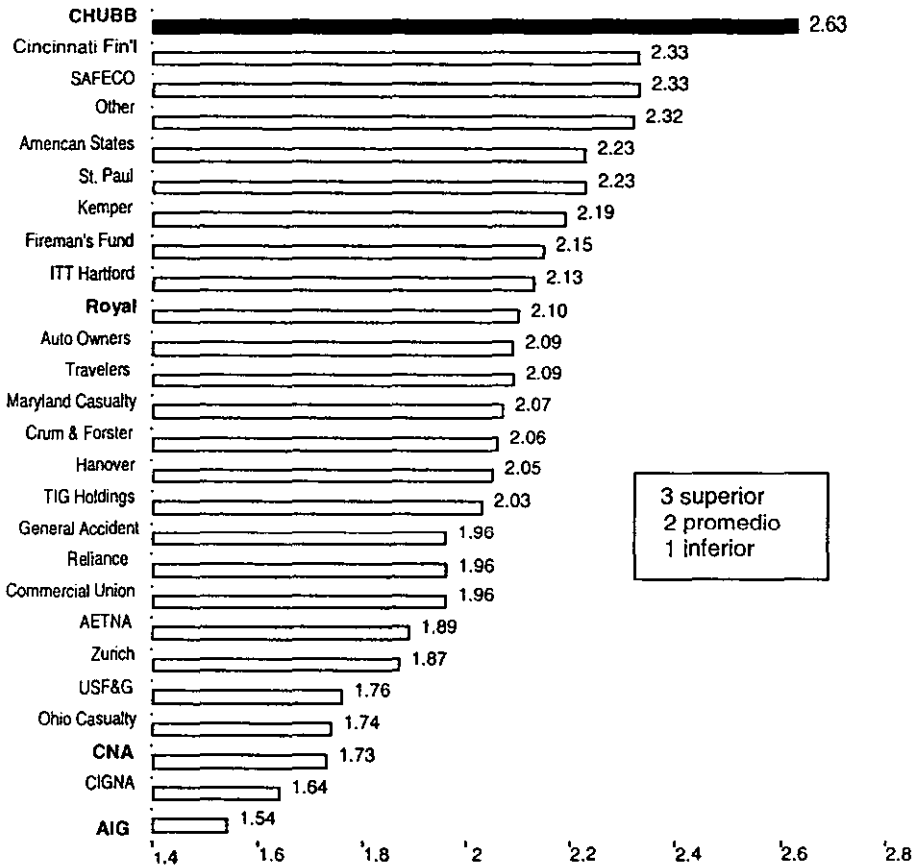
Chubb tiene su oficina matriz en Miami, Florida, en donde existe un departamento para el control de la zona latinoamericana a la cual pertenece Chubb de México, así como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Puerto Rico y Venezuela.

En 1997 Chubb de México abre sus primeras sucursales en la República Mexicana en: Guadalajara, Jal. y Monterrey, N.L.

♦ Los símbolos A++ y AAA representan las más altas categorías de calidad de las compañías mencionadas y fueron diseñados por ellas mismas.

Cuadro 2

¿Cómo califica el servicio brindado por las siguientes Compañías?



En el **Cuadro 3** se muestran los montos de Primas Emitidas Directas y Utilidad / Pérdida Técnica de las Compañías Aseguradoras en México, el **Cuadro 4** coloca a Chubb en el lugar 33 de acuerdo a su volumen de primas en México, sin embargo, en el **Cuadro 5** se puede

observar que Chubb ocupa el tercer lugar en producción de utilidad técnica (⁸). La información de éstos cuadros considera el período de enero a junio de 1997 y fue publicada por la C.N.S.F.

En la cartera de daños de Chubb de México las primas que corresponden a los riesgos de Incendio y Terremoto representan el 43% (⁹), por lo cual se consideran los riesgos principales y de mayor atención.

Con base en la información anterior, podemos deducir que Chubb de México es una compañía reconocida mundialmente por su calidad de servicio, solvencia y sus programas de prevención de riesgos.

(8) Fuente: Actualidad en Seguros y Fianzas, Enero-Junio, editado por la CNSF, México, septiembre de 1997.

(9) Fuente : Estadísticas AMIS 2o Trimestre, 1999, editado por la AMIS, México, septiembre de 1999.

Cuadro 3: (10)

Montos acumulados de enero a junio de 1997

Cifras en miles de pesos

Institución	Prima Emitidas Directas		Utilidad / Pérdida Técnica	
	Monto	% del total	Monto	% de Utilidad / Pérdida
Nacionales :				
Agroasemex	131,455	1.32%	38,753	29.48%
Aseguradora Hidalgo	0	0.00%	0	0.00%
Privadas :				
ABA / Seguros	329,124	3.30%	-6,657	-2.02%
AIG México, Seguros Interameric.	289,365	2.91%	12,516	4.33%
Allianz México	139,291	1.40%	1,944	1.40%
American Bankers	0	0.00%	6	0.00%
ANA, Cía. De Seguros	27,554	0.28%	-19	-0.07%
Anglo Mexicana	45,406	0.46%	3,065	6.75%
Aseguradora GBM Atlántico	1,404	0.01%	696	49.57%
Aseguradora Interacciones	151,765	1.52%	7,228	4.76%
Aseguradora Inverlincon	9,627	0.10%	3,839	39.88%
Aseg. Obrera	56,062	0.56%	826	1.47%
CBI Seguros	77,873	0.78%	6,126	7.87%
Chubb de México	26,019	0.26%	14,106	54.21%
Cía. Mex. de Seguros de Crédito	34,883	0.35%	10,086	28.91%
CICA Seguros De México	0	0.00%	0	0.00%
Colonial Penn	7,557	0.08%	-2,860	-37.85%
Conseco Seguros	0	0.00%	0	0.00%
El Águila, Cía. Seguros	0	0.00%	0	0.00%
General de Seguros	0	0.00%	0	0.00%
Geo New York Life	0	0.00%	0	0.00%
Gerling de México	14,267	0.14%	2,481	17.39%
Gpo. Nacional Provincial	1,331,872	13.37%	151,996	11.41%
ING Seguros	0	0.00%	0	0.00%
La Latinoamericana, Seguros	31,392	0.32%	-3,372	-10.74%

(10) Fuente: *Actualidad en Seguros y Fianzas, Enero-Junio*, Editado por la CNSF, México, septiembre de 1997.

La Peninsular	36,894	0.37%	7,509	20.35%
Liberty México	89,570	0.90%	-47,378	-52.89%
Metropolitana	96,245	0.97%	-5,298	-5.50%
Principal México	0	0.00%	0	0.00%
Protección Agropecuaria	37,537	0.38%	13,488	35.93%
Qualitas, Cía. De Seguros	89,220	0.90%	1,808	2.03%
Seguros Atlas	228,756	2.30%	21,624	9.45%
Seguros Banamex Aegon	40,295	0.40%	22,403	55.60%
Seguros Bancomer	160,201	1.61%	4,483	2.80%
Seguros Banpaís	0	0.00%	3,744	0.00%
Seguros BBV-Probursa	106,045	1.06%	9,130	8.61%
Seguros Bitál	6,150	0.06%	3,828	62.24%
Seguros Cigna	86,316	0.87%	5,003	5.80%
Seguros Comercial América	3,892,424	39.08%	419,473	10.78%
Seguros Del Centro	93,467	0.94%	8,459	9.05%
Seguros Del Noroeste	0	0.00%	0	0.00%
Seguros El Potosí	12,673	0.13%	3,894	30.73%
Seguros Génesis	0	0.00%	0	0.00%
Seguros Inbursa	651,334	6.54%	61,939	9.51%
Seguros La Territorial	121,623	1.22%	7,215	5.93%
Seguros M de México	21,221	0.21%	1,834	8.64%
Seguros Margen	-11,033	-0.11%	-6,441	-58.38%
Seguros Monterrey Aetna	706,453	7.09%	3,909	0.55%
Seguros Renamex	43,460	0.44%	2,918	6.71%
Seguros Serfin	48,603	0.49%	19,092	39.28%
Seguros Tepeyac	506,265	5.08%	44,632	8.82%
Skandia Vida	0	0.00%	0	0.00%
Tokio Marine	35,466	0.36%	8,030	22.64%
Zurich Seguros	155,821	1.56%	4,005	2.57%
Zurich Vida	0	0.00%	0	0.00%
	9,959,922	100.00%	860,063	

Cuadro 4: (11)

Cuadro por volumen de primas de enero a junio de 1997

Cifras en miles de pesos

#	Institución	Prima Emitida Directa
1	Seguros Comercial América	3,892,424
2	Gpo. Nacional Provincial	1,331,872
3	Seguros Monterrey Aetna	706,453
4	Seguros Inbursa	651,334
5	Seguros Tepeyac	506,265
6	ABA / Seguros	329,124
7	AIG México, Seguros Interameric.	289,365
8	Seguros Atlas	228,756
9	Seguros Bancomer	160,201
10	Zurich Seguros	155,821
11	Aseguradora Interacciones	151,765
12	Allianz México	139,291
13	Agroasemex	131,455
14	Seguros La Territorial	121,623
15	Seguros BBV-Probursa	106,045
16	Metropolitana	96,245
17	Seguros Del Centro	93,467
18	Liberty México	89,570
19	Qualitas, Cía. De Seguros	89,220
20	Seguros Cigna	86,316
21	CBI Seguros	77,873
22	Aseg. Obrera	56,062
23	Seguros Serfín	48,603
24	Anglo Mexicana	45,406
25	Seguros Renamex	43,460
26	Seguros Banamex Aegon	40,295
27	Protección Agropecuaria	37,537
28	La Peninsular	36,894

(11) Fuente: *Actualidad en Seguros y Fianzas, Enero-Junio*, Editado por la CNSF, México, septiembre de 1997

29	Tokio Marine	35,466
30	Cía. Mex. de Seguros de Crédito	34,883
31	La Latinoamericana, Seguros	31,392
32	ANA, Cía. De Seguros	27,554
33	Chubb de México	26,019
34	Seguros M de México	21,221
35	Gerling de México	14,267
36	Seguros El Potosí	12,673
37	Aseguradora Inverfincon	9,627
38	Colonial Penn	7,557
39	Seguros Bitál	6,150
40	Aseguradora GBM Atlántico	1,404
41	Aseguradora Hidalgo	0
42	American Bankers	0
43	CICA Seguros De México	0
44	Conseco Seguros	0
45	El Águila, Cía. Seguros	0
46	General de Seguros	0
47	Geo New York Life	0
48	ING Seguros	0
49	Principal México	0
50	Seguros Banpais	0
51	Seguros Del Noroeste	0
52	Seguros Génesis	0
53	Skandia Vida	0
54	Zurich Vida	0
55	Seguros Margen	-11,033
	Total	9,959,922

Cuadro 5: (12)

Cuadro por % de Utilidad / Pérdida Técnica, de enero a junio de 1997
 Cifras en miles de pesos

#	Institución	Utilidad (Pérdida) Técnica	
		Monto	%
1	Seguros Bital	3,828	62.24%
2	Seguros Banamex Aegon	22,403	55.60%
3	Chubb de México	14,106	54.21%
4	Aseguradora GBM Atlántico	696	49.57%
5	Aseguradora Inverlincon	3,839	39.88%
6	Seguros Serfín	19,092	39.28%
7	Protección Agropecuaria	13,488	35.93%
8	Seguros El Potosí	3,894	30.73%
9	Agroasemex	38,753	29.48%
10	Cía. Mex. de Seguros de Crédito	10,086	28.91%
11	Tokio Marine	8,030	22.64%
12	La Peninsular	7,509	20.35%
13	Gerling de México	2,481	17.39%
14	Gpo. Nacional Provincial	151,996	11.41%
15	Seguros Comercial América	419,473	10.78%
16	Seguros Inbursa	61,939	9.51%
17	Seguros Atlas	21,624	9.45%
18	Seguros Del Centro	8,459	9.05%
19	Seguros Tepeyac	44,632	8.82%
20	Seguros M de México	1,834	8.64%
21	Seguros BBV-Probursa	9,130	8.61%
22	CBI Seguros	6,126	7.87%
23	Anglo Mexicana	3,065	6.75%
24	Seguros Renamex	2,918	6.71%
25	Seguros La Territorial	7,215	5.93%
26	Seguros Cigna	5,003	5.80%

(12) Fuente: *Actualidad en Seguros y Fianzas, Enero-Junio*, Editado por la CNSF, México, septiembre de 1997

27	Aseguradora Interacciones	7,228	4.76%
28	AIG México, Seguros Interameric.	12,516	4.33%
29	Seguros Bancomer	4,483	2.80%
30	Zurich Seguros	4,005	2.57%
31	Qualitas, Cía. De Seguros	1,808	2.03%
32	Aseg. Obrera	826	1.47%
33	Allianz México	1,944	1.40%
34	Seguros Monterrey Aetna	3,909	0.55%
35	Seguros Banpaís	3,744	0.00%
36	American Bankers	6	0.00%
37	Aseguradora Hidalgo	0	0.00%
38	CICA Seguros De México	0	0.00%
39	Conseco Seguros	0	0.00%
40	El Águila, Cía. Seguros	0	0.00%
41	General de Seguros	0	0.00%
42	Geo New York Life	0	0.00%
43	ING Seguros	0	0.00%
44	Principal México	0	0.00%
45	Seguros Del Noroeste	0	0.00%
46	Seguros Génesis	0	0.00%
47	Skandia Vida	0	0.00%
48	Zurich Vida	0	0.00%
49	ANA, Cía. De Seguros	-19	-0.07%
50	ABA / Seguros	-6,657	-2.02%
51	Metropolitana	-5,298	-5.50%
52	La Latinoamericana, Seguros	-3,372	-10.74%
53	Colonial Penn	-2,860	-37.85%
54	Liberty México	-47,378	-52.89%
55	Seguros Margen	-6,441	-58.38%
	Total	860,063	

Cuadro 6: (13)

Inversión Extranjera

Compañía Mexicana	Compañía Extranjera	Participación
Anglomexicana	Generalli	49%
Monterrey	Aetna	44.5%
AIG México	AIG	100%
Chubb de México	Chubb & Son	100%
Seguros Cigna	Cigna	100%
Territorial	AGF	32%
Tepeyac	Mapfre	49%
Allianz	Allianz / RAS	100%
Pioneer	Pioneer	100%
Principal Seguros	Principal	100%
GEO	New York Life	100%
Renamex	Reliance	100%
Zunch	Zunch	100%
Atlas	Winterthur	30%
BBV Probursa	BBV	100%
Génesis	Metropolitan Life	100%
Skandia Vida	Skandia	100%
Serfin	Lincoln	49%
Liberty México	Liberty Mutual	100%
Tokio Marine	Tokio Marine	100%
Gerling	Gerling	100%
Invermexico	Santander	100%
El Águila	American Financial Group	100%
Colonial Penn	Colonial Penn	100%
ING Seguros	ING	100%
Banamex - Aegon	Aegon	N/A

1.2.2 Políticas de la Organización.

(13) Fuente: *La Economía Mexicana y El Mercado Asegurado de Seguros*, Plática de Reinmex en la ciudad de México, octubre de 1997.

Chubb de México se enfoca hacia el desarrollo de una infraestructura que le permita atender a sus clientes dentro de estándares de calidad superiores a los tradicionales del mercado.

Como se mencionó anteriormente Chubb de México, no busca tener una enorme cartera de clientes con una enorme cantidad de siniestros, su filosofía es tener una cartera seleccionada de clientes, a los cuales pueda brindar la calidad de servicio adecuada para minimizar sus riesgos. Con tecnología de punta desarrollada y probada por Chubb en todo el mundo y adaptada a la realidad del medio y mercado Mexicano, desea distinguirse como la empresa que se dedica exclusivamente a asegurar a la empresa.

Chubb a nivel mundial se caracteriza por ser una empresa de especialización, cuya filosofía está dirigida a atender a aquellas empresas en dónde puede ofrecer los mejores productos y servicios. Algunas de ellas son:

Industria de Fabricación de Alimentos: Fabricación de bebidas, cervecerías, destilerías, vinícolas, embotelladoras de refrescos, viñedos, empacadoras de aves y carnes (no rastros), panaderías, empaque y tostado de café, fabricación de confites y dulces, lácteos, productos de sabores y fragancias, enlatado y congelación de frutas y vegetales, fabricación de helados, azúcares y melazas.

Fabricación Metalmecánica: Trabajos en metal, homeado, trabajos en acero, fabricas de ondulación, extrusión y acabado, fabricación de artículos metálicos y maquinaria pesada, fabricación de automóviles, autobuses y sus partes, tanques industriales, calderas, equipo de construcción, cajas fuertes / bóvedas, refacciones aeronáuticas y automotrices, equipo de minería, fabricación de elevadores, escaleras, equipo agrícola, maquinaria industrial, equipos de aire acondicionado, compresores cuchillería, ferretería, electrodomésticos, estampado de metales, suministro de plomería, bombas de agua, válvulas, equipo de refrigeración, tornillos, tuercas, lámina de metal, herramientas, cables e instrumentos médicos.

Productos Minerales: Fabricación de arcilla, vidrio y concreto, productos minerales no metálicos, ladrillo y productos estructurales, cemento, concreto, yeso, así como productos de piedra cortada.

Instituciones: Hospitales, asilos para ancianos, colegios, universidades, escuelas profesionales, jardines botánicos, bibliotecas, museos, galerías, negocios de bienes raíces, panteones, crematorios, programadores, plantas de tratamiento de aguas negras, plantas potabilizadoras, aeropuertos, almacenes de licor, estudios de radio y televisión.

Giros Blancos: Edificios de oficinas, bancos, agencias de publicidad, asociaciones comerciales, mercantiles y cines.

Sector Minero y Generación de Energía: Seguros para la minería y riesgos relacionados con la generación de energía.

Chubb busca responder a los compromisos asumidos con rapidez, integridad y profesionalismo con los siguientes estándares de calidad y servicios a clientes:

Estándares de Calidad

- Inspección de Riesgos: máximo 5 días.
- Presentación de cotizaciones: de 1 a 7 días
- Expedición de documentos: de 1 a 10 días
- Siniestros-Contacto con el cliente: 24 hrs.
- Pago de Siniestros: de 48 hrs. a 5 días.

Servicios a Clientes

- Capacidad propia de suscripción
- Productos a la medida
- Servicios de Prevención de Riesgos
- Cobertura Internacional
- Estándares de Calidad
- Compromiso a Largo Plazo

También existen algunas políticas exclusivas de suscripción las cuales se mencionarán en el próximo capítulo.

Además de las políticas ya mencionadas, Chubb de México tiene otras políticas internas las cuales se enfocan al bienestar de los empleados, como son: proveer una atmósfera de trabajo segura y productiva, dignidad y respeto en la relación entre compañeros de trabajo y desarrollo profesional entre otras.

I.3 Los Corredores de Seguros.

Como ya se mencionó en el subapartado I.1 de éste capítulo, el corredor de seguros es el intermediario entre el cliente (demanda) y las compañías aseguradoras (oferta), el corredor es el que tiene el primer contacto con el cliente, revisa sus necesidades de seguro y solicita cotizaciones a las distintas Compañías Aseguradoras, para posteriormente presentárselas al cliente el cual seleccionará alguna de las propuestas. Muchas veces, el suscriptor de la compañía de seguros negocia con el ejecutivo de cuenta del corredor para afinar las características de cada cotización, como son: deducibles, coaseguros, cláusulas especiales, descuentos, comisiones, coberturas, etc.

Chubb de México trabaja con algunos corredores de seguros los cuales se han distinguido por manejar negocios cuyos giros entran dentro de las políticas de aceptación de la compañía, de los cuales, algunos ya fueron mencionados.

Los corredores de seguros de daños con los que trabaja Chubb de México actualmente son:

AON Risk Services, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Asesores, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Asesores Corporativos, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Asesores Generales Asociados, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Asesores Profesionales Integrados, Agente de seguros, S.A. de C.V.

Bouchier, Marquard, Zepeda, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Brockman & Schuh, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Bufete Ordas y Asociados, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Cardinal, Agente de seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Carsa Consultores, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Alexander Forbes México, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Consultores Corporativos, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Dawson y Correa, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

De la Garza y Asociados, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Garza y Chávez, Agente de seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Intermediación Técnica, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Grupo Bobadilla y Rehder, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Grupo Asesores en Protección y Servicio Apro, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Interprotección, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Lafón y Asociados, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Lorant, Martínez y Compañía, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Luis Vargas, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Marsh & McLennan, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Previsión en Administración de Riesgos, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

William M. Mercer, Agente de Seguros, S.A. de C.V.

Yturria, Agente de Seguros, S.A.

Todos ellos son corredores profesionales, algunos son filiales de compañías extranjeras, y muchos otros ya tienen varias oficinas dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

Chubb ofrece los siguientes servicios a los corredores:

- Atención directa a través de las áreas técnicas.
- Exclusividad, las cotizaciones son únicas y exclusivas.
- Reaseguro. Alta capacidad de retención de riesgos.
- Atención directa de siniestros.
- Comisiones competitivas, participación de utilidades y pago electrónico.
- Sistemas de red mundial integrada.
- Emisión automatizada.

Los corredores están formados por Ejecutivos de Cuenta, los cuales son las personas que tratan con algunos clientes específicos y, asimismo, son los responsables del control y manejo de sus seguros.

1.4 El significado de un Suscriptor.

El Suscriptor es uno de los elementos principales de las Compañías de Seguros, es el técnico que conoce las políticas de la organización, las coberturas y exclusiones de los productos que ofrece la compañía, los procesos de cotización, reaseguro, emisión y además tiene la habilidad de negociar con el Ejecutivo de Cuenta para afinar los pormenores de cada una de las cotizaciones, tiene un límite de autoridad en el cual puede aceptar o rechazar algún negocio, además visita periódicamente a los corredores para mantener una relación estrecha entre ellos y la compañía.

“La palabra “suscriptor” es un término profesional de mucho orgullo utilizada específicamente para describir personas que llevan a cabo la compleja tarea de aceptar un riesgo y entrar en un contrato por una prima. El suscriptor es aquél que en nombre suyo o de una compañía, se compromete por un contrato de seguro a indemnizar a otro contra pérdida por peligros o riesgos específicos. La delegación de esta autoridad impone varios grados de responsabilidad a los suscriptores que tienen mayor o menor antigüedad, los profesionistas en entrenamiento y los veteranos experimentados. “ (14)

Robert M. Lynyak, Vicepresidente Internacional Chubb, describe al suscriptor como sigue: “Es aquel que conoce el propósito y el lenguaje de la póliza, tanto en los amparos como en las exclusiones, conoce las tarifas, la cotización de una póliza y la relación entre precio y utilidad, es un buen negociador, está generalmente bien informado acerca de los temas corrientes de negocios nacionales e internacionales, incluyendo la reputación de las principales corporaciones y de sus correspondientes ejecutivos claves, está alerta de las demandas del consumidor por nuevas coberturas, es organizado en cuestión de negocios, mantiene limpio su escritorio, está al día en sus labores, comprende la importancia de construir estrechas relaciones con los productores y se mantiene activo en cuanto a esfuerzos de producción se trata, visita rutinariamente a los productores, escuchando sus problemas y observaciones, es buen entrenador de sus subordinados y les delega trabajo importante para que aprendan y

(14) Curso de Suscripción, capítulo: Qué es un suscriptor? Editado por Chubb de México, 1993.

crezcan, entiende que la asunción de riesgos es su trabajo y que en la mayoría de los casos la pregunta real no es si un riesgo puede ser aceptado, sino cómo^(15) .

Después de tener esta visión general del Mercado Asegurador Mexicano, algunos antecedentes de Chubb de México y unas definiciones de lo que es un Suscriptor, podemos ahora, en el siguiente subapartado, analizar los distintos procesos de suscripción en los Ramos de Incendio y Terremoto de Chubb de México.

I.5 El procedimiento de suscripción para los ramos de incendio y terremoto.

En este subapartado se definirá el concepto de “procedimiento de suscripción”, además se presentan brevemente algunos antecedentes de las tarifas de Incendio y terremoto para poder ubicar la importancia del procedimiento de suscripción que se desea proponer y los alcances que puede tener para la compañía a la cual se enfoca este trabajo de investigación, así como, sus posibles efectos en el mercado asegurador mexicano.

I.5.1 El Procedimiento de Suscripción.

El procedimiento de suscripción es la forma que tiene el suscriptor para aceptar riesgos, tomando en cuenta las características propias de cada riesgo, por ejemplo, en el ramo de

(15) Curso de Suscripción, capítulo: Qué es un suscriptor? Editado por Chubb de México, 1993

incendio tradicionalmente se han considerado las siguientes variables: el giro del negocio, la experiencia en siniestralidad, su mantenimiento, medidas de seguridad, vigilancia etc. Asimismo, en el ramo de terremoto tradicionalmente se considera la ubicación del inmueble y la altura. Estas variables son tomadas de alguna forma de las tarifas base de Incendio y Terremoto que elaboraron los técnicos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

1.5.2 Notas Técnicas de Incendio y Terremoto.

Las notas técnicas son el sustento de las tarifas que se aplican en cada uno de los ramos y subramos de los seguros. La nota técnica de Incendio de AMIS es la que ocupa la gran mayoría de las Compañías Aseguradoras que operan en nuestro País, algunas otras tienen registradas sus propias tarifas basadas en la de AMIS pero con algunas adecuaciones y/o simplificaciones de acuerdo a su experiencia propia.

La nota técnica de Terremoto y Erupción Volcánica de AMIS fue basada en el estudio del Instituto de Ingeniería de la UNAM elaborado en 1988 ⁽¹⁶⁾ la cual dejó sin efecto a las tarifas anteriores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) hizo obligatoria la aplicación de esta tarifa para todas las compañías aseguradoras que operan este ramo, desde el 1° de

(16) Chubb de México, Cía. De Seguros, S.A. de C.V., Nota Técnica Sobre la Evaluación de Pérdidas por Sismo, México, 30 de septiembre de 1997, Pag. 1-2

septiembre de 1993. Posteriormente esta tarifa se complementó el 1° de septiembre de 1994 (17).

Actualmente, cada compañía aseguradora es libre de desarrollar sus propias notas técnicas y tarifas de incendio y terremoto, las cuales deberán tener la aprobación y registro de la CNSF. Sin embargo, son muy pocas las Compañías que invierten sus recursos en el desarrollo de este tipo de productos debido al alto costo que esto tiene, la falta de recursos científicos, técnicos ó estadísticos, o bien, el desconocimiento de cómo aprovecharlos son un factor importante en este problema. Por otra parte, existía hasta finales de 1997 la obligación por ley de ocupar la nota técnica y tarifa de Terremoto registrada por AMIS.

La nota técnica de la tarifa de **Incendio** de Chubb de México fue autorizada por la CNSF en julio de 1995 (18), dicha tarifa está basada en la experiencia mundial de Chubb y tiene un método de tarificación muy distinto a las demás tarifas del mercado, además, considera que invariablemente un ingeniero especializado de la compañía debe inspeccionar el negocio para determinar con precisión las características particulares de cada riesgo. Asimismo, considera la experiencia de cada suscriptor en forma subjetiva. Chubb a ocupado esta tarifa en México por más de 4 años y ha obtenido una muy buena aceptación por parte del mercado y utilidad técnica en este ramo.

(17) CNSF, Oficio No. 06-367-II-3.1/1573, Registro de Nota Técnica del Endoso de Terremoto, México, Septiembre 1993 y CNSF, Oficio No. 06-367-II-3.1/3956, México, Octubre 1994

La nota técnica de la tarifa de **Terremoto** de Chubb de México fue elaborada con los últimos avances y estudios realizados por el Instituto de ingeniería de la UNAM y la experiencia de Evaluación de Riesgos Naturales, S.C. (empresa asociada a dicho instituto) relacionados a los tipos de suelo, tipos constructivos, dañabilidad de contenidos, zonas sísmicas etc. Esta tarifa se maneja mediante un sistema de cómputo que corre en ambiente Windows, la tarifa se caracteriza por considerar variables propias de cada inmueble y sus contenidos, a diferencia de la tarifa AMIS que únicamente considera las variables de: zona y altura. Cabe mencionar, que el Riesgo de Erupción Volcánica se incluye sin costo adicional en la tarifa de terremoto de AMIS y en la tarifa de Chubb de México. Esta Tarifa de Terremoto, así como la Tarifa de Incendio son de uso exclusivo de Chubb de México.

I.5.3 Sus efectos en el Mercado Asegurador Mexicano.

El procedimiento de suscripción que se propone en éste trabajo está íntimamente ligado al sistema de tarificación de Chubb de México. Desafortunadamente, en nuestro país no existe actualmente ninguna compañía que utilice tarifas de Incendio y terremoto novedosas como las que tiene Chubb de México, las cuales son completamente diferentes, debido a que están diseñadas de acuerdo a la experiencia mundial de Chubb (Incendio), así como, a los últimos avances tecnológicos, estudios de sismología e ingeniería (Terremoto) (18).

(18) Información verificada con Arq. Gilda Ruiz, Area Técnica Daños de la CNSF y el Auditor Juan Colín Bautista, Depto. de Auditoría de la CNSF

Por otra parte, actualmente estamos viviendo un mercado blando * el cual se caracteriza por una competencia muy fuerte pero sin bases firmes. Por esta razón, no será posible hacer un comparativo de este procedimiento con las demás compañías, debido a que Chubb de México tiene características muy particulares.

Mundialmente, Chubb tiene procesos de suscripción muy bien definidos, los cuales se aplican en sus oficinas de todo el mundo con algunas características particulares en cada país, sin embargo, en Chubb de México es necesaria la integración de estas formas de suscripción en un procedimiento que involucre todos los detalles que un suscriptor debe tomar en cuenta para la aceptación de negocios y llevar un control y seguimiento de ellos, con la finalidad de tener una cartera rentable, evitando al máximo algún posible error u omisión, que se refleje en una decisión no óptima del suscriptor. Se considera que la frecuente rotación de personal, la falta de más capacitación profesional en el Depto. de Suscripción de la oficina en México y el reciente ingreso de varios suscriptores nuevos con poca experiencia, son los motivos de la necesidad del desarrollo de este trabajo de investigación.

* Mercado Blando: Se le llama así al período de tiempo en el cual las compañías aseguradoras se interesan en captar el mayor volumen de primas posibles, *sin importar nada!*, sin analizar los riesgos, rompiendo sus tarifas, incluso, cobrando primas técnicamente insuficientes para absorber las responsabilidades de los riesgos que están adquiriendo.

El uso y beneficio de este proyecto es exclusivo del Depto. de Suscripción de Chubb de México. Sin embargo, se esperan los siguientes probables efectos productivos en le Mercado Asegurador Mexicano:

Desarrollo de tarifas: Las demás compañías aseguradoras buscarán el desarrollo de nuevas tarifas más competitivas. Asimismo, la AMIS también deberá desarrollar más tarifas las cuales serán exigidas por sus propios asociados.

Aceptación de Riesgos: El mercado blando terminará cuando la siniestralidad de las compañías crezca en forma alarmante, lo cual provocará que se impongan medidas más estrictas para la aceptación de riesgos. Tal vez, las compañías con más recursos empiecen a desarrollar procedimientos de suscripción basados en experiencias de otras compañías.

Mayor conciencia del riesgo: Indudablemente, a mediano o largo plazo las compañías aseguradoras que no lleven un proceso adecuado de suscripción de riesgos incrementarán su siniestralidad, lo cual disminuirá sus utilidades. Probablemente, los corredores de seguros y las compañías aseguradoras tendrán más conciencia de la importancia de la suscripción de riesgos y esta misma conciencia, probablemente, sea transmitida a los asegurados, los cuales deberán tomar las medidas necesarias para disminuir sus riesgos.

I.6 Estadísticas de ambos Ramos.

En éste subapartado se describirán las estadísticas que actualmente existen y cómo pueden aprovecharse para llevar un control para el seguimiento de los objetivos de este trabajo de investigación.

"La estadística puede ser definida como el tratamiento experimental de una serie histórica de datos, hechos o circunstancias, para conocer de modo global las causas que intervienen en su aparición, su frecuencia de producción, su intensidad, su media, etc.

En este sentido, puede hablarse de estadísticas de producción, de siniestros, etc.

La estadística se fundamenta en dos elementos: Ley de los Grandes Números y Cálculo de Probabilidades.

a) La Ley de los Grandes Números:

Esta Ley establece que los fenómenos eventuales, que circunstancialmente se producen o manifiestan al examinar continuamente un mismo acontecimiento decrecen en su irregularidad hasta adquirir una constante a medida que aumenta el número de veces en que la observación es realizada o se extiende el número de hechos en que se aplica dicha observación.

b) El Cálculo de Probabilidades:

Es la base de la Ley de los Grandes Números por medio de la cual se establece, con relativa exactitud, el grado de probabilidad de que se produzca determinado evento (siniestro) de entre un gran número de casos posibles (riesgos)."^(19)

1.6.1 Estadísticas Obligatorias y Estadísticas Adicionales.

De acuerdo al Art. 107 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, las Compañías aseguradoras deben presentar a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (C.N.S.F.) diversos formatos estadísticos, trimestrales y anuales, conocidos como: Formato Estadístico de Seguros (FES) y Sistema Estadístico del Sector Asegurador (SESA). Por otra parte, existen diversos reportes que se generan periódicamente en Chubb, los cuales son para el uso especial de algún departamento. Asimismo, Chubb tiene dos sistemas integrales de información detallada, sus nombres son WINS (sistema mundial de Chubb) y SICED (sistema local de Chubb de México) con los cuales se puede elaborar cualquier tipo de reporte adicional que sea necesario para la toma de decisiones.

Las estadísticas obligatorias, en dónde participa el Ramo de Incendio y Terremoto son:

Formato FES 1-2 Trimestral para los ramos de la operación de daños.

Formato FES 2-1 Trimestral para el seguro de Terremoto.

(19) Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, AC (IMESFAC), Manual del curso: Seguro de Daños, México, 1998, Pag. 5 - 6

Formato FES 13 Anual para los daños de la operación de daños por Entidad Federativa. SESA
Cúmulos de Terremoto Anual.

SESA de Incendio Anual Formatos 1,2,3 y 4.

SESA de Terremoto Anual Formatos 1 y 2

Las estadísticas adicionales y/o sistemas que utiliza el Depto. de Suscripción de Chubb son:

Sistema llamado "Prospect System" en el cual se le da seguimiento mensual a los negocios que se encuentran en cotización, los que están en suspenso, los ganados y los declinados.

Sistema mundial llamado WIP (Work In Process) con el cual se registran diariamente los negocios que cada suscriptor está trabajando con la finalidad de llevar una cartera de clientes mundial para información general del suscriptor, con este sistema se evita que dos suscriptores trabajen una misma cuenta con corredores de seguros diferentes, o bien evita volver a iniciar el proceso de suscripción a algún negocio que tiempo atrás ya fue analizado y tal vez rechazado.

Por otra parte la CNSF y la AMIS editan trimestralmente documentos en los cuales se muestra la información de todas las compañías aseguradoras en México, sus siniestros, sus primas, etc.

1.6.2 Aplicaciones de las estadísticas.

Las estadísticas son una herramienta muy importante para llevar un control y seguimiento del comportamiento de la cartera de negocios de Chubb, tanto como compañía individual como

dentro del mercado asegurador mexicano. Por medio de las estadísticas, podemos identificar cómo se está comportando cada uno de los ramos de seguros e identificar cómo va el avance en las metas de producción anuales y/o mensuales de la Compañía, asimismo, nos permiten detectar oportunamente si tenemos alguna desviación importante la cual deberá atenderse de inmediato.

Las estadísticas serán importantes para evaluar si el proceso de suscripción que se propone es funcional.

Los formatos estadísticos FES fueron diseñados por la C.N.S.F. y son obligatorios para todas las compañías aseguradoras.

En el formato trimestral FES 1-2 se puede identificar cómo está distribuida la cartera de cada compañía en volumen de documentos, sumas aseguradas, primas y siniestros por Ramo y Subramo.

En el formato trimestral FES 2-1 se puede identificar cómo está distribuido el riesgo de terremoto de cada compañía por zonas sísmicas, la AMIS dividió la República Mexicana en 12 zonas, de las cuales las de alto riesgo son la G y la J, correspondientes al centro de la ciudad y a Acapulco respectivamente.

En el formato anual FES 13 se puede identificar cómo están distribuidas las primas y siniestros en la República Mexicana y por Ramo.

Los formatos FES mencionados se muestran en las siguientes páginas.

Formatos FES:

FES 12 TR VESTRAL

SEGURO DIRECTO
EN LAS OPERACIONES DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES Y DE DAÑOS
POR RAMO Y TIPO DE RIESGO

NOMBRE DE LA INSTITUCION:	CLAVE ASIGNADA POR LA CNSF:
DOMICILIO:	
TRIMESTRE QUE REPORTA:	MONEDA: NACIONAL Y EXTRANJERA CIFRAS EN PESOS

RAMO Y PC DE RIESGO		POLIZAS EN VIGOR	SUMA ASEGURADA	PRIMA ENT'DA	NUMERO DE S. ESTROS	COSTO DE S. ESTRALDAD
POLIZAS						
CIA.	SUBCIA.	RAMO / SUBRAMO				
30		ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	0	0	0	0
	31,32 Y 33	ACCIDENTES PERSONALES	0	0	0	0
	34,35 Y 36	GASTOS MEDICOS MAYORES	0	0	0	0
	37,38 Y 39	SALUD	0	0	0	0
40		RESP. CIVIL Y RGOS PROFESIONALES	0	0	0	0
50		MARITIMO Y TRANSPORTES	0	0	0	0
60		INCENDIO	0	0	0	0
70		TERREMOTO Y OTROS RGOS CATASTROFICOS	0	0	0	0
80		AGRICOLA Y DE ANIMALES	0	0	0	0
90		AUTOMOVILES	0	0	0	0
	99	TURISTAS	0	0	0	0
100		CREDITO	0	0	0	0
110		DIVERSOS	0	0	0	0
	111	MISCELANEOS	0	0	0	0
	112	TECNICOS	0	0	0	0
MULTIPOLIZAS						
CIA.	SUBCIA.	RAMO / SUBRAMO				
30		ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	0	0	0	0
	31,32 Y 33	ACCIDENTES PERSONALES	0	0	0	0
	34,35 Y 36	GASTOS MEDICOS MAYORES	0	0	0	0
	37,38 Y 39	SALUD	0	0	0	0
40		RESP. CIVIL Y RGOS PROFESIONALES	0	0	0	0
50		MARITIMO Y TRANSPORTES	0	0	0	0
60		INCENDIO	0	0	0	0
70		TERREMOTO Y OTROS RGOS CATASTROFICOS	0	0	0	0
80		AGRICOLA Y DE ANIMALES	0	0	0	0
90		AUTOMOVILES	0	0	0	0
	99	TURISTAS	0	0	0	0
100		CREDITO	0	0	0	0
110		DIVERSOS	0	0	0	0
	111	MISCELANEOS	0	0	0	0
	112	TECNICOS	0	0	0	0
TOTAL DE DAÑOS			0	0	0	0

FES 13 ANUAL

**SEGURO DIRECTO
EN LA OPERACION DE DAÑOS
POR RAMO
Y ENTIDAD FEDERATIVA**

NOMBRE DE LA INSTITUCION:

CLAVE ASIGNADA POR LA CNSF:

DOMICILIO:

AÑO QUE REPORTA:

MONEDA: NACIONAL Y EXTRANJERA

CIFRAS EN PESOS

RESPONSABILIDAD CIVIL Y RGOS. PROF. (X)	MARITIMO Y TRANSPORTES ()	INCENDIO ()	TERREMOTO Y RGOS CAT. ()	AGRICULTA Y DE ANIMALES ()	AUTOMOVILES ()	CREDITO ()	DIVERSOS ()
ENTIDAD	PRIMA EMITIDA	SINIESTROS OCURRIDOS	SINIESTROS PAGADOS	ENTIDAD	PRIMA EMITIDA	SINIESTROS OCURRIDOS	SINIESTROS PAGADOS
Aguascalientes	0	0	0	Nayarit	0	0	0
Baja California	0	0	0	Nuevo León	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	Oaxaca	0	0	0
Campeche	0	0	0	Puebla	0	0	0
Coahuila	0	0	0	Queretaro	0	0	0
Colima	0	0	0	Quintana Roo	0	0	0
Chiapas	0	0	0	San Luis Potosí	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	Sinaloa	0	0	0
Distrito Federal	0	0	0	Sonora	0	0	0
Durango	0	0	0	Tabasco	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	Tamaulipas	0	0	0
Guerrero	0	0	0	Tlaxcala	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	Veracruz	0	0	0
Jalisco	0	0	0	Yucatán	0	0	0
México, Estado de	0	0	0	Zacatecas	0	0	0
Michoacán	0	0	0	Extranjero	0	0	0
Morelos	0	0	0	TOTAL	0	0	0

RESUMEN TRIMESTRAL

SEGURO DE TERREMOTO

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

CLAVE ASIGNADA POR LA CNSF:

Determinación de la Responsabilidad Asumida

DOMICILIO:

TRIMESTRE QUE REPORTA:

MONEDA: NACIONAL Y EXTRANJERA
CIFRAS EN PESOS

ZONA SÍMBOLO	SEGURO DIRECTO				RESEGURO TOMADO LOCAL			
	SUMA ASEGURADA		PRIMA DE RIESGO		SUMA ASEGURADA		PRIMA DE RIESGO	
	PEQUEÑOS ORD. NAOS	GRANDES RESGOS	PEQUEÑOS ORD. NAOS	GRANDES RESGOS	PEQUEÑOS ORD. NAOS	GRANDES RESGOS	PEQUEÑOS ORD. NAOS	GRANDES RESGOS
ZONA "A"								
ZONA "B"								
ZONA "C"								
ZONA "D"								
ZONA "E"								
ZONA "F"								
ZONA "G"								
ZONA "H"								
ZONA "I"								
ZONA "J"								
SUMA								

RESUMEN

SUMA ASEGURADA TOTAL (Directo más Tomado)

SUMA ASEGURADA RETENIDA (Directo más Tomado)

PRIMA EMITIDA TOTAL (Directo más Tomado)

PRIMA RETENIDA (Directo más Tomado)

CONCLUSIONES

CAPÍTULO I

De acuerdo al subapartado 1.1 el mercado asegurador es indicador del desarrollo de la sociedad de cada país. En México éste mercado está desarrollándose muy rápidamente. También se puede afirmar que las aseguradoras que deseen sobrevivir en México deberán fortalecerse para competir con los servicios que ofrecen los países altamente industrializados. Los seguros en México se dividen en ramos y subramos, los cuales están definidos por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Chubb & Son, Inc. es una compañía internacional de prestigio y reconocida por un excelente nivel de servicio de 2.63 en un máximo de 3.00 por analistas de seguros de Estados Unidos, además se concluye que es una empresa selectiva en cuanto al tipo de negocios que maneja y los corredores con quien trabaja.

De acuerdo al subapartado 1.4 el suscriptor es una persona clave para la aseguradora debido a que es la persona que decide finalmente si un negocio es rentable para la empresa.

También se puede concluir que la forma de suscripción de cada empresa define su personalidad, ya que intervienen sus notas técnicas, procedimientos y políticas propias.

Las estadísticas son una importante herramienta para llevar un control en la empresa de acuerdo al subapartado I.6.2.

Este Capítulo proporciona una visión general del ambiente en el cual se desarrolla esta investigación.

CAPÍTULO II



Análisis de los Procesos de Suscripción en los Ramos de Incendio y Terremoto.

"Mira hacia adelante
o te retrasarás."

Benjamín Franklin

CAPÍTULO II Análisis de los Procesos de Suscripción en los Ramos de Incendio y Terremoto.

En éste capítulo se describe la técnica de investigación utilizada, se analiza el perfil de cartera que busca Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V. y se describirán y estudiarán los distintos procesos de suscripción que desea manejar en México con base a la experiencia que ha tenido en varias partes del mundo. Asimismo, se describirá la problemática que deberá enfrentar el suscriptor mexicano.

II.1 Técnica de investigación: Planeación Interactiva.

El tipo de planeación que se utiliza en este trabajo de investigación se considera interactiva. "Los interactivistas creen que el futuro puede ser influenciado por lo que uno hace en el presente y por lo que los demás hacen, del mismo modo como las acciones pretéritas modificaron el curso del presente. Los interactivistas piensan que el futuro está sujeto a la creación" (20).

La Planeación Interactiva tiene las siguientes cinco fases:

(20) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 83

- 1.- **Formulación de la Problemática.** El conjunto de amenazas y oportunidades que encara la organización.
- 2.- **Planeación de los Fines.** La especificación de los fines que se van a perseguir. Es en esta etapa de la planeación en la que se diseña el futuro más deseable.
- 3.- **Planeación de los Medios.** La selección o creación de los medios con los que se van a perseguir los fines especificados. Es en esta etapa de la planeación en la que se piensan los medios para aproximarse al futuro deseado.
- 4.- **Planeación de los Recursos.** La determinación de cuáles recursos se requerirán y cómo se obtendrán los que no estarían disponibles.
- 5.- **Diseño de la Implementación y el Control.** La determinación de quién va a hacer qué, cuándo y dónde; además, cómo se va a controlar la implementación y sus consecuencias.

Ackoff menciona que la problemática de una empresa es el futuro que tendrá si ella y su medio ambiente no cambian de manera significativa. Los problemas que una empresa encararía en ese futuro hipotético, definen los problemas y oportunidades que encara ahora.

(21)

El problema que se pretende solucionar es que no existe un proceso integral definido para la suscripción de negocios en la Compañía Aseguradora para la cual se enfoca este trabajo de

(21) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 130

investigación, lo cual, es un impedimento importante para el nuevo personal de suscripción que desea realizar su labor lo más eficazmente posible, debido a que fácilmente podrían omitir algún proceso importante, o bien, una deficiente toma de decisiones del suscriptor podría afectar los intereses de la Compañía. Será importante que el Director de Operaciones y Servicios con el apoyo del Gerente de Cotización y Emisión tengan como una de sus actividades de formulación e identificación de los problemas con la finalidad de considerarlos en el proceso. Sin embargo, se deberá tomar en cuenta y consultar a todas las personas que participarán en el proceso de suscripción ya que cada una puede hacer contribuciones muy importantes en el sistema planeado. (22)

Las oportunidades que tiene la empresa son las siguientes: Se tienen recursos humanos profesionales, no existen limitantes financieras, existe suficiente y adecuado recurso tecnológico, tenemos tarifas competitivas (para riesgos que entren dentro de las políticas de aceptación de la empresa), tenemos una alta capacidad de suscripción sin necesidad de reaseguro, coberturas más amplias que el mercado y servicios de alta calidad en la atención de siniestros y emisión de documentos

(22) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 144

II.1.1 La Misión.

Una misión es un propósito muy general que proporciona a todos los integrantes de una organización y a todas sus acciones un sentido de propósito (23). Lamentablemente el personal de Chubb de México, S.A. de C.V. no conoce la misión de la compañía, y se tiene la limitada idea de que todos deben trabajar para alcanzar ciertas metas anuales, sin embargo, esta compañía deberá dar a conocer la misión a los empleados, la cual debiera ser un propósito deseable para todos los integrantes y participantes de la organización y debe promover el crecimiento de todos ellos y de sus participantes externos. Ackoff define claramente, en una de sus conocidas cápsulas de administración cómo se debe formular una misión, la cual debe contar con las siguientes características:

- 1- Debe contener una formulación de los objetivos de la Empresa, expresada en forma tal que los progresos en ese sentido puedan ser medidos.
- 2.- Debe diferenciarse de otros enunciados de misiones.
- 3.- Debe definir el negocio en el que la Compañía quiere estar, y no necesariamente aquél en el cual ya está.
- 4.- Deber ser significativo para todos los participantes de la Empresa.

(23) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, pag. 134

5.- Debe ser estimulante e inspirador. (24)

La misión de Chubb de México es la siguiente: “Queremos incorporar diferencias distintivas y valiosas a toda la gama de productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Debemos recordar que no podemos ser para todos, ni podemos pretender tener la respuesta para todas las necesidades que surgen en el mercado de seguros y fianzas.

Nos corresponde, por lo tanto, identificar clientes a quienes podemos servir realmente bien y luego dirigir nuestros esfuerzos a lograrlo.”

II.2 Las coberturas de los seguros de Incendio y Terremoto.

Las primas de incendio y terremoto representan un 48.66% del total de la cartera de Chubb de México, de acuerdo al siguiente cuadro estadístico ya comentado en el capítulo anterior, debido a su importancia fueron seleccionados para la presente investigación.

(24) Russell L. Ackoff, Cápsulas de Ackoff, Limusa, 3a reimpresión, México, 1992, Pag. 55-57

FES 12 TRIMESTRAL

SEGURO DIRECTO
EN LAS OPERACIONES DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES Y DE DAÑOS
POR RAMO Y TIPO DE RIESGO

NOMBRE DE LA INSTITUCION: CHUBB DE MEXICO CIA DE SEGUROS, SA
 CLAVE ASIGNADA POR LA CNSF: 30
 DOMICILIO: PRCL PASEO DE LA REFORMA 600, STA FE PEÑA BLANCA, MEXICO, DF
 TRIMESTRE QUE REPORTA: 3º TRIM. HISTORICO '99
 MONEDA: NACIONAL Y EXTRANJERA
 CIFRAS EN PESOS

RAMO Y TIPO DE RIESGO		POLIZAS EN VIGOR	SUMA ASEGURADA	PRIMA EMITIDA	NUMERO DE SINISTROS	COSTO DE SINISTRALIDAD	
POLIZAS		482	1,877,284,744	27,816,242	22,723	11,471,281	
CTA	SUBCATA	RAMO / SUBRAMO					
30		ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	14	1,061,240,953	1,302,922	146	2,260,796
	31.02 Y 33	ACCIDENTES PERSONALES	8	651,829,868	243,638	14	79,310
	34.28 Y 36	GASTOS MEDICOS MAYORES	6	409,412,085	1,059,287	132	2,181,486
	37.28 Y 39	SALUD	0	0	0	0	0
40		RESP. CIVIL Y RIOS PROFESIONALES	117	0	6,573,256	3	1,657,686
50		AVIACION Y TRANSPORTES	100	536,852,212	17,246,372	182	9,899,493
60		INCENDIO	59	2,334,022,243	1,387,913	1	0
70		TERREMOTO Y OTROS RIOS CATASTRIFICOS	106	2,834,374,926	475,141	0	474,832
80		AGRICOLA Y DE ANIMALES	0	0	0	0	0
90		ALTOVOLTAJES	0	0	0	0	26,957
	93	TURISTAS	0	0	0	0	0
100		CREDITO	0	0	0	0	0
110		DIVERSOS	37	1,611,036,363	2,233,260	27	416,886
	111	MISCELANEOS	12	958,967	626,445	2	96,844
	112	TECNICOS	85	1,603,436,336	1,636,815	25	512,729
MULTIPOLIZAS		406	5,500,005,462	39,071,148	22	15,221,631	
CTA	SUBCATA	RAMO / SUBRAMO					
30		ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	0	0	0	0	0
	31.02 Y 33	ACCIDENTES PERSONALES	0	0	0	0	0
	34.28 Y 36	GASTOS MEDICOS MAYORES	0	0	0	0	0
	37.28 Y 39	SALUD	0	0	0	0	0
40		RESP. CIVIL Y RIOS PROFESIONALES	125	0	2,631,516	36	1,723,263
50		AVIACION Y TRANSPORTES	3	14,729,573	5,129	6	42,506
60		INCENDIO	354	28,421,377,061	20,442,498	20	6,193,247
70		TERREMOTO Y OTROS RIOS CATASTRIFICOS	343	27,355,173,857	10,927,556	15	1,732,574
80		AGRICOLA Y DE ANIMALES	0	0	0	0	0
90		ALTOVOLTAJES	0	0	0	0	0
	93	TURISTAS	0	0	0	0	0
100		CREDITO	0	0	0	0	0
110		DIVERSOS	416	4,143,766,932	6,758,360	154	4,069,741
	111	MISCELANEOS	416	422,427,733	2,121,254	54	1,240,263
	112	TECNICOS	339	3,771,336,143	3,631,395	60	2,829,479
TOTAL DE DAÑOS		897	67,417,631,167	67,487,391	444	26,692,912	

II.2.1 Ramo de Incendio

Las coberturas básicas que considera la tarifa de Incendio de Chubb son todos los daños o pérdidas que sufran los bienes asegurados causadas por: Incendio, Rayo, Explosión, Huracán y Granizo, Huelgas y Vandalismo, Aviones, Vehículos y Humo (²⁵), asimismo, se especifican como coberturas adicionales el riesgo de Inundación y Pérdidas Consecuenciales. Sin embargo, existen básicamente tres tipos de coberturas: Riesgos Nombrados, Extensión de Cubierta y Cobertura Integral de Incendio (Todo Riesgo).

Riesgos Nombrados: En esta cobertura el asegurado puede escoger uno ó más de los riesgos básicos o adicionales de la Tarifa de Incendio de Chubb.

Extensión de Cubierta (²⁶): En esta cobertura se amparan los siguientes riesgos en adición al riesgo de Incendio y/o Rayo:

(25) Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Manual de Colización para el Ramo de Incendio, Julio de 1995.

(26) Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Endoso de Extensión de Cubierta para el seguro contra Incendio y/o Rayo, México, Registrado con el Oficio Núm. 21915 del 14 de abril de 1989

- A - Explosión
- B - Granizo, ciclón, huracán o vientos tempestuosos.
- C - Huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y actos de personas mal intencionadas.
- D - Naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- E - Vehículos.
- F - Daños o pérdidas causadas por vehículos o naves aéreas propiedad del asegurado o a su servicio, o propiedad o al servicio de inquilinos.
- G - Humo o tizne.
- H - Roturas o filtraciones accidentales de tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor, que se localicen dentro de los límites de los predios mencionados en la póliza, con excepción de aguas freáticas que ocasionen filtraciones a través de la cimentación de los pisos o de los muros de contención. O bien fracturas de dicha cimentación o de los muros; asimismo no quedan cubiertos obstrucciones, insuficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de desagüe o por falta de dichos desagües.
- I - Descargas accidentales o derrames de agua o de vapor de agua, proveniente de equipos o aparatos industriales o domésticos, comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o

calefacción.

- J - Daños causados directamente por obstrucción en las bajadas de aguas pluviales a causa de acumulación de granizo.
- K - Caída de arboles.
- L - Caída de antenas parabólicas y de radio de uso no comercial.

Cobertura Integral de Bienes (Todo Riesgo *) (27): Se cubre la pérdida sufrida por el asegurado contra cualquier riesgo súbito e imprevisto, destrucción o daños físicos a las propiedades aseguradas y descritas en el texto de la póliza, atribuible directa y completamente a cualquier causa, con excepción de los siguientes riesgos:

- A - Robo y/o asalto a menos que esta pérdida o daño esté cubierta específicamente dentro de las coberturas amparadas en la póliza.
- B - Robo ó faltantes en Inventario.
- C - Daños paulatinos tales como:

Contaminación, pudrimiento, vicio propio, cambios de temperatura ambiental, humedad resequedad, corrosión, fatiga de materiales, deterioro, erosión, evaporación, defectos latentes, fugas, pérdidas de peso, mermas,

* Comercialmente es más atractivo el nombre de "Todo Riesgo" para esta cobertura.

(27) Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Cobertura Integral de Bienes, Seguro de Incendio, México, Registrado con el Oficio Núm. 36866 del 30 de noviembre de 1993

rajaduras, oxidación, encogimiento y desgaste por uso.

- D - Pérdida o daño causado por o resultante de polilla, gusanos, termitas u otros insectos y depredadores, vicio inherente, defecto latente, desgaste, consumo o deterioración gradual, contaminación, hollín y gases corrosivos, fermentación, pudrimiento seco o húmedo, humedad de la atmósfera, moho, smog o temperaturas extremas.
- E - Daños a pérdidas ocasionados por abertura o insuficiencia de alcantarillas, obstrucciones, insuficiencias, deficiencias en los sistemas de drenaje de aguas negras y pluviales o por la elevación de su nivel.
- F - Asentamientos o agrietamientos de cimentaciones, muros, pisos, entresijos y techos, deslaves, derrumbes o colapso de las construcciones a menos que sean causados por alguno de los riesgos cubiertos por la póliza.
- G - La solidificación de los contenidos en recipientes de fundición, hornos, canales y tuberías, excepto que el siniestro se origine por cualquier riesgo cubierto y de origen externo al equipo.
- H - Pérdida de mercado, pérdida de utilidades o gastos extras debido a retrasos o daños con respecto a propiedades o bienes en tránsito.
- I - Falla en el abastecimiento de agua, gas, electricidad, combustible o energía.

- J - Daños o pérdidas ocasionadas al edificio y/o contenidos por lluvia, granizo, nieve o vientos por:
- 1.- Haber penetrado al interior de los edificios a causa de haberse dejado abiertos cualesquier puerta, ventana o tragaluz.
 - 2.- Carecer los edificios de techos de una o más de sus paredes, o de una o más de sus puertas o ventanas exteriores, o que carezcan total o parcialmente de muros o techos.
- K - Daños causados por:
- 1.- Humo ó tizne a chimeneas o aparatos industriales o domésticos.
 - 2.- Humo o tizne que emane de chimeneas o aparatos industriales o domésticos que se encuentren dentro del predio asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo ó chimeneas.
- L - Inundación a calles, carreteras, aceras, canales y sistemas de desagüe y los causados a cercas, bardas y muros de contención.
- M - Enfermedad y muerte natural de animales.
- N - Escape y/o daños a, por contenidos de cualquier tanque de almacenamiento, aparato, recipiente, caldera o contenedor sobre otra propiedad del asegurado o de terceros bajo su custodia que no sean originados por algún riesgo cubierto.
- O - Gastos o daños físico ocasionado por descarga o liberación de

contaminantes dentro de la propiedad descrita en la póliza.

Por contaminantes se entiende: Humo, ácidos químicos, tóxicos, ya sean gases ó líquidos, material de desperdicio y cualquier otra sustancia que represente un peligro para el humano ó la naturaleza.

P - Errores en diseño, proceso o manufactura, materiales defectuosos, pruebas, reparación, mantenimiento limpieza, restauración, alteraciones, modificaciones ó servicio, a menos que se produzca incendio o explosión.

Q - Daños mecánicos, eléctricos, electrónicos o electromecánicos en maquinaria y equipo, así como daños en máquinas, aparatos o accesorios que se empleen para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas cuando dichos daños sean causados directamente a tales máquinas por las mismas corrientes, ya sea naturales o artificiales.

Pérdidas Consecuenciales ^(28): Son coberturas adicionales que puede contratar el asegurado para amparar su pérdida de ganancias, ingresos, sueldos, rentas, etc. a consecuencia de un siniestro amparado en la póliza. Así como, los gastos que tuviese que erogar para reducir la pérdida resultante de la interrupción de sus actividades como son gastos para reanudar parcial o totalmente sus actividades: renta de equipo, uso de otras

(28) Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Cobertura Integral de Bienes, Seguro de incendio, México, Registrado con el Oficio Núm. 36866 del 30 de noviembre de 1993

propiedades, remoción de escombros, etc. Las opciones de cobertura para pérdidas consecuenciales que existen son:

Remoción de Escombros.

Pérdida de Rentas.

Seguro de Mercancías y/o Productos Terminados

Seguro de Gastos Extraordinarios.

Reducción de Ingresos por Interrupción de Actividades Comerciales.

Pérdida de Utilidades, Salarios y Gastos Fijos.

Ganancias Brutas no Realizadas en Plantas Industriales.

Seguro Contingente.

Formas de Aseguramiento: Independientemente de las coberturas que se deseen amparar, la Tarifa de Incendio ofrece las siguientes dos formas de aseguramiento para los Ramos de Incendio y Terremoto:

Primer Riesgo Relativo: "Es cuando la suma asegurada que delimita la responsabilidad del asegurador, guarda una relación porcentual determinada, respecto al valor real de los bienes asegurados (29)".

(29) AMIS, Metodología para la Suscripción de Riesgos, Editada por AMIS, México, 1990, Pag. 77 - 84

Primer Riesgo Absoluto: "Es cuando la suma asegurada que delimita la responsabilidad del asegurador es un monto absoluto que no tiene que guardar ninguna relación porcentual respecto al valor real de los bienes asegurados (30)".

II.2.2 Ramo de Terremoto

Las coberturas básicas que considera la Tarifa de Terremoto de Chubb son los daños o pérdidas que sufran los bienes asegurados causadas por: Terremoto y/o Erupción Volcánica.

Para poder cotizar un inmueble es necesario verificar y/o negociar con el corredor de seguro algunas variables como son: Dirección, Valor Asegurado, Valor Asegurable, Coaseguro, Deducible y Costo de Adquisición. Asimismo, también es necesario que un ingeniero especializado de Chubb visite el inmueble para poder obtener las siguientes variables adicionales, las cuales son necesarias para su cotización *:

- 1.- Tipo de contenidos, uso principal, año de construcción, número de pisos.
- 2.- Longitud y latitud (Opcionales).
- 3.- Tipo de suelo (No es necesario para el D.F.),

(30) AMIS, Metodología para la Suscripción de Riesgos, editada por AMIS, México, 1990, Pag. 110 - 115

* Cuando el inmueble es pequeño y no se justifique el costo de una visita por parte del ingeniero de Chubb entonces se consigue la mayor información posible con su corredor de seguros y se coteja con la opinión del ingeniero de Chubb considerando su experiencia en ese tipo de inmuebles.

- 4.- La edificación es industrial? (si / no)
- 5.- Tiene columnas? (si / no) De qué material son las columnas? (acero / concreto)
- 6.- Tiene trabes? (si / no)
- 7.- Existen muros de concreto? (si / no)
- 8.- Existe contraventeo en la estructura? (si / no)
- 9.- La estructura tiene trabes o columnas prefabricadas de concreto? (si / no)
- 10.- Cuál es la irregularidad de la planta? (nula / poca / mucha)
- 11.- Cuál es la irregularidad en la elevación? (nula / poca / mucha)
- 12.- La edificación se encuentra en esquina? (si / no)
- 13.- Existe sobrepeso en el edificio? (si / no)
- 14.- La edificación tiene columnas cortas? (si / no)
- 15.- Existe posibilidad de golpeteo con edificios vecinos? (si / no)
- 16.- Presenta hundimientos diferenciales importantes? (si / no)
- 17.- Tiene daños estructurales que puedan asociarse a sismos previos? (si / no)
- 18.- Ha sido reforzada la estructura? (si / no) En qué año? (año)
- 19.- Peso de la cubierta: (ligera / pesada)
- 20.- Tipo de la cubierta: (Fibra de vidrio / lámina de acero / lámina de asbesto)
- 21.- Longitud de los claros principales: (pequeña (menor de 7m), mediana (entre 7 y 12m), grande (más de 12m)).
- 22.- Tiene muros prefabricado (tilt-up)? (si / no)

- 22- Tiene muros prefabricado (tilt-up)? (si / no)
- 23- La estructura está rigidizada con diagonales de acero o muros de concreto? (si / no)
(31)

Estas son las variable que el suscriptor debe conocer para poder cotizar el inmueble, asimismo debe tomar en consideración la siguiente política de aceptación de la Compañía:

No se aceptan inmuebles que se encuentren en zonas de alto riesgo sísmico * de la Tarifa de AMIS, a menos que, en la evaluación de la Tarifa Chubb se detecte que la ubicación exacta del inmueble no es en realidad de alto riesgo sísmico.

II.2.3 Siniestros.

Las familias y empresas mexicanas deben considerar dentro de sus principales prioridades la protección de sus patrimonios contra riesgos los riesgos de incendio y terremoto, los cuales son altamente destructivos, a continuación se muestra una lista de algunos terremotos importantes.

(31) Evaluación de Riesgos Naturales, S.C. , Sistema RS-Chubb, elaborado en septiembre de 1997.
* Las zonas de alto riesgo sísmico son: las zonas G centro y G sur del D.F. y las zonas I y J de Guerrero, las cuales se especifican en la Tarifa de Terremoto de AMIS

Terremotos importantes desde el año de 1990 y con más de 1,000 muertes ⁽³²⁾.

Fecha	Ubicación	No. de Muertes	Magnitud	Comentarios
1902, Dic. 16	Turkestan	4,500	6.4	
1905, Abr. 4	India, Kangra	19,000	8.6	
1905, Sep. 8	Italia, Calabria	2,500	7.9	
1906, Ene. 31	Colombia	1,000	8.9	
1906, Mar. 17	Formosa, Kagi	1,300	7.1	
1906, Ago. 17	Chile, Santiago	20,000	8.6	
1907, Ene. 14	Jamaica, Kingston	1,600	6.5	
1907, Oct. 21	Asia Central	12,000	8.1	
1908, Dic. 28	Italia, Messina	70,000 – 100,000	7.5	
1912, Ago. 9	Mar Marmara	1,950	7.8	
1915, Ene. 13	Italia, Avezzano	29,980	7.5	
1920, Dic. 16	China, Gansu	200,000	8.6	Hubo muchas fracturas en tierra.
1923, sep. 1°	Japón, Kwanto Tokyo-Yokohama	143,000	8.3	Gran incendio en Tokyo a consecuencia del terremoto.
1925, Mar. 16	China, Yunnan	5,000	7.1	Talifu casi completamente destruida.
1927, Mar. 7	Japón, Tango	3,020	7.9	
1927, May. 22	China, Xining	200,000	8.3	La fractura más grande.
1929, May. 1°	Irán	3,300	7.4	
1930, Jul. 23	Italia	1,430	6.5	
1932, Dic. 25	China, Gansu	70,000	7.6	
1933, Mar. 2	Japón, Sanriku	2,990	8.9	
1934, Ene. 15	India, Bihar-Nepal	10,700	8.4	
1935, Abr. 20	Formosa	3,280	7.1	
1935, May. 30	Pakistan, Quetta	30,000 – 60,000	7.5	Quetta casi completamente destruida
1939, Ene. 25	Chile, Chillán	28,000	8.3	
1939, Dic. 26	Turkya, Erzincan	28,000	8.3	
1943, Sep. 10	Japón, Tottori	1,190	7.4	
1944, Dic. 7	Japón, Tonankai	1,000	8.3	
1945, Ene. 12	Japón, Mikawa	1,900	7.1	
1946, May. 31	Turkya	1,300	6.0	
1946, Nov. 10	Perú, Ancash	1,400	7.3	Capas de tierra destruidas
1946, Dic. 20	Japón, Tonankai	1,330	8.4	
1948, Jun. 28	Japón, Fukui	5,390	7.3	
1949, Ago. 5	Ecuador, Ambato	6,000	6.8	Grandes movimientos de tierra, cambios topográficos.

(32) [National Earthquake Information Center, World Data Center A for Seismology, Página de Internet: http://qldss7.cr.usgs.gov/neis/eqlists/eqsmajr.html](http://qldss7.cr.usgs.gov/neis/eqlists/eqsmajr.html), abril 1998

Fecha	Ubicación	No. de Muertes	Magnitud	Comentarios
1950, Ago. 15	India, Assam, Tibet	1,530	8.7	Grandes movimientos de tierra, cambios topográficos e inundaciones.
1954, Sep. 9	Algeria, Orleansville	1,250	6.8	
1957, Jul. 2	Irán	1,200	7.4	
1957, Dic. 13	Irán	1,130	7.3	
1960, Feb. 29	Morocco, Agadir	10,000 – 15,000	5.9	Ocurrió exactamente debajo de la ciudad.
1960, May. 22	Chile	4,000 – 5,000	9.5	Actividad Volcánica e inundaciones.
1962, Sep. 1°	Irán, Qazvin	12,230	7.3	
1963, Jul. 26	Yugoslavia, Skopje	1,100	6.0	Ocurrió exactamente debajo de la ciudad.
1966, Ago. 19	Turkya, Varto	2,520	7.1	
1968, Ago. 31	Irán	12,000 – 20,000	7.3	
1969, Jul. 25	China	3,000	5.9	
1970, Ene. 4	Prov. Yunnan, China	10,000	7.5	
1970, Mar. 28	Turkya, Gediz	1,100	7.3	
1970, May. 31	Perú	66,000	7.8	Grandes derrumbes e inundaciones
1972, Abr. 10	Irán	5,054	7.1	
1972, Dic. 23	Nicaragua, Managua	5,000	6.2	
1975, Sep. 6	Turkya	2,300	6.7	
1976, Feb. 4	Guatemala	23,000	7.5	
1976, May. 6	Italia	1,000	6.5	
1976, Jun. 25	Nueva Guinea	422	7.1	Entre 5,000 y 9,000 desaparecidos presuntamente muertos.
1976, Jul. 27	China, Tangshan	255,000 (Oficial)	8.0	Se estima que las muertes reales son de 655,000
1976, Ago. 16	Filipinas, Mindanao	8,000	7.9	
1976, Nov. 24	Irán / frontera URSS	5,000	7.3	
1977, Mar. 4	Romania	1,500	7.2	
1978, Sep. 16	Irán	15,000	7.8	
1980, Oct. 10	Algeria, El Asnam	3,500	7.7	
1980, Nov. 23	Italia	3,000	7.2	
1981, Jun. 11	Irán	3,000	6.9	
1981, Jul. 28	Irán	1,500	7.3	
1982, Dic. 13	Arabia, Peninsula	2,800	6.0	
1983, Oct. 30	Turkya	1,342	6.9	
1985, Sep. 19	México, Michoacán	9,500 (Oficial)	8.1	Se estima que las muertes reales son de 30,000
1986, Oct. 10	El Salvador	1,000	5.5	

Fecha	Ubicación	No. de Muertes	Magnitud	Comentarios
1987, Mar. 6	Colombia – Ecuador	1,000	7.0	
1988, Ago. 20	Nepal – India	1,450	6.6	
1988, Dic. 7	Turkya – URSS	25,000	7.0	
1990, Jun. 20	Irán	40,000	7.7	Derrumbes.
1990, Jul. 16	Luzon, Islas Filipinas	1,621	7.8	Derrumbes.
1991, Oct. 19	India	2,000	7.0	
1992, Dic. 12	Región Flores, Indonesia	2,500	7.5	
1993, Sep. 29	India	9,748	6.3	
1995, Ene. 16	Honshu, Japón	5,502	6.9	Derrumbes.
1995, May. 27	Isla Sakhalin	1,989	7.5	
1997, May. 10	Irán	1,560	7.5	4,460 lesionados y 60,000 casas destruidas.

Esta tabla demuestra que cualquier parte del Mundo está expuesta a los terremotos, los cuales son inevitables por el ser humano, sin embargo los daños materiales pueden ser indemnizables por las compañías aseguradoras y resarcir las pérdidas materiales.

II.3 Inspecciones.

Cuando un suscriptor recibe un prospecto de negocio por parte del corredor de seguros, primero determina si el giro está dentro de las políticas de aceptación de Chubb de acuerdo a la guía mundial, Worldwide Commercial Property Retention Guide, y verifica que los valores no rebasen la capacidad de retención de Chubb para ese riesgo en particular.

Posteriormente, si el riesgo procede, entonces el suscriptor solicita al corredor de seguros una cita para que el Depto. de Ingeniería (Technical Services Department, TSD) pueda visitar las

instalaciones del prospecto y obtenga la información necesaria para que el suscriptor pueda hacer su análisis.

El Departamento de TSD registra cada una de las características del negocio en un reporte de inspección, en el cual se describe el riesgo de acuerdo a cada una de las coberturas solicitadas, en éste caso las coberturas del Ramo de Incendio y Terremoto.

En el Ramo de Incendio se evalúa lo siguiente:

Número de Áreas de Fuego:	(mediante un croquis del inmueble)
Exposición Interna del Negocio:	(leve / moderado / severo)
Exposición Externa del Negocio:	(leve / moderado / severo)
Protección Pública:	(protegido / marginal / desprotegido)
Protección Privada:	(adecuada / inadecuada)
Daños por Agua:	(leve / moderado / severo)
Daños por Humo:	(leve / moderado / severo)
Inundación:	(muy susceptible / ligeramente susceptible / no susceptible)

Descripción del proceso de producción del negocio.

Se determinan las variables de terremoto (descritas en el Subapartado II.1.2 Ramo de Terremoto):

Experiencia en siniestros.

Sistema de hidrantes.

Cantidad de agua disponible para incendio.

Sistema de rociadores automáticos.

Distribución y tipo de los extinguidores.

Mantenimiento del negocio.

Mantenimiento de los equipos de protección contra incendio.

Asimismo, en el reporte de inspección el Ingeniero indica si el negocio puede ser asegurable o no, de acuerdo a las normas nacionales e internacionales de calidad, procesos de producción, construcción, mantenimiento, etc. (33).

La opinión del Ingeniero es muy importante debido a lo siguiente, aunque el giro del negocio pueda ser muy atractivo para la compañía de acuerdo a la guía, Worldwide Commercial Property Retention Guide, puede tener como vecino a alguna empresa altamente peligrosa como puede ser: refinería, gasolinera, etc., o bien, puede no tener el agua y/o equipo

(33) NFPA (National Fire Protection Association), *Fire Protection Handbook*, 17a Edición, Impreso por NFPA, Estados Unidos de Norteamérica, 1992.

suficiente para poder controlar un pequeño incendio, el cual podría llegar a tener consecuencias muy importantes si no se atiende con oportunidad.

Una política de aceptación de Chubb es no aceptar negocios en los cuales el reporte de inspección no tenga el visto bueno del ingeniero que lo visitó.

En el reporte de inspección el ingeniero elabora recomendaciones para que el cliente pueda mejorar el riesgo, o bien, para que su negocio pueda ser asegurable de acuerdo a las normas y reglamentos ya mencionados. El suscriptor envía las recomendaciones al corredor de seguros para que a su vez él las envíe al cliente.

El reporte de Inspección es otra herramienta indispensable para la labor de suscripción.

II.4 Análisis de Variables, Recursos, Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

En éste subapartado se pretende identificar las variables, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tenga el proceso de suscripción que se propone en éste trabajo.

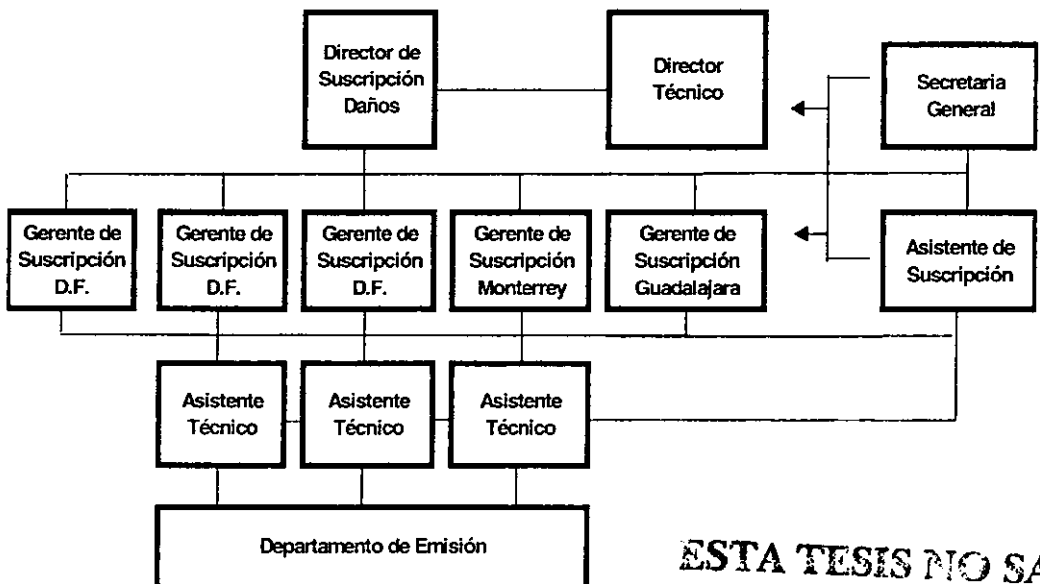
Es importante identificar las variables controlables y no controlables de un proyecto para identificar nuestras ventajas y desventajas que pueden afectarlo.

Variables Controlables	Variables No Controlables
Tarifas de Incendio y Terremoto	Competencia con otras Cías. Aseguradoras
Políticas de Aceptación de Negocios	Incrementos inesperados de siniestros
Calidad de Servicio	Inflación
Comisiones al corredor de seguros	Decisiones del corredor de seguros por influencias políticas (amigos, familiares, etc.).
Presupuesto muy amplio y flexible	Decisiones del asegurado por influencias políticas (amigos, familiares, etc.)
Coberturas básicas y adicionales	Cambios, modificaciones o nuevas disposiciones legales.
Colocaciones de Reaseguro	Cuentas dirigidas
Sistemas y paquetes de software adecuados	Ejecutivos de Cuenta no profesionales
Errores u omisiones por parte del suscriptor	
Falta de un proceso de suscripción y control integral.	

Además de las variables es importante conocer los recursos con que cuenta la empresa para este proyecto, los cuales son los siguientes:

Recursos del Área de Suscripción: Recursos Humanos: 1 Director Técnico, 1 Director de Suscripción Daños, 3 Gerentes de Suscripción en el D.F., 1 Gerente de Suscripción en Monterrey, 1 Gerente de Suscripción en Guadalajara, 1 Asistente de Suscripción, 3 Asistente Técnicos y 1 Secretaria General.

Diagrama de Flujo Interno de Área de Suscripción Daños



ESTA TESIS NO SALE DE LA BIBLIOTECA

En éste diagrama se representa la organización de la empresa a la cual se pretende aplicar el proceso, el cual será modificado de acuerdo a las necesidades del proceso de suscripción propuesto en esta investigación.

Recursos de Tiempo: Este proyecto no tiene una fecha límite indicada por la empresa, sin embargo, se estima un tiempo aproximado de 3 meses para la presentación de la propuesta, 3 meses de capacitación e instalación, el control será mensual, trimestral y anual, asimismo, se espera tener resultados cada año. Se pretende que el proceso de suscripción propuesto tenga una vida útil a largo plazo, debido a que está basado en criterios y conceptos generales de la empresa los cuales difícilmente sufrirán una modificación considerable.

Recursos Financieros: No existe un presupuesto especial asignado a este proyecto por parte de la empresa debido a que se aprovecharán los recursos que actualmente se tienen. Por otra parte, existe un presupuesto muy amplio y flexible para mercadeo y promoción de los productos de la empresa y para eventos diversos para los corredores de seguros.

Recursos Materiales (Tecnológicos): Sistema general de la empresa llamado SICED, Sistema mundial de la empresa llamado WIP (work in process) y WINS *, así como, hojas de

* Estos sistemas ya fueron mencionados en el subapartado 1.6.1.

cálculo en Excel 97 en red, Sistema de comunicación interna electrónica "e-mail" y sistemas de cotización de Incendio y Terremoto.

Se pretende que este proyecto sea eficiente, además debe tener resultados óptimos a mediano y largo plazo. El costo de la elaboración del proyecto no es considerable debido a que se ocupan los recursos actuales de la empresa, por otra parte, existe un presupuesto muy amplio y flexible para el mercadeo y promoción de los productos de la empresa y para actividades diversas para los corredores de seguros (convivios, presentaciones, comidas, cursos, eventos especiales, etc.).

Fortalezas y debilidades del proyecto:

Fortalezas: Se tienen recursos humanos profesionales, no existen limitantes financieras, existe suficiente y adecuado recurso tecnológico, tenemos tarifas competitivas (para riesgos que entren dentro de las políticas de aceptación de la empresa), tenemos una alta capacidad de suscripción sin necesidad de reaseguro, coberturas más amplias que el mercado y servicios de alta calidad en la atención de siniestros y emisión de documentos y servicio a clientes.

Debilidades: Se representan por las variables no controladas mencionadas anteriormente, de las cuales el suscriptor puede atacar únicamente las que se mencionan a continuación, las demás son difícilmente predecibles y no dependen de la empresa:

Cuentas dirigidas: Las cuentas dirigidas son aquellos negocios que pertenecen a alguna póliza matriz mundial la cual se controla desde el extranjero, los corredores de seguros en México reciben instrucciones precisas para asegurar algún negocio con una determinada Compañía Aseguradora en México por diversos motivos. El suscriptor de Chubb deberá investigar detalladamente las razones por las cuales un negocio debe dirigirse a alguna compañía determinada, muchas veces las razones no son sólidas y el suscriptor de Chubb podría obtener ese negocio mediante una buena suscripción, ofreciendo la calidad de servicio nacional e internacional de Chubb y comparándolo con el servicio de la compañía de seguros que el cliente tenga actualmente.

Ejecutivos de Cuenta no profesionales: Éste es un problema serio que existe con los corredores de seguros, debido a que algunos Ejecutivos de Cuenta * no dedican el suficiente tiempo para conocer sus negocios, son desorganizados en el manejo de la información, no

* Ejecutivo de Cuenta: Persona que trabaja con un corredor de seguros y tiene asignados negocios específicos.

administran adecuadamente su tiempo, no le ofrecen al cliente las ventajas que puede tener en costo y servicio, con la única finalidad de evitarse el trabajo administrativo de cambiar el negocio de Compañía Aseguradora, etc. En éstos casos el suscriptor de Chubb debe conocer y estudiar la personalidad del Ejecutivo de Cuenta y utilizar su habilidad de negociación, su astucia y los recursos de la empresa (presupuesto para comidas, cursos, eventos especiales, etc.) para obtener de él un buen servicio. Asimismo, Chubb cuenta con estímulos para los corredores de seguros como son: comisiones más atractivas y bonos anuales de utilidad, los cuales muchas veces son desconocidos por los Ejecutivos de Cuenta ⁽³⁴⁾.

Oportunidades y Amenazas del proyecto:

Oportunidades: Se tienen recursos humanos profesionales, no existen limitantes financieras, existen suficientes recursos materiales (tecnológicos), las políticas de suscripción de negocios de Chubb son muy selectivas, sin embargo, el mercado en México es muy amplio y es necesario trabajarlo adecuadamente.

Amenazas: El incremento considerable e inesperado de negocios podría afectar el tiempo que necesita un suscriptor para analizar un riesgo adecuadamente, además, probablemente el

(34) Russell L. Ackoff, Guía para Controlar el Futuro de la Empresa, Capítulo 5, Subapartado: Control de variables no controlables, editorial Limusa, México, 1995, Pag. 56-57

Depto. de TSD esté muy saturado de visitas a los clientes y no pueda cumplir satisfactoriamente con ellas, los asistentes técnicos podrían llegar a estar saturados de cotizaciones pendientes las cuales no puedan elaborarse puntualmente, en resumen, el incremento en la carga de trabajo puede repercutir en un servicio no adecuado e inoportuno al cliente. En estos casos se deberá prevenir en lo posible esta situación, será necesario revisar frecuentemente las cargas de trabajo del personal del Depto. de Suscripción así como las del Depto. de Cotización y Emisión, identificar las fechas de cargas de trabajo y aplicar medidas adecuadas, como son: redistribuir la carga de trabajo en forma más equitativa, solicitar apoyo eventual de personal de otros departamentos, establecer prioridades en la elaboración del trabajo, sistematizar o simplificar algún proceso administrativo que se identifique como no óptimo, ofrecer prestaciones adicionales y/o reconocimientos adecuados al personal para solicitar su apoyo con horas o días extras de trabajo eventuales, promover personal de otros departamentos o contratar personal adicional nuevo para estos departamentos en función del incremento de la cartera de la Compañía. Otra amenaza puede ser la falta de motivación del personal del Depto. de Cotización y Emisión debido a la posible falta de apoyo de sus jefes con relación a capacitación, desarrollo, prestaciones, promociones, etc. los cuales se deberán dialogar directamente entre la persona afectada y su jefe, y además deberán especificarse en

los formatos de evaluación personal que anualmente se elaboran por cada uno de los empleados ⁽³⁵⁾ y se entregan al Depto. de Recursos Humanos.

II.5 Procesos de Suscripción de Incendio y Terremoto.

En éste subapartado se identificaran paso a paso los procesos en la suscripción de los Ramos de Incendio y Terremoto. Los procesos involucrados se pueden dividir como sigue: Proceso de Captación de Negocios, Proceso para Prospectos de Negocios Nuevos, Procesos para Renovaciones, Proceso para Solicitudes de Endosos, Proceso de Reaseguro.

Proceso de Captación de Negocios.

1.- Mercadeo: El suscriptor debe tener presencia con los corredores de seguros, mediante visitas frecuentes a sus oficinas, por vía telefónica, comidas, eventos sociales, etc. el corredor debe saber que siempre estaremos a su disposición para cualquier duda, consulta, cotización, negocio, etc. El suscriptor debe mantener bien informado al corredor de seguros respecto a nuestros productos, tarifas, servicios, bonos y cualquier otro aspecto relacionado, además, debe atender sus inquietudes y necesidades relacionadas a coberturas ó productos nuevos que demanden sus clientes.

(35) Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Tú y tu compañía, editada por Chubb, México, 1993

Proceso para Prospectos de Negocios Nuevos.

1.- Registro y control de Ingreso: Cuando el suscriptor recibe una solicitud de cotización para un prospecto de negocio nuevo, debe de obtener la información necesaria para identificar registrar el prospecto en el sistema WIP (work in process): Nombre el Asegurado, Giro, Ubicación y Tipo de Póliza. Asimismo, el suscriptor debe registrar el prospecto de cliente en el Sistema llamado "Prospect System" en el cual se le dará seguimiento mensual a los negocios que se encuentren en suspenso, los ganados y los declinados. El registro en los sistemas puede hacerse directamente o con el apoyo de la secretaria del Departamento. Éstos sistemas deben de actualizarse cuando el negocio se gana o se declina.

Este proceso permite llevar un control de todos los negocios que entren a la Compañía, los sistemas nos permiten elaborar distintos reportes que serán de utilidad para llevar un control, por ejemplo: producción por corredor, avances en las metas mensuales de la empresa, etc.

Además, éste proceso permite identificar si el prospecto de negocio ya se está trabajando con otro suscriptor de Chubb y con otro corredor de seguros, en este caso la empresa da preferencia al primer corredor de seguros que ofreció el negocio y las propuestas posteriores deberán declinarse.

2.- Giros y Tamaño del Negocio: El Suscriptor debe de verificar que el giro del prospecto del cliente se encuentre dentro de las políticas de aceptación de Chubb de acuerdo a la guía mundial de Chubb llamada "Worldwide Commercial Property Retention Guide". Si el negocio se encuentra fuera de políticas el negocio se debe declinar inmediatamente, si existe duda en la clasificación se debe consultar a un suscriptor más experimentado, al Director de Suscripción ó al Director Técnico.

3.- Zona de Terremoto: El suscriptor debe detectar si el prospecto de cliente se encuentra ubicado dentro de alguna zona de alto riesgo de terremoto, por política de la empresa no se deben de aceptar riesgos en esas zonas, sin embargo, existen las siguientes excepciones:

- a) El negocio es aceptable si la tarifa de terremoto especifica que el riesgo en particular no es muy peligroso, debido a sus características estructurales propias.
- b) Si el negocio es de varias ubicaciones y las ubicaciones que se encuentran dentro de zonas de alto riesgo sísmico representan un porcentaje pequeño del total de los valores, el suscriptor debe analizar si el negocio es aceptable, se pueden ofrecer algunas alternativas como son: excluir las ubicaciones no deseadas.

El suscriptor debe obtener el PML* de terremoto de las principales ubicaciones, con la finalidad de identificar los PML's que sean mayores de cierto monto establecido por la compañía, debido a que por política de suscripción se debe de proteger a la empresa

* PML: es un monto que nos representa la mayor pérdida esperada en caso de siniestro de terremoto para una ubicación particular.

comprando reaseguro para las ubicaciones en las cuales el PML exceda el monto establecido. El suscriptor debe estar consciente de lo siguiente: se debe comprar reaseguro por el monto que exceda al límite establecido en caso de que el negocio se acepte.

4.- Solicitud de Inspección: Si el negocio no fue rechazado en los puntos 1, 2 y 3 el suscriptor debe analizar si es necesario enviar a un ingeniero para que inspeccione el negocio, se deben considerar que los negocios con sumas aseguradas mayores o iguales a cierto monto fijado por la empresa necesitan invariablemente de una visita de inspección, para las ubicaciones que no rebasen ese límite no se considera rentable invertir en viáticos, tiempo y demás recursos de la empresa para ese negocio. El suscriptor debe coordinar la cita de inspección con el corredor de seguros e informar al Depto. de TSD. La visita de inspección es muy importante debido a que es el primer acercamiento de Chubb con el cliente. Después de la inspección el suscriptor platica con el Ingeniero de TSD para determinar, en lo posible, si el negocio es asegurable o no, antes de que el ingeniero de TSD llene el reporte completo del riesgo con la finalidad de informar lo más pronto posible al corredor en caso de que el negocio sea declinado. Por política de la empresa si el Ingeniero de TDS informa que el riesgo no es asegurable entonces debe de declinarse (ver subapartado II.3 Inspecciones).

5.- Cotización del Negocio: Si el prospecto de negocio no fue rechazado en el punto anterior, entonces el suscriptor debe de recabar con el corredor y revisar la información complementaria necesaria para cotizar:

- a) Vigencia, la vigencia estándar que se maneja en el mercado es de un año, sin embargo, Chubb tiene la opción de cotizar con vigencias mayores.
- b) Tipo de Cobertura y Coberturas Adicionales (Incendio y Terremoto).
- c) Tipo de Cobertura para Pérdidas Consecuenciales.
- d) Tipo de Forma de Aseguramiento (A Valores Asegurables o Primer Riesgo).
- e) Deducibles del Ramo de Incendio.
- f) Coaseguros y Deducibles para el Ramo de Terremoto.
- g) Costo de Adquisición (Comisión para el Corredor).

El suscriptor debe solicitar la cotización a algún asistente técnico, y debe proporcionarle a él toda la información anterior, así como, la información correspondiente a las variables de Incendio y Terremoto debido a que esta información es indispensable para la aplicación de las tarifas respectivas. Se debe de indicar al asistente técnico si existe alguna fecha límite para la presentación de la cotización, debido a que el asistente técnico debe de administrar su tiempo y dar prioridades a cotizaciones urgentes.

Es muy importante que el asistente técnico reciba la información completa y en orden, ya que de esto depende el tiempo de elaboración de la cotización, además, se evitarán posibles retrasos y errores por confusiones o falta de información.

Muchas veces, las cotizaciones se sujetan al cumplimiento de alguna o algunas recomendaciones por parte del ingeniero de TSD, en estos casos es muy importante indicar esta situación en la cotización, para evitar conflictos posteriores, el suscriptor deberá cerciorarse de que el corredor de seguros tenga en su poder el detalle de las recomendaciones del ingeniero de TSD e informarle con anticipación que la cotización de Chubb estará sujeta al cumplimiento de las recomendaciones establecidas.

Cuando la cotización está terminada debe de enviarse al corredor de seguros solicitándole sus comentarios, asimismo, se le solicita que mantenga informado al suscriptor sobre decisiones del asegurado.

Dentro de este proceso el suscriptor debe llenar un formato interno llamado "Reporte del Riesgo" en el cual concentra la información básica del riesgo, de acuerdo al reporte de inspección, asimismo, se debe de acompañar de una breve narrativa dónde se describan brevemente las características del proceso del asegurado y los acuerdos, convenios u observaciones que considere importantes especificar. Este formato se revisa eventualmente en la auditorías internas de Chubb.

6.- Negociación: Muchas veces las cotizaciones no resultan ser muy atractivas para el corredor de seguros, en éstos casos el suscriptor debe negociar directamente con el corredor los puntos a favor y en contra de la cotización, tomando en cuenta el prestigio de la compañía, la calidad de servicio y beneficios adicionales que puede tener el asegurado y el corredor por ser cliente de Chubb. En este tipo de negociaciones depende mucho la habilidad de cada suscriptor, así como, su propia personalidad.

El suscriptor debe preparar su negociación y saber hasta dónde puede modificar su cotización, deducibles, coaseguros, etc. para lograr que el negocio sea rentable y no deteriorar su relación con el corredor ⁽³⁶⁾.

Cuando se entrega la cotización y no hay respuesta oportuna del corredor, o bien alguna apertura para negociar, entonces el suscriptor debe dar seguimiento a su cotización e insistir en tener alguna resolución.

7.- Respuesta del Asegurado: Este punto puede dividirse en tres posibles opciones: La propuesta de seguro no es aceptado por el asegurado, la propuesta de seguro sí es aceptada por el asegurado pero deberá entrar a Chubb después de un período de tiempo, el negocio es aceptado por el asegurado.

a) La propuesta de seguro no es aceptada por el asegurado:

(36) The Richardson Company, Negociaciones Consultivas, Editado por Chubb de México, Enero 1997

Es este caso el suscriptor debe identificar claramente las razones por las cuales no fue aceptada la propuesta y determinar si es factible o no mantener el negocio en suspenso para volver a intentar captar el negocio el próximo año. Se debe de registrar en los sistemas correspondientes.

- b) La propuesta de seguro sí es aceptada por el asegurado pero deberá entrar a Chubb después de

un período de tiempo:

Este caso es común cuando se cotizan negocios anticipadamente con referencia a su fecha de vencimiento de sus seguros vigentes. El suscriptor deberá coordinar con el corredor el momento oportuno para la emisión de la póliza correspondiente.

- c) El negocio es aceptado por el asegurado:

En este caso el suscriptor debe solicitar al corredor su Orden de Trabajo, el cual es el documento oficial con el cual los corredores de seguros solicitan la emisión de alguna póliza o endoso a las compañías aseguradoras, el suscriptor debe solicitar la emisión de la póliza a los asistentes técnicos, los cuales registrarán en el sistema de la empresa todo el detalle de información necesario para los registros contables, estadísticos (como son: Estadísticas de Incendio y Terremoto), reaseguro, comisiones, etc. El asistente técnico solicitará la emisión física del documento al Depto. de Emisión, el cual se encargará de imprimir la carátula de la póliza, mecanografiar sus anexos especiales, anexar recibos, condiciones generales y particulares, endosos,

asimismo, entrega la póliza completa al suscriptor anexando el expediente interno de la compañía para ese negocio, además, el Depto. de Emisión es responsable de registrar en el sistema WIP la emisión del documento con la siguiente información adicional: No. de póliza, vigencia, prima, etc.

El suscriptor debe revisar que el documento se encuentre bien emitido, para posteriormente enviarlo al corredor indicándole las instrucciones precisas para el pago de la prima.

8.- Servicios Complementarios de TSD: El departamento de TSD (Technical Service Department) además de elaborar las visitas de inspección a los prospectos de clientes. Ofrece los siguientes servicios adicionales a los negocios que ya fueron aceptados:

Asesorías de Prevención de Pérdidas: Estas asesorías están enfocadas a orientar a los asegurados en la toma de medidas adecuadas para prevenir riesgos. El Depto. de TSD detecta las fallas que tenga el negocio del asegurado con referencia a: Instalaciones Eléctricas, Mantenimiento a la Maquinaria, Mantenimiento General, Manejo de Desperdicios, Procesos, Almacenes, Daños Estructurales del Inmueble, Instalación y Mantenimiento de Equipos de Protección Contra Incendio adecuados al negocio, etc.

El Depto. de TSD le ofrece al asegurado asesorías, estudios termográficos* para corregir irregularidades en instalaciones eléctricas e información sobre proveedores de Equipos de Protección Contra Incendio.

Estos servicios son totalmente gratuitos para el asegurado, lo cual es un valor agregado muy importante para ellos, y por otra parte, Chubb tiene la confianza de que el asegurado lleve una labor de prevención de riesgos adecuada.

Cabe mencionar que los estudios termográficos están restringidos únicamente a los negocios importantes y a la disponibilidad del equipo necesario en las oficinas de Chubb de México, debido a que actualmente el equipo es limitado y se ocupa en todo el mundo.

El suscriptor debe de coordinar con el corredor las visitas que sean necesarias con el cliente para ofrecer las asesorías que el cliente requiera.

9.- Seguimiento: El suscriptor debe revisar durante la vigencia de la póliza los siniestros ocurridos y los endosos que se han emitido a la póliza, con la finalidad de detectar alguna desviación importante. Asimismo, el suscriptor debe ponerse en contacto oportunamente con el corredor y solicitar lo necesario para el trámite de la renovación, con una anticipación de 1 ó 2 meses antes de la fecha de vencimiento de la póliza dependiendo del tamaño del negocio,

* Estudio Termográfico: Es una revisión de las instalaciones eléctricas (de máquinas o inmuebles) mediante una cámara termográfica la cual detecta por medio de ondas térmicas el exceso inadecuado de calor en cables, fusibles, etc. representándolo por colores.

la información necesaria es básicamente el ajuste de los valores asegurados y algún cambio en condiciones y/o coberturas de acuerdo a las nuevas necesidades del cliente.

Proceso para Renovaciones.

1.- Seguimiento: El suscriptor debe ponerse en contacto oportunamente con el corredor y solicitar lo necesario para el trámite de la renovación, con una anticipación de 1 ó 2 meses antes de la fecha de vencimiento de la póliza dependiendo del tamaño del negocio, la información necesaria es básicamente el ajuste de los valores asegurados y algún cambio en condiciones y/o coberturas.

2.- Siniestralidad: El suscriptor debe revisar la siniestralidad que tiene la póliza y determinar si es factible seguir otorgando las mismas condiciones y/o coberturas. Sin embargo, de acuerdo a la experiencia de Chubb de México (5 años), la siniestralidad de los Ramos de Incendio y Terremoto es muy baja, lo cual implica que la selección de riesgos ha sido adecuada.

3.- Solicitud de Inspección: El suscriptor debe determinar si es necesario que el negocio vuelva a visitarse por el Depto. de TSD, las razones pueden ser las siguientes: Revisar el

avance de las recomendaciones hechas en visitas anteriores o posibles agravaciones del riesgo.

4.- Cotización: Después de que el suscriptor reciba por parte del corredor la solicitud de cotización para la renovación de la póliza, el suscriptor debe solicitar al asistente técnico la cotización correspondiente indicando las nuevas modificaciones en valores asegurados, coberturas y/o condiciones.

En algunas ocasiones el corredor no solicita una cotización previa para la renovación, y simplemente solicita la renovación de la póliza en los mismos términos y condiciones, actualizando únicamente los valores asegurados.

5.- Negociación: Muchas veces es importante que el suscriptor negocie con el corredor las posibles modificaciones en la renovación, por ejemplo: ajustes en cuotas por siniestralidad, cláusulas de dividendos por siniestralidad, incremento en deducibles, cambios en coberturas y/o condiciones que solicite el corredor pero que no se encuentran dentro de las políticas de aceptación de la Compañía.

6.- Reaseguro: El suscriptor debe solicitar con oportunidad el reaseguro que sea necesario para la renovación de la póliza, de acuerdo, a los nuevos valores para Incendio y terremoto,

asimismo debe solicitar a la Compañía Reaseguradora el comprobante de aceptación del reaseguro: Certificado de Reaseguro.

7.- Solicitud de Renovación: Cuando el suscriptor recibe la Orden de Trabajo del corredor para la renovación de la póliza, el cual es el documento oficial con el cual los corredores de seguros solicitan la emisión de alguna póliza o endosos a las compañías aseguradoras, el suscriptor debe solicitar la emisión de la póliza a los asistentes técnicos, los cuales registrarán en el sistema de la empresa todo el detalle de información necesaria para los registros contables, estadísticos, reaseguro, comisiones, etc. El asistente técnico solicitará la emisión física del documento al Depto. de Emisión, el cual se encargará de imprimir la carátula de la póliza, mecanografiar sus anexos especiales, anexar recibos, condiciones generales y particulares, endosos, asimismo, entrega la póliza completa al suscriptor anexando el expediente interno de la compañía para ese negocio, además el Depto. de Emisión es responsable de registrar en el sistema WIP la renovación del documento con la nueva vigencia y el nuevo No. de póliza.

8.- Servicios Complementarios de TSD: Mismo procedimiento de inciso 8 del Proceso para Prospectos de Negocios Nuevos.

9.- Seguimiento: Mismo procedimiento de inciso 9 del Proceso para Prospectos de Negocios Nuevos.

Proceso para Solicitudes de Endosos.

1.- Solicitud: Cuando el suscriptor recibe la Orden de Trabajo del corredor solicitando la emisión de algún endoso, el suscriptor debe revisar las razones por las cuales se solicita el endoso, asimismo, debe revisar si se encuentra dentro de las políticas de aceptación de Chubb, posteriormente debe verificar si el endoso afecta las colocaciones de reaseguro que ya tenga la póliza, o bien, si el endoso necesita alguna colocación de reaseguro, la cual deberá solicitarse al reasegurador.

2.- Aceptación del Endoso: Si el suscriptor acepta la emisión del endoso entonces se deberá turnar a los asistentes técnicos para su emisión, los cuales registrarán en el sistema de la empresa todo el detalle de información necesario para los registros contables, estadísticos, reaseguro, comisiones, etc. El asistente técnico solicitará la emisión física del documento al Depto. de Emisión, el cual se encargará de imprimir la carátula del endoso, mecanografiar sus anexos especiales y anexar recibos, asimismo, entrega el endoso completo al suscriptor anexando el expediente interno de la compañía para ese negocio,

además el Depto. de Emisión es responsable de registrar en el sistema WIP la emisión del documento con su nueva vigencia y su número de endoso.

Proceso de Reaseguro.

El suscriptor siempre debe conocer el límite máximo de responsabilidad de la compañía para algún negocio en caso de siniestro para los Ramos de Incendio y Terremoto, debe de identificar perfectamente cuales son los montos de suma asegurada que debe colocar en reaseguro. El suscriptor debe solicitar las cotizaciones necesarias a los reaseguradores las cuales deberán considerarse en la cotización del negocio completo.

El suscriptor debe revisar los endosos que se soliciten durante el transcurso de la vigencia para solicitar el reaseguro que sea necesario.

Asimismo, el suscriptor debe verificar que el Reasegurador siempre proporcione un certificado, el cual es el documento oficial con el cual están aceptando el riesgo cedido, necesariamente debe archivar en el expediente interno de la compañía para cualquier aclaración al respecto.

Actualmente, Chubb trabaja principalmente con las siguientes Compañías Reaseguradoras: Federal Insurance Company, General Reinsurance Corporation, Samsung Fire & Marine y Tokyo Marine.

En el próximo capítulo se propondrá un proceso de suscripción integral en dónde el suscriptor pueda realizar su labor óptimamente, evitando posibles incumplimientos en el proceso los cuales afectarían la rentabilidad de la cartera de la compañía. Además, se propondrán varios controles para que se vigile el adecuado funcionamiento de éste proceso.

CONCLUSIONES

CAPÍTULO II

Se aplica la planeación interactiva en la investigación debido a que se considera que el pasado modifica el presente y el futuro será influenciado por lo que se hace en el presente, de acuerdo a la definición de los interactivistas de Russell L. Ackoff.

La identificación de la misión de la empresa, la formulación de la problemática, así como la identificación de las variables controlables y no controlables son básicas para el desarrollo de la investigación.

Los riesgos de Incendio y Terremoto representan el 48.66% de las primas de la cartera de Chubb de México y debido a esto la suscripción de ellos es un proceso importante para la empresa.

De acuerdo a las estadísticas presentadas en el subapartado II.1.3 se concluye que los siniestros por terremoto en el mundo han provocado pérdidas materiales y humanas muy importantes.

Con base al análisis de los pasos del procedimiento de suscripción se puede concluir que el óptimo resultado dependerá de la correcta aplicación de cada uno de ellos.

CAPÍTULO III



Propuesta del Diseño y Administración del Proceso de Suscripción.

"En la vida de todo problema
hay un momento en que este es lo
bastante grande para verse
pero aún lo suficientemente pequeño
para resolverse."

Mike Leavitt

CAPÍTULO III Propuesta del Diseño y Administración del Proceso de Suscripción.

En éste capítulo se propondrá un procedimiento completo para que el suscriptor pueda evaluar adecuadamente los riesgos, y tener una cartera rentable, considerando la administración, control y seguimiento de sus negocios sin perder de vista su función dentro del mercado asegurador mexicano.

III.1 Planeación de los fines.

Los fines que se pretenden del proceso de suscripción propuesto son 2: minimizar el riesgo y ampliar la cartera de negocios. Se desea tener personal altamente capacitado, tecnología de punta, altos porcentajes de utilidad y un crecimiento igual o mayor del 30% cada año. No se pretende ser la compañía más grande de México pero sí una de las de mayores rendimientos.

III.2 Proceso de Suscripción Propuesto.

Debemos de empezar por definir qué es organizar. "Organizar es una de las funciones de la administración, la que se ocupa de escoger qué tareas deben realizarse, quién las tiene que hacer, cómo deben agruparse, quién se reporta a quién y dónde deben tomarse las decisiones." (36) Asimismo, la División del Trabajo significa que " en vez de que los individuos

(36) Robins, Planeación Estratégica, editorial Limusa, México, 1985, Cap. 7 Pag. 159 – 172

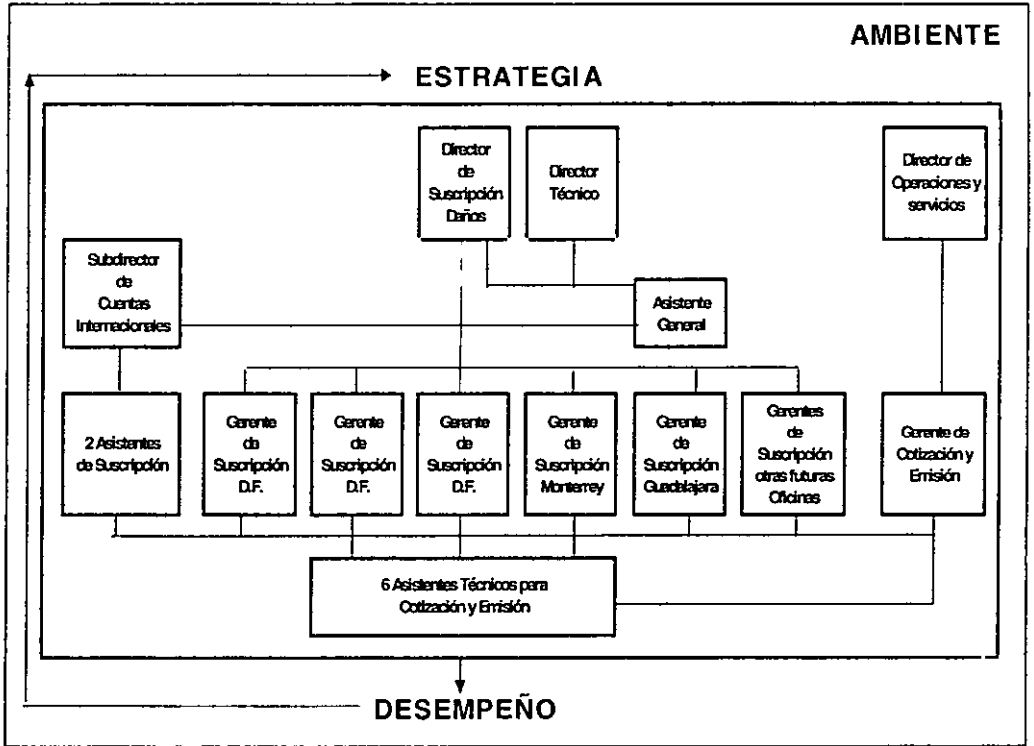
realicen todo el trabajo, éste se divide en varios pasos con la asignación de la responsabilidad de completar los diversos pasos a individuos específicos. En esencia, los individuos se especializan en hacer parte de una actividad en vez de hacer la actividad completa. “ (37) No es funcional que una sola persona visite al corredor, analice el riesgo, visite al cliente para realizar una inspección, cotice y emita la póliza, archive el expediente, envíe el documento, lleve el control de pagos, atienda siniestros, etc., sin embargo, es importante que todos sepan a grandes rasgos las actividades que realizan los demás, debido a que todos forman parte de un mismo sistema y deben ubicarse dentro de él y conocer la importancia de su participación.

Después de la investigación realizada se propone una reorganización de los recursos humanos a quedar como sigue:

Recursos Humanos: Director Técnico, Director de Suscripción Daños, Subdirector de Cuentas Internacionales, Director de Operaciones y Servicios, Gerentes de Suscripción en el D.F., Gerente de Suscripción en Monterrey, Gerente de Suscripción en Guadalajara, Gerente de Cotización y Emisión, Equipo de Cotización y Emisión, Asistente General y también se consideran los Gerentes de otras oficinas futuras. Todos ellos representados en el siguiente esquema (ver Esquema de Organización):

(37) Robins, Planeación Estratégica, editorial Limusa, México, 1985, Cap. 7 Pag. 172 – 176

ESQUEMA DE ORGANIZACIÓN



Algunos cambios que se desean utilizar en el nuevo Esquema de Organización son los siguientes:

Todo el personal debe tener la Información suficiente para conocer la misión de la Compañía, las metas y objetivos, asimismo cada individuo debe conocer sus metas personales y debe tener su descripción de puesto con el detalle de cada una de sus actividades, por otra parte debe conocer su plan personal de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, así como sus oportunidades de capacitación y entrenamiento. Se deben fomentar los siguientes valores en la empresa para darle personalidad:

- 1.- *Puntualidad.* Cumplir los horarios de entradas, salidas y citas con los clientes.
- 2.- *Honestidad.* Decir siempre y actuar con la verdad ante clientes, proveedores y compañeros.
- 3.- *Profesionalismo.* Conocer el ramo de trabajo y aplicar las normas y reglamentos establecidos en las Leyes aplicables a las Instituciones de Seguros.
- 4.- *Servicio y atención al cliente.* Atender a los clientes por igual, dar respuesta inmediata, mantener presencia constante, mantener los tiempos estándares de calidad y servicios (ver 1.2.2 Políticas de la Empresa), brindar soluciones creativas y rápidas a los problemas planteados.
- 5.- *Compañerismo y trabajo en equipo.* Brindar colaboración a los compañeros de trabajo y tratarlos como clientes internos.

6.- *Compromiso y responsabilidad.* Atender correctamente y satisfacer en forma inmediata las necesidades de los clientes internos y externos.

7.- *Calidad y Excelencia.* Hacer las cosas correctamente a la primera vez y buscar aportar un valor agregado personal en términos de una mejoría adicional al trabajo.

Los sistemas de cómputo y procesamiento de datos deberán adecuarse a las necesidades de la Organización, deberá identificarse la duplicidad de actividades, archivos, capturas, etc. para optimizar su funcionamiento, asimismo se deberá evitar la creación de sistemas y/o programas independientes para fines específicos ya que estos deben de incluirse en un solo sistema general de la Compañía. Las nuevas necesidades de reportes, informes, etc. deberán canalizarse con el Depto. de Sistemas para que ellos lo analicen y lo incluyan en el sistema general.

En el Capítulo II se describen los procesos de suscripción de Incendio y Terremoto, durante la investigación de estos procesos se identificó el siguiente problema: existe desorden por parte del personal en el seguimiento de estos procesos, lo cual produce retrasos, errores, duplicidades, malos entendidos, multas por parte de la Comisión Nacional de Seguros Fianzas, C.N.S.F. se considera que este desorden se puede corregir con capacitaciones adecuadas para el personal de reciente ingreso, juntas generales para informar los cambios

en los procesos, asimismo deben implementarse controles para verificar que los procesos se cumplan adecuadamente (38).

En el Capítulo I puede observar que mundialmente Chubb es una compañía productiva y rentable con un alto nivel de calidad en el servicio, sus políticas de aceptación de riesgos son muy conservadoras, o sea, el riesgo a asegurar debe cumplir ciertas condiciones para que pueda ser aceptado por la Compañía, esta política está basada en la gran experiencia mundial de Chubb. Las políticas se actualizan y/o se modifican cada vez que es necesario directamente por la casa matriz en los Estados Unidos de Norteamérica, es importante que el personal de Chubb de México conozca y respete estas políticas, las cuales han demostrado ser acertadas. Sin embargo, en México existen ciertas características constructivas, sísmicas, de equipo de protección contra incendio, procesos, etc. distintas a los de otros países, estas características deberán evaluarse y analizarse conjuntamente con la casa matriz para elaborar políticas de aceptación especiales para México.

Este trabajo de investigación no pretende crear el hilo negro, el proceso de suscripción ya existe, sin embargo se debe actualizar y adaptar al mercado mexicano mediante la planeación interactiva.

(38) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 300

“La planeación interactiva generalmente se inicia con el resultado de los esfuerzos de uno o varios ejecutivos o gerentes. La prueba que inician, generalmente la llevan en paralelo con el procedimiento que antes utilizaba la Empresa. Esto minimiza el costo de una posible falla y elimina mucha de la resistencia que habitualmente acompaña a todo esfuerzo por iniciar algo nuevo.” (39)

Después del análisis de los procesos se diseñó el concepto de CSR (Representante de Servicio a Clientes) para el personal del equipo de cotización y emisión y asistentes de suscripción. Se identificó a este personal como clave de la compañía debido a su vital labor dentro de la empresa, el empleado CSR absorberá varias funciones del suscriptor y con la finalidad de que éste disponga de más tiempo para captar negocios nuevos, de tal forma que el CSR tendrá las siguientes actividades:

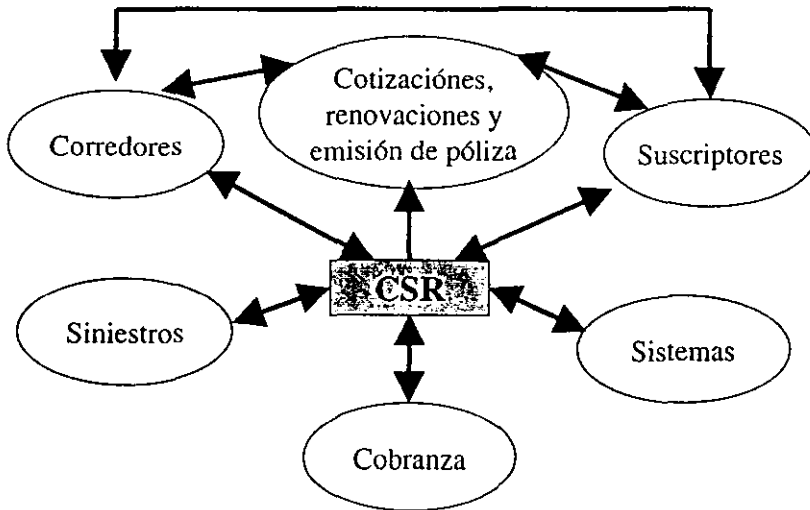
- Responsable del proceso total, desde la captura de información hasta la emisión de documentos (pólizas y endosos).
- Participará en la cotización de negocios nuevos y en el análisis de las renovaciones.
- Tendrá contacto entre los clientes internos (suscriptores) y externos (corredores) según las necesidades de los primeros.

(39) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 289

- Tomará decisiones basada en los estándares establecidos y dentro de su nivel de autoridad otorgado.

De acuerdo a la experiencia y habilidades de distinguirán dos tipos de CSR el CSR A y el CSR B

EL MEDIO AMBIENTE DE UN CSR



Como puede observarse en el diagrama anterior (40) el CSR deberá conocer muy bien los flujos de trabajo, y tendrá una visión muy amplia de los procesos debido a las relaciones que tendrá con las demás áreas, los beneficios que se esperan de esto son:

- Mayor eficiencia y control en los procesos.
- Mejor manejo de la información para el servicio de nuestros corredores
- Desarrollo y proyección profesional del CSR.

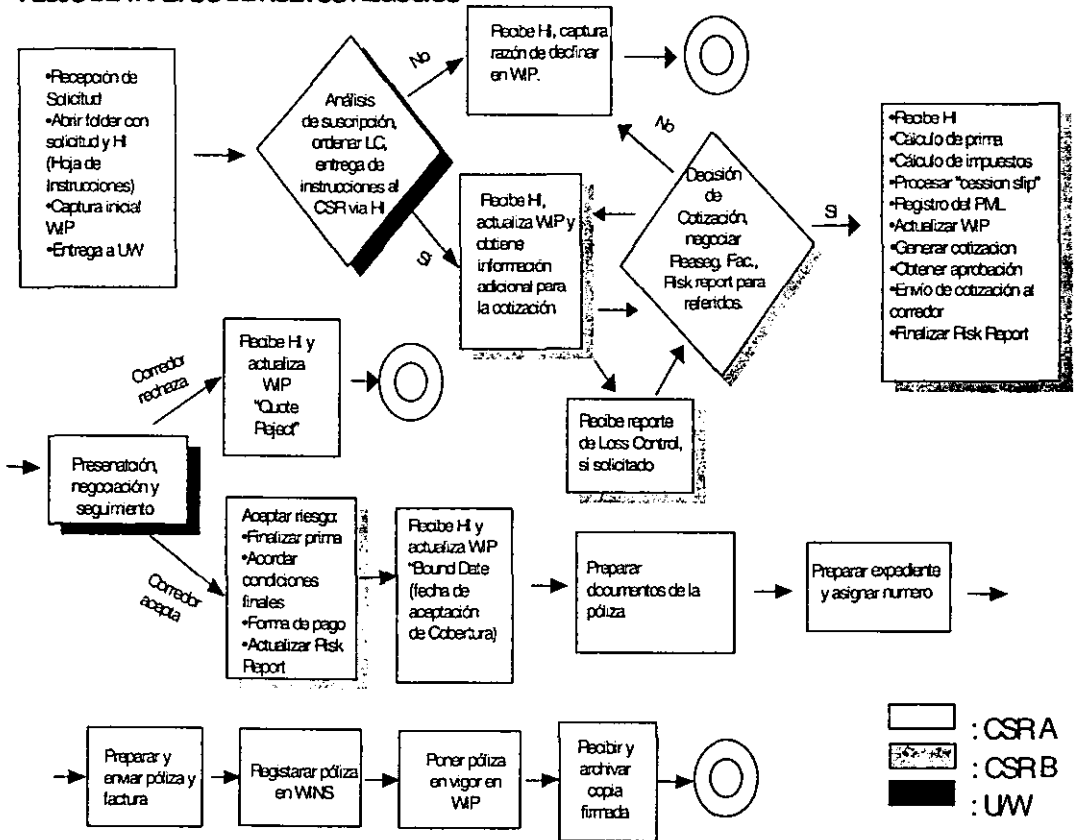
Se diseñaron los siguientes diagramas generales de flujo de trabajo los cuales se pretenden que funcionen en México y en todas las oficinas de Chubb Latinoamérica, los diagramas están basados en la forma de trabajar de Chubb de Norteamérica, y representa el flujo que deberá tener el proceso de suscripción presentado en esta investigación, estos diagramas podrán modificarse durante la implantación de acuerdo a las necesidades de México. Los diagramas contienen terminología particular de la empresa a la cual se enfoca esta investigación, sin embargo el autor considera importante que se muestren con la única finalidad de mostrar gráficamente el flujo de los procesos antes descritos:

Abreviaturas y/o conceptos ocupadas: UW - Suscriptor, HI - Hoja de información general e instrucciones, LC - Departamento de Control de Pérdidas, WIP - Sistema de suscripción mundial, WINS - Sistema de registro mundial, Quote Reject - Cotización rechazada, Risk

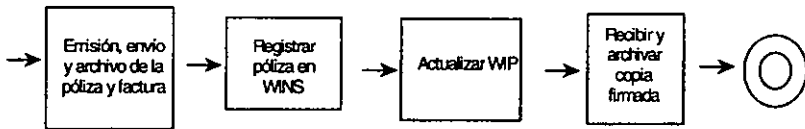
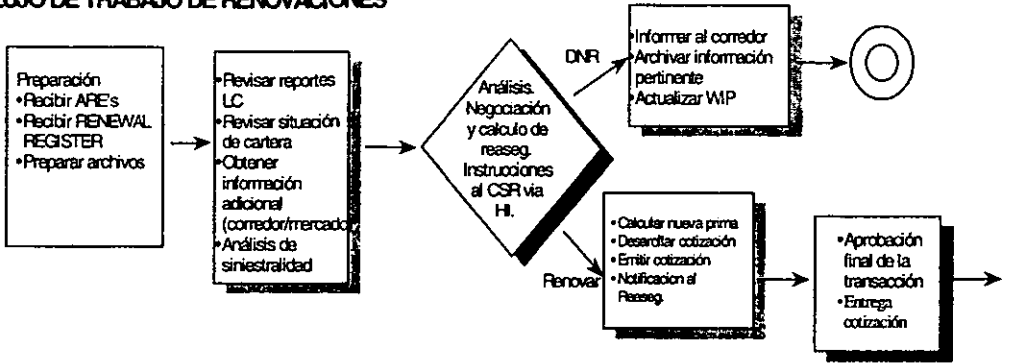
(40) Javier Tejeda y Jorge Rosas, Proyecto México, Curso realizado en las instalaciones de Chubb de México, Noviembre de 1999.

Report – Formato de análisis del riesgo, PML – Pérdida máxima probable., Reaseg. Fac – Reaseguro Facultativo, Bound date – fecha en la cual se acepta el riesgo, ARE's – Reporte de siniestralidad, Renewal Register – Reporte de las próximas renovaciones, DNR – No renovar, Cession Slip – Distribución de reaseguro facultativo, Doble círculo – Representa el término del proceso.

FLUJO DE TRABAJO DE NUEVOS NEGOCIOS

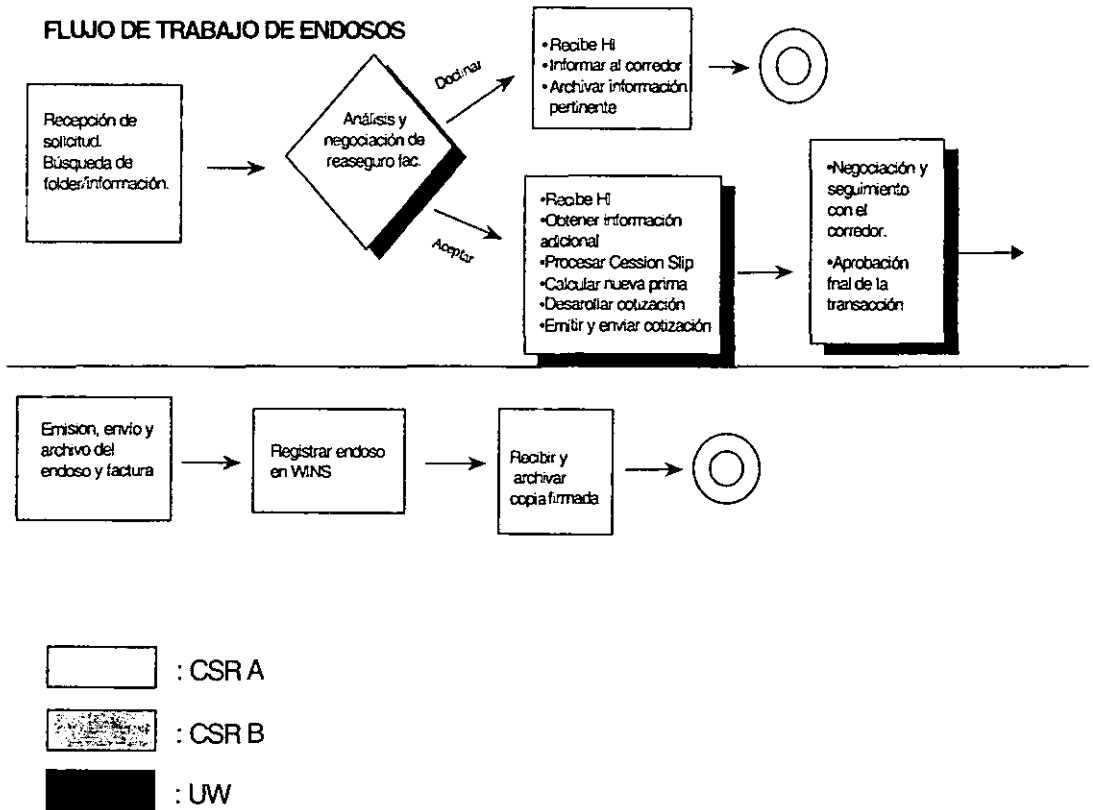


FLUJO DE TRABAJO DE RENOVACIONES



- : CSR A
- : CSR B
- : UW

FLUJO DE TRABAJO DE ENDOSOS



(41)

(41) Javier Tejeda y Jorge Rosas, Proyecto México, Curso realizado en las instalaciones de Chubb de México, Noviembre de 1999.

III.3 Control.

Es responsabilidad de cada elemento de la organización llevar un control de sus actividades y de las actividades de sus subordinados. Ackoff dice que debe haber tres niveles de control: el control de la organización por la administración, el control de la administración y el control de quienes controlan la administración.

“El control puede definirse como el proceso de monitoreo de las actividades para asegurar que se cumplan como fue planeado y de corrección de cualquier desviación significativa. Todos los administradores deben participar en la función de control” (42)

El control es importante porque es el eslabón final de la cadena funcional de la administración: revisar las actividades para verificar que van conforme a lo planeado y cuando hay desviaciones significativas, tomar las medidas necesarias para corregir la desviación.

El proceso de control consta de los siguientes tres pasos:

1.- Medición del desempeño real.

El uso de las computadoras proporciona a los administradores informes estadísticos con los que se puede medir el desempeño real, asimismo la información a través de

(42) Robins, Planeación Estratégica, editorial Limusa, México, 1985, Cap. 7 Pag. 406 – 407

conferencias, juntas, conversaciones personales, o por teléfono representa informes orales útiles para el administrador.

2.- Comparación del desempeño real con el estándar.

En la comparación se determina el grado de variación entre el desempeño real y el estándar. Se debe poner atención a las desviaciones importantes, para aplicar en ellas alguna acción administrativa.

3.- Acción administrativa.

Es la acción correctiva que toma el administrador para corregir la desviación, estas acciones pueden ser de dos tipos:

Acción correctiva inmediata: Corrige algo en forma inmediata y regresa las cosas a su curso.

Acción correctiva básica: Pregunta cómo y porqué se desvió el desempeño y entonces procede a corregir la fuente de desviación. (43)

III.4 Seguimiento de Negocios.

Los sistemas de la empresa descritos en el capítulo II como son: el sistema local de Chubb (SICED) y el sistema mundial (WINS) actualmente tienen la información suficiente para generar reportes de control, ciertamente el sistema local es más completo y confiable, sin

(43) Robins, Planeación Estratégica, editorial Limusa, 1985, Cap. 7 Pag. 406 – 415

embargo, es importante aprovechar todos los recursos tecnológicos que tiene la empresa, existen controles que pueden realizarse en Access o en hojas de cálculo en Excel 97 en red, sin embargo es muy importante evaluar qué sistema o qué recurso tecnológico es el más adecuado para llevar ciertos reportes de control. A continuación se mencionan los controles que se consideran necesarios en el proceso de suscripción:

Control de Corredores.

Chubb trabaja únicamente con ciertos corredores los cuales se consideran como los más grandes y profesionales, es importante llevar un control de la producción de cada corredor, el volumen de negocios, y también el volumen de siniestros de los asegurados que tenemos con cada uno de ellos. Chubb ofrece Bonos de productividad a cada corredor, y es importante considerar las variables mencionadas para el cálculo del monto del Bono de cada corredor. Este control le permitirá al suscriptor identificar si existe algún problema en la atención de algún corredor, o bien, detectar que el corredor no es lo suficientemente productivo, el suscriptor deberá tomar la acción correctiva necesaria para corregir las desviaciones.

Control de Primas y Siniestralidad.

Los formatos estadísticos mencionados en el Capítulo 1.6.2 *Usos y aplicaciones de las estadísticas*, son una herramienta muy importante para medir la rentabilidad de cada ramo que maneja la empresa, en especial los ramos de Incendio y Terremoto. Por medio de las

estadísticas, podemos identificar cómo se está comportando cada uno de los ramos de seguros e identificar cómo va el avance en las metas de producción anuales y/o mensuales de la Compañía, asimismo, nos permiten detectar oportunamente si tenemos alguna desviación importante la cual deberá atenderse de inmediato. (44)

Fórmula para identificar la utilidad del ramo:

$$\text{Primas Netas} - \text{Gastos de Adquisición} - \text{Gastos de Administración} - \text{Siniestros Pagados} = \text{Utilidad}$$

Los Gastos de Adquisición se refieren a la comisión que recibe el corredor.

Control de Negocios.

Es importante que el suscriptor lleve un control de los negocios que está trabajando, por ejemplo, debe saber en qué situación se encuentran sus negocios:

Negocios en Recepción – El negocio ya se recibió y se encuentra en aclaración y/o pendiente de información para cotizar y/o se encuentra en análisis de suscripción

Negocios en Cotización – El negocio se está cotizando

Negocios Declinados - El negocio fue declinado por el suscriptor por no entrar en las políticas de aceptación de Chubb.

(44) Paul L. Meyer, Probabilidad y Aplicaciones Estadísticas. Editado por: Eddison-Wesley Iberoamericana, 1986, editorial Limusa, 1987.

Negocios en Suspense – El negocio se perdió por causas externas y/o internas pero se volverá a ver el próximo año debido a que es un negocio que sí entra en políticas de aceptación de Chubb y también existen posibilidades de conseguirlo.

Negocios en In Force – El negocio fue ganado y ya se emitió la póliza.

Control General de Negocios

Es importante que exista un control entre los suscriptores debido a que se debe evitar que varios suscriptores vean el mismo negocio al mismo tiempo pero con corredores diferentes, Chubb tiene la política de trabajar con el corredor que nos ofrezca primero el negocio.

Control de Cotización y Emisión.

Es importante que exista un control de cotización y emisión de documentos (pólizas y endosos), con la finalidad de no retrasar el documento y respetar los estándares de tiempo que se tienen para entrega de cotizaciones, pólizas y endosos, asimismo se debe vigilar la calidad y presentación de ellos ya que representan la imagen de la Compañía. Se deben vigilar las cargas de trabajo, la atención de documentos urgentes, textos, cláusulas, etc.

III.5 Administración en el Proceso de Suscripción.

La administración tiene tres funciones:

- 1.- Identificar los problemas reales y potenciales (esto es, las amenazas y oportunidades).
- 2.- Tomar las decisiones (decir qué es lo que se debe hacer, hacerlo u ordenar que se haga).
- 3.- Mantener y mejorar el desempeño del sistema, bajo condiciones cambiantes y sin cambio.

Para realizar estas funciones se requiere de un flujo continuo de información. (46)

Esta administración se debe de llevar en los niveles de Dirección, Gerencia y Suscriptor, como ya se ha mencionado es importante que se detecten las desviaciones importantes a tiempo para poder aplicar la acción correctiva inmediatamente. Se deben determinar la fuentes más confiables de información y diseñar los controles y reportes adecuados para realizar esta labor. Por otra parte, no deben perder de vista la misión, valores y metas de la Empresa, asimismo los administradores deben siempre ubicar el sistema dentro del sistema del ambiente exterior.

III.6 Toma de Decisiones.

La toma de decisiones es un proceso en el que uno escoge entre dos o más alternativas, y es necesaria en las cuatro funciones administrativas básicas: Planeación, Organización, Dirección y Control.

(46) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 158 - 159

Los pasos en el proceso de toma de decisiones:

- 1.- Determinar la necesidad de una decisión.
- 2.- Identificar los criterios de decisión.
- 3.- Asignar pesos a los criterios.
- 4.- Desarrollar las alternativas.
- 5.- Evaluar las alternativas
- 6.- Seleccionar la mejor alternativa.

Determinar la necesidad de una decisión. La necesidad de una decisión se reconoce con la existencia de un problema o una disparidad entre cierto estado deseado y la condición real.

Identificar los criterios de decisión. El tomador de decisiones considera los criterios relevantes para la toma de decisiones. Si un criterio es omitido en esta lista indica que no se consideró relevante para el tomador de decisiones. Es importante que en este punto se consideren las políticas de la Empresa.

Asignar pesos a los criterios. Se deben ponderar los puntos del paso anterior para priorizar su importancia en la decisión.

Desarrollar las alternativas. En este paso se hace una lista dónde se enumeran las alternativas viables que podrían utilizarse para resolver el problema.

Evaluar las alternativas. Se evalúan las ventajas y desventajas con respecto al criterio ponderado ya mencionado.

Seleccionar la mejor alternativa. El tomador de decisiones tiene que escoger la mejor alternativa de acuerdo a los pasos anteriores.

Para realizar el proceso de toma de decisiones suponemos que el decisor tiene una meta clara, asumimos que puede ser totalmente objetivo y lógico, puede identificar todos los criterios relevantes, puede enumerar todas las alternativas viables, esta consciente de todas las consecuencias de cada alternativa, puede asignar valores numéricos y establecer un orden de preferencia para los criterios y alternativas, las preferencias y objetivos son claros, los criterios específicos de decisión son constantes y los pesos asignados a éstos son estables en el tiempo. Existen varios modelos de toma de decisiones, uno de los más comunes en administración es el Modelo Racional de Toma de Decisiones.

Modelo racional de Toma de Decisiones:

- 1.- Definir en forma precisa la meta de la decisión.
- 2.- Identificar todos los criterios de decisión relevantes.
- 3.- Identificar las consecuencias posibles de cada alternativa.
- 4.- Identificar todas las alternativas de decisión relevantes.
- 5.- Evaluar las alternativas respecto a los criterios para obtener un orden preferencial calificado.
- 6.- Seleccionar la alternativa que califique más alto en preferencia.

Chubb de México, S.A. de C.V. ha sufrido muchos cambios importantes desde 1992, cambios de estructura, recorte de personal, contratación de personal nuevo, cancelación de su cartera vieja debido a que no entraba dentro de las nuevas políticas de suscripción de la Empresa, modificaciones en los sistemas, introducción de sistemas nuevos, capacitaciones y entrenamiento del personal, cambio de ubicación, etc., Sin embargo, se considera que ahora es el momento adecuado de implantar en el área de daños un procedimiento de suscripción adecuado basado en la Planeación Interactiva que se propone en este trabajo de investigación.⁽⁴⁷⁾

III.7 Comercialización del Seguro.

Complementando la labor de mercadeo definida en el capítulo II también existe la comercialización indirecta de los productos del seguro. De manera semejante a como ocurre

con cualquier producto, el seguro requiere del desarrollo de diversas actividades para introducirse en el mercado y simultáneamente aumentar el número de clientes consumidores usuarios. La comercialización o distribución del seguro por objeto captar asegurados, conservar la cartera de clientes e incrementarla progresivamente.

“La relación comercial entre una empresa de seguros y el cliente a diferencia de otros bienes y servicios, no concluye con la firma del contrato y la entrega de la póliza, sin que es precisamente en ese momento que se inicia la labor de servicio y atención al cliente. Esta labor consiste en mantener informado, actualizado y asesorado al cliente en sus necesidades de seguridad, en el manejo adecuado y oportuno del pago de siniestros. Para ello, las empresas de seguros pueden optar por una o varias de las siguientes formas de comercialización:

- Agente de Seguros: persona física o moral que ejerce la venta de seguros, que conserva y atiende a un número de asegurados y clientes El agente es el eje de la actividad de seguros y es la persona que presta servicio de asistencia a los asegurados de las pólizas que contrata. Entre las características más importantes de un agente de seguros de encuentran:
 - a) Es el intermediario entre la entidad aseguradora y el asegurado y representa a ambos.
 - b) Su vinculación con el asegurado es de carácter mercantil

(47) Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Décima Reimpresión, México, 1996, Pag. 158 – 159

- c) Su retribución está basada en un porcentaje sobre las primas de las pólizas que aporta (comisiones).
- d) La propiedad de su cartera tiene carácter patrimonial y en general conserva sobre ella derechos que puede transmitir. El agente de seguros se encuentra legalmente contemplado en el “Reglamento de Agentes de Seguros”.
- Promotor o supervisor: Es un agente que actúa como jefe de un grupo de agentes a quienes recluta, selecciona, capacita, motiva, controla y asesora. Por sus características trabaja en exclusiva para una aseguradora.
 - Corredor de seguros o Brocker: Es una persona moral constituida como sociedad anónima que interviene en la contratación de seguros y que no trabaja en exclusiva con alguna aseguradora, participa integralmente con su cliente en la forma en que el seguro cubre sus necesidades de seguridad e influye o decide sobre qué entidad aseguradora debe suscribirlo, es el representante del asegurado. Su mercado tipo es el empresarial con riesgos variados y de gran volumen. Poseen varios servicios técnicos complementarios a la actividad de seguros como el área de administración de riesgos.
 - Distribución directa: Son oficinas propias de la aseguradora en zonas estratégicas. Cuenta con promotores, supervisores o gerentes de zona y agentes exclusivos, su objeto es

prestar un servicio eficaz y rápido a los asegurados ya que en ella se realizan trámites administrativos que agilizan la contratación, emisión, pago de primas y siniestros.

- Venta directa al público: Son módulos que las compañías aseguradoras instalan en lugares de gran afluencia de público y en donde el personal de la empresa vende solo algunos tipos de seguro, por ejemplo: el seguro de viajero en el aeropuerto.
- Venta por correo: Poco utilizado en México, consiste en la promoción y venta de productos vía correo.⁽⁴⁸⁾

La comercialización que se recomienda para esta investigación es por medio de corredores de seguros, material publicitario distribuido en asociaciones de empresas, presentaciones de los productos y servicios en lugares estratégicos, publicidad en televisión e internet.

(48) IMESFAC, Introducción a la Actividad Aseguradora, Editado por el Instituto mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C., México, D.F., México, 1994, Pag. 14 - 15

III.8 Escenarios.

En estos escenarios se especifican los resultados esperados de proceso de suscripción desarrollado en esta investigación de acuerdo a las variables consideradas, así como aspectos externos que afectarán el modelo.

AÑOS 2000 – 2001	AÑO 2005	AÑO 2010
<p>Entran más compañías aseguradoras extranjeras a México, debido al atractivo mercado mexicano y la apertura del Tratado de Libre Comercio.</p>	<p>Desaparecen algunas compañías aseguradoras que no se preocuparon por actualizarse y ser más competitivas.</p>	<p>Se distinguirán las Compañías que realizaron una mejor labor de planeación.</p>
<p>Se despertará el interés por los seguros en el mercado mexicano.</p>	<p>El 60% de los inmuebles estarán asegurados.</p>	<p>El 80% de los inmuebles estarán asegurados.</p>
<p>Se desarrollarán programas de capacitación y se capacitará intensamente a todo el personal de la empresa.</p>	<p>La capacitación será continua y cada vez más especializada.</p>	<p>La capacitación seguirá siendo continua y 60% será para especializaciones y actualizaciones.</p>
<p>Se contratará a personal con alta capacidad de desarrollo.</p>	<p>Se liquidará al personal que desgraciadamente no tenga las capacidades de desarrollo requeridas.</p>	<p>El 100% de los empleados serán de gran capacidad.</p>

Se realizarán estudios de salarios del mercado y se realizarán ajustes para los empleados.	Se incrementarán los sueldos de los empleados con más capacitación.	Los sueldos de los empleados de la empresa deberán ser más altos que los sueldos promedio del mercado en proporción con el porcentaje de utilidades.
Se automatizarán algunos procesos y se investigará nueva tecnología.	Se actualizará la tecnología y se agilizarán los procesos.	La empresa tendrá tecnología de punta en el 100% de sus equipos y sistemas.
Se realizarán estudios de mercado para desarrollar productos nuevos.	Se crearán productos nuevos. El mercado se incrementará.	La diversidad de productos de la empresa la convertirán en una compañía altamente especializada.
Se aplicará el proceso de suscripción de Incendio y terremoto en Chubb de México.	El proceso tendrá algunas modificaciones por la nueva tecnología. Se deberán desarrollar más procesos de suscripción para otros riesgos.	El proceso de suscripción deberá actualizarse para adaptarse a las nuevas necesidades.
Crecerá la cartera de la empresa un 30%	Crecerá la cartera de la empresa un 150%	Crecerá la cartera de la empresa un 450%

<p>Se mantendrán las 2 sucursales de Chubb de México en Monterrey y Guadalajara, pero se harán estudios de mercado para abrir sucursales nuevas.</p>	<p>Se abrirán 2 sucursales más en la República Mexicana, y se seguirán haciendo estudios de mercado para abrir más.</p>	<p>Se abrirán 2 ó 3 sucursales más en la República Mexicana.</p>
<p>El volumen de empleados se incrementará un 20%</p>	<p>El volumen de empleados se incrementará un 80%</p>	<p>El volumen de empleados se incrementará un 217%</p>
<p>Es posible que se incrementen las tasas de inflación un 20%.</p>	<p>Disminuye la inestabilidad económica en nuestro país, se tendrán tasas de inflación de entre el 10% y el 15%</p>	<p>La inestabilidad disminuye debido a la implementación de medidas económicas, se tendrán tasas de inflación entre el 5% al 8%</p>

CONCLUSIONES

CAPÍTULO III

Después de evaluar cada uno de los pasos de la Planeación Interactiva fue posible elaborar un procedimiento de suscripción de incendio y terremoto, con el cual se esperan obtener óptimos resultados, los cuales son minimizar el riesgo y ampliar la cartera, con la finalidad de obtener mejores porcentajes de utilidad, se pretende llegar a tener un personal altamente capacitado, tecnología de punta y un crecimiento igual o mayor del 30% cada año. No es de interés para Chubb de México ser la compañía más grande del país pero sí una de las de mayores rendimientos.

En este capítulo se identifica la vital importancia del suscriptor y del personal definido como CSR en el proceso de suscripción.

Después de la planeación de los medios y los recursos, se debe diseñar la implementación y control del proceso de suscripción propuesto, en la implementación se determina a detalle cada parte del proceso y en el control será donde los administradores revisarán las actividades para verificar que todo va de acuerdo a lo planeado y cuando hay desviaciones significativas se deberán tomar las medidas necesarias para corregir la desviación.

La descripción del proceso y los diagramas de flujo expuestos en los Capítulos II y III facilitarán la implantación del mismo.

De acuerdo al subapartado III.7 será importante tener una comercialización adecuada para lograr incrementar la cartera de la empresa.

CONCLUSIONES



GENERALES

Uno de los procedimientos más característicos e importantes para las compañías aseguradoras es, sin duda alguna, el de **suscripción de riesgos**, debido a que se sustenta en las políticas de cada empresa, las cuales se fundamentan en la experiencia. Éste procedimiento se implementa y controla con un adecuado proceso de planeación.

Después de la investigación del ambiente tratada en el Capítulo I se puede concluir que el Mercado Asegurador Mexicano se encuentra en desarrollo, y que las compañías aseguradoras deberán esforzarse para crecer en esta apertura del libre comercio en México.

Los registros y calificaciones de los analistas internacionales, así como las estadísticas nacionales de la C.N.S.F. demuestran que Chubb de México está actualmente bien colocada mundial y nacionalmente, en lo referente a calidad de servicio y volumen de utilidades (principalmente en los Ramos de Incendio y Terremoto), el porcentaje de utilidad técnica de Chubb de México ocupa el 3er lugar (Cuadro 5 del Capítulo I), sin embargo, con una correcta

administración del proceso de suscripción se logrará garantizar el éxito actual y mejorar la rentabilidad de su cartera, lo cual se reflejará en las estadísticas correspondientes en corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo al análisis de los pasos del procedimiento de suscripción de riesgos del Capítulo II se desprende que dicho proceso requiere de conocimientos técnicos de seguros, ingeniería, sistemas y computación, actuaría, contabilidad, legislación de seguros, experiencia laboral, etc. Pero además las personas encargadas de la administración de éste proceso deben tener amplios conocimientos en planeación, y deberán tomar muy cuenta el ambiente externo e interno del negocio, para poder ubicarlo como sistema y como parte de un gran sistema, ya que podemos afirmar con esta investigación que el administrador debe tener una visión integral.

Se considera que la **planeación interactiva** sugerida en este trabajo de investigación es la más apropiada para la organización y control de un proceso de suscripción de riesgos en México, debido a que se enfoca a la creación y la búsqueda de nuevas alternativas de desarrollo, lo cual es adecuado para un mercado en desarrollo.

Por otra parte, en el proceso de suscripción de riesgos se pueden identificar las cinco fases de la planeación interactiva mencionadas en el Capítulo II, las cuales fueron las bases para el desarrollo de este trabajo de investigación.

La proyección de resultados a corto, mediano y largo plazo esperadas son:

A corto plazo: Crecimiento en el volumen de negocios de un 30%, desarrollo en la automatización de funciones, incremento en volumen de personal de un 20% e incremento en su capacitación.

A mediano plazo: Crecimiento en el volumen de negocios de un 150%, crecimiento en el número de personal en un 80% y desarrollo de sus habilidades.

A largo plazo: Automatización al 100% de muchos procesos, crecimiento en volumen de negocios en un 450%, promoción de personal ya altamente capacitado, contratación de personal nuevo, capacitación constante, apertura de nuevas sucursales, desarrollo de productos nuevos e incremento en el volumen de personal de un 217%

Ackoff menciona muy acertadamente que: "Las recompensas de la planeación interactiva son: el progreso hacia los ideales, la satisfacción inherente al proceso y desarrollo personal, y en la organización que produce. Al proporcionar la oportunidad de combinar el juego y el aprendizaje con el trabajo, tal planeación permite a los individuos disfrutar de una elevada calidad de vida en el trabajo."

La superación y desarrollo personal se verá reflejado en una mejor calidad de vida para las familias mexicanas, debido a que se incrementarán los sueldos de los empleados con mayor capacitación, la sociedad se beneficiará, debido a que existirán productos de seguros de mejor calidad que protegerán a los mexicanos contra las pérdidas o daños a sus bienes. Las empresas que hoy realicen una planeación adecuada de sus procesos serán las que sobrevivan a largo plazo.

GLOSARIO

- Cobertura:** Es la protección que otorga la compañía contra un determinado riesgo.
- Coaseguro:**
- 1) Es la participación de dos o más instituciones de seguros en una misma póliza (en un mismo riesgo).
 - 2) Es un porcentaje previamente pactado en el contrato del seguro, que determina la cantidad con la cual el asegurador habrá de participar en la pérdida.
- Contrato de Seguro:** Es el contrato por el cual, la empresa aseguradora se obliga mediante el cobro de una prima, a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en él, y tiene los siguientes elementos: un interés asegurable, un riesgo y una prima.
- Costo de Adquisición:** Es la comisión o pago al corredor (agente) de seguros por su intervención en la contratación del seguro.

- Deducible:** Son los primeros pesos a cargo del asegurado en caso de siniestro.
- Interés Asegurable:** Por interés se entiende la relación lícita de valor económico sobre un bien. Cuando esta relación se halla amenazada por un riesgo, es un interés asegurable.
- Póliza:** Es un documento que contiene las condiciones de contratación entre aseguradora y asegurado.
- Prima:** Es el precio del contrato de seguro, la remuneración del asegurador por las obligaciones que asume.
- Reaseguro:** Contrato por el cual un nuevo asegurador toma a su cargo, total o parcialmente , un riesgo ya cubierto por otro, abonándole a éste la prima corresponda. La finalidad de este contrato es evitar que, por un exceso de siniestros o situaciones adversas, el asegurador inicial no se pueda hacer cargo de las indemnizaciones que deben cubrir a los siniestrados.

- Reasegurador: Es el que se obliga por una compensación, a reembolsar, en todo o en parte, la prestación que el asegurador hizo al asegurado en base al contrato originario de seguro.
- Riesgo: Es la posibilidad de que un hecho ocasione una pérdida desfavorable económicamente.
- Seguro: Etimológicamente seguro significa seguridad, certeza, confianza. El seguro es el sistema que permite prever las consecuencias económicas de los hechos futuros e inciertos, cuya realización preocupa al asegurado, anulando totalmente sus efectos o remediándolos en gran medida.

BIBLIOGRAFÍA

Legal

CNSF, Oficio No. 06-367-II-3.1/1573, Registro de Nota Técnica del Endoso de Terremoto, editado por la CNSF, México, septiembre 1993.

CNSF, Oficio No. 06-367-II-3.1/3956, editado por la CNSF, México, octubre 1994.

CNSF, Registro D-286 Exp. 732.3 (S-17)/2 Manual de Incendio, editado por Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., México, julio 1995.

CNSF, Oficio Circular S-122/96, editada por la CNSF, México, 20 de diciembre de 1996.

CNSF, Circular S-16.1, editada por la C.N.S.F., México, 14 de mayo de 1997.

Gobierno Nacional, Ley del Contrato de Seguro, impresa por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, México, 1997.

Gobierno Nacional, Ley de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, impresa por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, México, 1997.

General

AMIS, Estadísticas AMIS 2o Trimestre, 1999, editado por la AMIS, México, 1999.

AMIS, Memorias de: V Convención Nacional de Aseguradores, Cambios desde el Cambio, impreso por AMIS, México, 1994.

AMIS, Metodología para la Suscripción de Riesgos, editada por AMIS, México, 1990.

AMIS, Semana del Seguro en México, Impresa por la AMIS, México, 1989.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Cobertura Integral de Bienes, Seguro de Incendio, Registrado con el Oficio Núm. 36866, editado por Chubb de México, México, 1993.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Curso de Suscripción, editado por Chubb de México, México, 1993.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Endoso de Extensión de Cubierta para el seguro contra Incendio y/o Rayo, Registrado con el Oficio Núm. 21915, editado por Chubb de México, México, 1989.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Manual de Cotización para el Ramo de Incendio, editado por Chubb de México, México, 1995.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Nota Técnica Sobre la Evaluación de Pérdidas por Sismo, editado por Chubb de México, México, 1997.

Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V., Tú y tu compañía, editada por Chubb, México. 1993.

CNSF, Actualidad en Seguros y Fianzas, Enero-Junio, editado por la CNSF, México, 1997.

ENEP Acatlán, Memoria de: Semana de Actuaría, impreso por la ENEP Acatlán, México, 1997.

Evaluación de Riesgos Naturales, S.C. , Sistema RS-Chubb, elaborado por ERN, México, 1997.

Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C. (IMESFAC), Manual del curso: Seguro de Daños, editado por IMESFAC, México, 1998.

Meyer Paul L. , Probabilidad y Aplicaciones Estadísticas, editorial Eddison-Wesley Iberoamericana, México, 1986.

National Earthquake Information Center, World Data Center A for Seismology, Earthquake, página de Internet: <http://gldss7.cr.usgs.gov/neis/eqlists/eqsmajr.html>, Estados Unidos de Norteamérica, 1998.

NFPA (National Fire Protection Association), Fire Protection Handbook, 17a edición, impreso por NFPA, Estados Unidos de Norteamérica, 1992.

Parzen Emanuel, Teoría Moderna de Probabilidades y sus Aplicaciones, editorial Limusa, México, 1987.

Reinmex, La Economía Mexicana y El Mercado Asegurado de Seguros, editado por Reinmex, México, 1997.

Robins, Planeación Estratégica, editorial Limusa, México, 1985.

Russell L. Ackoff, Cápsulas de Ackoff, editorial Limusa, 3a reimpresión, México, 1992.

Russell L. Ackoff, Guía para Controlar el Futuro de la Empresa, editorial Limusa, México, 1995.

Russell L. Ackoff, Planificación de la Empresa del Futuro, editorial Limusa, S.A. de C.V., 10a reimpresión, México, 1996.

The Richardson Company, Negociaciones Consultivas, editado por Chubb de México, México, 1997.

Datos del Autor

Nombre: Francisco Javier Carrasco Ameneiro

Dirección: Blvd. I. Zaragoza # 8, Condominio Portal C-104,
Conjunto Urbano Hacienda del Pedregal,
Atizapán de Zaragoza, Edo. de México. C.P. 52918

Teléfonos: Casa: 5820-7720

Trabajo: 5237-0667

Datos del Asesor

Nombre: Mat. Hector Argüelles Tejeda

Teléfono: Trabajo: 5211-0018 Ext. 11195