

**MANUAL DE CLAUSULAS NECESARIAS PARA PRESENTAR PROPUESTAS  
DE COTIZACIÓN EN LOS RAMOS TÉCNICOS DE INCENDIO, SUSTRACCIÓN,  
EQUIPO ELÉCTRICO, ROTURA DE MAQUINARIA, TRANSPORTE, MANEJO  
GLOBAL COMERCIAL, RESPONSABILIDAD CIVIL Y EQUIPO MÓVIL Y  
MAQUINARIA EN SEGUROS COLPATRIA S.A.**

**ANAÍS DELGADO OROZCO**

**MÓNICA BIBIANA AGUILLÓN**

**CLAUDIA MARCELA CASAS CASTILLO**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
FACULTAD DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
CHÍA CUNDINAMARCA  
SEPTIEMBRE DE 2010**

**MANUAL DE CLAUSULAS NECESARIAS PARA PRESENTAR PROPUESTAS  
DE COTIZACIÓN EN LOS RAMOS TÉCNICOS DE INCENDIO, SUSTRACCIÓN,  
EQUIPO ELÉCTRICO, ROTURA DE MAQUINARIA, TRANSPORTE, MANEJO  
GLOBAL COMERCIAL, RESPONSABILIDAD CIVIL Y EQUIPO MÓVIL Y  
MAQUINARIA EN SEGUROS COLPATRIA S.A.**

**ANAÍS DELGADO OROZCO**

**MÓNICA BIBIANA AGUILLÓN**

**CLAUDIA MARCELA CASAS CASTILLO**

**Proyecto de grado**

**Especialización en seguros y seguridad social**

**Asesor:**

**SAMUEL DE JESÚS GONZÁLEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS FÓRUM  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL  
CHÍA CUNDINAMARCA  
SEPTIEMBRE DE 2010**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a:

Nuestras familias por su comprensión, porque nos han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, principios, la perseverancia y el empeño con una alta dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A nuestras familias en general por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, por su amor y por impulsarnos a seguir adelante, cumpliendo nuestras metas y creciendo personal y profesionalmente.

A nuestros compañeros de Especialización por su colaboración y apoyo en cada momento.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

## **AGRADECIMIENTOS**

Es el momento de destacar y agradecer a las personas que han colaborado en la realización de este trabajo.

En primer lugar queremos agradecer a Beatriz Helena Yepes Vargas, Gerente de la Sucursal Bogotá, la oportunidad de realizar el diplomado en Seguros, que sirvió como base para adelantar la Especialización que culminamos con la presentación de este importante material.

A Luz Jeanette Narváez, Gerente Técnica, por su asesoría y revisión de los textos y términos utilizados en este manual.

A Samuel de Jesús González Upegüi, nuestro apreciado Asesor, quien nos aportó la sabiduría que da trabajar tantos años en el sector asegurador, y en concreto en SEGUROS COLPATRIA.

Especial mención merecen todos los profesores que a través de sus asignaturas nos trasladaron el conocimiento y el espíritu investigativo que permitieron complementar nuestra experiencia vivencial con la teórica, dando como resultado el producto elaborado que tenemos el agrado de poner al servicio de nuestra Compañía.

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá, Septiembre 2010.

## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

### INTRODUCCION

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	16
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2	PLANTEAMIENTO Y/O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.3	JUSTIFICACIÓN .....	16
1.4	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
2.	OBJETIVO .....	18
2.1	OBJETIVO GENERAL .....	18
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
3.	MARCO DE REFERENCIA .....	19
3.1	MARCO TEÓRICO .....	19
3.2	MARCO LEGAL .....	25
3.3	MARCO CONCEPTUAL.....	26
4.	METODOLOGIA .....	31
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
4.2	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
4.3	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	32
4.4	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	32
4.5	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA.....	34
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
5.1	CONCLUSIONES.....	36
5.2	RECOMENDACIONES.....	36
	BIBLIOGRAFÍA .....	36

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta a Profesionales	39
Anexo 2. Encuesta de habilidades	41
Anexo 3. Encuesta de “la voz del cliente”	42
Anexo 4. Manual de Cláusulas	43
Manual de clausulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos técnicos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, responsabilidad civil y equipo móvil y maquinaria en Seguros Colpatria S.A.	

## LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Proceso actual inclusión de clausulas

Figura 2. Proceso con aplicación del Manual



## GLOSARIO

**ACCIDENTE:** Acto o hecho que deriva de una causa violenta, súbita, externa e involuntaria que produce daños en las personas o en las cosas.

**ALEATORIO:** El Código Civil en su artículo 1498, el Contrato Oneroso es conmutativo cuando cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira con equivalencia a lo que otra parte deba dar o hacer; y si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, es aleatorio.

**ASEGURADORA:** Compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera, para asegurar riesgos contemplados en un contrato de seguros, llamado póliza.

**AVERÍA GRUESA:** Si una de las partes que participa en la aventura marítima (propietario de Buque y de la carga) han de sacrificarse o surge una pérdida fuera de lo normal para proteger la seguridad y el bien común, todos los interesados cuyos bienes han sido salvados contribuirán a resarcir las pérdidas de dicha parte.

**BILATERAL:** Porque genera obligaciones para cada una de las partes, como las de mayor relevancia, para el asegurador, la de pagar la indemnización derivada del Seguro, de ocurrir el siniestro en el entendido de que haya cobertura e inexistencia de *Causales de inoperancia del Contrato*, por parte del tomador, la de pagar la prima.

**CANCELACIÓN:** Es la rescisión de los efectos de una póliza prevista en el contrato de seguros ya sea por decisión unilateral o por acuerdo mutuo.

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

**CONSENSUAL:** Hasta la Ley 389 de 1997, el Contrato de Seguro era solemne; que consistía en la expedición de la póliza. El derogado artículo 1046 del Código

de Comercio señalaba, “el documento por medio del cual se perfecciona y prueba el contrato de seguro se denomina póliza”.

La consensualidad responde a la velocidad que demandan los negocios en la dinámica actual y se acomoda mejor al contexto del resto de legislaciones. Evita los inconvenientes derivados de los anexos temporales, mediante los cuales se otorgaba amparo, mientras se expedía la póliza y además mientras se hacía el pago del Seguro, pues en varias ocasiones se vencía la fecha de pago y no se efectuaba el pago de la prima correspondiente ocasionando dificultades que se trasladaban a estrados judiciales; terminando con la nueva característica de consensualidad.

**COTIZACIÓN DE SEGURO:** Proceso de presentar al solicitante las condiciones del seguro y el valor de la prima por un tiempo estipulado. Puede asimilarse a la oferta, razón por la cual debe expedirse solamente cuando el Asegurador este consciente de su decisión de otorgar el amparo.

**DAÑO:** Es toda pérdida personal o material que sufre una persona física o moral, en su vida o en su patrimonio.

**DE ADHESION:** Acto por el que, en general, una persona se solidariza con las condiciones o postulados establecidos por otra. Con relación al contrato de seguro, la adhesión se manifiesta por cuanto el asegurado se somete a priori a las normas que han de regir su vinculación contractual de aseguramiento con la entidad que asume sus riesgos, las cuales han sido establecidas por esta, de acuerdo con la normativa vigente sobre la materia, y previo su control por los organismos oficiales competentes a tal efecto.

**DE EJECUCION SUCESIVA:** Por que las obligaciones se cumplen durante la ejecución del contrato. Si bien es cierto la de pagar el valor del Seguro puede ser en un solo instante, se puede pactar varios instalamentos para su pago, y además, existen otras obligaciones que se desarrollan junto con el Contrato, como la de mantener el estado del riesgo.

**EQUIPO ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO:** Comprende el conjunto de elementos para el procesamiento de datos, computadores y sus accesorios, sistemas de comunicación, copiado o fotocopiado sistemas de vídeo y proyección, sistemas de seguridad y prevención, equipos médicos, de laboratorio, de diagnóstico y de precisión.

**EXCLUSIÓN DE RIESGOS:** Decisión, que generalmente corresponde a la entidad aseguradora, en virtud de la cual no quedan incluidos en las garantías de la póliza determinados riesgos o, quedando incluidos estos, las garantías del contrato no surtirán efecto cuando concurren respecto a ellos determinadas circunstancias o condiciones preestablecidas.

**INCENDIO:** Es una ocurrencia de fuego no controlada que puede ser extremadamente peligrosa para los seres vivos y las estructuras. La exposición a un incendio puede producir la muerte, generalmente por inhalación de humo o por desvanecimiento producido por ella y posteriormente quemaduras graves.

**INTERÉS ASEGURABLE:** Requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de determinado riesgo, reflejado en su deseo sincero de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.

Este principio se entenderá mas fácilmente si se tiene en cuenta que lo que se asegura, es decir, el objeto del contrato, no es la cosa amenazada por un peligro fortuito, sino el interés del asegurado en que el daño no se produzca. El interés asegurable no es sólo un requisito que imponen los aseguradores, sino una necesidad para velar por la naturaleza de la institución aseguradora, sin la cual sería imposible cumplir su función protectora en la sociedad. Desde un punto de vista técnico, la existencia de contratos sin interés asegurable produciría necesariamente un aumento de la siniestralidad, si se tiene en cuenta, por ejemplo, como la experiencia ha demostrado, que el número de siniestros aumenta en las épocas de crisis en que con facilidad existen muchas mercancías almacenadas sin valor comercial, pero con un valor asegurado equivalente al de un periodo normal, mientras que en las épocas de escasez el porcentaje de Siniestralidad disminuye.

Si esta circunstancia se produce en casos en que el beneficio producido por los siniestros es relativamente reducido, gracias a la vigilancia de los aseguradores, no resulta difícil imaginar lo que ocurriría si pudieran asegurarse objetos propiedad de terceros, recibiendo en caso de siniestro una cantidad a pesar de no haber sufrido perjuicio alguno.

Desde un punto de vista económico, un aumento de la siniestralidad motivaría una elevación de las primas y el verdadero asegurado habría de pagar un precio superior al que realmente correspondería a su riesgo, perjudicándose así no solo él, sino también la economía del país, que habría de soportar una carga económica superior a la debida.

**MANEJO GLOBAL COMERCIAL:** Es un ramo dirigido a proteger el patrimonio del asegurado, contra pérdidas causadas por sus empleados derivadas de actos dolosos o fraudulentos.

**MANUAL:** Conjunto de normas o instrucciones de contenido eminentemente práctico en las que se recogen los aspectos más destacados de determinada actividad y cuyo objeto básico es el de ser un elemento de consulta o capacitación, respecto a las materias o sectores de actividades a que está referido, para quienes aún no han perfeccionado sus conocimientos en los temas que constituyen su contenido.

Los diferentes sectores de actuación que componen la profesión aseguradora y la especialidad que en cada uno de ellos es requerida para una correcta actividad, encuentran en los manuales de seguros un válido instrumento para la formación y capacitación del personal aún no iniciado en determinados trabajos, especialmente cuando se trata de empresas con una gran descentralización de funciones, que por tal motivo tienen necesidad de capacitar rápida y suficientemente a los directivos y ejecutivos que componen su organización, a fin de que puedan adoptar correctamente las decisiones que les competen.

**ONEROSO:** El artículo 1497 del Código Civil, el Contrato es oneroso cuando tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio de otro. En el Contrato de Seguro se grava el Tomador con el pago de la prima y el Asegurador con el del siniestro.

**PÉRDIDA:** Resultado negativo de una gestión durante un periodo contable o de cualquier actividad económica. Los egresos son superiores a los ingresos.

**PÓLIZA:** Es el conjunto de documentos en que se hace constar los términos del contrato. Está formada por: Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Especiales y Suplementos o Apéndices que se emitan a la misma.

**PRIMA:** Es el importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros ó póliza.

**RAMO:** Conjunto de modalidades de seguro relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes. En este sentido se habla de ramo de vida, ramo de automóviles, ramo de incendios, etc. La clasificación de los riesgos en ramos es

un instrumento fundamental para establecer la homogeneidad cualitativa de los mismos.

**REASEGURO:** Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades. En tal sentido, el reaseguro sirve para distribuir entre otros aseguradores los excesos de los riesgos de más volumen, permitiendo al asegurador directo (o reasegurado cedente) operar sobre una masa de riesgos aproximadamente iguales, por lo menos si se computa su volumen con el índice de intensidad de siniestros. También a través del reaseguro se pueden obtener participaciones en el conjunto de riesgos homogéneos de otra empresa y, por lo tanto, multiplicar el número de riesgos iguales de una entidad

**RENOVACIÓN:** Acto por el que, por acuerdo expreso o tácito entre las partes que han suscrito la póliza, las garantías de esta se extienden a un nuevo periodo de cobertura, generalmente de un año, en las mismas condiciones que tenían vigencia hasta ese momento. Requisito indispensable para que la renovación surta efecto es el pago anticipado de la prima correspondiente. Según el Derecho español, el plazo para que cualquiera de las partes pueda impedir la renovación tácita de seguro es de al menos dos meses antes de la expiración del mismo.

**RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:** Cobertura de las responsabilidades económicas que legalmente se originan para el asegurado por hechos que generan daños o pérdidas a otras personas por causas distintas a un contrato.

**RIESGO:** Eventualidad de que ocurra un suceso dañoso. También se aplica al bien expuesto al riesgo.

**ROTURA DE MAQUINARIA:** Cobertura de las pérdidas o daños de maquinas en funcionamiento.

**SINIESTRO:** Todo hecho súbito accidental e imprevisto, cuyas consecuencias dañosas estén cubiertas por los amparos de la Póliza. Constituye un sólo y mismo siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa

**SLIP:** Expresión inglesa que significa “nota.boletín”. Documento en el cual se registran los datos descriptivos de un negocio y en el cual cada suscriptor consigna la cuantía en la cual participa del mismo.

**SUSCRIPCIÓN:** Técnica para establecer una relación contractual con resultados financieros satisfactorios. Comprende las siguientes actividades: seleccionar, analizar, identificar, evaluar y clasificar los riesgos, prevenir y controlar pérdidas.

**SUSCRIPTOR:** Funcionario de una aseguradora o reaseguradora con el poder para negociar, aceptar o rechazar un riesgo en nombre del empleador.

**SUSTRACCIÓN:** Es el acto ejecutado por personas extrañas al Asegurado con el fin de apoderarse de la propiedad de éste.

**TOMADOR:** Es la persona que contrata un seguro. Puede ser por cuenta propia o ajena.

**TRANSPORTE:** Tiene las siguientes modalidades:

1. **Mercancías:** Cobertura de los riesgos que corren las mercancías durante su transporte por cualquier medio.
2. **Valores:** Cobertura de los riesgos que corren los valores, como dinero, títulos, joyas, arte, durante su transporte por cualquier medio.
3. **Semovientes:** Cobertura de los riesgos de muerte o lesiones que corren los animales durante su transporte.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito elaborar una herramienta de apoyo para los suscriptores de Seguros Colpatria S.A. que pueda contribuir al correcto desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

Para su elaboración se identificó la necesidad que existe al no contar con un documento, que contenga los textos unificados de las cláusulas necesarias para presentar una propuesta de cotización y de suscripción de negocios.

El material es un compendio de textos de cláusulas que servirá como una herramienta de trabajo, facilitando así las actividades del proceso de suscripción.

Es necesario entender la importancia que tiene para un cliente el buen servicio y la calidad en la atención y asesoría por parte de la Compañía de Seguros en el momento de recibir una cotización. Por esta razón una de las principales técnicas para lograr la excelencia es presentar la información completa y correcta a los clientes con el fin de cumplir los objetivos y desarrollar los procesos eficientemente, asegurando confiabilidad y proporcionando a la organización la permanencia en el mercado de los seguros.

Por lo anterior lo que se busca con este Manual de información es facilitar la labor de los Profesionales de Cuentas para que realicen apropiadamente el proceso de suscripción.

La confianza de los asegurados se logra con la satisfacción de los mismos, lo que compromete a la Aseguradora a proporcionar a sus funcionarios las herramientas para que estos contribuyan con la optimización del proceso.

La elaboración de esta herramienta permite conocer el contenido de cada cláusula y ofrecer productos completos de acuerdo a la necesidad de cada Cliente. Estará disponible como consulta de todo el personal de la organización a través del documento físico en la sucursal Bogotá Corredores.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Seguros Colpatria no cuenta con un Manual de consulta de textos de cláusulas que garantice una correcta suscripción de negocios, lo que genera confusión en los Profesionales de Cuentas y son ellos mismos quienes deben recopilar la información a través de otras áreas y demás Compañías de seguros, suministrando información incompleta a los clientes.

Al ingresar un funcionario a la organización la inducción y el adiestramiento se hace de forma general, especialmente de forma verbal. Se entregan las políticas y condiciones generales de la Compañía donde están citadas algunas cláusulas pero sin el correspondiente texto, lo que dificulta para el Profesional de Cuentas su labor de suscripción, cometiendo en algunos casos errores.

Cuando se culmina el proceso de suscripción con la entrega de la póliza, el documento se expide con cláusulas que no se habían presentado en la propuesta de cotización o se omiten, lo que hace que en un siniestro se evidencien las inconsistencias por el desconocimiento de los Profesionales de Cuentas en la correcta aplicación de los textos para cada ramo.

### **1.2 PLANTEAMIENTO Y/O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué utilidad tiene para los Profesionales de Cuentas contar con un Manual de cláusulas que sirva de herramienta de consulta, al elaborar una propuesta de cotización de los ramos de: incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria en Seguros Colpatria S.A.?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

A partir de la observación directa y el análisis de la información se encontró un problema interno que radica en no tener claridad de los textos de las cláusulas que aplican en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria en Seguros Colpatria.



La elaboración del Manual de cláusulas será para los funcionarios del área una herramienta que contribuirá a su formación integral y a ofrecer productos completos a los Clientes de acuerdo con sus necesidades, mejorando el proceso de suscripción.

Tener un Manual completo de textos de cláusulas es necesario para que las personas involucradas tengan claridad y conozcan la incidencia de su aplicación dentro del negocio.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Este trabajo tiene como propósito elaborar una herramienta de apoyo para los suscriptores de Seguros Colpatria S.A. que pueda contribuir al correcto desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

Inicialmente el documento físico estará disponible en la Sucursal Bogotá Corredores, una vez publicado en la página interna de la Compañía los interesados podrá acceder a consultar en el mismo.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Manual de consulta de textos de cláusulas para los ramos de: incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, equipo móvil y maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario y responsabilidad civil extracontractual en Seguros Colpatria S.A. válido para los funcionarios encargados del proceso de suscripción de seguros de Bogotá Corredores y en general para aquellos funcionarios que deseen conocer el contenido de los mismos.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer validez de contenido del Manual diseñado, a través del juicio de expertos.
- Contar con una herramienta de ayuda en la suscripción de negocios.

### 3. MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1 MARCO TEÓRICO

##### EL SEGURO

No se puede confirmar que el seguro nació en una fecha determinada, posiblemente es consecuencia de la necesidad del hombre de reducir los riesgos de toda índole que gravitan sobre él, su familia y sus activos.

En el año dos mil antes de Cristo, en el código de Hamurabi y en el Talmud, se encuentra descrita una forma de unión de viajeros para protegerse del riesgo que representaban los malhechores en el desierto que consistía en la reparación por el grupo de los daños que recibían uno o más de los viajeros; entre todos compartían las pérdidas, reflejando principios mutualistas bajo sistemas de compensación. “El seguro es el recurso por medio del cual un gran número de existencias económicas, amenazadas por peligros análogos, se organizan para atender mutuamente a posibles necesidades, tasables y fortuitas, de dinero”.<sup>1</sup> Se preveían asociaciones, en las cuales, con la unión de todos los miembros se reparaba la pérdida de una nave con la entrega de otra, sin embargo los términos y contextos de la época evidenciaban la presencia de lo que hoy se consagra en la póliza como exclusiones ya que prácticamente condicionaban la reposición de la embarcación a la culpabilidad del hecho.

En la antigua India una persona endeudada, que quería emprender un largo viaje por países desérticos, tenía que pagar un 10% de interés sobre el préstamo. Y si quería viajar por mar, tenía que pagar hasta un 20%; habiendo sido el interés normal de sólo el 5%, la diferencia no constituía otra cosa que una especie de prima de riesgo.

En Rodas (siglo XVIII) aparecen asociaciones de marineros con el objeto de asegurarse mutuamente contra los riesgos propios del transporte marítimo. Si una de las partes que participa en la aventura marítima (propietario de Buque y de la carga) han de sacrificarse o surge una pérdida fuera de lo normal, para proteger la seguridad y el bien común, todos los interesados cuyos bienes han sido salvados, contribuirán a resarcir las pérdidas de dicha parte. Posteriormente esta figura se conocerá como “avería gruesa”.

En la roma antigua surgen las asociaciones militares – collegia militium – las cuales mediante cuota de ingreso bastante elevada amparaban los gastos de viaje

---

<sup>1</sup> Teoría General del Seguro, Alfredo Manes, Tomo I página 2

del militar en aquellos casos de traslado de guarnición, y lo proveían, en caso de retiro, de un determinado capital, o a sus herederos en caso de muerte natural, no así si esta ocurriera en batalla. También existían las asociaciones entre comunidades más pobres, las cuales mediante una cuota reducida de ingreso, y una suma periódica también reducida otorgaban un sepelio honesto al asociado.

La caída del feudalismo, aflora el concepto de propiedad privada, lo cual origina un gran desarrollo de la industria y el comercio. Con este crecimiento surge la necesidad por parte de los comerciantes de proteger la producción de sus industrias contra los riesgos propios del transporte marítimo y terrestre. De esta manera, se comienza a poner en práctica el concepto de seguro dentro de organizaciones que a través de un proceso de formación y desarrollo se asemejarán cada vez más a la empresa de seguros de la actualidad. Así por ejemplo, en 1309 se emplea por primera vez la palabra Seguro en el decreto dado por Duque de Génova. En 1347 se celebra el primer contrato de seguro marítimo en Génova.<sup>2</sup>

A mediados del siglo XVI existía una especie de seguro obligatorio en Portugal, bajo la inspección o control del Estado para los navíos de más de 50 toneladas, el 20% de los beneficios de cada viaje engrosaba un fondo común destinado a cubrir los riesgos. En 1424, una sociedad en Génova asumía toda clase de seguros tanto en mar como en tierra. En 1601, en Inglaterra, se crea la Corte o Tribunal de Seguros para regularlos entre los aseguradores y asegurados. En 1666, detonó en Londres lo que se ha denominado “The Great Fire”, que durante cuatro días consumió dos terceras partes de Londres, destruyendo más de 18.000 casas y dejando 20.000 familias sin habitación. En 1668, se crea la primera compañía aseguradora de vida, “The Mercer Company”, y por esa época a finales del siglo XVII, nacía el famoso Lloyd’s de Londres.<sup>3</sup>

Los estudios técnicos, científicos y de probabilidades entre otros permitieron el desarrollo técnico de las Compañías de Seguros, así, en 1762, nace la primera Compañía de Seguros de Vida organizada de acuerdo a la moderna ciencia actuarial. En 1710 aparece la primera sociedad anónima de seguros. Otras importantes compañías se fundaron por la época, de esta forma, con los grandes avances de la ciencia, se fue desarrollando la empresa de seguros hasta alcanzar los niveles técnico-científicos que presenta en la actualidad.

Colombia, presenta su primera manifestación liderada por empresas extranjeras. En 1874 un grupo de colombianos dirigidos por el cafetero don Pedro Navas constituyen la primera sociedad anónima colombiana encargada de la explotación del seguro, la cual se denominó “Compañía Colombiana de Seguros”, cuyo

---

<sup>2</sup> Seguros, Temas esenciales, Fernando Palacios, página 6.

<sup>3</sup> Ibíd., página 6.

objetivo inicial era el amparo del transporte de los cargamentos por el río Magdalena desde la costa Atlántica hasta el centro del país.

Hay que destacar algunos hechos como son:

- El 4 de enero de 1875 se aprobó la primera tarifa de transporte para manejo de mercancías en el interior del país, y para las que se enviaban o procedían del exterior. La cobertura estaría dirigida a saqueos, robos y extravíos de mercancías.
- El 2 de febrero de 1875 llegó a Barranquilla el primer cargamento cuyo viaje estuvo amparado por un seguro de transporte, sin registrar novedad.
- El 5 de marzo del mismo año ocurre el primer siniestro de un cargamento, en el río Sabanilla.
- En 1910 se abrió el ramo de seguros de accidentes y se encontraba en revisión final la aprobación de la póliza de seguros para Título de Propiedad.
- La década de 1910 a 1920 se caracterizó por la multiplicación de agencias y sucursales en todo el país, esto, sin duda, debido a que la Nación conocía y confiaba cada día más en la industria aseguradora.
- El contrato de seguro se encuentra regulado por el Código de Comercio (Decreto Ley 410 de 1971, en su Libro Cuarto, Título V).
- El capital mínimo para que una compañía de seguros pueda operar será de cinco mil quinientos millones de pesos, sin perjuicio del patrimonio técnico saneado que deben acreditar para operar un ramo determinado, de acuerdo con las reglas que al respecto emita el Gobierno.
- La Superintendencia Financiera de Colombia surgió de la fusión de la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores, según lo establecido en el artículo 1 del Decreto 4327 de 2005. La entidad es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, ejerciendo la inspección, vigilancia y control de quienes realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo o inversión de recursos recibidos (captados) del público.

El Grupo Colpatria inició operaciones en 1955. En la actualidad es una compañía sólida y comprometida con el desarrollo del país ya que cuenta con unidades de negocios encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo una

completa gama de productos y servicios. Está conformado por las Compañías de ARP, Capitalizadora, Salud, Seguros, Seguros de Vida, Constructora y Red Multibanca.

En vista del potencial que había en el mercado asegurador el Dr. Carlos Pacheco Devia en 1958 crea dos compañías, Seguros de Vida Patria y Seguros Patria S.A., con el fin de comercializar seguros de personas y seguros generales. “Las primeras dos compañías filiales de Colpatria, Seguros Patria y Seguros de Vida Patria se constituyeron por medio de escritura pública, No. 120 y No. 121, otorgadas el 30 de Enero de 1959 en la Notaria Novena de Bogotá”<sup>4</sup>. Se crea la compañía Seguros Colpatria comprometida a ofrecer procesos efectivos y orientados al cliente, soportados en el mejoramiento continuo. Actualmente Seguros Generales Colpatria, se encuentra en el 9° lugar en el mercado asegurador.

Dentro de la unidad de inversión del Grupo Colpatria se encuentra la Compañía de Seguros Generales conformada por: Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente Técnico, Gerente de Control de Pérdidas, Gerente Comercial, Gerente de Gestión y Desarrollo Comercial, Subgerentes Técnico Comerciales, Director de Automóviles, Inspector de Riesgos, Profesional de Auditoría, Profesional de Administración Comercial, Profesional de Cuentas.

Seguros Colpatria es una empresa colombiana domiciliada en Bogotá, la cual cuenta con cuatro sucursales corredoras distribuidas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, con diez y seis oficinas no corredoras distribuidas en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Tuluá y Villavicencio.

La Sucursal Bogotá Corredores está conformada por doce Unidades Técnico Comerciales, cada una cuenta con un Subgerente y uno o dos Profesionales de Cuentas a su cargo. Los Profesionales de Cuentas son quienes regulan la operación (suscripción, cartera, expedición) a través del control y gestión de las solicitudes de los clientes; hacen seguimiento de las renovaciones y negocios en coaseguro, elaboran las cotizaciones de los negocios ya que son un canal de comunicación entre clientes e intermediarios y las áreas de soporte y prestación de servicios de la compañía.

En la elaboración del slip de cotización se debe garantizar el cumplimiento de las políticas de la compañía, atendiendo las solicitudes de los intermediarios y suministrando los términos de acuerdo con los requerimientos particulares de cada cliente.

---

<sup>4</sup> Colpatria 50 años, Editorial Colpatria, página 134

Por esta razón es muy importante que las cotizaciones tengan la información completa, siguiendo las políticas, incluyendo las garantías y cláusulas necesarias para cada negocio. Esto permite que las condiciones sean competitivas y se alcancen los objetivos y metas de la organización, garantizando la aceptación del negocio, el mantenimiento del mismo y atendiendo con calidad a nuestros intermediarios y a nuestros clientes.

Las cláusulas deben incluirse de acuerdo a cada negocio, ya que el riesgo varía según la actividad, al riesgo a asegurar, a los bienes asegurados, a la ubicación y a la siniestralidad del mismo. Y son de gran importancia ya que en el momento de un siniestro da lugar a objetar o hacer el pago de la indemnización.

Por lo anterior cada cotización debe elaborarse de forma completa y clara para que el cliente tenga conocimiento de las coberturas que Seguros Colpatria ofrece y no se presenten inconvenientes luego de la aceptación y posterior expedición de la póliza, ya que ésta se hace según el slip de cotización presentado.

## **EL REASEGURO**

No se tienen ideas precisas sobre los comienzos de la actividad reaseguradora, ya que parece ser que los aseguradores, en un principio, solo aceptaban aquellos riesgos que podían conservar, en su totalidad, por cuenta propia.

Algunos historiadores opinan que el primer contrato de Reaseguro conocido se hizo en el año de 1370, en el ramo de seguros de transportes, ya que este ramo es el más antiguo de los existentes.<sup>5</sup>

Otras opiniones dictan que el reaseguro tuvo sus orígenes basado en el procedimiento del coaseguro de los seguros marítimos y de incendio, ya que este método consiste en “que cierto número de suscriptores cubrieran, cada uno, directamente, cierta parte del riesgo que sería demasiado grande para un suscriptor solamente”<sup>6</sup>

Con el desarrollo industrial y comercial del siglo XIX, el seguro tomó un auge tal que se hizo necesario el buscar nuevas formas de cobertura de reaseguro más flexibles. De esta manera, el contrato de reaseguro automático cubría prácticamente todos los negocios suscritos por una compañía en un determinado ramo.

Las compañías de seguros practicaban tanto la suscripción directa como la del reaseguro, pero la creciente demanda de cobertura, así como la fuerte

---

<sup>5</sup> K. AERNI, Preguntas y respuestas, Compañía Suiza de Reaseguros, Zurich, 1984, Pág. 90

<sup>6</sup> CARTER R.L, El Reaseguro, Editorial MAPFRE S.A, España, 1979, Pág. 18.

competencia entre entidades, condujeron a la creación de compañías de reaseguro profesionales, especializadas en este tipo de negocios.

Los primeros datos se encuentran en Alemania con la constitución de la Compañía Colonia de Reaseguros, entidad profesional más antigua fundada en 1846 y comenzando a operar en 1852. Posteriormente en Zúrich (Suiza), se crea en 1863 la Compañía Suiza de Reaseguros (Suisse Re), mientras que en Múnich (Alemania) se funda la Compañía Munchener Ruck, segunda y primera, del mercado mundial, respectivamente.

En el mercado inglés, por la posición muy especial que ocupa el Lloyd's, se retrasa mucho la fundación de empresas profesionales de reaseguro y hasta 1917 se crea la compañía Mercantile and General.

Ya constituidos, los reaseguradores comprendieron que, al igual que sucedía con las compañías de seguros, necesitaban repartir sus negocios sobre una base muy amplia a fin de garantizar un cierto equilibrio en su cartera. Por esta razón, procuraron extender sus negocios a todos los ramos existentes e, igualmente, a todos los países del mundo.

## **SECTOR ASEGURADOR**

El sistema financiero Colombiano es una de las entidades más importantes de la economía nacional, se integra por entidades públicas y privadas (jurisdicción monetaria, bancos comerciales, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y las compañías de financiamiento comercial) que desarrollan actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación del país. Del total de activos que componen el sistema financiero, los bancos son los de mayor participación. Adicionalmente se han catalogado como otras entidades financieras: los organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero, las cajas de ahorro actualmente existentes y las sociedades de capitalización así mismo, conforman el grupo sociedades de servicios financieros: las fiduciarias sociedades de arrendamiento financiero (leasing), sociedades de compra de Cartera (factoring), los almacenes generales de depósito y las sociedades administradoras fondos de cesantías.

Por lo anterior la estructura del sistema financiero se puede definir así: Instituciones Financieras, Instituciones Complementarias y Entidades Aseguradoras e Intermediarios de Seguros. Las Instituciones Financieras se dedican a captar en moneda legal recursos del público en depósitos, para colocarlos a través de préstamos para vivienda, construcción o para libre consumo, descuentos, anticipos u otras operaciones de crédito. Las Instituciones Complementarias estimulan el ahorro mediante la constitución de capitales de dinero a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad de reembolsos anticipados por medio de sorteos y las Sociedades que tienen un



régimen especial son aquellas que realizan funciones crediticias de fomento, de acuerdo con los fines específicos contemplados en la ley que las creó.

Las Entidades Aseguradoras e Intermediarios de Seguros son aquellas que se dedican a asumir las pérdidas que se amparen como riesgo, en virtud de un contrato de seguro para cubrir los eventuales siniestros que sufran sus clientes. Las entidades aseguradoras están conformadas por Compañías y cooperativas de Seguros y Compañías y cooperativas de Reaseguros. Los Intermediarios de Seguros pueden ser: Corredor de Seguros, Agencias y agentes de Seguros y Corredor de Reaseguros. Las compañías de Seguros e Intermediarios de Seguros son vigilados por la Superfinanciera. Todas las compañías de seguros domiciliadas en Colombia, incluyendo las subsidiarias de compañías extranjeras, deben estar constituidas como sociedades anónimas mercantiles o asociaciones cooperativas (Artículo 53, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero). Las pólizas y las tarifas de las compañías de seguros no están sujetas a controles oficiales, pero deben sujetarse a los principios establecidos en el Artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Las compañías de seguros deben enviar los modelos de sus pólizas a la Superintendencia Financiera.

De acuerdo con lo señalado por la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda el sector asegurador mejora sus cifras frente a las del año pasado, lo anterior se ve reflejado en las utilidades netas las cuales aumentaron debido a la mejora en su operación técnica, igualmente las primas emitidas entre enero y junio, incrementaron un 4,6% ciento frente al mismo periodo de 2009.

### **3.2 MARCO LEGAL**

Al abordar el tema del sector asegurador es importante tener en cuenta el marco legal colombiano que hace referencia a la aplicación del Decreto Número 2555 de 2010 por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones, y el Código de Comercio donde se definen las disposiciones legales de los comerciantes y de los asuntos de comercio, de las sociedades comerciales, de los bienes mercantiles de los contratos y obligaciones mercantiles.

De acuerdo con el Decreto Número 2555 de 2010 se definen las Entidades sujetas a Inspección, vigilancia y sujetas a control, determinando la Superintendencia Financiera de Colombia como una entidad pública a través de la cual el Presidente de la República, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen o ejecuten actividades financieras, bursátiles, aseguradoras o cualesquier otra atañida con el manejo, lucro, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

El Código de Comercio en el Capítulo V enuncia el contrato de seguros puntualizando los principios comunes a los seguros terrestres, seguros de daños y seguros de personas.

### **3.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **El Contrato de Seguros**

Se define como un contrato en virtud del cual una parte (el tomador) se hace prometer de otra (asegurador) el pago de una prestación para sí o para un tercero en caso de ocurrir determinado riesgo, a cambio de una remuneración (prima).

El Código de Comercio no lo definió como tal, simplemente señala sus características. Entrando en contexto se podría decir que el Seguro es un contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autorizada para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica, le traslada, a cambio de una prima.

#### **Características de orden legal del Contrato de Seguro**

El artículo 1036 del Código de Comercio menciona que “el Seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva”<sup>7</sup>.

#### **Clasificación**

La legislación clasificó los Seguros en Marítimos y Terrestres, estos últimos los dividió en Seguros de Daños y de Personas y a los de Daños en Seguros Reales y Patrimoniales (Art. 1082 C. de Co.).

Los seguros de daños están llamados a proteger los activos del asegurado que pueden ser de la más variada índole: Toda clase de bienes, arrendamientos, usufructo y en todo aquello que integra o puede integrar el patrimonio de una persona natural o jurídica. Desde el punto de vista de la clasificación mencionada, el tomador puede solicitar el Seguro para un bien determinado, sea una casa, un establecimiento comercial, un automóvil, etc. En estos casos tendremos un Seguro Real. Pero también puede suceder el Seguro sobre la protección de los activos en general de la persona, direccionándolo a un Seguro Patrimonial, entre otros el Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Manejo Global Comercial.

---

<sup>7</sup> Editorial Unión Ltda., C. de Co. Art 1036, página 244.

## **Elementos Esenciales**

Son de la esencia del Contrato de Seguro, el interés asegurable; la prima o precio del Seguro, la obligación condicional del Asegurador y el riesgo asegurable. (Art. 1045 C. de Co.).

En defecto cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.<sup>8</sup>

El código de comercio en el Art. 1054 define el riesgo como el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Entendiéndose como el asegurador, la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos; el tomador la persona que obrando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos; el asegurado es el titular del interés asegurable y el beneficiario es el que percibirá la indemnización.<sup>9</sup>

## **Las Partes que Intervienen**

**Asegurador:** Es “la persona jurídica que asume los riesgos debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos”. Es imperioso acentuar que la actividad del asegurador está enmarcada por el concepto de “promesa”. En efecto el asegurador manifiesta que, dadas determinadas condiciones acordadas entre las partes y registradas en la póliza, pagara el siniestro.

**Tomador:** El Código señala que es la persona que, “obrando por cuentas propia o ajena, traslada los riesgos”. Queda claro que el tomador puede ser persona natural o jurídica y que puede actuar por su propia cuenta, como cuando el propietario toma seguros sobre sus bienes; pero también puede actuar por cuenta ajena.

**Beneficiario:** No es parte del contrato de seguro, aún cuando en los seguros de daños suele ser el mismo tomador; su nombre debe figurar en la carátula de la póliza. En los seguros de daños, el beneficiario siempre será a título oneroso; y será la persona que pueda ver afectado su patrimonio, directa o indirectamente por un siniestro.

**Asegurado:**

- a. En seguros de daños. Persona natural o jurídica, cuyo patrimonio se encuentra expuesto a un riesgo amparado

---

<sup>8</sup> Ibíd., Art. 1045, página 246.

<sup>9</sup> Editorial Unión Ltda., C. de Co. Art. 1054, página 248.

- b. En seguros de personas. Persona natural cuya vida o integridad física se encuentran expuestas.

Afianzado: En el seguro de Fianza, es la persona por cuyos actos responde el Asegurador. El Contratista, en cualquier tipo de contrato, será el afianzado por el Asegurador ante el Contratante.

## **El Reaseguro**

El Reaseguro se conoce como el seguro del riesgo asumido por el asegurador. El contrato de reaseguro, que es suscrito entre la aseguradora y el reasegurador es un nuevo contrato independiente del contrato suscrito entre la aseguradora con su asegurado.

El reasegurado tiene como objeto: el aumento de capacidad propia de suscripción de las aseguradoras y la estabilización de los resultados de las aseguradoras. Las principales funciones del reaseguro son: la de protección, la de estabilización y la de apertura de nuevos mercados.<sup>10</sup>

Los contratos de reaseguro pueden ser automáticos o facultativos, el reaseguro automático es el contrato de reaseguro mediante el cual el reasegurador se compromete a aceptar, y la aseguradora a ceder, una parte de todas o partes de las emisiones, es decir una participación de riesgos que ésta efectúe durante la vigencia del contrato, dentro de determinadas estipulaciones y parámetros ya establecidos. Se entiende por reaseguro facultativo, la facultad que tiene el asegurador de ceder y la facultad que tiene el reasegurador de aceptar un riesgo de acuerdo al análisis técnico y financiero del mismo.

Dentro de los contratos de reaseguro automáticos o facultativos se encuentran los contratos proporcionales y no proporcionales a la retención de la aseguradora. La retención es el monto que la aseguradora puede poner en riesgo de acuerdo a la legislación de cada país y las políticas de cada aseguradora, esta retención puede expresarse en porcentaje o como un monto, fijo o variable de la suma asegurada de cada riesgo aceptado, o como una cantidad determinada del calor de cada siniestro.

En el reaseguro proporcional, tal como su nombre lo indica existe una proporcionalidad exacta y permanente entre las responsabilidades en riesgo y la distribución de las primas y de los siniestros asumidas por la aseguradora y reasegurador. Los contratos de reasegurador proporcional mas conocidos son

---

<sup>10</sup> Seguros, Temas esenciales, Fernando Palacios, página 584.

cuota parte, el de excedentes, el cuota excedentes, el facultativo obligatorio y el semiautomático.

En el contrato de cuota parte la aseguradora retiene por su cuenta unos porcentajes fijos, de la totalidad de negocios suscritos, hasta el límite máximo determinado en el contrato, cediendo al reasegurador el restante. Se ceden las primas y se recobran los siniestros con base en los porcentajes de retención y cesión acordados, de las primas emitidas y los siniestros pagados.

En el contrato de excedentes la aseguradora cede al reasegurador, los riesgos que no puede o no quiere asumir. El límite máximo de cesión al contrato, es la capacidad máxima del contrato, y está dada por el número de plenos de retención de la aseguradora, con un límite máximo de retención de la aseguradora.

El contrato cuota excedentes es una combinación entre el contrato cuota parte y el de excedentes, por el medio del cual el número de plenos de excedente se fija sobre la capacidad máxima del contrato cuota parte.

El contrato Facultativo obligatorio el asegurador no se obliga a ceder los riesgos al contrato, pero el reasegurador si está obligado a aceptar los riesgos que la aseguradora le ceda.

El contrato semiautomático el asegurador se obliga a ceder todos los riesgos que suscriba al contrato, pero el reasegurador no está obligado a aceptar los riesgos que la aseguradora le ceda.

En el reaseguro no proporcional, no existe proporcionalidad entre las responsabilidades en riesgo y la distribución de las primas y de los siniestros, puesto que es el asegurador quien asume los primeros montos de los siniestros que se presenten y el reasegurador en cambio asume los valores que sobrepasen los montos predeterminados por un costo que cobra a la aseguradora, este costo varía de acuerdo al límite de la retención que asume la aseguradora, otros factores determinantes son el portafolio de riesgos, la exposición, y la experiencia de la aseguradora.

Los contratos no proporcionales pueden ser WXL u operativos ofrecen cobertura por riesgo, en ellos el reasegurador protege al asegurador de los siniestros que sobrepasan el monto (determinado por el asegurador y reasegurador) retenido por riesgo. Igualmente pueden ser XL o catastróficos que cubren eventos, en estos el reasegurador contra las acumulaciones de la retención por la afectación de más de un riesgo de la naturaleza, que en un solo evento, afecta más de un riesgo asegurado por una aseguradora y sobre cada uno de los cuales la aseguradora está reteniendo una parte.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Seguros, Temas esenciales, Fernando Palacios, página 591.

Cuando la protección al asegurador es para siniestros que sobrepasen el monto retenido en un mismo evento se denomina operativo catastrófico. El Stop Loss protege al asegurador contra las desviaciones que puede tener en siniestros.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se hará mediante investigación aplicada, con el objetivo de contribuir a la solución de los inconvenientes que genera el desconocimiento de los textos de las cláusulas, que son incluidas o se omiten en las cotizaciones que elaboran los Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores en Seguros Colpatria S.A., generando en los clientes malestar, debido a que la propuesta que se presenta no es clara y en muchas ocasiones es incompleta al no contar con todas las condiciones para el negocio solicitado, generando dudas en los intermediarios que frecuentemente interrogan para aclararlas.

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, ya que son estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última. Esta investigación requiere de un marco teórico y se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.

Con la elaboración de un Manual de textos de cláusulas, se podrán ofrecer propuestas de cotización con información completa para el Cliente, que le permitirá al suscriptor ofrecer términos reales que brinden confiabilidad y seguridad en la Compañía.

El propósito es recolectar información a través de encuestas realizadas a los Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores, interpretarla y así identificar la necesidad que existe de contar con un Manual de consulta de cláusulas para los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria (ver anexo 1). De igual forma se elaborará una encuesta de habilidades en la que se toma como base el conocimiento técnico que los Suscriptores tienen en cada ramo a trabajar (ver anexo 2). En tercer lugar se efectuará una encuesta de “la voz del cliente”, con la que se podrá percibir lo que el cliente necesita en materia de agilidad y atención por parte de la Compañía de Seguros (ver anexo 3).

## **4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se tomará como muestra para el estudio e investigación 50 clientes del segmento Empresas y Estado y 12 Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores, quienes son los encargados del proceso de suscripción, principalmente enfocado a la elaboración de cotizaciones de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.

## **4.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recopilación de la información se hará mediante encuesta de preguntas cerradas, aplicadas a la población escogida como muestra, cuyo objetivo principal es identificar las necesidades que actualmente tienen los Profesionales de Cuentas en el proceso de suscripción realizado en la Sucursal Bogotá Corredores.

## **4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La presente investigación se llevará a cabo en las siguientes fases:

Fase I Caracterización general del proceso de cotización de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.

Fase II Diseño del Manual de cláusulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.

Fase III Validación del Manual diseñado a través del juicio de expertos

Fase IV Publicación del Manual diseñado en la página interna de Seguros Colpatria (recomendación) e impresión del documento.

Dentro de la caracterización general del proceso de cotización de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria, como resultado de las encuestas aplicadas a los Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores de Seguros Colpatria, se identificó la necesidad de contar con un Manual de cláusulas en el que se defina para qué ramo aplica y sus respectivos textos.



Se están realizando actividades innecesarias en el proceso de cotización, ya que con la búsqueda de los textos de cláusulas no es posible lograr la eficiencia en las labores de suscripción, por el desconocimiento en identificar cual cláusula aplica en el ramo solicitado.

El resultado de la encuesta aplicada a los doce (12) Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores es:

- No hay una herramienta de consulta interna de cláusulas que permita elaborar cotizaciones correctamente.
- Hay desconocimiento en la aplicación de textos por ramo y su incidencia en un negocio.
- Existe inconsistencia en el proceso de cotización debido a que no se tiene en el área el documento de consulta que permita la elaboración de la propuesta correcta.
- Un Manual de textos de cláusulas facilitaría y mejoraría la labor de suscripción.

De la muestra de habilidades realizada a los Suscriptores, encontramos que un 58.74% de la población encuestada necesita herramientas adicionales para el proceso de suscripción, como lo es el Manual de cláusulas por ramo paralelo a un programa de capacitación que deberá realizar el área indicada.

<b>% conocimiento</b>	<b>resultado encuesta</b>
100	4,17
75	37,08
50	32,08
25	20,83
0	5,83
	<b>100%</b>

En cuanto a las 50 encuestas realizadas a los clientes, se resume la necesidad de que la Compañía ofrezca productos con información completa, cláusulas y condiciones para que las personas conozcan realmente lo que están adquiriendo y

que en el momento de un siniestro éste no se objete por suministrar información errada o incompleta al Cliente.

- El 52% de los encuestados conocen otras Compañías de Seguros en las que se emite con mejor calidad e información más completa
- Dentro de los errores que tienen mayor impacto en el proceso de suscripción está la diferencia de inclusión de cláusulas de la cotización a la póliza, constituido en un 38%
- La expectativa del cliente es que la Aseguradora expida de acuerdo a las condiciones pactadas: 28%

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se puede apreciar que es necesario y muy urgente soportar técnicamente a los Profesionales de Cuentas para el desarrollo adecuado de la labor de suscripción.

#### 4.5 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Figura 1. Proceso actual inclusión de cláusulas

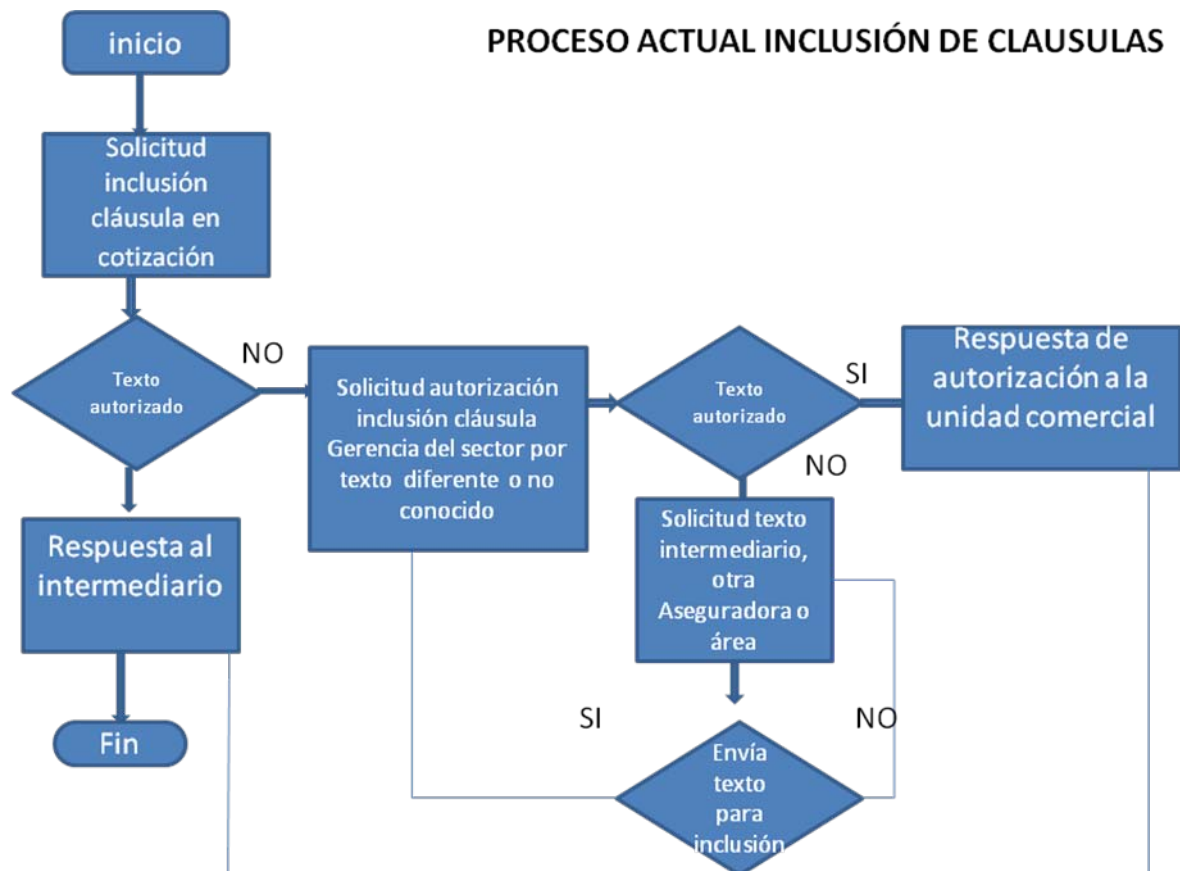
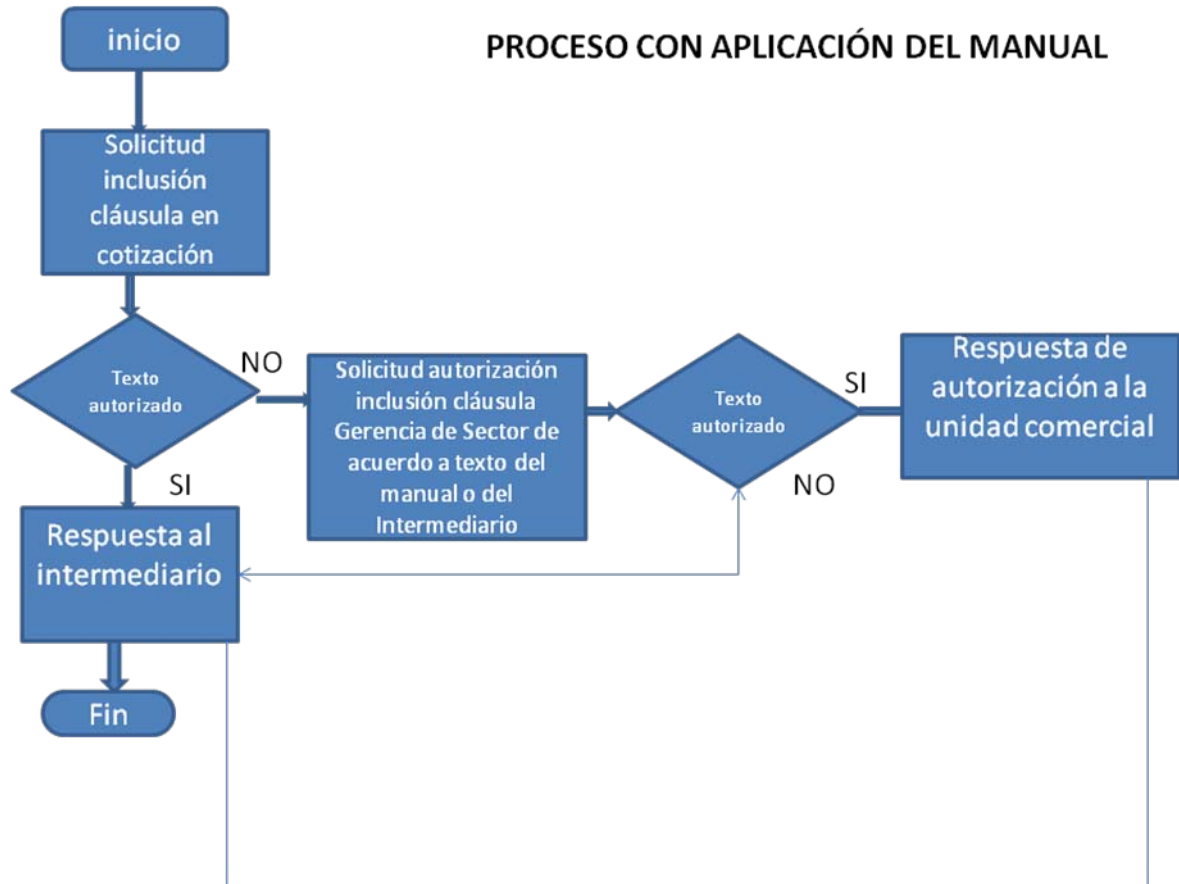


Figura 2. Proceso con aplicación del Manual



Como se puede apreciar en la figura 1 se están realizando actividades innecesarias en el proceso de cotización, ya que con la búsqueda de los textos de cláusulas no es posible lograr la eficiencia en las labores de suscripción, por el desconocimiento en identificar cual cláusula aplica en el ramo solicitado.

Por lo anterior lo que se busca con este Manual de información es conocer el contenido de cada cláusula, facilitar la labor de los Profesionales de Cuentas para que realicen apropiadamente el proceso de suscripción ofreciendo cotizaciones con información completa y correcta a los clientes con el fin de cumplir los objetivos, asegurando confiabilidad y proporcionando a la organización la permanencia en el mercado de los seguros.

La confianza de los asegurados se logra con la satisfacción de los mismos, lo que compromete a la Aseguradora a proporcionar a sus funcionarios las herramientas para que estos contribuyan con la optimización del proceso.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

El nuevo escenario de la actividad aseguradora y la globalización de la economía han propiciado la introducción de un gran número de nuevos términos y conceptos que hacen de éste un sector amplio y diversificado provocando ambigüedad en la información y desconocimiento de los actores del proceso.

El manual de cláusulas es una herramienta de consulta de textos para los ramos de: incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, equipo móvil y maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario y responsabilidad civil extracontractual en Seguros Colpatria S.A. que permite a los funcionarios encargados de la suscripción de pólizas en Bogotá Corredores realizar su labor diaria en el proceso de cotización y ofrecer un producto completo al Cliente, es una recopilación de textos organizada de la siguiente forma: Textos Colpatria, Textos Reaseguradores y Otros textos como guía para incluir o ajustar en la cotización los cuales deben ser autorizados por la Gerencia de Sector correspondiente.

La suscripción mejora a nivel de la calidad en el contenido de las cotizaciones y pólizas que Seguros Colpatria presenta a sus Clientes a través de los Intermediarios. Al contar con los textos de las cláusulas se agiliza la gestión y eficiencia en la atención a los requerimientos.

Como valor agregado se ha incluido dentro del manual cláusulas de ramos que no estaban contemplados dentro del alcance inicial del trabajo como son: Montaje, Todo Riesgo Construcción, Todo Riesgo Daño Material, Casco y Minas.

### **5.2 RECOMENDACIONES**

Este Manual debe estar en permanente actualización la cual debe realizar la Gerencia de cada Sector periódicamente.

En la Sucursal Bogotá Corredores, reposará el documento físico del Manual de cláusulas y es recomendable publicarlo en la red interna de Colpatria, Intranet.

Este espacio será no sólo de consulta sino también de colaboración y retroalimentación en el que los usuarios pueden aportar nuevos términos, expresiones distintas o hacer cualquier tipo de sugerencia a los contenidos del Manual. Las actualizaciones y modificaciones en papel sólo se harán cuando el número y el interés de las mismas así lo aconsejen.

## BIBLIOGRAFÍA

CARTER R.L. El Reaseguro. Editorial MAPFRE S.A.: España. 1979.

PALACIOS, Sanchez Fernando. Seguros temas esenciales. Tercera Edición. ECOE ediciones-Universidad de la Sabana, 2007

EDITORIAL MAPFRE S.A. Diccionario de Mapfre Seguros. Tercera Edición. Madrid. 1992.

EDITORIAL UNIÓN LTDA. Nuevo Código de Comercio. Bogotá D.C. 2001.

FISHER, H. y Stabinger, Fici, El Seguro de Transporte de Mercancías, Compañía Suiza de Reaseguros.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: INCONTEC., 1996. 132 p. NTC 1486

K. AERNI. Preguntas y respuestas. Compañía Suiza de Reaseguros. Zúrich. 1984.

OVIEDO, Acevedo Gilberto. El Universo del Riesgo, Seguro y Reaseguro, Edición Politécnico Grancolombiano, 1999

Terminología de Seguros. Centro Grancolombiana de Investigación.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### ENCUESTA PROFESIONALES DE CUENTA SUCURSAL BOGOTÁ CORREDORES:

A través de esta encuesta se busca identificar las necesidades de los Profesionales de Cuenta en la Sucursal Bogotá Corredores en el proceso de suscripción, con el fin de mejorar y facilitar dicho proceso:

1. ¿Considera que cuenta con herramientas de consulta internas que le permiten elaborar correctamente las cotizaciones?

- a) Si \_\_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_\_

2. ¿Al elaborar una cotización sabe con exactitud que cláusula aplicar para cada ramo?

- a) Si \_\_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce el texto de las cláusulas y su incidencia dentro de la cotización?

- a) Si \_\_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_\_

4. Cuando necesita adjuntar un texto en una propuesta de cotización acude a:

- a) Gerencia de Línea
- b) Subgerentes Técnicos Comerciales
- c) Internet
- d) Otros \_\_\_\_\_ Cuáles

5. Existe un procedimiento a seguir, al interior de Seguros Colpatria para aquellos casos en los que no se conoce la cláusula que necesita el Cliente o Intermediario?

- a) Si \_\_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_\_

6. ¿Conoce el texto de las siguientes cláusulas: NMA2802 – Desapariciones misteriosas o pérdidas de inventario?

a) Si \_\_\_\_\_

b) No \_\_\_\_\_

7.. ¿Contar con un manual de textos de cláusulas facilitaría y mejoraría su labor de suscripción?














































a) Si \_\_\_\_\_

b) No \_\_\_\_\_

Bogotá, Febrero 23 de 2010



## ANEXO 2

<b>NOMBRE FUNCIONARIO</b> Conocimiento en suscripción para Ramos de:		<b>MATRIZ DE HABILIDADES</b>				
<b>RAMO</b>	INCENDIO					
	SUSTRACCIÓN					
	EQUIPO ELÉCTRICO					
	ROTURA MAQUINARIA					
	EQUIPO MÓVIL Y MAQUINARIA					
	TRANSPORTE					
	MANEJO GLOBAL COMERCIAL					
	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL					
		<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>
						
PARA DILIGENCIAR LA RESPUESTA UBÍQUESE EN LA CASILLA QUE USTED CONSIDERA QUE CORRESPONDE DE ACUERDO CON EL PORCENTAJE DE CONOCIMIENTO Y DIGITE UNA X. SALVE EL ARCHIVE Y POR FAVOR REMÍTALO DE NUEVO.						

## ANEXO 3

### ENCUESTA: VOZ DEL CLIENTE

1. ¿Es factible enviar en cada solicitud de cotización a la Compañía de Seguros los textos de las cláusulas que requieren?

- a. Muy factible
- b. Poco factible
- c. Nada factible

2. Como califica el grado de calidad de las cotizaciones de Seguros Colpatria.

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja
- d. No tienen calidad

3. ¿Es fácil encontrar el texto de una cláusula cuando el Cliente se lo solicita?

- a. Si
- b. No
- c. Por qué?

4. ¿Las condiciones y cláusulas que se ofrecen en el momento de cotizar por parte de la Aseguradora están contenidas en la póliza que se entrega al Cliente?

- a. Si
- b. No
- c. Por qué?

## **ANEXO 4**

### **MANUAL DE CLAUSULAS NECESARIAS PARA PRESENTAR PROPUESTAS DE COTIZACIÓN EN LOS RAMOS TÉCNICOS DE INCENDIO, SUSTRACCIÓN, EQUIPO ELÉCTRICO, ROTURA DE MAQUINARIA, TRANSPORTE, MANEJO GLOBAL COMERCIAL, RESPONSABILIDAD CIVIL Y EQUIPO MÓVIL Y MAQUINARIA EN SEGUROS COLPATRIA S.A.**

Se diseñó un Manual de cláusulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.

El manual estará disponible como una herramienta de apoyo de todo el personal de la organización como documento físico en la Sucursal Bogotá Corredores y se recomienda publicarlo en la página interna de Seguros Colpatria para consultas y sugerencias de actualización

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS  
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN**

**ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:**

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo a la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto como un segundo archivo denominado: " RAI "

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	<b>NOMBRE DEL POSTGRADO</b>	Especialización en Seguros y Seguridad Social
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	Manual de Clausulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos técnicos de Incendio, Sustracción, Equipo Eléctrico, Rotura de Maquinaria, Transporte, Manejo Global Comercial, Responsabilidad Civil y Equipo Móvil y Maquinaria en Seguros Colpatria S.A.
3	<b>AUTOR(es)</b>	Delgado Orozco Anais, Agullón Calderón Mónica Bibiana, Casas Castillo Claudia Marcela
4	<b>AÑO Y MES</b>	2010-09
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	Gonzalez Upegui Samuel de Jesus
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	Este trabajo tiene como propósito elaborar una herramienta de apoyo para los suscriptores de Seguros Colpatria S.A., que contribuya al correcto desarrollo de sus funciones y facilite las actividades dentro de la organización, con lo anterior se brinda a los clientes un buen servicio y calidad en la atención y asesoría por parte de la Compañía de Seguros. La elaboración de esta herramienta permite conocer el contenido de cada cláusula y ofrecer productos completos de acuerdo a la necesidad de los clientes ya que en el momento que reciben una cotización se presenta la información correcta; esto asegura confiabilidad y proporciona a la organización la permanencia en el mercado. El manual estará disponible como consulta de todo el personal de la organización.
7	<b>PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES</b>	Manual, Clausulas, Seguros, Reaseguros, Ramo, Intermediario, Cliente, Profesional de Cuentas
8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	<p>El sistema financiero Colombiano es una de las entidades más importantes de la economía nacional, se integra por entidades públicas y privadas (jurisdicción monetaria, bancos comerciales, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y las compañías de financiamiento comercial) que desarrollan actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación del país. Del total de activos que componen el sistema financiero, los bancos son los de mayor participación.</p> <p>Adicionalmente se han catalogado como otras entidades financieras: los organismos cooperativos de grado superior de carácter financie las cajas de ahorro actualmente existentes y las sociedades de capitalización así mismo, conforman el grupo sociedades de servicios financieros: las fiduciarias sociedades de arrendamiento financiero (leasing), sociedades de compra de Cartera (factoring), los almacenes generales de depósito y las sociedades administradoras fondos de cesantías. Por lo anterior la estructura del sistema financiero se puede definir así: Instituciones Financieras, Instituciones Complementarias y Entidades Aseguradoras e Intermediarios de Seguros.</p> <p>Las Instituciones Financieras se dedican a captar en moneda legal recursos del público en depósitos, para colocarlos a través de préstamos para vivienda, construcción o para libre consumo, descuentos, anticipos u otras operaciones de crédito.</p> <p>Las Instituciones Complementarias estimulan el ahorro mediante la constitución de capitales de dinero a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad de reembolsos anticipados por medio de sorteos y las Sociedades que tienen un régimen especial son aquellas que realizan funciones crediticias de fomento, de acuerdo con los fines específicos contemplados en la ley que las creó.</p> <p>Las Entidades Aseguradoras e Intermediarios de Seguros son aquellas que se dedican a asumir las pérdidas que se amparen como riesgo, en virtud de un contrato de seguro para cubrir los eventuales siniestros que sufran sus clientes. Las entidades aseguradoras están conformadas por Compañías y cooperativas de Seguros y Compañías y cooperativas de Reaseguros. Los Intermediarios de Seguros pueden ser: Corredor de Seguros, Agencias y agentes de Seguros y Corredor de Reaseguros. Las compañías de Seguros e Intermediarios de Seguros son vigilados por la Superfinanciera Financiera. Todas las compañías de seguros domiciliadas en Colombia, incluyendo las subsidiarias de compañías extranjeras, deben estar constituidas como sociedades anónimas mercantiles o asociaciones cooperativas (Artículo 53, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).</p> <p>Las pólizas y las tarifas de las compañías de seguros no están sujetas a controles oficiales, pero deben sujetarse a los principios establecidos en el Artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Las compañías de seguros deben enviar los modelos de sus pólizas a la Superintendencia Financiera.</p> <p>Colombia, presenta su primera manifestación de los seguros liderada por empresas extranjeras. En 1874 un grupo de colombianos dirigidos por el cafetero don Pedro Navas constituyen la primera sociedad anónima colombiana encargada de la explotación del seguro, la cual se denominó "Compañía Colombiana de Seguros", cuyo objetivo inicial era el amparo del transporte de los cargamentos por el río Magdalena desde la costa Atlántica hasta el centro del país.</p> <p>El Grupo Colpatria inició operaciones en 1955. En la actualidad es una compañía sólida y comprometida con el desarrollo del país ya que cuenta con unidades de negocios encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo una completa gama de productos y servicios. Está conformado por las Compañías de ARP, Capitalizadora, Salud, Seguros, Seguros de Vida, Constructora y Red Multibanca. En vista del potencial que había en el mercado asegurador el Dr Carlos Pacheco Devia en 1958 crea dos compañías, Seguros de Vida Patria y Seguros Patria S.A., con el fin de comercializar seguros de personas y seguros generales. El 30 de enero de 1959 se crea la compañía Seguros Colpatria.</p>
9	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	El presente trabajo se hará mediante investigación aplicada, con el objetivo de contribuir a la solución de los inconvenientes que genera el desconocimiento de los textos de las cláusulas, que son incluidas o se omiten en las cotizaciones que elaboran los Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores en Seguros Colpatria S.A., generando en los clientes malestar y demora debido a que la propuesta que se presenta no es clara y en muchas ocasiones es incompleta al no contar con todas las condiciones para el negocio solicitado, generando dudas en los intermediarios que frecuentemente interrogan para aclararlas. Este tipo de investigación se caracteriza porque busca la utilización de los conocimientos que se adquieren, ya que son estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última.
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Diseñar y validar un manual de consulta de textos de cláusulas para los ramos de: incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, equipo móvil y maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario y responsabilidad civil extracontractual en Seguros Colpatria S.A. válido para los funcionarios encargados del proceso de suscripción de Bogotá Corredores y en general para aquellos funcionarios que deseen conocer el contenido de los mismos.
11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer validez de contenido del manual diseñado, a través del juicio de expertos.</li> <li>• Contar con una herramienta de ayuda en la suscripción de negocios</li> </ul>

12	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	<p>OVIEDO, Acevedo Gilberto. El Universo del Riesgo, Seguro y Reaseguro, Edición Politécnico Grancolombiano, 1999</p> <p>Diccionario de Mapfre Seguros, tercera edición, Editorial Mapfre S.A., Madrid, 1992.</p> <p>FISHER, H. y Stabinger, Fici, El Seguro de Transporte de Mercancías, Compañía Suíza de Reaseguros.</p> <p>Nuevo Código de Comercio, Bogotá D.C., Editorial Unión Ltda., 2001.</p> <p>OVIEDO A., Terminología de Seguros, Centro Grancolombiana de Investigación.</p>
13	RESUMEN O CONTENIDO	<p>Este trabajo tiene como propósito elaborar una herramienta de apoyo para los suscriptores de Seguros Colpatria S.A., que contribuya al correcto desarrollo de sus funciones y facilite las actividades dentro de la organización, con lo anterior se brinda a los clientes un buen servicio y calidad en la atención y asesoría por parte de la Compañía de Seguros. A partir de la observación directa y el análisis de la información se encontró un problema interno que radica en no tener claridad de los textos de las cláusulas que aplican en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria en Seguros Colpatria, ya que la organización no cuenta con un manual de consulta de textos de cláusulas que garantice una correcta suscripción de negocios, lo que genera confusión en los Profesionales de Cuentas y son ellos mismos quienes deben recopilar la información a través de otras áreas y demás Compañías de seguros, demorando el tiempo de respuesta a los clientes. Con la elaboración del Manual de Cláusulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos técnicos de Incendio, Sustracción, Equipo Eléctrico, Rotura de Maquinaria, Transporte, Manejo Global Comercial, Responsabilidad Civil y Equipo Móvil y Maquinaria en Seguros Colpatria S.A. se busca que el Profesional de Cuentas pueda realizar de manera oportuna, completa y eficiente su labor, conozca el contenido de cada cláusula y ofrezca cotizaciones con la información correcta.</p> <p>El objetivo del trabajo es diseñar y validar un manual de consulta de textos de cláusulas válido para los funcionarios encargados del proceso de suscripción de Bogotá Corredores y en general para aquellos funcionarios que deseen conocer el contenido de los mismos.</p> <p>Para la elaboración del manual es necesario la recopilación de la información a través de encuestas de preguntas cerradas aplicadas a la población escogida como muestra (Profesionales de Cuentas), cuyo objetivo principal es identificar las necesidades que actualmente se tienen en el proceso de suscripción realizado en la Sucursal Bogotá Corredores. De igual forma se elaboran encuestas de habilidades en la que se toma como base el conocimiento técnico que los Suscriptores tienen en cada ramo a trabajar. En tercer lugar se efectuará una encuesta de "la voz del cliente", con la que se podrá percibir lo que el cliente necesita en materia de agilidad y atención por parte de la Compañía de Seguros. Se tomará como muestra para el estudio de investigación 50 clientes del segmento Empresas y Estado y 12 Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores, quienes son los encargados del proceso de suscripción, principalmente enfocado a la elaboración de cotizaciones de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>La presente investigación se llevará a cabo en las siguientes fases:</p> <p>Fase I Caracterización general del proceso de cotización de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>Fase II Diseño del Manual de cláusulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>Fase III Validación del manual diseñado a través del juicio de expertos</p> <p>Fase IV Publicación del manual diseñado en la página interna de Seguros Colpatria e impresión del documento. El manual estará disponible como consulta de todo el personal de la organización.</p>
14	METODOLOGÍA	<p>Para la elaboración del manual es necesario la recopilación de la información a través de encuestas de preguntas cerradas aplicadas a la población escogida como muestra (Profesionales de Cuentas), cuyo objetivo principal es identificar las necesidades que actualmente se tienen en el proceso de suscripción realizado en la Sucursal Bogotá Corredores. De igual forma se elaboran encuestas de habilidades en la que se toma como base el conocimiento técnico que los Suscriptores tienen en cada ramo a trabajar. En tercer lugar se efectuará una encuesta de "la voz del cliente", con la que se podrá percibir lo que el cliente necesita en materia de agilidad y atención por parte de la Compañía de Seguros. Se tomará como muestra para el estudio de investigación 50 clientes del segmento Empresas y Estado y 12 Profesionales de Cuentas de la Sucursal Bogotá Corredores, quienes son los encargados del proceso de suscripción, principalmente enfocado a la elaboración de cotizaciones de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>La presente investigación se llevará a cabo en las siguientes fases:</p> <p>Fase I Caracterización general del proceso de cotización de los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>Fase II Diseño del Manual de cláusulas necesarias para presentar propuestas de cotización en los ramos de incendio, sustracción, equipo eléctrico, rotura de maquinaria, transporte, manejo global comercial, manejo global bancario, responsabilidad civil extracontractual y equipo móvil y maquinaria.</p> <p>Fase III Validación del manual diseñado a través del juicio de expertos</p> <p>Fase IV Publicación del manual diseñado en la página interna de Seguros Colpatria e impresión del documento.</p> <p>El manual estará disponible como consulta de todo el personal de la organización.</p>
15	CONCLUSIONES	Se escriben solo aquellas que aparecen al final del documento.
16	RECOMENDACIONES	Aunque es un campo opcional, se deben incluir si el proyecto lo amerita.
*	CÓDIGO DE LA BIBLIOTECA	No aplica para usted.

CRISANTO QUIROGA OTÁLORA  
 Coordinador Comité de Investigación