Identificar y enunciar:

- Objetivo de la organización.

- Nombre del proceso de negocio y su objetivo

- Cliente

- Producto del proceso

- Proveedores del proceso e insumos que brinda cada uno

- Recursos humanos

- Formularios, registros e información utilizada.

- Reglas de negocio

- Restricciones

- Diagrama de proceso de negocio (utilizando BPMN).

Una compañía de seguros de automotor contra terceros llamada Seguros S.A. gestiona las denuncias de sus Asegurados mediante un convenio con otras compañías de seguros, cuando aplica. El convenio consiste en un sistema de compensación de siniestros entre compañías de seguros, cuyo propósito es facilitarles a sus asegurados la gestión vinculada con la ocurrencia de un siniestro, sobre todo cuando no fue su responsabilidad y evitar que deba gestionar con otras compañías de seguro además de la propia.

El funcionamiento es el siguiente: Cuando un Asegurado sufre un siniestro en un vehículo que está asegurado por la compañía Seguros S.A. contra un tercero que está asegurado en otra Compañía de Seguros incluida en el convenio, ambos damnificados deberán presentar la denuncia ÚNICAMENTE en su propia compañía de seguros. Es decir, el Asegurado en Seguros S.A. presenta la denuncia en Seguros S.A., sin necesidad de dirigirse a la otra Compañía de Seguros, en cambio, el tercero que también ha sido damnificado por el siniestro, presenta la denuncia en su Compañía de Seguros donde está asegurado.

Cuando el Asegurado se presenta a Seguros S.A. para realizar una denuncia, el Responsable de Atención al Cliente pregunta al Asegurado sobre su póliza (para validar vigencia y que además tenga los pagos al día), carnet de conductor habilitado y datos del vehículo del tercero (dominio, marca, modelo, color, nombre y apellido del tercero, DNI y teléfono).

Luego consulta sobre la compañía aseguradora del tercero y finalmente pregunta sobre la situación en que se dio el siniestro y los daños ocasionados a ambos vehículos, para registrarlo en la Denuncia de Siniestro. Si el tercero cuenta con una compañía incluida en el convenio, se le informa al Asegurado que se le avisará por la resolución del siniestro en el plazo de una semana. Si el tercero cuenta con una compañía de seguros que NO está incluida en el convenio, se le informa al Asegurado que además de realizar la denuncia anteriormente presentada, deberá dirigirse a la Compañía de Seguros del tercero involucrado en el siniestro y realizar la misma denuncia. Una vez hecho esto deberá presentarse nuevamente para continuar con la gestión en Seguros S.A.

Puede ocurrir que ambos Asegurados pertenezcan a la compañía Seguros S.A., en ese caso el procedimiento funciona de la misma forma la que se trata un siniestro con un tercero de Otra Compañía de Seguros que forma parte del convenio.

Una vez registrada y validada la denuncia por el Encargado de Atención al Cliente, se deriva al Encargado de Acuerdos (E.A.). El EA se comunica con la otra compañía aseguradora para coordinar y definir la resolución del siniestro contra terceros. El acuerdo estará regido por un conjunto de definiciones incluidas en el convenio, como por ejemplo que los siniestros se cubren por daño total o daño de hasta $ 2.000.000.

Finalizado el acuerdo entre ambas compañías el Responsable de Atención al Cliente se comunica con el Asegurado y le informa la resolución de su denuncia. En caso de que el resultado del acuerdo haya determinado que el siniestro es responsabilidad del tercero, el Asegurado deberá dirigirse nuevamente a Seguros S.A. para que se le presenten diferentes alternativas de talleres habilitados donde arreglarán su vehículo. En función de la comodidad del Asegurado (por proximidad a su vivienda, lugar de trabajo, etc.), el Responsable de Atención al Cliente proporcionará las direcciones y teléfonos de un conjunto de talleres habilitados entre los cuales el Asegurado puede elegir enviar a arreglar su vehículo. El Asegurado cuenta con 30 días hábiles a partir de la entrega de la resolución para dirigirse al taller. Pasado este lapso de tiempo la denuncia se considera sin efecto.

Si se considera que el responsable del siniestro es el Asegurado por la compañía Seguros S.A., entonces el trámite se da por finalizado, no habiendo cobertura para el arreglo de su vehículo e indicando que el arreglo deberá pagarlo el asegurado. Junto con los datos de los talleres habilitados se le entrega al Asegurado una Tarjeta de cobertura, donde se incluye el número de póliza, el número de denuncia, el dominio del vehículo damnificado, la fecha de entrega de la tarjeta y la fecha de vigencia (30 días de la fecha de entrega). La Tarjeta de cobertura debe ser entregada al taller, para que, una vez realizado el arreglo, éste la presente a la Compañía de Seguros, para cobrar el arreglo.

Cuando el Encargado del Taller se presenta con la solicitud de pago de siniestro y la tarjeta de cobertura que le entregó el asegurado, un Especialista en Siniestros lo recibe y verifica que exista el siniestro con la resolución correspondiente. De ser así procede a realizar el pago del arreglo, registrando la denuncia como finalizada y emitiendo el comprobante correspondiente. En caso contrario rechaza el pago del arreglo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Glosario Término** | **Definición** |
| Siniestro | Evento en el cual se encuentra involucrado un Asegurado, cliente de la compañía Seguros S.A., y un tercero, en el cual el vehículo del asegurado con póliza de seguro vigente y/o el vehículo del tercero sufren algún tipo de daño. Un siniestro se debe describir en una denuncia de siniestro. |
| Póliza | Contrato entre la compañía de seguros y un Asegurado, que describe los datos del bien a asegurar y las características de la cobertura y los montos asegurados, el costo de la póliza y las fechas de creación y vigencia. |
| Asegurado | Persona (física o jurídica) que contrata una póliza, para asegurar un bien, en este caso un vehículo. |
| Tercero | Persona que está involucrada en un siniestro, distinta de un asegurado de la compañía al cuál se le está tomando la denuncia de siniestro. |
| Seguro Contra tercero | El seguro contra terceros es un tipo de seguro que lo protege contra los posibles reclamos por los daños ocasionados a terceras personas, transportadas o no en los autos, como así también a los bienes, habiendo sido producidos por usted o por quien conduzca su automotor. |