

Segunda edición

Gestión integral de riesgos y seguros

Para empresas de servicios, comercio e industria

ECOE
EDICIONES

Hernán Mejía Delgado



Segunda edición

Gestión integral de riesgos y seguros

Para empresas de servicios, comercio e industria

Hernán Mejía Delgado

Mejía Delgado, Hernán

Gestión integral de riesgos y seguros para empresas de servicios, comercio e industria / Hernán Mejía Delgado. -- 2a. ed. --

Bogotá : Ecoe Ediciones, 2011.

668 p. -- (Textos universitarios. Economía y finanzas)

Incluye bibliografía y glosario

ISBN 978-958-648-736-8

1. Administración de riesgos 2. Riesgos (Seguros) 3. Seguros I. Título II. Serie

CDD: 368 CO-BoBN– a768197

Colección: Ciencias administrativas

Área: Derecho, Economía y Finanzas

Edición: Bogotá, D.C., 2011

Reimpresión: Bogotá, enero de 2014

Reimpresión: Bogotá, enero de 2015

Reimpresión: Bogotá, mayo de 2015

Reimpresión: Bogotá, noviembre de 2015

Reimpresión: Bogotá, julio de 2016

ISBN: 978-958-648-736-8

© Hernán Mejía Delgado

© Del complemento virtual en el SIL (Sistema de Información en Línea)
en www.ecoediciones.com

© Ecoe Ediciones
E-mail: info@ecoediciones.com
www.ecoediciones.com
Carrera 19 N.º 63 C 32, PBX. 248 14 49

Autoedición: Yolanda Madero T.

Carátula: Edwin Nelson Penagos Palacio

Imprenta: Imagen Editorial

Calle 34 Sur #68 I 99

DEDICATORIA

- A DIOS, MI SEÑOR Y SALVADOR

*En quien vivimos, nos movemos y existimos. Quien
nos da, tanto el poder como el hacer, y los medios
para hacerlo.*

- A MI ESPOSA, MIS HIJOS Y MIS NIETOS

*Mi familia maravillosa, mi refugio de amor, mi orgullo
y mi bendición de Dios.*

- A MIS PADRES Y FAMILIA

*Que me dieron el calor de hogar y me enseñaron los
valores cristianos y el poder de la unidad y el amor*

- A MIS AMIGOS Y COLEGAS

*Mis compañeros de correría por el universo del
Seguro, del servicio y de la amistad.*

.....

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

PARTE I. EL RIESGO: La gran amenaza

CAPÍTULO 1. LA EMPRESA Y SUS RIESGOS

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

CAPÍTULO 2. ¿QUÉ ES EL RIESGO?

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

CAPÍTULO 3. LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

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

CAPÍTULO 4. ASEGURE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

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

PARTE II. EL SEGURO: La gran solución

CAPÍTULO 5. ¿QUÉ SON LOS SEGUROS?

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

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

CAPÍTULO 6. ¿QUÉ SON LAS PÓLIZAS DE SEGUROS?

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

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

CAPÍTULO 7. ¿QUÉ ES EL REASEGURO?

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

PARTE III. LAS COBERTURAS: Su protección

CAPÍTULO 8. SEGUROS PARA DAÑOS MATERIALES

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

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

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

CAPÍTULO 9. SEGUROS PARA INGENIERÍA

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

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

CAPÍTULO 10. SEGUROS PARA PÉRDIDAS PATRIMONIALES

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

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

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

CAPÍTULO 11. EL SEGURO PARA LAS PERSONAS

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

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

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

CAPÍTULO 12. SEGURO EMPRESARIAL MULTI-AMPAROS

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

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

CAPÍTULO 13. SEGUROS OBLIGATORIOS

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

PARTE IV. EL VALOR ASEGURADO. Su indemnización

CAPÍTULO 14. ¿QUÉ ES EL VALOR ASEGURABLE?

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

CAPÍTULO 15. ¿POR CUÁL VALOR ASEGURAR?

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

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

PARTE V. LA GESTIÓN: Garantía de calidad

CAPÍTULO 16. ¿CÓMO COMPRAR SEGUROS?

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

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

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

CAPÍTULO 17. GESTIÓN TÉCNICA DE SEGUROS

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

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

CAPÍTULO 18. AUDITORÍA DE RIESGOS Y SEGUROS

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

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

PARTE VI. EL SINIESTRO. La hora de la verdad

CAPÍTULO 19. ¿QUÉ ES EL SINIESTRO?

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

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

CAPÍTULO 20. LA INDEMNIZACIÓN POR SINIESTROS

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

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

CAPÍTULO 21. ¿CÓMO RECLAMAR SU INDEMNIZACIÓN?

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

CAPÍTULO 22. ¿CÓMO AFRONTAR LAS CATÁSTROFES?

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

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

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

Descripción y nombre anexo

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



TABLA DE GRÁFICAS

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