

**ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA
CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE PERITO EN EL SITIO
DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA
ASEGURADORA MAPFRE SEGUROS.**

SERGIO ANDRES HERRERA GONZALEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA**

2016

**ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA
CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE PERITO EN EL SITIO
DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA
ASEGURADORA MAPFRE SEGUROS.**

SERGIO ANDRES HERRERA GONZALEZ

**Monografía como requisito para optar al título de Especialista en Evaluación
y Gerencia de Proyectos**

**Director:
ELIANA MARCELA PENA TIBANA
Magister Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA**

2016

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	13
1. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
2. ANTECEDENTES.	17
3. MARCO TEORICO	23
4. ESTUDIO TECNICO.....	25
4.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	25
4.2. HORARIO DE ATENCION Y COBERTURA.	26
4.3 CAPACIDAD.....	27
4.3.1 Capacidad diseñada.....	27
4.3.2 Capacidad instalada.....	29
4.3.3. Capacidad utilizada.....	30
4.4. LOCALIZACION.	30
4.4.1. Macro localización.....	30
4.4.2. Micro localización.....	31
4.5 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	34
4.6 ESTÁNDARES DE CALIDAD	35

4.6.1 Descripción técnica del proceso y diagrama de operación.....	36
4.6.2 Procedimiento de peritación.....	36
4.7 PLAN DE PRODUCCIÓN.....	37
4.8 TIEMPOS ESTIMADOS DE LA PRESTACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	38
4.8 RECURSOS	39
4.8.1 Recurso humano.	39
4.8.2. Recursos físicos.	40
4.9 CONDICIONES DE TRANSPORTE.	41
4.10 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	41
4.11 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO.	42
5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	44
5.1 ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	44
5.1.1. Declaración de misión.....	44
5.1.2. Declaración de visión.....	44
5.1.3. Objetivos.....	44
5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	45
5.3 PERSONAL REQUERIDO.....	46
5.4 SALARIO.....	46
5.4.1 Régimen de Seguridad Social.....	47
5.4.2 Riesgos Profesionales.	47
5.4.3 Aportes Parafiscales.	47
5.4.4 Prima de Servicio.....	48
5.4.5 Vacaciones.	48
5.4.6 Cesantías.	48
5.4.7 Intereses de Cesantías.	49
5.4.8 Horas extras	49
6. ESTUDIO FINANCIERO.....	50
6.1 INVERSION.....	50

6.1.1 Inversión fija.....	50
6.1.2 Inversión Diferida.....	50
6.1.3 Capital de trabajo.....	50
6.2 COSTOS.....	51
6.3. EVALUACION FINANCIERA	53
7. ANALISIS COMPARATIVO: OPERACIÓN ACTUAL vs DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE PERITO AL SITIO.....	56
7.1 TIEMPO DE ATENCION.....	56
7.2 CALIDAD DEL SERVICIO.....	56
7.3 COSTO.....	57
8. CONCLUSIONES.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXOS	61

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Asistencias año 2015	28
Tabla 2 Duración Traslado Peritos.....	32
Tabla 3 Duración asistencias	38
Tabla 4 Recursos Actuales	40
Tabla 5 Recursos Servicio Propuesto	41
Tabla 6. Personal requerido.....	46
Tabla 7 Salario Perito En El Sitio	47
Tabla 8 Salario Perito	51
Tabla 9 Inversión Proyecto	51
Tabla 10 Salario Perito Autos	52
Tabla 11 Costo Asistencias Outsourcing.	53
Tabla 12 Costo Total Operación Actual	53
Tabla 13 Costos Operación Propuesta	53
Tabla 14 Ahorro en Costos	54
Tabla 15 Información de Entrada del Proyecto.	54
Tabla 16 Flujo de Caja del Proyecto.	54
Tabla 17 Indicadores Evaluación del Proyecto.	55

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Cobertura Del Servicio.....	27
Ilustración 2 Regresión lineal asistencias 2015.....	29
Ilustración 3 Asistencias MAPFRE vs Outsorcing	30
Ilustración 4 Ubicación Bogotá D.C.	31
Ilustración 5 Ubicación CISMAR	33
Ilustración 6 Cantidad De Asistencias Por Localidades	34
Ilustración 7 Cantidad De Asistencias Por Días.....	38
Ilustración 8 Duración De Traslado Moto Vs Camioneta.....	39
Ilustración 9 Distribución De Planta	42
Ilustración 10 Estructura Organizacional Departamento Perito En Sitio En MAPFRE	45

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato De Perito En Sitio.	61
Anexo B Informe Pericial.	62
Anexo C Vehículos Asegurados A Diciembre de 2015.....	63

RESUMEN

TITULO: ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE PERITO EN EL SITIO DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA ASEGURADORA MAPFRE SEGUROS.

AUTORES: SERGIO ANDRES HERRERA GONZALEZ**

PALABRAS CLAVES: asistencia, perito, MAPFRE.

La presente monografía desarrolla un estudio técnico y financiero para la creación de un departamento técnico de asistencia dentro de la aseguradora MAPFRE, que prestará servicios de peritación, asesoramiento legal y asignación de taller para el asegurado.

Haciendo así uso de los beneficios del agua termal para la salud. Servicios que permiten a los turistas y a los mismos habitantes de la región compartir en familia, bajo el respaldo de una compañía, multinacional que tiene presencia en más de 40 países.

Con el fin de evaluar la viabilidad técnica y financiera para la puesta en marcha del proyecto, inicialmente se realiza un muestreo para determinar la demanda que tendría el servicio cuando se implemente. Además se realiza un análisis de los recursos que se necesitarían para que el proyecto entre en funcionamiento, se estima personal, se realizan los procedimientos y se determina la posición del departamento dentro de la compañía.

Teniendo en cuenta un horizonte del proyecto de 3 años, se evalúa la inversión necesaria, los costos de mano de obra, insumos, gastos de administración, costos de capital de trabajo y se determina los costos unitarios de los servicios. De esta manera se proyectan los ingresos y egresos, el flujo de caja, el estado de resultados y el balance. Evaluando finalmente el valor presente neto, el retorno de la inversión y el tiempo en que se recupera esta.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Especialización en Evaluación y Gerencia de Proyectos. Director. Eliana Marcela Pena Tibana

ABSTRACT

Title: STUDY OF PRE feasibility TECHNICAL AND FINANCIAL FOR THE CREATION OF THE DEPARTMENT OF ASSISTANCE EXPERT ON THE SITE OF TRAFFIC ACCIDENT BOGOTA CITY INSURANCE FOR INSURANCE MAPFRE .

AUTHOR SERGIO ANDRES HERRERA GONZALEZ.**

Keywords: Assistance , expert , MAPFRE

This paper develops a technical and financial study for the creation of a technical support department entered the secured MAPFRE , which will provide expert opinion services , legal advice and mapping workshop for the insured.

thus making use of the benefits of thermal water for health . Services that allow tourists and the inhabitants of the region share with family , under the support of a multinational company that has a presence in over 40 countries .

In order to evaluate the technical and financial feasibility for the implementation of the project, initially sampling is performed to determine the demand would I service when implemented . In addition an analysis of the resources needed for the project to become operational , it is estimated staff is performed, the procedures are performed and the position of the department is determined within the company .

Given the project horizon of 5 years, the investment required is assessed, the costs of labor, materials, administrative expenses, working capital costs and unit costs of services is determined. In this way the income and expenses, cash flow, income statement and balance project. Finally assessing the net present value, return on investment and the time when this is recovered.

* Working Grade

** Faculty of Engineering physicomechanical. School of Industrial and Business Studies. Specialization in Evaluation and Project Management. Director. Eliana Marcela Pena Tibana

INTRODUCCION

En la actualidad los acompañamientos al sitio del accidente en Bogotá por parte de la aseguradora, en este caso MAPFRE se centran en la asistencia de un abogado perteneciente a un contratista de la compañía, que se encarga de los temas legales del siniestro, en pocas oportunidades asiste una persona que tenga conocimientos técnicos para realizar una asesoría al asegurado con el fin de mejorar el servicio.

El servicio de acompañamiento técnico solo lo prestan 4 compañías en Bogotá y en la actualidad MAPFRE posee de planta dos ingenieros propios y un contratista realizando acompañamientos al sitio. Se ha evidenciado que los servicios que realiza el contratista no cumplen con los estándares mínimos de calidad, lo cual genera quejas en los usuarios y mala imagen de la compañía, por otro lado los dos ingenieros que se encuentran por parte de la compañía se encuentran subutilizados debido a la mala estructuración interna de la compañía.

Este proyecto se enfocara en realizar una evaluación técnica y financiera, a la creación de un nuevo departamento dentro de la aseguradora MAPFRE. Se realizará una evaluación desde el punto de vista técnico determinando recursos físicos y humanos, procedimientos de peritación, ubicación de planta física, organigrama dentro de la compañía, políticas de contratación y las condiciones técnicas de funcionamiento del proyecto.

1. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

MAPFRE seguros generales cuenta con aproximadamente 500.000 vehículos asegurados en la ciudad de Bogotá, estadísticamente se estableció que el 10% de los vehículos asegurados se siniestran durante la vigencia de su póliza, lo que asciende aproximadamente a 5.000 siniestros durante un año en sólo la ciudad de Bogotá, en estos eventos los asegurados se ven involucrados personas que no tienen ningún tipo de conocimiento en el manejo de esta situación desde el punto de vista técnico, convirtiéndose en un requerimiento de servicio por parte de los asegurados hacia la compañía.

Durante la ocurrencia del siniestro la gran mayoría de los asegurados no saben cómo manejar la situación, desconocen por completo la magnitud de los daños materiales que pudo haber sufrido su vehículo, o el del tercero involucrado en el evento, esta situación juega en contra del asegurado ya que en muchos casos el desconocimiento los lleva a realizar arreglos en dinero que resultan desfavorables para él, como para la compañía aseguradora y genera malestar en el servicio prestado. El problema radica en la falta de acompañamiento que se le presta al asegurado en los momentos de alto estrés, una valoración técnica de los daños en ese momento por parte de un experto, permite darle al cliente un panorama claro y correcto.

Desde el punto de vista del negocio la presencia de un funcionario representante de la compañía disminuye considerablemente la posibilidades de fraude cuando el asegurado adelanta la reclamación en un taller cliente, una peritación en el sitio

del accidente genera claridad sobre los daños ocurridos en el siniestro y las preexistencias del vehículo afectando positivamente los indicadores de la compañía.

Por lo anteriormente expuesto se hace necesario realizar un estudio financiero, que evalúe la destinación de cierta cantidad de recursos de la compañía para mejorar el servicio, la atención y la velocidad de respuesta del perito en sitio, ya que en la actualidad solo asiste al sitio personal de MAPFRE en un bajo porcentaje de los siniestros en Bogotá.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El objetivo para 2016 de MAPFRE Seguros, es enfocar todos sus esfuerzos en la fidelización de los clientes a través de un servicio al cliente cálido y personalizado, en la actualidad las compañías líderes del mercado han establecido su ventaja competitiva enfocando sus esfuerzos en este aspecto.

La asistencia de un perito al sitio del accidente generaría confianza y tranquilidad al asegurado, además de distinción y prestigio en el mercado, ya que en la actualidad solo tres compañías aseguradoras prestan este acompañamiento, y estas empresas son líderes del mercado. Desde el punto de vista del mercadeo y publicidad esto generará presencia y recordación de la marca en el mercado, fidelizará clientes y atraerá nuevos asegurados porque generará valor agregado a los servicios que ofrece la compañía.

En el sector asegurador existe gran dificultad con el fraude, al cubrir como mínimo con el 50% de los choques simples de Bogotá se realizará una peritación efectiva de los daños y se le cerrarán las puertas al mismo porque el asegurado tendrá claridad de los daños y la compañía tendrá certeza en la ocurrencia de los hechos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General. Realizar un estudio de pre factibilidad técnico y financiero para la creación del departamento de asistencia de perito en el sitio del accidente de tránsito en la ciudad de Bogotá para la Aseguradora MAPFRE Seguros.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un estudio técnico que permita estructurar un servicio de asistencia de perito en sitio para choques simples.
- Determinar la estructura administrativa del departamento de asistencia al accidente.
- Definir los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la realización del proyecto.
- Efectuar un análisis financiero para establecer la viabilidad de la destinación de los recursos de la compañía en el proyecto.

2. ANTECEDENTES.

La evolución de la Compañía en Colombia se da a partir del año 1984 con una inversión de Mapfre Internacional para Seguros Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias, después de algunos años en 1995 adquiere la Casa General Nieto y de esta forma se vuelve el principal accionista de Seguros Caribe convirtiéndola así en MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., posteriormente en el año de 1999 se constituye una nueva sociedad denominada MAPFRE COLOMBIA SEGUROS VIDA SEGUROS S.A.

Gracias a su crecimiento y confianza en el año de 2001 se forja la alianza para la comercialización de micro seguros y se crea en la ciudad de Bogotá el primer centro integral de Servicios, luego de varios procesos la compañía realiza la integración MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. y MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. MAPFRE COLOMBIA los cuales reciben en el año 2003 el Certificado de Gestión de calidad. Gracias a ello en el año 2004 se inició el plan de expansión territorial con la apertura de oficinas delegadas por todo el territorio nacional, por lo anterior en 2005 recibe ampliación con el certificado de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2000.

Luego de ser inaugurado en 2006 en la ciudad de Medellín el centro integral de servicios, en 2007 con una inversión 100% local, que supera los 20.000 millones de pesos, se inauguró el nuevo edificio de la dirección general de MAPFRE COLOMBIA en Bogotá. Razón por la cual la Superintendencia Financiera de Colombia autoriza a MAPFRE COLOMBIA la operación del ramo de administración de riesgos profesionales ARP.

Gracias a su cobertura y confiabilidad Mapfre Colombia se convierte en la primera compañía del mercado en la comercialización de micro seguros, sumando más de 1.500.000 asegurados en el año 2009.

Por todo lo anterior las actividades de MAPFRE COLOMBIA, en la actualidad, se desarrollan a través de 2 sociedades: MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., empresas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En la actualidad MAPFRE Colombia está presidida por un CEO el cual define el rumbo de la compañía, de acuerdo a los lineamientos dados por casa matriz la cual se encuentra ubicada en España, de esta manera se desprende la Vicepresidencia Técnica la cual tiene como una de sus principales tareas indemnizar de manera justa todos y cada uno de los siniestros pertenecientes a los ramos de autos, agrícola y generales; el mismo tiene como función suscribir los riesgos de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia del riesgo y a su vez todos los riesgos que sean admitidos por la compañía deben ser formalizados mediante la emisión una póliza, la cual oficia como un contrato entre las partes tanto para el asegurado como para el asegurador.

Específicamente para el tema de la indemnización la Vicepresidencia creó una Gerencia que es la encargada de realizar todos los trámites que sean necesarios para el proceso.

La Gerencia en el uso de sus funciones designó a un Subgerente Nacional de Indemnizaciones, para que lidere los procesos concernientes a autos y generales a nivel Nacional. El Departamento Técnico de Peritación de autos se encarga de cuantificar el valor de las indemnizaciones de todos los siniestros que se

presentan en el territorio Nacional y corresponde al cargo de Director Nacional de Peritos.

Teniendo en cuenta lo anterior la compañía designó a un Director regional para que sea el encargado de liderar de manera exclusiva el peritaje en la ciudad de Bogotá D.C. Con el fin de cumplir a cabalidad con las funciones que le fueron encomendadas, este Director Regional cuenta con un grupo conformado por diez (10) ingenieros los cuales tenían asignadas funciones de la siguiente manera:

Seis ingenieros tienen a cargo una zona específica de la ciudad compuesta por doce talleres que tienen convenio con la Compañía y deben cumplir con las funciones descritas a continuación:

Los Peritos deben cumplir con las visitas planeadas de acuerdo con la programación. Un Perito deberá pasar mínimo 2 veces en la semana por talleres con vehículos en proceso de reparación, para hacer peritaciones, verificaciones, autorizaciones de imprevistos, controles de calidad, entrega de vehículos y autorización de cuentas.

El Perito debe realizar en todos los casos peritación manual siguiendo el protocolo definido por la compañía, enumerando la totalidad de las operaciones a efectuar.

Se deben tomar los registros fotográficos necesarios y suficientes para sustentación de casos y las deberá cargar en el aplicativo, inmediatamente.

El Perito debe para todos los casos, realizar la valoración de mano de obra a través del módulo de Peritos con la herramienta de valoración SIPO, a efectos de obtener la discriminación de tiempos de carrocería, pintura, electromecánica, consumos y otras operaciones.

De existir inconformidades en la entrega del vehículo, el Perito debe registrar tales anomalías en los formatos correspondientes de Producto no conforme.

Cualquier imprevisto que surja en el proceso de reparación deberá ser cargado de inmediato a SIPO para obtener el nuevo valor de mano de obra. No es necesario realizar un nuevo informe pericial como soporte quedará el formato de imprevistos establecido.

El Perito será responsable de velar porque la fecha prevista de entrega del vehículo al cliente se cumpla, salvo en aquellos casos que por fuerza mayor existan inconvenientes con el suministro de los repuestos. Esta circunstancia debe ser notificada por escrito al cliente.

Todas las funciones anteriormente descritas deben ser replicadas aproximadamente 120 veces durante el mes, ya que este es el promedio de ingreso de vehículos a cada zona de peritación.

Un ingeniero es el encargado de cuantificar los daños de los terceros involucrados en los accidentes de tránsito, no debe desplazarse por talleres, su lugar de trabajo se encuentra en las oficinas de MAPFRE en Bogotá, este perita alrededor de 190 carros mensuales sus funciones difieren con las del perito de zona en cuanto a que su rol involucra únicamente valoración de daños no debe autorizar imprevistos o realizar seguimientos de las reparaciones, por esta razón la cantidad de vehículos que valora es mayor.

Por último, dos ingenieros están a cargo de realizar la asistencia al sitio del accidente, esta modalidad se conoce como perito In Situ, la finalidad principal es incrementar el servicio para que el asegurado se siente respaldado en un momento crítico como lo es un accidente de tránsito. Adicionalmente, durante la

asistencia del perito se realiza una valoración a los daños del vehículo y del tercero involucrado, con dos objetivos principales:

- Realizar la una valoración precisa y detallada de los daños del vehículo asegurado a causa del siniestro para acelerar el proceso de reparación, recolectar un registro fotográfico claro y suficiente para disminuir el riesgo de fraude durante el proceso de reparación.
- Disminuir la carga de trabajo para los peritos que se encuentran en talleres y para el ingeniero que se encuentra en oficina tomando como premisa que según CESVI Colombia, el cual es el ente que da los lineamientos técnicos para la peritación en Colombia, la carga ideal de trabajo para un perito de automóviles es 80 vehículos por mes.

En la actualidad solo existe un procedimiento para realizar la valoración una vez el perito llega al sitio, no existe una directriz clara en cuanto a la operación de este servicio, tampoco existe un recurso determinado ya que en la actualidad los ingenieros rotan esta actividad en promedio cada dos meses o según las necesidades de la dirección nacional de peritos, adicionalmente debido al crecimiento de MAPFRE en los últimos 2 años la compañía contrató un servicio outsourcing para atender la operación cuando el personal propio no podía cubrir la demanda. Hoy en día y debido a coyunturas en la dirección de la compañía y falta de seguimiento el 70% de las asistencias las realiza el outsourcing y solo el 30% las realiza el personal propio, lo cual ha generado pérdida en el seguimiento y control que puede realizar la compañía sobre un servicio que es de vital importancia tomando en cuenta que es un aspecto que impacta directamente en la imagen corporativa y en la percepción de servicio del asegurado.

Se ha detectado a través de las encuestas, que el personal outsourcing que contrato la compañía no es idóneo para realizar el servicio, no tiene las aptitudes técnicas para dictaminar un daño en el sitio, no cuenta con el conocimiento del

contrato de seguros y en muchos casos desconoce de los procesos internos de la compañía para la cual prestan los servicios, esto en el campo del servicio. En cuanto a la parte operativa la valoraciones que realizan nunca son formalizadas en el sistema es decir se pierden y el registro fotográfico no queda consignado en ninguna base de datos de la compañía, desafortunadamente hoy en día el trabajo del outsourcing no genera el mismo valor que genera el personal propio.

Se tienen como punto de referencia para el desarrollo de este estudio un trabajo similar titulado ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A INSTALACIONES ELÉCTRICAS DOMICILIARIAS, el cual plantea la posibilidad de prestar un servicio complementario al prestado por central eléctrica de norte de Santander CENS, la diferencia con el estudio que se pretende hacer en MAPFRE, es que el servicio no se va a cobrar y cambio el servicio complementario a CENS será cobrado y facturado.

3. MARCO TEORICO

La calidad del servicio y la buena imagen de la compañía de seguros serán factores determinantes en las motivaciones del cliente para elegir su compañía de confianza y productos más idóneos, siendo el factor de diferenciación, por excelencia, la calidad del servicio.. Las preferencias de los clientes se manifiestan en la exigencia de más calidad de servicio, coberturas acorde a sus necesidades, con valores asegurados que den un mejor cubrimiento en caso de siniestro, instrucción sobre atención y uso de cada una de las coberturas adquiridas, sitios de atención y como presentar una reclamación; además un mayor cubrimiento de eventos derivados de situaciones que generen pérdidas o afectación al asegurado, con cláusulas contractuales menos elaboradas y lo más importante, la rapidez en la atención de reclamaciones. Para atender con rapidez la necesidad de servicio del asegurado se plantea un servicio exclusivo para llegar al sitio del accidente, se pondrá a disposición del asegurado una persona idónea y capacitada en seguros y reparación de vehículos para atender todas las dudas del asegurado en el momento del accidente.

A continuación se muestra la definición de términos específicos relacionados con el seguro, todas estas definiciones serán dadas por el perito en el momento del accidente para darle tranquilidad al asegurado.

Condiciones Generales de la Póliza: Condiciones aplicables a todos los contratos de un mismo tipo otorgados por el mismo asegurador. Están destinadas a delimitar la extinción del riesgo asumido por el Asegurador, de tal modo que guarden la debida equivalencia con la tarifa aplicable al respectivo seguro y para regular las relaciones entre las partes vinculadas al contrato, definir los derechos y obligaciones para cada una de las partes.

Condiciones Particulares: Condiciones que individualizan el contrato de seguro, reflejan la voluntad de las partes y prevalecen sobre las condiciones especiales y generales en caso de incongruencia.

Deducibles: Es la suma que invariablemente se descuenta del monto de la pérdida indemnizable y que siempre queda a cargo del asegurado o del beneficiario y su monto será el indicado en la carátula de la póliza o en las condiciones particulares de la póliza.

Siniestro: Es la realización del riesgo asegurado. Desde el punto de vista del Sistema, es la matriz que agrupa todos y cada uno de los expedientes originados como consecuencia del hecho.

Expediente: Es la carpeta informática que contiene todos los soportes que demuestran la ocurrencia y la cuantía reservada de cada hecho identificado con la única cobertura que corresponde de acuerdo con la relación causa – Consecuencia.

Reserva: Provisión de dinero suficiente para hacer frente al pago de la indemnización

Perito De Automóviles: Persona experta y profesional en el campo del automóvil.

Informe Pericial: Documento escrito utilizado por el Perito para consignar las operaciones y valoraciones de costos a seguir en la reparación de un vehículo.

4. ESTUDIO TECNICO

4.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio consiste el acompañamiento por parte de la compañía seguros al asegurado, con personal experto en el área de peritación de vehículos cuando se presente un choque simple en el cual no halla heridos.

En la actualidad la compañía dispone de dos ingenieros para realizar el servicio y subcontrata personal para suplir la carencia de cuando aumenta la cantidad de asistencias, la alta demanda de asistencias en la ciudad de Bogotá ha generado un aumento exponencial en los servicios prestados por el personal outsourcing, generando inconformidad en los asegurados que reciben el servicio.

El acompañamiento será prestado por personal vinculado directamente a MAPFRE, capacitado en seguros por la compañía, con sólidos conocimientos en reparación estructural de vehículos automotores, estará en la plena capacidad iniciar el proceso de indemnización y podrá responder todas las dudas que le surjan al asegurado sobre sobre el proceso de reparación de su vehículo.

El perito se movilizara en vehículo proporcionado por la compañía identificada con todos los logotipos de MAPFRE, para minimizar los tiempos de respuesta y atención al usuario.

Por reglamentación gubernamental todas las compañías aseguradoras deben poner a disposición del asegurado un abogado para prestar asesoría legal en todo tipo de accidente de tránsito. De las aseguradoras registradas en Fasecolda

solamente Liberty seguros, seguros bolívar, Suramericana y Mapfre 4 habilita un perito en el sitio para atender y aclarar al asegurado todo lo referente a la reparación de su vehículo, el servicio consiste en una valoración en sitio, asesoría en cuanto a la elección del taller, apertura de siniestro en sitio y acompañamiento durante todo el proceso de reparación del vehículo.

4.2. HORARIO DE ATENCION Y COBERTURA.

El horario de atención será de lunes a domingo desde las 6 am hasta las 10 pm, en dos turnos, el primero será desde las 6 am hasta las 2 pm y el segundo será desde las 2 pm hasta las 10 pm.

La cobertura será en alrededor del 60% del área metropolitana de Bogotá, los límites de operación son los siguientes: en el norte hasta la calle 238 con autopista norte, en el sur: hasta autopista sur con avenida Boyacá, en el occidente hasta la calle 80 con carrera 112 donde se ubica el puente de guadua que delimita el fin de Bogotá, en los cerros orientales de Bogotá a los largo de toda la avenida circunvalar desde su inicio en la calle 72 hasta la calle 19 con avenida circunvalar, como se aprecia en la Ilustración 1.

Ilustración 1 Cobertura Del Servicio.



Fuente: (en línea) (Citado 22 de abril de 2016) tomado de: <http://paraviajar.com/colombia/mapa-de-bogota/attachment/mapa-de-localidades-de-bogota/> internet

4.3 CAPACIDAD

La capacidad del proyecto está definido por la capacidad diseñada, instalada y utilizada que a su vez dependen básicamente de la mano de obra y la demanda.

4.3.1 Capacidad diseñada. De acuerdo a los datos recopilados por el call center en la tabla 1 se puede observar los datos correspondientes a las asistencias realizadas a lo largo del año 2015 e inicios del año 2016.

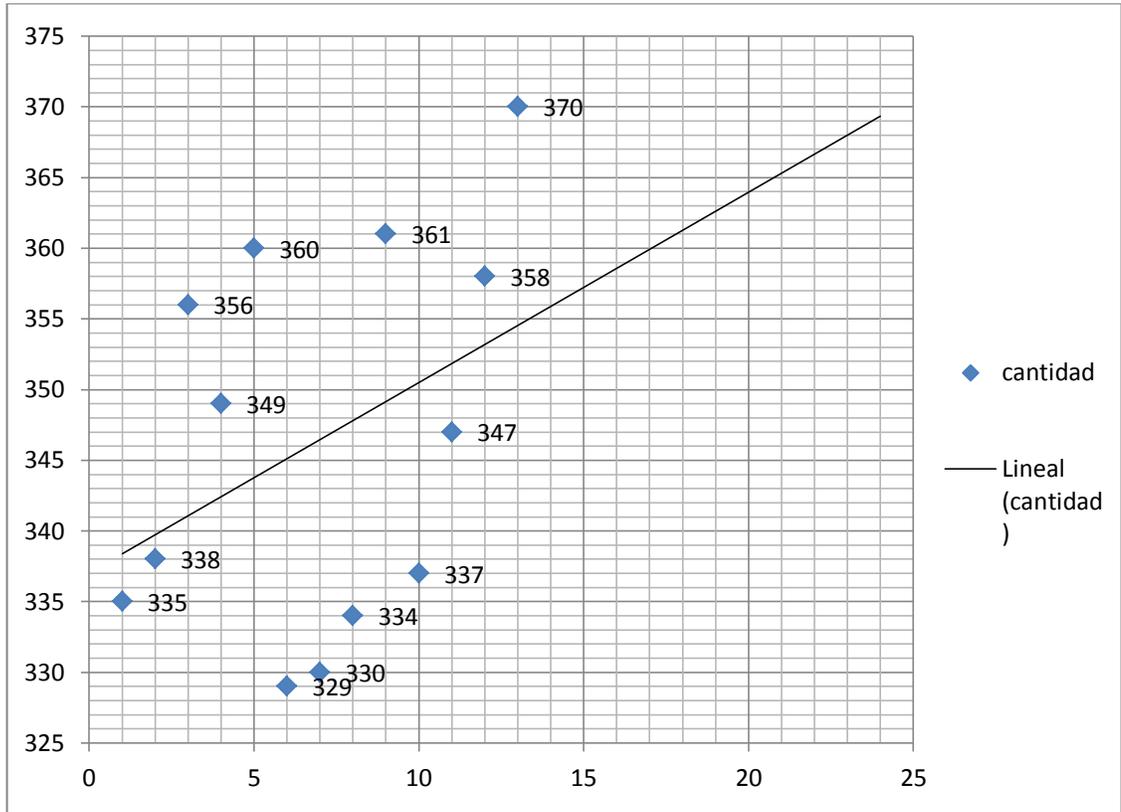
Al realizar un análisis por medio de una regresión lineal (ilustración 2). Esta arroja que la demanda de asistencias es creciente a través del tiempo, y al realizar la extrapolación hasta diciembre de 2016, se obtuvo que el tope de demanda estará cercano a las 370 asistencias por mes, por esta razón la cantidad de referencia será 370 asistencias mensuales o 4440 por año

Tabla 1 Asistencias año 2015

Asistencias Totales	cantidad
enero de 2015	335
febrero de 2015	338
marzo de 2015	356
abril de 2015	349
mayo de 2015	360
junio de 2015	329
Julio de 2015	330
Agosto de 2015	334
Septiembre de 2015	361
Octubre de 2015	337
Noviembre de 2015	347
Diciembre de 2015	358
Enero de 2016	370

El objetivo de la compañía es crecer entre un 5 y 10% en asegurados para el año 2016 por esta razón la cantidad de asistencias debería ir aumentando a lo largo del año.

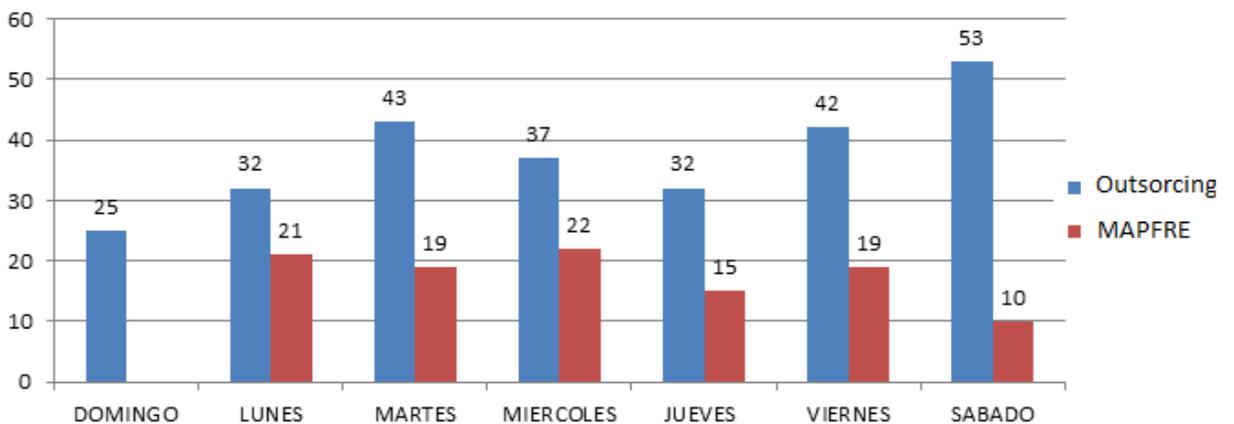
Ilustración 2 Regresión lineal asistencias 2015



4.3.2 Capacidad instalada. Después de la medición realizada en el mes de enero de 2016 los dos peritos propios de MAPFRE realizaron 96 asistencias efectivas en 24 días hábiles. Lo cual da una capacidad para realizar 8 asistencias diarias, en el horario de lunes a sábado entre las 8 am a 5 pm, el restante de la demanda es cubierto por personal outsourcing como se muestra en la Ilustración 2.

El objetivo es ampliar a cuatros los peritos propios de MAPFRE distribuirlos en dos turnos de trabajo de lunes a domingo para que el equipo realice un máximo de 16 asistencias diarias, 416 mensuales, 4992 anuales y así lograr satisfacer la demanda que actualmente está siendo cubierta por el outsourcing y estar preparado para satisfacer la creciente demanda.

Ilustración 3. Asistencias MAPFRE vs Outsourcing



4.3.3. Capacidad utilizada. Tomando en cuenta que es imposible predecir cuantos siniestros se presentaran en un año y asumiendo que la compañía se encuentra en expansión en la ciudad de Bogotá, es conveniente sobredimensionar la capacidad porque la no prestación del servicio repercutirá en mala imagen corporativa.

El departamento estará en capacidad de prestar un máximo de 416 asistencias mensuales contra una demanda estimada de 370 asistencias mensuales.

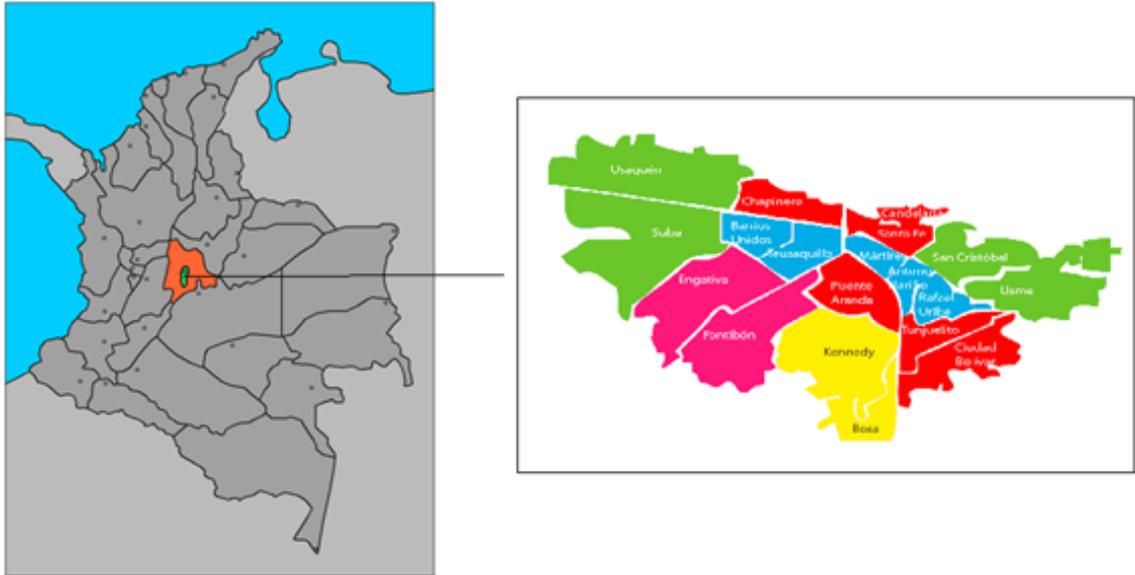
4.4. LOCALIZACION.

4.4.1. Macro localización. El servicio de asistencia al accidente de tránsito se prestara inicialmente en la ciudad de Bogotá Colombia.

La ciudad de Bogotá, D.C. capital de Colombia, se encuentra ubicada en el centro del país en una meseta de la Cordillera Oriental de los Andes, a 2.600 metros de altura sobre el nivel del mar. El río Bogotá atraviesa la Sabana y forma al sur el

Salto de Tequendama. La Sabana de Bogotá está bordeada al este por una cadena montañosa en la cordillera Oriental de los Andes.

Ilustración 4 Ubicación Bogotá D.C.¹



Según datos de Fasecolda, Bogotá es la ciudad del país que cuenta con la mayor cantidad de vehículos matriculados, aproximadamente 1'567. 000 vehículos para el año 2015, de estos 1116000 cuentan con una póliza de seguro todo riesgo con cualquier compañía aseguradora. En el caso particular de Mapfre cuenta con 100.000 asegurados en la ciudad de Bogotá, esta cantidad corresponde al 60% del parque automotor asegurado en Colombia por Mapfre, por esta razón se decidió realizar el estudio en la ciudad de Bogotá.

4.4.2. Micro localización. Las mediciones realizadas en el mes de enero de 2016 arrojaron un tiempo máximo de respuesta de 35 minutos cuando el perito se moviliza en vehículo y un tiempo de 28 minutos cuando el perito se moviliza en motocicleta, partiendo desde el CISMAT hacia cualquier punto de la ciudad que se

¹ BC-MAPS. Mapa ilustrado de Colombia Política [En línea] [citado 22 abril de 2016] Tomado de: <http://www.bc-maps.com/mapa-vectorial-eps/vector-map-illustrator-colombia-politico/>

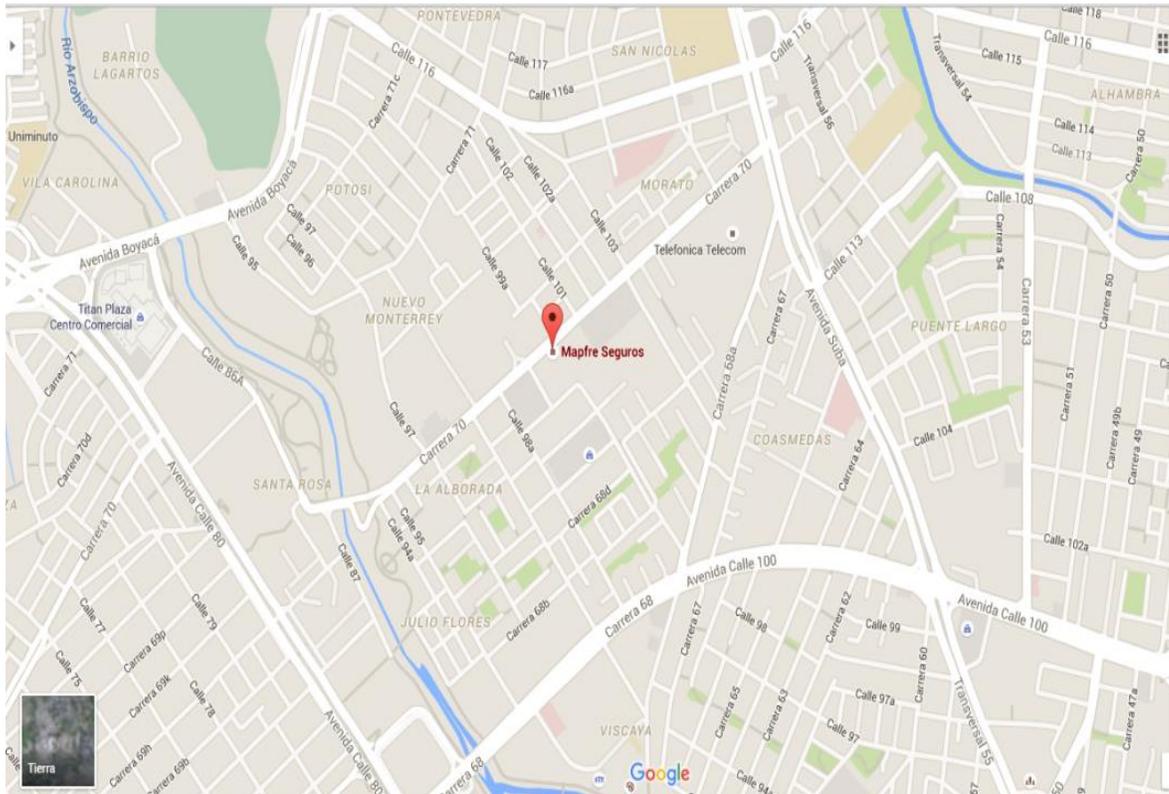
encuentra dentro de la cobertura, cuando se realiza la partida desde el centro MAPFRE ubicado en la colina campestre (autopista norte con calle 147) el tiempo aumenta a 30 minutos y si se realiza la partida desde el concesionario Continautos ubicados en la avenida 68 con calle 17 el tiempo de respuesta aumenta a 32 minutos como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 2 Duración Traslado Peritos

Promedio de DURACIÓN TRASLADO	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	MOTO	VAN
CISMAP	0:23	0:40
NORTE	0:23	0:45
SUR	0:29	0:41
Total general	0:24	0:42

La propuesta es centralizar el departamento de asistencia en el centro integral de servicios CISMAP el cual se encuentra ubicado en el barrio Morato de Bogotá en la avenida carrera 70 número 99-96, ya que las condiciones de espacio del lugar permite instalar cómodamente al grupo de asistencia y sus vehículos. Adicionalmente su ubicación permite acceder a la avenida suba, avenida que permite el acceso al noroccidente de Bogotá y realizar con conexión con la autopista norte eje vial principal de la ciudad, hacia el oriente permite conectar con la calle 80 la cual conecta el occidente con el oriente, hacia el oriente a una distancia no mayor a un kilómetro se conecta con la avenida 68 eje vial que atraviesa la ciudad de sur a norte.

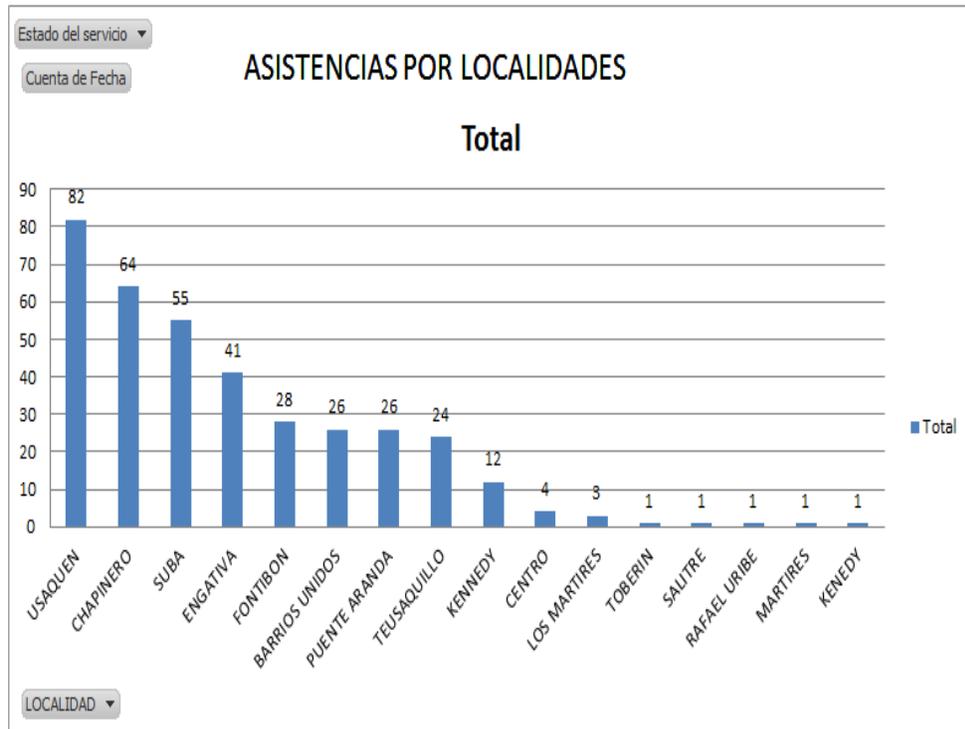
Ilustración 5 Ubicación CISMAP²



Como se puede apreciar en la Ilustración 5, las localidades de Bogotá que concentran la mayor cantidad de asistencias durante un mes son Usaquén, Chapinero, Suba y Engativá, las cuales se encuentran ubicadas en cercanía al CISMAP.

² GOOGLE MAPS. [en línea] [citado 22 de abril de 2016] Tomado de: <https://www.google.es/maps/place/Bogot%C3%A1,+Colombia/@4.7276805,-74.0904542,14.75z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9bfd2da6cb29:0x239d635520a33914!8m2!3d4.7187776!4d-74.0698242>

Ilustración 6 Cantidad De Asistencias Por Localidades



4.5 TAMAÑO DEL PROYECTO

Según datos de Fasecolda al final del año 2015 Mapfre contaba con 180 000 vehículos asegurados de los cuales el 60% circulan por la ciudad de Bogotá, aproximadamente 100 000 vehículos, las mediciones realizadas en el gremio dicen que el 10% de los vehículos asegurados presentan algún tipo de siniestro y solamente entre el 5 y 7 % requiere asistencia técnica al sitio del accidente, teóricamente la demanda del servicio sería de 5000 a 7000 ³asistencias anuales.

Para el óptimo desarrollo del proyecto es necesario contar con motos y/o vehículos para el transporte del personal técnico hacia el sitio del servicio, y de esta manera prestar un servicio efectivo y oportuno.

³FASECOLDA [en línea] [citado 18 de junio de 2016] disponible en: <http://www.fasecolda.com/>

El proyecto se realiza en las instalaciones de MAPFRE seguros generales por ser el lugar más adecuado para el desarrollo del mismo por la facilidad de información y la disponibilidad de recursos.

En cuanto al financiamiento MAPFRE es una empresa organizada y cuenta con la capacidad financiera para poner en marcha el servicio.

4.6 ESTÁNDARES DE CALIDAD

Actualmente Mapfre cuenta con el Certificado de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008.

Como política de servicio después de realizada cada asistencia el call center de la compañía realiza llamadas de seguimiento a los asegurados para medir el grado de satisfacción con el servicio que acaba de recibir.

Una vez finalizada la reparación del vehículo, el 100% de los asegurados debe diligenciar una encuesta de servicio, los resultados son computados y socializados cada tres meses a través del departamento de satisfacción al cliente.

Normas que rigen todos los procesos realizados por el perito como representante de la aseguradora:

Código de Tránsito.

Baremos de Cesvicolombia.

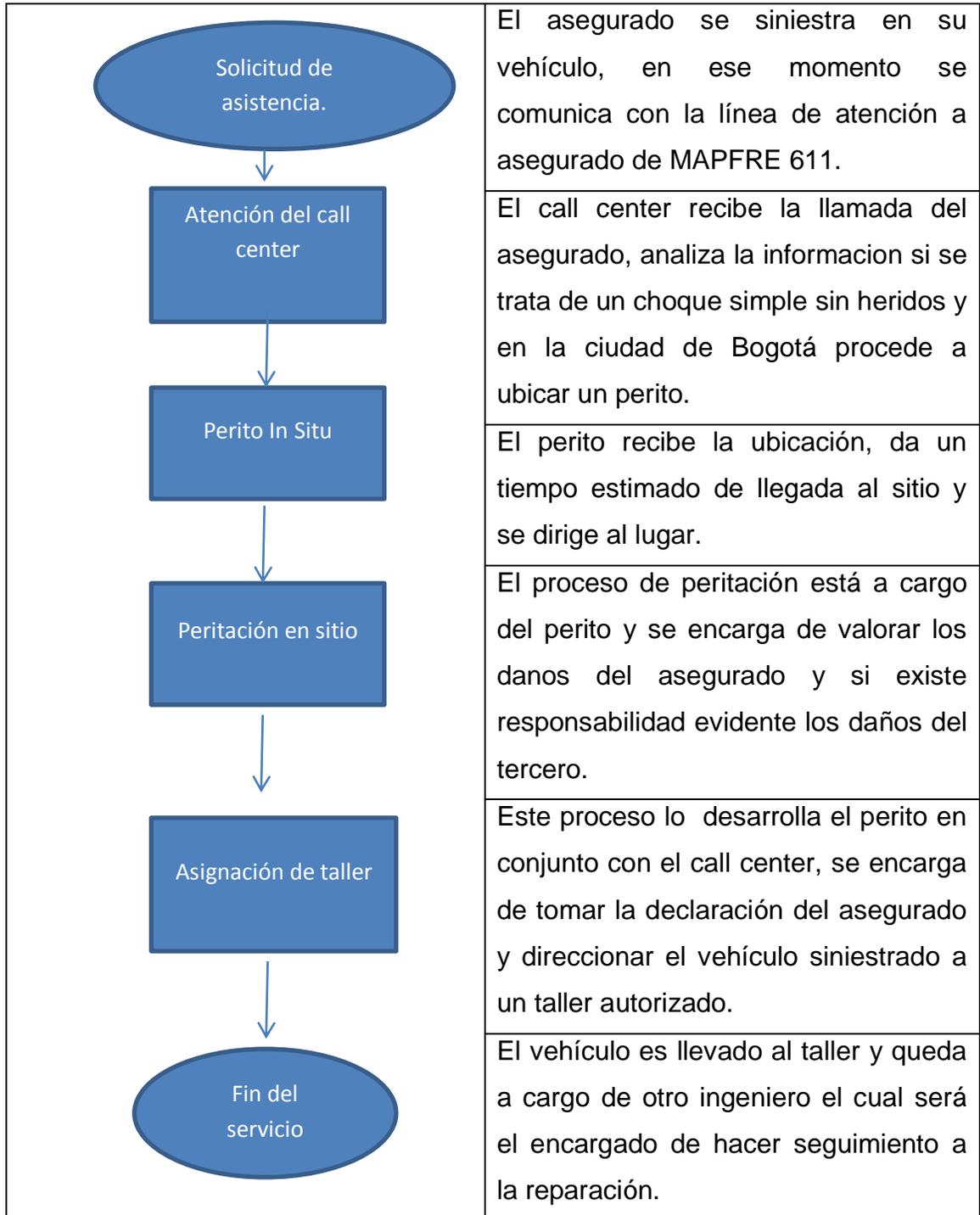
Condiciones generales y particulares de la póliza.

Código de comercio

Estatuto Tributario.

Doctrina y Jurisprudencia referente al contrato de seguros o en materia de siniestros.

4.6.1 Descripción técnica del proceso y diagrama de operación.



4.6.2 Procedimiento de peritación. A continuación se describe detalladamente el proceso que debe seguir el perito para llevar a cabo una asistencia al asegurado.

1. El operador del call center de MAPFRE, comunica al Perito in situ de turno la necesidad de acudir a la dirección reportada.
2. El Perito diligencia el formato de Perito in Situ con los datos básicos de la asistencia.
3. El Perito in situ se dirige al sitio del incidente y se identifica ante el Asegurado.
4. Verifica los daños presentados, el entorno donde ocurrió el accidente y complementa formato de perito In Situ.
5. El Perito diligencia informe pericial detallando los daños presentados y las piezas afectadas. Cuantifica la mano de obra e informa al asegurado costo aproximado del daño, realiza las recomendaciones y aclaraciones para la reclamación.
6. Procede a tomar los registros fotográficos necesarios y suficientes. Velando por dejar la mayor evidencia posible y evitando al máximo obviar detalles que pueden ser determinantes para la defensa o atención del tercero.
7. En caso que exista responsabilidad evidente del Asegurado, el Perito verifica los daños del tercero.
8. Si se requiere la presencia de Abogado en sitio y/o grúa, el Perito se comunica con SI24 y solicita el (los) servicio(s).
9. El Perito solicita al Call Center el taller asignado donde es posible efectuar la reparación del vehículo asegurado. Si se solicitó grúa el Perito espera a que el vehículo sea recogido.

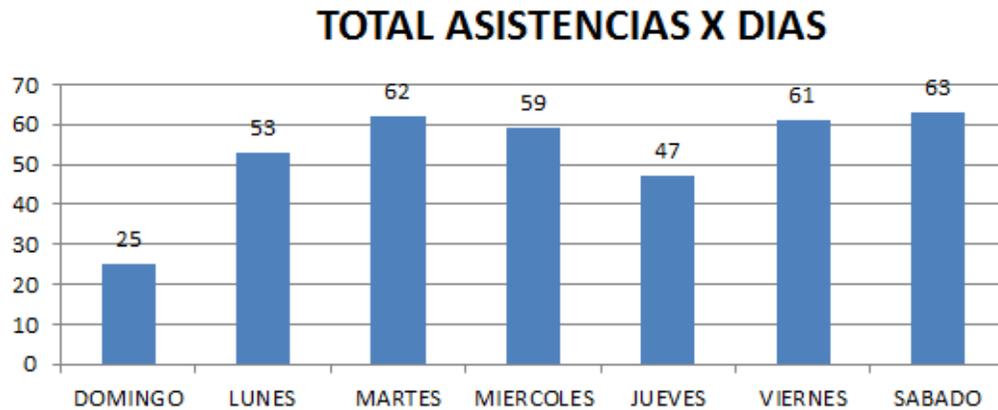
4.7 PLAN DE PRODUCCIÓN.

El perito en el sitio estará al servicio 16 horas al día y contará con 4 peritos que trabajaran de lunes a sábado, con una jornada laboral de 8 horas diarias.

El día domingo solo trabajaran dos peritos, uno por turno ya que este día baja la demanda del servicio como se aprecia en la Ilustración 6.

Cada perito atenderá aproximadamente 3.5 servicios al día, lo cual equivale a 14 servicios al día, 364 servicios por mes y 4368 servicios prestados al año.

Ilustración 7 Cantidad De Asistencias Por Días.



4.8 TIEMPOS ESTIMADOS DE LA PRESTACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

Con base en la medición realizada en el mes de enero de 2016, Tiempo promedio de atención al cliente por parte del perito cuando se desplaza en vehículo: 80 minutos, tiempo de atención cuando el perito se desplaza en moto 63 minutos como se muestra en la tabla 2.

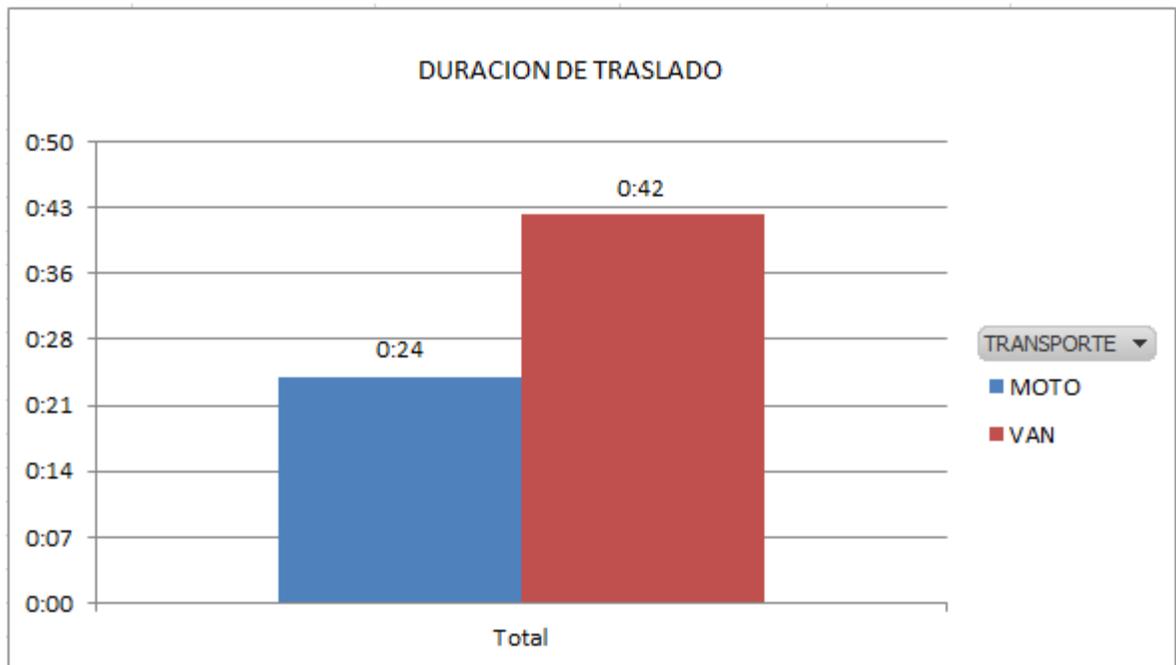
Tabla 3 Duración asistencias

Estado del servicio	EFECTIVO	
Promedio de DURACIÓN ASISTENCIA	MOTO	VAN
CISMAP	1:01	1:22
NORTE	1:03	1:23
SUR	1:05	1:12
Total general	1:03	1:20

Transporte hacia el domicilio del cliente residencial en vehículo: 42 minutos

Transporte hacia el domicilio del cliente residencial en motocicleta: 20 minutos

Ilustración 8 Duración De Traslado Moto Vs Camioneta.



Realizar la asistencia, peritación, asignación de taller: 25 minutos

Tiempo promedio total: 80 minutos

Como lo muestran los datos recolectados la velocidad de respuesta en la atención es mayor cuando las asistencias se realizan en motocicleta, por esta razón se implementara el transporte en este vehículo en el nuevo servicio, buscando mejor en 20 minutos la **velocidad** de respuesta y prestar un mejor servicio de cara a la necesidad del asegurado.

4.8 RECURSOS

4.8.1 Recurso humano. para el desarrollo del nuevo servicio MAPFRE necesita: cuatro peritos, quien será la persona encargada de asistir al lugar del choque,

debe ser un una persona experta en reparaciones estructurales y servicio al cliente no es necesario contar con grado universitario, con el nivel de tecnólogo es suficiente, la capacitación específica en servicio al cliente y valoración de vehículos será asumida por MAPFRE.

En la actualidad la asistencia al sitio es realizada de manera esporádica por dos ingenieros de la compañía y personal outsourcing el cual cobra por asistencia a un monto de 45000 pesos cada una.

La propuesta es cubrir las cuatro vacantes con dos personas que actualmente prestan sus servicios a el outsourcing y ser contratados a término indefinido con la compañía, las dos vacantes restantes cubrirlas por personal interno por medio de concurso interno y a los dos ingenieros que realizan esta labor actualmente reubicarlos en labores más provechosas para la compañía.

4.8.2. Recursos físicos. Los recursos físicos están compuestos por los muebles, enseres, equipos de oficina, maquinaria, equipos y demás objetos adquiridos para el cumplimiento del servicio.

Para cumplir con las condiciones del servicio actuales se cuentas con los siguientes recursos.

Tabla 4 Recursos Actuales

Descripción General	Cantidad
Camioneta	2
Celular	2
Cámara Fotográfica	2
Parqueadero	2
Computador	2
Escritorio	2
Silla	2

Para el nuevo esquema de servicio serán necesarios los recursos físicos mostrados en la tabla 4

Tabla 5 Recursos Servicio Propuesto

Descripción General	Cantidad
Motocicletas	2
Celular	4
Cámara Fotográfica	4
Parqueadero	4
Computador	4
Escritorio	4
Silla	4

4.9 CONDICIONES DE TRANSPORTE.

Los peritos se desplazarán en motocicleta hacia el lugar del accidente según indicaciones del asegurado. Se escogió este medio de transporte gracias a la rapidez, y agilidad que proporcionan a la hora de prestar el servicio, y al bajo costo que representa para MAPFRE.

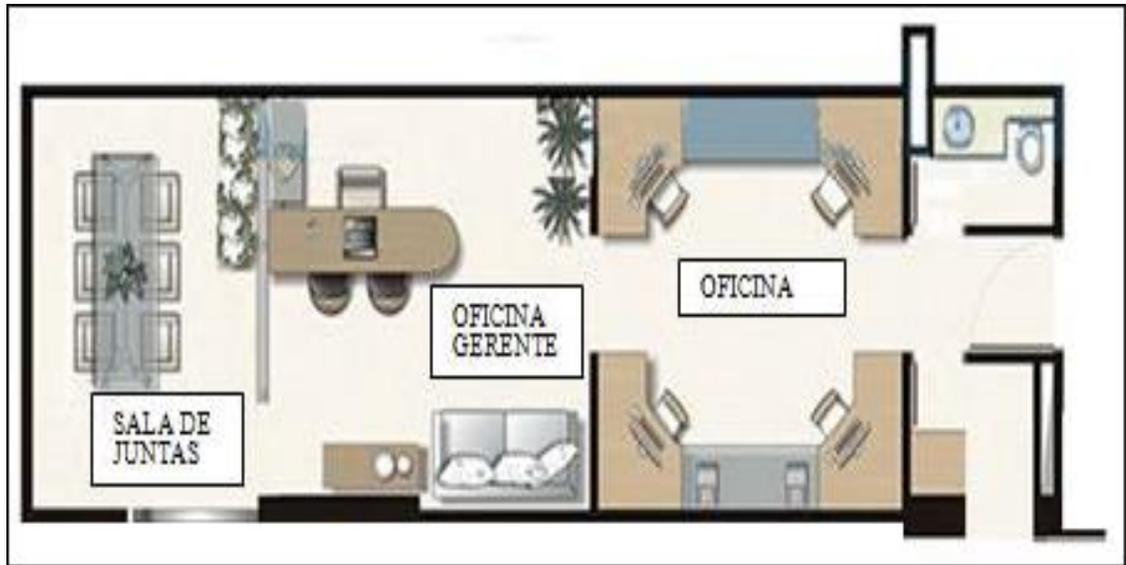
Se utilizaran dos motocicletas en cada turno, estas serán proporcionadas por MAPFRE, y cada perito debe responsabilizarse de su moto, la cual debe cumplir con todos los papeles en regla y al día, todos los gastos referentes a mantenimientos gasolina y parqueadero serán cubiertos por la compañía.

4.10 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

La distribución de la planta actual cuenta los espacios y la iluminación adecuada para el bienestar y la seguridad de todos los trabajadores, por este motivo la planta cuenta con estas áreas fundamentales:

La planta administrativa, en la cual se encuentra la sala de juntas (2,5 x 3,5 m), la oficina del director nacional de peritos (3 x 3,5 m), la oficina general (3,5 x 3,5 m) y el baño general (1,9 x 1,2 m) no es necesario realizar ningún tipo de modificación locativa.

Ilustración 9 Distribución De Planta



4.11 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO.

El proyecto se concluye factible en su parte técnica gracias a las siguientes características positivas.

- MAPFRE. cuenta con procesos organizados que sirven de apoyo para la función del departamento de perito en el sitio.
- El aumento en la demanda del servicio favorece la creación del departamento para satisfacer las necesidades del mercado.

- La implementación del departamento y del servicio, genera una ventaja competitiva frente al resto de las aseguradoras en cuanto a servicio al cliente.
- MAPFRE se encuentra localizada en un área de fácil acceso a la población; además cuenta con un centro físico de atención al cliente en el cual se atienden todo tipo de solicitudes, sugerencias y reclamos.
- La ubicación del CISMAT permite atender las solicitudes de manera rápida y efectiva, su ubicación en un punto estratégico facilita la movilidad en la ciudad de Bogotá.
- Para mejorar el tiempo y la agilidad en la atención el servicio se prestará en motocicleta y no en vehículo automotor.
- MAPFRE tiene todas las herramientas para capacitar al personal con los más altos estándares del mercado, por lo tanto será un servicio de calidad que se diferenciará de la competencia.
- Sobredimensionar la capacidad instalada permite contar con el personal necesario para satisfacer la demanda del servicio, tomando en cuenta que el negocio de los seguros, el servicio es un aspecto diferencial para ganar mercado.

5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

5.1 ESTUDIO ORGANIZACIONAL.

Debido al que el proyecto se realizara dentro de una empresa ya constituida la misión, la visión y los valores serán los que ya están establecidos dentro de la misma.

5.1.1. Declaración de misión. Desde nuestra llegada a Colombia estamos garantizando la tranquilidad de los colombianos, asumiendo riesgos con clara vocación de servicio, permanencia y estabilidad, apoyados en grandes inversiones en tecnología, infraestructura y fomento social, proporcionando así lo mejor en todos nuestros frentes de acción.

5.1.2. Declaración de visión. Proyectamos consolidarnos y ser reconocidos como una compañía aseguradora líder en el mercado colombiano, sirviendo a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en general, colocando a su disposición el talento humano y la innovación tecnológica, mediante una diferenciación competitiva que le permita el logro de sus objetivos sociales y económicos.

5.1.3. Objetivos. Prestar un servicio rápido y ágil, que genera tranquilidad y confianza al asegurado.

Minimizar los tiempos de reparación del vehículo asegurado y el tiempo de indemnización al tercero.

Ser reconocidos por el excelente servicio y conocimiento técnico de todos los peritos.

Valorar correctamente la magnitud de los daños materiales y asignar el taller indicado de acuerdo a la situación.

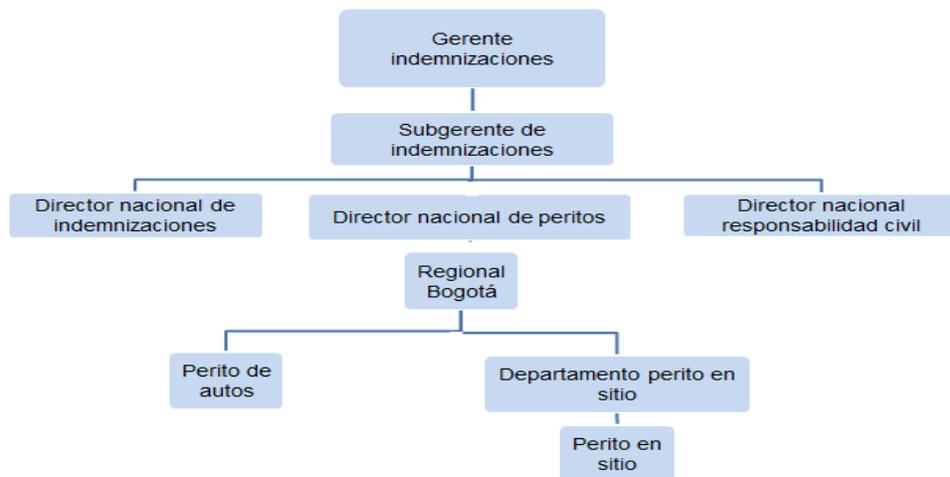
Generar un valor agregado al asegurado, a través del servicio acompañamiento técnico y poco tiempo de reparación.

Trabajar con tecnología y maquinaria adecuada al servicio.

Aclarar completamente todas las dudas que tenga el asegurado respecto a la reparación de su vehículo y al proceso de indemnización.

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Ilustración 10 Estructura Organizacional Departamento Perito En Sitio En MAPFRE



El departamento de perito en el sitio reportara directamente a la regional Bogotá, el jefe directo será el director regional de peritos.

Las estructuras organizacionales de MAPFRE. y del contratante son estructuras funcionales, centralizadas en la toma de decisiones; las actividades se agrupan

por funciones desde la base hasta la cima para consolidar el conocimiento en áreas específicas.

5.3 PERSONAL REQUERIDO.

Tabla 6. Personal requerido

Empleado	Funciones.
PERITO EN SITIO	<ul style="list-style-type: none">- Representar a la compañía frente al cliente.- Valoración económica de los daños, elaborando la peritación- Verificación de siniestros, para la realización de informes de uso interno para la compañía de seguros- El perito debe aportar, en todo momento, argumentos y criterios técnicos en la negociación.- Averías mecánicas: valoración y peritación de los daños mecánicos bajo la cobertura de pólizas de vehículos- Comprobación de las coberturas que afectan a la póliza contratada del asegurado y de los convenios aplicables

Para garantizar que el personal que se contrate es competente se trabajara de manera con el centro de experimentación vial CESVI para gestionar el proceso de capacitación complementaria a todo el personal contratado.

5.4 SALARIO.

En la siguiente tabla se da a conocer el salario, el tipo de contrato para el cargo de perito en el sitio.

Tabla 7 Salario Perito En El Sitio

Cargo	Número de empleados	Tipo de contrato	Salario mensual
Perito en sitio	4	Término Indefinido	\$ 1 700 000

La vinculación del personal se hará mediante contratos de trabajo a término indefinido con un periodo de prueba de tres meses. Esto implica la vinculación del personal al sistema integral de seguridad social, es decir afiliarse a:

5.4.1 Régimen de Seguridad Social. El contratante en MAPFRE como empleador debe cumplir con afiliar a sus empleados a una Entidad Promotora de Salud (EPS). Los empleados podrán elegir libremente a qué entidad desean vincularse. La empresa diligenciará los formularios correspondientes a la entidad escogida, lo que permitirá a los empleados tener su carnet de afiliación y recibir los servicios a través de una Institución Prestadora de Servicios (IPS). La empresa aportará al empleado el 8.5% y el trabajador aportará el 4% para así completar el 12.5% correspondiente a salud.

5.4.2 Riesgos Profesionales. Este sistema cubre las contingencias que afectan la salud del trabajador por causa de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, e igualmente las pensiones por invalidez y muerte generadas por tales enfermedades. Con esta afiliación se cubren todos los gastos de salud que ocasionen los accidentes o enfermedades que produzca su trabajo, así como el pago de los días en que no pueda trabajar a causa de ellos. La atención de los accidentes o enfermedades será realizada por la EPS a la que se encuentre afiliado quien cobrará los gastos ocasionados a la ARP.

5.4.3 Aportes Parafiscales. MAPFRE tiene trabajadores vinculados mediante Contrato de trabajo por lo que deberá hacer un aporte equivalente al 9% de su nómina por concepto de los llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar (Cajas de

Compensación Familiar), 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Este aporte se hará durante los primeros 10 días de cada mes.

5.4.4 Prima de Servicio. La empresa está obligada a pagar a sus trabajadores, excepto a los ocasionales o transitorios, una prima de servicios. Se cancelará por semestre el 30 de junio y en los primeros veinte (20) días de diciembre. Deberán pagarse quince (15) días de salario o proporcionalmente al tiempo trabajado en cada uno de los semestres. Se tendrá derecho a esta prestación en los contratos a término indefinido o superiores a un año, cuando se hubieren laborado seis (6) meses del respectivo semestre o proporcionalmente al tiempo trabajado y no hubiere sido despedido por justa causa. En los contratos a término fijo inferiores a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de la prima de servicios en proporción al tiempo laborado.

5.4.5 Vacaciones. MAPFRE tiene la obligación de ofrecer un periodo de vacaciones que consisten en el descanso remunerado al trabajador equivalente a 15 días hábiles de vacaciones por cada año de servicio. La mitad de las vacaciones puede ser compensada en dinero durante la vigencia del contrato.

5.4.6 Cesantías. MAPFRE está obligado a pagar a sus trabajadores, por concepto de cesantías, un mes de salario incluido el valor del auxilio de transporte por cada año de servicios o proporcionalmente por fracción de año. Existen dos regímenes: el tradicional, que es el pago con retroactividad, y el de la Ley 50 de 1990, en el cual el trabajador debe escoger voluntariamente un fondo de cesantías, y si no lo hace le corresponde al empleador. El valor liquidado por este concepto es consignado por el empleador en dicho Fondo a más tardar el día quince (15) de febrero del año siguiente a aquel en que se causaron.

5.4.7 Intereses de Cesantías. El 12% anual sobre el saldo de las cesantías al 31 de diciembre de cada año, pago que debe hacerse en el mes de enero del año siguiente al que se causa el derecho de la cesantía o cuando se hace pago parcial de cesantías o a la terminación del contrato de trabajo.

5.4.8 Horas extras. MAPFRE está en la obligación de pagar a sus trabajadores las horas adicionales a la jornada laboral que trabajen en cumplimiento de sus funciones de acuerdo a los siguientes puntos:

El trabajo nocturno por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 (artículo. 161 CST) literal c) de esta ley.

El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro.

6. ESTUDIO FINANCIERO

6.1 INVERSION

6.1.1 Inversión fija. La inversión fija es la que está representada por los aportes en activos que ofrecen vida útil al proyecto y que serán necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Esta inversión se ve representada en la adquisición de los diferentes elementos que serán necesarios para el funcionamiento como: los muebles, computadores, las motocicletas celulares.

Los precios de todos estos elementos fueron suministrados por el departamento de compras de MAPFRE, las motocicletas serán vehículos recuperados por hurto, estos vehículos al haber sido pagados al asegurado son propiedad de la compañía y serán utilizados para el servicio, según el departamento de contabilidad tienen un valor de 4200 000 cada una para la compañía.

6.1.2 Inversión Diferida. La inversión diferida es aquella que se realiza en bienes y servicios intangibles que se requieren para la iniciación del proyecto, estas se realizan antes de iniciar las actividades, son amortizables y se recuperan en el largo plazo. Esta inversión representa las diferentes capacitaciones que son necesarias para el personal que va a laboral como perito en sitio.

6.1.3 Capital de trabajo. La inversión en el capital de trabajo corresponde a la requerida para dar inicio y sostener las actividades una vez se inicie el proyecto.

En este caso se tiene como capital de trabajo, los salarios de los cuatro peritos que trabajaran, el combustible de las motocicletas, el costo del parqueadero y el uso de celular por un mes.

En las tablas a continuación se muestra cada uno de los rubros anteriormente mencionados.

Tabla 8 Salario Perito

SALARIO PERITO PROPUESTO	
BASE SALARIO	\$ 1.700.000,00
VACACIONES	\$ 70.720,00
CAJA COMPENSACION	\$ 68.000,00
CESANTIAS	\$ 141.100,00
INTERESES	\$ 17.000,00
PRIMA SERVICIO	\$ 141.100,00
PENSIÓN	\$ 144.500,00
SALUD	\$ 204.000,00
ARL	\$ 8.874,00
DOTACIÓN	\$ 42.500,00
HORAS EXTRAS	\$ 198.333,33
TOTAL	\$ 2,736,127.00

Tabla 9 Inversión Proyecto

Inversión Fija Propuesta	
Escritorios	\$ 1,000,000
Motocicletas	\$ 8,400,000
Computadores	\$ 6,400,000
Celulares	\$ 200,000
Total Inversión	\$ 16,000,000
Inversión Diferida	
Capacitaciones	\$2.300.000
Total Inversión Diferida	\$ 2,300,000.00
Capital De Trabajo	
Salario De Perito	\$ 10,944,508.00
Combustible	\$ 300,000
Parqueadero	\$ 50,000
Uso De Celular	\$ 320,000
Total Capital De Trabajo	\$ 11,614,508
Total Inversión	\$ 29,914,508.00

6.2 COSTOS.

Se determinan los costos asociados al sistema actual para atender los siniestros en el sitio, y al departamento propuesto. Los costos asociados a estos sistemas son los de operación y mantenimiento.

Para determinar los costos del sistema actual se tendrá en cuenta: el salario actual de los peritos que realizan la labor, el canon de arrendamiento de las camionetas, el combustible utilizado por las camionetas de asistencia, el uso de celular, el costo de las asistencias realizadas por el perito outsourcing.

En la actualidad el servicio es prestado por dos peritos de la compañía de manera aleatoria, el salario de ellos se puede ver en la tabla 10.

Tabla 10 Salario Perito Autos

SALARIO PERITO AUTOS	
BASE SALARIO	\$ 2,300,000
VACACIONES	\$ 95,680
CAJA COMPENSACION	\$ 92,000
CESANTIAS	\$ 190,900
INTERESES	\$ 23,000
PRIMA SERVICIO	\$ 190,900
PENSIÓN	\$ 195,500
SALUD	\$ 276,000
ARL	\$ 12,006
TOTAL	\$ 3,375,986

La compañía paga a Renting Colombia mensualmente \$2 500 000 el uso de cada una de las camionetas, según información recolectada estas camionetas consumen 600000 pesos mensuales de combustible, el mantenimiento de las mismas está incluido en el canon de arrendamiento que se le paga a Renting Colombia.

La dirección de peritos acordó con el personal outsourcing pagar a suma de 35000 pesos por cada asistencia que se realiza, durante el mes de enero se realizaron un total de 264, los resultados de costos se encuentran consignados en la tabla 11.

Tabla 11 Costo Asistencias Outsorcing.

Asistencias Outsorcing.			
264	\$	35,000	\$ 9,240,000

Tabla 12 Costo Total Operación Actual

Costo operación actual	
Salario perito autos	\$ 6,751,972
Arriendo camioneta.	\$ 2.500.000,00
Combustible Camioneta	\$ 600.000,00
Uso de celular	\$ 160.000,00
Perito Outsorcing	\$ 9,240,000
Costo Total	\$ 15,991,972

Para determinar los costos del departamento propuesto los datos de salario de perito, combustible de la motocicleta, uso de celular y parqueadero de la motocicleta se encuentran en la tabla 12

Tabla 13 Costos Operación Propuesta

Costo operación Propuesta	
Salario perito autos	\$ 10,944,508
Combustible Motocicleta	\$300,000
Uso de celular	\$320,000
Parqueadero	\$50,000
Costo Total	\$11,614,508

6.3. EVALUACION FINANCIERA

Para realizar la evaluación financiera se tienen en cuenta las siguientes consideraciones: la inversión se realizara con recursos propios, inflación igual a cero, la depreciación de los vehículos a 5 años, depreciación de los muebles y enseres a 10 años, el proyecto se avaluara en un periodo de 5 años, la inversión, la tasa de descuento es el 20%, diferida se amortiza a tres años, la tasa de impuestos es 33%.

En este proyecto los flujos positivos corresponden al ahorro en costos que se obtienen de sustituir la operación actual, por el departamento de asistencia de perito en el sitio.

Tabla 14 Ahorro en Costos

TOTAL AHORRO EN COSTOS	MENSUAL	ANUAL
COSTO OPERACION ACTUAL	\$ 15,991,972	\$ 191,903,664
COSTO OPERACION PROPUESTA	\$11,614,508	\$ 139,374,096
TOTAL	\$4,377,464	\$ 52,529,568

Tabla 15 Información de Entrada del Proyecto.

DATOS DEL PROYECTO	
Ahorro En costos	\$ 35.249.568
Vehiculos	\$ 8.400.000
inversion diferida	\$ 2.300.000,00
capital de trabajo	\$ 11.614.508,00
inversion total	\$ 29.914.508,00
anos de proyecto	5
tiempo depreciacion vehiculo	5
tiempo depreciacion computo	2
tiempo amort. Diferida	5
tasa de impuestos	0,35
tasa de descuento	0,2

Tabla 16 Flujo de Caja del Proyecto.

PERIODOS	0	1	2	3	4	5
Flujo Positivo						
Ahorro En costos	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568
Total Flujos Positivos	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568	\$ 52,529,568
FLUJOS NEGATIVOS						
Depreciacion vehiculos	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000
Depreciacion Muebles	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000
Depreciacion Equipo de Computo	\$ 3,200,000	\$ 3,200,000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversion Diferida	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000	\$ 460,000
Total Flujos negativos	\$ 5,440,000	\$ 5,440,000	\$ 2,240,000	\$ 2,240,000	\$ 2,240,000	\$ 2,240,000
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 47,089,568	\$ 47,089,568	\$ 50,289,568	\$ 50,289,568	\$ 50,289,568	\$ 50,289,568
IMPUESTOS	\$ 16,481,348.80	\$ 16,481,348.80	\$ 17,601,348.80	\$ 17,601,348.80	\$ 17,601,348.80	\$ 17,601,348.80
UTILIDAD NETA	\$ 30,608,219.20	\$ 30,608,219.20	\$ 32,688,219.20	\$ 32,688,219.20	\$ 32,688,219.20	\$ 32,688,219.20
Depreciacion vehiculos	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000	\$ 1,680,000
Depreciacion Muebles	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000	\$ 100,000
Depreciacion Equipo de Computo	\$ 3,200,000	\$ 3,200,000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO NETO OPERACION	\$ 35,588,219.20	\$ 35,588,219.20	\$ 34,468,219.20	\$ 34,468,219.20	\$ 34,468,219.20	\$ 34,468,219.20
FLUJOS ADICIONALES	0	0	0	0	0	0
INVERSION TOTAL	\$ (29,914,508.00)					
FLUJO NETO EFECTIVO	\$ (29,914,508.00)	\$ 35,588,219.20	\$ 35,588,219.20	\$ 34,468,219.20	\$ 34,468,219.20	\$ 34,468,219.20

Tabla 17 Indicadores Evaluación del Proyecto.

TIR	116%
VNA	\$62,398,064.91
VPN	\$ 32,483,556.91

7. ANALISIS COMPARATIVO: OPERACIÓN ACTUAL vs DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA DE PERITO AL SITIO.

7.1 TIEMPO DE ATENCION

Después de realizado el estudio el departamento de perito al sitio puede llegar más rápido al sitio del accidente, porque el vehículo en el que se va a desplazar favorece la movilidad a lo largo de la ciudad de Bogotá.

Las mediciones realizadas permiten afirmar que el servicio en camioneta tipo mini van para prestar el servicio retrasa la atención y dificulta la movilidad del perito a lo largo de la ciudad.

7.2 CALIDAD DEL SERVICIO.

Al tener a los peritos dentro de la nómina de MAPFRE seguros, es más fácil realizar el seguimiento a la satisfacción del cliente, realizar las retroalimentaciones al personal y mantener dentro de los lineamientos de servicio que desea prestar MAPFRE.

Adicionalmente al implementar el departamento, se pueden liberar dos peritos de autos para que cumplan con funciones de seguimiento en talleres, esto repercutirá en una atención mejor para el asegurado que tiene su vehículo en el taller, un seguimiento efectivo y una reducción en los tiempos de reparación del vehículo.

7.3 COSTO

Al comparar los costos de operación y mantenimiento se determina que el implementar el departamento dentro de los lineamientos propuestos es mucho más favorable para la compañía.

8. CONCLUSIONES.

En el desarrollo del estudio técnico se determinó que la mejor opción realizar los desplazamientos en la ejecución del servicio, es la motocicleta porque reduce los tiempos de atención considerablemente.

La mejor alternativa para implementar el servicio dentro de MAPFRE, es hacer que el servicio de perito en sitio dependa de la dirección nacional de peritos porque es el área de MAPFRE que se encarga del servicio e indemnización de los siniestros de autos.

La contratación de cuatro peritos directos por la compañía, permite cumplir con el 100% de la demanda del servicio, los turnos serán de domingo a domingo rotativos y con derecho a remuneración de las horas extras pertinentes.

El personal que se contrate debe recibir la capacitación por parte de la compañía en lo referente al servicio al cliente, en lo referente a lo técnico se recurrirá a CESVI, para que el personal preste un excelente servicio.

Se necesita de una inversión inicial \$29 714 508 para poner en marcha el proyecto, con este valor se garantiza el funcionamiento del departamento durante un mes.

Se determinaron los costos de operación y mantenimiento del sistema actual y el departamento propuesto, en el cual se observa que al implementar el sistema de calentamiento térmico se consigue un ahorro en costos de \$96.469.552 de pesos.

En la evaluación financiera se determina que es factible realizar este proyecto, ya que es viable económicamente y se obtienen los siguientes indicadores: VPN positivo de \$26.314.200, TIR de 188% que es mayor la tasa de descuento 20%.

La puesta en marcha del servicio representara una ventaja competitiva de la aseguradora respecto a las demás del mercado, ya pocas cuentan con personal calificado en daños para llegar al sitio.

BIBLIOGRAFIA.

MIRANDA, Juan Jose. Gestión de proyectos identificación - formulación evaluación financiera –económica – social – ambiental. MM editores, 2012.

HERNANDEZ, Adriana Marcela y MEDINA, Wilson. Estudio de factibilidad para la creación de un servicio de catering en el campo casabe – yondo: Universidad Industrial de Santander. Escuela de estudios industriales y empresariales 2011.

CABRA, Diana carolina y NEUTA, Luz Angélica. Estudio técnico y financiero para la creación de un centro de spa termal en el municipio de paipa - boyacá: Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y educación a distancia, 2015.

FASECOLDA, Estadísticas del sector [en línea] [citado 03 de Mayo de 2016] disponible en:<http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/automoviles/estadisticas-del-ramo/>

MAPFRE Colombia, Nosotros sector [en línea] [citado 05 de Mayo de 2016] disponible en: <http://www.mapfre.com.co/es/web/mapfre-personas/nosotros>

PARA VIAJAR.COM, Mapa de Bogotá [en línea] [citado 08 de Mayo de 2016] disponible en: <http://para-viajar.com/colombia/mapa-de-bogota/attachment/mapa-de-localidades-de-bogota/>

ANEXOS

Anexo A. Formato De Perito En Sitio.

a) Datos generales de la asistencia				RECOBRO SI NO	
FECHA: DD / MM / AAAA		INCIDENTE:		COORDINADO POR:	
SERVICIO: EFECTIVO <input type="radio"/> FALLIDO <input type="radio"/>		DEDUCIBLE: DPV ___ % ___ SMMLV RC ___ % ___ SMMLV			
HORA DE LA LLAMADA: ___ : ___		HORA DE LLEGADA AL SITIO: ___ : ___		HORA DE SALIDA DEL SITIO: ___ : ___	
CONDUCTOR Y/O ASEGURADO			VEHICULO ASEGURADO		
NOMBRE		TEL	PLACA	MARCA	LINEA
DIRECCION:					
RESPONSABILIDAD SI NO COMPARTIDA		CROQUIS SI NO		COLOR	
POLICIA SI NO TRANSITO SI NO		OTROS:		AÑO	
				SERVICIO	
				PART. PUBL. OFIC. DIPLO.	
b) Información del tercero					
PLACA		MARCA	LINEA	LESIONADO <input type="radio"/> MUERTO <input type="radio"/>	
NOMBRE					
COLOR		AÑO	SERVICIO	SEXO M F EDAD: TEL:	
			PART. PUBL. OFIC. DIPLO.	DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	
NOMBRE		TEL	CC	TI	CE PASAPORTE
ASEGURADO: SI NO		COMPAÑÍA:	OTRO:		
TALLER ASIGNADO:			IPS:		
			ESTADO DEL LESIONADO: LEVE GRAVE MUY GRAVE		
c) Asistencia MAPFRE SI-24					
ABOGADO		GRUJA		OBSERVACIONES	
REALIZO ASISTENCIA SI NO		REALIZO ASISTENCIA SI NO			
ASISTENCIA PRESENCIAL SI NO		ASEADO SI NO			
ASISTENCIA TELEFONICA SI NO		BUEN ESTADO SI NO			
BUENA PRESENTACION SI NO		CON CHALECO SI NO			
HORA LLEGADA ___ : ___		CON GORRA SI NO			
ABOGADO:		GRUJA CON LOGOS SI NO			
PERITO:		PUNTUALIDAD SI NO			
DAÑOS VEHICULO ASEGURADO				PREEXISTENCIAS VEHICULO ASEGURADO	
DAÑOS VEHICULO TERCERO				PREEXISTENCIAS VEHICULO TERCERO	

Anexo C Vehículos Asegurados A Diciembre de 2015

COMPANIA	AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	VARIACIÓN 2014/2015	
AIG	2014	13,838	13,880	14,523	16,338	17,687	19,271	19,768	21,507	29,704	30,971	32,533	32,533	58.7%	
	2015	34,850	37,947	39,245	39,658	42,038	44,588	44,588	44,588	44,724	47,724	48,261	51,619	51,619	
ALFA	2014	61	61	61	61	61	61	61	61	61	59	59	59	1.7%	
	2015	59	59	59	59	59	59	59	59	59	60	60	60	60	
ALLIANZ	2014	374,699	381,996	383,285	387,802	404,033	419,780	419,780	419,780	442,423	437,949	430,481	441,094	441,094	-15.3%
	2015	432,404	432,404	432,767	427,994	416,462	407,921	402,678	402,678	389,723	380,856	375,036	373,530	373,530	
BBVA	2014	1,745	1,714	1,602	1,552	1,528	1,501	1,551	1,551	1,511	1,490	1,473	1,465	1,465	-10.5%
	2015	1,481	1,441	1,438	1,363	1,438	1,351	1,315	1,315	1,291	1,349	1,331	1,311	1,311	
BOLIVAR	2014	149,270	150,403	149,328	145,001	145,377	147,628	146,912	146,912	142,575	141,239	142,342	146,896	146,896	10.4%
	2015	144,484	147,872	151,204	152,323	153,445	158,357	160,287	160,287	159,200	155,595	157,452	162,180	162,180	
CHUBB	2014	2,719	2,669	2,742	2,756	2,450	3,686	3,686	3,686	3,034	28,961	3,165	3,104	3,104	29.6%
	2015	2,925	2,977	2,981	3,153	3,128	3,081	3,105	3,105	3,105	3,509	4,024	4,024	4,024	
COLPATRIA	2014	90,817	94,824	95,488	95,300	94,988	96,036	97,560	97,560	102,119	104,530	107,366	106,016	106,016	0.4%
	2015	108,710	108,052	109,383	108,784	109,476	112,080	112,334	112,334	111,735	110,196	109,582	108,415	108,415	
ECUJAD	2014	79,535	80,885	83,089	85,482	87,925	91,804	96,758	96,758	96,758	96,758	96,758	111,448	111,448	33.5%
	2015	79,535	119,076	123,631	130,152	134,946	141,127	148,816	148,816	148,816	148,816	148,816	148,816	148,816	
ESTADO	2014	45,032	45,986	45,552	45,504	45,278	45,083	44,982	44,982	45,609	46,216	45,954	45,380	45,380	7.7%
	2015	49,904	51,318	52,232	52,392	55,653	60,246	64,466	64,466	65,732	67,310	72,180	48,874	48,874	
GENERALI	2014	100,082	98,982	98,579	96,342	94,798	93,603	92,823	92,823	91,889	91,455	91,019	91,376	91,376	-27.0%
	2015	90,297	88,273	85,591	83,514	82,347	80,874	80,150	80,150	70,552	69,026	66,675	66,675	66,675	
LIBERTY	2014	211,514	210,171	208,236	207,233	207,580	231,818	258,416	262,917	263,758	265,213	265,213	239,364	239,364	21.2%
	2015	280,590	280,559	272,586	281,743	282,515	284,816	284,816	288,763	290,172	290,086	290,086	290,086	290,086	
MAPFRE	2014	141,659	142,192	144,409	146,447	145,516	146,266	146,883	146,883	143,035	151,145	149,895	148,714	148,714	21.0%
	2015	150,608	153,019	154,640	155,270	155,349	159,978	162,077	162,077	173,284	174,581	175,523	179,945	179,945	
PREVISORA	2014	88,341	91,414	91,074	94,318	96,246	97,385	97,628	97,628	96,526	112,794	133,707	130,102	130,102	-29.8%
	2015	130,922	132,108	134,620	134,948	138,380	101,276	103,689	103,689	87,459	88,783	90,737	91,368	91,368	
QBE	2014	11,743	11,607	12,638	12,670	12,001	12,057	17,778	17,778	18,382	61,734	64,257	67,413	67,413	-19.5%
	2015	64,027	64,117	64,073	60,991	86,193	101,455	102,953	102,953	95,767	96,485	53,384	54,291	54,291	
SOLIDARIA	2014	183,000	185,202	186,916	188,952	190,847	191,240	192,559	192,559	241,212	208,014	184,904	181,114	181,114	5.3%
	2015	170,289	171,338	175,889	176,300	176,988	172,877	172,451	172,451	236,153	236,946	170,862	190,646	190,646	
SURAMERICANA	2014	433,744	432,363	428,842	435,446	437,215	442,240	444,663	444,663	444,304	465,257	473,284	473,284	473,284	21.2%
	2015	477,534	486,382	494,742	497,818	509,507	516,495	527,528	527,528	546,563	559,743	565,238	573,454	573,454	
TOTALES ESTIMADOS	2014	1,928,485	1,945,307	1,953,711	1,969,389	1,982,493	2,021,631	2,061,321	2,061,321	2,171,873	2,183,802	2,190,526	2,231,987	2,231,987	5.1%
	2015	2,218,669	2,274,965	2,293,513	2,309,049	2,345,544	2,344,031	2,371,306	2,371,306	2,423,282	2,431,065	2,330,247	2,345,284	2,345,284	