

Maestría en

Gestión Integral de Seguros

**Trabajo de grado previa a la obtención de título de
Magister en Gestión Integral de Seguros**

AUTORES:

- Cinthia Carla Kong Velasco
- Erika Victoria Ochoa Pérez
- Mauricio Javier Cadena Zúñiga
- Jacinto Octavio Vera Cedeño
- Jorge Santiago Benenaula Alvarado

Desarrollo de un modelo de atención al cliente en el servicio de asesoría de los siniestros negados para la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

CERTIFICACIÓN

Nosotros, Cinthia Carla Kong Velasco, Erika Victoria Ochoa Pérez, Mauricio Javier Cadena Zúñiga, Jacinto Octavio Vera Cedeño, Jorge Santiago Benenaula Alvarado, declaramos que somos los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal. Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Cinthia Carla Kong Velasco

Firma del graduando



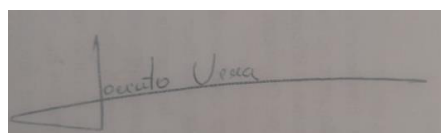
Erika Victoria Ochoa Pérez

Firma del graduando



Mauricio Javier Cadena Zúñiga

Firma del graduando



Jacinto Octavio Vera Cedeño

Firma del graduado



Jorge Santiago Benenaula Alvarado

Firma del graduando

Nosotros Ivan Vals Tejedor y Esteban Arias Maune, declaramos que, personalmente conocemos que los graduandos: Cinthia Carla Kong Velasco, Erika Victoria Ochoa Pérez, Mauricio Javier Cadena Zúñiga, Jacinto Octavio Vera Cedeño, Jorge Santiago Benenaula Alvarado, son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



Firmado electrónicamente por:
**ESTEBAN JOSE ARIAS
MAUNE**

Esteban Arias M.-UIDE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'EJM' with a flourish.

Iván Vals Tejedor-EIG

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Desde chiquita me enseñaron a dar gracias por las cosas buenas y también malas de la vida. Al ver el resultado logrado con este proyecto, solamente se me ocurre una palabra: ¡Gracias! Este proyecto lo dedico sin duda, a mi apoyo incondicional mi esposo Erick, quien está a mi lado en todos los momentos de mi vida, pero especialmente en los más difíciles.

Gracias, colegas por el tiempo que pasamos juntos, el trabajo que hicimos juntos y las brillantes historias que compartimos. Hoy cerramos este maravilloso capítulo de nuestra historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y perseverancia.

Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a Dios.

Cinthia Carla Kong Velasco

Quiero agradecer a Dios por permitirnos llegar hasta aquí, por guiarnos en cada paso y por brindarnos la fuerza y la sabiduría necesarias para alcanzar nuestros objetivos. También quiero agradecer a mi esposo por su apoyo incondicional, por estar a mi lado en todo momento y por ser mi roca en momentos difíciles. A mis hijos, por ser mi motivación diaria, por enseñarme a ser valiente y perseverante, y por ser mi mayor fuente de alegría. A mi madre, que ha estado a mi lado en todo momento, por su amor incondicional, sus palabras de aliento y su sabiduría. A mi padre que, aunque ya no está con nosotros, su recuerdo y su legado siempre están presentes en mi corazón y en mi vida.

Y, por último, pero no menos importante, a mis queridos compañeros de proyecto. Gracias por su dedicación, su trabajo arduo y su colaboración. Juntos, hemos logrado grandes cosas y hemos demostrado que el trabajo en equipo es la clave del éxito.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento y mi profunda gratitud por haber formado parte de este proyecto. ¡Vamos por más éxitos juntos!

Erika Victoria Ochoa Pérez

Dedico esta tesis y desarrollo del proyecto a mi amada esposa Joha y mi hijo Andresito quienes han estado muy pendientes, sacrificando su tiempo semanas enteras por

mis estudios, además a toda mi familia más cercana padres Nancy y Jaime, hermanos Diego y Erika, sobrinos Gabriel, Diego, Angie, cuñados Carla y Diego y todos quienes de alguna manera me han apoyado durante este período académico otorgándome sus buenos deseos, sosteniendo este esfuerzo que trae consigo crecimiento personal y profesional con fondos autofinanciados, así también agradezco a los miembros del grupo N 04, Octa, Eri, Carly, Santi; con quienes desarrollamos esta investigación y compartimos muchas horas estudio, debates, intercambio de experiencias y mucha dedicación, además a las nuevas amistades Katy, Vane compañeras de maestría, así como a los docentes de la prestigiosa Universidad Internacional del Ecuador - UIDE y por sobre todas las cosas a Dios, por permitirme disfrutar de esta nueva experiencia en mi vida cursando mis 39 años de edad con plena salud luego de una mortal pandemia mundial la cual derrotamos.

Mauricio Javier Cadena Zúñiga

Este proyecto está dedicado a Dios, a toda mi familia que siempre ha estado presente para apoyarme en cada una de mis decisiones académicas, en especial a mi hermana Diana, de la misma manera a mi Equipo de proyecto, con quienes compartí largas horas de trabajo enriqueciéndome con cada uno de sus aportes, a todos mis compañeros de la maestría que supieron entregar sus conocimientos y experiencias en especial a; Katuska Blacio, Vanessa Figueroa, Carla Kong, Mauricio Cadena, Erika Ochoa y, a mis amigos Boris Simbaña y Adriana Ugalde.

Jacinto Octavio Vera Cedeño

El presente trabajo es el resultado de la bendición permanente de mi querido Dios quién nunca ha soltado mi mano y me ha llevado a la consecución de muchos objetivos planteados en mi vida, sin duda alguna que sin él nada de esto sería posible. Desde lo más profundo de mi corazón una dedicatoria especial a mi madre, quien es el ejemplo terrenal de lo que es el amor. A mi novia quién me impulsó a continuar mi preparación profesional y a mis hijas quienes son una de las razones más importantes que tengo en mi vida para continuar creciendo como profesional y como ser humano. Finalmente, a mis compañeros

de la maestría ya que el trabajo en equipo y la buena vibra de siempre permitieron este hermoso resultado.

Jorge Santiago Benenaula Alvarado

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción	13
Capítulo I. Identificación del proyecto.....	15
1.1. Presentación y perfil de la empresa u organización	15
1.1. Análisis del entorno	19
1.2. Planteamiento del problema	21
Capítulo II. Marco conceptual.....	25
2.1. Definiciones de conceptos	25
2.2. Factores de satisfacción del cliente	31
Capítulo III. Metodología	32
3.1. Diseño metodológico	32
3.2. Fuentes de datos e información	33
3.3. Población y Muestra	34
Capítulo IV. Desarrollo de la propuesta.....	36
4.1. Esquema de atención al cliente	36
4.2. Flujograma de atención al cliente de ASINSEG Asesores de Siniestros S.A.S.	39
En concordancia a las políticas planteadas y, contribuyendo al medio ambiente se propone para el Área de Servicio al Cliente (SAC) de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., dar cumplimiento a lo siguiente:.....	40
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	40
5.1. Contribuciones.....	41
5.2. Limitaciones del Proyecto.....	42
5.4. Recomendaciones	43
6. REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	45
7.1. Anexo A – Entrevista Gerente General ASINSEG Asesores de Siniestros S.A.S.	45
7.2. Anexo B - Encuesta Digital	46
7.3 Anexo C – Tabulación de resultados de encuesta	49
7.4 Anexo D – Desarrollo de la propuesta.....	53
7.5 Control Documental.....	53
7.6 Términos de definiciones.....	60
7.7 Anexo E – Encuesta de satisfacción al cliente	67
7.8 Anexo F - CRM	68
7.9 Anexo G - Formulario de autorización de uso de datos personales	71

7.10	Anexo H - Correo interno de notificación nuevo cliente.....	72
7.11	Anexo I - Correo de solicitud completar documentos	73
7.12	Anexo J - Correo y resolución del caso negativo	74
7.13	Anexo K - Correo y resolución del caso en positivo	76
7.14	Anexo L - Correo interno para elaboración de contrato.....	78
7.15	Anexo LI – Contrato de prestación de servicios técnicos especializados	79
7.16	Anexo M - Correo para gestionar firmas de contrato.....	86
7.17	Anexo N - Correo y carta de solicitud de firma de apelación	87
7.18	Anexo Ñ - Correo de comunicación de admisión del trámite	90
7.19	Anexo O - Correo y escrito de resolución.....	92
7.20	Anexo P - Correo con anexo de factura	100

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 VALORES EMPRESARIALES DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. ____	17
TABLA 2 SERVICIOS DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	17
TABLA 3 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. ____	18
TABLA 4 GRUPOS DE INTERÉS DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	21
TABLA 5 TABLA DE DÍAS PARA GESTIÓN DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S._	56
TABLA 6 TABLA DE DÍAS PARA COMUNICACIONES DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 MISIÓN DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	16
FIGURA 2 VISIÓN DE ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	16
FIGURA 3 ANÁLISIS DAFO - ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. _____	21

Resumen

La empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., es una compañía ecuatoriana con su matriz en Quito que opera desde el 6 de octubre del 2021, la misma que nace por necesidad y falta de conocimiento de los asegurados en relación con las Leyes de Seguros, normas legales vigentes y, sus propias condiciones contractuales.

El alcance y propósito del presente proyecto es desarrollar el modelo de atención al cliente y la elaboración de políticas para la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., en el servicio de asesoría de los siniestros negados basándonos en la metodología de estudio descriptiva.

El presente proyecto busca que la empresa obtenga resultados en beneficio propio y de sus clientes a través de la mejora de la satisfacción de estos, la fidelización, el fortalecimiento de su reputación y la eficiencia operativa. Esto, a su vez, contribuirá al crecimiento y éxito a mediano y largo plazo.

En conclusión, garantizar la continuidad del negocio de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., aplicando la propuesta y diseño del proceso de atención a clientes.

Palabras claves: Aseguradora, asegurado, reclamo administrativo, siniestro negado, clientes, Ley General de Seguros.

Abstract

The company ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., is an Ecuadorian company with its headquarters in Quito that has been operating since October 6, 2021, which was born out of necessity and lack of knowledge of policyholders regarding insurance laws and their own contractual conditions.

The scope and purpose of this project is to develop the customer service model and the development of policies for the company ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., in the advisory service for denied claims based on the descriptive study methodology.

This project seeks for the company to obtain results for its own benefit and that of its customers by improving customer satisfaction, loyalty, strengthening its reputation and operational efficiency. This, in turn, will contribute to growth and success in the medium and long term.

In conclusion, guarantee the continuity of the business of ASINSEG ASESORES DE SINIESTRO S.A.S., applying the proposal and design of the customer service process.

Keywords: Insurance company, insurer, administrative claim, denied claim, clients, General Insurance Law.

Introducción

La industria de seguros en el Ecuador crece de manera importante. Si revisamos las cifras publicadas en el portal web de la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros FEDESEG, podemos evidenciar que son varios años que esta tendencia se mantiene. En el año 2022 por ejemplo, *“la prima emitida por todas las compañías que operan en el país alcanzó los \$2.007.167,014 lo que representa el 20% de crecimiento con relación al año 2021 en donde la prima neta emitida fue de \$. 1.606.002,788”*. (FEDESEG, 2020)

Este crecimiento trae consigo una serie de oportunidades para todos quienes están vinculados con el sector asegurador, las mismas que de ser atendidas de manera responsable y eficiente pueden generar un importante desarrollo empresarial.

Dentro de este campo, el análisis y la respuesta a un siniestro es una de las etapas más importantes de la relación contractual entre aseguradora y asegurado, puesto que, depende en gran medida la rentabilidad, reputación y por ende de la estabilidad de una compañía de seguros. Para el asegurado en cambio, este momento representa la materialización de una expectativa de servicio óptima.

Sin embargo, en ciertas ocasiones la respuesta de la aseguradora no es la esperada por el cliente, por ello, es necesario la intervención y asesoramiento de un tercero que sin tener relación con la aseguradora pueda analizar la situación de manera profesional.

La empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., se creó para asesorar a los clientes que contrataron una póliza e incurrieron en un siniestro generando un plan de búsqueda que permita encontrar una alternativa de apelación ante las reclamaciones y las respuestas negativas de pago.

Por consiguiente, el objetivo de este proyecto es diseñar un modelo de atención al cliente ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S que brinde servicio de asesoría de los siniestros negados.

El proyecto se estructura de la siguiente manera:

En el primer capítulo presentamos el perfil de la empresa, definimos el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación e importancia del tema elegido.

En el capítulo dos describimos el marco conceptual sobre el que fundamentaremos nuestro proyecto.

En el capítulo tres desarrollaremos el diseño metodológico, las fuentes de datos e información.

En el capítulo cuarto, abordaremos el desarrollo de la propuesta

El capítulo quinto lo dedicaremos a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I. Identificación del proyecto

1.1. Presentación y perfil de la empresa u organización

Antecedentes y datos representativos

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., es una empresa que inicia sus operaciones el 06 de octubre de 2021, su actividad económica principal es brindar consultoría técnica sobre los temas relacionados en el sector de seguros, principalmente en el proceso de siniestros.

La empresa es constituida bajo la visión de su principal y único accionista, quién adquirió experticia en el trabajo prestado en varias compañías de seguros durante 15 años, determinó la necesidad de crear este tipo de consultoría y brindar un servicio de asesoramiento especialmente a los asegurados que tienen desconocimiento sobre el funcionamiento de las condiciones de pólizas contratadas. En la misma línea este asesoramiento y análisis se realiza considerando las normas legales vigentes recogidas principalmente en la Ley General de Seguros, Código de Comercio, Reglamento de Reclamos Administrativos de Seguros y el Reglamento a la Ley General de Seguros.

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., es una empresa que despliega sus actividades en el país desde hace dos años, con el fin de brindar asesoría profesional y especializada a los asegurados que reciben de las compañías de seguros una negativa a un siniestro presentado. Esta oportunidad de negocio nace de la experiencia del socio principal, quien lleva varios años relacionado en este ámbito industrial. Se detecta el desconocimiento de términos contractuales y normas legales vigentes que sustenten la inconformidad frente a un pronunciamiento no favorable de la compañía de seguros.

Por otro lado, ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., ha desarrollado acciones operativas adecuadas, sin embargo, se revela debilidades en la empresa, puesto que, actualmente no existe un proceso establecido de atención al cliente ni políticas a cumplir por los funcionarios, tampoco una correcta documentación de toda la información que desprende las actividades, este factor genera un alto riesgo para la empresa, limitando

las garantías para continuar con los servicios brindados. Es necesario, mejorar los procesos para ejecutar un trabajo efectivo que garantice el crecimiento empresarial y, con ello, la sostenibilidad en el tiempo y espacio.

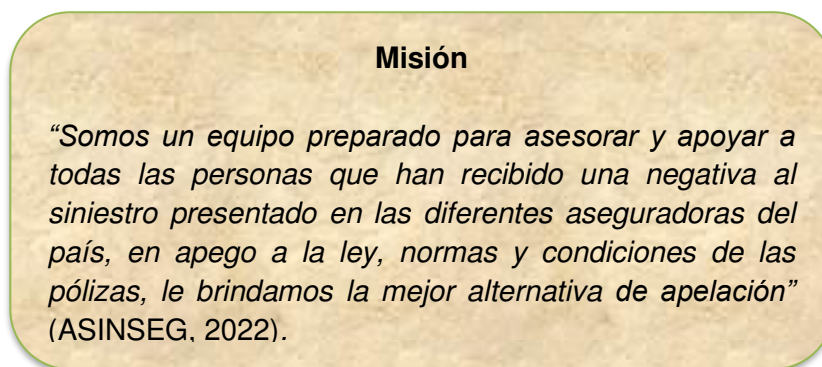
El análisis del diagnóstico se aplicó el proceso del DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades), se obtuvo información importante que permitió plantear los objetivos focalizados en el proyecto. En este orden, el alcance y propósito del estudio es desarrollar un modelo de atención al cliente y la elaboración de políticas para la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., bajo lineamiento de servicio y asesoría de los siniestros negados.

Tras el análisis de alternativas y valoración de las consecuencias de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S, el diagnóstico de la situación actual evidencia que la empresa no cuenta con un diseño de atención al cliente, por tanto, es indispensable la estructuración y aplicación de un modelo efectivo de atención al cliente.

Misión, Visión, Valores

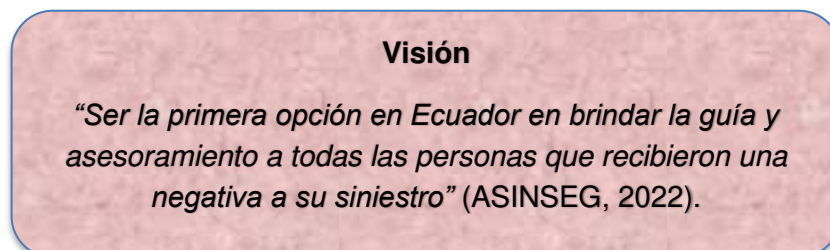
A continuación, se describe la misión, visión y valores en las figuras 1, 2 y tabla 1.

Figura 1 *Misión de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*



Nota. La figura muestra la Misión de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

Figura 2 *Visión de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*



Nota. La figura muestra la visión de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

Tabla 1 *Valores empresariales de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*

Integridad	Actuamos de manera honesta y transparente asesorando y apoyando a nuestros clientes.
Ética	Cumplimos de manera responsable las políticas y normas legales vigentes.
Pasión	Trabajamos con entusiasmo y alegría, buscando siempre la satisfacción del cliente.
Especialización	Vivimos en constante aprendizaje y preparación para responder eficazmente las necesidades de nuestros clientes.

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. (2023).

Actividades, marcas, productos y servicios

La empresa desarrolla actividades de consultoría técnica relacionada al sector de seguros, actualmente tiene como enfoque principal analizar las negativas emitidas por las aseguradoras del país, consiste en comprobar si el asegurado o beneficiario posterior a la recepción de la negativa tiene alguna opción de apelación amparado en las condiciones de póliza y normas vigentes. ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., está especializada en la revisión y análisis de los siniestros negados en las siguientes coberturas detalladas en la tabla 2:

Tabla 2 *Servicios de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*

Vida individual	Vida desgravamen
Incapacidad total y permanente	Enfermedades graves
Vehículos	Asistencia médica
Desempleo	

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (2023).

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., al estar vinculada al sector de servicios, actualmente tiene un business case (portafolio) especializado en asesoría y consultoría, con un equipo técnico legal altamente capacitado en el ámbito asegurador, como se detalla en la siguiente tabla 3:

Tabla 3 *Productos y servicios de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*

Análisis y asesoría en las negativas de siniestros reclamados.	Auditoría sobre los pagos de los siniestros y negativas.
Revisión del proceso de siniestros. Análisis de las condiciones de las pólizas.	Capacitaciones técnicas en seguros.

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (2023).

Ubicación de la sede y operaciones, propiedad y forma jurídica

De acuerdo con la información registrada en el Servicio De Rentas Internas (SRI) la empresa está ubicada geográficamente en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, parroquia Comité del Pueblo, barrio la Quintana, calle N53-E Nro. E17-178 y San Miguel de Anagaes, oficina 102, planta baja, ciudad de Quito.

El propietario, gerente general y representante legal es el Ingeniero Jacinto Octavio Vera Cedeño.

El número de Registro Único De Contribuyentes (RUC) es 1793191729001, y personería jurídica figura como una empresa de Sociedad Anónima Simplificada (SAS).

Tamaño de la organización e información sobre empleados y otros trabajadores

En la actualidad, la empresa no tiene registro de empleados bajo nómina, es importante cumplir con este proceso por los beneficios administrativos y legales para los trabajadores y empleadores (Código, 2005). De acuerdo con los estatutos de constitución se registran los siguientes datos:

- Representante legal y gerente general: Ing. Jacinto Octavio Vera Cedeño

- Presidente: Giovanni Andrés Brambilla Betancourt

1.1 Análisis del entorno

Entorno General (PESTEL)

A través de esta herramienta se analiza el entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, identificando los riesgos del contexto popular y, con ello mejorar el desempleo, inseguridad, migración, decrecimiento económico, escasa inversión y otros problemas profundos que aquejan al Ecuador, el 24 de mayo de 2021 asume la Presidencia del país el Sr. Guillermo Alberto Santiago Lasso Mendoza, un ex banquero con bríos de cambios en el sector financiero, activándose la esperanza del Sistema Financiero Nacional, con el apoyo de entidades bancarias, aseguradoras, fiduciarias, entre otros.

El Código Orgánico Monetario (2014). En el artículo 284 de la Constitución de la República, numeral 5, garantiza el progreso equilibrado tanto de la ciudad como del campo en lo económico, social, político. Por tanto, la empresa fundada tiene como fin otorgar créditos a bajas tasas de interés, bajar el impuesto a la salida de capitales (ISD), y otros beneficios de la aplicación de políticas financieras.

Para el sector asegurador eso representa un alivio para el entorno financiero por cuanto los contratos de reaseguro se pagan con instalamentos o transferencias en el exterior y, al bajar el impuesto a la salida de capitales, la carga tributaria baja.

En el Ecuador, aunque existe un sistema judicial y consejos de administración muy marcados y robustos, en cuanto a su burocracia, siempre se vulneran los derechos a los consumidores, por ello, surge la idea del título de este proyecto, en pro de defender reclamos abolidos por las aseguradoras.

Es fundamental entender el abordaje legal para que las aseguradoras ejecuten el proceso de actualización de la normativa para llevar a cabo las acciones operativas, se

deduce, además, que las organizaciones siempre deben estar abiertas a cualquier cambio normativo.

En el Ecuador los cambios políticos y legales son sustanciales generando polémica a nivel social, ya que, en 7 meses se aprueba un promedio de 30 leyes nuevas, por lo que no es de admirarse que haya proyectos de Ley que impliquen que las aseguradoras modifiquen sus procesos y condiciones respecto a las obligaciones del contrato, cambios que no todas las aseguradoras están dispuestas a ejecutar al 100%, por lo que dejan vacíos y, con ello, perjudicar a los propios asegurados, como el último cambio que impactó en los contratos de seguros, la actualización del Código de Comercio Registro Oficial 497 del 29 de mayo 2019 y la actualización del Código Orgánico Monetario Financiero en el año 2014, la misma que radica principalmente la determinación de las funciones de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros como; denuncias y reclamos de los usuarios con la potestad de resolver las controversias.

Entorno específico (DAFO) (FODA)

La creación innovadora de ideas productivas se basa esencialmente en considerar el desarrollo de un proceso mental con planteamientos teóricos que indagan la información existente para satisfacer las necesidades de las personas, es necesario, fundamentar las razones en el plano de la idea del proyecto, si no se logra fundamentar la idea se debería plantear adaptaciones con análisis específicos, así como, los posibles procedimientos y alternativas metodológicas, tecnológicas y económicas (Mondragón, 2017).

A continuación, se presenta en la figura 3 el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) para ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

Figura 3 Análisis DAFO - ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.



Nota. En la figura se muestra el DAFO de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., Fuente: Elaboración propia (2023)

Grupos de interés

En la tabla 4, se observa los grupos de interés tanto internos como externos con los que ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., mantiene una relación continua.

Tabla 4 Grupos de interés de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

INTERNOS	EXTERNOS
Propietario	Clientes
Director	Asegurados
	Proveedores

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (2023).

1.2 Planteamiento del problema

Descripción del problema

La situación agravante de inseguridad en el país, conlleva a buscar nuevas formas y alternativas para edificar empresas aseguradoras que ofrezcan prestación de servicios, se debe considerar que en la actualidad que la ideología de las personas es diferente respecto a la adquisición de seguros como un beneficio más no un lujo, incluso las aseguradoras ofertan propuesta con costos accesibles para que las personas puedan adquirir las pólizas.

En la investigación se ha analizado y seleccionado temas referentes al campo empresarial tanto externo como interno de las empresas aseguradoras con la finalidad de construir una propuesta con un plan de trabajo para una óptima administración. Lo cual permitió a ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S identificar las falencias y dificultades propias de gestión, en este sentido, se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con un documento que plantee un modelo de atención al cliente, ni tampoco, las políticas que deberían guiar el servicio que se oferta, lo que afecta a la tarea operativa y el desempeño efectivo. Esta situación puede conllevar a un servicio poco eficiente e insatisfacción del cliente, generando riesgos sobre cumplimiento normativo, así como, la limitación para la captación de nuevos clientes.

Fines y objetivos del trabajo

Desarrollar y entregar a ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., el modelo de atención y las políticas para el servicio de asesoría de los siniestros negados.

Mitigar el riesgo de pérdida de información relevante y garantizar la continuidad de la empresa.

Facilitar un documento formal, el cual servirá de guía para la organización y sus colaboradores para respaldo de un proceso adecuado.

Objetivo general

Demostrar mediante la investigación el desarrollo de un modelo de atención al cliente y planeación de políticas de la empresa que guíen el servicio de asesoría de los siniestros negados, garantizando la gestión operativa y el desempeño eficiente de los colaboradores, que ofrezca un excelente servicio, genere confianza entre los clientes actuales y brinde oportunidades a los nuevos clientes, así como, el mínimo riesgo de pérdida de información relevante.

Objetivos específicos

- a) Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a la atención al cliente y el servicio de asesoría de los siniestros negados.

- b) Diseñar y establecer indicadores de medición de la satisfacción del cliente, para poder evaluar el desempeño de la empresa y de sus colaboradores en cuanto a la atención al cliente y el servicio de asesoría de los siniestros negados.
- c) Identificar las expectativas de la empresa sobre el modelo de atención, que se ajuste a las necesidades del cliente y que este alineada a su misión y visión.
- d) Definir el proceso y procedimiento para la atención al cliente y el servicio de asesoría de los siniestros negados, con el fin de establecer un marco de trabajo claro y ordenado que permita una mayor eficiencia en la gestión operativa.
- e) Elaborar políticas que contengan los plazos de respuesta, canales de comunicación, documentación requerida y otros aspectos relacionados con el servicio de asesoría de los siniestros negados, para garantizar una atención uniforme, confidencial y de calidad a todos los clientes.

Hipótesis o teoría que plantea este trabajo

H1. La aplicación del modelo de atención incrementará la satisfacción de los clientes.

H2. Es probable que la aplicación del proyecto aumente la rentabilidad de la empresa a través de referidos y contra referidos.

Justificación e importancia del trabajo

Una empresa de servicios se constituye con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes generando la rentabilidad esperada para sus accionistas. Para que estos objetivos se cumplan es necesario desarrollar una serie de actividades que profesionalicen su gestión como un factor diferenciador en el mercado.

El servicio de atención al cliente es un componente proactivo que busca

entregar un mayor valor y por ende experiencias positivas del cliente logrando fidelizarlo.

Se identificó que ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., no tiene un modelo de servicio o atención al cliente a seguir, políticas ni indicadores de evaluación, en este sentido, se detecta en una clara desventaja frente a un mercado cada vez más agresivo y competitivo lo que podría generar consecuencias altamente negativas para la empresa. Bajo este contexto se realiza el presente proyecto con el propósito de desarrollar dicho modelo, sus políticas e indicadores de evaluación tal como lo refieren varios expertos en la materia. Lida Moreno en su libro Fundamentos del Servicio al Cliente, esquematiza los cuatro factores que debe cumplir una empresa en la que señala: “(...) *Identificación del cliente, diseño e imagen, definición de procesos e indicadores de gestión y servicio*(...)” (Moreno, 2018).

La estructuración del proceso se enfocará en planear acciones pertinentes que satisfagan un servicio de calidad, así como, el control eficiente de los clientes, además, se incluirá factores que incrementen la gestión operativa, con base, a la existencia del respaldo documentado desde la aplicación de técnicas adecuadas que aseguren la información y garanticen la prolongación del negocio (Soriano-Rivera, 2016).

La recopilación bibliográfica de la investigación ha permitido la organización de las fases administrativas de la empresa, el compendio de conocimiento será el eje conductor en la toma de decisiones que vincule el incremento de confianza, fidelidad y satisfacción de sus clientes, con el acrecentamiento de las buenas referencias a posibles clientes de la empresa. La estructuración de un modelo de atención al cliente ha analizado las posibles propuestas de varios autores que han aportado en gran medida para la construcción de lo que hoy planteamos para ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (Soriano-Rivera, 2016).

La Reingeniería Estratégica de Alta Tecnología (REATA) por ejemplo, ha sido un referente importante en el estudio, puesto que, es uno de los modelos que más ajusta a lo que plantea la empresa.

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., ha iniciado sus operaciones y, por ende, se ubica en una fase de crecimiento empresarial, consecuentemente de esta realidad en esta etapa es oportuno implementar un modelo de servicio transversal frente al cliente tal como indica el modelo REATA, con ello, se pretende atender los requerimientos con un solo frente de comunicación independiente de los actores que intervienen en el proceso de análisis de cada caso, donde toda la información está direccionada con la misma área, permitiendo que el cliente reciba todas las respuestas necesarias bajo un mismo canal de comunicación que cumpla y garantice cada una de las políticas en este sentido.

Capítulo II. Marco conceptual

2.1. Definiciones de conceptos

Es muy importante conocer los diferentes conceptos y definiciones sobre cada uno de los temas que abordamos para la construcción del proyecto.

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., es una empresa dedicada a la atención de requerimientos por parte de clientes que tienen un contrato de seguros (tomador, asegurado o beneficiario) con las diferentes compañías que operan en el Ecuador (asegurador), quienes han recibido una respuesta negativa a un siniestro presentado y por ello buscan un asesoramiento profesional que permita revertir dicha respuesta.

Para entender con mayor claridad lo señalado es importante iniciar definiendo lo siguiente:

Contrato de Seguros

Para ello citamos la definición que encontramos en el Código de Comercio Ecuatoriano que señala en su referente Art. 690 menciona: *“El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar al*

asegurado o a su beneficiario, por una pérdida o daño producido por un acontecimiento incierto; o, a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.”

(ECUADOR, 2019)

Asegurador

Dentro del mismo Código de Comercio Ecuatoriano en el Art. 692 se define al asegurador como *“(…) la persona jurídica legalmente autorizada para operar en la República del Ecuador, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro”.*

(ECUADOR, 2019)

Tomador

El Código de Comercio Ecuatoriano en su Art. 692 define al tomador como *“(…) Es la persona natural o jurídica que contrata el seguro, sea por cuenta propia o por la de un tercero determinado o determinable que traslada los riesgos al asegurador”* (ECUADOR,

2019)

Asegurado

Para el Código de Comercio Ecuatoriano en su Art. 692 el asegurado es: *“la persona natural o jurídica interesada en la traslación de los riesgos”* (ECUADOR, 2019)

Beneficiario

El Beneficiario para el Código de Comercio del Ecuador en su Art. 692 *“(…) la persona natural o jurídica, que ha de percibir, en caso de siniestro, el producto del seguro”*

(ECUADOR, 2019)

En el marco de esta relación contractual entre compañía de seguros y tomador, asegurado y/o beneficiario existe la posibilidad de que se presente un siniestro, por lo que es fundamental definir este concepto

Siniestro

El Código de Comercio Ecuatoriano en la sección IV en su Art. 722 indica que *“se denomina siniestro a la ocurrencia del riesgo asegurado”* (ECUADOR, 2019)

Este siniestro puede ser atendido de manera favorable o no por la compañía de seguros. Para fundamentar lo indicado es necesario referirnos a lo que señala el Art.726 del Código de Comercio Ecuatoriano: *“Recibida la notificación de la ocurrencia, el asegurador tramitará el requerimiento de pago una vez que el asegurado o beneficiario formalice su solicitud presentando los documentos previstos en la póliza y pertinentes al siniestro que demuestren su ocurrencia y la cuantía del daño. De ser necesario, el asegurador podrá contar con un ajuste a cargo de un perito ajustador debidamente autorizado y con credencial emitida por la autoridad competente. Una vez concluido el análisis, el asegurador aceptará o negará, motivando su decisión, de conformidad con la ley, en el plazo de treinta (30) días, contados a partir de la presentación de la formalización de la solicitud de pago del siniestro. A falta de respuesta en este lapso, se entenderá aceptada. El asegurador deberá proceder al pago dentro del plazo de los diez (10) días posteriores a la aceptación. Con la negativa u objeción, total o parcial, el asegurado podrá iniciar las acciones señaladas en el artículo 42 del Libro III del Código Orgánico Monetario y Financiero.”* (ECUADOR, 2019).

Si la respuesta es favorable al siniestro presentado, la compañía de seguros extenderá un acta de finiquito terminando con ello la responsabilidad frente a dicho siniestro

Finiquito

Documento que una vez firmado por asegurado/perjudicado, acredita el cobro de la indemnización y, libera a la aseguradora de sus obligaciones.

De lo contrario, la compañía de seguros puede negar u objetar la indemnización al siniestro presentado, basados en lo que señala el Art. 42 de la Ley General de Seguros que indica:

“Las compañías de seguros y reaseguros podrán objetar por escrito y motivadamente, dentro del plazo antes mencionado el pago total o parcial del siniestro, no obstante, si el asegurado o el beneficiario se allanan a las objeciones de la compañía de seguros, ésta pagará inmediatamente la indemnización acordada. Si el asegurado o beneficiario no se allana a las objeciones podrá presentar un reclamo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a fin de que ésta requiera a la aseguradora que justifique su

negativa al pago. Dentro del plazo de 30 días de presentado el reclamo, y completados los documentos que lo respalden, el organismo de control dirimirá administrativamente la controversia, aceptando total o parcialmente el reclamo y ordenando el pago del siniestro en el plazo de 10 días de notificada la resolución, o negándolo". (SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS, 2023)

Carta de negativa

Documento a través del cual de manera formal una Compañía Aseguradora basada en los términos contractuales de las condiciones de la póliza se pronuncia ante el contratante, asegurado, beneficiario o sucesor en derecho que no tiene lugar a la indemnización. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (2023).

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., tiene el conocimiento necesario para asesorar profesionalmente a un asegurado en caso de que no se allane a la negativa del siniestro generada por parte de una Compañía de Seguros.

Basados en este antecedente, el objetivo de este proyecto consiste en desarrollar un modelo de servicio al cliente que permita generar una experiencia positiva y altamente satisfactoria a quienes buscan los servicios de la empresa. Es por ello por lo que consideramos importante definir varios conceptos en este sentido:

Modelo de atención al cliente es una entidad, persona o empresa externa a la organización, que es el objeto principal para el cual se llevan a cabo las actividades de la empresa.

Definir a los clientes en una organización con fines de lucro es establecer los mercados meta que se pretende atender, "(...) *Por otro lado, para las organizaciones sin fines de lucro se entenderá por clientes a aquellas entidades que son la razón de ser de la organización...*" (Fuentes, 2004)

Servicio

“Son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”. (Moreno, 2018)

Servicio al cliente

“Un proceso que se encarga de establecer una relación con el consumidor al poner a su disposición diferentes herramientas que procuran satisfacer las necesidades o requerimientos de las personas frente a un producto o servicio. Pero, por otro lado, vale la pena clarificar que el servicio al cliente se da a partir de que este se relaciona con una empresa que le vende un producto o presta un servicio. En ese orden de ideas cuando se inicia una relación comercial se supone que la empresa debe atender las necesidades del cliente puesto que procura que los usuarios regresen a la empresa con mayor frecuencia y con la intención de compra” (Moreno, 2018)

DAFO

“El objetivo de la estrategia DA (Debilidades vs. Amenazas) es minimizar tanto, las debilidades como las amenazas. Una organización que resulte ubicada en este cuadrante estaría enfrentando su peor situación respecto al logro de sus objetivos, sus esfuerzos principales tendrían que dedicarlos a luchar por su supervivencia o llegaría irremisiblemente hasta su liquidación definitiva. Como alternativas de estrategia se puede asumir la reducción de las operaciones en busca de minimizar las debilidades o esperar cambio del entorno que hagan desaparezcan las amenazas, esta última a un elevado riesgo de no resultar exitosa. Cualquiera sea la estrategia seleccionada, la posición DA será la mas peligrosa y se sugiere asumir una actitud de supervivencia.” (Bueno Campos, 2001)

“La segunda estrategia, DO (Debilidades vs. Oportunidades), requiere minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Una empresa en esta situación identifica las oportunidades que le ofrece el entorno, pero reconoce que sus debilidades organizacionales que no permiten aprovecharlas. Una variante de estrategia puede ser, dejar pasar la oportunidad que muy probablemente aprovechará la competencia. En esta situación la empresa debe asumir una posición adaptativa.” (Cespón Castro, 1999)

“La estrategia FA (Fortalezas vs. Amenazas), se basa en que las fortalezas de la institución pueden enfrentar las amenazas del entorno. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas. Esta situación no significa necesariamente que la organización tenga que dedicarse a buscar amenazas para enfrentarlas sino todo lo contrario, las fortalezas de la empresa deben aplicadas a discreción y oportunamente. La posición correcta para una empresa en tal situación es la defensiva.” (Nacional, 2022)

“La situación FO (Fortalezas vs. Oportunidades) constituye el cuadrante más ventajoso, donde todas las empresas querrían estar ubicadas para utilizar sus fortalezas en el aprovechamiento de las oportunidades. Esta situación orientada al éxito sugiere asumir una posición ofensiva.

El Análisis DAFO evalúa una situación específica condicionada a los elementos externos e internos que coinciden en determinado instante de la vida de la organización. Los cambios constantes de los elementos evaluados inducen a la necesidad de realizar periódicamente el análisis DAFO con el fin de ajustar la

formulación estratégica para responder a la nueva situación del entorno y la propia organización” (Lynch, 1993).

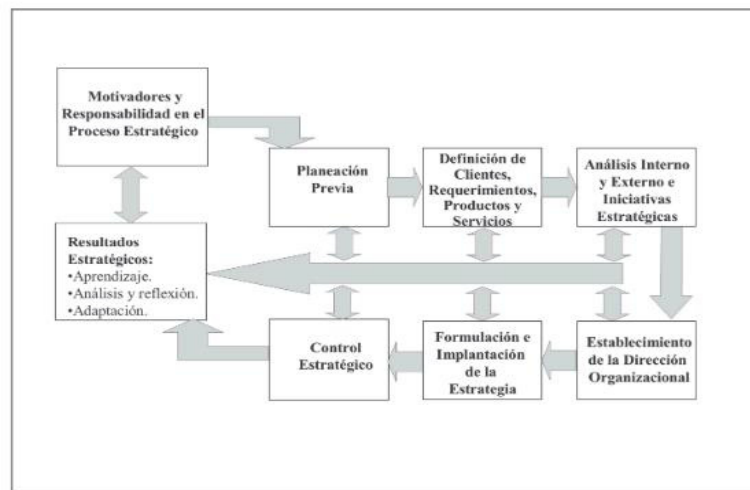
2.2. Factores de satisfacción del cliente

Figura 4 Fundamentos del Servicio al Cliente



Fuente: basada en el Modelo REATA (Moreno, 2018, pág. 41)

Figura 5 Modelo de planificación estratégica REATA



Fuente: basada en el Modelo REATA (Fuentes, 2004, pág. 19)

En la figura 5 se visualiza la explicación del modelo detallado:

“Reingeniería: enfocado en el proceso estratégico que además fundamenta sus operaciones en una estructura centrada en procesos.

Estratégica: el nivel es estratégico por lo que requiere de la responsabilidad y participación convencida de la dirección de la empresa.

Alta Tecnología: se fundamenta en la más alta tecnología administrativa y de desarrollo humano, además de los sistemas de información que soportarán la toma de decisiones inteligentes.

Aplicada: requiere de acción, considerando que la implantación de las ideas tiene más valor para la organización que las ideas en sí". (Fuentes, 2004, pág. 19).

Capítulo III. Metodología

3.1 Diseño metodológico

En el desarrollo de un modelo de atención al cliente en el servicio de asesoría de los siniestros negados para la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., se presenta una metodología cualitativa basada en un estudio exploratorio descriptivo, no experimental, los cuales han sido cuidadosamente desarrollados para cumplir con la elección del tema propuesto y, difundir los resultados de dicha exploración.

Se incluyen criterios prácticos que se han empleado en los apartados desarrollados, basados, además, en la experiencia propia de los profesionales miembros de este proyecto, desempeñando asignaciones como dignidades y funciones en diversas empresas relacionadas al sector asegurador, permitiendo integrar y afianzar los resultados de este proyecto para presentar al público lector interesado afín al tema.

Para seleccionar la información documental se manejaron fuentes de bases de datos confiables como Science, Dialnet y google académico para el desarrollo de este proyecto.

La población a quien se dirige este trabajo de investigación son todos los stakeholders del mercado de seguros, los cuales se describen a continuación: asegurados, aseguradoras, brókeres asesores productores de seguros, intermediarios, estudios jurídicos especialistas en seguros, consultoras de servicios empresariales, directivos de áreas como:

siniestros, áreas técnicas, operaciones, y en general a cualquier otra organización que desee una implementación de un sistema de atención al cliente para atender negativas de reclamos no cubiertos.

3.2. Fuentes de datos e información

Los datos e información utilizados en este proyecto son variados y provienen de diferentes fuentes que incluyen:

Leyes vigentes de Ecuador: se ha realizado un análisis exhaustivo de las leyes y regulaciones relacionadas con la industria de seguros en Ecuador, incluyendo Constitución de la República del Ecuador, Ley General de Seguros, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica que regulen a las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagadas y a las de seguros que oferten cobertura de asistencia médica, Ley de Seguridad Social, Ley Orgánica de Discapacidades, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Código Civil, Código de Comercio, Código Orgánico Administrativo, Código Orgánico Monetario y Financiero Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades, Reglamento para Impugnación de Resolución Superintendencia de Compañías, Reglamento general a la Ley General de Seguros, Reglamento de Reclamos y Recursos en Materia de Seguros, Reglamento de Reclamos Administrativos de Seguros, Reglamento a la Ley Orgánica que regulen a las compañías que financien servicios de atención integral de salud pre pagadas y a las de seguros que oferten cobertura de asistencia médica.

Recursos en línea: Se han consultado recursos en línea, como sitios web gubernamentales y de organizaciones relacionadas con seguros, para obtener información actualizada sobre la industria y las tendencias relevantes.

Entrevistas y debates: Se han llevado a cabo entrevistas con expertos en la industria de seguros, miembro directivo (Gerente General) de la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. Además, se han realizado debates entre los miembros del equipo de proyecto para enriquecer la discusión quienes actualmente forman parte activa del sector

asegurador en las diferentes empresas de seguros con cargos como: analista de siniestros, analista de operaciones, suscriptor técnico, coordinador comercial, con el fin de obtener diferentes perspectivas, adicional, se ha considerado la cátedra impartida por distintos maestros de la Universidad Internacional del Ecuador UIDE. (ANEXO A - Entrevista Gerente General ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.)

3.3. Población y Muestra

Población

La población objetivo de esta investigación abarca ciertos stakeholders del mercado de seguros en Ecuador. Esto incluye a las siguientes categorías:

Empresas de consultoría de siniestros negados: empresas que brindan servicios de asesoramiento a asegurados cuyos reclamos han sido negados por las compañías de seguros.

Directivos de áreas: incluye funcionarios de áreas clave en las aseguradoras, como siniestros, áreas técnicas, comercial y operaciones.

Muestra

Para determinar el muestreo se consideró clasificar específicamente a quienes vamos a investigar a través de entrevistas y encuestas aleatorias. Se identificó características comunes las cuales se agruparon en un segmento de profesionales del mercado asegurador de Quito.

Esta actividad de muestreo nos otorga información que respalda y apoya las conclusiones del proyecto sobre la atención al cliente en el servicio de asesoría de siniestros negados de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

Técnica de la muestra

La técnica empleada para determinar la muestra fue estratificar a los encuestados, así se direccionó a un grupo de profesionales del mercado asegurador; sin embargo, la misma puede también abarcar a personas que han tenido una póliza de seguros.

La encuesta

Esta herramienta recopila información por medio de preguntas previamente establecidas en un formulario y que deben ir en función de lograr concordancia con el título del proyecto, desarrollo de un modelo de atención al cliente en el servicio de asesoría de los siniestros negados para la empresa ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., con la finalidad de obtener la opinión y así poder sustentar adecuadamente las conclusiones y recomendaciones. Se elaboró en Google forms ANEXO B - Encuesta digital, cuyos resultados se detallan en el ANEXO C - Tabulación de resultados de encuesta.

Análisis de la encuesta

Del análisis a la encuesta realizada, se evidencia los siguientes resultados: El 50% de los encuestados considera que lo más importante para diseñar un proceso es el uso del flujograma; adicionalmente la revisión de la actualización de un proceso recae en un 72% que está de acuerdo con hacerlo cada vez que se detecte deficiencias, así como, para mantener el desarrollo de otros procesos, además, un 46% de los encuestados, menciona que se debe usar como herramienta la toma de decisiones según la prioridad para mejorar un proceso. En cuanto al uso de robots en un proceso de atención a clientes un 66% menciona que, están de acuerdo con este medio de atención, de la misma manera el 96% de los encuestados afirma que es viable el uso de una encuesta de satisfacción para mejorar la atención al cliente.

Con relación a las preguntas planteadas para evaluar el conocimiento sobre temas específicos de negativas de seguros y reclamación, se refleja el siguiente resultado; el 44% de los encuestados mencionan que han tenido una experiencia negativa de reclamo del seguro, el 78% tiene pleno conocimiento de quién puede presentar un reclamo

administrativo, el 58% desconoce las instancias para presentar una apelación a la negativa recibida por parte de la aseguradora. Finalmente, se desprende que el 86% pensaría en buscar asesoría de una empresa para reclamar una cobertura negada de una póliza de seguros.

Por lo tanto, se ratifica que, bajo la necesidad de contratación de una empresa de asesoría para apelar un reclamo negado por parte de una aseguradora, es fundamental que ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., tenga un proceso de atención al cliente, documentado, diagramado, reglamentado con políticas internas e indicadores acorde al diseño planteado en el presente desarrollo del proyecto.

Capítulo IV. Desarrollo de la propuesta

A continuación, se presenta el modelo de atención al cliente (ANEXO D – Desarrollo de la propuesta) para ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., que abarca, además: esquema, proceso, indicadores y políticas.

4.1 Esquema de atención al cliente

Considerando que ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., es una empresa que brinda un servicio de asesoría alineada en el cumplimiento de las normas vigentes, sumado a su trayectoria y experiencia, se identifica que la empresa demanda de un esquema que se ajuste a las necesidades del cliente, por ello se plantea:

- 1** ATENCIÓN PERSONALIZADA
- 2** MÚLTIPLES CANALES DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN
- 3** HORARIOS APROPIADOS
- 4** ASESORAMIENTO PROFESIONAL, CLARO Y DE FÁCIL COMPRENSIÓN
- 5** EQUILIBRIO ENTRE PRECIO – SERVICIO

Atención personalizada

Hoy en día en las organizaciones se habla de “fans” más que de clientes, por tal motivo es relevante generar una experiencia única, que empieza por la atención personalizada para cada uno de los clientes entendiendo la necesidad de manera individual, creando un ambiente de confianza, con calidez, cordialidad y empatía.

Múltiples canales de comunicación y promoción

Los canales de comunicación deben ajustarse a las necesidades de cada uno de sus potenciales clientes, es evidente que con los avances de la tecnología se busca satisfacer a través de los medios de comunicación y atender a todos los clientes sin importar el su preferencia, por ello se recomienda utilizar diversos canales como: TiK Tok, Instagram, Telegram, WhatsApp, Facebook, email, llamada telefónica, etc.; por lo cual se hace indispensable que la empresa disponga de estas herramientas que permitan una comunicación en la que el cliente se sienta cómodo con la atención recibida a través de su

canal elegido. Adicionalmente la empresa debe mantener un frente de atención presencial para todos los clientes que deseen ser atendidos bajo esta modalidad tradicional.

Horarios apropiados

Es imprescindible que la empresa establezca horarios de atención y sean cumplidos, con la finalidad que generen en sus clientes confianza, seguridad y tranquilidad, al momento de requerir una atención. Con estos lineamientos claros se garantizará un servicio de atención oportuno que no solo contribuye a receptar y atender el requerimiento con eficacia, sino que también garantice seriedad al momento de la atención. ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., atenderá desde las 8:30AM hasta las 17:30PM de lunes a viernes, sin embargo, de existir requerimientos específicos se flexibilizará acorde a la necesidad del cliente, además el canal de WhatsApp deberá estar habilitado 24/7 con el uso de chatbots (respuesta inteligente automática en tiempo real).

Asesoramiento profesional, claro y de fácil comprensión

Considerando que la terminología del sector asegurador es técnica y maneja una normativa específica y compleja, es necesario que el asesoramiento en la interacción entre el cliente y ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., se maneje con un lenguaje sencillo y de claro entendimiento con el fin de que los clientes logren comprender de manera fácil lo ocurrido con su caso y todo el procedimiento a realizarse. Además, se deberá contratar un personal de atención al cliente apropiado para el desenvolvimiento diario, implica también una previa capacitación en beneficio de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., y del cliente final, quienes harán constantes preguntas y el modelo de atención al cliente planteado deberá estar al nivel de dar una adecuada respuesta sin falsas expectativas sino con respuestas contundentes.

Importante a considerar que existe una curva de aprendizaje, por ello es fundamental tener el personal 100% capacitado para mitigar el riesgo de ofrecer una mala atención.

Políticas

Política general. Políticas de sostenibilidad de medio ambiente.

En concordancia a las políticas planteadas y, contribuyendo al medio ambiente se propone para el Área de Servicio al Cliente (SAC) de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., dar cumplimiento a lo siguiente:

- a) Manejo de documentos electrónicos y digitalizados.
- b) Apagar y desconectar los equipos tecnológicos cuando estén sin uso.
- c) Área de no fumadores: el área de Servicio al Cliente (SAC) deberá estar libre de humo.

Políticas específicas.

Las políticas específicas planteadas para el presente proyecto del modelo de atención al cliente para ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., están detalladas en el procedimiento adjunto (ANEXO D – Desarrollo de la propuesta).

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., no cuenta con un modelo de atención al cliente, por lo que el presente proyecto ha sido desarrollado en función de crear este modelo generando las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones generales

Disponer de un modelo de atención al cliente para una empresa que se desarrolla en un mercado con una alta demanda de servicios personalizados, la misma no se debería considerar como una opción sino una exigencia, puesto que, esta característica se convierte directamente en un valor agregado que marca la diferencia en el sector en el que se desarrolla ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., logrando con ello crecer, proyectar y mantener una óptima imagen que garantice la sostenibilidad y la continuidad del

negocio y, de esta manera, dar fiel cumplimiento a los objetivos esperados del accionista y atender a las expectativas del cliente.

Conclusiones específicas

Un modelo de atención al cliente no solo se estructura considerando las actividades del asesor del servicio sino también fundamentando la evaluación permanente de sus resultados y el seguimiento correspondiente.

Un modelo de atención al cliente debe disponer de flujogramas dinámicos, políticas claras y de fácil entendimiento para los colaboradores de la empresa a través de instructivos disponible para todos, con el fin de garantizar una filosofía empresarial común de servicio en todos los colaboradores de la empresa.

En un modelo de atención al cliente debe existir absoluta claridad en los indicadores de evaluación, los mismos que se aplicarán permanentemente para conocer la realidad de los colaboradores y del modelo en sí, logrando con ello, la implementación de procesos y mejoras continuas.

5.1 Contribuciones

Contribución a nivel personal

A nivel personal, el proyecto ha generado en cada uno de los integrantes del grupo de trabajo un sentimiento común de satisfacción ya que hemos podido poner en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra preparación académica y además porque logramos aportar significativamente en el desarrollo de una empresa pionera en la industria aseguradora del país, a la que vemos un enorme potencial de crecimiento más aún si tomamos en consideración la planificación y organización con la que establece su futuro.

Así también, la ejecución de este proyecto nos ha dado la oportunidad de ampliar nuestra red de contactos profesionales en el sector asegurador (networking) como de otras especialidades profesionales: servicio al cliente, proyectos y derecho lo que sin duda alguna contribuye a nuestro crecimiento.

Contribución a nivel académico

El proyecto realizado ha sido una gran oportunidad para desarrollar y fortalecer los conocimientos teórico prácticos, entender la realidad de la empresa, de la industria aseguradora del Ecuador y del mundo, ya que, se desarrolló una investigación propia, además, de compartir las diferentes experiencias de cada uno de los integrantes del equipo y de los profesionales que han sido parte primordial de este proceso. De la misma forma se ha logrado fortalecer las competencias de trabajo en equipo, el respeto a las opiniones, la capacidad de adaptación y la organización de ideas y actividades fundamentales para la consecución de este gran objetivo, robusteciendo el camino profesional.

Contribución a la gestión empresarial

La contribución de este proyecto desde un enfoque de gestión empresarial se plasma en la construcción y culminación de un modelo de servicio al cliente que debe ser guiado y administrado por los líderes de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., y ejecutado por todos sus colaboradores, considerando que es un proceso de trabajo en equipo, donde el compromiso de cada uno los integrantes de la empresa son fundamental para la consecución de los beneficios y, por ende, de sus objetivos. Además, el involucramiento con ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S ha permitido referir con absoluta confianza sus servicios en el entorno profesional desde la convicción de la validez actual de la empresa y del proceso que está desarrollando en función de edificar la empresa bajo un modelo de referencia para otras empresas del sector asegurador ecuatoriano.

5.2 Limitaciones del Proyecto.

En la elaboración del proyecto fue un limitante identificar empresas similares a ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S que en la actualidad desarrollen la misma actividad, lo que restringió la investigación y conocimiento de su competencia desconociendo con ello, si existe y se aplica un modelo de servicio al cliente.

En la actualidad existe un solo funcionario de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., que es la persona que conoce a profundidad el proceso y desarrollo de la empresa lo que provoca una visión única de la realidad.

5.4. Recomendaciones

Se recomienda a ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S aplique el modelo propuesto de atención al cliente sin excepción alguna, puesto que, no es la único camino, pero si el más efectivo para obtener los resultados propuestos y garantizar un servicio de calidad esperado.

El modelo de atención al cliente debe ser sociabilizado a todos los funcionarios de la empresa, tanto al personal existente como a los nuevos funcionarios para consolidar su dominio y familiarización general.

Los indicadores de gestión son de medición continua y para todos los niveles de la organización. Los resultados deben ser compartidos con los líderes y con los mismos funcionarios para que, en caso de ser necesario, se establezcan acuerdos de mejoramiento.

ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., debe explotar la tecnología como herramienta base para optimizar todos sus procesos y en especial el de atención al cliente, considerando que se encuentra en una fase de crecimiento empresarial.

La empresa debe mantenerse en constante actualización de leyes, normativas, políticas etc. que afecten directamente a su actividad, además de utilizar y proporcionar todos los medios y herramientas necesarias para garantizar la seguridad en todos los campos posibles. De la misma forma todos funcionarios deberán capacitarse sobre los riesgos y obligaciones que tienen el desarrollo de sus actividades.

6. REFERENCIAS

- ASINSEG. (01 de Mayo de 2022). *ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.A.* Obtenido de <https://asinseg.com.ec/inc>
- Bueno Campos, C. &. (2001). *Economía de la empresa, Analisis de las Decisiones Empresariales* . España: 11 ed. España.
- Cespón Castro, R. (1999). *Procedimiento para la realizacion de diagnostico* . Santa Clara: Mnografia, UCLV. Santa Clara.
- Código, t. (16 de diciembre de 2005). *Registro oficial suplemento 167*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- ECUADOR, A. N. (2019). *CODIGO DE COMERCIO*. Quito.
- FEDESEG. (2020). *Las Aseguradoras del Ecuador*. Obtenido de FEDESEG Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros: <https://www.fedeseq.org>
- Fuentes, A. J. (2004). *Reingeniería Estratégica de Alta Tecnología Aplicada*. Mexico: D.R. © 2004 x Innovación Editorial Lagares de México, S.A. de C.V.
<https://asinseg.com.ec/inc>. (s.f.). Obtenido de <https://asinseg.com.ec/inc>
- Lynch, R. y. (1993). *La Mejora Continua* . Bilbao : Ediciones DEUSTO.
- Mondragón, D. (2017). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogotá: AREANDINA. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1318/Formulaci%C3%B3n%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Proyectos.pdf?sequence=1>
- Moreno, L. M. (2018). *FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE*. Bogota DC: Fundación Universitaria del Area Andina ISBN (impreso)..978-958-546271-7.
- Nacional, I. P. (2022). *Motodologia para el analisis FODA*. Mexico: Direccion de Planeacion y Organizacion .
- SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS*. (2023). Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscv/index.htm>
- Vera, O. (01 de Mayo de 2022). *Asesores de siniestros de seguros negados*. Obtenido de Asinseg: Asesores de Siniestros de Seguros: <https://asinseg.com.ec/inc>

ANEXOS

7.1 Anexo A – Entrevista Gerente General ASINSEG Asesores de Siniestros S.A.S.

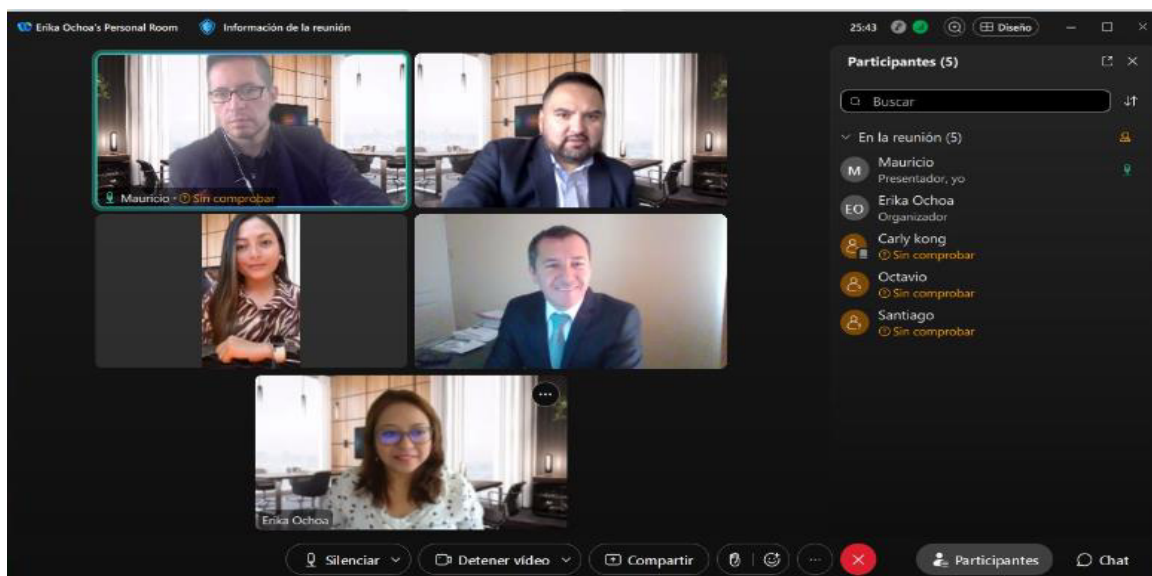
Entrevista con el Gerente General y Representante Legal Ingeniero Jacinto Octavio Vera C.

Fecha: 23 de septiembre 2023

Hora: 08:00 AM

Entrevista con el Sr. Gerente General y Representante Legal, Ingeniero Jacinto Octavio Vera C.

1. Tipo de la empresa
2. Domicilio
3. Lugar o ámbito de acción
4. Tiempo de inicio de actividades
5. Estructura de la empresa
6. Tasa de casos ganados / casos perdidos
7. Qué le motivó a inclinarse por este tipo de negocio
8. Cuál es el tipo de atención actual de clientes
9. Qué nivel de satisfacción tienen sus clientes
10. Qué haría para mejorar la atención a clientes



7.2. Anexo B - Encuesta Digital

Google forms

ENCUESTA PROYECTO DE TITULACION MAESTRIA DE SEGUROS - UIDE

mjavier_84@hotmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Cargo que desempeña actualmente *

Tu respuesta

¿Qué considera usted más importante para diseñar un proceso? *

- Flujograma
- Control de riesgos
- Integración con otros procesos
- Otros: _____

¿Qué herramientas de mejora de procesos recomienda? *

- Brainstorming (lluvia de ideas)
- Lean Six Sigma (mejorar calidad y reducir costos)
- Diagrama de Pareto (Herramienta para tomar decisiones según la prioridad)
- Otros: _____

¿Pensaría en buscar ayuda de una empresa para reclamar una cobertura negada de su seguro? *

- si
- no

¿Está familiarizado/a con las instancias para presentar un reclamo administrativo ante el Ente de Control? *

- si
- no

¿Quién puede presentar un reclamo administrativo? *

- Asegurado
- Beneficiario
- Sucesores en derecho
- Todas la anteriores

¿Ha tenido alguna experiencia con una negativa de reclamo de seguro que le haya llevado a considerar la posibilidad de una apelación? *

- si
- no

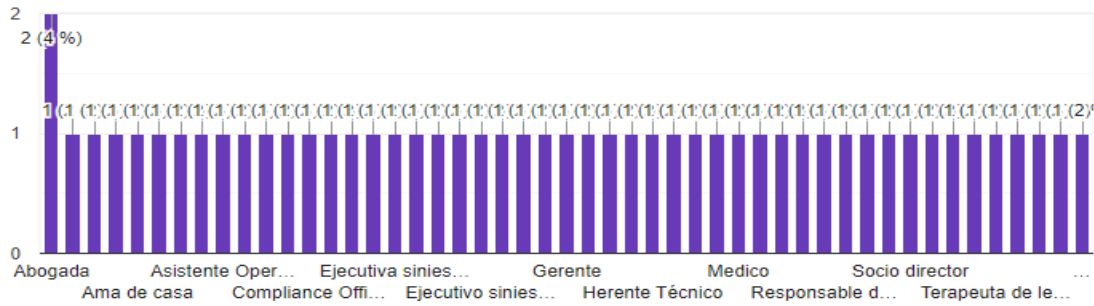
Enviar

Borrar formulario

7.3 Anexo C – Tabulación de resultados de encuesta

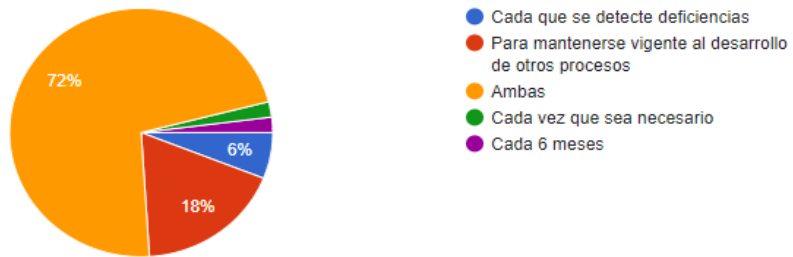
Cargo que desempeña actualmente

50 respuestas



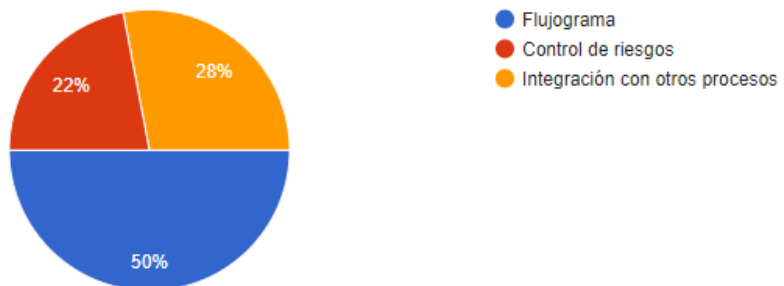
¿Cada qué tiempo recomienda actualizar un proceso?

50 respuestas



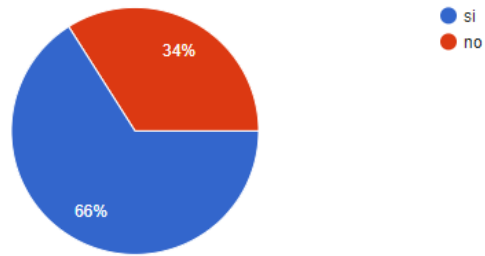
¿Qué considera usted más importante para diseñar un proceso?

50 respuestas



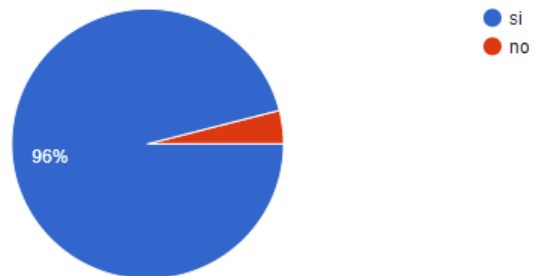
En el proceso de atención a clientes ¿se puede utilizar robots?

50 respuestas



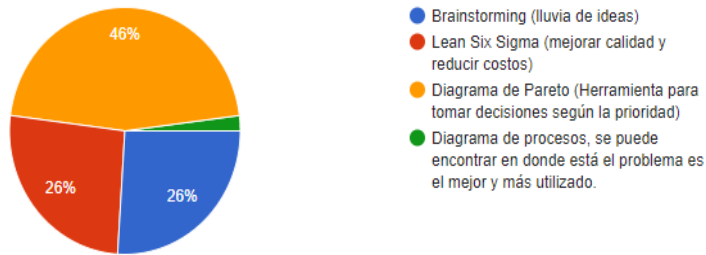
¿Considera usted viable las encuestas de satisfacción, para mejorar la atención al cliente?

50 respuestas



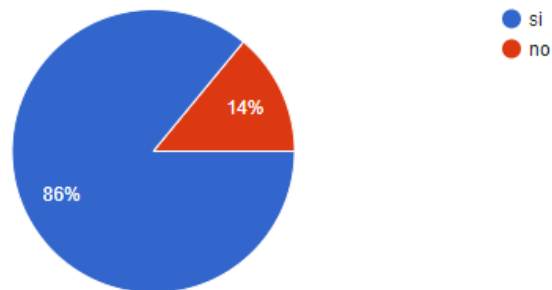
¿Qué herramientas de mejora de procesos recomienda?

50 respuestas



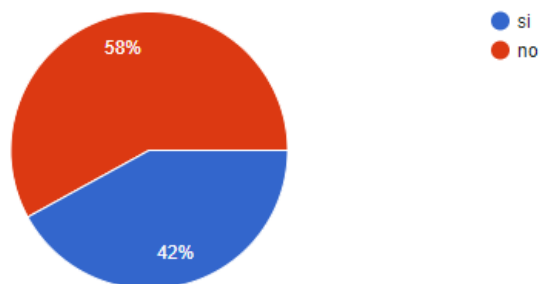
¿Pensaría en buscar ayuda de una empresa para reclamar una cobertura negada de su seguro?

50 respuestas



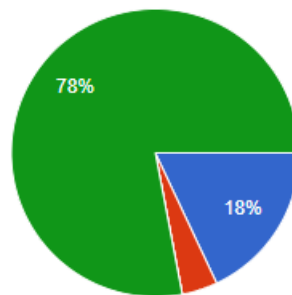
¿Está familiarizado/a con las instancias para presentar un reclamo administrativo ante el Ente de Control?

50 respuestas



¿Quién puede presentar un reclamo administrativo?

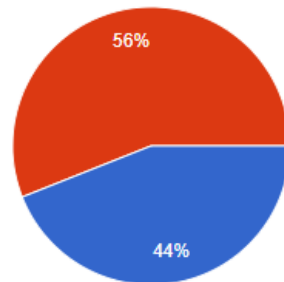
50 respuestas



- Asegurado
- Beneficiario
- Sucesores en derecho
- Todas la anteriores


¿Ha tenido alguna experiencia con una negativa de reclamo de seguro que le haya llevado a considerar la posibilidad de una apelación?

50 respuestas



- si
- no

7.4 Anexo D – Desarrollo de la propuesta

	ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S. A. S.		Código
	PROCEDIMIENTO		ATC-01
	Macro proceso: Proceso: Subproceso:	Atención al cliente Servicio al Cliente Servicio al Cliente	

7.5 Control Documental

Histórico de revisiones

Revisión	Fecha	Descripción de la Modificación	Acta Núm.	Aprobado
0	16/09/2023	Creación del proceso		

Aprobación

Responsable	Nombre / Cargo	Firma	Control
Elaboración:			Fecha de vigencia: XX Versión: 1.0
Revisado:			
Aprobado:			

Objetivo

Recibir, gestionar y dar seguimiento a los requerimientos para análisis de negativas de coberturas de las pólizas de seguros emitidas por entidades aseguradoras.

Alcance

Este procedimiento aplica para los asegurados, beneficiarios y/o contratantes de las pólizas de seguros que recibieron una carta de negativa al siniestro presentado, e incluye las siguientes etapas generales:

- Recepción de la solicitud
- Verificación de requisitos
- Gestión de firma de escritos (en sus diferentes etapas)
- Seguimiento a la gestión
- Comunicación de resultados parciales y definitivos
- Generación de factura para cobro de honorarios

Responsable del Proceso

- Jefe de Servicio Al Cliente (SAC)

Políticas (lineamientos)

- El presente proceso es de cumplimiento obligatorio para todos los empleados responsables de su ejecución.
- El ejecutivo de SAC debe realizar el seguimiento del caso con el área encargada de acuerdo con los tiempos establecidos, en cada una de las fases de la gestión del reclamo.
- Toda vez que el cliente entregue a ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., la documentación requerida para realizar el análisis de factibilidad, el ejecutivo de servicio al cliente debe dar el seguimiento adecuado y oportuno con el responsable que tiene asignado el caso de manera interna en función de los días establecidos en el siguiente detalle:

Actividad	Días laborables
Análisis de factibilidad	5

- Una vez que el ejecutivo de SAC reciba el informe de factibilidad debe comunicar al cliente en conjunto con la propuesta de honorarios en el tiempo establecido a continuación:

Proceso	Días laborables
Entrega de análisis de factibilidad y propuesta de honorarios al cliente	2

- El ejecutivo de SAC es responsable de realizar el seguimiento de la decisión positiva o negativa de contratar los servicios de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. Si posterior a la entrega del análisis de factibilidad el cliente decide contratar o no contratar el servicio de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., y confirma iniciar el proceso de apelación de la negativa, el ejecutivo debe comunicar esta decisión al área encargada dentro del tiempo establecido a continuación:

Proceso	Días laborables
Seguimiento de la decisión de contratación de servicios por parte del cliente	2 - 5
Comunicación de la decisión del cliente al área encargada	1

- Posterior a la comunicación del cliente de apelar la negativa y haber comunicado la decisión al área responsable de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., el

ejecutivo de servicio al cliente debe hacer el monitoreo hasta recibir la propuesta del escrito de apelación en función de los días establecidos de acuerdo con el siguiente detalle:

Proceso	Días laborables
Elaboración del escrito de apelación de negativa	10

- El ejecutivo de servicio al cliente es responsable de realizar la comunicación al cliente del resultado del análisis de factibilidad, entrega del escrito de apelación coordinación de la firma y devolución.
- Adicionalmente, el ejecutivo de servicio al cliente debe entregar junto con el escrito de apelación el contrato de honorarios pactados con ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., y gestionar la respectiva firma, en función de los días que se detallan en la siguiente tabla 5:

Tabla 5 Tabla de días para gestión de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S

Proceso	Días laborables
1. Entrega del análisis de factibilidad y propuesta de honorarios	5
2. Entrega del escrito de apelación de la negativa	2
3. Seguimiento de la firma del o los escritos de apelación de negativa y contrato de honorarios	10

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S (2023).

- El ejecutivo de servicio al cliente es responsable de realizar el seguimiento de la firma correspondiente de los documentos entregados al cliente dentro del plazo establecido, en caso de que el cliente no remita la documentación firmada en el plazo indicado, el ejecutivo debe comunicar al área responsable de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., para que esta realice la gestión que

corresponde.

- En caso de recibir la documentación firmada dentro del plazo establecido, el ejecutivo de servicio al cliente debe entregar la documentación recibida por parte del cliente al área responsable de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., dentro del plazo de 2 días máximo de recibida la documentación.
- El ejecutivo de servicio al cliente deberá realizar las siguientes comunicaciones con el cliente, adicional a todas las inquietudes que se puedan presentar por parte del cliente a las que deberá responder de forma oportuna y ágil en cualquier momento del proceso del reclamo.

Tabla 6 *Tabla de días para comunicaciones de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.*

Comunicaciones al cliente	Días laborables
Confirmación del ingreso del escrito en la entidad a reclamar.	2
Comunicar al cliente de manera inmediata si existe oficio de solicitud para completar o aclarar información.	Inmediato
Notificación y entrega de oficio de admisión del trámite recibido por parte de la SCVS o SEPS.	2
Notificación y entrega del oficio del inicio del procedimiento administrativo recibido por parte de la SCVS o SEPS.	2
Entrega de la resolución del reclamo presentado a la entidad en la cual se presentó la apelación de la negativa.	2

- El ejecutivo de servicio al cliente deberá utilizar los siguientes medios de comunicación:
 - Vía telefónica
 - Correo electrónico empresarial
 - Chat en línea (todas las redes sociales de la empresa)
 - De forma presencial

Política de confidencialidad

- El ejecutivo de servicio al cliente debe mantener absoluta confidencialidad sobre la

información que llegaren a conocer del cliente, en caso de duda sobre si la información recibida es confidencial, siempre se entenderá como tal; y, su divulgación no autorizada dará derecho para que ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., inicie las acciones legales que considerare pertinentes por la falta cometida frente a la autoridad legal.

- La obligación de reserva de la Información Confidencial estará vigente desde la fecha que el ejecutivo tome contacto con el cliente y reciba cualquier tipo de información o documentación hasta por cinco (5) años más, después de tener conocimiento de esta. Toda la información que suministre el cliente se considera confidencial por lo que no debe suministrar a otra persona que no sea del área responsable de recibirla y debe ser revelada y utilizada solamente con la finalidad de cumplir el servicio solicitado por el cliente.
- Toda conexión remota de los colaboradores que se realice a la red y/o aplicativos de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., deberán de forma obligatoria y sin excepción, estar bajo el control y monitoreo de su Jefatura inmediata y será con previa aprobación y cumplimiento del procedimiento establecido para este efecto. En caso de identificar que un colaborador o tercero está incumpliendo con las políticas de seguridades de la empresa, el acceso será deshabilitado y se considerará una falta grave sujeta a sanción por ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Las conexiones remotas otorgadas por ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., deberán utilizarse de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa. Los ejecutivos de servicio al cliente autorizados para el trabajo remoto deben asumir la responsabilidad y consecuencias frente al uso del acceso otorgado. Toda acción fuera de ello será considerada un incumplimiento y será sancionada de acuerdo con lo estipulado en el reglamento interno vigente y/o al contrato de trabajo suscrito.

- Todo software utilizado para el trabajo remoto deberá ser aprobado por ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S. El uso o instalación del software por parte del ejecutivo de servicio al cliente está restringido en los equipos de propiedad de la empresa.
- Dichos equipos únicamente podrán trabajar con el software instalado por la empresa de acuerdo con las directrices internas, mismo que incluye una validación de arquitectura, seguridad y licenciamiento de software a utilizar. Esta definición aplica también para las herramientas colaborativas utilizadas para chat, videoconferencias, compartición de información entre otros. Esta ratificación estará a cargo del área asignada.
- El trabajo remoto estará sujeto a consideraciones similares de seguridad de la información que el trabajo que se realiza en las oficinas de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., esto incluirá el cumplimiento de controles administrativos, tecnológicos (uso de VPN) y de seguridad física.

Política de protección de datos personales

Los ejecutivos de servicio al cliente deberán dar cumplimiento a la política general de la empresa respecto a la Ley de Protección de Datos de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y normativa legal aplicable vigente, incluso en aquellos casos en que el cliente acceda a los canales electrónicos y utilice los relativos servicios, pero no adquiera ninguno de ellos.

La protección de datos personales en el diseño del modelo de atención a clientes se enmarca con el cumplimiento de los lineamientos normativos para evitar sanciones legales, por ello al contar con una política de confidencialidad y manejo de protección de datos, hacen que operativamente los ejecutivos de atención al cliente en el ejercicio de sus funciones coadyuven al ejercicio del derecho de cada titular y de que su información sea bien manejada. En este sentido ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., con el formulario obtiene la autorización de sus clientes para la utilización, tratamiento,

transferencia, almacenamiento conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente desde mayo 2023. Así dentro del modelo de atención al cliente tenemos: contacto telefónico, mensaje de texto, correo electrónico, redes sociales, u otro medio a fin ya mencionado en este proyecto, y que más adelante podría ser usado incluso para fines publicitarios, comerciales, nuevos productos, estadísticos, estudios de perfil de consumidor, de acuerdo con su autorización.

Documentos para solicitar al cliente

- Carta de Negativa y respaldo de recepción por parte del asegurado y/o beneficiario.
- Copia de las condiciones generales, particulares, especiales y anexos aclaratorios y copia del contrato y/o certificado individual de seguros.
- Respaldo de notificación del siniestro a la aseguradora en la que se reportó el siniestro y sus causas correspondientes.
- Respaldo de entrega de los documentos del siniestro establecido en las condiciones de la póliza.
- Respaldo de todos los correos electrónicos, cartas u otros documentos intercambiados entre el cliente, la aseguradora o el bróker.
- Informe de Peritaje y/o exámenes médicos en caso de que aplique.
- Copia de la documentación legal relevante, en caso de que aplique, como escritos de demandas o reclamos realizado directo por el asegurado y/o beneficiario.
- Demás documentos requeridos por el especialista encargado del caso.

7.6 Términos de definiciones

SAC: Servicio al Cliente

Normativa

GENERAL	ESPECÍFICA (Secciones, capítulos, artículos, numerales, literales, párrafos, enunciados, etc.)
Constitución de la República del Ecuador	
Ley General de Seguros	
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	

GENERAL	ESPECÍFICA (Secciones, capítulos, artículos, numerales, literales, párrafos, enunciados, etc.)
Ley Orgánica que regulen a las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagadas y a las de seguros que oferten cobertura de asistencia médica	
Ley de Seguridad Social	
Ley Orgánica de Discapacidades	
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	
Código Civil	
Código de Comercio	
Código Orgánico Administrativo	
Código Orgánico Monetario y Financiero	
Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades	
Reglamento para Impugnación de Resolución Superintendencia Compañías	
Reglamento general a la Ley General de Seguros	
Reglamento de Reclamos y Recursos en Materia de Seguros	
Reglamento de Reclamos Administrativos de Seguros	
Reglamento a la Ley Orgánica que regulen a las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagadas y a las de seguros que oferten cobertura de asistencia médica	

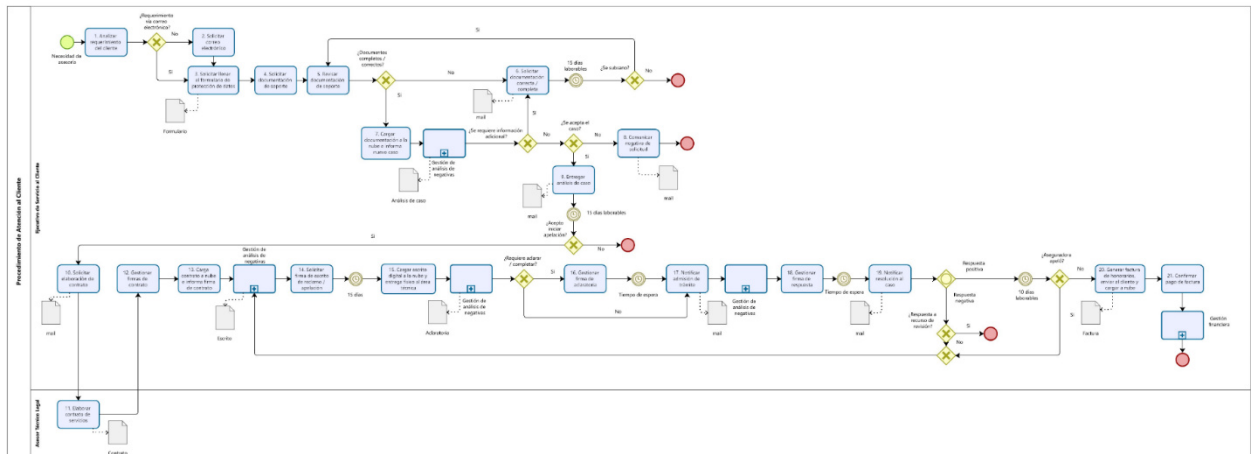
Indicadores de Gestión

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Satisfacción del cliente	Mide el nivel de satisfacción del cliente, es decir, su percepción respecto al servicio recibido. ANEXO E – Encuesta de satisfacción al cliente	(promedio de respuestas / total de valores más altos de ponderación) *100	Mensual	Jefe de Servicio al Cliente
2	Cantidad de clientes atendidos	Mide la cantidad de clientes que se han contactado con la empresa para solicitar el servicio en un período dado.	Sumatoria de clientes que han solicitado el servicio	Mensual, trimestral, semestral y anual	Jefe de Servicio al Cliente
3	Nivel de efectividad en la atención de las solicitudes de servicio	Mide el nivel de atención que se da a los requerimientos recibidos en el tiempo definido	(número de solicitudes atendidas en el plazo establecido / número de solicitudes recibidas) * 100	Mensual	Jefe de Servicio al Cliente

Referencias a documentos utilizados

CÓDIGO	NOMBRE
	Encuesta de Satisfacción al Cliente

Diagrama de flujo.



Descriptor de actividades

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS /SISTEMAS
1	Analizar requerimiento del cliente	<p>En base a la necesidad presentada por la negación al reclamo de un seguro, el posible cliente procede a ingresar su requerimiento por los diferentes canales de atención disponibles, los cuales se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vía telefónica ○ Correo electrónico empresarial ○ Chat en línea (todas las redes sociales institucionales) ○ De forma presencial <p>Si el requerimiento fue vía correo electrónico continúa con la actividad No. 3</p> <p>Si el requerimiento no fue vía correo electrónico continúa con la actividad No. 2</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	
2	Solicitar correo electrónico	<p>Cuando la comunicación de parte del cliente no se haya realizado a través del correo electrónico, el asesor procederá a solicitar la información de este y que se remita vía correo electrónico la solicitud con los respectivos documentos de soporte, tal como se detalla en el modelo adjunto.</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Modelo de correo electrónico
3	Solicitar llenar el formulario de protección de datos	<p>El ejecutivo de servicio al cliente debe enviar al cliente el formulario de autorización de protección de datos (ANEXO G – FORMULARIO Y CORREO DE PROTECCION DE DATOS)</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Formulario de protección de datos
4	Solicitar documentación de soporte	<p>El ejecutivo de servicio al cliente solicita vía correo electrónico los documentos mínimos al cliente para realizar el análisis.</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Revisar apartado de este instructivo: Documentos a solicitar al cliente
5	Revisar documentación de soporte	<p>El ejecutivo debe validar si toda la información solicitada al cliente para el análisis está completa.</p> <p>Si los documentos se encuentran completos y correctos continúa con la actividad No. 7</p> <p>Si los documentos no se encuentran completos y correctos continúa con la actividad No. 6</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Modelo de correo electrónico
6	Solicitar documentación correcta / completa	<p>En caso de que la información recibida por el cliente no está completa, el ejecutivo de servicio al cliente debe solicitar por correo al cliente que complete la información. (ANEXO I – CORREO SOLICITUD DE COMPLETAR DOCUMENTOS)</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Modelo de correo electrónico

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS /SISTEMAS
7	Cargar documentación a la nube e informa nuevo caso	<p>Una vez recibida la documentación completa por parte del cliente el ejecutivo de servicio al cliente debe subir a la nube en el expediente creado para el cliente y, notifica al área responsable del análisis del nuevo caso recibido. (ANEXO H - CORREO DE NOTIFICACIÓN NUEVO CLIENTE)</p> <p>Continúa con la ejecución del procedimiento de Gestión de Análisis de Negativas.</p> <p>Si se requiere información adicional continúa con la actividad No. 6</p> <p>Si no se requiere información adicional y se acepta el caso continúa con la actividad No. 9</p> <p>Si no se requiere información adicional y no se acepta el caso continúa con la actividad No. 8</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	
8	Comunicar negativa de solicitud	Posterior al análisis realizado por el área responsable si el caso no tiene probabilidad para ingresar una apelación, el ejecutivo de servicio al cliente debe comunicar sobre el resultado del análisis al cliente. (ANEXO J CORREO Y RESOLUCION DEL CASO EN POSITIVO)	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Correo electrónico y Carta modelo de resolución del análisis del caso
9	Entregar análisis de caso	<p>Una vez que el área técnico legal entregue al ejecutivo de servicio el resultado del análisis y este tenga probabilidad de apelar la negativa, el ejecutivo de servicio al cliente debe enviar el resultado del análisis al cliente por correo electrónico.</p> <p>Si el cliente acepta iniciar la apelación continúa con la actividad No. 10.</p> <p>Si el cliente no acepta iniciar la apelación finaliza el procedimiento. (ANEXO K CORREO Y RESOLUCION DEL CASO EN POSITIVO)</p>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Correo electrónico y Carta modelo de resolución del análisis del caso
10	Solicitar elaboración de contrato	Si el cliente acepta iniciar con el ingreso de apelación de la negativa, el ejecutivo de servicio al cliente debe solicitar la elaboración del contrato de honorarios al área técnica legal. (ANEXO L - CORREO INTERNO PARA ELABORACION DE CONTRATO)	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Modelo de correo electrónico
11	Elaborar contrato de servicios	(ANEXO LL – CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNICOS ESPECIALIZADOS)	Asesor Técnico Legal	Contrato de servicios
12	Gestionar firmas de contrato	Una vez que el área técnica legal entregue el contrato de honorarios, el ejecutivo de servicio al cliente debe gestionar la firma del contrato con el cliente. (ANEXO M – CORREO PARA GESTIONAR FIRMAS DE CONTRATO)	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Contrato de servicios firmado

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS /SISTEMAS
13	Carga contrato a nube e informa firma de contrato	Una vez recibido el contrato firmado por el cliente, el ejecutivo carga el contrato a la nube en el expediente del cliente y notifica al área técnica legal. Continúa con la ejecución del procedimiento de Gestión de Análisis de Negativas.	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Escrito de reclamo / apelación
14	Solicitar firma de escrito de reclamo / apelación	El ejecutivo debe coordinar la firma del escrito del reclamo con el cliente la misma que se debe realizar de forma manuscrita y coordinará la recepción del documento. (ANEXO N – CORREO Y CARTA DE SOLICITUD DE FIRMA DE APELACIÓN)	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Escrito de reclamo / apelación firmada
15	Cargar escrito digital a la nube y entrega físico al área técnica	Una vez que el ejecutivo de servicio al cliente recibe el escrito firmado, escanea sube a la nube al expediente del cliente y entrega el documento original al área técnica legal. Continúa con la ejecución del procedimiento de Gestión de Análisis de Negativas. Si se requiere aclarar continúa con la actividad No. 16 Si no se requiere aclarar continúa con la actividad No. 17	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Contrato firmado
16	Gestionar firma de aclaratoria	El ejecutivo de servicio al cliente debe ejecutar actividad 15	Ejecutivo de Servicio al Cliente	
17	Notificar admisión de trámite	Una vez que el ejecutivo de servicio al cliente recibe el oficio de admisión a trámite del reclamo por parte del área técnico legal, este debe enviar el oficio al cliente por correo electrónico. (ANEXO Ñ CORREO DE COMUNICACIÓN DE ADMISIÓN DEL TRAMITE) Continúa con la ejecución del procedimiento de Gestión de Análisis de Negativas.	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Mail de comunicación de admisión de trámite
18	Gestionar firma de oficio inicio de reclamo	El ejecutivo de servicio al cliente debe ejecutar actividad 15	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Oficio
19	Notificar resolución al caso	Una vez que el ejecutivo de servicio al cliente recibe la resolución del reclamo por parte del área técnico legal, este debe enviar la resolución al cliente por correo electrónico. (ANEXO O - CORREO Y ESCRITO DE RESOLUCIÓN) Si la respuesta es positiva y no hay apelación de la aseguradora continúa con la actividad No. 20	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Correo y escrito de Resolución

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS /SISTEMAS
		<p>Si la respuesta es positiva y hay apelación de la aseguradora continúa con el procedimiento Gestión Análisis de Negativas.</p> <p>Si la respuesta es negativa y no corresponde a un recurso de revisión (primera instancia y apelación) se continúa con la actividad No. 20</p> <p>Si la respuesta es negativa y corresponde a un recurso de revisión finaliza el procedimiento.</p>		
20	Generar factura de honorarios, enviar al cliente y cargar a nube	Una vez que se ha confirmado el pago del seguro por parte de la aseguradora y es notificado al ejecutivo de servicio al cliente, el ejecutivo de servicio al cliente debe emitir la factura de los honorarios por los servicios prestados de acuerdo con los porcentajes pactados en el contrato de honorarios y enviar la factura al cliente. (ANEXO P – CORREO CON ANEXO DE FACTURA)	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Factura
21	Confirmar pago de factura	Una vez que el cliente envíe el respaldo del pago, el ejecutivo de servicio al cliente envía respaldo al área financiera	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Comprobante de pago

7.7 Anexo E – Encuesta de satisfacción al cliente

Preguntas y escalas útiles de evaluación:

¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada?

1	Malo
2	Bueno
3	Muy bueno
4	Excelente

¿La explicación recibida fue satisfactoria?

1	Malo
2	Bueno
3	Muy bueno
4	Excelente

¿Recomendaría nuestros servicios?

1	Poco probable
2	Es probable
3	Muy probable
4	Si lo recomendase

¿Está de acuerdo con los honorarios pagados acorde al servicio recibido?

1	No estoy de acuerdo
2	Moderadamente de acuerdo
3	Estoy de acuerdo
4	Sin respuesta

7.8 Anexo F - CRM

CRM Customer Relationship Management de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.,
cloud online



N° Identificación	Nombres y Apellidos del Asegurado	Nombres y Apellidos del Reclamante / Beneficiario	PARENTEZCO	Usuario SAC (Servicio Atención al Cliente) / Funcionario Responsable del caso	Fecha contacto	Preferencia de contactabilidad	Horario de preferencia para contactar al cliente	Fecha aceptación del Servicio y firma Contrato Honorarios
1751264903	Nelson Amán Guamán Duchicota	Santiago Esteban Guamán Guamán	HUOJA	ECHOA	sábado, 01 de julio de 2023	Llamada telefónica	MAÑANA	miércoles, 05 de julio de 2023
1751264910	Dario Pérez Pérez	Sofía Bolta Pérez del Salto	HUOJA	ECHOA	miércoles, 02 de agosto de 2023	Whatsapp	CUALQUIER HORA	lunes, 07 de agosto de 2023
1751264911	Juan Sebastián León Tirodo	Juan Sebastián León Tirodo	TITULAR	MCADENA	viernes, 03 de febrero de 2023	Whatsapp	MAÑANA	martes, 07 de febrero de 2023
1751264912	Yaneira María Ríos Crescoto	Yaneira María Ríos Crescoto	TITULAR	MCADENA	martes, 04 de abril de 2023	Messenger facebook	MAÑANA	sábado, 08 de abril de 2023
1751264913	Angela Johanna Carchi Galvez	Angela Johanna Carchi Galvez	TITULAR	SBENENAULA	sábado, 05 de agosto de 2023	Llamada telefónica	MAÑANA	miércoles, 09 de agosto de 2023
1751264914	Isabel Milena Fey Lima	Isabel Milena Fey Lima	TITULAR	ECHOA	lunes, 06 de marzo de 2023	Twitter	TARDE	viernes, 10 de marzo de 2023
1751264915	Jhon César Chimbo Zambrano	Jhon César Chimbo Zambrano	TITULAR	SBENENAULA	miércoles, 05 de abril de 2023	Messenger facebook	CUALQUIER HORA	lunes, 10 de abril de 2023
1751264916	Mareel Alejandro Díaz Zúñiga	Juan Esteban Díaz Bueno	HUOJA	ECHOA	sábado, 06 de mayo de 2023	Mail	CUALQUIER HORA	miércoles, 10 de mayo de 2023
1751264917	Ericks Dians King Cabezas	Byron Palta Benavidez	CÓNYUGE	CKONG	viernes, 08 de septiembre de 2023	Mail	TARDE	martes, 12 de septiembre de 2023
1751264918	Carla Elisa Carrillo Zúñiga	Byron Rafael Salcedo Salcedo	CÓNYUGE	CKONG	viernes, 07 de julio de 2023	Messenger facebook	TARDE	martes, 11 de julio de 2023
1751264919	Alfonso Patricio Ortiz Navarrete	Dolere María Casas Moreira	CÓNYUGE	CKONG	lunes, 07 de agosto de 2023	Instagram	CUALQUIER HORA	viernes, 11 de agosto de 2023
1751264920	Mauricio Javier Ron Vaca	Josquín Roberto de Souza Vaca	PRIMO	SBENENAULA	lunes, 16 de enero de 2023	Presencial	NOCHE	viernes, 20 de enero de 2023
1751264921	Ana Doménica Malos Malos	Coloche Paloma Malos Malos	HUOJA	SBENENAULA	martes, 31 de enero de 2023	Presencial	NOCHE	lunes, 06 de febrero de 2023

Fecha de envío de la factura de honorarios al cliente	Fecha de recepción del pago	Fecha recepción documentación a Asinseg	Entidad donde se realiza la apelación	Ramo	Fecha de entrega de respuesta al cliente	TIEMPO DÍAS	KPI: Tiempo de respuesta según política Asinseg
sábado, 08 de julio de 2023	lunes, 17 de julio de 2023	viernes, 07 de julio de 2023	SCVS	Vida Colectivo Desgravamen	sábado, 15 de julio de 2023	6	NO CUMPLE POLÍTICA
jueves, 10 de agosto de 2023	viernes, 18 de agosto de 2023	jueves, 10 de agosto de 2023	BRÓKER	Vida Colectivo	miércoles, 16 de agosto de 2023	5	SI CUMPLE POLÍTICA
viernes, 10 de febrero de 2023	sábado, 18 de febrero de 2023	viernes, 10 de febrero de 2023	SCVS	Vehículos	lunes, 13 de febrero de 2023	2	SI CUMPLE POLÍTICA
martes, 11 de abril de 2023	miércoles, 19 de abril de 2023	martes, 11 de abril de 2023	ACESS	Asistencia Médica	viernes, 14 de abril de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
sábado, 12 de agosto de 2023	lunes, 21 de agosto de 2023	sábado, 12 de agosto de 2023	ASEGURADORA	Vehículos	martes, 15 de agosto de 2023	2	SI CUMPLE POLÍTICA
lunes, 13 de marzo de 2023	martes, 21 de marzo de 2023	lunes, 13 de marzo de 2023	SCVS	Vehículos	jueves, 16 de marzo de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
jueves, 13 de abril de 2023	viernes, 21 de abril de 2023	jueves, 13 de abril de 2023	SCVS	Vida Colectivo Desempleo	viernes, 14 de abril de 2023	2	SI CUMPLE POLÍTICA
sábado, 13 de mayo de 2023	lunes, 22 de mayo de 2023	lunes, 15 de mayo de 2023	SCVS	Vida Colectivo Desgravamen	jueves, 18 de mayo de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
viernes, 15 de septiembre de 2023	sábado, 23 de septiembre de 2023	lunes, 18 de septiembre de 2023	BRÓKER	Vida Individual	jueves, 21 de septiembre de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
viernes, 14 de julio de 2023	sábado, 22 de julio de 2023	lunes, 17 de julio de 2023	SCVS	Vida Individual	jueves, 20 de julio de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
lunes, 14 de agosto de 2023	martes, 22 de agosto de 2023	lunes, 14 de agosto de 2023	ACESS	Vida Colectivo Desgravamen	jueves, 17 de agosto de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
lunes, 23 de enero de 2023	martes, 31 de enero de 2023	lunes, 23 de enero de 2023	ASEGURADORA	Vida Individual	jueves, 26 de enero de 2023	4	SI CUMPLE POLÍTICA
jueves, 09 de febrero de 2023	viernes, 17 de febrero de 2023	miércoles, 08 de febrero de 2023	BRÓKER	Vida Colectivo	viernes, 11 de febrero de 2023	6	NO CUMPLE POLÍTICA

Fecha ingreso trámite apelación	Causa de la negativa	Nombre de la aseguradora	Cobertura negada	Fecha de recepción de la resolución - respuesta del caso	Fecha de entrega de resolución al cliente	TIEMPO DÍAS2	KPI: Tiempo de respuesta según política
martes, 18 de julio de 2023	No cumple con definición de cobertura	Aseguradora A	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente	jueves, 10 de agosto de 2023	viernes, 11 de agosto de 2023	2	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 21 de agosto de 2023	Reticencia	Aseguradora A	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente	miércoles, 20 de septiembre de 2023	jueves, 21 de septiembre de 2023	2	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
jueves, 16 de febrero de 2023	Mal reporte de siniestro	Aseguradora B	Todo riesgo	sábado, 18 de marzo de 2023	jueves, 23 de marzo de 2023	4	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 17 de abril de 2023	Preexistencia	Aseguradora F	Gastos médicos por enfermedad	miércoles, 17 de mayo de 2023	lunes, 22 de mayo de 2023	4	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
viernes, 18 de agosto de 2023	Cambio de uso	Aseguradora X	Todo riesgo	domingo, 17 de septiembre de 2023	viernes, 22 de septiembre de 2023	5	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 20 de marzo de 2023	No cumple con definición de cobertura	Aseguradora G	Responsabilidad Civil	miércoles, 13 de abril de 2023	lunes, 24 de abril de 2023	4	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 17 de abril de 2023	No cumple con definición de cobertura	Aseguradora O	Muerte por cualquier causa / Desempleo	miércoles, 17 de mayo de 2023	sábado, 20 de mayo de 2023	3	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 22 de mayo de 2023	Extemporáneo	Aseguradora R	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente	miércoles, 21 de junio de 2023	sábado, 24 de junio de 2023	3	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 25 de septiembre de 2023	Extemporáneo	Aseguradora R	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente	miércoles, 25 de octubre de 2023	sábado, 28 de octubre de 2023	3	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 24 de julio de 2023	No cumple con definición de cobertura	Aseguradora O	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente	miércoles, 23 de agosto de 2023	jueves, 24 de agosto de 2023	2	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 21 de agosto de 2023	No declaración de salud	Aseguradora G	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente / Enfermedades Catastróficas	miércoles, 20 de septiembre de 2023	jueves, 21 de septiembre de 2023	2	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 30 de enero de 2023	No cumple con definición de cobertura	Aseguradora O	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente / Enfermedades Graves	miércoles, 01 de marzo de 2023	jueves, 02 de marzo de 2023	2	SI CUMPLE CON LA POLÍTICA
lunes, 20 de febrero de 2023	Indisputabilidad	Aseguradora Z	Muerte cualquier causa / Incapacidad total y permanente / Enfermedades Catastróficas	miércoles, 22 de marzo de 2023	jueves, 30 de marzo de 2023	7	NO CUMPLE CON LA POLÍTICA

7.9 Anexo G - Formulario de autorización de uso de datos personales



Ciudad y fecha

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

Autorizo a la empresa Asinseg Asesores de Siniestros de Seguros al manejo de cualquier información que estimen conveniente para la asesoría personalizada solicitada, y adicional autorizo expresamente de manera informada y voluntaria el tratamiento de mis datos personales, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos.

Apellidos y nombres completos:		Fecha Nacimiento:	Cédula N°:
Dirección:		Ciudad:	Teléfono :
			Celular :

ASINSEG se compromete a cumplir con las Leyes Aplicables con respecto al tratamiento de datos personales de clientes ("Datos Personales"), con el objetivo de garantizar el adecuado tratamiento de los Datos Personales.

La Finalidad en el tratamiento de los Datos Personales será potestad exclusiva de la ASINSEG, actuando la misma como responsable del tratamiento de los Datos Personales.

ASINSEG se compromete a tratar los Datos Personales siempre de conformidad con las Leyes Aplicables.

ASINSEG se compromete a proporcionar todos los avisos de privacidad necesarios a los titulares de datos personales, con especial hincapié cuando hubiese tratamiento de Datos Sensibles.

ASINSEG utilizará, a su cargo, todos los medios técnicos y organizativas para garantizar la seguridad en el tratamiento de los Datos Personales, en un todo de acuerdo con las Leyes Aplicables.

Es responsabilidad exclusiva de ASINSEG tomar todas las medidas necesarias para evitar cualquier incidente de seguridad con respecto al tratamiento de Datos Personales.

Asimismo, ASINSEG garantiza que sus empleados estarán debidamente capacitados sobre los riesgos y obligaciones en el tratamiento de Datos Personales.

ASINSEG se compromete a notificar inmediatamente a sus clientes, cualquier incidente de seguridad, comunicación de clientes relacionada con la Finalidad de la Adenda o un posible mal uso de los Datos Personales en relación con las actividades dispuestas.

Firma :

7.10 Anexo H - Correo interno de notificación nuevo cliente

2. Correo tipo de comunicación al área de gestión de análisis indicando que se cargo los documentos de un requerimiento de análisis.

ACTIVIDAD 7

Modelo de correo:

Estimado / a

(Nombre de la persona responsable de atender el nuevo caso)

Pongo es su conocimiento que hemos registrado una nueva solicitud para análisis de un caso negado, los documentos ya están adjuntos en la carpeta creada del cliente (indicar nombres del cliente) cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)

(cargo)

7.11 Anexo I - Correo de solicitud completar documentos

3. Correo o solicitud de completar documentación (cuando no entrega la documentación completa).

ACTIVIDAD 6

Modelo de correo:

Estimado / a

(Nombre del posible cliente)

Reciba un cordial saludo, nos permitimos indicarle que una vez revisada la documentación que nos entregó, la misma no está completa, por esta razón para poder continuar con el análisis de su caso le solicitamos completar y adjuntar los siguientes documentos faltantes:

(indicar específicamente los documentos que faltan)

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)

7.12 Anexo J - Correo y resolución del caso negativo

5. Carta tipo con entrega análisis del caso y el correo base cuando no existe probabilidad de interponer un reclamo de apelar la negativa.

ACTIVIDAD 8**Modelo de correo:**

Estimado / a

(Nombre del posible cliente)

Reciba un cordial saludo, con referencia al análisis solicitado sobre su carta de negativa, sírvase encontrar adjunta la carta con el resultado del mismo.

En caso de tener dudas al respecto no dude en contactarse de manera inmediata.

(indicar específicamente los documentos que faltan)

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)

7.13 Anexo K - Correo y resolución del caso en positivo

4. Carta tipo modelo tipo con entrega análisis del caso y el correo base.

ACTIVIDAD 9

Modelo de correo:

Estimado / a

(Nombre del posible cliente)

Reciba un cordial saludo, con referencia al análisis solicitado sobre su carta de negativa, sírvase encontrar adjunta la carta con el resultado del mismo.

En caso de tener dudas al respecto no dude en contactarse de manera inmediata.

(indicar específicamente los documentos que faltan)

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)

(cargo)

Ciudad, fecha (día, mes y año)

Estimado (a)
Nombres y Apellidos

Reciba un cordial saludo a nombre de ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.

Extendemos el presente documentos para darle a conocer el resultado del análisis realizado por nuestro equipo de profesionales a cargo del caso #12234 en función de la negativa al siniestro presentado por usted a la Compañía de Seguros *Mapfre*.

Consideramos lo siguiente:

XX
XX
XX
XX
XX

Bajo este antecedente ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S.se encuentra lista para trabajar con todo su equipo técnico en función de buscar revertir a la brevedad posible el pronunciamiento actual de la Compañía de Seguros. Estamos seguros que nuestra experiencia en la materia nos puede llevar a un resultado favorable.

Quedamos a la espera de su respuesta y con ello definir todos los aspectos contractuales previos a la ejecución de nuestro servicio, será un placer atender su caso.

Con estima

Nombres y Apellidos
Cargo

7.14 Anexo L - Correo interno para elaboración de contrato

6. Correo de solicitud de Elaboración del contrato al área de gestión de análisis.

ACTIVIDAD 10**Modelo de correo:**

Estimado / a

(Nombre de la persona responsable de atender el nuevo caso)

Pongo es su conocimiento que hemos recibido el ok para continuar con el proceso de apelación de su negativa, favor elaborar el contrato de honorarios, (indicar nombres del cliente) cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)

7.15 Anexo LI – Contrato de prestación de servicios técnicos especializados

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS CELEBRADO ENTRE (nombres completos del cliente) Y ASINSEG ASESORESDESINIESTROS S.A.S.

En la ciudad de Quito a los XX días del mes de XXXXX del año XXXXXXX, comparecen a la celebración del presente instrumento, por una parte, el señor (nombres completos del gerente), en su calidad de Gerente General y como tal, representante legal de la compañía ASINSEG ASESORESDESINIESTROS S.A.S., a quien y para efectos del presente instrumento simplemente se le denominará como "ASINSEG"; y, por otra parte, el señor (nombres completos del cliente), portador de la cédula de ciudadanía número XXXX cuatro cero uno dos tres cero cinco XXXXXXX (0XXXXXXXX9), de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil XXXXXX, de XX años de edad, de profesión XXXXXX, teléfono número 0XXXXXXXX9, con correo electrónico: XXXXXXXXX@hotmail.com; con domicilio en la ciudad de XXXXXXX, parte a la cual se la podrá denominar como "EL CLIENTE". Cuando se haga referencia a ASINSEG y a EL CLIENTE en su conjunto se los denominará como "Las Partes" e individualmente como la "Parte".

Las Partes libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente Contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - ANTECEDENTES

- a) ASINSEG, es una compañía ecuatoriana dedicada a la prestación de servicios de consultoría técnica en materia de seguros.
- b) EL CLIENTE, ha recibido una carta de negativa, por parte de su aseguradora, negando la cobertura del seguro de (nombre de la cobertura) por el fallecimiento de su madre la señora (nombres del asegurado) en la póliza número (0xxxxxxxx0) con la aseguradora (nombre completo de la aseguradora).
- c) EL CLIENTE requiere contratar los servicios de ASINSEG para explorar la posibilidad de interponer una apelación a la negativa recibida, ya sea en la aseguradora o mediante un reclamo administrativo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

SEGUNDA. - INTERPRETACIÓN Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Los términos del Contrato deben interpretarse en un sentido literal, en el contexto de este y cuyo objeto revela claramente la intención de las partes.

De existir contradicciones entre el Contrato y sus anexos, siempre prevalecerán los términos del contrato; de existir contradicción entre las cláusulas del Contrato, Las Partes de común acuerdo decidirán cual prevalece.

TERCERA. - DEFINICIONES

La aplicación y prestación del servicio objeto del presente instrumento se regirá bajo las siguientes definiciones:

- a) **Información Confidencial.** - se entenderá como información confidencial,

toda información compartida por Las Partes, en ejecución de este Contrato, incluyendo, pero no limitándose a procesos, metodología, diseños, conceptos de ASINSEG; datos personales como teléfono, dirección de email, número de identificación de Las Partes, inclusive el contenido de este Contrato.

- b) **Información Pública.**- Para efectos del presente instrumento será considerada como información pública: a) la información que sea de dominio público con anterioridad a la fecha en que hubiese sido suministrada o que se haya hecho pública lícitamente durante la vigencia del Contrato; b) la información que está en posesión o puede ser independientemente adquirida o desarrollada por cualquiera de LAS PARTES sin violar ninguna de sus obligaciones contractuales o legales; c) Información sobre la cual sea aprobada su divulgación por medio de autorización escrita de la Parte Reveladora y sólo hasta el límite de dicha autorización; d) Información que haya sido conocida a través de terceros sin que exista la obligación de mantenerla bajo confidencialidad, a menos que la Parte Receptora tenga pleno conocimiento que dichos terceros no están autorizados para revelar o divulgar dicha información.

CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL TRABAJO

ASINSEG se compromete a prestar los servicios técnicos de consultoría para analizar la viabilidad del caso del CLIENTE y, de ser viable, se redactará una carta para la aseguradora, y de no tener una respuesta favorable, se redactará el reclamo administrativo correspondiente, en cumplimiento de la legislación ecuatoriana, los términos del presente instrumento y a plena satisfacción del CLIENTE.

SEXTA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES

EL CLIENTE mediante el presente instrumento se obliga a:

- a) Proveer toda la información indispensable que sea requerida por ASINSEG para el desarrollo y ejecución de los servicios propuestos.
- b) Pagar los honorarios en los plazos establecidos en el presente contrato.
- c) Correr con todos los gastos inherentes al trámite.
- d) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente instrumento.

Son obligaciones de ASINSEG:

- a) Cumplir a entera cabalidad con el objeto del presente contrato.
- b) Emplear los consultores y cualquier otro tipo de asesor que creyere conveniente para la ejecución de este contrato.
- c) Informar de los avances del proceso al CLIENTE de manera oportuna.
- d) Reunirse con EL CLIENTE cuantas veces fuere necesario en razón de

- proporcionar un servicio de la más alta calidad.
- e) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente instrumento.

SÉPTIMA. –DATOS RECIBIDOS DEL CLIENTE

ASINSEG tendrá el derecho de asumir, sin verificación independiente, la precisión de toda la información y datos que EL CLIENTE y/o su bróker de seguros llegasen a proporcionar durante el desarrollo del objeto del presente contrato. ASINSEG podrá usar la información y datos suministrados por bases de datos públicas como complemento necesario, siempre y cuando de buena fe, considere que tales informaciones y datos son confiables; sin embargo, no se responsabilizará por la exactitud de la información ni por suposiciones proporcionadas por EL CLIENTE respecto a los servicios propuestos.

OCTAVA. - HONORARIOS Y FORMA DE PAGO

EL CLIENTE por medio de este instrumento acepta pagar a favor de ASINSEG los siguientes honorarios:

El valor equivalente al (registrar porcentaje) % de la cuantía del reclamo administrativo y/o que se logre recuperar de manera directa por parte de la aseguradora que se presentara en favor del cliente, sin perjuicio de que ese valor pueda ser recalculado por la aseguradora o la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en todo caso, EL CLIENTE pagará a favor de ASINSEG el valor equivalente al (registrar porcentaje) % del valor que la aseguradora o la Superintendencia defina para cubrir el siniestro.

Las Partes, declaran y aceptan que el (registrar porcentaje) % anteriormente mencionado constituye un **fee de éxito**, EL CLIENTE pagará ese valor, solo en el caso de resultar beneficiario de la cobertura del siniestro.

Los métodos y vías de pago autorizados mediante este Contrato son: pagos en efectivo, los cuales deberán ser cancelados en la o las reuniones acordadas por las partes. De igual manera se aceptarán transferencias o depósitos bancarios previa aceptación de ambas partes, dejando constancia el recibo del depósito y anexándolo al presente contrato cuando amerite la ocasión; se aceptarán cheques certificados; cualquier otro método de pago será deberá ser analizado por el abogado de ASINSEG, previo a su aceptación.

El pago deberá realizarse una vez que hayan transcurrido 10 días calendario máximo de recibida la resolución emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a favor del CLIENTE.

Las Partes aceptan que los honorarios se modificaran en los siguientes casos:

1. De existir apelación, EL CLIENTE pagará a ASINSEG el valor correspondiente al (registrar porcentaje) % de la cuantía del reclamo.
2. De existir un reclamo extraordinario de revisión, EL CLIENTE pagará a

ASINSEG el valor correspondiente al (registrar porcentaje) % de la cuantía del reclamo.

Los servicios de ASINSEG sobre los porcentajes antes descritos **son más el IVA.**

NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD

Las Partes mantendrán absoluta confidencialidad sobre la información que llegaren a conocer de su contraparte, en caso de duda sobre si la información recibida es confidencial, siempre se entenderá como tal; y, su divulgación no autorizada dará derecho a la parte afectada a iniciar las acciones legales que considerare pertinentes.

La obligación de reserva y confidencialidad de la Información Confidencial estará vigente desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta por cinco (5) años más después de su terminación. Toda la información confidencial que una parte suministre a la otra será revelada y utilizada solamente con la finalidad de cumplir con el objeto del presente Contrato.

Constituirán excepciones a la obligación de confidencialidad de la información confidencial las descritas en el literal b) de la cláusula tercera de este instrumento; y, en caso de que la divulgación de la información confidencial o personal del CLIENTE sea requerida por autoridad estatal o judicial competente, la divulgación se hará hasta el punto estrictamente necesario para cumplir con el requerimiento.

DÉCIMA. - PROPIEDAD INTELECTUAL

EL CLIENTE, expresamente autoriza a ASINSEG, dentro de los términos establecidos en la legislación vigente, a hacer uso de su testimonio del caso, objeto del presente instrumento, con motivos informativos y de mercadeo en publicidad escrita o redes sociales, incluidas páginas web, sean propias o de terceros; el referido uso no afectará de ninguna manera al CLIENTE ni tendrá el propósito de identificarla, sin su autorización. Las Partes reconocen los derechos de propiedad intelectual de los que cada una es beneficiaria.

DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD

En el caso que EL CLIENTE decidiera presentar alguna reclamación judicial, extrajudicial o arbitral en contra de ASINSEG por incumplimiento de alguna de las cláusulas estipuladas en el presente contrato, o errores en la prestación de servicios provenientes de negligencia u otras causas que a criterio del CLIENTE le perjudicaren, el valor de tal reclamación no podrá, bajo ninguna consideración, exceder el valor total de los honorarios pagados por la prestación de servicios establecidos en el presente contrato.

ASINSEG actuará siempre con la diligencia normalmente aceptada por la industria, en consecuencia, únicamente será responsable frente a terceros siempre y cuando no actué bajo órdenes y/o indicaciones de EL CLIENTE, aun

habiendo advertido de la posibilidad de peligro, en caso contrario EL CLIENTE se obliga

a mantener indemne a ASINSEG y en todo caso a reembolsar los valores que éste pague por multas o reparaciones, inclusive honorarios de abogados.

DÉCIMA SEGUNDA. - FUERZA MAYOR

ASINSEG no será responsable por cualquier retraso que resultase de circunstancias o causas fuera de su control razonable, incluyendo, sin limitación, incendio u otra eventualidad, pandemia, huelga o disputa laboral, guerra u otra violencia, falla de las computadoras, equipos relacionados de computación, hardware o software, telecomunicaciones y facilidades de transporte, proveedores de terceras partes, cualquier ley, orden o requerimiento de cualquier agencia gubernamental o autoridad y/o casos de fuerza mayor según la definición que consta en el Art. 30 del Código Civil.

DÉCIMA TERCERA. - DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente Contrato empezará a correr desde su suscripción hasta que sean cumplidas las obligaciones contractuales, esto será cuando la Superintendencia se pronuncie mediante una resolución definitiva y/o la aseguradora no impugne la resolución del ente de control.

DÉCIMA CUARTA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato termina:

1. Por cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales previo a la liquidación económica de las obligaciones que se encontraren pendientes.
2. Por mutuo acuerdo de las partes.
3. Por declaración unilateral y anticipada, de conformidad con las siguientes causas:
 - a. Por incumplimiento del CLIENTE de las condiciones contractuales pactadas en el presente Contrato, una vez que notificada la parte que ocasione el incumplimiento no lo remediare en el plazo de 20 días desde que fue notificado, en cuyo caso no será necesaria comunicación en este sentido.
 - b. Si EL CLIENTE o ASINSEG cedieren total o parcialmente su posición contractual en el presente contrato.
 - c. Por decisión unilateral de ASINSEG debidamente motivada, que se enviara por correo electrónico en formato de acta de terminación de contrato, por razones relativas a conflictos de interés, conflictos éticos; o, si existen fuertes indicios de que EL CLIENTE se encuentra incurso en actividades ilícitas relacionadas como el lavado de activos u otro tipo de corrupción.

En cualquier caso, la terminación unilateral del Contrato implicará que las partes realicen una liquidación económica del Contrato y las obligaciones contractuales pendientes de pago.

DÉCIMA QUINTA. - DIVISIBILIDAD

Si cualquier estipulación o grupo de estipulaciones contenidas por las cláusulas precedentes de este Contrato se considera inválida, nula o sin efecto, por cualquier motivo, este hecho no afectará a la validez de las restantes estipulaciones de este instrumento que puedan tener efecto prescindiendo de las estipulaciones inválidas.

DÉCIMA SEXTA. - MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Las Partes, podrán en cualquier tiempo modificar las cláusulas del presente instrumento o de sus anexos, mediante la suscripción del correspondiente adendum, que deberá estar suscrito por ambas Partes.

DÉCIMA SÉPTIMA. - NOTIFICACIONES

Las PARTES señalan como domicilio legal para efectos de notificaciones relacionadas con sus obligaciones bajo este Contrato, los siguientes.

- EL CLIENTE: (registrar la dirección del cliente)
- ASINSEG: (registrar la dirección de la empresa)

DÉCIMA OCTAVA. – JURISDICCIÓN Y CLÁUSULA COMPROMISORIA

La ley aplicable al presente contrato y su ejecución es la ecuatoriana. Para la solución de cualquier controversia, disputa o reclamación que surja de lo relacionado con el presente Contrato, o de posteriores enmiendas al mismo, incluyéndose sin limitación, su incumplimiento, terminación, validez o invalidez, o de cualquier cuestión relacionada con el Contrato o de su ejecución, que no pueda ser resuelta por mutuo acuerdo de las partes, éstas, renunciando fuero y domicilio, buscarán la asistencia de un mediador del Centro de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento las partes deciden someter su controversia a un Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento de la Cámara de Comercio de Quito, y las siguientes normas:

- a) El tribunal arbitral estará integrado por un árbitro, que será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación.
- b) El tribunal fallará en derecho.
- c) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expida el tribunal arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral.

- d) Para la ejecución de las medidas cautelares el tribunal arbitral está facultado para solicitar de los
- e) funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea
- f) necesario recurrir a juez ordinario alguno.
- g) El procedimiento arbitral será confidencial.
- h) Los costos del procedimiento arbitral serán cubiertos en su totalidad por la parte que resultase vencida.
- i) El lugar de arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

DÉCIMA NOVENA. – ACEPTACIÓN Y VALIDEZ

Este instrumento constituye el contrato por entero entre EL CLIENTE y ASINSEG y sustituye a todo convenio oral o escrito suscrito entre las partes. Las Partes ratifican y aceptan todas y cada una de las estipulaciones y declaraciones contenidas en las cláusulas precedentes y para constancia de lo cual, suscriben el presente Contrato en dos ejemplares de un mismo tenor y valor.

XXXXXXXXXXXXX
Gerente General
ASINSEG ASESORESDESINIESTROS S.A.S.

XXXXXXXXXXXXX
C.C.: XXXXXXXXX
EL CLIENTE

7.16 Anexo M - Correo para gestionar firmas de contrato

7. Contrato modelo y correo para el cliente

ACTIVIDAD 12

Modelo de correo:

Estimado / a

(Nombre del cliente)

Reciba un cordial saludo, adjunto encontrará el contrato de honorarios para su revisión, aprobación y firma, posterior, favor enviar escaneado por este medio.

Cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)

7.17 Anexo N - Correo y carta de solicitud de firma de apelación

8. Escrito modelo de apelación en primera instancia ante el ente regulador.

ACTIVIDAD 14**Modelo de correo:**

Estimado / a

(Nombre del cliente)

Reciba un cordial saludo, adjunto la propuesta del escrito para presentar y apelar su negativa, favor revisar, aprobar y firmar si está de acuerdo.

Cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)

(cargo)

Fecha XXXXXXXXXX

(profesión del superintendente)
(nombres del superintendente)
Superintendente de Compañías, Valores y Seguros
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
En su despacho. -

I. DATOS GENERALES DEL RECLAMANTE

En este apartado se registran los datos del reclamante del reclamo (beneficiario/asegurado/contratante de la póliza y, la calidad en la que comparece)

XXXXXXXXXX, potador de la cédula de ciudadanía número cero cuatro XXXXXXXX dos nueve (04XXXXXX29), de nacionalidad ecuatoriana, de estado civil XXXXXXXX, de XX años de edad, de profesión XXXXX, con teléfono número 09XXXXXXXX69, con correo electrónico: XXXXXXXXXXXX@hotmail.com; con domicilio en el Cantón Rumiñahui Sangolquí- Barrio Selva Alegre, Av. Juan de Salinas y Antonio Checa Conjunto Rincón del Bosque Diagonal a Club de Golf Los Cerros Casa Nro. 73, provincia de Pichincha; por mis propios y personales derechos y por los que represento en calidad de Apoderado Especial de los señores XXXXXXXX, portadora de la cédula de ciudadanía número 04XXXXXXXX37; y, XXXXXXXX, portador de la cédula de ciudadanía número 158XXXXXXXX6; en nuestra calidad de herederos universales de la señora XXXXXXXXXXXX, cédula de ciudadanía número 04XXXXXXXX34, quien estuvo asegurada en el seguro de vida desgravamen de la póliza N.º80XXXXXXXX40, otorgado por (nombre de la aseguradora), (en adelante la "aseguradora"); de conformidad con lo establecido en la resolución No. SCVS-INS-2023-0012, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 337, comparezco ante usted con el presente reclamo administrativo, contenido en el siguiente tenor:

II. DE LOS ELEMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:

En este apartado se debe explicar y sustentar todos los elementos de hecho y hacer referencia a los anexos con los cuales se pretende sustentar el reclamo, más los elementos de derecho que lo sustentan.

III. SOLICITUD CONCRETA Y RESUMEN

En este apartado se debe indicar de manera clara y concreta la petición, y hacer una breve reseña del sustento del reclamo.

IV. DE LOS FUNDAMENTOS DE DERECHO

Se citan todas las leyes y normas haciendo referencia al artículo que se debe revisar ya que es en el cual se sustenta el reclamo de manera legal.

V. CUANTÍA

Se indica el valor de la cuantía en letras y números.

VI. SOLICITUD CONCRETA

De acuerdo a los derechos que las Leyes me otorgan, al análisis técnico y contractual expuesto, además considerando todas las pruebas de los hechos enunciados, solicito a su Autoridad que ordene a la aseguradora cumpla con el pago del siniestro presentado en la cobertura de VIDA DESGRAVAMEN muerte por cualquier causa por el valor de
XX

VII. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que me correspondan las recibiré al correo electrónico: XXXXXX@hotmail.com; número de teléfono: 09XXXXXX69, mi domicilio es en Sangolquí.

Atentamente,

XXXXXXXXXX

Apoderado / Beneficiario / Contratante

CC.: XXXXXXXX

7.18 Anexo Ñ - Correo de comunicación de admisión del trámite

9. Correo tipo adjuntando fe de recepción del trámite admisión.

ACTIVIDAD 17**Modelo de correo:**

Estimado / a

(Nombre del cliente)

Reciba un cordial saludo, nos complace comunicarle que su caso ha sido admitido a trámite, adjunto encontrará el oficio recibido.

Es este punto del proceso por nuestra parte no debemos hacer nada, debemos seguir esperando que continúe con normalidad.

Cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)

(cargo)



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

calidad en que lo hace y la presentación de los documentos que legitimen su intervención a nombre de la aseguradora. 7.2 Explicación de los motivos legales, contractuales y/o fácticos de la objeción total o parcial de pago de la indemnización, de haberla. 7.3 Presentación de la póliza y de los documentos que forman parte del expediente del siniestro. 7.4 Un pronunciamiento expreso sobre los documentos presentados por el reclamante. 7.5 Señalamiento de un correo electrónico para notificaciones. En caso de señalarse más de un correo electrónico, las notificaciones podrán hacerse a cualquiera de ellos. La sustitución del o los correos electrónicos para recibir notificaciones deberá hacerse por escrito. Si faltare uno o más de los requisitos antes señalados, el órgano competente dispondrá que se aclare y/o complete la contestación del reclamo en el término de cinco (5) días, con una prórroga de hasta tres (3) días término a petición motivada de la aseguradora, petición que deberá formularse antes del vencimiento del primero de dichos términos. Si la contestación del reclamo no se aclarare y/o completare, o a falta de contestación, el órgano competente resolverá con la documentación que conste en el expediente administrativo". Adicionalmente, cúpleme recordar que, en atención a lo dispuesto en el artículo 199 del Código Orgánico Administrativo, en concordancia con la disposición del artículo 194 del Código Orgánico General de Procesos, los documentos que se pretenda hacer valer como pruebas deberán presentarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho, esto es, en originales o copias certificadas, salvo que reposen en bases de datos de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o bases develadas por entidades públicas. En los casos en que se requiera la materialización de documentos, deberá observarse lo prescrito en el artículo 18, numeral 5, letra b, de la Ley Notarial y artículo 3 del Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico. Téngase en cuenta el correo electrónico luisito-la-chala@hotmail.com, señalado por la parte reclamante.- NOTIFIQUESE.-

Ab. Johanna Almeida López
DIRECTORA NACIONAL DE NORMATIVA Y RECLAMOS
MPOD/IRGV

C.C. Señor Luis Leonardo Puyol Pinto
Reclamante
Correo electrónico: luisito-la-chala@hotmail.com
Ciudad.-

7.19 Anexo O - Correo y escrito de resolución

10. Envío de resolución y modelo correo

ACTIVIDAD 19

Modelo de correo:

Estimado / a

(Nombre del cliente)

Reciba un cordial saludo, adjunto encontrará la resolución de su reclamo.

Cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



Resolución No. SCVS-IRQ-DRS-2023-00042795

AB. ANA TROYA VALDIVIESO
DIRECTORA REGIONAL DE SEGUROS

CONSIDERANDO

QUE el Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I, artículo 78 inciso primero establece:

"[...] La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, entre otras atribuciones en materia societaria, ejercerá la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras, para lo cual se regirá por las disposiciones de la Ley de Compañías, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros, este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (...).";

QUE de acuerdo a la disposición que precede, esta Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es competente para conocer y resolver el presente reclamo administrativo;

QUE el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (BIESS) contrató con Hispana de Seguros y Reaseguros S.A. la Póliza de Seguro de Vida Colectiva No. 2296, para las coberturas de: Desgravamen, Vida, Incapacidad Total Permanente y Enfermedades Catastróficas para las personas que han suscrito con el BIESS un contrato de crédito. La titular asegurada fallecida, señora Andrea Natalia Moreno Aguilar, se encuentra amparada bajo las coberturas de dicha póliza;

QUE en octubre de 2012 la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo, suscribió con el BIESS un contrato de préstamo hipotecario de vivienda terminada individual, con número de operación 6673400 y NUT 242856 por la suma de USD\$ 66.975,84;

QUE mediante correos electrónicos de 21 y 24 de abril de 2023, la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo formalizó el reclamo ante la aseguradora, con el fin de que se activen la cobertura de seguro de vida contratada bajo la Póliza de Vida Colectiva No. 2296;

QUE a través de comunicación No. DS-VAP-G-2023-017 de 17 de mayo de 2023 la compañía HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., informa a la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo su objeción al pago de la indemnización reclamada,



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



basándose en que la fecha de calificación de la discapacidad es anterior a la vigencia por inclusión de cartera;

QUE mediante escrito ingresado en este Organismo de Control el 24 de julio de 2023, la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo, presentó un reclamo administrativo a fin de que HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. indemnice el reclamo presentado por la cobertura de desgravamen, conforme a la póliza contratada;

QUE con oficio No. SCVS-IRQ-DRS-2023-00071065-O de 07 de agosto de 2023 notificado el 08 de los mismos mes y año, la Unidad de Normativa y Reclamos de la Dirección Regional de Seguros, solicitó a la reclamante aclarar y completar la reclamación presentada en contra de HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.;

QUE con escrito ingresado a este Organismo de Control el 14 de agosto de 2023, la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo completó y aclaró su reclamo de acuerdo con lo dispuesto en el oficio No. SCVS-IRQ-DRS-2023-00071065-O de 07 de agosto de 2023;

QUE mediante Oficio No. SCVS-IRQ-DRS-2023-00075081-O de 15 de agosto de 2023 notificado el 16 de los mismos mes y año, este Organismo de Control admitió a trámite el presente reclamo y corrió traslado del mismo a la aseguradora, solicitando a su vez la documentación y las explicaciones relacionadas con el mismo;

QUE revisado el sistema integrado de trámites no existe constancia escrita de que se haya ingresado a esta Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la contestación por parte de la compañía HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., razón por la cual en aplicación a lo dispuesto en el último inciso del artículo 7 del Reglamento de Reclamos Administrativos de Seguros, corresponde resolver el presente reclamo con la documentación que consta en el expediente administrativo;

QUE los seis primeros incisos del artículo 42 de la Ley General de Seguros, reformado por el Código Orgánico Monetario y Financiero, disponen lo siguiente:

"Art. 42.- Las compañías de seguros y reaseguros tienen la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro del plazo de treinta (30) días siguientes de presentada la reclamación por parte del asegurado o beneficiario acompañando los documentos determinados en la póliza.

Las compañías de seguros y reaseguros podrán objetar por escrito y motivadamente, dentro del plazo antes mencionado el pago total o parcial del



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



sinistro, no obstante si el asegurado o el beneficiario se allanan a las objeciones de la compañía de seguros, ésta pagará inmediatamente la indemnización acordada.

Si el asegurado o beneficiario no se allana a las objeciones, podrá presentar un reclamo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a fin de que ésta requiera a la aseguradora que justifique su negativa de pago. Dentro del plazo de 30 días de presentado el reclamo, y completados los documentos que lo respalden, el organismo de control dirimirá administrativamente la controversia, aceptando total o parcialmente el reclamo y ordenando el pago del siniestro en el plazo de 10 días de notificada la resolución, o negándolo.

La resolución podrá ser impugnada en sede administrativa con arreglo al artículo 70 de la presente Ley.

El incumplimiento del pago ordenado será causal de liquidación forzosa de la compañía aseguradora. La interposición de acciones o recursos judiciales no suspenderá los efectos de la resolución que ordena el pago.

En sede judicial, el asegurado cuyo reclamo haya sido negado podrá demandar a la aseguradora ante la justicia ordinaria o recurrir a los procedimientos alternativos de solución de controversias estipulados en el contrato de seguro. La aseguradora, por su parte, podrá demandar la revocatoria o anulación de la resolución que le obligó al pago de la indemnización, en jurisdicción contencioso administrativa, solamente cuando haya honrado la obligación de pago. En caso de haberse revocado o anulado la resolución, para obtener la restitución de la indemnización pagada, la aseguradora deberá necesariamente también demandar al asegurado o beneficiario que la haya cobrado, quien intervendrá como parte en el juicio”;

QUE de acuerdo con la norma citada, una vez transcurridos los treinta días siguientes a aquel en que el asegurado o beneficiario presente por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza, sean necesarios, sin que la compañía aseguradora haya efectuado el pago del seguro reclamado, o en su defecto, formulado objeciones a tal reclamo, el asegurado puede acudir a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para pedirle que ordene a la compañía aseguradora el pago del siniestro, y si hubieren fundamentos para la negativa del mencionado pago, los analizará para determinar su basamento;

QUE en el presente caso, se establece que el reclamo fue notificado y formalizado con los documentos necesarios para el análisis y pronunciamiento correspondiente el 24 de abril de 2023 y fue negado por la compañía de seguros el 17 de mayo de 2023. Por tanto, se determina que la negativa al pago se presentó dentro del plazo legal previsto en el artículo 42 *ibídem*;



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



QUE el artículo 723 del Código de Comercio, señala lo siguiente:

"Art. 723.- Incumbe al asegurado probar que el siniestro ha ocurrido, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Asimismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. Al asegurador le incumbe en ambos casos la carga de probar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad"

QUE la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo probó la ocurrencia del siniestro al presentar a la aseguradora certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública, dentro del cual se determina que la asegurada posee una discapacidad de carácter psicosocial, con un porcentaje del 60%;

QUE respecto de la cuantía, el reclamante determina la misma en el valor de US\$ 54.295,25 correspondiente al saldo pendiente de la deuda a la fecha de ocurrencia del siniestro para la cobertura de desgravamen;

QUE la compañía de seguros negó el pago de la indemnización basándose en que la calificación de discapacidad es anterior a la vigencia de la póliza materia de este reclamo;

QUE consta en el expediente administrativo, el certificado No. MSP-388043 otorgado por el Ministerio de Salud Pública en el cual se determina que con fecha 06 de abril de 2023 se califica a la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo con una discapacidad psicosocial del 60%, muy grave;

QUE mediante Resolución No. 072-2015-F, de 28 de mayo de 2015, reformada mediante Resolución No. 220-2016-F, de 11 de marzo de 2016, la Junta de Política y Regulación Monetaria expidió las "NORMAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN OBLIGATORIO PARA LOS CRÉDITOS INMOBILIARIOS Y DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO E HIPOTECARIOS", donde se establece lo siguiente:

(...)

ARTÍCULO 3.- Cobertura.- El seguro de desgravamen obligatorio para los créditos inmobiliarios y de vivienda cubrirá la totalidad del saldo pendiente de la deuda, cuando el deudor y/o codeudor no pueda/n cubrirla por fallecimiento; por discapacidad superviniente superior al 50%; o, por adolecer una enfermedad catastrófica o de alta complejidad, adquiridas posterior a la obtención del crédito y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente, de acuerdo a la legislación vigente.

(...)



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



ARTÍCULO 6.- Ejecución.- *El seguro de desgravamen obligatorio se hará efectivo cuando ocurran los siguientes eventos:*

- a. *Fallecimiento del deudor y/o codeudor, debidamente certificado por la autoridad competente; o,*
- b. *Por discapacidad superviniente o por adolecer una enfermedad catastrófica o de alta complejidad superviniente del deudor y/o codeudor, determinadas por la autoridad nacional competente de acuerdo con la ley.; (Lo subrayado fuera de la cita textual);*

QUE de acuerdo con las normas antes citadas, la contratación del seguro de desgravamen para créditos hipotecarios es de carácter obligatorio. Adicionalmente, como ya ha quedado comprobado, la reclamante ha sido declarada con una discapacidad psicosocial del 60% por el Ministerio de Salud, por lo tanto se configura lo dispuesto en el literal b) del artículo 6 de la Resolución No. 220-2016-F de 11 de marzo de 2016, antes citado;

QUE las Condiciones Particulares de la Póliza de Vida Colectiva No. 2296, bajo la cual se encontraba asegurada la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo, estipulan las siguientes coberturas contratadas:

“INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

=====

OBJETO DEL SEGURO

=====

Esta póliza ampara bajo la cobertura de Incapacidad Total y Permanente al deudor hipotecario del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el momento del desembolso del crédito, (...)

COBERTURA

=====

La discapacidad superviniente superior al 50%, debidamente certificada por la autoridad nacional competente, de acuerdo a la legislación vigente misma que en ningún caso podrá ser objetado por la Aseguradora.

VALOR ASEGURADO

=====

El valor asegurado por cada persona será igual al saldo pendiente de la deuda (incluye capital, interés corriente, interés de gracia, interés de mora y otros rubros que se encuentren pendientes), a la fecha de la confirmación de la Incapacidad Total y Permanente por parte de la autoridad nacional competente.;



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



QUE en consecuencia, el argumento de Hispana de Seguros y Reaseguros S.A. de que la calificación es de fecha anterior a la emisión de la presente póliza, es erróneo y carece de asidero legal y contractual, debido a que si bien la reclamante fue calificada con una discapacidad psicosocial del 47% el 21 de marzo de 2019, es el 06 de abril de 2023 en la cual el Ministerio de Salud Pública le realiza una recalificación otorgándole un porcentaje de discapacidad del 60%; momento en el cual se configura la cobertura establecida para incapacidad total y permanente de la póliza de Vida Colectiva No. 2296. Por lo tanto, corresponde a HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. realizar el pago por el saldo pendiente de la deuda contraída por la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y,

QUE dentro del expediente administrativo consta la "Liquidación Saldo del Crédito" otorgado por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social donde se certifica que a la fecha del siniestro, esto es, 06 de abril de 2023, el saldo insoluto de la deuda contraída por la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo es de US\$ 54.295,25;

QUE el artículo 1562 del Código Civil establece lo siguiente:

"Art. 1562.- Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan, no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que, por ley o la costumbre, pertenecen a ella.";

QUE en concordancia con el artículo 690 del Código de Comercio que dice lo siguiente:

"Art. 690.- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar al asegurado o a su beneficiario, por una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.";

QUE por tanto, se configura cabalmente el concepto de contrato de seguro, según el cual una parte, el asegurador asume un riesgo trasladado por el asegurado, a cambio del pago de una prima o precio del seguro, y en caso de ocurrir el siniestro el asegurador debe indemnizar a la otra parte, toda vez que se han cumplido todos los elementos esenciales del contrato, el mismo que en materia de seguros es considerado de máxima buena fe;

QUE la presente resolución se fundamenta en el informe de la Unidad de Normativa y Reclamos de la Dirección Regional de Seguros contenido en el memorando No. SCVS-IRQ-DRS-2023-3074-M de 22 de septiembre de 2023, el mismo que concluye que la pretensión esgrimida por el reclamante tiene asidero legal, por lo que recomienda por lo que recomienda se acepte la pretensión contenida en el reclamo administrativo



INTENDENCIA REGIONAL DE QUITO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SEGUROS



presentado por la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo; en contra de Hispana de Seguros y Reaseguros S.A.; y,

EN ejercicio de las funciones conferidas por el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros mediante resolución No. ADM-17040 de 26 de abril de 2017,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ORDENAR que HISPANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. pague el valor de US\$ 54.295,25 a favor del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), correspondiente al saldo insoluto del crédito otorgado a favor de la señora Sandra Elizabeth Maldonado Ocampo, respaldado por la cobertura de desgravamen contratada bajo la Póliza de Seguro de Vida Colectiva No. 2296.

Se deja a salvo el derecho de aseguradora de impugnar la presente Resolución de acuerdo a lo estipulado en los artículos 42 y 224 del Código Orgánico Administrativo, publicado en el Registro Oficial Suplemento N° 031 de 7 de julio de 2017.

ARTÍCULO 2.- DISPONER que la citada aseguradora cumpla con lo ordenado en el artículo precedente, dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución, conforme el inciso tercero del artículo 42 de la Ley General de Seguros.

COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en Quito, D.M., el 25 de septiembre de 2023.

ANA DOLORES TROYA VALDIVIESO
Firmado digitalmente
por ANA DOLORES
TROYA VALDIVIESO
Fecha: 2023.09.26
11:33:18 -05'00'

Ab. Ana Troya Valdivieso
DIRECTORA REGIONAL DE SEGUROS

Trámite No. 87797-0041-23

7.20 Anexo P - Correo con anexo de factura

11. Correo de la factura.

ACTIVIDAD 20

Estimado / a

(Nombre del cliente)

Reciba un cordial saludo, adjunto encontrará la factura por los honorarios del servicio prestado.

Favor en cuanto realice su pago hacer llegar el comprobante por este medio.

Mil gracias por la confianza depositada, para ASINSEG ASESORES DE SINIESTROS S.A.S., fue un placer servirle.

Cualquier novedad adicional me comenta.

Saludos cordiales.

(nombre de la persona que envía el correo)
(cargo)