

**ANÁLISIS PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS EN VEHÍCULOS**

**EMPRESA FRITO LAY COLOMBIA S.A.**

**AUTORES**

**FLOR DAY ARIAS PRIETO**

**NELBA SUÁREZ ROMERO**

**MÓNICA YOHANNA SUÁREZ CRISTANCHO**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL**

**BOGOTA**

**JUNIO DE 2006**

**ANÁLISIS PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS EN VEHÍCULOS  
EMPRESA FRITO LAY COLOMBIA S.A.**

**AUTORES**

**FLOR DAY ARIAS PRIETO  
MELBA SUÁREZ ROMERO  
MÓNICA YOHANNA SUÁREZ CRISTANCHO**

**ASESORES DE INVESTIGACIÓN  
MANUEL GUILLERMO TORRES ZAMBRANO  
FERNANDO PALACIOS**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
FACULTAD DE DERECHO  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL**

**BOGOTA  
JUNIO DE 2006**

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Rector: Dr. Obdulio Velásquez Posada

Vicerrectora Académica: Dra. Laura Elvira Posada Núñez

Vicerrector Administrativo: Dr. Mauricio Rojas

Directora De Registro Académico: Dra. Sonia Noreña

Director General Del Instituto: Dr. Salomón Frost González

Decano Facultad De Derecho: Dr. Luís Gonzalo Velásquez Posada

Director De Área De Ciencias Sociales: Dr. Cristancho Quiroga Otalora

Asesores De Investigación

Manuel Guillermo Torres Zambra

Fernando Palacios

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a Dios y a nuestras Familias, por su estímulo y confianza continua en el feliz término de esta investigación, que es el fruto final de la ardua tarea efectuada durante este último año.

A las personas que nos ayudaron durante esta investigación, identificando, revisando, comentando, corrigiendo el manuscrito, brindándonos su apoyo, su ayuda lógica o táctica y buena voluntad, durante los trabajos de campo: Edgar González, Alejandro Niño, Carlos Carranza, Andrea Hurtado, Mónica Romero, y Alexander Riaño.

A los Asesores Manuel Guillermo Torres Zambrano y Fernando Palacios por su predisposición permanente e incondicional, en aclarar las dudas y por sus sustanciales sugerencias durante la redacción de la Investigación.

## **DEDICATORIAS**

**A nuestras familias**

**A mi esposo e hijas**

**A mi novio**

## RELACIÓN NUMERADA DE FIGURAS

Figura N° 1: Ciclo de vida del Proyecto.....	12
Figura N° 2: Plantas de producción a nivel nacional.....	19
Figura N° 3: Sucursales de distribución a nivel nacional.....	20
Figura N° 4: Organigrama departamento de flota.....	22
Figura N° 5: Índices de siniestralidad.....	24
Figura N° 6: Índices de accidentes de tránsito.....	31
Figura N° 7: Índices de evolución de los muertos.....	32
Figura N° 8: Índices de evolución de los heridos graves.....	32
Figura N° 9: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 Siniestralidad por compañía.....	46
Figura N° 10: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 valor promedio de siniestros.....	47
Figura N° 11: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 vehículos asegurados.....	48
Figura N° 12: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de experiencia en conducción.....	67
Figura N° 13: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de manejo del vehículo.....	69
Figura N° 14: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Mantenimiento del vehículo.....	70
Figura N° 15: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Reacción ante agresión de otro conductor.....	72
Figura N° 16: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Causa de accidentalidad.....	73
Figura N° 17: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Aseo del vehículo.....	75
Figura N° 18: Código de diligenciamiento de causas probables en accidentes de tránsito.....	79
Figura N° 19: Distribución del recurso humano en la Investigación.....	81

## RELACIÓN NUMERADA DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis de Sponsor. ....	13
Tabla N° 2: Análisis de Stakeholders.....	14
Tabla N° 3: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 .....	39
Tabla N° 4: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 siniestralidad por compañía .....	40
Tabla N° 5: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 primas emitidas.....	42
Tabla N° 6: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 vehículos asegurados .....	44
Tabla N° 7: Calculo de la muestra .....	51
Tabla N° 8: Siniestralidad por vigencia .....	52
Tabla N° 9: Modelo de Encuesta Conductores Vendedores .....	55
Tabla N° 10: Dofa Capacidad Directiva.....	58
Tabla N° 11: Dofa La capacidad competitiva. ....	59
Tabla N° 12: Dofa La capacidad tecnológica. ....	59
Tabla N° 13: Dofa La capacidad del talento humano.....	60
Tabla N° 14: Dofa Análisis POAM.....	61
Tabla N° 15: Análisis DOFA.....	61
Tabla N° 16: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de experiencia en conducción .....	67
Tabla N° 17: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de manejo del vehiculo .....	68
Tabla N° 18: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Mantenimiento del vehiculo .....	70
Tabla N° 19: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Reacción ante agresión de otro conductor .....	71
Tabla N° 20: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Causa de accidentalidad .....	72
Tabla N° 21: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Aseo del Vehiculo .....	74
Tabla N° 22: Código de diligenciamiento de causas probables en accidentes de transito .....	78
Tabla N° 23: Análisis de prevención de pérdidas en vehículos.....	83

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>1. CICLO DE VIDA DEL PROYECTO</b>	<b>12</b>
1.1. Análisis De Sponsor	13
1.2. Análisis De Stakeholders	14
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
2.1. Misión:	15
2.2. Visión:	15
2.3. Compromiso De Servicio De Frito Lay Colombia	15
2.3.1. Valores	15
2.3.2. Principios:	16
2.4. Ubicación de las plantas de producción de Frito Lay en Colombia	18
2.5. Ubicación de las sucursales de Frito Lay en Colombia	19
2.5.1. Centro	20
2.5.2. Sur	20
2.5.3. Norte	21
2.5.4. Oriente	21
2.6. Antecedentes	21
2.7. Funciones Del Departamento De Flota	23
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>26</b>
3.1. Objetivo General	26
3.2. Objetivos Específicos	26



<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>28</b>
<b>5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO</b>	<b>30</b>
<b>6. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>31</b>
6.1. Revisión de antecedentes	31
6.1.1. Fondo de prevención vial	31
6.1.2. Estudios de accidentalidad vial y trabajos de investigación	33
6.1.3. Cesvicolombia	35
<b>7. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO</b>	<b>37</b>
<b>8. MARCO LEGAL</b>	<b>38</b>
<b>9. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>49</b>
<b>10. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO BÁSICO</b>	<b>50</b>
10.1. Determinación de la población y la muestra. fuentes de información	50
10.1.1. Formula utilizada para establecer el tamaño de la muestra	50
10.1.2. Muestra	51
10.2. Instrumentos y técnicas de recolección de la información	53
10.2.1. Entrevistas a los Gerentes de Talento Humano, Ventas y Flota	53
10.2.1.1. Talento Humano:	53
10.2.1.2. Ventas:	53
10.2.1.3. Flota:	54
10.2.2. Realización de encuestas	54
10.2.3. Revisión de Croquis	56
10.3. Análisis de la información	56
10.3.1. Análisis DOFA	56

<b>10.3.2. Análisis de la Encuesta</b>	<b>66</b>
<b>10.3.3. Análisis de los croquis entregados como soportes de los siniestros al Departamento de Seguros</b>	<b>77</b>
<b>11. ASPECTO ADMINISTRATIVO</b>	<b>81</b>
<b>11.1. Recursos Humanos</b>	<b>81</b>
<b>11.2. Recursos institucionales</b>	<b>82</b>
<b>11.3. Presupuesto</b>	<b>83</b>
<b>12. RECOMENDACIONES</b>	<b>84</b>
<b>13. CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
<b>14. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>88</b>
<b>15. ANEXOS</b>	<b>89</b>
<b>Anexo No 1. Examen Teórico Para El Ingreso De Vendedores</b>	<b>89</b>
<b>Anexo No 2. Código Nacional Transito</b>	<b>95</b>
<b>Anexo No 3. Siniestralidad discriminada</b>	<b>101</b>
<b>Anexo No 4. Manual Prevención de perdidas</b>	<b>112</b>

## INTRODUCCIÓN

El transporte en el mundo se mueve a través de cinco medios: fluvial, marítimo, aéreo, férreo y terrestre. En nuestro medio este proceso se lleva a cabo en su mayoría por el medio terrestre, es por eso que la seguridad vial cobra especial valor, y para esto la capacitación de los conductores que llevan a cabo esta labor es primordial.

Existen empresas dedicadas exclusivamente al tema de prevención de pérdida en automóviles: el Ministerio de Transito y Transporte y el Fondo de Prevención Vial Nacional, los cuales están muy comprometidos con el tema.

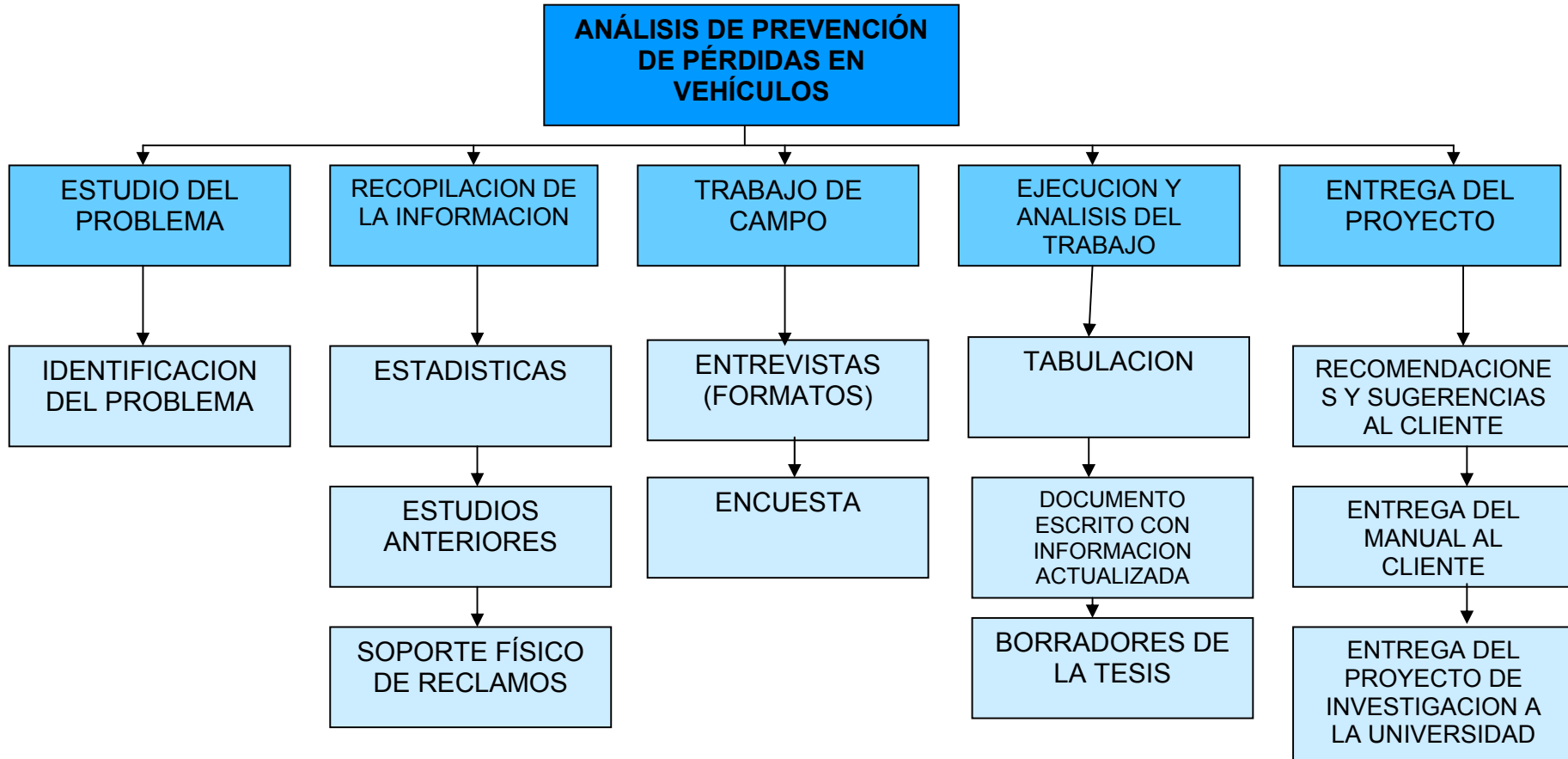
Constantemente están efectuando campañas tales como prevenir los accidentes por consumo de alcohol, accidentes por motociclistas, accidentes de peatones, accidentes por exceso de velocidad, campañas para la atención de heridos en accidentes de tránsito, todas tendientes a disminuir la accidentalidad especialmente el número de heridos y muertos por cada uno de estos hechos.

De acuerdo con lo anterior, se le presentará a Frito Lay Colombia S.A. una investigación sobre las causas y efectos de la problemática actual de la accidentalidad vial existente dentro de la organización, lo cual se efectuará a través de la implementación de un programa de prevención de perdidas específico para los conductores que realizan la actividad de ventas, con el fin de que se desarrolle de una manera segura, tanto para el cliente como para el entorno social en el cual se desenvuelve la actividad económica de la organización.

A continuación relacionamos las fases a desarrollar dentro del proyecto.

### 1. CICLO DE VIDA DEL PROYECTO

Figura N° 1: Ciclo de vida del Proyecto.



En el siguiente cuadro se relacionan los individuos y organizaciones que están activamente involucrados en el presente proyecto, cuyos intereses pueden ser afectados positiva o negativamente como resultado de la ejecución de la investigación.

### 1.1. Análisis De Sponsor

Tabla N° 1: Análisis de Sponsor.

**ANÁLISIS DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS EN VEHÍCULOS  
FRITO LAY COLOMBIA S.A.**

**ANÁLISIS DE SPONSOR**

CARGO/TITULO	ACTITUD	CAUSA	TIPO DE REUNIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INFORME
AON	POSITIVA	VALOR AGREGADO HACIA EL CLIENTE	ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE			
FRITO LAY	POSITIVA	A FUTURO DISMINUYE	ESTABLECER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ESPERADAS DE LA INVESTIGACIÓN	REUNIÓN INICIAL EN LA CUAL SE ESTABLECIÓ LA VIABILIDAD DEL PROYECTO	JEFE DEL PROYECTO	ENTREGA DE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
		* EL COSTO DE PRIMAS SI SE CONTROLA LA SINIESTRALIDAD				
		* DISMINUCIÓN EN LAS REPARACIONES DE VEHÍCULOS				
		* PAGO DE DEDUCIBLES				

## 1.2. Análisis De Stakeholders

Tabla N° 2: Análisis de Stakeholders.

### ANÁLISIS DE STAKEHOLDERS

CARGO/TITULO	ACTITUD	CAUSA	TIPO DE REUNIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INFORME
GERENTE DE FLOTA	POSITIVA	* DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS EN REPARACIONES DE VEHÍCULOS * DISMINUCIÓN EN EL PAGO DE DEDUCIBLES * DISMINUCIÓN EN EL TRAMITE OPERATIVO DE SINIESTROS	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN CADA UNA DE LAS ÁREAS	REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO	ENTREGA DE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
GERENTE DE VENTAS	INTERMEDIA	* SE VE AFECTADA LA GESTIÓN EN LA VENTA DIARIA POR CARENCIA DEL VEHICULO EN CASO DE SINIESTRO				
GERENTE DE TALENTO HUMANO	POSITIVA	* DEPARTAMENTO INVOLUCRADO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS				
GERENTE DE PROYECTO	POSITIVA					
MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO	POSITIVA	* SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SPONSOR				

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A continuación se mostrara el panorama existente en la empresa Frito Lay Colombia S.A. donde se muestra la estructura y cultura propia de la organización para el desarrollo de su actividad.

### **2.1. Misión:**

La misión de Frito Lay Colombia S.A.. es incrementar el valor de las inversiones de nuestros accionistas. Esto se logra a través del crecimiento en las ventas, controles de costos y una inversión Inteligente de los recursos, todo esto sostenido por un importante apoyo en el desarrollo de nuestra gente.

### **2.2. Visión:**

Ser la compañía favorita de alimentos de conveniencia, nutritivos y divertidos.

### **2.3. Compromiso De Servicio De Frito Lay Colombia**

#### **2.3.1. Valores**

- Crecimiento sostenido:
- Es fundamental para motivar y medir nuestro éxito. Nuestra búsqueda del crecimiento sostenido estimula la innovación, otorga un valor a los resultados y nos ayuda a entender sí las acciones de hoy contribuirán a nuestro futuro. Se trata del crecimiento de las personas y el desempeño de la compañía. Otorga prioridad a hacer la diferencia y a lograr que se hagan las cosas.

- **Personas facultadas:**
- Significa que tenemos libertad para actuar y pensar en formas que nos hagan sentir que hemos realizado nuestras actividades, cumpliendo los valores que permiten el éxito de toda compañía.
- **Responsabilidad y confianza:**
- Forman los cimientos del crecimiento saludable. Se trata de ganar la confianza que otras personas nos otorgan como compañía. Nos responsabilizamos de las consecuencias personales y corporativas de cada acción que tomamos, cuidando siempre los recursos que se nos asignan. Fortalecemos la confianza entre nosotros y los demás caminando juntos. Operando con la más alta congruencia y comprometiéndonos a triunfar juntos.

### **2.3.2. Principios:**

- Cuidar a nuestros clientes, consumidores y el mundo en que vivimos.

Nos impulsa un intenso espíritu competitivo en el mercado, orientado hacia las acciones que logren un triunfo para cada uno de nuestros socios, así como para nosotros. Nuestro éxito depende de un entendimiento completo de nuestros clientes, consumidores y comunidades. Preocuparse significa también hacer esfuerzos adicionales por ellos. Esencialmente, este es un espíritu de invertir en el crecimiento de largo plazo, en lugar de enfocarnos solo en los resultados de corto plazo.



- Vender solo productos que puedan enorgullecernos:

La prueba de nuestros estándares es que debemos ser capaces de recomendar personalmente nuestros productos sin reservas y consumirlos nosotros mismos. Este principio se extiende a todas las partes de la empresa, desde la compra de los ingredientes hasta el punto en nuestros productos llegan a las manos del consumidor.

- Balancear el corto y el largo plazo:

Tomamos decisiones que equilibran a través del tiempo los riesgos y los beneficios de corto y largo plazo. Sin este equilibrio, no podemos alcanzar la meta del crecimiento sostenible.

- Ganar con diversidad e inclusión:

Mantenemos un ambiente de trabajo que reúne a personas con diversas características y diferentes formas de pensar. Esto nos conduce a la innovación, la capacidad para identificar nuevas oportunidades de mercado, los cual nos ayuda a desarrollar productos nuevos y fortalece nuestra habilidad para sostener nuestros compromisos de crecimiento mediante personas facultadas.

- Respeto por los demás y éxito juntos:

Esta compañía esta construida sobre la excelencia individual y la responsabilidad personal, pero nadie puede alcanzar nuestras metas si actúa de forma individual.

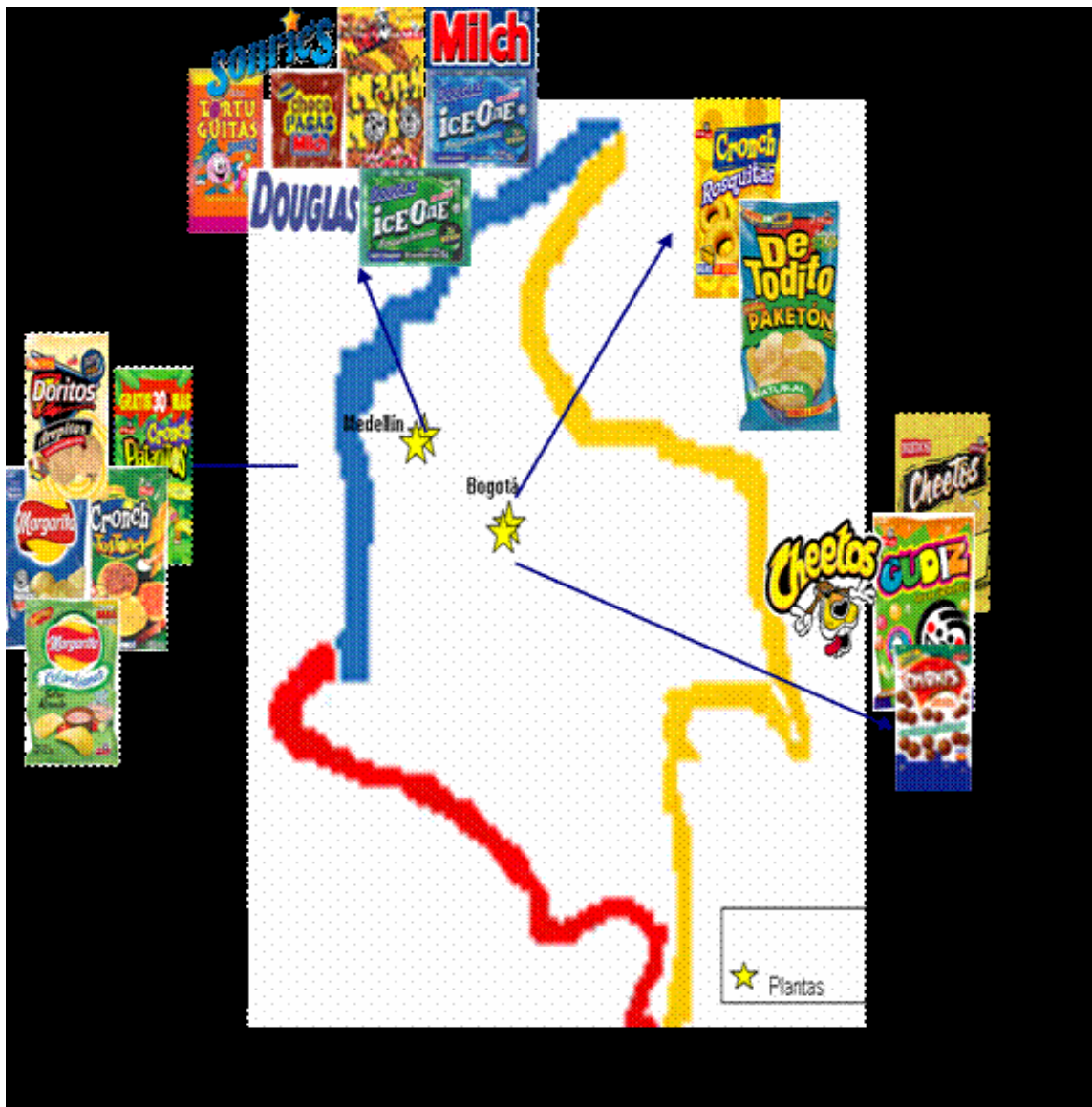
Necesitamos personas excepcionales que tengan la capacidad para trabajar juntos, ya sea en equipos estructurados o mediante la colaboración informal. El éxito mutuo depende totalmente de tratar a quienes se relacionan con la empresa con respeto, dentro y fuera de la corporación. Un espíritu de diversión, nuestro respeto donde la gente disfruta formar parte de ella, lo que permite lograr un desempeño de clase mundial.

#### **2.4. Ubicación de las plantas de producción de Frito Lay en Colombia**

En Bogotá existen dos plantas de producción una ubicada en el occidente de Bogotá (Montevideo) y la otra planta se encuentra localizada en el norte de la ciudad (Marquesa). Las otras dos plantas se encuentran ubicadas en Medellín y en Itagüí.

La planta de Itagüí produce todo lo que se refiere a dulce por ejemplo: ice one, douglas, maní moto chocolate, sonrics, milch, etc. La planta de Medellín elabora todos los productos de plátano, papas, doritos, tortillas, etc. La planta del norte (La Marquesa) en Bogotá se encarga de producir rosquitas, cubi pollo, palitos, etc. y finalmente la planta de Montevideo la principal, en donde se fabrica todo el choquis, traga traga, chesse tris, chicharrón, etc.

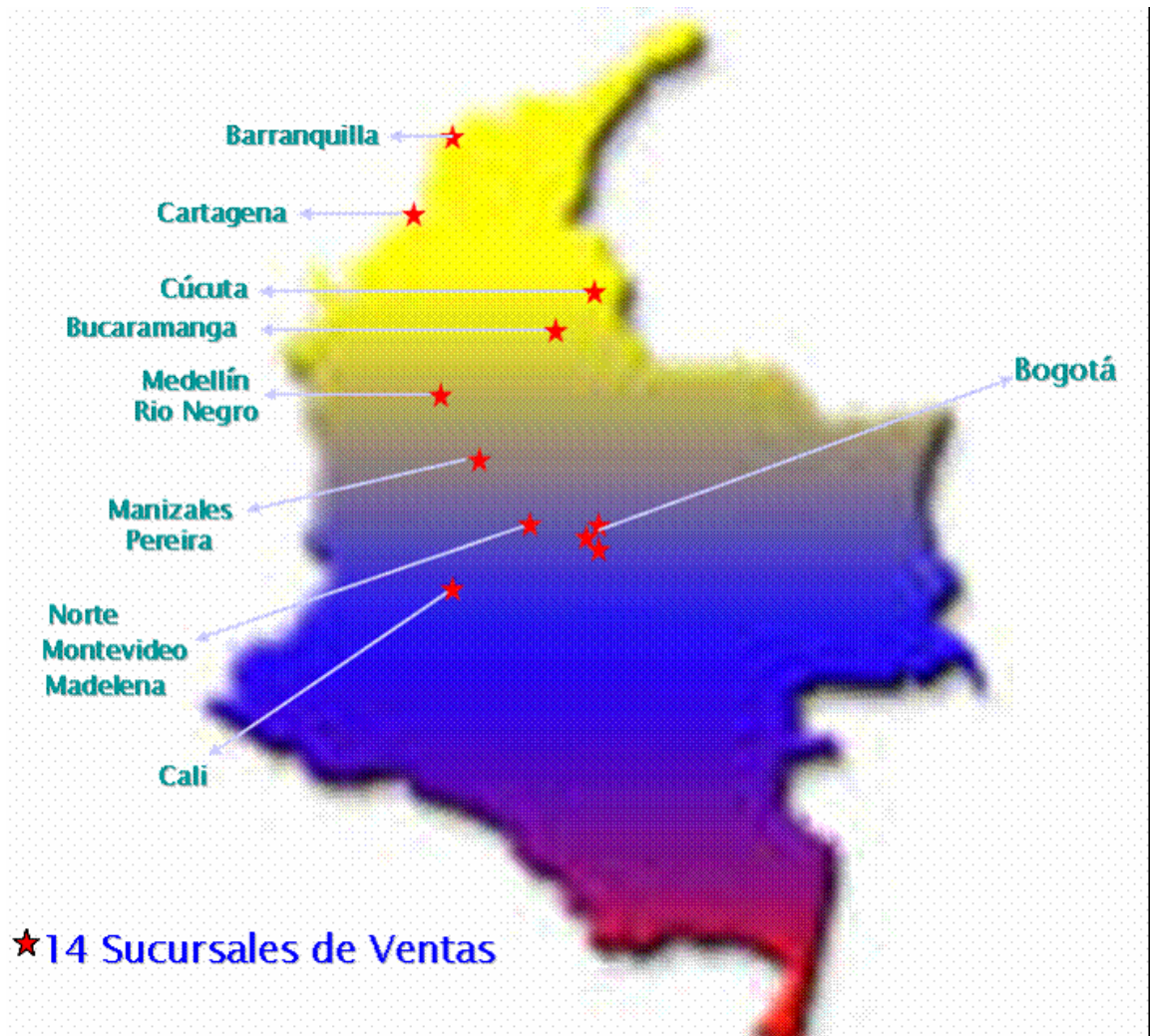
Figura N° 2: Plantas de producción a nivel nacional.



## 2.5. Ubicación de las sucursales de Frito Lay en Colombia

Frito Lay cuenta con 14 sucursales para la distribución de sus productos en Colombia:

**Figura N° 3: Sucursales de distribución a nivel nacional.**



### 2.5.1. Centro

- Bogotá

### 2.5.2. Sur

- Calí
- Pereira
- Ibagué
- Manizales

### **2.5.3. Norte**

- Río Negro
- Apolo (Medellín)
- Barranquilla
- Cartagena

### **2.5.4. Oriente**

- Bucaramanga
- Cúcuta

## **2.6. Antecedentes**

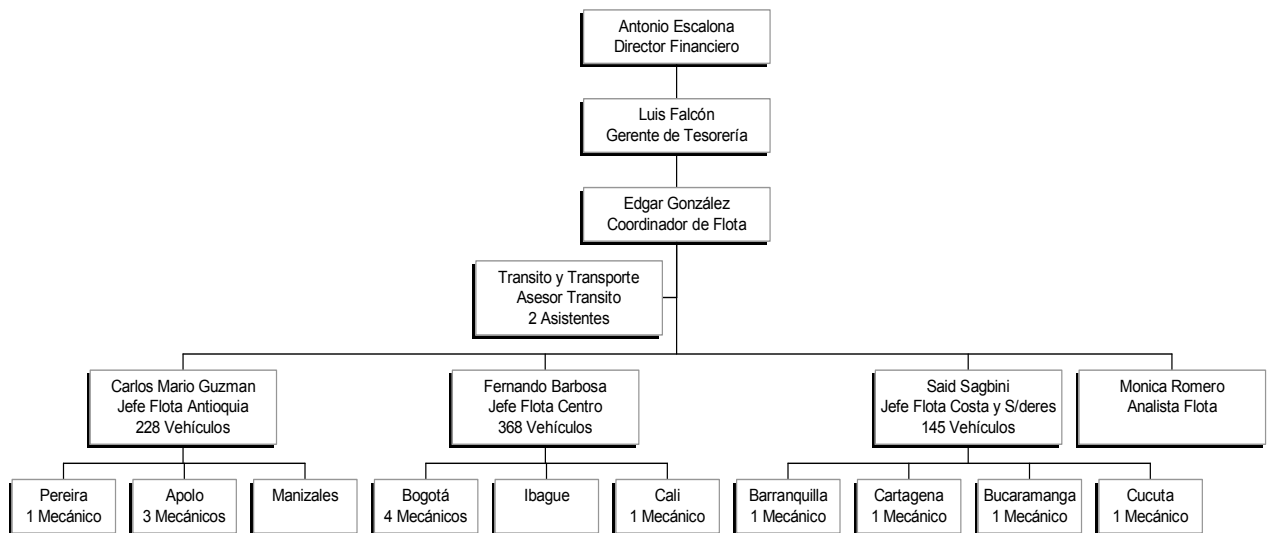
En el año 1999 la compañía tenía definida un área para el departamento de flota, esto fue cuando Frito Lay compró Papas Margarita no solo adquirió el producto sino también los vehículos con los que contaba, en ese tiempo existía una persona con base en Medellín la cual prestaba soporte cuando se presentaban crisis con los vehículos, es decir reparaciones leves, a este solo le reportaban los mecánicos de la ciudad, en el resto del país cada sucursal era autónoma en lo relativo al mantenimiento de los vehículos, lo que generaba sobre-costos e ineficiencia en la atención al área de ventas.

A finales de 1999 la compañía tomó la decisión de contratar un jefe nacional de flota al cual le reportarían dos supervisores ubicados en Bogotá y Medellín, con el tiempo se fue tomando el control de la flota del país quedando este dividido así:

- Supervisor 1, encargado de Antioquia, Eje Cafetero y Cali.
- Supervisor 2, encargado de Bogotá y la Costa.
- Jefe de Flota, encargado de Santanderes y otros.

Por esa época la flota reportaba todos sus movimientos al área de ventas, en el 2001 se toma la decisión de que el departamento de flota reporte a la gerencia de tesorería, nombrando así un coordinador de flota nacional con tres supervisores a su cargo y estos a su vez con dos técnicos y trece mecánicos brindando soporte.

**Figura N° 4: Organigrama departamento de flota.**



Finalmente entre el 2002 y 2003 se observó un alto crecimiento del mercado por lo que se inició un estudio de rutas el cual demandaba nuevos vehículos para ampliar y renovar la flota, con el fin de tener mayor cubrimiento en Colombia mejorando el servicio; con esta ampliación se adquirieron 450 Súper Carrys para todo el país.

## **2.7. Funciones Del Departamento De Flota**

El Departamento de Flota se encarga de administrar, controlar y mantener la Flota a nivel Nacional, la función de administrar se refiere a la compra y venta de vehículos, el control va dirigido a la distribución de los vehículos en cada una de las ciudades del país y finalmente el mantenimiento se refiere a reparaciones que requieren los vehículos.

Reparación Y Mantenimiento: El mantenimiento es toda acción cuyo propósito es mantener a un equipo o sistema en sus condiciones normales de operación o de restitución de sus condiciones específicas de funcionamiento. La función mantenimiento debe expresarse como un sistema organizado que permita el mejor aprovechamiento del medio productivo.

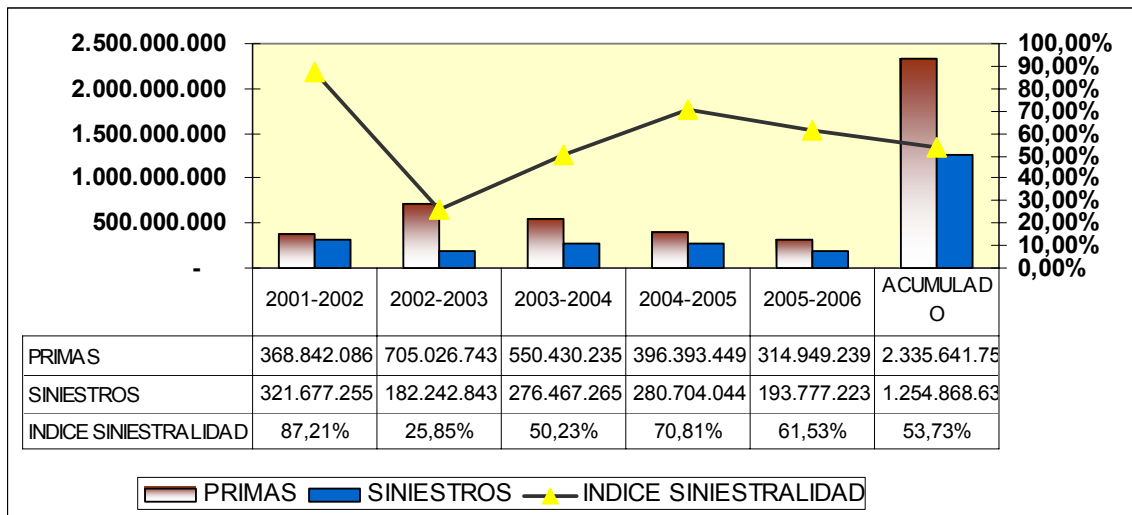
El departamento de flota en Bogotá cuenta con un único taller en la sucursal de Madelena, ubicada en la carrera 70 c # 59 - 01 sur, en donde hacen las reparaciones de todos sus vehículos; y un almacén de repuestos en la sucursal de Montevideo ubicado en carrera 69 # 19 - 75.

El departamento maneja dos tipos de mantenimiento, uno preventivo para ahorrar costos y el otro correctivo que maneja imprevistos. Los repuestos se piden dependiendo de cada uno de los mantenimientos anteriormente nombrados.

Actualmente se tiene contratada con Liberty Seguros la póliza de automóviles, cuyos amparos son: Responsabilidad Civil Extracontractual, pérdida total y parcial por daños y hurto, amparo patrimonial, asistencia jurídica, terremoto, entre otras, suscrita a través del corredor de seguros Aon Risk Services Colombia S.A., designado desde el 1 de mayo de 2001. Adicionalmente la flota de automóviles se encuentra conformada por 744 vehículos propios con un valor asegurado de \$15.739.961.953, por los cuales se paga una prima anual de \$314.949.239 .

Teniendo en cuenta el volumen de vehículos y su exposición a los accidentes de acuerdo con las estadísticas y siniestralidad de los últimos años, se quiere investigar las razones por las cuales fluctúa el índice de siniestralidad de la póliza, debido a que en el 2001 -2002 fue de 87.21%, 2002-2003 de 25.85%, 2003-2004 presentó 50.23%, 2004-2005 fue 70.81%, 2005- a la fecha presenta 73.39%.

**Figura N° 5: Índices de siniestralidad.**



De acuerdo con este comportamiento porcentual se requiere determinar las causas del alto índice de siniestralidad presentado en la vigencia Mayo 01 de 2005 a Marzo 30 de 2006.

De acuerdo con lo anterior analizaremos las siguientes características:

- Análisis de las estadísticas de siniestralidad que existen en el área de seguros.



- Análisis de las causas establecidas por el departamento de tránsito y transporte en los croquis entregados al área de seguros para el trámite de la reclamación ante la aseguradora.
- Realización de encuestas a los Conductores – Vendedores, en las cuales se espera determinar las posibles causas variaciones de la siniestralidad existente en las pólizas de automóviles de Frito Lay Colombia S.A.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Establecer las causas por las cuales los conductores que actualmente son empleados al servicio de la firma Frito Lay Colombia S.A., se ven afectados o involucrados en accidentes de tránsito que conllevan a la afectación de la siniestralidad en automóviles. Así como establecer procesos, procedimientos y parámetros de evaluación para la reducción de la siniestralidad y medidas a implementar con el personal de acuerdo con la gravedad del accidente

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Efectuar investigación sobre la afectación de la siniestralidad en vehículos y análisis de los procedimientos utilizados en las áreas de talento humano, Flota y Ventas que se interrelacionan directamente con el conductor.
- Determinar las causas reales por las cuales los conductores sufren accidentes de tránsito.
- Analizar el proceso de selección efectuado a los posibles candidatos para desempeñar el cargo de Conductor- Vendedor.
- Proponer sistemas de comunicación entre Flota-Ventas.
- Determinar los exámenes que se deben practicar al posible empleado, específicamente en el campo de conducción.

- La matriz DOFA, será una de las herramientas donde visualizaremos las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del área de flota.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta que la razón fundamental del presente proyecto es el análisis de las causas y motivos que conllevan a la alta siniestralidad, que presenta hoy en día Frito Lay Colombia S.A. en su póliza de automóviles y la puesta en marcha de un programa de prevención de pérdidas, encaminado directamente a las necesidades del cliente, hemos analizado la información del mercado, determinando que en la actualidad existen firmas especializadas tanto públicas (Fondo de Prevención Vial, Ministerio de Transito y Transporte) como privadas (CesviColombia y Aseguradoras) dedicadas a implementar programas y dictar charlas o seminarios dirigidos a la prevención de pérdidas, pero enfocadas a un grupo macro o general de la población, sin tener en cuenta las necesidades y especificaciones de cada cliente o grupo en especial, es decir, vehículos de carga, públicos, motociclistas y vehículos familiares.

Por lo anterior, nuestro proyecto esta encaminado directamente a analizar las causas y efectos existentes en el cliente, con el fin de cubrir las determinar y recomendar las necesidades específicas importantes para la implementación del programa de prevención de pérdidas. De acuerdo con lo anterior analizaremos las siguientes características:

- Análisis de las causas establecidas por el departamento de transito y transporte en los croquis entregados al área de seguros para el tramite de la reclamación ante la aseguradora.
- Análisis de las estadísticas de siniestralidad que existen en el área de seguros.

- Realización de encuestas a los Conductores – Vendedores, en las cuales se espera determinar las posibles causas variaciones de la siniestralidad existente en las pólizas de automóviles de Frito Lay Colombia S.A.

## **5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Relacionamos a continuación la limitante presentada durante el desarrollo de la investigación.

- Debido a que la compañía contrata a través de outsourcing, los conductores – vendedores, los perfiles establecidos para este cargo no fue posible obtenerlo.

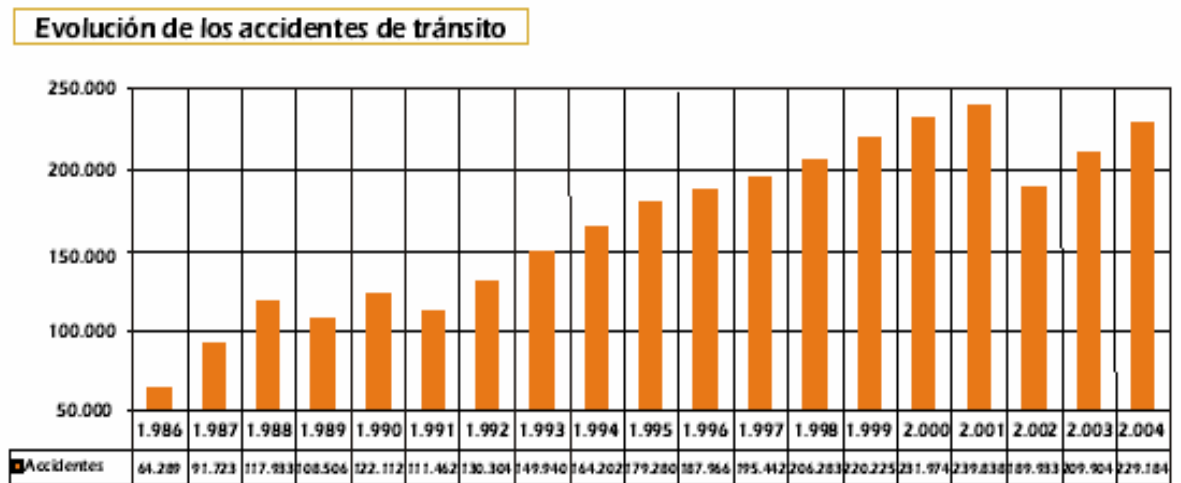
## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1. Revisión de antecedentes

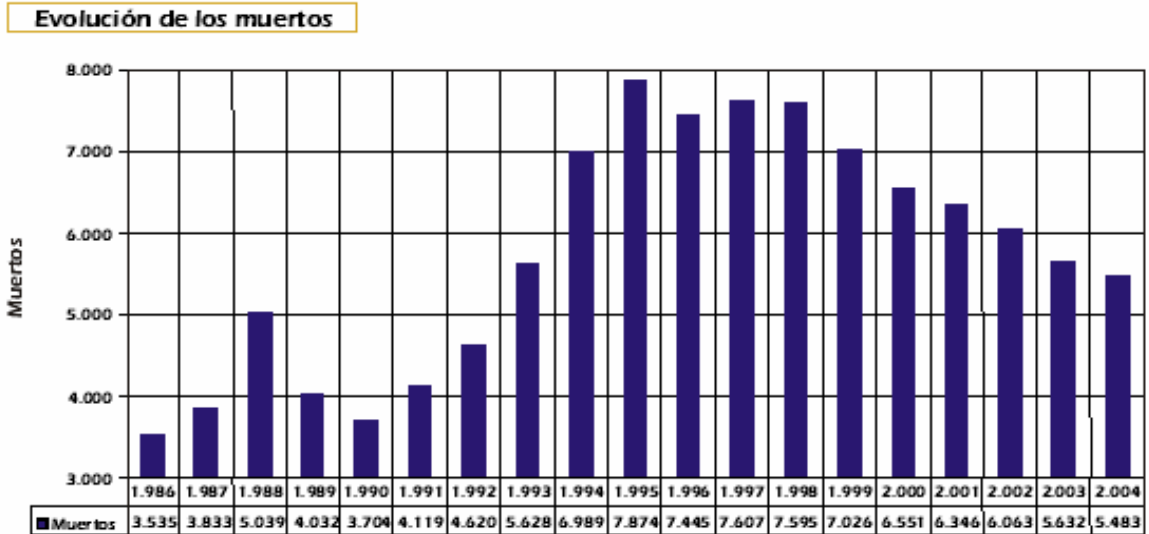
#### 6.1.1. Fondo de prevención vial

En el año 2004 se corrobora una vez mas la tendencia que desde hace cerca de diez años viene presentándose en la accidentalidad vial de Colombia como lo es la reducción desde ese entonces del mas del 32% en los índices de mortalidad, sin embargo, aun estamos lejos de tener unos valores tolerables por la ciudadanía. No es aceptable que en el país hoy en día se tengan 5.483 muertos y cerca de 36.000 heridos graves en 229.184 accidentes que pudieron evitarse y para lograr llegar a valores al menos similares al de otros países, se requiere un mayor esfuerzo y compromiso no solo de las autoridades, si no también de la sociedad civil, de la empresa privada y de diferentes entidades internacionales que apoyan este tipo de gestiones.

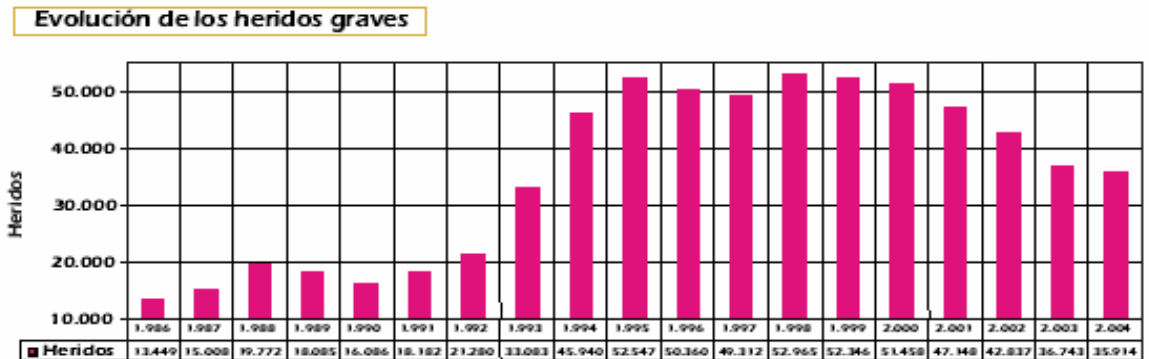
**Figura N° 6: Índices de accidentes de transito**



**Figura N° 7: Índices de evolución de los muertos**



**Figura N° 8: Índices de evolución de los heridos graves**



Según cifras publicadas por el Fondo de Prevención vial, la siniestralidad incluyendo los peatones y conductores con un numero de 5.483 muertos, heridos leves 77.665 y 35.914 heridos graves, las causas son diversas pero la que mayor incidencia es la misma actuación de los conductores producto en su gran mayoría de una ausencia de capacitación en las normas de transito, impudencia al manejar y mal estado de las carreteras.



### **6.1.2. Estudios de accidentalidad vial y trabajos de investigación**

Teniendo en cuenta que además de buscar la solución a los sectores y puntos de accidentalidad, es también importante involucrar a las universidades en el estudio de las causas de los accidentes de tránsito atribuibles a la infraestructura vial por una parte y crear conciencia en los nuevos ingenieros que los diseños viales deben considerar todos los aspectos de seguridad vial por la otra; en el año 1998 se vinculó a la facultad de ingeniería civil de la Universidad Javeriana para la realización de los estudios de accidentalidad en la autopista norte, carrera 10 y autopista sur, como tesis de grado de alumnos de último semestre.

Estos estudios contemplan en primer lugar un análisis de la accidentalidad sobre todo el corredor vial, la definición de tramos de concentración de accidentes, la determinación de los sitios críticos y la propuesta de soluciones a corto, mediano y largo plazo.

Durante el año 1999 el fondo apoyó la realización de dos tesis de grado de estudiantes de ingeniería civil de la Universidad Nacional, la primera relacionada con el establecimiento de las « variables para determinar la localización de cruces peatonales » y la segunda con la « pacificación del tránsito en el sector comprendido entre las calles 19 y 34 y las avenidas caracas y circunvalar ».

Los resúmenes correspondientes fueron editados a principios del año 2000. En el primer trabajo identifica tres tipos de variables para la localización de cruces peatonales en Bogotá, como son:

variables del tránsito o aquellas que describen cuantitativamente las características de flujo vehicular como peatonal; variables fisco-operativas las que muestran algunas de las condiciones del sistema vial de la ciudad, su planeación y organización que influyen notablemente en el funcionamiento y operación de los cruces peatonales y por último las variables sociales que involucran el comportamiento que el peatón muestra frente a los diferentes sistemas de tratamiento peatonal y la incidencia de la accidentalidad en los mismos.

El segundo trabajo adapta los conceptos "tráfico calmado" a la realidad colombiana y plantea soluciones al grave problema de la accidentalidad peatonal.

El postulado utilizado en la investigación realizada, define la pacificación del tráfico como "la combinación de medidas (de humanware, software y hardware) que reducen los efectos negativos del uso del vehículo automotor".

### **6.1.3. Cesvicolombia**

Cesvicolombia es una empresa vanguardista, dedicada a la experimentación e investigación en el área automotriz, que genera conocimiento para homogenizar criterios en el campo de la reparación y valoración de daños, así como para aportar métodos y herramientas que fomenten una cultura de seguridad y prevención. Cuentan con una infraestructura sólida, un recurso humano altamente calificado y un alto nivel tecnológico dirigido con objetividad y neutralidad al servicio de los sectores asegurador, reparador, automotor y de la seguridad vial; garantizando la confiabilidad de los resultados, el continuo progreso y desarrollo de los accionistas miembros de la organización y sociedad en general.

Cesvicolombia, ha desarrollado diferentes objetivos, planeando actividades que se han definido a través de las siguientes áreas operativas:

- Investigación, desarrollada con el propósito de analizar nuevas técnicas y tecnologías aplicadas en la fabricación y reparación de automóviles, así como la evolución de los sistemas de seguridad activa y pasiva de los mimos.
- Formación y capacitación: desarrolla programas de formación orientados hacia una especialización técnica de los asistentes, con el fin de garantizar una excelente calidad, el centro esta dotado de los medios mas modernos para desarrollar secciones teóricas y practicas, que junto al alto nivel de preparación de los instructores, garantizan la eficacia de los cursos impartidos.

- **Divulgación:** se realizan diferentes publicaciones de carácter técnico que recopilan aspectos tales como: análisis de vehículos, equipos y herramientas, tiempos y métodos de reparación e vehículos, entre otros.
- **Seguridad Vial:** Cesvicolombia ha venido estudiando los aspectos y variables que intervienen en la seguridad vial, desde el enfoque de:
  - \* La prevención, efectuando análisis y estudios de factores de riesgo, con el objetivo de proponer herramientas que propendan por la disminución de la accidentalidad.
  - \* La investigación, reconstrucción técnica de accidentes de tránsito, principal herramienta, para determinar las causas de un accidente.
- **Sector automotor y reparador:** apoya y colabora en los procesos de mejoramiento en la gestión del área de colisión de talleres reparadores.
- **Consultaría para aseguradores y peritos:** análisis de siniestros donde existan dudas sobre el alcance de los daños, o la calidad y viabilidad técnica de una reparación, cuyos informes se constituyen en una herramienta para la toma de decisiones y para dirimir conflictos en el área de indemnizaciones de las aseguradoras.

## **7. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO**

Esta investigación se desarrollará básicamente, en la importancia que tiene la prevención de pérdidas de automóviles, dentro de una empresa en donde se conocerán cuáles son los factores de mayor relevancia que influyen en la siniestralidad presentada, analizando, identificando y estableciendo las causas por las cuales los conductores se ven afectados o involucrados en accidentes de tránsito, De igual forma estableciendo los procesos y procedimientos que disminuyan en gran parte la siniestralidad, así como identificando los parámetros de evaluación para la reducción de la siniestralidad, medidas a implementar con el personal de acuerdo con la gravedad del accidente y el clima organizacional de los conductores que actualmente son empleados al servicio de la firma Frito Lay Colombia S.A.

## **8. MARCO LEGAL**

Uno de los factores que ayudan al desarrollo de la investigación es el código nacional de tránsito, el cual establece los parámetros y normas para la circulación tanto de peatones como de vehículos que transiten en las vías del territorio nacional. En el anexo No 2 se efectúa una breve descripción de las normas que tienen relación con la investigación.

Adicionalmente, nuestro país cuenta con una entidad creada por las aseguradoras y para las aseguradoras, la cual se encarga de recopilar la información general del sector, con el fin de generar estadísticas por ramos, que ayudan a las aseguradoras, Fondo de Prevención Vial y Ministerio de Transporte a la toma de decisiones y puesta en marcha de programas de prevención.

De acuerdo con lo anterior, adjuntamos las estadísticas actualizadas a la fecha, en las cuales se pueden observar los vehículos asegurados en el sector, el valor de las primas facturadas y el valor de los siniestros incurridos por aseguradoras.

En nuestro país la cultura del seguro se está implementando por lo cual podemos observar que de acuerdo con las siguientes estadísticas existen a nivel nacional 3.200.000 vehículos de los cuales al año 2005 únicamente estaban con seguro 1.019.168 con una siniestralidad a nivel mercado del 57.1%, comparando este porcentaje con el presentado en la última vigencia de la póliza de automóviles (53.73%) es considerablemente alto teniendo en cuenta que el número de vehículos asegurados por Frito Lay Colombia S.A. corresponde al 0.073% del total del parque automotor asegurado en el país.

**Tabla N° 3: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005**

RAMO DE AUTOMÓVILES									
ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS 2004/2005									
COMPAÑÍA	ACUMULADO A DICIEMBRE 31 DE 2004			ACUMULADO A DICIEMBRE 31 DE 2005			% VARIACIÓN 2004 / 2005		
	VEHÍCULOS ASEGURADOS	PRIMAS EMITIDAS	PRIMAS DEVENGADAS	VEHÍCULOS ASEGURADOS	PRIMAS EMITIDAS	PRIMAS DEVENGADAS	VEHÍCULOS ASEGURADOS	PRIMAS EMITIDAS	PRIMAS DEVENGADAS
AGRICOLA	59,290	73,260,769	70,022,000	68,582	87,912,900	82,808,600	15.67%	20.00%	18.26%
AIG GENERALES	14,537	11,476,522	10,965,628	17,237	13,030,675	12,547,338	18.57%	13.54%	14.42%
BBVA	8,001	9,191,839	8,883,136	8,787	10,515,716	9,853,171	9.82%	14.40%	10.92%
BOLIVAR	85,331	89,626,170	86,916,704	85,036	93,884,248	91,552,458	-0.35%	4.75%	5.33%
QBE CENTRAL	4,183	17,570,788	14,690,912	15,272	13,049,656	15,252,589	265.10%	-25.73%	3.82%
CHUBB	1,418	1,627,682	1,601,640	3,329	2,940,089	2,991,637	134.77%	80.63%	86.79%
COLPATRIA	27,551	26,418,148	20,099,895	35,006	35,380,310	32,442,415	27.06%	33.92%	61.41%
COLSEGUROS	117,822	161,552,763	138,795,608	133,947	166,654,299	175,207,555	13.69%	3.16%	26.23%
EQUIDAD	27,418	6,227,386	5,453,570	34,124	7,519,908	6,872,037	24.46%	20.76%	26.01%
ESTADO	30,989	55,017,000	56,060,475	42,119	63,121,000	64,818,366	35.92%	14.73%	15.62%
GENERALI	24,923	26,223,364	23,278,517	26,683	25,843,779	25,094,986	7.06%	-1.45%	7.80%
LIBERTY	149,465	178,587,842	180,038,139	166,190	190,719,757	181,262,375	11.19%	6.79%	0.68%
MAPFRE	78,511	77,491,065	73,125,401	79,908	81,302,109	80,105,296	1.78%	4.92%	9.55%
PREVISORA	35,533	58,169,381	41,479,614	46,916	61,119,788	52,838,482	32.04%	5.07%	27.38%
ROYAL	48,194	51,307,686	48,994,683	53,571	57,354,901	54,416,262	11.16%	11.79%	11.07%
SOLIDARIA	93,720	70,736,547	59,442,499	96,756	78,600,811	61,240,322	3.24%	11.12%	3.02%
SURAMERICANA	97,192	138,084,452	137,008,971	105,705	147,195,374	137,806,396	8.76%	6.60%	0.58%
<b>TOTALES ESTIMADOS</b>	<b>904,078</b>	<b>1,052,569,404</b>	<b>976,857,393</b>	<b>1,019,168</b>	<b>1,136,145,320</b>	<b>1,087,110,284</b>	<b>12.73%</b>	<b>7.94%</b>	<b>11.29%</b>

Valores en miles de pesos

FUENTE: Encuesta realizada a los integrantes de la Cámara Técnica de Automóviles.

FECHA DE CORTE: Febrero 10 de 2006

**No representan cifras oficiales de Fasecolda y las mismas pueden presentar variaciones importantes.**

**Tabla N° 4: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 siniestralidad por compañía**

**RAMO DE AUTOMÓVILES  
ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS 2004/2005**

SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA (Cifras acumuladas)																	
COMPAÑÍA	AÑO	ENE	FEB	MAR	MAR SUPER	ABR	MAY	JUN	JUN SUPER	JUL	AGO	SEP	SEP SUPER	OCT	NOV	DIC	VAR. 2004 / 2005
AGRÍCOLA	2004	57.5%	55.4%	55.0%	56.4%	56.4%	55.2%	53.1%	53.3%	53.2%	53.3%	57.8%	55.4%	56.7%	57.4%	55.4%	6.3%
	2005	57.2%	53.3%	54.8%	57.2%	57.2%	56.0%	55.1%	57.3%	56.1%	57.3%	56.7%	58.9%	56.8%	56.7%	58.9%	
AIG GENERALES	2004	58.1%	53.5%	69.2%	72.3%	72.3%	78.6%	79.8%	73.8%	72.6%	73.8%	73.7%	70.3%	71.2%	71.0%	70.3%	-19.3%
	2005	64.8%	56.6%	67.4%	63.7%	63.7%	60.9%	60.8%	57.4%	59.4%	57.4%	57.6%	56.7%	57.0%	56.2%	56.7%	
BBVA	2004	48.0%	19.5%	50.7%	58.3%	58.3%	50.6%	40.0%	49.2%	47.0%	49.2%	52.4%	56.1%	42.7%	46.5%	56.1%	-2.8%
	2005	193.8%	38.5%	54.0%	45.9%	45.9%	46.5%	46.8%	50.5%	41.4%	50.5%	54.2%	54.5%	59.4%	58.0%	54.5%	
BOLÍVAR	2004	60.5%	59.1%	60.8%	59.4%	59.4%	58.5%	58.3%	59.2%	59.1%	59.2%	59.1%	60.7%	59.6%	60.4%	60.7%	-1.0%
	2005	59.0%	61.3%	58.9%	58.8%	58.8%	58.4%	58.0%	58.4%	58.1%	58.4%	58.7%	60.1%	59.0%	59.4%	60.1%	
QBE CENTRAL	2004	70.2%	78.5%	15.9%	20.5%	20.5%	37.4%	38.2%	37.3%	36.6%	37.3%	41.2%	45.7%	39.8%	43.3%	45.7%	50.4%
	2005	29.9%	52.9%	43.3%	45.9%	45.9%	68.1%	62.7%	61.6%	64.6%	61.6%	57.0%	68.7%	57.2%	68.3%	68.7%	
CHUBB	2004	33.8%	28.4%	19.4%	21.1%	21.1%	27.5%	29.8%	36.5%	34.6%	36.5%	33.9%	34.5%	34.3%	37.7%	34.5%	-25.5%
	2005	58.2%	33.3%	19.6%	18.0%	18.0%	23.4%	27.1%	32.1%	23.4%	32.1%	33.4%	25.7%	31.5%	30.6%	25.7%	
COLPATRIA	2004	53.4%	58.9%	62.6%	63.1%	63.1%	56.8%	54.1%	50.6%	55.7%	50.6%	50.4%	48.2%	49.4%	48.6%	48.2%	36.8%
	2005	59.3%	63.5%	59.6%	59.4%	59.4%	59.8%	65.0%	65.4%	65.2%	65.4%	68.7%	66.0%	66.6%	66.9%	66.0%	
COLSEGUROS	2004	56.4%	51.0%	48.5%	51.9%	51.9%	51.9%	53.2%	55.5%	53.9%	55.5%	54.2%	55.3%	55.4%	56.0%	55.3%	4.0%
	2005	61.6%	57.3%	53.3%	54.5%	54.5%	55.1%	54.1%	55.1%	54.2%	55.1%	55.6%	57.5%	56.3%	56.3%	57.5%	
EQUIDAD	2004	50.1%	48.0%	71.5%	48.7%	48.7%	56.3%	63.8%	70.8%	100.8%	70.8%	81.0%	80.7%	84.1%	83.7%	80.7%	5.0%
	2005	47.4%	84.8%	80.9%	96.1%	96.1%	117.3%	94.6%	79.1%	66.3%	79.1%	86.9%	84.7%	84.9%	83.8%	84.7%	
ESTADO	2004	20.6%	33.0%	39.8%	45.0%	45.0%	54.3%	51.3%	50.3%	52.8%	50.3%	54.1%	0.0%	45.0%	51.8%	50.1%	12.0%
	2005	33.4%	45.7%	52.1%	55.1%	55.1%	54.3%	60.6%	59.5%	60.5%	59.5%	61.2%	0.0%	56.2%	55.7%	56.1%	
GENERALI	2004	68.8%	67.7%	65.5%	65.3%	65.3%	65.0%	67.0%	64.5%	64.6%	64.5%	63.2%	61.0%	61.9%	61.2%	61.0%	-5.5%
	2005	57.1%	53.2%	49.6%	49.5%	49.5%	51.1%	55.7%	56.8%	56.6%	56.8%	56.4%	57.7%	57.2%	58.2%	57.7%	
LIBERTY	2004	63.0%	58.1%	58.4%	60.7%	60.7%	58.2%	59.3%	60.2%	60.4%	60.2%	59.8%	59.1%	59.1%	59.5%	59.1%	-11.4%
	2005	56.8%	53.5%	53.2%	53.7%	53.7%	52.1%	53.2%	53.4%	52.3%	53.4%	52.9%	52.4%	53.0%	53.1%	52.4%	
MAPFRE	2004	64.5%	56.7%	58.0%	60.4%	60.4%	60.7%	62.3%	64.5%	63.5%	64.5%	63.6%	62.0%	63.0%	63.2%	62.0%	0.0%
	2005	78.1%	74.6%	68.7%	69.4%	69.4%	67.1%	65.5%	63.9%	64.5%	63.9%	62.7%	62.0%	62.5%	62.5%	62.0%	



COMPañÍA	AÑO	ENE	FEB	MAR	MAR SUPER	ABR	MAY	JUN	JUN SUPER	JUL	AGO	SEP	SEP SUPER	OCT	NOV	DIC	
PREVISORA	2004	27.2%	30.5%	35.3%	36.0%	36.0%	37.1%	41.0%	44.2%	43.0%	44.2%	44.1%	47.7%	45.0%	45.1%	47.7%	
	2005	40.7%	44.7%	47.0%	47.6%	47.6%	48.9%	48.7%	52.8%	50.2%	52.8%	53.0%	53.4%	53.6%	53.4%	53.4%	11.9%
ROYAL	2004	74.8%	63.2%	67.9%	73.6%	73.6%	75.3%	74.0%	72.5%	73.9%	72.5%	71.4%	69.5%	69.4%	71.4%	69.5%	
	2005	74.5%	67.8%	65.9%	71.5%	71.5%	70.1%	68.6%	67.8%	67.6%	67.8%	68.4%	63.9%	65.9%	64.9%	63.9%	-8.1%
SOLIDARIA	2004	55.3%	56.3%	57.0%	56.0%	56.0%	56.9%	53.0%	53.9%	54.3%	53.9%	53.8%	52.3%	52.9%	53.1%	52.3%	
	2005	58.7%	62.3%	55.7%	52.9%	52.9%	49.7%	48.3%	49.6%	48.8%	49.6%	49.7%	50.2%	49.9%	50.9%	50.2%	-3.9%
SURAMERICANA	2004	52.7%	50.0%	46.0%	47.2%	47.2%	45.5%	44.2%	47.6%	45.2%	47.6%	45.9%	46.2%	46.8%	47.0%	46.2%	
	2005	70.4%	54.8%	48.5%	53.0%	53.0%	52.4%	51.1%	53.2%	52.3%	53.2%	52.5%	54.8%	53.6%	54.0%	54.8%	18.7%
<b>TOTALES</b>	<b>2004</b>	<b>55.5%</b>	<b>53.1%</b>	<b>53.1%</b>	<b>52.6%</b>	<b>54.9%</b>	<b>55.1%</b>	<b>54.9%</b>	<b>55.4%</b>	<b>55.9%</b>	<b>56.1%</b>	<b>56.1%</b>	<b>55.8%</b>	<b>55.4%</b>	<b>56.3%</b>	<b>55.7%</b>	
<b>ESTIMADOS</b>	<b>2005</b>	<b>60.7%</b>	<b>57.3%</b>	<b>55.1%</b>	<b>55.1%</b>	<b>56.4%</b>	<b>56.1%</b>	<b>55.9%</b>	<b>55.9%</b>	<b>55.9%</b>	<b>56.7%</b>	<b>56.7%</b>	<b>56.4%</b>	<b>56.6%</b>	<b>56.8%</b>	<b>57.1%</b>	<b>2.4%</b>

NOTAS: La siniestralidad cuenta compañía fue calculada con base en la información suministrada de primas devengadas y siniestros incurridos.

La información de Colseguros para el 2005 incluye terrorismo.

FUENTE: Encuesta realizada a los integrantes de la Cámara Técnica de Automóviles.

FECHA DE CORTE: Febrero 10 de 2006

**No representan cifras oficiales de Fasecolda y las mismas pueden presentar variaciones importantes.**

**Tabla N° 5: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 primas emitidas**

**RAMO DE AUTOMÓVILES**  
**ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS 2004/2005**

PRIMAS EMITIDAS (Cifras acumuladas)																	VAR. 2004 / 2005
COMPAÑÍA	AÑO	ENE	FEB	MAR	MAR SUPER	ABR	MAY	JUN	JUN SUPER	JUL	AGO	SEP	SEP SUPER	OCT	NOV	DIC	
AGRÍCOLA	2004	6,887	13,329	18,886	18,050	24,629	29,596	34,956	35,436	40,837	46,828	53,067	52,730	59,018	64,371	73,261	
	2005	6,712	13,499	20,861	20,486	28,207	37,971	45,511	44,939	52,990	59,892	66,763	65,808	72,407	78,720	87,913	
AIG GENERALES	2004	1,125	2,230	2,856	2,856	3,678	4,743	5,600	5,601	6,933	7,863	8,771	8,771	9,562	10,516	11,477	
	2005	1,318	2,568	3,482	3,458	4,336	5,549	6,338	6,268	7,638	8,650	9,545	9,400	10,477	11,887	13,031	
BBVA	2004	871	1,643	2,313	2,313	2,935	3,684	4,326	4,349	5,101	5,828	6,702	6,725	7,396	8,079	9,192	
	2005	811	1,704	2,697	2,697	3,553	4,524	5,416	5,416	6,462	7,265	8,054	8,054	8,748	9,457	10,516	
BOLÍVAR	2004	5,696	11,958	18,695	18,695	24,947	31,678	38,572	38,572	46,582	53,574	61,814	61,814	69,607	76,044	89,626	
	2005	5,919	11,811	18,777	18,777	26,042	32,705	40,030	40,030	48,228	56,551	65,768	65,768	73,445	80,666	93,884	
QBE CENTRAL	2004	5,012	5,728	6,935	6,935	8,497	9,340	10,519	10,519	12,325	13,377	14,550	14,550	15,965	16,775	17,571	
	2005	1,231	2,155	3,411	3,411	2,414	3,820	5,576	5,576	6,429	7,379	8,463	8,463	9,388	10,325	13,050	
CHUBB	2004	80	257	468	468	581	654	745	745	778	863	1,021	1,021	1,204	1,269	1,628	
	2005	155	269	625	625	961	1,099	1,175	1,175	1,343	1,420	1,635	1,635	2,008	2,309	2,940	
COLPATRIA	2004	1,359	2,945	4,049	3,155	5,439	6,826	8,843	7,950	10,606	12,767	15,235	14,342	18,431	21,824	26,418	
	2005	1,924	4,058	7,146	6,623	9,421	12,261	14,747	14,223	17,890	21,008	24,273	23,749	27,621	30,421	35,380	
COLSEGUROS	2004	12,169	22,053	32,027	32,027	43,146	54,085	64,581	64,581	77,264	92,352	104,185	104,185	133,756	146,231	161,553	
	2005	13,520	25,506	38,677	38,677	51,701	65,532	79,364	79,364	93,190	107,184	121,461	121,461	136,102	150,420	166,654	
EQUIDAD	2004	331	932	1,333	1,333	1,780	2,212	3,032	3,032	3,189	3,725	4,218	4,525	4,685	5,441	6,227	
	2005	406	877	1,422	1,989	1,986	2,491	3,280	4,494	3,885	4,418	5,091	6,935	5,569	6,456	7,520	
ESTADO	2004	3,492	7,588	11,673	11,673	14,216	18,086	23,659	24,580	27,266	33,382	38,086	39,175	43,127	48,285	55,017	
	2005	4,510	10,130	13,539	13,520	18,487	23,760	28,422	28,673	33,794	39,587	45,318	45,318	50,925	56,751	63,121	
GENERALI	2004	1,830	3,935	6,250	6,250	8,149	10,203	12,497	12,497	14,946	17,032	19,358	19,358	21,603	23,399	26,223	
	2005	1,892	3,991	5,669	5,669	7,409	9,608	11,540	11,539	13,610	15,994	18,241	18,240	20,716	22,875	25,844	
LIBERTY	2004	13,994	27,732	42,904	42,323	58,047	74,012	90,548	89,230	104,874	119,431	133,343	131,560	147,246	161,044	178,588	
	2005	13,676	28,496	43,230	42,537	58,656	74,514	89,113	87,421	106,593	122,096	138,996	136,280	154,842	170,976	190,720	
MAPFRE	2004	6,940	13,411	20,085	20,008	26,279	32,280	38,381	38,227	44,617	50,896	57,743	57,514	63,927	70,342	77,491	
	2005	7,835	15,457	22,210	22,140	28,749	34,782	40,850	40,714	47,656	54,213	61,440	61,236	67,770	73,547	81,302	

COMPañÍA	IO	ENE	FEB	MAR	MAR SUPER	ABR	MAY	JUN	JUN SUPER	JUL	AGO	SEP	SEP SUPER	OCT	NOV	DIC	
PREVISORA	2004	13,166	17,056	22,281	22,281	26,589	30,490	35,340	35,340	38,688	42,073	45,396	45,396	49,183	53,488	58,169	5.1%
	2005	4,111	8,739	15,269	15,269	17,111	22,268	29,337	29,337	34,580	37,832	42,110	42,110	46,052	54,878	61,120	
ROYAL	2004	4,832	8,538	12,177	12,169	15,746	19,306	23,209	23,203	27,803	32,943	37,387	37,379	41,817	46,068	51,308	11.8%
	2005	5,043	8,746	12,495	12,486	16,001	19,731	23,991	23,980	29,790	34,787	39,595	39,584	44,420	51,611	57,355	
SOLIDARIA	2004	5,889	11,840	18,238	18,238	24,259	30,184	36,195	36,195	41,824	47,393	53,404	53,404	59,119	65,077	70,737	11.1%
	2005	6,073	11,866	17,478	17,478	23,947	30,405	37,353	37,353	43,666	50,803	57,442	57,442	64,190	70,982	78,601	
SURAMERICANA	2004	10,389	20,090	30,664	30,664	40,249	50,006	62,308	62,308	74,422	86,980	98,195	98,195	109,341	122,097	138,084	6.6%
	2005	8,353	19,247	30,554	30,554	41,120	51,450	64,280	64,280	77,762	91,031	103,448	103,448	114,574	129,138	147,195	
<b>TOTALES</b>	2004	<b>94,063</b>	<b>171,266</b>	<b>251,833</b>	<b>249,438</b>	<b>329,166</b>	<b>407,384</b>	<b>493,313</b>	<b>492,365</b>	<b>578,054</b>	<b>667,306</b>	<b>752,475</b>	<b>750,645</b>	<b>854,990</b>	<b>940,350</b>	<b>1,052,569</b>	7.9%
<b>ESTIMADOS</b>	2005	<b>83,487</b>	<b>169,117</b>	<b>257,542</b>	<b>256,394</b>	<b>340,102</b>	<b>432,471</b>	<b>526,322</b>	<b>524,782</b>	<b>625,502</b>	<b>720,111</b>	<b>817,643</b>	<b>814,933</b>	<b>909,253</b>	<b>1,011,416</b>	<b>1,136,145</b>	

Valores en millones de pesos

FUENTE: Encuesta realizada a los integrantes de la Cámara Técnica de Automóviles.

FECHA DE CORTE: Febrero 10 de 2006

No representan cifras oficiales de Fasecolda y las mismas pueden presentar variaciones importantes.

**Tabla N° 6: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 vehículos asegurados**

RAMO DE AUTOMÓVILES														
ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCIÓN Y SINIESTROS 2004/2005														
NUMERO DE VEHÍCULOS ASEGURADOS VIGENTES														
COMPAÑÍA	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	VARIAC. 2004 / 2005
AGRÍCOLA	2004	50,604	51,785	52,106	52,120	47,226	47,475	52,542	52,895	53,340	53,428	53,582	59,290	15.7%
	2005	58,714	56,967	56,967	56,967	64,173	70,218	71,680	72,935	73,657	75,664	75,664	68,582	
AIG GENERALES	2004	12,887	13,134	13,194	13,670	14,125	14,108	13,386	13,719	13,337	14,364	14,773	14,537	18.6%
	2005	14,599	15,167	15,263	15,452	15,850	15,238	15,481	14,873	14,433	14,866	15,798	17,237	
BBVA	2004	8,153	7,913	7,276	7,380	7,469	7,316	7,438	7,478	7,908	7,843	7,799	8,001	9.8%
	2005	7,554	7,642	7,727	7,962	8,141	8,194	8,216	8,972	9,144	8,620	8,681	8,787	
BOLÍVAR	2004	78,055	77,853	79,094	78,481	79,338	80,544	80,763	81,163	83,233	81,801	81,766	85,331	-0.3%
	2005	80,834	80,616	82,362	82,045	79,269	73,799	80,059	78,597	86,933	82,649	86,427	85,036	
QBE CENTRAL	2004	2,083	2,083	3,464	3,438	3,737	3,377	4,531	3,522	4,227	4,192	4,188	4,183	265.1%
	2005	4,014	4,056	4,086	2,317	2,236	2,256	2,448	2,284	1,700	1,701	1,455	15,272	
CHUBB	2004	614	644	1,262	1,361	1,420	1,594	1,596	1,349	1,349	1,655	2,002	1,418	134.8%
	2005	472	937	810	842	924	1,080	1,261	2,154	2,154	2,364	2,805	3,329	
COLPATRIA	2004	17,371	16,953	17,276	16,565	16,525	17,615	17,786	18,423	20,716	21,949	24,443	27,551	27.1%
	2005	21,269	27,921	29,323	29,871	33,045	31,737	31,506	32,501	33,445	33,234	33,089	35,006	
COLSEGUROS	2004	92,027	94,173	104,821	106,745	109,006	107,674	109,691	118,012	122,312	124,189	129,568	117,822	13.7%
	2005	116,873	117,269	119,757	121,795	122,043	123,111	123,379	126,389	126,280	127,713	127,073	133,947	
EQUIDAD	2004	13,871	15,713	17,119	22,553	24,237	26,737	21,757	22,642	24,843	24,371	26,272	27,418	24.5%
	2005	24,740	25,920	25,168	25,961	26,767	28,814	28,954	28,246	30,906	30,065	32,317	34,124	
ESTADO	2004	24,871	26,867	26,198	23,620	24,228	24,487	24,487	27,316	29,454	28,909	29,669	30,989	35.9%
	2005	31,656	32,616	33,200	33,673	33,579	33,273	33,273	33,882	33,366	33,631	41,709	42,119	
GENERALI	2004	21,828	22,377	23,076	23,447	23,621	24,305	24,668	24,706	25,035	24,969	24,861	24,923	7.1%
	2005	24,890	24,781	24,416	24,377	23,933	24,146	24,272	24,515	24,796	25,352	25,730	26,683	
LIBERTY	2004	152,368	151,775	153,194	154,023	154,727	151,866	155,875	154,915	152,144	150,060	149,120	149,465	11.2%
	2005	149,164	149,523	150,395	148,421	149,818	150,894	153,188	153,709	155,915	159,237	163,096	166,190	
MAPFRE	2004	72,476	74,167	75,072	75,332	76,014	76,215	76,388	75,977	76,647	77,304	78,255	78,511	1.8%
	2005	79,866	81,009	81,119	80,993	80,991	80,969	80,415	80,360	80,921	80,987	79,514	79,908	
PREVISORA	2004	31,540	30,637	32,794	30,724	30,963	31,649	32,006	32,441	32,786	33,028	33,048	35,533	32.0%
	2005	34,705	34,802	35,380	36,928	36,130	39,510	40,288	40,646	42,227	42,693	44,114	46,916	

COMPAÑÍA	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ROYAL	2004	49,858	49,587	49,376	48,557	47,080	47,080	45,671	46,899	48,386	48,299	48,355	48,194	
	2005	47,293	47,601	47,884	47,884	50,719	51,301	53,682	52,679	53,565	53,218	53,995	53,571	11.2%
SOLIDARIA	2004	80,156	80,022	83,254	85,049	86,423	85,814	88,917	88,348	90,904	92,873	93,474	93,720	
	2005	98,027	98,533	98,610	100,964	96,762	101,714	100,123	102,592	98,803	92,666	94,330	96,756	3.2%
SURAMERICANA	2004	90,644	91,280	89,022	90,468	89,920	91,739	91,215	92,025	92,674	92,674	96,338	97,192	
	2005	97,645	99,426	100,123	99,737	100,123	101,265	102,910	103,291	103,580	103,664	104,414	105,705	8.8%
<b>TOTALES</b>	<b>2004</b>	<b>799,406</b>	<b>806,963</b>	<b>827,598</b>	<b>833,533</b>	<b>836,059</b>	<b>839,595</b>	<b>848,717</b>	<b>861,830</b>	<b>879,295</b>	<b>881,908</b>	<b>897,513</b>	<b>904,078</b>	
<b>ESTIMADOS</b>	<b>2005</b>	<b>892,315</b>	<b>904,786</b>	<b>912,590</b>	<b>916,189</b>	<b>924,503</b>	<b>937,519</b>	<b>951,135</b>	<b>958,625</b>	<b>971,825</b>	<b>968,324</b>	<b>990,211</b>	<b>1,019,168</b>	<b>12.7%</b>

NOTA: Corresponde al número de vehículos asegurados vigentes al final del corte mensual

FUENTE: Encuesta realizada a los integrantes de la Cámara Técnica de Automóviles.

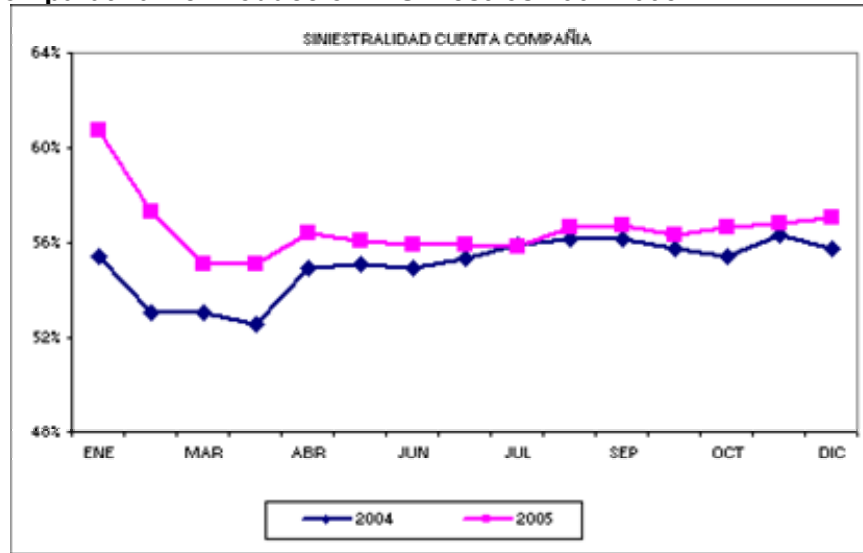
FECHA DE CORTE: Febrero 10 de 2006

**No representan cifras oficiales de Fasecolda y las mismas pueden presentar variaciones importantes.**

**Figura N° 9: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 Siniestralidad por compañía**

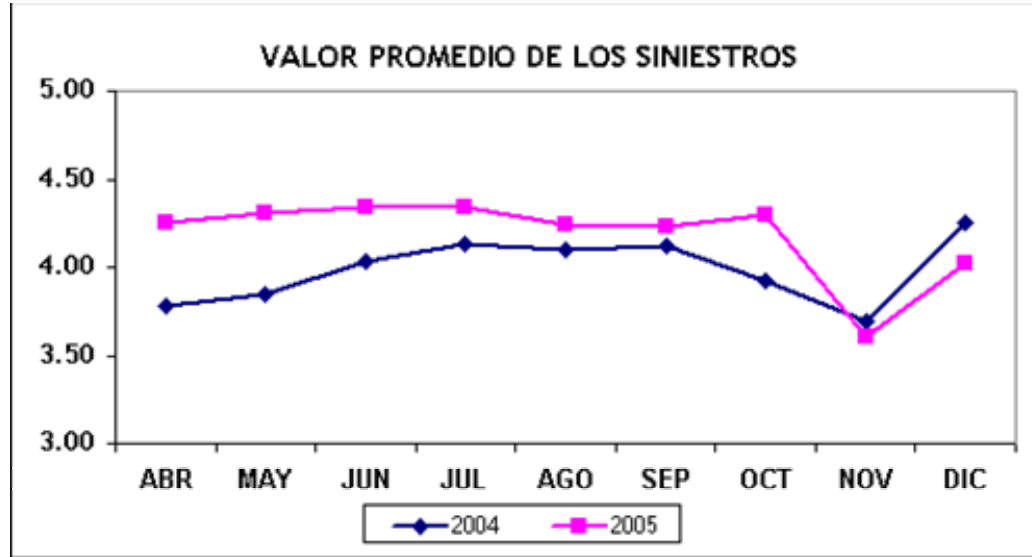
**Ramo De Automóviles**

**Encuesta Mensual Comparativa De Producción Y Siniestros 2004/2005**



	ENE	FEB	MAR SUPER	ABR	MAY	JUN SUPER	JUL	AGO	SEP SUPER	OCT	NOV	DIC
<b>2004</b>	55.5%	53.1%	52.6%	54.9%	55.1%	55.4%	55.9%	56.1%	55.8%	55.5%	56.3%	55.7%
<b>2005</b>	60.7%	57.3%	55.1%	56.4%	56.1%	55.9%	55.9%	56.7%	56.4%	56.8%	56.8%	57.1%
<b>VAR (%)</b>	9.4%	7.9%	4.7%	2.7%	1.8%	1.0%	-0.1%	0.9%	1.0%	2.3%	0.9%	2.4%

**Figura N° 10: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 valor promedio de siniestros**



	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2004	3.78	3.85	4.03	4.14	4.10	4.12	3.92	3.69	4.25
2005	4.25	4.31	4.35	4.35	4.24	4.23	4.29	3.61	4.02
VAR (%)	12.4%	12.0%	7.7%	5.1%	3.3%	2.7%	9.5%	-2.3%	-5.5%

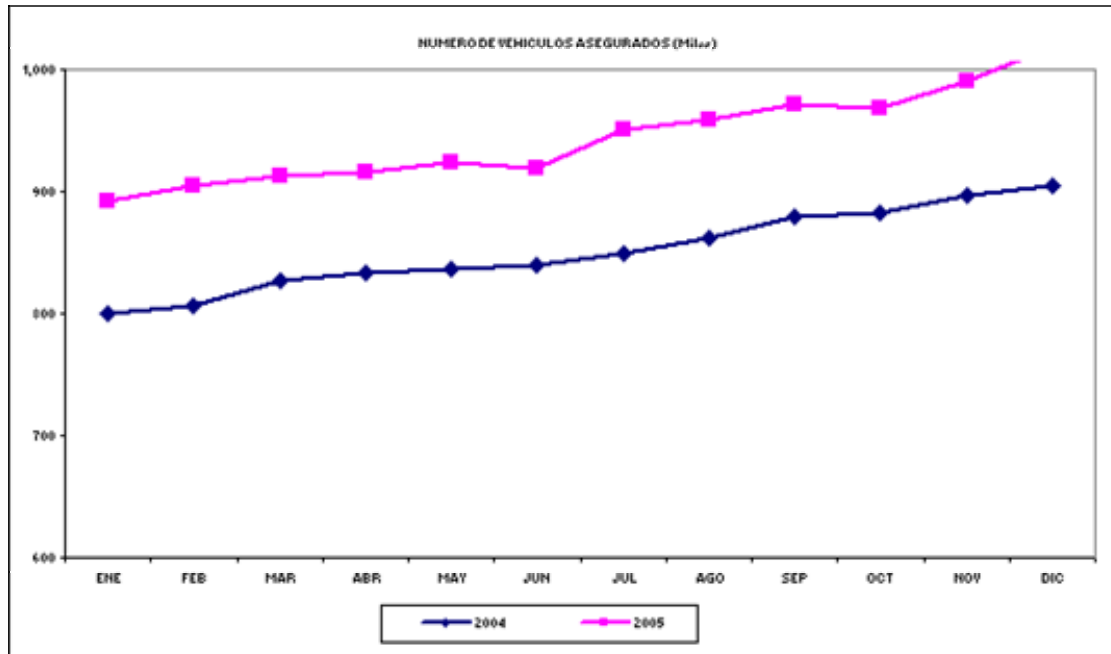
NOTA: La siniestralidad cuenta compañía fue calculada con base en la información suministrada de primas devengadas y siniestros incurridos.

FUENTE: Encuesta realizada a los integrantes de la Cámara Técnica de Automóviles.

FECHA DE CORTE: Febrero 10 de 2006

**No representan cifras oficiales de Fasesolda y las mismas pueden presentar variaciones importantes.**

**Figura N° 11: Encuesta mensual comparativa de producción y siniestros 2004/2005 vehículos asegurados**



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2004	799	807	828	834	836	840	849	862	879	882	898	904
2005	892	905	913	916	925	919	951	959	972	968	990	1,019
VAR (%)	11.6%	12.1%	10.3%	9.9%	10.6%	9.4%	12.1%	11.2%	10.5%	9.8%	10.3%	12.7%



## 9. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuales son las causas por las que se ven afectados o involucrados los conductores de Frito Lay Colombia S.A., en accidentes de transito que conllevan a la afectación de la siniestralidad en automóviles?
- ¿Cuales serian los parámetros de evaluación para la reducción de la siniestralidad?
- ¿Que procesos y procedimientos se pueden utilizar para disminuir la siniestralidad de la póliza de automóviles de Frito Lay Colombia S.A.?
- Qué proceso de selección se esta efectuando a los posibles candidatos para desempeñar el cargo de Conductor- Vendedor?
- ¿Que áreas de la organización se interrelacionan directamente con el conductor?
- ¿Qué exámenes se están practicando al posible empleado, en el proceso de selección?
- ¿Que medidas se podrían implementar con el personal de Frito Lay Colombia S.A. de acuerdo con la gravedad del accidente?

## 10. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO BÁSICO

### 10.1. Determinación de la población y la muestra. Fuentes de información

#### 10.1.1. Formula utilizada para establecer el tamaño de la muestra

La población que se trabaja en esta investigación es finita, es decir se conoce el total de la población y lo que se desea determinar, es el tamaño de la muestra que se debe tener en cuenta para llevar a cabo la elaboración de las encuestas a los conductores- vendedores. De acuerdo con lo anterior, la fórmula que se aplicara es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

donde:

- . N = Total de la población
- . La seguridad la suponemos como 90% lo que indica un coeficiente de  $Z = 1.645$
- .  $p$  = proporción esperada (en este caso utilizaremos  $p = 20\% = 0.2$ )
- .  $q = 1 - p$  (en este caso  $1 - 0.2 = 0.8$ )
- .  $e$  = precisión / error permitido. Se está dispuesto a admitir un error máximo de 0,05.

**Tabla N° 7: Calculo de la muestra**

NIVEL DE CONFIANZA O SEGURIDAD	90%	1,645
VALOR APROX. DEL PARÁMETRO QUE QUEREMOS MEDIR P	20%	0,20
Q	(1-P)	0,80
ERROR. E	5%	
POBLACIÓN	744	

ERROR 1%	0,01	635,024792
ERROR 3%	0,03	292,398786
ERROR 3.5%	0,04	239,830141
ERROR 4%	0,04	198,626444
ERROR 4.5%	0,05	166,254829
<b>ERROR 5%</b>	<b>0,05</b>	<b>140,637537</b>
ERROR 5.5%	0,06	120,171807
ERROR 5.7%	0,06	113,146645
ERROR 6%	0,06	103,651762

### 10.1.2. Muestra

Para un total de 433 siniestros presentados entre el 2001 a marzo de 2006, se tomó una muestra de 158 croquis soporte de los reclamos, donde se reflejan las causas probables en los accidentes de tránsito, impuestas por el Departamento de Tránsito y Transporte a los Conductores – Vendedores de Frito Lay Colombia S.A.

Se relaciona a continuación, el número de siniestros presentados para cada una de las vigencias.

**Tabla N° 8: Siniestralidad por vigencia**

<b>Vigencia</b>	<b>No Siniestros</b>
2001-2002	76
2002-2003	92
2003-2004	100
2004-2005	113
2005-2006	52
<b>TOTAL</b>	<b>433</b>

Una vez revisados todos los documentos aportados para las 433 reclamaciones, correspondientes al total de la población, se analizó una muestra de 158 croquis, teniendo en cuenta que 255 reclamaciones restantes presentaron las siguientes deficiencias en la información:

- El agente de tránsito no registra la causa del accidente en el croquis.
- El croquis es ilegible, por tal razón no se visualiza la causa del accidente.
- En los siniestros en los cuales existen procesos penales, los documentos suministrados para el reclamo se encuentran en la aseguradora.
- En el momento del siniestro el agente de tránsito determina que el conductor – vendedor de Frito Lay Colombia S.A. es libre de culpa.

## **10.2. Instrumentos y técnicas de recolección de la información**

Con el fin de efectuar un análisis minucioso de la información, se ve conveniente efectuar entrevistas directas a los gerentes y jefes de áreas involucradas en la investigación, así como también encuestas a los conductores-vendedores, obteniendo como resultado los procesos y procedimientos que se siguen dentro de la organización, así como las causas de la fluctuación en la siniestralidad.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación describimos los procesos efectuados a fin de obtener la información para la presente investigación.

### **10.2.1. Entrevistas a los Gerentes de Talento Humano, Ventas y Flota**

#### **10.2.1.1. Talento Humano:**

Se efectuó entrevista con la Jefe de selección del personal, quien nos indico que los conductores – vendedores son seleccionados, por el área de ventas y posteriormente enviados a un outsourcing, para la respectiva contratación.

#### **10.2.1.2. Ventas:**

Se efectuaron entrevistas al gerente y líder de ventas de la sucursal Montevideo donde relataron el proceso existente en la operación diaria de los conductores-vendedores.

Adicionalmente suministraron el mapa de rutas y el formato de vinculación de los conductores - vendedores. Así mismo se solicito el permiso para la realización de las respectivas encuestas a los conductores-vendedores con las que se establecen con mas claridad las causas por las cuales se siniestran los vehículos.

### **10.2.1.3. Flota:**


Se efectuaron entrevistas al gerente de flota y a las asistentes de tránsito y mantenimiento, quienes informaron el procedimiento efectuado al interior del departamento de flota al momento de presentarse un reclamo por parte de un conductor-vendedor, así como la entrega de las estadísticas de siniestralidad, el formato de examen práctico de manejo y formato de examen teórico para el ingreso de vendedores.

### **10.2.2. Realización de encuestas**

Con el apoyo y aprobación de los departamentos de Ventas y Flota, el grupo de investigación efectuó los días 5, 6 y 11 de Abril, en los horarios establecidos por el área de Ventas, la siguiente encuesta a los conductores- vendedores de Frito Lay Colombia S.A., con las cuales se busca establecer las posibles causas de las variaciones de la siniestralidad existente en las pólizas de automóviles de Frito Lay Colombia S.A.

Para esta encuesta se establecieron 6 preguntas, las cuales fueron previamente consultadas con las áreas de Flota y Ventas, en las cuales se buscaba determinar y/o afirmar las posibles causas que marcan la fluctuación en la siniestralidad.

**Tabla N° 9: Modelo de Encuesta Conductores Vendedores**

FRITO LAY COLOMBIA S.A.					
ENCUESTA A CONDUCTORES - VENDEDORES					
BOGOTA ABRIL DE 2006					
1, Cuanto tiempo tiene de experiencia, en conducción de vehículos de carga					
Menos de 1 Año	<input type="checkbox"/>	Entre 1 y 2 Años	<input type="checkbox"/>	Mas de 2 años	<input type="checkbox"/>
2, Cuanto tiempo lleva manejando este vehículo					
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>	Entre 1 y 2 Años	<input type="checkbox"/>	Mas de 2 años	<input type="checkbox"/>
3, Con que periodicidad lleva el vehículo a mantenimiento					
Cada 5.000 KMS	<input type="checkbox"/>	Cada 10.000 KMS	<input type="checkbox"/>	Mas de 15.000 KM	<input type="checkbox"/>
4, Como reacciona ante la agresión de otro conductor					
Le hace caer en cuenta de la imprudencia	<input type="checkbox"/>	Lo Ignora	<input type="checkbox"/>		
5, Cual cree que es la causa de accidentalidad mas frecuente. Enumere de 1 a 4 en orden de frecuencia					
a. Desconocimiento de normas de transito	_____				
b. Exceso de velocidad	_____				
c. Utilización del celular	_____				
d. Distracción externa	_____				
6, Con que Periodicidad le hace aseo al vehículo					
Cada Semana	<input type="checkbox"/>	Cada 15 Días	<input type="checkbox"/>	Cada Mes	<input type="checkbox"/>

### **10.2.3. Revisión de Croquis**

Adicionalmente y con el fin de analizar en detalle las causas de la siniestralidad, se consultaron los reclamos presentados desde el mes de Mayo de 2001 hasta el 30 de marzo de 2006, en los cuales se analizaron las observaciones registradas en los croquis existentes, con el fin de extraer las causas registradas en los mismos, por el agente de tránsito, al momento del siniestro

### **10.3. Análisis de la información**

A continuación presentamos tres análisis (Matriz DOFA, Análisis de encuestas y Análisis de Croquis) de gran importancia para la investigación los cuales nos demostrarán el camino a seguir para efectuar las respectivas recomendaciones, sugerencias a aplicar dentro de la organización e implementación de un manual de procedimientos en el cual se establezcan las pautas para la prevención de siniestros.

#### **10.3.1. Análisis DOFA**

La matriz DOFA es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan.



El análisis DOFA realizado en Frito Lay Colombia S.A. tiene como objeto identificar dichos factores y permitir la formulación de estrategias que conlleven al mejoramiento continuo de sus funciones.

Perfil De Capacidad Interna De La Compañía (PCI): El perfil de capacidad interna (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo. Es una manera de hacer el diagnostico estratégico de una empresa involucrando en él todos los factores que afectan al departamento de flota.

En el PCI existen cuatro categorías:

- La capacidad directiva
- La capacidad competitiva
- La capacidad tecnológica
- La capacidad del talento humano

El perfil de fortalezas y debilidades se representa gráficamente mediante la calificación de la fortaleza o debilidad con relación a su grado (A, M, B) para luego ser valorada con respecto al a su impacto en la escala de alto (A), medio (M) y bajo (B).

Obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N° 10: Dofa Capacidad Directiva**

CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZAS			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1. IMAGEN CORPORATIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL	X						X		
2. USO DE PLANES ESTRATÉGICOS. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	X						X		
3. EVALUACIÓN Y PRONÓSTICO DEL MEDIO	X						X		
4. VELOCIDAD DE RESPUESTA A CONDICIONES CAMBIANTES	X						X		
5. FLEXIBILIDAD DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		X					X		
6. COMUNICACIÓN Y CONTROL GERENCIAL	X						X		
7. ORIENTACIÓN EMPRESARIAL	X						X		
8. HABILIDAD PARA ATRAER Y RETENER GENTE ALTAMENTE CREATIVA						X	X		
9. HABILIDAD PARA RESPONDER A LA TECNOLOGÍA CAMBIANTE	X						X		
11. AGRESIVIDAD PARA ENFRENTAR LA COMPETENCIA	X						X		
12. SISTEMAS DE CONTROL			X				X		
13. SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES		X					X		
15. EVALUACIÓN DE GESTIÓN			X				X		

**Tabla N° 11: Dofa La capacidad competitiva.**

CAPACIDAD COMPETITIVA	FORTALEZAS			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1. LEALTAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X						X		
2. PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	X						X		
3. COSTOS DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS	X						X		
4. FLOTA VEHICULAR	X						X		
5. FORTALEZA DE LOS PROVEEDORES Y DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS	X						X		
6. CONCENTRACIÓN DE CONSUMIDORES	X						X		
7. ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES	X						X		
8. ACCESO A ORGANISMOS PRIVADOS Y PÚBLICOS	X						X		
9. PROGRAMA POSVENTA	X						X		

**Tabla N° 12: Dofa La capacidad tecnológica.**

CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZAS			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1. CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	X						X		
2. NIVEL DE TECNOLOGÍA UTILIZADO EN LOS VEHÍCULOS		X					X		
3. EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS	X						X		
4. NIVEL TECNOLÓGICO		X					X		
5. NIVEL DE COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN CON OTRAS ÁREAS				X			X		

**Tabla N° 13: Dofa La capacidad del talento humano.**

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	FORTALEZAS			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDI O	BAJ O	ALTO	MEDI O	BAJO	ALTO	MEDI O	BAJ O
1. NIVEL ACADÉMICO DEL TALENTO					X			X	
2. EXPERIENCIA TÉCNICA		X					X		
3. ESTABILIDAD		X					X		
4. ROTACIÓN	X						X		
5. ABSENTISMO	X							X	
6. PERTENENCIA	X						X		
7. MOTIVACIÓN	X						X		
8. NIVEL DE REMUNERACIÓN						X	X		
9. ACCIDENTALIDAD		X					X		
10. RETIROS	X						X		
11. ÍNDICE DE DESEMPEÑO	X						X		

Perfil De Oportunidades Y Amenazas (POAM): El perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de la empresa. Dependiendo de su impacto e importancia, un grupo estratégico puede determinar si un factor dado en el entorno constituye una amenaza o una oportunidad para el departamento, Obteniendo así los siguientes resultados:

**Tabla N° 14: Dofa Análisis POAM.**

CALIFICACIÓN	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>ECONÓMICOS</b>									
1. IMPACTO DEL TLC EN CUANTO A LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS	X			X			X		
2. PRIMAS DE SEGUROS		X					X		
3. PAGO DE INDEMNIZACIONES		X			X			X	
<b>POLÍTICOS</b>									
1. NUEVAS REFORMAS IMPLANTADAS POR LA SECRETARIA DE TRANSITO		X		X			X		
<b>SOCIALES</b>									
1. ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD				X			X		
<b>TECNOLÓGICOS</b>									
1. PROGRAMA DE PREVENCIÓN	X				X			X	
<b>COMPETITIVOS</b>									
1. IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS	X				X			X	

Culminado el anterior proceso se realiza el análisis DOFA:

**Tabla N° 15: Análisis DOFA.**

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
EVALUACIÓN INTERNA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
EVALUACIÓN AMBIENTAL	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

### Fortalezas

- A nivel país el parque automotor esta conformado en su mayoría por modelos 2000 a 2005, por lo cual se presenta un mínimo de reparaciones permitiendo así la salida oportuna para la entrega de los productos de la compañía.
- En Colombia se tienen mejor definidos los gastos correspondientes a los vehículos, a diferencia de otros países en donde se encuentra presente Frito Lay.
- Se hace control presupuestal anual por cada una de las sucursales de distribución del país.
- Se tiene el porcentaje más alto de vehículos en relación con la competencia para el cubrimiento tienda a tienda de la ciudad.
- Cuentan con talleres propios, lo que hace que tengan bajos costos de mantenimiento.
- El 60% de los técnicos que tiene el

### Debilidades

- No hay coordinación ni cooperación entre departamentos lo que hace que la logística no sea efectiva.
- Agilizar la implementación del sistemas de costos por vehiculo
- Falta de compromiso del vendedor con los vehículos de la compañía.

departamento de flota son antiguos, por lo que se cuenta con lealtad y experiencia.

- Los técnicos se encuentran especializados, y capacitados en nuevas tecnologías.
- El Departamento de Flota cuentan con información de vehículos actualizada, por lo cual facilita el objetivo del área.
- Se tienen vehículos de relevo para cubrir los que se encuentran en periodo de mantenimiento (Súper Carrys, Piaggios).
- Se tiene conocimiento de la flota vehicular con que cuenta la competencia
- Respaldo y apoyo permanente ofrecido por la empresa ante la compra de nuevos equipos para los vehículos.

Se manejan planes de incentivos para crear sentido de pertenencia en los vendedores, para que cuiden los vehículos que les asigna la compañía

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación del Software para la administración del mantenimiento (AM), permitiendo así conocer cuanto gasta cada vehículo en detalle y llevar estadísticas y registros individuales de cada vehículo del Departamento de Flota</li><li>• Adquisición del GPS (sistema de monitoreo satelital), para tener control y conocer la ubicación de los vehículos pesados (mulas, mini mulas, etc.) de la flota nacional de Frito Lay S.A.</li><li>• Capacitar continuamente a los conductores sobre los estudios de accidentalidad vial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reformas implantadas por la secretaria de transito y transporte como lo son el libre desempeño de venta al cliente, proceso de chatarrización, los parqueos en las bahías, renovación de pases de conducción, etc.</li><li>• Posible implantación del sistema pico y placa para el servicio público en Bogotá.</li></ul>

Una vez identificados los diferentes factores (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) del departamento de flota se permite la formulación de algunas estrategias con el objeto de aprovechar y hacer buen uso de las fortalezas y oportunidades, y de enfrentar las debilidades y amenazas con objeto de minimizarlas. Para ello se procede a clasificar en primera instancia el tipo de estrategia a formular:



- ESTRATEGIAS FO: Tienen por objeto utilizar las fortalezas de la organización para hacer más útiles y relevantes sus oportunidades.
- ESTRATEGIAS DO: Permiten minimizar las debilidades internas por medio del aprovechamiento y buen uso de las oportunidades externas.
- ESTRATEGIAS FA: Buscan por medio del aprovechamiento de las fortalezas, hacer frente a las amenazas externas.

Del análisis de la información argumentada mediante la matriz DOFA se concluyen los siguientes puntos críticos:

#### Debilidades

- No hay coordinación ni cooperación entre departamentos de flota-ventas y talento humano lo que dificulta las campañas de actualización de las normas de tránsito así como las nuevas disposiciones estipuladas por la secretaria de tránsito y transporte.
- Actualmente en la organización existen conductores-vendedores con un bajo nivel académico.
- Agilizar la implementación del sistemas de costos por vehiculo

#### Amenazas

- Si uno de los conductores se siniestra y no da aviso a la organización, el tercero puede demandar a la organización civilmente afectando su imagen corporativa.

- La organización cuenta con una flota de vehículos de tecnología media por lo tanto el impacto es alto al momento de existir un siniestro que afecte a uno de los vehículos, adicionalmente no existe sentido de pertenencia por parte del conductor-vendedor hacia el cuidado y mantenimiento constante de la herramienta de trabajo.
- Falta de conocimiento de las reformas implantadas por la secretaria de tránsito y transporte como lo son el libre desempeño de venta al cliente, proceso de chatarrización, los parqueos en las bahías, renovación de pases de conducción, etc.

### **10.3.2. Análisis de la Encuesta**

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta efectuada a los Conductores-vendedores de Frito Lay Colombia S.A., así como su correspondiente gráfica.

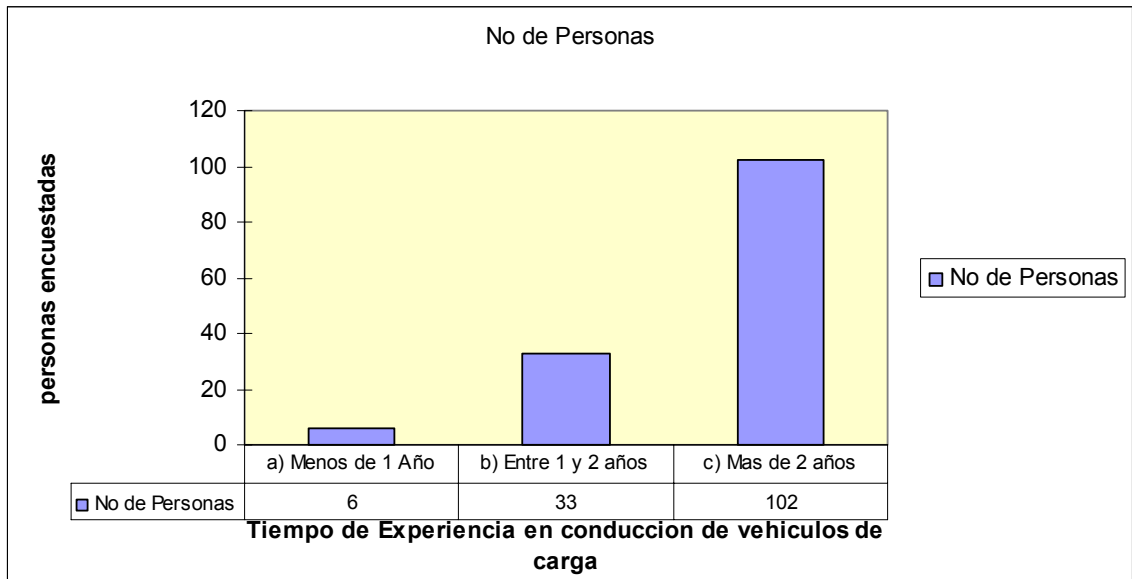
Las siguientes preguntas se eligieron con el fin de determinar y/o afirmar las posibles causas que marcan la fluctuación en la siniestralidad de los vehículos asegurados por Frito Lay Colombia S.A.

1. Análisis de Entrevista a Conductores - Vendedores

**Tabla N° 16: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de experiencia en conducción**

1. CUANTO TIEMPO TIENE DE EXPERIENCIA, EN CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS DE CARGA?		
A) MENOS DE 1 AÑO	6	4,26%
B) ENTRE 1 Y 2 AÑOS	33	23,40%
C) MAS DE 2 AÑOS	102	72,34%
TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	141	100%

**Figura N° 12: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de experiencia en conducción**



Se utilizó esta pregunta con el fin de detectar: Si los empleados cumplen con el requisito mínimo de 1 año de experiencia en el manejo de vehículos de carga.

Teniendo en cuenta los resultados, se puede observar en el cuadro anterior, los siguientes aspectos:

a.) Existe un 4.26% de las personas encuestadas, que no se encuentran cumpliendo con el requisito mínimo, en las políticas implantadas por la organización.

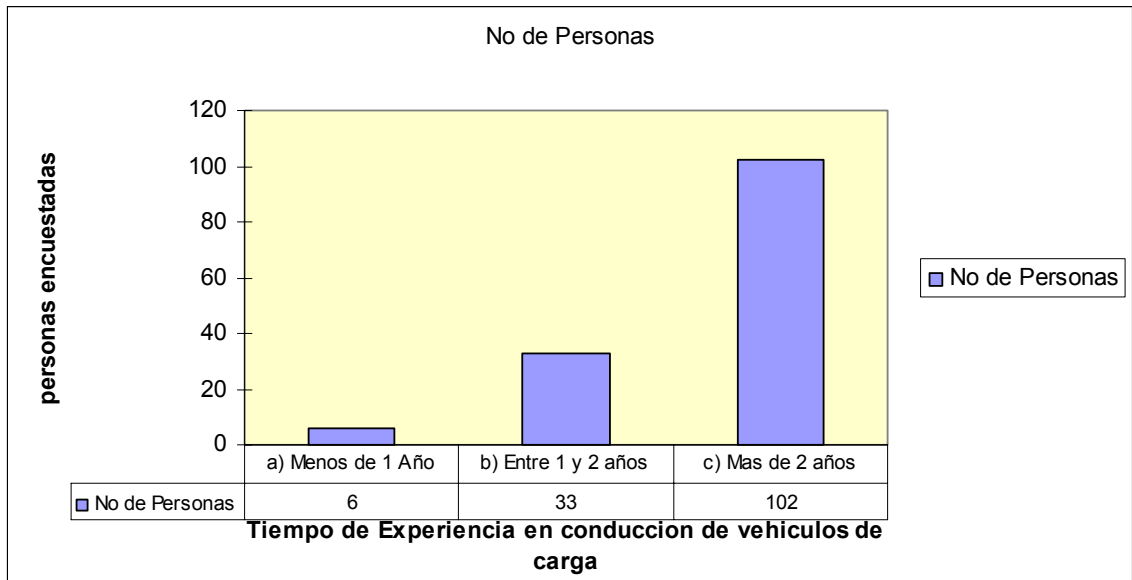
b.) Un 23.4% de las personas encuestadas, esta adquiriendo experiencia en conducción, con los vehículos de la organización, teniendo en cuenta que es un tiempo en el cual se adquiere la destreza mínima para maniobrar el vehículo, así como despejar temores en las vías.

c.) El mayor porcentaje de la muestra, correspondiente al 72.34% de las personas encuestadas, tienen un buena experiencia y destreza en la conducción de un vehículo.

**Tabla N° 17: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de manejo del vehículo**

2. CUANTO TIEMPO LLEVA MANEJANDO ESTE VEHÍCULO		
A) MENOS DE 1 AÑO	33	23,40%
B) ENTRE 1 Y 2 AÑOS	41	29,08%
C) MAS DE 2 AÑOS	67	47,52%
TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	141	100%

**Figura N° 13: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Tiempo de manejo del vehículo**



Se utilizó esta pregunta con el fin de determinar la rotación de vehículos y nivel de confianza del personal hacia el vehículo asignado.

a). El 23.40% del personal encuestado lleva menos de 1 año conduciendo el vehículo por lo tanto se puede determinar varias razones por las cuales existe este porcentaje:

- Personal incorporado recientemente a la organización
- Cambio del vehículo por mantenimiento
- Actualización del vehículo.

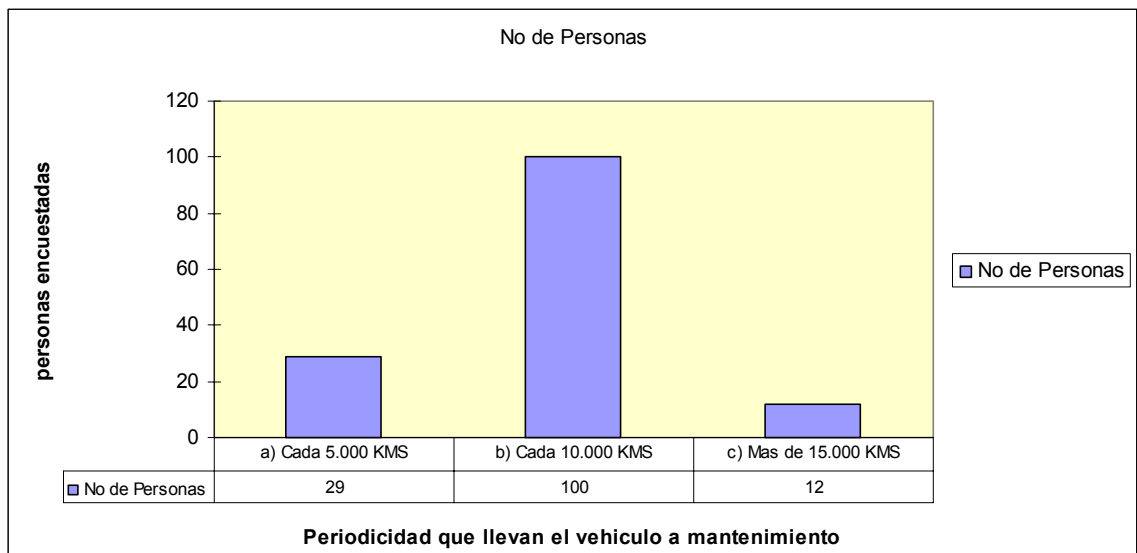
b). El 29.08% de la muestra, correspondiente a manejo del vehículo entre 1 y 2 años, de acuerdo con lo investigado presenta las mismas razones que el inciso anterior.

c). El 47.52% refleja la baja rotación en la asignación de vehículos al personal de la organización, por lo cual existe mayor confianza en cuanto a la maniobra y comportamientos de tipo mecánico que presente el vehículo.

**Tabla N° 18: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Mantenimiento del vehículo**

3. CON QUE PERIODICIDAD LLEVA EL VEHÍCULO A MANTENIMIENTO		
A) CADA 5.000 KMS	29	20,57%
B) CADA 10.000 KMS	100	70,92%
C) MAS DE 15.000 KMS	12	8,51%
TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	141	100%

**Figura N° 14: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Mantenimiento del vehículo**



De acuerdo con las políticas establecidas por el área de flota, los vehículos deben ser llevados a mantenimiento cada 5.000 KM, en modelos hasta el 1 año rodamiento, en vehículos superiores a 1 año de rodamiento, se establece el mantenimiento cada 10.000 KM.

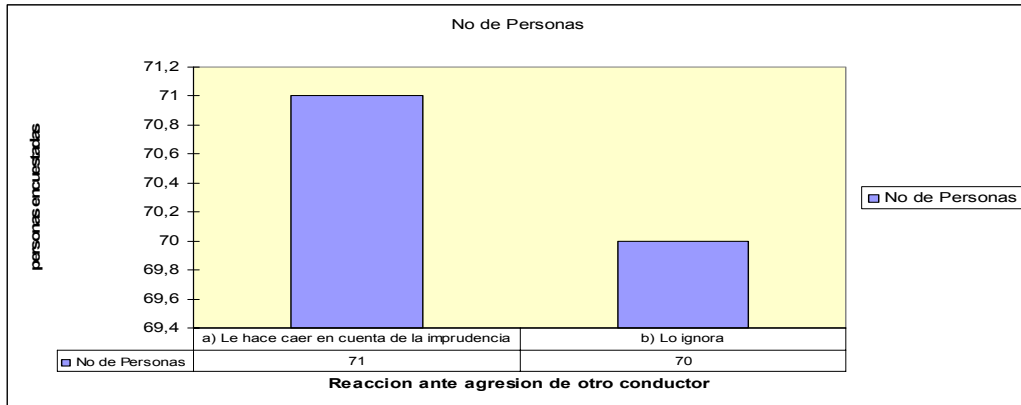
Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados de las encuestas arrojan:

- a ). El 20.57% del personal encuestado lleva el vehículos a mantenimiento en el promedio de tiempo establecido para vehículos nuevos.
  
- b.) El 70.92% del personal encuestado está dentro de los parámetros establecidos por mantenimiento para la revisión del vehículo.
  
- c.) El 8.51% del personal encuestado lleva el vehículo a mantenimiento después de los 15.000 KM a pesar del seguimiento y cronograma establecido por el área de flota.

**Tabla N° 19: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Reacción ante agresión de otro conductor**

4. COMO REACCIONA ANTE LA AGRESIÓN DE OTRO CONDUCTOR		
A) LE HACE CAER EN CUENTA DE LA IMPRUDENCIA	71	50%
B) LO IGNORA	70	50%
TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	141	100%

**Figura N° 15: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Reacción ante agresión de otro conductor**



Esta pregunta se estableció para mirar el grado de agresividad manejado a diario por los conductores-vendedores.

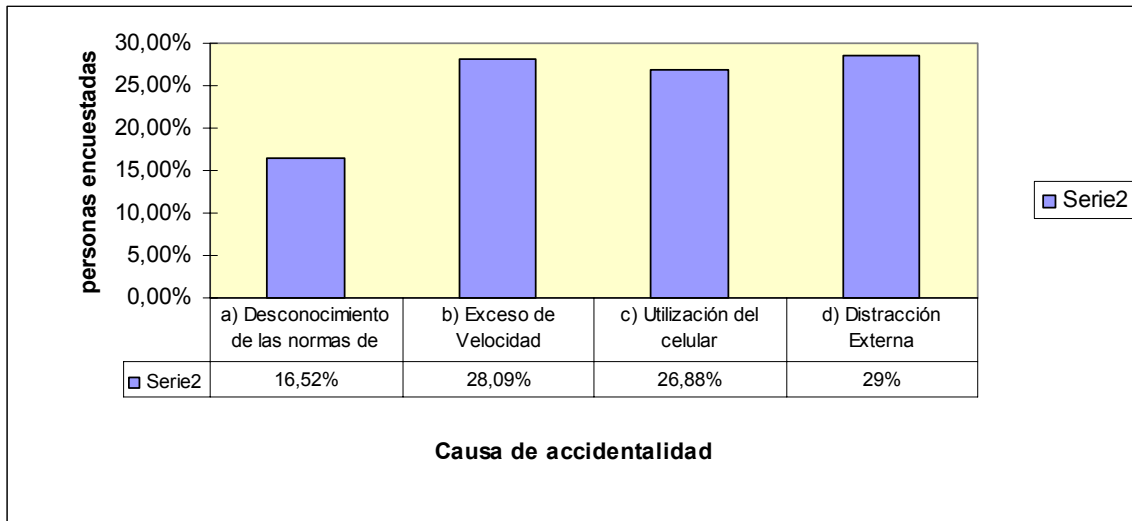
Observamos que la muestra arroja un resultado igual para los conductores tanto agresivos como para los pasivos, sin embargo el porcentaje del 50% de personal agresivo es bastante alta lo cual influye en la accidentalidad.

**Tabla N° 20: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Causa de accidentalidad**

5. CUAL CREE QUE ES LA CAUSA DE ACCIDENTALIDAD MAS FRECUENTE. ENUMERE DE 1 A 4 EN DONDE 4 ES LA DE MAYOR IMPORTANCIA		
A) DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE TRANSITO	23	16,52%
B) EXCESO DE VELOCIDAD	40	28,09%
C) UTILIZACIÓN DEL CELULAR	38	26,88%
D) DISTRACCIÓN EXTERNA	40	29%
PERSONAS ENCUESTADAS	141	100%



**Figura N° 16: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Causa de accidentalidad**



Con esta pregunta se busca establecer la causa mas frecuente de accidentalidad en la flota de vehículos.

a). El 16.52%, de la muestra indica que la cuarta causa por la cual se accidentan los conductores es el desconocimiento o mala aplicación de las normas de transito, tales como no colocar las luces direccionales, estacionarias, no respetar los pares y semáforos en rojo, no guardar la distancia prudencial, reversa imprudente, transitar en contravía, entre otras.

b). El 28.09%, de la muestra indica que el exceso de velocidad es el segundo factor que afecta con mayor frecuencia la siniestralidad, debido a los trancones en las vía, el mal estado en la malla vial, lo cual afecta el cumplimiento de la ruta en el tiempo establecido.

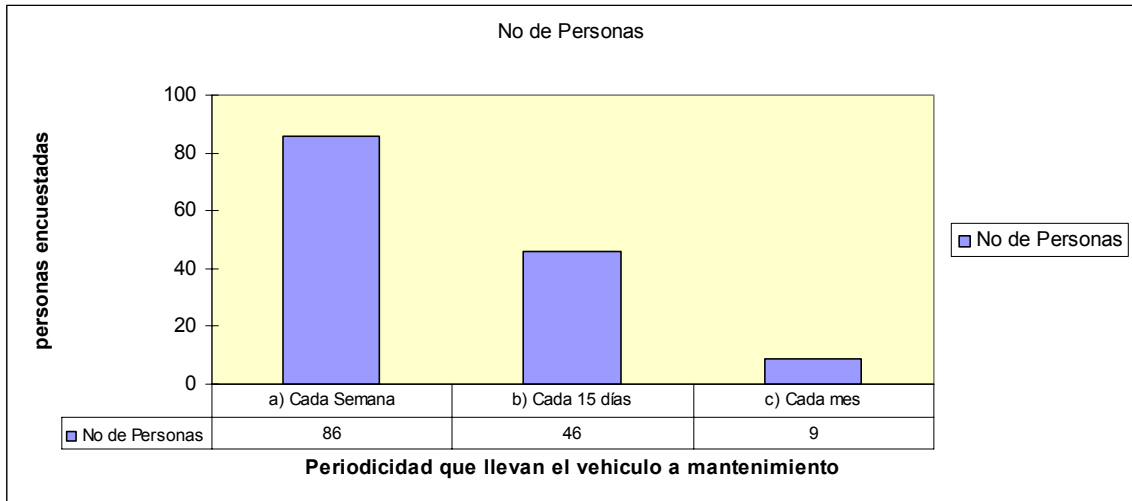
c). El 26.88%, de las personas encuestadas indica que la tercera causa de accidentalidad corresponde al uso del celular, causa por la cual se distraen con facilidad, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones no hacen uso del manos libres lo cual disminuye la agilidad y destreza en la conducción. En otras ocasiones se utiliza el manos libres pero las personas no tienen el 100% de la concentración requerida para maniobrar un vehículo.

d). El 29% de las personas encuestadas determinaron que la mayor causa de accidentalidad se debe a la distracción externa, que pueden ser: circunstancias externas que llaman la atención, problemas personales, inconvenientes en el trabajo, el tiempo perdido en los trancones, lo cual les acorta el tiempo establecido para el recorrido de la ruta diarias.

**Tabla N° 21: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Aseo del Vehículo**

6. CON QUE PERIODICIDAD LE HACE ASEO AL VEHICULO		
A) CADA SEMANA	86	60,99%
B) CADA 15 DÍAS	46	32,62%
C) CADA MES	9	6,38%
TOTAL	141	100%

**Figura N° 17: Análisis de Entrevista a Conductores – Vendedores / Aseo del vehículo**



Esta pregunta se estableció con el fin de medir el nivel de importancia que tiene cada conductor vendedor frente a la imagen proyectada por el empleado hacia la organización y de la organización hacia el cliente externo, mostrando el sentido de pertenencia a través del vehículo asignado. Así mismo se busca establecer si los conductores cumplen con los requisitos de sanidad establecidos por la Secretaria de Salud, para el transporte de alimentos en vehículos de carga.

a). El 60.99% de los empleados encuestados, llevan el vehículo a asear cada semana.

b). El 32.62% de los empleados encuestados, llevan el vehículo a asear cada quince días.

c). 6.38% de los empleados encuestados, llevan el vehículo a asear cada mes.

Como resultado de la investigación efectuada a los conductores, se recibió retroalimentación verbal por parte de varios encuestados, frente a la periodicidad del aseo al vehículo, quienes comentaron:

- La importancia en el seguimiento del aseo diario de los vehículos, debido a que existen compañeros que no mantienen el vehículo en condiciones óptimas para laborar.
- Muchos de los conductores – vendedores manifestaban que existe la intención de asear el vehículo pero debido a la demora en la atención del lavadero no cuentan con el tiempo disponible para efectuar esta labor y por ende garantizar el aseo diario, tal y como lo estipula la organización.
- Los conductores no tienen claridad de la periodicidad del aseo interno y externo del vehículo, exigido por la organización.

Como conclusión del análisis de la información argumentada mediante las encuestas, se determinan los siguientes puntos críticos:

- Los Conductores-vendedores no están actualizados sobre las modificaciones a las normas de tránsito, así como las nuevas disposiciones estipuladas por la Secretaría de Tránsito y Transporte.
- No se cumple la política establecida por la organización respecto al tiempo mínimo requerido como experiencia en el manejo de vehículos de carga al momento de la contratación del personal.

- No se cumplen lo establecido por la secretaria de transito y transporte en cuanto a la utilización del manos libres para el uso del celular ni los limites de velocidad establecidos para cada tipo de vehiculo y zona de transito de los mismos en la ciudad.
- Baja concentración al maniobrar el vehiculo debido a distracciones en problemas personales, laborales y externos, así como la falta de tolerancia frente a la agresión de otros conductores.
- No existe un alto sentido de pertenencia hacia el cuidado, mantenimiento y aseo constante de su herramienta de trabajo.

### **10.3.3. Análisis de los croquis entregados como soportes de los siniestros al Departamento de Seguros**

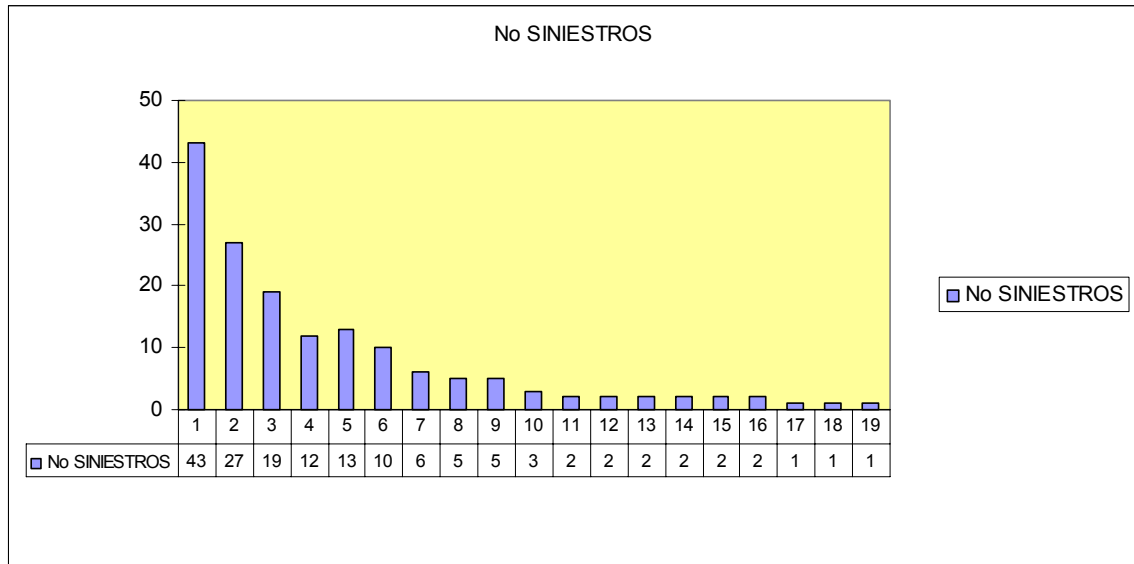
Análisis de las causas mas relevantes, reflejadas por el Departamento de Transito y Transporte, en los croquis correspondientes a una muestra de 158 siniestros de una población de 433. De una forma mas detallada se encuentran relacionados en el anexo 3, los 158 siniestros, correspondientes a la muestra analizada.

**Tabla N° 22: Código de diligenciamiento de causas probables en accidentes de tránsito**

**CÓDIGO DE DILIGENCIAMIENTO DE CAUSAS PROBABLES EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO**

ITEM	CÓDIGOS	CAUSA	No SINIESTROS	%
1	121	NO MANTENER DISTANCIA DE SEGURIDAD	43	27,2%
2	110	DISTRAERSE	27	17,1%
3	134	IMPERICIA EN EL MANEJO	19	12,0%
4	112	DESOBEDECER SEÑALES	12	7,6%
5	133	REVERSA IMPRUDENTE	13	8,2%
6	132	NO RESPETAR PRELACIÓN	10	6,3%
7	122	GIRAR BRUSCAMENTE	6	3,8%
8	116	EXCESO DE VELOCIDAD	5	3,2%
9	127	TRANSITAR EN CONTRAVÍA	5	3,2%
10	131	SUBIRSE AL ANDÉN O VÍAS PEATONALES	3	1,9%
11	103	ADELANTAR CERRANDO A OTRO CONDUCTOR	2	1,3%
12	104	ADELANTAR INVADIENDO VÍA	2	1,3%
13	107	CAMBIO DE CARRIL SIN ADVERTENCIA	2	1,3%
14	135	TRANSITAR FUERA DEL CARRIL	2	1,3%
15	142	SEMÁFORO EN ROJO	2	1,3%
16	143	CONducIR SIN PRECAUCIÓN	2	1,3%
17	115	EMBRIAGUEZ	1	0,6%
18	124	NO CAMBIAR LUCES	1	0,6%
19	154	PUERTAS ABIERTAS	1	0,6%
			<b>158</b>	<b>100,0%</b>

**Figura N° 18: Código de diligenciamiento de causas probables en accidentes de tránsito**



De acuerdo con las observaciones registradas en los croquis, por los agentes de tránsito, se observa que una de las mayores causas de accidentalidad es la registrada bajo el código No 121, que corresponde a no mantener la distancia de seguridad, con un porcentaje del 27.2% del total, lo cual evidencia que lo registrado en el resultado de la encuesta, bajo el análisis de las preguntas 1, 2, 5 a y 5 b, es coherente respecto de las causas impuestas por el departamento de tránsito.

En un segundo lugar, se registra con el 17.1%, la causa No 110, que corresponde a Distracción, la cual tiene una relación directa con las preguntas Nos 4, 5 c y 5 d, de la encuesta efectuada a los conductores-vendedores, en la cual se pudo comprobar que esta es la mayor causa de accidentalidad, según los encuestados.

Como conclusión del análisis de la información argumentada mediante los croquis se determina que las causas por las cuales los conductores-vendedores se ven involucrados en accidentes de tránsito son:

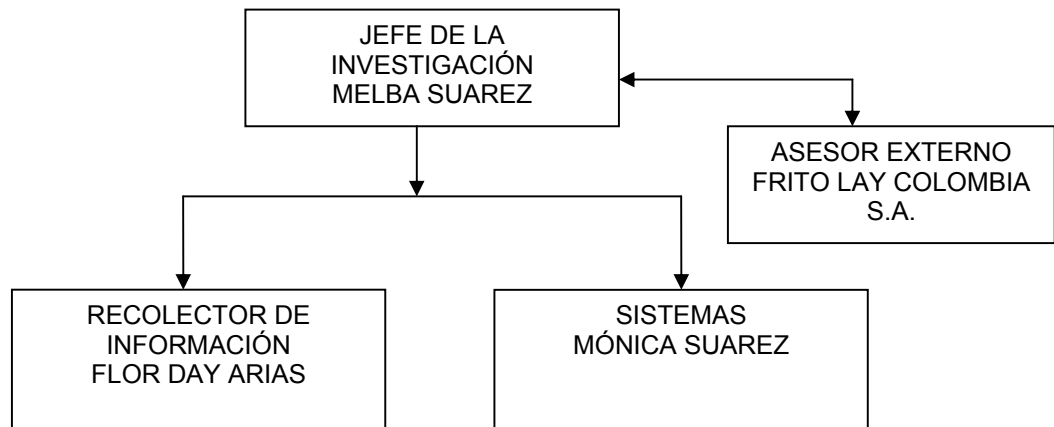
- Los conductores-vendedores no cumplen las siguientes normas de tránsito:
  - ✓ Límites de velocidad, establecidos para el perímetro urbano.
  - ✓ Distancia de seguridad reglamentaria con los demás vehículos.
  - ✓ Distracción al conducir.
  - ✓ Utilización de manos libres del celular.
  - ✓ Impericia en el manejo del vehículo.
  - ✓ Imprudencia al conducir.
  
- El conductor – vendedor no está verificando al respaldo del croquis el código correspondiente a la causa del accidente.



## 11. ASPECTO ADMINISTRATIVO

### 11.1. Recursos Humanos

Figura N° 19: Distribución del recurso humano en la investigación



Jefe del Proyecto: Es el responsable de la identificación, inicio, planeación, control (en el alcance tiempo y costo), ejecución, y cierre (evaluación del desarrollo de los objetivos propuestos de la investigación, control del costo y verificación del ciclo de vida del proyecto).

Recolector de la información: Es el encargado de obtener las estadísticas de siniestralidad, soportes físicos de reclamos, estudios anteriores, visitar al cliente, efectuar las entrevistas (a Gerentes y personal de la organización, con el fin de facilitar la recopilación de la información e identificar las necesidades y

expectativas del cliente) y la realización de encuestas necesarias para la identificación las posibles causas que afectan la desviación de la siniestralidad.

Sistemas: Es la persona encargada de organizar la información obtenida por el recolector, plasmando en los entregables toda los resultados para el respectivo análisis.

El jefe del proyecto, el recolector de la información y la persona de sistemas, analizan en conjunto la información ya organizada para llegar a las recomendaciones, sugerencias y al entregable final que seria la entrega del manual al cliente y la entrega del proyecto a la Universidad de la Sabana.

## **11.2. Recursos institucionales**

El proyecto presenta apoyo para la realización de la investigación:

- De orden técnico

De acuerdo con las buenas relaciones existentes, entre el jefe del proyecto y el sponsor se obtuvo la colaboración en cuento al ingreso de las instalaciones del cliente por parte del recolector de la información y en la entrega de soportes y estadísticas necesarias para el éxito de la investigación

- De orden académico

La universidad de la sabana asigno dos asesores de proyectos, quienes han hecho seguimiento continuo al proceso de la investigación con retroalimentaciones semanales en las cuales se reflejan los avances en la investigación, obteniendo por parte de ellos unas recomendaciones las cuales son analizadas por el equipo

de investigación y posteriormente plasmadas según sea el caso, en el siguiente entregable.

### 11.3. Presupuesto

De acuerdo a la proyección de la investigación se presenta el presupuesto estimado para el ciclo de vida del proyecto, teniendo en cuenta los costos mínimos incurridos.

**Tabla N° 23: Análisis de prevención de pérdidas en vehículos**

**ANÁLISIS DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS EN  
VEHÍCULOS**

**FRITO LAY COLOMBIA S.A.**

<b>PRESUPUESTO</b>	
	<b>VALORES</b>
<b>INGRESOS</b>	
Capital Propio	\$ 3.500.000
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>\$ 3.500.000</b>
<b>COSTOS</b>	
Transportes	\$ 240.000
Fotocopias	\$ 10.000
Tinta para Impresora	\$ 400.000
Papel	\$ 20.000
CD Rom	\$ 130.000
Recurso Humano	\$ 2.600.000
Asesorias	\$ 50.000
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 3.450.000</b>

## 12. RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación de prevención de pérdidas en vehículos efectuada en Frito Lay Colombia S.A. se relacionan a continuación las sugerencias a tener en cuenta para enfrentar los puntos críticos con el fin de reducir la siniestralidad en la póliza de automóviles:

- Efectuar actualizaciones a los Conductores-vendedores, sobre las modificaciones a las normas de tránsito, así como las nuevas disposiciones estipuladas por la Secretaría de Tránsito y Transporte, campañas de tolerancia en contra de la agresión entre los conductores.
- Enfatizar mediante campañas el cumplimiento de los límites de velocidad establecidos para cada tipo de vehículo y zona de tránsito de los mismos en la ciudad, manteniendo la distancia prudencial reglamentaria con otros vehículos, sin excederse en la experiencia que se tenga en conducción.
- Concientizar a los conductores vendedores que al maniobrar un vehículo debe tener la mayor concentración sobre el manejo del mismo, evitando distracciones en problemas personales, laborales y externos e incentivar la utilización del manos libres para el uso del celular teniendo en cuenta que es un medio de comunicación, el cual está reglamentado por tránsito y transporte.
- Al momento de la contratación del personal requerido para el cargo de conductor – vendedor debe exigirse el cumplimiento de la política de tiempo mínimo requerido como experiencia en el manejo de vehículos de carga. Así mismo el nivel académico actualmente es una de las debilidades de la

organización, por lo tanto se recomienda efectuar talleres encaminados a culturizarlos en prevención de riesgos.

- Teniendo en cuenta que la organización cuenta con una flota de vehículos de tecnología media frente a la competencia, el impacto es alto al momento de existir un siniestro que afecte a uno de los vehículos, por lo tanto, es necesario crear en los conductores-vendedores un sentido de pertenencia hacia el cuidado y mantenimiento constante de su herramienta de trabajo.
- De acuerdo con las políticas establecidas por los departamentos de flota y mantenimiento se debe continuar con la cultura de ingresar los vehículos a la respectiva revisión preventiva.
- Al momento de recibir el croquis diligenciado por el agente de tránsito, verificar al respaldo del mismo, el código correspondiente a la causa del accidente. Lo anterior con el fin de establecer responsabilidades ante el tercero afectado; Adicionalmente, si uno de los conductores se siniestra y no avisa, el tercero puede demandar a la organización civilmente afectando su imagen corporativa.
- Siendo el vehículo una imagen de tan importante compañía y teniendo en cuenta que corresponde a un vehículo de transporte de alimentos es necesario hacer un seguimiento al aseo diario interno y externo del vehículo de acuerdo con las políticas establecidas, creando un espacio especializado en el lavado del vehículo dentro de cada sucursal.

- Establecer comités mensuales con los departamentos de flota, ventas y talento humano para efectos de retroalimentación frente a la prevención de riesgos, toma de decisiones frente al recurso humano (conductor – vendedor), con el fin de disminuir la rotación de personal y mantener una estabilidad dentro del área, con el personal altamente calificado.
- Se recomienda la implementación del manual de prevención de riesgos dentro del proceso de inducción preestablecido por la compañía, en el cual se destaque la prevención de pérdidas de automóviles; para lo cual se elaboro el manual, indicado en el anexo No 4.

### **13. CONCLUSIONES**

Al ser aceptadas por Frito Lay Colombia S.A. las recomendaciones anteriores, la siniestralidad puede llegar a ser estable y con tendencia a disminuir debido a que se minimizan los riesgos que conllevan a un accidente de tránsito, obteniendo a futuro un beneficio financiero para la organización reflejado en la disminución de primas al contratar su póliza de seguro.

Con la implementación del manual elaborado como resultado de la investigación de prevención de pérdidas se busca la integración de las áreas involucradas (flota, ventas, talento humano y conductores- vendedores), con el fin de crear cultura en cuanto a la disminución de la accidentalidad, siendo el vehículo una herramienta fundamental para el desarrollo del objeto social de la organización.

## 14. BIBLIOGRAFÍA

[www.cesvicolombia.com](http://www.cesvicolombia.com)

[www.fasecolda.com.co](http://www.fasecolda.com.co)

[www.fonprevial.org.co](http://www.fonprevial.org.co)

[www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co)

Documentos suministrados por el cliente estadísticas, croquis



## 15. ANEXOS

### Anexo No 1. Examen Teórico Para El Ingreso De Vendedores



ÁREA DE FLOTA



#### EXAMEN TEÓRICO PARA EL INGRESO DE VENDEDORES

##### I. SECCIÓN

Relacione cada una de las preguntas marcando en el paréntesis la letra de la respuesta correcta:

##### PREGUNTAS

##### RESPUESTAS

1. El requisito para conducir un vehículo por parte de las autoridades es:  A. Disminuir la velocidad y detener la marcha
2. La circulación de los vehículos está sujeta a....  B. No acercarse demasiado al vehículo de adelante
3. ¿Cuáles son los documentos que debe llevar un vehículo para poder circular?  C. Carril derecho  
 D. Licencia de conducción
4. El conductor de un vehículo al percatarse de una concentración vehicular ¿Qué debe hacer?  E. Marcar pare y ceder el paso a los vehículos que ya están circulando.
5. ¿Por qué carril deben circular los conductores de camionetas, camiones de carga y buses?  F. Bomberos ambulancias y patrullas  
 G. Aumentar la velocidad y adelantar
6. ¿Con que objeto el conductor de un vehículo conserva la distancia con el vehículo que lo precede?  H. Conducir por el carril izquierdo  
 I. Las normas de tránsito
7. Los conductores que pretendan incorporarse a una vía principal deben.....  J. Tarjeta de propiedad, seguro obligatorio, licencia de alimentos y certificado de emisión de gases
8. Los vehículos que cuentan con preferencia de paso son:  K. Conducir lo mas cerca posible del vehículo que circula adelante
9. Guardar la distancia significa...  L. Para tener la distancia adecuada y evitar un accidente.





## EXAMEN TEÓRICO PARA EL INGRESO DE VENEDORES

### II. SECCIÓN

A continuación deberá señalar con una (X) la respuesta considere correcta:

1. ¿Cuál es la forma correcta de conducir un vehículo?

A. Con una sola mano en el volante.

B. Con ambas manos al volante.

C. Con una sola mano y dejando libre para sujetar cualquier objeto.

2. ¿Qué maniobra debe efectuar el conductor si detrás de él, viene un vehículo de emergencia con sirena abierta?

A. Acelerar y ganarle con el paso.

B. Frenar y dar paso para que circule el vehículo de emergencia.

C. Utilizar el pito para avisarles a las personas que se encuentran en la vía.

3. El conductor que se acerca a un cruce sin señales deberá:

A. Ceder el paso a los vehículos que ya encuentran dentro del cruce.

B. Cruzar rápidamente para evitar un accidente.

C. Frenar a la mitad del cruce y continuar la marcha.

4. Tienen cómo objetivo advertir de la existencia de un peligro.....

A. Señales informativas

B. Señales preventivas

C. Señales restrictivas

5. Cuando el semáforo permite el desplazamiento de los vehículos en una vía principal pero de momento no existe espacio libre en la calle siguiente, ¿qué debe hacer el conductor?

A. Continuar la marcha y frenar junto al vehículo que lo precede.

B. Dar vuelta hacia otra calle.

C. Permanecer parado sin obstruir la intersección.

6. Marque con una (X) el enunciado que es verdadero:

A. Empujar un vehículo descompuesto con el nuestro puede deteriorarlo.

B. Extremar precauciones cuando llueve no es necesario.

C. El exceso de velocidad es bueno cuando se tiene prisa.





### EXAMEN TEÓRICO PARA EL INGRESO DE VENDEDORES

A continuación deberá señalar con una (X) la respuesta considere correcta:

7. Las luces direccionales de los vehículos sirven para....

- A. Indicar la dirección que uno quiere seguir.       B. Indicar que existe algún peligro delante de nosotros       C. Indicar el vehículo se encuentra parado por fallas mecánicas.

8. La velocidad máxima en zona escolar es de:

- A. 30 Km/hr       B. 40 Km/hr       C. 60 Km/hr

9. Los conductores podrán adelantar únicamente poro.

- A. Por el Carril derecho       B. Por el carril izquierdo       C. Por los carriles del sentido contrario.

10. Es obligación del conductor antes de abrir las puertas....

- A. Verificar que no venga ningún vehículo.       B. Dejar bajar a los compañeros.       C. Ceder el paso a los peatones.

11. Está prohibido estacionar los vehículos en...

- A. Parqueaderos públicos       B. En los parqueaderos subterráneos.       C. En las aceras frente a una entrada de vehículos, en zonas de ascenso y descenso.

12. Al llegar a un cruce de ferrocarril... ¿que es lo que debe hacer el conductor?

- A. Pasar rápidamente evitando accidentes.       B. Apagar las luces y pasar       C. Hacer alto y verificar si puede continuar.

13. Las señales de transito se clasifican en:

- A. Auditivas y visuales       B. Preventivas, restrictivas e informativas       C. Generales y particulares





**EXAMEN TEÓRICO PARA EL INGRESO DE VENDEDORES**

14. ¿Qué debe hacer el conductor al cargar combustible?

A. Encender cigarrillos

B. Apagar el vehículo

C. Dejar encendido el vehículo

**III. SECCIÓN**

Relacione cada una las preguntas marcando en el recuadro la letra de la respuesta

**PREGUNTAS**

**RESPUESTAS**

1. ¿Qué debe hacer el conductor en caso de accidente?

A. Buen estado de salud, sin consumir bebidas embriagantes ni tóxicas

2. ¿Qué debe hacer el conductor si en caso de accidente hay lesionados?

B. Licencia tipo A  
C. Frenar y no cruzar la calle

3. ¿Qué debe hacer el conductor en caso de una falla mecánica, en una vía rápida?

D. No marcar el pare, estacionarse en zona prohibida, en contraria y pasar el semáforo en rojo.

4. ¿Qué debe revisar el conductor al vehículo antes de dar marcha?

E. Cuatro personas  
F. Poniendo las luces intermitentes y volteando a los retrovisores para realizar la maniobra.

5. Cuando el semáforo marca la luz amarilla.... El conductor debe:

G. Remolcar el vehículo hasta una calle de poca circulación y poner las luces intermitentes

6. ¿En que casos puede ser retenido el vehículo por las autoridades de tránsito?

H. Reportar el accidente a la empresa y al tránsito.  
I. Gato, llanta de repuesto, extinguidor, botiquín y reflejantes





ÁREA DE FLOTA



**EXAMEN TEÓRICO PARA EL INGRESO DE VENEDORES**

7. ¿Qué debe llevar un vehículo como equipo de carretera?  J. Estacionarse en un lugar prohibido, no portar licencia de conducción, tarjeta de propiedad, seguro obligatorio y conducir en estado de embriaguez.
8. ¿Cuáles son las condiciones físicas en que debe manejar el conductor?  K. Aceite, líquido de frenos, gasolina y documentos
9. ¿Cómo se debe hacer una maniobra en reversa?  L. Solicitar ambulancia, dar aviso a la compañía y área de flota
10. ¿Cuáles son las infracciones que NO puede cometer un conductor?

**APROBÓ:** \_\_\_\_\_

**REPROBÓ:** \_\_\_\_\_

**CALIFICACIÓN:** \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL EXAMINADO:** \_\_\_\_\_

**VoBo del área de Flota:** \_\_\_\_\_





ÁREA DE FLOTA



**EXAMEN PRACTICO DE MANEJO**

FECHA: \_\_\_\_\_

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

LICENCIA DE CONDUCCIÓN N°: \_\_\_\_\_

CATEGORÍA: \_\_\_\_\_ ESTÁ VIGENTE: \_\_\_\_\_ FECHA DE VENCIMIENTO: \_\_\_\_\_

AÑOS DE EXPERIENCIA EN MANEJO GENERAL: \_\_\_\_\_

AÑOS DE EXPERIENCIA (VEHÍCULOS DE CARGA): \_\_\_\_\_

**I. PUNTOS QUE TOMARÁ EN CUENTA EL EXAMINADOR:**

Responda al frente de cada pregunta en caso correcto **SI** de lo contrario **NO**

1. Reviso el vehículo antes de maniobrarlo? \_\_\_\_\_
2. ¿Circula por el carril derecho? \_\_\_\_\_
3. ¿Selecciona adecuadamente los cambios? \_\_\_\_\_
4. ¿Tiene un buen control del volante? \_\_\_\_\_
5. ¿Anuncia con anticipación su intención de girar? \_\_\_\_\_
6. ¿Respeto los límites de velocidad? \_\_\_\_\_
7. ¿Su forma de estacionarse en reversa es la correcta? \_\_\_\_\_
8. ¿Guarda buena distancia con el vehículo que lo antecede? \_\_\_\_\_
9. ¿Actúa con cortesía con los peatones y demás conductores? \_\_\_\_\_
10. ¿Aplica el freno en forma apropiada? \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tipo de vehículo en el que se realizó la prueba: \_\_\_\_\_

Razones de rechazo inmediato:

Accidente: ( )

Maniobra peligrosa: ( )

Infracción grave: ( )

Resultado: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXAMINADO: \_\_\_\_\_

VoBo área de flota: \_\_\_\_\_



## **Anexo No 2. Código Nacional Transito**

**Artículo 1°.** Ámbito de aplicación y principios. Las normas del presente Código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito.

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la Constitución Política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público.

Le corresponde al Ministerio de Transporte como autoridad suprema de tránsito definir, orientar, vigilar e inspeccionar la ejecución de la política nacional en materia de tránsito.

Las autoridades de tránsito promoverán la difusión y el conocimiento de las disposiciones contenidas en este código.

Los principios rectores de este código son: seguridad de los usuarios, calidad, oportunidad, cubrimiento, libertad de acceso, plena identificación, libre circulación, educación y descentralización.

**Artículo 109°.** De la obligatoriedad. Todos los usuarios de la vía están obligados a obedecer las señales de tránsito de acuerdo con lo previsto en el artículo 5°, de este código.

**Artículo 110°.** Clasificación y definiciones.

Clasificación y definición de las señales de tránsito:

### **Señales de tránsito**

Señales reglamentarias: Tienen por objeto indicar a los usuarios de las vías las limitaciones, prohibiciones o restricciones sobre su uso y cuya violación constituye falta que se sancionará conforme a las normas del presente código.

Señales preventivas: Tienen por objeto advertir al usuario de la vía la existencia de un peligro y la naturaleza de éste.

Señales informativas: Tienen por objeto identificar las vías y guiar al usuario, proporcionándole la información que pueda necesitar.

Señales transitorias: Pueden ser reglamentarias, preventivas o informativas y serán de color naranja. Modifican transitoriamente el régimen normal de utilización de la vía.

Parágrafo 1°. Las marcas sobre el pavimento constituyen señales de tránsito horizontales. Y sus indicaciones deberán acatarse.



Parágrafo 2°. Es responsabilidad de las autoridades de tránsito la colocación de las señales de tránsito en los perímetros urbanos inclusive en las vías privadas abiertas al público. Las autoridades locales no podrán ejecutar obras sobre las vías públicas sin permiso especial de las autoridades de tránsito que tendrán la responsabilidad de regular los flujos de tránsito para que no se presenten congestiones.

Para la ejecución de toda obra pública que genere congestiones, la autoridad de tránsito local deberá disponer de reguladores de tráfico. Su costo podrá calcularse dentro del valor de la obra y la vigencia de la vinculación podrá hacerse durante el plazo del contrato de obra respectivo.

**Artículo 111°.** Prelación de las señales.

La prelación entre las distintas señales de tránsito será la siguiente:

Señales y órdenes emitidas por los agentes de tránsito.

Señales transitorias.

Semáforos. Señales verticales.

Señales horizontales o demarcadas sobre la vía.

**Limites de velocidad**

**Artículo 106°.** Límites de velocidad en zonas urbanas público. En vías urbanas las velocidades máximas serán de sesenta (60) kilómetros por hora excepto cuando las autoridades competentes por medio de señales indiquen velocidades distintas.

**Artículo 107°.** Límites de velocidad en zonas rurales. La velocidad máxima permitida en zonas rurales será de ochenta (80) Kilómetros por hora. En los trayectos de las autopistas y vías arterias en que las especificaciones de diseño y las condiciones así lo permitan, las autoridades podrán autorizar velocidades máximas hasta de (100) kilómetros por hora por medio de señales adecuadas.

Parágrafo. De acuerdo con las características de operación de la vía y las clases de vehículos, las autoridades de tránsito competentes determinarán la correspondiente señalización y las velocidades máximas y mínimas permitidas.

### **Sanciones**

**Artículo 122°.** Tipos de sanciones. Las sanciones por infracciones del presente Código son:

Amonestación, Multa, Suspensión de la licencia de conducción, Suspensión o cancelación del permiso o registro, Inmovilización del vehículo, Retención preventiva del vehículo, Cancelación definitiva de la licencia de conducción.

Las sanciones señaladas en este artículo se impondrán como principales o accesorias al responsable de la infracción, independientemente de las sanciones ambientales a que haya lugar por violación de cualquiera de las regulaciones, prohibiciones y restricciones sobre emisiones contaminantes y generación de ruido por fuentes móviles.

<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conducir sin licencia de conducción</li> <li>•Llevar niños menores de 10 años en el asiento delantero</li> </ul>	❖ Ocho Salarios mínimos diarios legales vigentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conducir sin Soat</li> <li>•Manejar en contravía</li> <li>•Pasarse el semáforo en amarillo o en rojo</li> <li>•No respetar el PARE</li> </ul>	❖ Treinta Salarios mínimos diarios legales vigentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conducir sin direccionales o luces de freno</li> </ul>	❖ Treinta Salarios mínimos diarios legales vigentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presentar licencia de conducción adulterada o ajena</li> <li>•Estacionar en sitios prohibidos</li> </ul>	❖ Quince Salarios mínimos diarios legales vigentes e inmovilización del vehículo

<ul style="list-style-type: none"> <li>•No llevar puesto el cinturón de seguridad</li> <li>•No portar equipo de carretera</li> </ul>	❖ Quince Salarios mínimos diarios legales vigentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Exceder los límites de velocidad 30 Kms/hra. En zonas residenciales 60 Kms/hra. En ciudad 80 Kms/hra en carretera</li> </ul>	❖ Quince Salarios mínimos diarios legales vigentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>•No respetar al peatón en las cebras y no darle prelación en las esquinas</li> <li>•Usar celular, radio o avantel mientras conduce</li> </ul>	❖ Quince Salarios mínimos diarios legales vigentes

### Sanciones por Alcohol

- Multa de 30 salarios mínimos diarios legales vigentes
- Inmovilización del vehículo
- Suspensión de la licencia por un período de 8 meses a 1 año

- Por segundo grado de alcoholemia, suspensión de la licencia entre 2 y 3 años y servicios comunitarios por 20 horas
- Si reincide, se le cancelará la licencia definitivamente
- Si tiene un accidente y se presentan heridos o muertos, se suspenderá la licencia hasta por 5 años, podrá ir a la cárcel y además deberá cancelar una indemnización de hasta \$360 Millones de pesos, establecida en el Código Penal.

En caso de fuga las multas se duplican.

### Anexo No 3. Siniestralidad discriminada

#### FRITO LAY COLOMBIA SINIESTRALIDAD TOTAL POR VIGENCIA

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURREN CIA
2001 - 2002	1	1370/01	KIA SERES	ITT726	CAMIONETA	1996	MEDELLÍN	110	PPD	06-Jul-01
2001 - 2002	2	1371/01	KIA SERES	ITT726	CAMIONETA	1996	MEDELLÍN	110	PPD	11-Jul-01
2001 - 2002	3	1372/01	CHEVROLET NPR	BBX025	CAMION	1992	BUGA	121	PPD	02-Oct-01
2001 - 2002	4	1372/01	CHEVROLET NPR	BBX025	CAMION	1992	BUGA	121	RCEDAÑOS	02-Oct-01
2001 - 2002	5	1108/01	PIAGGIO TMP703	EQP39A	MOTOCARR O	1996	PEREIRA	127	PPD	31-May-01
2001 - 2002	6	1190/01	PIAGGIO TMP703	EQP32A	MOTOCARR O	1996	BARRANQUILLA	132	PPD	05-May-01
2001 - 2002	7	1393/01	DAEWOOD	CSA320	AUTOMOVIL	1997	BUCARAMANGA	135	PPD	30-Jul-01
2002 - 2003	8	617/02	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS295	FURGON	2002	BOGOTA	110	PPD	08-Jun-02
2002 - 2003	9	1150/02	CHEVROLET SUPERCARRY	DBA424	CAMIONETA	1993	MANIZALES	121	PPD	16-May-02
2002 - 2003	10	656/02	PIAGGIO TM703V	SNA30A	MOTOCARR O	1998	BOGOTA	121	PPD	03-Jun-02
2002 - 2003	11	122	CHEVROLET LUV 4X4	UFR357	PLATON	2000	BOGOTA	121	PPD	22.Abr-03
2002 - 2003	12	A060120000 122	CHEVROLET LUV 4X4	UFR357	PLATON	2000	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	22.Abr-03
2002 - 2003	13	556/02	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS172	CAMIONETA	2002	BOGOTA	127	PPD	22-May-02
2002 - 2003	14	884/02	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS443	CAMIONETA	2001	BOGOTA	131	PPD	10-Jun-02

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2002 - 2003	15	A062003127015	PIAGGIO TM703	LPV47A	MOTOCARR O	2001	MEDELLIN	132	PPD	26.Mar-03
2002 - 2003	16	A062003127015	PIAGGIO TM703	LPV47A	MOTOCARR O	2001	MEDELLIN	132	RCEDAÑOS	26.Mar-03
2002 - 2003	17	576/02	CHEVROLET NHR	SKG044	CAMION	1994	BOGOTA	133	PPD	27-May-02
2002 - 2003	18	736/02	PIAGGIO TMP703	SNA32A	MOTOCICLE TA	1998	BOGOTA	133	PPD	11-Jun-02
2002 - 2003	19	1170/02	MAZDA B2200	SGC554	CAMION	1993	CALI	142	PPD	06-Sep-02
2003 - 2004	20	AT20044120071	CHEVROLET NPR	SYL069	FURGON	1995	BOGOTA	107	RCELESIONES	30.Ene.04
2003 - 2004	21	AT20044120071	CHEVROLET NPR	SYL069	FURGON	1995	BOGOTA	107	PPD	30.Ene.04
2003 - 2004	22	A06200312228	PIAGGIO TM703V	SNA29A	FURGON	1998	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	25.Abr.03
2003 - 2004	23	AT20031220162	PIAGGIO TM703V	LPW64A	FURGON	2002	CALI	110	RCEDAÑOS	09.Sep.03
2003 - 2004	24	AT20031220136	KIA CERES 4X2	CRW206	CAMIONETA	1996	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	6.Sep.03
2003 - 2004	25	AT20031220142	KIA CERES 4X2	CRF942	CAMIONETA	1995	CALI	110	RCEDAÑOS	05.Sep.03
2003 - 2004	26	AT20031220346	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF052	FURGON	2002	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	07.Oct.03
	27	AT20030120020125	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS474	FURGON	2002	BOGOTA	112	RCEDAÑOS	26.Sep.03
2003 - 2004	28			MQE106				112	RCEDAÑOS	
2003 - 2004	29	AT20031220136	KIA CERES 4X2	CRW206	CAMIONETA	1996	BOGOTA	112	PPD	6.Sep.03
2003 - 2004	30	AT20041220143	KIA CERES 4X2	HOA594	FURGON	1997	MEDELLIN	112	PPD	14.Feb.04
2003 - 2004	31	AT20031220103	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS326	CAMIONETA	2002	BOGOTA	115	RCEDAÑOS	26.Agt.03

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2003 - 2004	32	AT20031220100	CHEVROLET SUPERCARRY	SYQ558	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCELESIONES	22.Agt.03
2003 - 2004	33	AT20034515001	CHEVROLET SUPERCARRY	CJD048	FURGON	2000	MANIZALES	121	RCEDAÑOS	12.Jun-04
2003 - 2004	34	AT20031220004	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS310	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	24.Jun-04
2003 - 2004	35	AT20031220158	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS505	FURGON	2003	CALI	121	RCEDAÑOS	19.Sep.03
2003 - 2004	36	AT20031220164	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF053	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	14.Oct.03
2003 - 2004	37	AT20031220195	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS354	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	25.Oct.03
2003 - 2004	38	AT200401220013	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS351	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	05.Ene.04
2003 - 2004	39	AT20040120020155	CHEVROLET SUPERCARRY	SYQ559	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	02.Mar.04
2003 - 2004	40	AT20034515001	CHEVROLET SUPERCARRY	CJD048	FURGON	2000	MANIZALES	121	PPD	12.Jun-03
2003 - 2004	41	AT20031220164	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF053	FURGON	2002	BOGOTA	121	PPD	14.Oct.03
2003 - 2004	42	AT20030120020307	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS424	FURGON	2002	BOGOTA	121	PPD	04.Dic.03
2003 - 2004	43	AT20040120020155	CHEVROLET SUPERCARRY	SYQ559	FURGON	2002	BOGOTA	121	PPD	02.Mar.04
2003 - 2004	44	AT20031220004	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS310	FURGON	2002	BOGOTA	122	PPD	24.Jun-03
2003 - 2004	45	AT200031220000	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS304	FURGON	2002	BOGOTA	127	RCEDAÑOS	24.Jun-03
2003 - 2004	46	AT20031220143	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF020	FURGON	2002	BOGOTA	127	PPD	16.Sep.03
2003 - 2004	47	AT20031220008	KIA CERES	CRW206	FURGON	1996	BOGOTA	131	RCEDAÑOS	20.Jun-03

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2003 - 2004	48	AT20031220 142	KIA CERES 4X2	CRF942	CAMIONETA	1995	CALI	131	PTD	05.Sep.03
2003 - 2004	49	AT01200200 30	PIAGGIO TM703V	LPP70A	FURGON	2001	BOGOTA	132	PPD	22.Jul-03
2003 - 2004	50	AT20031220 192	PIAGGIO TM703V	LPR57A	FURGON	2001	BOGOTA	132	PPD	20.Oct.03
2003 - 2004	51	A062003012 05601	KIA CERES 4X2	HOA676	CAMIONETA	1998	PEREIRA	133	RCEDAÑOS	05.Mar-03
2003 - 2004	52	AT20031220 134	PIAGGIO TM703V	CRW353	FURGON	1996	BOGOTA	134	RCELESION ES	11Sep.03
2003 - 2004	53	AT20031220 157	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS425	FURGON	2002	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	26.Jul.03
2003 - 2004	54	AT20040120 020142	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS357	FURGON	2002	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	09.Mar.04
2003 - 2004	55	AT20030120 020291	PIAGGIO TM703V	LPO10A	FURGON	2001	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	03.Dic.03
2003 - 2004	56	AT20030120 020291	PIAGGIO TM703V	LPO10A	FURGON	2001	BOGOTA	134	PPD	03.Dic.03
2003 - 2004	57	AT20040120 020142	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS357	FURGON	2002	BOGOTA	134	PPD	09.Mar.04
2003 - 2004	58	AT20031220 157	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS425	FURGON	2002	BOGOTA	154	PPD	26.Jul.03
2003 - 2004	59	AT20031220 09	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF028	FURGON	2002	BOGOTA	110	RCELESION ES	6.May-03
2003 - 2004	60	AT20041220 170	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS333	FURGON	2002	BOGOTA	110	RCELESION ES	20.Mar.04
2003 - 2004	61	AT20031220 09	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF028	FURGON	2002	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	6.May-03
2003 - 2004	62	AT20031220 09	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF028	FURGON	2002	BOGOTA	110	PPD	6.May-03
2003 - 2004	63		CHEVROLET SUPERCARRY	UFS545	FURGON	2003	BOGOTA	104 Y 107	RCEDAÑOS	08.Abr.04



VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2003 - 2004	64	AT-2004-12-20159	VOLVO	BOO172	AUTOMOVIL	2003	BOGOTA	110 Y 121	PPD	17.Mar.04
2003 - 2004	65	AT2004120020194	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS344	FURGON	2002	BOGOTA	110 Y 121	RCEDAÑOS	29.Mar.04
2003 - 2004	66	AT2004120020194	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS344	FURGON	2002	BOGOTA	110 Y 121	PPD	29.Mar.04
2003 - 2004	67	AT20031220194	PIAGGIO TM703V	LPL10A	FURGON	2001	BOGOTA	110 Y 157	PPD	27.Oct.03
2003 - 2004	68	AT20031220251	PIAGGIO TM703V	LPR58A	FURGON	2001	BOGOTA	110 Y 157	PPD	10.Nov.03
2004 - 2005	69	AT-2004-12-0020348	FORD EXPLORER	BLQ470	CAMIONETA	2002	BOGOTA	103	RCEDAÑOS	26.May.04
2004 - 2005	70	AT-2004-12-20585	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS345	CAMIONETA	2002	BOGOTA	103	RCELESIONES	13.Jul.04
2004 - 2005	71	AT-2004-12-20728	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT086	CAMIONETA	2004	MEDELLIN	104	PPD	20.Nov.04
2004 - 2005	72	AT-2004-012-0020233	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS556	CAMIONETA	2003	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	15.Abr.04
2004 - 2005	73		CHEVROLET SUPERCARRY	BJM577	CAMIONETA	1997	CALI	110	RCEDAÑOS	25.May.04
2004 - 2005	74	AT-2004-12-20264	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS422	CAMIONETA	2002	BOGOTA	110	RCELESIONES	28.Abr.04
2004 - 2005	75	AT-2004-12-20558	PIAGGIO TM703V	NTC56	FURGON	1995	MEDELLIN	112	PPD	30.Agt.04
2004 - 2005	76	AT-2005-13-13	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT151	CAMIONETA	2004	BOGOTA	112	PPD	24.Enr.05
2004 - 2005	77	AT-2005-12-0000090	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT201	CAMIONETA	2004	MEDELLIN	112	PPD	04.Feb.05
2004 - 2005	78	AT-2004-12-20356	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS352	FURGON	2002	BOGOTA	121	PPD	20.May.04

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2004 - 2005	79	AT-2004-12-20267	PIAGGIO TM703V	MQE106	FURGON	1996	BOGOTA	121	PPD	08.Mar.-04
2004 - 2005	80	AT-2004-12-20462	FORD EXPLORER	BLQ470	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	PPD	22.Jul.04
2004 - 2005	81	AT-2004-12-20222	MITSUBISHI	SGF769	CAMPERO	1993	CALI	121	PPD	26.Jun.04
2004 - 2005	82	AT-2004-12-20506	CHEVROLET SUPERCARRY	SKK846	FURGON	2003	MEDELLIN	121	PPD	18.Agt.04
2004 - 2005	83	AT-2004-12-20507	PIAGGIO TM703V	LPN51A	FURGON	2001	MEDELLIN	121	PPD	16.Agt.04
2004 - 2005	84	AT-2004-12-20532	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS344	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	PPD	24.Agt.04
2004 - 2005	85	AT-2004-12-20590	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS421	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	PPD	25.Sep.04
2004 - 2005	86	AT-2004-12-0020633	KIA CERES	HOA662	FURGON	1998	CARTAGENA	121	PPD	06.Oct.04
2004 - 2005	87	AT-2005-12-117	NISAN	LAH804	CAMIONETA	1994	MEDELLIN	121	PPD	28.Enr.05
2004 - 2005	88	AT-2004-12-20356	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS352	FURGON	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	20.May.04
2004 - 2005	89	AT-2004-12-20256	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS421	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	27.Abr.04
2004 - 2005	90	AT-2004-12-20705	KIA CERES	ITT732	FURGON	1996	MEDELLIN	121	RCEDAÑOS	06.Dic.04
2004 - 2005	91	AT-2004-12-20725	KIA CERES	ITT731	FURGON	1996	MEDELLIN	121	RCEDAÑOS	06.Dic.04
2004 - 2005	92	AT-2005-12-0000025	PIAGGIO TM703V	EPN16A	FURGON	1996	MEDELLIN	121	RCEDAÑOS	04.Feb.05
2004 - 2005	93	AT-2005-12-000035	PIAGGIO TM703V	JRU06A	FURGON	2002	CALI	121	RCEDAÑOS	15.Feb.05
2004 - 2005	94	AT-2005-12-164	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS325	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	04.Abr.05

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2004 - 2005	95	AT-2004-12-20664	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS174	FURGON	2002	BOGOTA	122	PPD	08.Nov.04
2004 - 2005	96	AT-2005-12-156	PIAGGIO TM703V	FHY70	FURGON	1996	MEDELLIN	122	PTD	30.Abr.05
2004 - 2005	97	AT-2004-12-20532	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS344	CAMIONETA	2002	BOGOTA	122	RCEDAÑOS	24.Agt.04
2004 - 2005	98	AT-2004-12-20664	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS174	FURGON	2002	BOGOTA	122	RCEDAÑOS	08.Nov.04
2004 - 2005	99	AT-2004-12-20392	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT259	FURGON	2004	PEREIRA	124	PPD	12.May.04
2004 - 2005	100	AT-2004-12-20658	CHEVROLET LUV	BWV507	FURGON	1994	MEDELLIN	132	PPD	07.Oct.04
2004 - 2005	101	AT-2004-12-0020658	CHEVROLET LUV	BWV507	CAMIONETA	1994	BOGOTA	132	RC LESIONES	10.Oct.04
2004 - 2005	102	AT-2005-012-00003	KIA CERES	HOA677	CAMIONETA	1998	PEREIRA	132	PPD	11.Dic.04
2004 - 2005	103	AT-2005-12-113	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS446	CAMIONETA	2002	BOGOTA	132	PTD	23.Mar.05
2004 - 2005	104	AT-2004-12-20658	CHEVROLET LUV	BWV507	FURGON	1994	MEDELLIN	132	RCEDAÑOS	07.Oct.04
2004 - 2005	105	AT-2004-12-20397	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS448	CAMIONETA	2002	BOGOTA	133	PPD	21.Jun.04
2004 - 2005	106	AT-2004-12-20641	PIAGGIO TM703V	LPN52A	FURGON	2001	CALI	133	RCEDAÑOS	30.Sep.04
2004 - 2005	107	AT-2004-12-20351	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS357	FURGON	2002	BOGOTA	133	RCELESIONES	22.May.04
2004 - 2005	108	AT-2005-12-00049	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF041	CAMIONETA	2002	BOGOTA	133	RCELESIONES	31.Enr.05
2004 - 2005	109	AT-2004-12-20301	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS362	FURGON	2002	BOGOTA	134	PPD	19.May.04
2004 - 2005	110	AT-2004-012-0020360	CHEVROLET LUV	EUO542	PLATON	1995	B/LLA	134	PPD	02.Jun.04

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2004 - 2005	11 1	AT-2004-12-20297	CHEVROLET NPR	SYL065	FURGON	1995	BOGOTA	134	PPD	04.May.04
2004 - 2005	11 2	AT-2004-12-20301	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS362	CAMIONETA	2002	BOGOTA	134	PPD	19.May.04
2004 - 2005	11 3	AT-2004-12-20586	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT203	CAMIONETA	2004	BOGOTA	134	PPD	24.Sep.04
2004 - 2005	11 4	AT-2004-012-0020703	KIA CERES	HOA666	FURGON	1998	MEDELLIN	134	PPD	05.Nov.04
2004 - 2005	11 5	AT-2005-12-0000120	SUZUKI AX115	NXR52A	MOTOCICLETA	1999	MEDELLIN	134	PPD	02.Abr.05
2004 - 2005	11 6	AT-2004-12-20301	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS362	FURGON	2002	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	19.May.04
2004 - 2005	11 7	AT-2004-12-20555	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS545	CAMIONETA	2003	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	04.Sep.04
2004 - 2005	11 8	AT-2004-12-20586	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT203	CAMIONETA	2004	BOGOTA	134	RCEDAÑOS	24.Sep.04
2004 - 2005	11 9		CHEVROLET SUPERCARRY	UFT087	CAMIONETA	2004	MEDELLIN	135	PPD	08.Sep.04
2004 - 2005	12 0	AT-2004-12-20613	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF025	FURGON	2002	BOGOTA	141	PPD	01.Oct.04
2004 - 2005	12 1	AT-2004-12-20613	CHEVROLET SUPERCARRY	SRF025	FURGON	2002	BOGOTA	141	RCEDAÑOS	01.Oct.04
2004 - 2005	12 2	AT-2005-012-110		SRF064			CARTAGENA	142	PPD	26.Mar.05
2004 - 2005	12 3	AT-2004-12-20336	KIA CERES	CRV461	FURGON	1996	BOGOTA	143	PPD	19.May.04
2004 - 2005	12 4	AT-2004-12-20336	KIA CERES	CRV461	FURGON	1996	BOGOTA	143	RCEDAÑOS	19.May.04
2004 - 2005	12 5	AT-2004-12-20372	CHEVROLET NPR	SYL065	FURGON	1995	BOGOTA	110	RCEDAÑOS	02.Jun.04

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2004 - 2005	12 6	AT-2004-12-20372	CHEVROLET NPR	SYL065	FURGON	1995	BOGOTA	110	RCELESIONES	02.Jun.04
2004 - 2005	12 7	AT-2004-12-20344	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS351	FURGON	2002	BOGOTA	109	PPD	15.May.04
2004 - 2005	12 8	AT-2004-12-20344	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS351	FURGON	2002	BOGOTA	109	RCELESIONES	15.May.04
2004 - 2005	12 9	AT-2004-12-20675	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS350	CAMIONETA	2002	BOGOTA	116 Y 121	PPD	15.Nov.04
2004 - 2005	13 0	AT-2004-12-20349	CHEVROLET NPR	SYL067	FURGON	1995	BOGOTA	121 Y 134	PPD	22.May.04
2004 - 2005	13 1	AT-2004-12-20349	CHEVROLET NPR	SYL067	FURGON	1995	BOGOTA	121 Y 134	RCEDAÑOS	22.May.04
2004 - 2005	13 2	AT-2005-12-11	CHEVROLET SUPERCARRY	SYQ555	CAMIONETA	2002	BOGOTA	134 Y 176	PPD	07.Enr.05
2005 - 2006	13 3	AT-2005-12-0000539	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS358	CAMIONETA	2002	CALI	133	PPD	12.Dic.05
2005 - 2006	13 4	AT-2005-12-0000156	PIAGGIO TM703V	FHY70	FURGON	1996		110	RCEPTDAÑOS	
2005 - 2006	13 5	AT-2005-12-0000161	PIAGGIO TM703V	LPV22A	FURGON	2001	CARTAGENA	112	RCEDAÑOS	12.May.05
2005 - 2006	13 6	AT-2005-12-0000161	PIAGGIO TM703V	LPV22A	FURGON		CARTAGENA	112	PPD	
2005 - 2006	13 7	AT-2005-12-0000371	CHEVROLET SUPERCARRY	SKL115	CAMIONETA	2004	CARTAGENA	112	PPD	
2005 - 2006	13 8	AT-2005-12-0000386	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS517	CAMIONETA	2003	CALI	112	RCEDAÑOS	
2005 - 2006	13 9	AT-2005-12-0000164	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS325	CAMIONETA	2000	BOGOTA	121	PPD	20.May.05
2005 - 2006	14 0	AT-2005-12-00172	CHEVROLET NPR	SYL070	FURGON	1995	BOGOTA	121	PPD	12.May.05
2005 - 2006	14 1	AT-2005-12-00172	CHEVROLET NPR	SYL070	FURGON	1995	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	12.May.05

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURRENCIA
2005 - 2006	14 2	AT-2005-12-208	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS255	CAMIONETA	2002	BOGOTA	121	RCEDAÑOS	11.Jun.05
2005 - 2006	14 3	AT-2005-12-0000215	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS514	FURGON		CARTAGENA	121	RCEDAÑOS	
2005 - 2006	14 4	AT-2005-12-0000348	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS537	CAMIONETA	1993	MEDELLIN	121	PPD	
2005 - 2006	14 5	AT-2005-12-0000164	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS325	CAMIONETA	2002	BOGOTA	122	RCEDAÑOS	04.Abr.05
2005 - 2006	14 6	AT-2005-12-0000220	MICRO BUS L300	SGF878	CAMIONETA	1993	BOGOTA	127	RCEDAÑOS	26/04/2005
2005 - 2006	14 7	AT-2005-12-00215	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS514	CAMIONETA		CARTAGENA	133	RCEDAÑOS	
2005 - 2006	14 8	AT-2005-12-00146	CHEVROLET SUPERCARRY	SGF878	CAMIONETA		BOGOTA	133	RCEDAÑOS	
2005 - 2006	14 9	AT-2005-12-0000507	CHEVROLET LUV	SYM830	CAMIONETA	2000	BOGOTA	133	PPD	
2005 - 2006	15 0	AT-2006-12-0009	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT937	CAMIONETA	2005	BOGOTA	133	RCEDAÑOS	22.Dic.05
2005 - 2006	15 1	AT-2005-12-0000142	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT452	CAMIONETA	2001	BOGOTA	134	RCELESIONES	28.May.05
2005 - 2006	15 2	AT-2005-12-0000236	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS138	FURGON		MEDELLIN	134	PPD	
2005 - 2006	15 3	AT-2005-12-00177	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS554	FURGON	2003	MEDELLIN	110	PPD	03.May.05
2005 - 2006	15 4	AT-2005-12-209	CHEVROLET SUPERCARRY	UFT203	CAMIONETA	2004	BOGOTA	133	RCELESIONES	27.May.05
2005 - 2006	15 5	AT-2005-12-0000166	NISAN	BLG150	AUTOMOVIL	2000	BOGOTA	110 Y 134	RCEDAÑOS	
2005 - 2006	15 6	AT-2005-12-188	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS286	FURGON	2002	BOGOTA	110 Y 121	PPD	01.Jun.05
2005 - 2006	15 7	AT-2005-12-0000188	CHEVROLET SUPERCARRY	UFS286	FURGON	2002	BOGOTA	110 Y 121	RCEDAÑOS	01.Jun.05

Universidad de la Sabana, Especialización en Seguros y Seguridad Social, Análisis para la prevención de pérdidas en vehículos

---

VIGENCIA	IT EM	RECLAMO	BIEN AFECTADO	PLACA	TIPO	MOD.	CIUDAD	CAUSA EN CROQUIS SEGUN TRANSITO	AMPARO	FECHA OCURREN CIA
2005 - 2006	15 8	AT-2005-12- 224	CHEVROLET NPR	SYL065	CAMIONETA	1995	IBAGUE	112 Y 134	RCEDAÑOS	01.Jun.05

## Anexo No 4. Manual Prevención de perdidas

*FRITO LAY COLOMBIA S.A.*



## MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS EN VEHÍCULOS



**AÑO 2006**



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>114</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>115</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>116</b>
<b>RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR</b>	<b>117</b>
<b>MEDIDAS DURANTE EL RECORRIDO</b>	<b>120</b>
<b>PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO</b>	<b>121</b>

## INTRODUCCIÓN

**Aon Risk Services Colombia S.A.** elaboro para los conductores-vendedores al servicio de **Frito Lay Colombia S.A.** el presente manual con el fin de informar las medidas de protección y prevención que deben tenerse en cuenta al conducir el vehículo que le entrega la compañía como herramienta de trabajo.

Este manual puede convertirse en una guía de primera mano para las inquietudes que puedan presentarse con relación a este tema.

## **OBJETIVOS**

Dar a conocer las pautas mas relevantes en la exposición a un accidente de transito.

Crear conciencia de los costos y trámites en los que incurre la organización en el momento de un siniestro, por mas simple que este parezca.

Recordar los procedimientos establecidos por la organización para efectuar reclamación en caso de siniestro.

## DEFINICIONES

**Aseguradora:** AIG Compañía de Seguros S.A.

**Tomador:** Frito Lay Colombia S.A.

**Beneficiario:** Frito Lay Colombia S.A. y/o Terceros Afectados.

**Siniestro y/o Accidente de Transito:** Hecho ocasionado por un vehiculo automotor en transito, en una vía publica o privada, con acceso al publico y que como consecuencia de su circulación cause daño a la integridad física de una persona.

**Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del conductor y cuya realización da origen al siniestro.

**Póliza:** Contrato de Seguros celebrado entre la aseguradora y el tomador, mediante el cual se amparan los riesgos ocasionados en un accidente de transito.

**Responsabilidad Civil:** Responsabilidad financiera por daños o lesiones a terceras personas por el manejo de un vehiculo.

**SOAT:** Es un seguro de carácter obligatorio para todos los vehículos automotores, que transiten por el territorio colombiano que amparan los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de transito.

## RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

- Tener en cuenta las normas de tránsito estipulada por la Secretaría de Tránsito y Transportes al conducir un vehículo.
- Tener en cuenta la velocidad máxima reglamentada por la Secretaría de tránsito y transporte, en las diferentes zonas de la ciudad para evitar accidentes de tránsito.
- Al momento de ser agredido por otro conductor ser tolerante ante la situación presentada para no exponer su integridad, posibles daños al vehículo y pérdida económica a la organización.
- Máxima concentración al momento de conducir el vehículo, evitando distracciones externas, ya sea en el entorno, manipulación del celular o problemas personales.
- Verificar que cuenta con el equipo de carretera completo de acuerdo a lo requerido por tránsito y transporte.
- Verificar diariamente que los documentos (tarjeta de propiedad, tarjeta de gases, tarjeta de sanidad, seguro obligatorio, tarjeta de AXA, licencia de conducción, cédula y carnet de afiliación a la seguridad social) se encuentren vigentes de acuerdo con lo estipulado por la Secretaría de Tránsito y Sanidad.
- No aceptar ningún tipo de responsabilidad en caso de accidente.
- No efectuar arreglos económicos ni mecánicos con terceros.



- Cooperar con las autoridades de tránsito cuando se presente un accidente.
- Al momento de recibir el croquis diligenciado por el Agente de tránsito, verificar al respaldo del mismo, el código correspondiente a la causa del accidente. Lo anterior con el fin de establecer responsabilidades ante el tercero afectado.
- Comunicar al área de flota cualquier avería ó inconveniente relacionada con el automotor.
- Cumplir con los requisitos exigidos por la organización par el trámite y atención de siniestros.
- Atender todas las indicaciones del área de Flota en lo referente al mantenimiento preventivo cada 3 meses de acuerdo con el kilometraje del vehículo.
- Verificar el buen estado técnico - mecánico del vehículo en cuanto a frenos, agua, gasolina, estado de las llantas y estado físico del vehículo.
- Llevar el vehículo en las fechas establecidas para el respectivo lavado general.
- Aseo diario del vehículo y excelente presentación personal del conductor vendedor.
- No transportar mercancías diferentes a las entregadas por la compañía.



- No aceptar alimentos y bebidas a personas desconocidas durante el recorrido.
- No transportar pasajeros sin autorización expresa de la organización.



## MEDIDAS DURANTE EL RECORRIDO

- El conductor tiene la obligación de vigilar la mercancía que se encuentra bajo su responsabilidad.
- Las mercancías deben ser ubicadas de acuerdo con el tipo de vehículo.
- Verificar que las puertas del vehículo se encuentren debidamente aseguradas para evitar pérdida de mercancía.
- Al bajarse del vehículo asegúrese de no dejar las llaves puestas y que las puertas y vidrios se encuentren bien cerrados.
- No deje ningún objeto de valor visible dentro del vehículo.
- Cuando se parquee procure dejar el vehículo en parqueaderos ó zonas demarcadas, preferiblemente dejarlo en un lugar seguro, conocido y vigilado.
- En caso de varada estacionar al lado de la vía cumpliendo con los requisitos de señalización.
- Sí es víctima de robo al vehículo no se resista a los ladrones, entregue las llaves e intente salir calmadamente del vehículo.



## PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Es importante señalar los pasos que el conductor debe seguir en caso de accidente o necesidad de AXA Asistencia para efectos de lograr un rápido apoyo y efectuar los trámites internos correspondientes.

1. Dar aviso inmediato al área de Flota comunicándose con las siguientes personas:

NOMBRE	CARGO	TELÉFONO
Andrea Hurtado	Asesor Tránsito - Bogotá	7808016 ext.351
Carlos Mario Guzmán	Coordinador - Medellín	074-2857777
Said Sagbing	Coordinador - Costa	3114100319

2. Solicitar la intervención de la autoridad competente (agente de tránsito)
3. Mientras llegan las autoridades de tránsito, el conductor deberá seguir las siguientes instrucciones:
  - Conservar la calma.
  - No mover el vehículo del sitio del accidente, salvo situaciones extraordinarias.
  - Abstenerse de asumir cualquier responsabilidad pues es competencia de las autoridades definirla.
  - No efectuar arreglos económicos ni mecánicos con terceros.
  - No hacer reparaciones del vehículo sin autorización expresa de la organización.
  - Tratar de reunir la mayor cantidad de información con relación al conductor y al vehículo del tercero involucrado en el accidente así:

- Testigos.
  - Número de placa, marca, modelo y color.
  - Nombre del conductor, dirección, teléfono, documentos de identificación.
  - Si posee póliza de automóviles y con que compañía.
  - Tomar nota del lugar exacto del accidente, hora, estado del tiempo y de la carretera, obstáculos, daños ocasionados y demás por menores que den una visión más amplia y clara del acontecimiento.
- Establecer la gravedad del accidente, lesionados, muertos, daños al propio vehículo o al del tercero para efectos del informe.
  - No abandonar el lugar del accidente por ninguna circunstancia a menos que este en peligro su vida de lo cual debe quedar algún tipo de testimonio o registro.
4. Si en el accidente resultan lesionados dar preferencia a la protección de la vida procediendo al traslado de los funcionarios al servicio de Frito Lay, ocupantes de los vehículos, peatones, ciclistas y motociclistas, al centro de asistencia medica más cercano:
  5. Adicionalmente, debe suministrar los siguientes documentos al Departamento de Flota, con el presentar a la aseguradora el reclamo correspondiente:

### **En Caso de daños**

- Rendir la declaración del evento y diligenciar formulario de declaración.
- Adjuntar fotocopias de: Pase o licencia de conducción, tarjeta de propiedad del vehículo, cédula de ciudadanía, seguro obligatorio.
- Adjuntar Informe de tránsito o croquis, verificando que el agente de tránsito incluya el código de la causa del accidente.

### **En caso de Hurto:**

- Rendir la declaración del evento y diligenciar formulario de declaración.
- Adjuntar fotocopias de: Pase o licencia de conducción, tarjeta de propiedad del vehículo, cédula de ciudadanía, seguro obligatorio.
- Adjuntar Informe de tránsito o croquis, verificando que el agente de tránsito incluya el código de la causa del accidente.
- Copia de la denuncia por robo.

### **En caso de Responsabilidad Civil:**

- Rendir la declaración del evento y diligenciar formulario de declaración.
- Adjuntar fotocopias de: Pase o licencia de conducción, tarjeta de propiedad del vehículo, cédula de ciudadanía, seguro obligatorio.
- Adjuntar Informe de tránsito o croquis, verificando que el agente de tránsito incluya el código de la causa del accidente.
- Copia de la denuncia por robo.
- Informar todos los datos de los terceros afectados (personas y bienes) para que la aseguradora inicie los contactos necesarios tendientes a lograr un acuerdo en el resarcimiento de los perjuicios ocasionados y procurar que ello se realice.

Documentos internos:

- Informe administrativo de los hechos al encargado de la flota.
- Autorización escrita del jefe de flota ó jefe administrativo para la presentación del reclamo ante la aseguradora.