

México, importante en la Visión 2025 de Lloyd's; lo dice John Nelson, Chairman de Lloyd's of London



César Rojas Rojas
[@pea_crojas](#)

En mayo de 2012, el primer ministro del Reino Unido visitó la sede de Lloyd's of London para el lanzamiento de su estrategia de desarrollo de mercado, denominada Visión 2025, y con la cual esta empresa pretende fortalecer, de manera global, su posición como el centro para el seguro y reaseguro especializado. John Nelson, Chairman de Lloyd's of London, realizó una breve visita a México para entrevistarse con aseguradores, reaseguradores y personajes del gobierno, reservando un espacio de su agenda para platicar a los lectores de *El Asegurador*, a través de una entrevista con César Rojas.

Entrevista exclusiva para los lectores de *El Asegurador*

sigue en la página 10

Por lo corto del plazo, negociar bien lo medular de cada ramo de la regulación secundaria es el gran desafío

Alma G. Yáñez Villanueva
[@pea_alma](#)

“El plazo máximo de 730 días para que la regulación secundaria pueda ser revisada por la industria y negociar ciertos apartados representa todo un desafío. Línea por línea debemos participar todos y enfocarnos en cada ramo y asegurarnos de que en lo medular se logren acuerdos de valor.

En el seguro de Gastos Médicos Mayores (GMM), por ejemplo, considero que establecer reglas para el control de precios y unificar criterios y conceptos sería un avance mayúsculo. Controlar que el costo de una aspirina sea igual en todos los hospitales favorecería enormemente.”

Estos fueron los conceptos que vertió Bruno Guarneros en la entrevista que sostuvo con este medio. Él es director médico de Seguros Atlas, y opinó res-

pecto a la discusión sobre la regulación secundaria que: “Es necesario establecer acuerdos para que las compañías de seguros puedan crear productos con el componente de prevención. Es necesario abrirse a esa posibilidad, porque, de lo contrario, estamos matando a la gallina de los huevos de oro. La sociedad requiere productos tanto accesibles como innovadores” recalcó.

sigue en la página 18

SE DICE...

Genuario Rojas M.

[@GenuarioRojas](#)

- **La regulación secundaria**
- **Consulta, no negociación**
- **GMX: manteles largos**
- **Nombres, eventos y más**

La Convención de Aseguradores de México de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) se llevará a cabo el martes 7 y miércoles 8 de mayo. Se prevé que acuda a la clausura el presidente ENRIQUE PEÑA NIETO, quien el año pasado estuvo presente todavía en su papel de candidato...

sigue en la página 06



EDITORIAL	02
EN ENTREVISTA	10
Mundo del Asegurador	1
PLAN DE NEGOCIOS	20
VISIÓN EMPRESARIAL	21
REFLEXIONES	24
ANALOGÍAS	25
AMASFAC	26
DESDE EL IMESFAC	27



Síganos en twitter
[@ElAsegurador](#)

Proveedores SUPLEMENTO

pág. A

■ Sólo 29% de las empresas en México con candados anti fraude
pág. 03

■ Sustentabilidad financiera, reto mundial de las pensiones
pág. 04

■ Seguro de Caución: ¿útil y necesario?
pág. 16

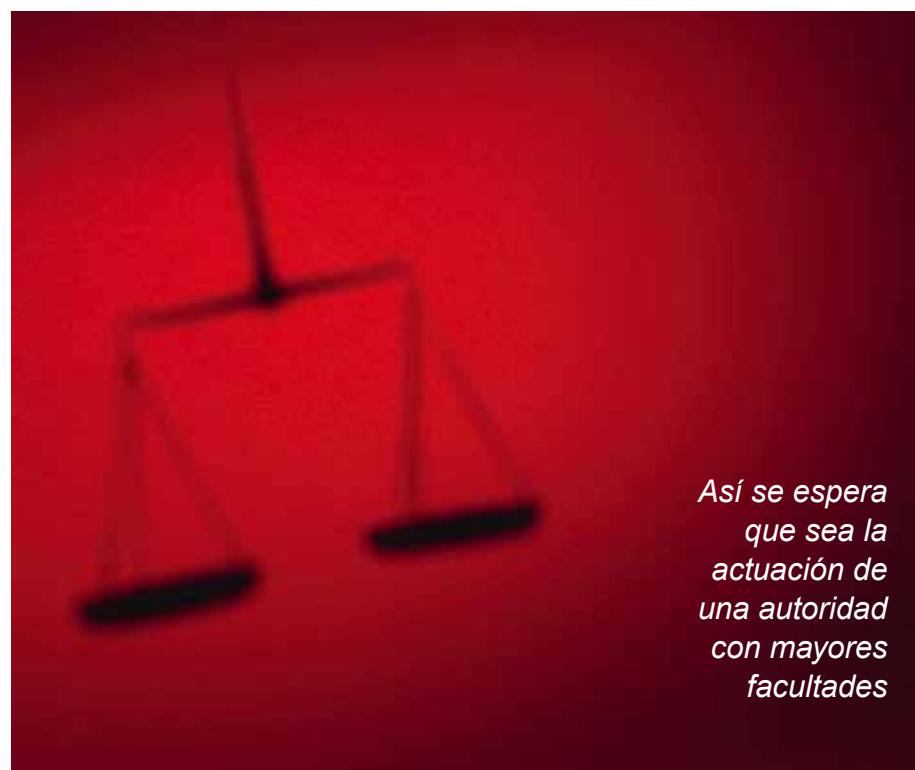
■ El poder de las etiquetas
pág. 23

EDITORIAL

NI ARBITRARIA NI CAPRICHOSA

Cuando la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas confiera facultades discrecionales a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se deberá entender que “el uso de la facultad discrecional supone un juicio subjetivo de la autoridad que la ejercer, pero no se debe aplicar de forma arbitraria y caprichosa cuando notoriamente el acto de autoridad es injusto e inequitativo”.

*Así se espera
que sea la
actuación de
una autoridad
con mayores
facultades*



Lo anterior porque “no se estaría ejercitando la facultad discrecional para los fines para los que fue otorgada”, pues es evidente que “el espíritu del legislador no es dotar a la autoridad de una facultad tan amplia que, a su amparo, se lleguen a dictar mandamientos contrarios a la razón y a la justicia”.

Los apuntes anteriores corresponden a la décima octava consideración de la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados. La primera de las consideraciones establecidas anuncia que la comisión legislativa estimó conveniente aprobar la minuta que da origen a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que, a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF), contempla un plazo de 730 días para entrar en vigor.

En la décima consideración se esta-

blece que después de analizar las facultades que se prevé que tengan las autoridades, específicamente la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se cree que éstas son las idóneas para seguir cumpliendo con su función de preservar la solvencia de las instituciones del sector en beneficio de los usuarios de los servicios. En la sexta se indica que es “indispensable” dotar a los sujetos a los que van dirigidas las disposiciones de los medios que les permitan cumplir las normas que se les exijan.

Se hace hincapié en la consideración décima séptima en que en un marco de concurrencia de competencias la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financiero pueden emitir disposiciones de carácter general, en el marco de sus respectivas competencias y facultades,

para procurar el sano desarrollo del sistema financiero.

Señala que lo anterior se hace “con la finalidad de que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas desempeñe plenamente su objeto de supervisar que la operación de los sectores se apegue al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones de seguros y fianzas, así como para promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte de la población”.

La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas tiene como finalidad esencial, se dice en la minuta incluida en la Gaceta Parlamentaria, “robustecer en el marco jurídico de los sectores de seguros y de fianzas las materias de solvencia, estabilidad y seguridad conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales, para sentar las bases de un desarrollo sano y ordenado” de las instituciones mencionadas.

¿Qué mensajes destacar sólo a partir de las consideraciones de los legisladores? ¿Que debe descartarse una aplicación “arbitraria y caprichosa” de la autoridad, si bien el término “notoriamente” deja abiertas las puertas para las interpretaciones a que haya lugar? ¿Qué hay otras instancias que pueden entrar en juego cuando lo que considera el legislador no sea atendido? ¿Qué la consulta referente a la regulación secundaria pudiera no ser mera consulta, sino que pueda abrirse a una negociación, aunque la negociación no es cosa que esté puesta sobre la mesa?

El plazo ya está corriendo, y cuanto se diga o piense pudiera estar ya chocando con la realidad. Formula mos votos por que predomine como visión el bien de México a corto, mediano y largo plazo, lo que pudiera lograrse con la firmeza necesaria pero con la disposición a reconocer desviaciones susceptibles de ser corregidas, sobre todo en la medida en que la propia autoridad, el propio presidente de la CNSF, ha dicho que las fechas no están grabadas en piedra, aunque sin duda la fecha de entrada en vigor de la nueva ley es algo que puede darse por hecho.

“Promover el sano desarrollo”, un propósito que el legislador sí observa

DIRECTORIO

ISSN-1561-2392

Editado y distribuido por:
PEA COMUNICACIÓN,
S. DE R.L. DE C.V.
Insurgentes Sur 933, 2º Piso, Desp. 201
y 202, Col. Nápoles, 03810 México, D.F.,
Tel. y Fax: 3626 0495, 3626 0498, 5440 7830
y 5440 7831; www.elasegurador.mx

FUNDADOR
Genuario Rojas Mendoza
genuario@elasegurador.com.mx

CONSEJO EDITORIAL 2013
Claudia Elena Aragón
Ernesto Ramírez
Jorge Barba
Verónica Alcántara
José Abraham Sánchez
Ethel García
Hugo Butrón
Luis Barros y Villa

DIRECTOR GENERAL
César Rojas Rojas
crojas@elasegurador.com.mx

DIRECTORA COMERCIAL
Laura Edith Islas Yáñez
lauraIslas@elasegurador.com.mx

EDITOR EN JEFE
Luis Adrián Vázquez Moreno
lavazquez@elasegurador.com.mx

REDACCIÓN
Ana Laura Martínez Padilla
almartinez@elasegurador.com.mx
Alma G. Yáñez Villanueva
ayanez@elasegurador.com.mx

FOTOGRAFÍA
Reymundo Martínez Merino
rmartinez@elasegurador.com.mx

DISEÑO
Claudia Araceli Rojas Rojas
produccion@elasegurador.com.mx

PUBLICIDAD
Patricia Álvarez Rivera
Xanath Sánchez Ceballos

ADMINISTRACIÓN
Briza Islas Yáñez
administracion@elasegurador.com.mx

SUSCRIPCIONES
Mayra Solís Tenorio
suscripciones@elasegurador.com.mx

ASESORÍA JURÍDICA
Lic. Gerardo Trigueros Gaisman

EL ASEGURADOR: periódico quincenal con circulación entre profesionales y empresas de los sectores asegurador, afianzador y ejecutivos de la industria, el comercio y los servicios de la República Mexicana y de seguros y fianzas en el extranjero.

Número de reserva al título en Reservas de Derechos de Autor 58-85; núm. de Certificado de Licitud de Título 2500 y núm. de Licitud de Contenido 1601.

Registro postal Núm. PP09-1528.
Autorizado por Sepomex.

Impreso en Milenio Diario, S.A. de C.V.
Avenida No. 17, Col. Granjas Esmeralda
09810, México, D.F.

Año XXIX No. 685

Visíte  El Asegurador.mx



En México, solo el 29% de las empresas cuenta con una solución anti fraude

Información dada a conocer por la empresa SAS, líder en software de analítica, en México sólo 29 por ciento de las empresas tienen entre sus sistemas de prevención anti fraude algún tipo de solución cibernetica, hecho que las pone en un elevado riesgo de ser presas de actos delictivos de esta naturaleza, lo que puede desencadenar tanto desajustes financiero- operativo o hasta inclusiva provocar el mismo cierre de la organización.

Durante el foro "Tendencias para prevenir y combatir el fraude", David Stewart, Director Global de la Práctica de Delitos Financieros para Banca destacó la importancia de contar con una estrategia de prevención y combate de los diferentes crímenes financieros. El fraude, dijo, está en constante evolución, no duerme., resaltó que los crímenes financieros se han tornado, en los últimos años, altamente sofisticados y lo defraudadores están cada vez más organizados y son ágiles.

Subrayó que los defraudadores son totalmente descentralizados y suelen conocer muy bien las entidades y el movimiento de las mismas, poniendo en desventaja a la organización pues se vuelve vulnerable a fraude.

Dentro de los fraudes que ocurren con mayor frecuencia están el Fraude transaccional; aquel que ocurre una vez que tenemos al cliente dentro de la empresa, por ejemplo, la clonación de tarjeta; Fraude por originación, es decir, cuando ocurre un robo o suplantación de identidad, Lavado de dinero y Suscripción y reclamaciones; que es más común entre las aseguradoras. Durante la suscripción es importante monitorear al cliente y sus movimientos, para evitar datos falsos o indicios de fraude durante algún siniestro.

David Stewart señaló que han detectado que la característica de mayor foco sobre un defraudador es comete sus ilícitos a través de lo que se conoce como multicanal y multiproducto; es decir, no se especializa sólo en un campo, sino que busca por todos lados, banca, cibernetico, seguros, etcétera, y cabe destacar, subrayó, cada vez con mayor imaginación.

Por lo anterior el expositor consideró que el camino para hacerle frente a este tipo de operaciones de crimen organizado es desarrollando estrategias y haciendo frente común con otras empresas del sector para facilitar el cruce de información que haga posible tener una visión 360 grados sobre cuáles son los riesgos de crímenes financieros.

Informó que en México el marco legislativo ha cambiado progresivamente desde 1989. Una normatividad significativa es la relacionada con la

Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita en 2012, la cual consideró que es de suma importancia para la reducción de riesgos y transmitir seguridad a la inversión extranjera en nuestro país.

Agregó que según el estudio de percepción del Instituto Basilea sobre los países con mayor índice de lavado de dinero, México ocupa un nivel medio con una calificación de 5.76, dejando en claro la oportunidad de desarrollo en estrategias de prevención. Un estudio realizado por SAS revela que 54 por ciento de los encuestados ha notado un aumento significativo en los casos de fraude y sólo el 29 por ciento cuenta con una solución para prevenirlo y otros toman medidas para ello pero de menor eficacia ya que no forman parte de una solución.

Finalmente apuntó que para detener los fraudes es necesario redoblar los

esfuerzos para fomentar la cultura de la denuncia tanto del hecho como de quién o quienes los están perpetrando, así como hacer una revisión de las redes sociales en las que se puede robar

información sobre usuarios que las utilizan.

Desde su óptica una solución realmente eficaz de prevención y combate de fraude debe contener:

- 1** Automatizar, los procesos y la cantidad de información no puede continuar realizándose de forma manual.
- 2** Fácil implantar reglas y perfiles de fraude, combinándolo con el poder de la analítica, para poder detectar anomalías, casos o tendencias nuevas, y ver más allá de lo que yo veía, ver mensajes ocultos.
- 3** Flexibilidad e independencia en cambios de la política de prevención.
- 4** Generar reportes para la toma de decisiones
- 5** Gestionar alertas, ordenarlas por orden de importancia.
- 6** Descartar falsos positivos, dando mayor eficacia en la prevención
- 7** Almacenar alertas
- 8** Generar resultados en corto plazo

Nadie valora la vida como las mamás,
por eso tenemos planes
preferenciales para las mujeres

Feliz día de la Madres

El futuro es como te lo imaginas®

insignalife.com
01 800 00 55555

Insignia Life
La aseguradora de tu vida®

LA PALABRA

Domine las CUATRO VÍAS de comunicación:

ORAL- QUE DICE NUESTRA VOZ

POTENCIA • CLARIDAD • MÁTICES • TONOS • INTENCIÓNES • RESPIRACIÓN • DICCIÓN

VISUAL- QUE REFLEJA NUESTRA CARA Y CUERPO

POSTURA • LENGUAJE FACIAL Y CORPORAL • MOVIMIENTO ASERTIVO

INTELLECTUAL- QUE DECIMOS

IMPROVISACIÓN • ADAPTACIÓN AL RECEPTOR • ESTRUCTURACIÓN • SENTIDO DEL HUMOR

EMOTIVA- QUE PROYECTAMOS

TRANSMISIÓN DE SENTIMIENTOS • CREDIBILIDAD • EMOTIVIDAD • ENERGÍA COLECTIVA

**PIERDA EL MIEDO, CAUTIVE Y CONVENZA A UNA
O A MIL PERSONAS. DISFRUTE SER EL FOCO DE ATENCIÓN
Y...;SÁLGASE CON LA SUYA!**

 DESDE 1989, SOMOS LOS ESPECIALISTAS.

5662 0111 y 5662 0124

www.lapalabra.com.mx

Se entrega diploma



Quálitas®

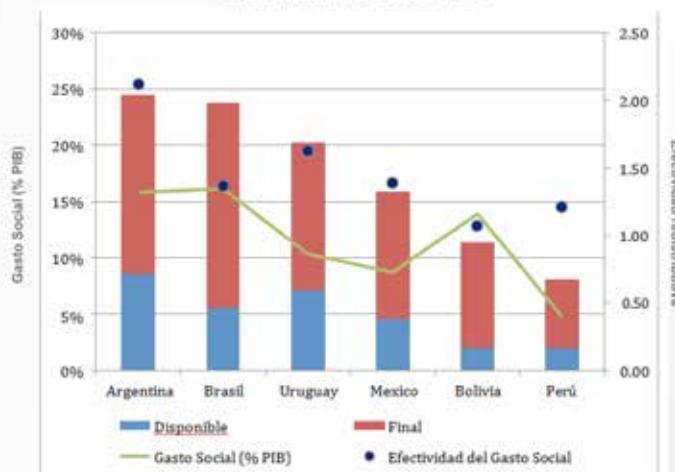
Felicta a:



Grupo Ordás
Seguros y Fianzas

Lograr la sustentabilidad financiera, reto mundial del sistema de pensiones

Reducción en desigualdad con respecto al coeficiente de Gini, Gasto Social y Efectividad redistributiva



Fuente: Argentina: Lustig y Pessino (2013); Bolivia: Paz Arauco et al. (2013); Brasil: Higgins y Pereira (2013); México: Scott (2013); Perú: Jaramillo (2013); y Uruguay: Bucheli et al. (2013)

En virtud de los cambios demográficos, restricciones fiscales, volatilidad financiera e inestabilidad laboral en el mundo, los últimos años han sido particularmente complejos para todos los sistemas de pensiones; y si bien existen algunos con un aceptable funcionamiento, en la tendencia se advierte que la mayor parte merengara graves desafíos de sustentabilidad financiera en los años por venir.

Carlos Ramírez Fuentes, presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), dijo lo anterior en el marco del XI Seminario Internacional de la FIAP, al hablar en torno de "Breves reflexiones sobre algunos desafíos de los sistemas de pensiones".

Mucho se habla de que aquellos países que migraron a tener un esquema de cuentas individuales están mejor equipados. Para enfrentar el desafío dual de envejecimiento y de un menor crecimiento económico global. No obstante, advirtió el directivo de la Consar, estos

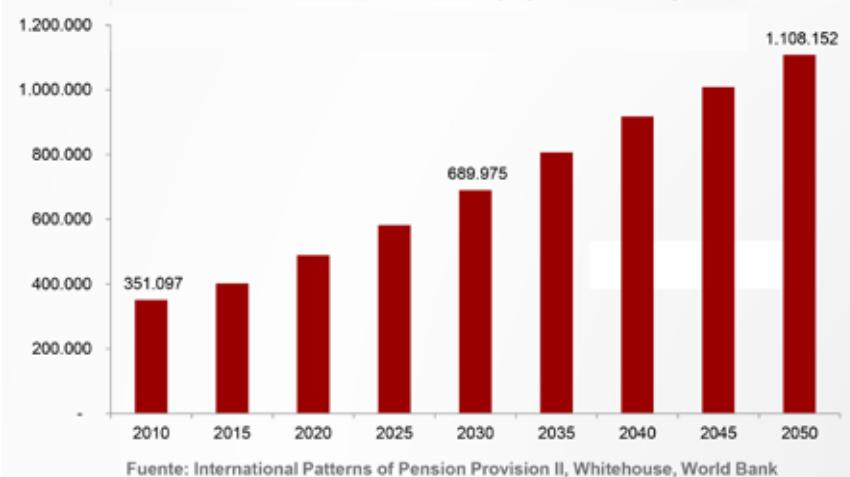
países no están exentos de enfrentar retos relacionados con la sustentabilidad.

La crisis se encargó de traer de regreso al centro de las preocupaciones globales el tema de la desigualdad y, en torno a ello el monto pensionario suele ser altamente regresivo; por lo tanto, el desafío para los países en desarrollo consistirá en diseñar reformas al sistema pensionario con base en el concepto de "pro equidad".

El presidente de la Consar destacó que la gran crisis hizo también patente el reto de fortalecer la cultura de previsión y la financiera. Es una realidad: el conocimiento social de cómo funcionan estos sistemas es bajo y los ahorradores no suelen hacer suyo el riesgo inherente a invertir, y tienen incluso mayor aversión a perder que a ganar poco.

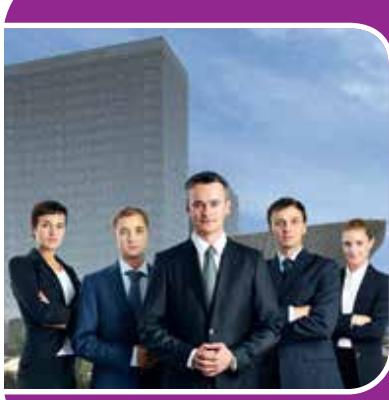
Aunque se tienen algunas razones por las cuales ocurre tal fenómeno, lo cierto es que todavía no han encontrado la fórmula para romper con esta inercia, manifestó el funcionario.

Población de 65 años (países de bajo y mediano ingreso)



Los ahorradores no suelen hacer suyo el riesgo inherente a invertir, y tienen incluso Mayor aversión a perder que a ganar poco

Deseamos continuar con su impecable trayectoria así como su importante aportación al sector asegurador.



Por la inauguración
de sus nuevas oficinas
ubicadas en:

Plaza Carso
Torre Zurich | piso 16
Calle Lago Zurich No. 245
Col. Ampliación Granada
Del. Miguel Hidalgo



Apoya Fundación Swiss Re proyecto para crear modelos de terremoto y de peligrosidad en AL

La Fundación Swiss Re y la Fundación GEM anunciaron un proyecto de colaboración de tres años para crear la primera representación detallada de riesgos sísmicos en América Latina que incorpora también factores sociales y económicos. Expertos internacionales y locales evaluarán el potencial de daños materiales y las consecuencias para la comunidad en general, derivados de los terremotos en esta región de rápido desarrollo.

La Fundación Swiss Re aportará 1 millón de euros (1.31 millones de dólares) al proyecto, que creará modelos de terremoto y mapas de peligrosidad para todo el continente, concentrándose especialmente en Lima, Perú (una ciudad de más de 7.7 millones de habitantes), y en Quito, Ecuador (1.4 millones de habitantes). La evaluación de riesgos será llevada a cabo por científicos e ingenieros de todo el subcontinente e incluirá diferentes disciplinas científicas.

Michel M. Liès, vicepresidente del Consejo de Administración de la Fundación Swiss Re y CEO del Grupo Swiss Re, dice: "Los terremotos son un riesgo claro y constante en América Latina. Entre 1977 y 2012 estas catástrofes naturales cobraron la vida de casi 80,000 personas y causaron pérdidas económicas de más de 37,000 millones de dólares".

"Como reaseguradores, nuestra tarea es ayudar a las personas, a las compañías y, en algunos casos, también a los gobiernos a recuperarse rápidamente después de una catástro-



Michel M. Liès

fe. Para que las ciudades se vuelvan más seguras se requiere una gestión eficiente de riesgos sísmicos, basada en una mejor comprensión de los factores de riesgo clave y en una mayor conciencia pública del riesgo."

El objetivo del proyecto es identificar y estimar los factores sociales y económicos que se combinan e incrementan los daños físicos de un terremoto y que a la vez reducen la capacidad de la población local para hacer frente a los efectos posteriores a un evento de este tipo. El proyecto se concentra en los efectos que una catástrofe como ésta tendría en las ciudades grandes, con una población numerosa, densas zonas edificadas y mucha infraestructura.

El proyecto, que inició en enero de este año y concluirá a finales de 2015, persigue dos objetivos generales:

- La recopilación de información y el desarrollo de herramientas que apoyen la toma de decisiones en relación con la gestión de riesgos sísmicos en los países latinoamericanos.
- La incorporación de capacidades locales de investigación para desarrollar modelos regionales de riesgo de terremoto, que den como resultado la elaboración de mapas de peligrosidad y escenarios de daños específicos de ciudades.

SEGUROS HOY DE UN MAÑANA MEJOR

lorantmms
seguros y fianzas



Emprendemos acciones a favor de nuestro medio ambiente, nuestra sociedad, nuestros colaboradores y nuestra salud. Este compromiso con México hoy se traduce en el distintivo ESR: un impulso para mantener y reforzar nuestra responsabilidad. Porque creemos en México y en su futuro.

Lorantmms, el broker de seguros y consultor actuarial
comprometido con México



lorantmms
seguros y fianzas
www.lorantmms.com.mx

Presidente Masaryk 181
Col. Chapultepec, Morales
CP. 11570, México D.F.
Tel. 90 00 00 00

Se Dice...

Sin embargo, más allá de los personajes públicos y privados que asistan al evento, hay algo que se percibe en estos momentos, y tiene que ver con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y, sobre todo, con la regulación secundaria, elaborada por la autoridad y turnada a los supervisados...

El cronograma propuesto por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) precisa no sólo el orden de los temas, sino también los tiempos, las fechas, para agotar lo que proceda, de manera tal que antes de junio de 2014 se tenga afinado todo el contenido de dicha regulación secundaria...

Hay todavía muchas dudas en cuanto a la suerte que correrán las 870 páginas que recogen las disposiciones, y muchas páginas más relacionadas con éstas. Ciertamente, asuntos que algunos esperaban ver en esta documentación al final no aparecen, lo que ha defraudando expectativas...

Resultará interesante estar atento a lo que vaya ocurriendo. Es claro que pudiera no ser mucho si se atiende a los tiempos y a la filosofía con la cual se hace entrega del contenido a los aseguradores y afianzadores, pues es evidente que se está lejos de cualquier idea de "negociación". Es una consulta...



Antonio Muñoz González: descansen en paz

MANUEL AGUILERA VERDUZCO, presidente de la CNSF, ya lo ha declarado a EL ASEGURADOR y a la **Revista Mexicana de Seguros y Fianzas**. Preparado por la autoridad, la siguiente fase es poner ese contenido en manos de los sectores para escuchar sus opiniones, sus inquietudes...

El paso posterior a los mencionados es que la autoridad revise la procedencia o conveniencia de modificar su pro-

puesta. No obstante, la forma en la cual los sectores podrían aportar esas ideas e inquietudes hace complejo que pudieran lograr algo, y menos ocurriría si éstas surgen de manera fragmentada...

Serán dos años en los que el término **negociación** podría estar equivocado cuando se lo use. No sabemos si corra la misma suerte, incluso, el concepto **diálogo franco** y abierto. Es difícil imaginar, asimismo, logros importantes si a la autoridad especializada se le habla uno por uno y no en bloque...

Sin embargo, en el ambiente no se ve que todo esté perdido. Hasta el 5 de abril, se dice, regirán la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y la Ley Federal de Instituciones de Fianzas. Esto quiere decir que no se estará, en ese periodo, en las mismas condiciones en las que nos encontramos a partir de que entre en vigor la nueva ley...

Quiere decir lo anterior que las instancias para la búsqueda de oportunidades de ser escuchados todavía existen. Podrían chocar incluso con una política muy definida del gobierno federal en estos asuntos, pero se ven oportunidades que descalifican lo que algunos mencionan como opción adicional: el amparo...

Lo cierto es que hay por ahora indefiniciones que casi alarman a algunos que tratan de seguir el curso de lo que se inició apenas en abril; es decir, la revisión a la regulación secundaria, y lo que genera desesperanza en algunos es precisamente comprender que una negociación es muy distinta de una consulta...

Para algunos son puntos finos en algunos temas los que hay que cuidar. Dado que mucho de lo que contiene la regulación secundaria ya es de aplicación actual, no esperan que haya cambios drásticos, radicales. Menos aún si finalmente las empresas, como se prevé, deberán arrancar usando la "fórmula general", el modelo que propone la CNSF.

GMX Seguros cumple 15 años haciendo historia en el ramo de Responsabilidad Civil, renglón al cual ha apostado y en el que ha conseguido posi-

cionarse de manera relevante. Para celebrar el acontecimiento, reunió el 16 de abril a quienes de un modo u otro han aportado para que los logros se dieran. GMX es una de las cuatro aseguradoras que tienen como presidente a JOSÉ LUIS LLAMOSAS PORTILLA. Las otras son ANA Compañía de Seguros, Argos Aegon y Prevem. GMX tiene en la actualidad a JORGE FLORES como su director general.

Ya hay nuevo titular de la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público: ÓSCAR VELA, quien llega a ocupar de ese modo el puesto que de-



Jaime Massieu Gosselin, director general en Genworth Vida y Daños

sempeñó DARÍO LUNA PLÁ. Veremos qué pasa en esa unidad, muy singular en los tiempos recientes...

A partir del 17 de abril, JAIME MASSIEU GOSSELIN es director general de Genworth Vida y Genworth Daños. Con ello abraza la misión de impulsar la presencia de Genworth en México, país que esta firma considera estratégico. Massieu reporta al área Vida Internacional de Genworth, ubicada en Londres, Inglaterra. Genworth es una empresa dedicada a preservar "el estilo de vida" de las personas ante situaciones y eventos diversos que pueden presentárseles, tales como muerte, incapacidad, enfermedad grave, desempleo, divorcio..., reparando temporal o definitivamente su capacidad de pago...

Sura Asset Management firmó un acuerdo para comprar Primero Seguros Vida. Esta empresa administra, se dice, 600,000 pólizas de Vida, y maneja primas por unos 450 millones de pesos, 90 por ciento de las cuales corresponden a seguros de Grupo...

El 1 de abril ya se había hecho público que ACE Limited había concluido la compra de Fianzas Monterrey. Se dijo que esta afianzadora era la segunda firma suscriptora en México y la tercera en América Latina, y que operaba con 25 sucursales y 600 agentes y corredores...

Funcionarios del Sector Asegurador, A.C. (FUSA) celebrará en Ixtapa,



AIG SEGUROS MÉXICO

Felicitá a



Grupo Ordás
Seguros y Fianzas

por su profesionalismo y dedicación,
que ha rendido frutos a lo largo
de estos 29 años de carrera,
celebrando así, con sus nuevas
instalaciones en Plaza Carso.



www.aig.com.mx



*José Luis Llamasas. Cumple GMX 15 años.
Aquí en su discurso cuando llegó a 10*



Merecido
reconocimiento de
la Amasfac para
Javier Lahud

Zihuatanejo, Guerrero, su convención anual 2013, lo que ocurrirá del 24 al 27 de octubre. Este organismo que realiza trabajos de una gran calidad, es presidido por VERÓNICA ALCÁNTARA y dirigido por FRANCISCO BENET LÓPEZ...

El Centro de Evaluación para Intermediarios, conocido como CEI, recibió la renovación de sus facultades para aplicar exámenes que acrediten la solvencia de agentes de seguros y de fianzas. Todo un tema éste, el de las acreditaciones. Hay quienes incluso han parado en la cárcel, por los negocios a los que se presta la necesidad de pasar los exámenes y obtener la cédula...

Bien por la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amasfac). El 24 de abril entregó sendos trofeos a los agentes que lograron las ventas y las condiciones establecidas en Gastos Médicos Mayores y en Vida. Ésta es una forma de inspirar y de ayudar a enfocar proyectos de los intermediarios...

Entre quienes dejaron de existir este año habrá que mencionar al ingeniero ANTONIO MUÑOZ GONZÁLEZ, quien tuvo en La Metropolitana su último empleo. En alguna época presidió la hoy desaparecida Asociación Mexicana de Ingenieros en Seguros, conocida más y mejor como Amisac. Descanse en paz...

Reaseguradora Patria, S.A. cumple 60 años de operar en los mercados mexicano y latinoamericano, y lo celebrará el 7 de mayo con un coctel de rigurosa etiqueta que ofrecerá en el Club de Industriales, en la Ciudad de México. La dirección general de esta empresa la ocupa INGRID CARLOU...

A partir del 25 de abril, a los agentes de seguros y a los de fianzas persona moral los rige una disposición de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Se trata del capital social sin derecho a retiro que estas organizaciones deben tener y que nunca deberá ser inferior a 50,000 pesos...

Oportuna, la observación de RECARDO ARIAS JIMÉNEZ, director general de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en el sentido de que el seguro de Vida para Jefas de Familia no es un seguro como tal, sino un programa de asistencia social del gobierno federal...

El 25 de abril fue el AON DAY, un evento que constituye el punto de encuentro entre clientes, prospectos, socios de negocio y medios de comunicación. Incluyó conferencias de JORGE VALDANO, CHRIS GARDNER y MARIO ALONSO PUIG, quienes compartieron diversas ideas con los invitados...

Merecida Orden al Mérito la que recibió JAVIER LAHUD durante la más reciente asamblea anual de la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amasfac). Qué bueno que se reconozca no sólo su trayectoria profesional, sino su aportación continua a los proyectos de este organismo intermedio...

Fitch Ratings opina que la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas otorgará nuevas herramientas a los supervisores para monitorear las exposiciones a los diferentes riesgos que se presentan, aunque también "puede estimular algunas fusiones y adquisiciones en la industria"...

Fusiones y adquisiciones constituye un tema de importancia. Claro que no es menos importante el tema de la entrada y salida de las compañías de seguros y de fianzas del mercado. Hay salidas que son inexplicables y hay entradas que son todavía menos explicables. Una pena, aunque "por algo será"...

NO TE LA JUEGUES...

MÁS DE 18 AÑOS DE EXPERIENCIA

LO SIMPLIFICAN TODO TE LO ASEGURAMOS

Qualitas

ESTAMOS CERCA DE TI

www.qualitas.com.mx
ccq@qualitas.com.mx
Centro de Contacto Qualitas
01 800 800 2021

Incorpora la Universidad Anáhuac línea académica orientada a la dirección y administración de instituciones de salud

Ana Laura Martínez P.
@pea_analaura

Con el fin de sumarse al desarrollo del sector asegurador y al sector de la salud en México, la Universidad Anáhuac México Norte incorporó a su Facultad de Ciencias de la Salud la línea académica de Dirección y Administración de Instituciones de Salud, en la que ofrece tanto licenciatura, especialidad y maestría, así como diferentes cursos y diplomados.

Estos programas académicos ofrecen a la sociedad contar con profesionales que entiendan cómo administrar las finanzas de las instituciones de salud (públicas y privadas) así como su parte médica no clínica.

Ello representa, además de innovación para el país, pues ninguna otra universidad cuenta con esto, una oportunidad para que los egresados posean conocimientos que les permitirán ayudar a que los sectores involucrados crezcan, pues tendrán herramientas para conjugar ambas partes y lograr así que los pacientes asegurados tengan mayor calidad por parte de quien los atiende. Y en la industria aseguradora, por ejemplo, desde colocar alguna póliza hasta el momento del siniestro si éste llega a presentarse.

Lo anterior fue expresado por el maestro Héctor Esquivel, académico del



Ahora cuenta con licenciatura, especialidad y maestría en dirección y administración de instituciones de salud

área de Administración de Instituciones de Salud, al ser entrevistado por EL ASEGURADOR para que hablara sobre los pormenores de esta nueva área académica que viene a innovar la educación en instituciones de salud de todo el país.

“Yo considero que, si el sector asegurador contara con profesionistas que entiendan cómo se debe trabajar tanto en la parte administrativa, financiera y médica en cada hospital, aseguradora y demás, la penetración del seguro en México se vería afectada de forma positiva, pues se podría dar una mejor asesoría de los productos y su utilización; cabe señalar que no es que ahora no se dé; pero, si se cuenta con mejoras en estos renglones, la sociedad podrá verse más involucrada en ello”, señaló el entrevistado, e hizo hincapié en que también la industria de la salud vería grandes modificaciones a su favor.

Héctor Esquivel afirmó que con la implementación de esta línea académica la Universidad Anáhuac aspira a dos cosas principalmente: no arrojar al mercado desempleados, pues el sector de la salud está ávido de profesionistas que entiendan cómo funciona todo el entorno, y para ello son preparados aquí. Y, en segundo lugar, el sector de la salud es uno de los más importantes para cualquier país pues si su población es saludable es más productivo; de esta manera, si los profesionistas egresados de la universidad contribuyen a generar una población más saludable, eso es parte de la propia responsabilidad social, que se optimicen los recursos y haya mejores rendimientos.

A lo largo de la licenciatura en Dirección y Administración de Instituciones de Salud, los alumnos llevan materias en las que van aprendiendo cómo irse desenvolviendo en el campo profesional real. Los intercambios académicos son otra parte esencial para la universidad, pues a través de éstos los alumnos aprenden a trabajar desde el segundo semestre. Existen intercambios con instituciones de talla nacional e internacional del sector público y privado (incluyendo compañías aseguradoras) en las que los futuros egresados comprenden un panorama distinto del que viven en las aulas.

El académico señaló que actualmente la cuarta generación de la licenciatura en Dirección y Administración de Instituciones de Salud está cursando su cuarto semestre, y aproximadamente en dos años saldrán los primeros egresados; mientras que en la maestría ya son dos generaciones las recibidas y hay cuatro más en curso.

Por último, el maestro Héctor Esquivel invitó a los lectores a involucrarse con este tipo de carreras y a ayudar con su trabajo; pues, aunque laboren ya con aseguradoras y hospitales, pueden ampliar su conocimiento con este tipo de maestrías y especialidades buscando además el desarrollo de la industria del seguro y de la salud.

Celebrará LIMRA LOMA su Conferencia Latinoamericana en Brasil

Algunas empresas mexicanas han sido socias de LIMRA o LOMA desde hace más de 50 años, en el tiempo en el que sólo se realizaba la Conferencia itinerante para miembros en Estados Unidos. Sin embargo, a iniciativa de los latinoamericanos que se daban cita en este evento, decidieron reunirse un par de días después para hablar acerca de cómo los temas que se habían tocado podrían impactar en la región.

Cuando la asistencia de los representantes de compañías latinoamericanas superó una centena, LIMRA decidió crear, a través de los comités de la región, un evento específico, con un programa desarrollado a la medida de las inquietudes de la región: la Conferencia Latinoamericana de LIMRA, ahora también incluyendo a LOMA tras su fusión.

Este año se cumplirán 42 años desde que eso ocurrió y el evento ha evolucionado a un nivel que los distintos comités de América Latina han solicitado que salga de Estados Unidos, para visitar distintos países de la región. Ya en 2011 Cancún fue un primer experimento que demostró tener mucho éxito. Hoy el turno es de Brasil.

Al respecto de este evento, platicamos con Mary Carmen Maldonado, Managing Director y Regional head de la oficina para América Latina y el Caribe de LL Global, quien comentó que las conferencias de este año están preparadas para recibir a los ejecutivos que encabezan las compañías de seguros,

especialmente en el área comercial y de operación, aunque con la inclusión de LOMA también se verá desarrollo de personal y Recursos Humanos.

Para los brasileños, que últimamente están pensando en hacer todo en grande, la Conferencia Latinoamericana no será la excepción, pues se espera una asistencia récord. Quieren hacer un evento que sobrepase las expectativas y la sede es un inicio: El Bourbon Cataratas Convention and Spa Resort de Foz do Iguaçu.

“El comité brasileño está poniendo especial interés en la alta calidad, variedad y valor de las conferencias y los conferencistas, con temas dirigidos a

innovación, técnicos y de salud”, afirma Maldonado.

Entre sus conferencistas ya confirmados están Joe Jordan, ex directorio de MetLife y una leyenda de la distribución de seguros en Estados Unidos, así como el expresidente brasileño Fernando Henrique Cardoso, distinguido como un presidente que dejó las condiciones económicas propicias para que su sucesor, Luis Inacio Lula, llevara a Brasil a ser un país atractivo.

¿Y qué serían los brasileiros sin fiesta? El Comité brasileño lo sabe y por ello ha extendido más allá de lo académico su programa. Ya se preparan las cai-

pirinhas, la feijoada y la picanha para, a ritmo de Samba y Bossa Nova, deleitar a los visitantes de toda la región.

Así, quienes asistan a la Conferencia Latinoamericana de LIMRA LOMA del 24 al 27 de agosto en las Cataratas de Iguazú, no sólo tendrán un mejor entendimiento de las ventajas que goza una región que ha sabido sortear en mayor medida la crisis global más reciente, o las ideas innovadoras para hacer convivir a los canales de distribución de seguros, también serán huéspedes de quienes, en los próximos años, serán los anfitriones del mundo.

Más información en www.limra.com

La cita: del 24 al 27 de Agosto • Será EL ASEGURADOR media sponsor



Aseguradora
Interacciones 

EL PRINCIPIO ES CREER

Calidad • Confianza • Cercanía con el cliente

**La confianza y el respaldo
que necesitas para alcanzar tus metas.**



Paseo de la Reforma 383 Col. Cuauhtémoc

C.P. 06500 México, D.F.

www.interacciones.com

interventas@interacciones.com

Tel. 52 (55) 5241-3997

México, importante en la Visión 2025 de Lloyd's; lo dice John Nelson, Chairman de Lloyd's of London



César Rojas Rojas
@pea_crojas

*En mayo de 2012, el primer ministro del Reino Unido visitó la sede de Lloyd's of London para el lanzamiento de su estrategia de desarrollo de mercado, denominada Visión 2025, y con la cual esta empresa pretende fortalecer, de manera global, su posición como el centro para el seguro y reaseguro especializado. John Nelson, Chairman de Lloyd's of London, realizó una breve visita a México para entrevistarse con aseguradores, reaseguradores y personajes del gobierno, reservando un espacio de su agenda para platicar a los lectores de **El Asegurador**, a través de una entrevista con César Rojas.*

► **César Rojas: Bienvenido a México. ¿Quiere platicarnos acerca de Visión 2025?**

John Nelson: El propósito de este plan denominado Visión 2025 es crecer en aquellos mercados en los cuales hasta ahora hemos estado presentes y acompañar a las economías emergentes en su desarrollo, a la vez que propiciar una mayor internacionalización de Lloyd's. Se trata de mostrarnos más en los países en los cuales tenemos negocios significativamente crecientes.

► **CR: ¿Es el caso de América Latina?**

JN: Definitivamente, sí. En estos mercados tenemos negocios significativamente crecientes. Brasil, Chile y Colombia son el caso; pero México es nuestro mercado más grande en la región en este momento, y eso es muy importante, aún cuando hoy en día no es muy grande. Para darle una idea, Lloyd's suscribe 40 mil millones de dólares al año, de los cuales México ahora sólo participa con alrededor de 400 millones. Pero está creciendo y por eso es que estamos trabajando en este plan.

*Entrevista exclusiva para los lectores de **El Asegurador***

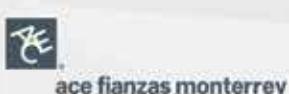


Foro de Administración de Riesgos y Seguros

Monterrey, N.L. - 16 de Mayo

Evento anual de Administración de Riesgos y Seguros por excelencia en México. Diseñado para permitirle adquirir información de vanguardia a través de sesiones de alto nivel, específicas y estratégicas.

Patrocinadores



UN EVENTO DE | **RISK MÉXICO**

Mayor información en:

www.riskmexico.com/foro

Tel. +52 (81) 8676.3401 y 04

foro@riskmexico.com



► CR: ¿A qué se refieren cuando hablan de una mayor internacionalización de Lloyd's?

JN: Somos un mercado global, pero queremos promover que haya carriers de calidad en los mercados emergentes. Estamos invitándolos a venir a Lloyd's porque pensamos que si proveen capital, más franquicia, más gente, entonces ellos mismos pueden perseguir su propia estrategia de internacionalización. Nosotros proveemos una plataforma con la cual es posible operar en más de 200 países, y eso da cobertura, ratings y acceso al talento de suscripción en el mercado de Lloyd's. Esto es algo que no hemos hecho en el pasado pero que comenzamos a ver hace un par de años.

► CR: ¿Qué resultados esperan obtener?

JN: Se trata de un proyecto a largo plazo; ya hoy China Re, la reaseguradora más grande del mundo, está viniendo a Lloyd's. Me gustaría ver a uno o dos carriers de América Latina haciendo lo mismo próximamente.

► CR: ¿Es un esfuerzo que se hará sólo en mercados emergentes?

JN: Cada país es diferente, pero en general puede decirse que las economías emergentes están volviéndose más susceptibles al tipo de riesgos que tenemos a suscribir en Lloyd's. Porque a medida que se industrializan más o se vuelven más comerciales, el impacto que puede tener sobre sus economías una catástrofe es mucho mayor. Si usted ve a México o a Brasil, están evidentemente subasegurados; sin embargo, lo que percibimos es que los gobiernos ya están tomando su exposición a riesgos mucho más en serio. Están siendo proactivos y quieren incorporar al seguro en la diversificación de sus riesgos.

► CR: ¿Se esperaría crecimiento de las industrias aseguradoras de estos países?

JN: Sí. Podemos esperar tasas de crecimiento del seguro mayores a la del Producto Interno Bruto en estas economías. Luego, gradualmente, a medida que los mercados se desarrollen, entonces comenzarán a crecer al mismo ritmo. Por lo pronto, al ser la penetración del seguro bastante baja, sí podemos esperar que crezca por encima de la economía. En general, si se revisan las distintas industrias en el mundo, pocas tienen tanto potencial de crecimiento como la aseguradora.

► CR: ¿Cuál es el propósito de su visita a México?

JN: Primero, como cualquier Chairman, necesito hablar con la gente del país y entender qué está pasando y las oportunidades que se presentan. También debo asegurarme de que entiendan la estrategia en la cual estamos envueltos. Lo que he encontrado es que lo que está pasando en México en materia de inversiones en energía, infraestructura y otros nos impulsa mucho para crecer.

► CR: ¿Cómo perciben a México desde Lloyd's?

JN: Lo vemos muy fuerte. Tiene todos los indicadores económicos bien y, aunque las tasas de crecimiento se han mantenido en 3 o 4 por ciento anual, han estado por encima de lo que ha pasado con otras economías importantes. Hay un buen nivel de estabilidad política; las finanzas se ven bien manejadas, y, en general, es un buen país para operar.

► CR: ¿Y en materia del mercado de seguros?

JN: Lo primero que destacaría es que la economía de México es muy abierta; que impulsa la inversión extranjera, lo que creo que es muy bueno. Veo un mercado asegurador en el que mucha de la capacidad doméstica está provista por compañías internacionales, y no siempre es ése el caso. En general, esta política lleva a un mercado más competitivo, lo que siempre es bueno.

► CR: ¿Qué opina de la nueva regulación que ha sido aprobada en México?

JN: La calidad de la regulación en México es alta. Pasaron por la crisis internacional muy bien. A nosotros nos agrada porque estamos ya operando con mucho de lo que implica Solvencia II. Estamos listos y notamos el esfuerzo que hace México en esto.

► CR: ¿Qué puede esperarse de la Visión 2025 en México?

JN: Habría que decir que Lloyd's tiene 325 años operando y en México deben ser casi cien. No somos nuevos. No obstante creo que este plan deberá adaptarse a circunstancias y regulaciones distintas para cada país. No va a ser fácil. Sin embargo, todos los sindicatos de Lloyd's están comprometidos con la estrategia y tienen capacidad de ejecución. Yo me siento entusiasmado porque es algo de largo plazo. No vamos a ver resultados espectaculares, sino graduales.

Lo que podemos hacer desde Lloyd's con el tipo de riesgos que suscribimos, que suelen ser especializados, de alto valor, es apoyar la sustentabilidad de las economías que hoy se desarrollan. A medida que el desarrollo sea mayor, nuestros beneficios serán más evidentes.

► CR: Finalmente, ¿le gustaría dar un mensaje al sector asegurador mexicano?

JN: El mensaje que quisiera dar al mercado es que Lloyd's ve a México como uno de sus mercados potenciales más importantes y nos gusta la cultura de la comunidad de negocios en México; nos gusta la forma en que se hacen negocios en México, y creo que embona con nosotros y que, en riesgos especializados, realmente puede aportar algo de valor a la industria de seguros en el país y a la economía.



**Y tú,
¿Ya le das**

**AUTO
SIGUE®
a tus clientes?**

Más que un auto sustituto, con AUTO SIGUE le devuelves a tu cliente la **movilidad, tranquilidad y seguridad** para continuar con su vida en casos de:



Pérdida
Total



Pérdida
Parcial



Robo



Detención
Legal



Avería



10 mil
automóviles listos
para entrega.



210
puntos de atención
a nivel nacional.



Servicio
las 24 horas los 365
días del año.

Resuélvelo a tu cliente www.autosigue.mx



/autosigue @AutoSigue

Teléfono. (52) 55 5636 3523

mail. yepena@beneficia.com.mx

Av. Insurgentes Sur #688 piso 7, Col. Del Valle,
C.P. 03100, México, D.F.



QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

Extiende su más sincera felicitación
a sus queridos amigos de



**REASEGURADORA
PATRIA, S.A.B.**

Por sus **60 años** de exitosa trayectoria
en el mercado reasegurador mexicano.

Abril, 2013.

Ahorró el sector asegurador alrededor de 100 mdp en 2012 al evitar el pago de siniestros fraudulentos

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

De acuerdo con datos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) las aseguradoras ahorraron durante 2012 alrededor de 100 millones de pesos en el pago de pólizas por accidentes o robo de autos. Esto es una muestra de la importancia de establecer estrictos controles

de riesgos y costos en las estrategias para combatir el fraude."

Scott Horwitz, director de Seguros de FICO, empresa líder en gestión de decisiones, dijo lo anterior al participar en un seminario sobre fraude de seguros. En su intervención, Horwitz subrayó que las estrategias y controles que se han implementado para combatir esta actividad delictiva están produciendo sus primeros resultados.

Esta información es importante porque en 2010 la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA) estimó que el 15 por ciento de todos los siniestros por robo de vehículos eran fraudulentos. Peor aún, según la OCRA, entre 2006 y 2010 únicamente se detectaron 62 siniestros fraudulentos, todos ellos perpetrados por los mismos propietarios de los vehículos, que reportaron robos falsos y, en



Scott Horwitz

Con **ELAGUILA^{MR}** vuela más alto

- El mejor plan de incentivos
- Comisión mínima **20%***

* Desde la primera póliza (Negocio Nuevo y Renovación).



ELAGUILA^{MR}
SEGUROS PARA AUTOS

Filial de Great American Insurance Group
Experiencia y tradición alrededor del mundo

**5488•8888
01800•709•3800
agentes@elaguila.com.mx**

En 2010 la Oficina OCRA estimó que el 15 por ciento de todos los siniestros por robo de vehículos eran fraudulentos

muchos casos, vendieron sus vehículos en otro estado.

De este modo, es vital para las aseguradoras controlar el fraude, pues de lo contrario tendrán que elevar las primas. Todo el tiempo se están creando nuevas herramientas antifraude, pero los delincuentes también se actualizan y crean nuevos tipos de fraude. Por esta razón, las aseguradoras tienen que encontrar maneras de mejorar sus procesos operativos y deben capacitar a su personal para que maneje siniestros más complejos. Una de las prioridades es vigilar los costos de operación: si aumentan, deben identificarse los siniestros que provocaron el aumento.

Por eso, lo ideal es utilizar toda la información disponible, con la suficiente inteligencia para poder emplear diferentes formas de analizar los datos, preferentemente en tiempo real, porque también es vital prestar un servicio adecuado y expedito al cliente. Los modelos predictivos pueden ser una herramienta insuperable, no sólo porque pueden detectar perfiles que coinciden con fraudes conocidos, sino que también pueden identificar nuevos perfiles de comportamiento sospechoso que aún no han sido registrados o fichados. Además, pueden utilizarse metodologías analíticas para percibirse de redes de fraude organizado o de otras conexiones sospechosas entre los siniestros y sus involucrados.

Es también de suma importancia que las decisiones sobre siniestros se comuniquen rápida y fácilmente, para que puedan ser accesibles por diferentes canales, entre ellos las tabletas o los smartphones de los ajustadores, a fin de proporcionar un servicio eficiente y rápido al cliente al menor costo posible.

Los ajustadores de siniestros sin registro en la CNSF sí podrán hacer “los mejores ajustes”

Jorge Vega Gutiérrez

La realidad es y seguirá siendo. Como en todo. Me refiero a las condiciones de trabajo de los ajustadores de siniestros de seguros de Daños en general y al principio de Pareto o regla del 80/20.

Vilfredo Federico Damaso Pareto, allá por 1897, enunció un principio al observar que su sociedad se dividía entre los «pocos de mucho» y los «muchos de poco». Dos grupos de proporciones 80-20, donde el grupo minoritario, formado por un 20 por ciento de población, detentaba el 80 por ciento de algo, y el grupo mayoritario, formado por un 80 por ciento de población, el 20 por ciento de ese mismo algo. Se describió cómo una población en la que aproximadamente el 20 por ciento tenía el 80 por ciento del poder político y la abundancia económica, mientras que el otro 80 por ciento de la población, que Pareto denominó «las masas», se repartía el 20 por ciento restante de la riqueza y tenía poca influencia política. (http://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_Pareto)

Se trata de un fenómeno que existe en México desde siempre. Particularmente sucede con el reparto de los ajustes para atender a la siniestralidad de la población asegurada; tratándose de ajustes “importantes”, básicamente por el monto de los daños, cuando más el 20 o 30 por ciento lo atiende la mayoría de los ajustadores, o sea, la “masa”. El 80 o 70 por ciento restante lo atiende el 20 por ciento o 30 por ciento de los ajustadores. Yo no juzgo si está bien o no. Es la realidad.

Esta situación, presente por más de medio siglo, se ha pretendido cambiar mediante la expedición de un reglamento que regule la actividad del ajuste, pues el Artículo 25 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISM), en vigor, lo establece de la siguiente manera:

Artículo 25.- Para el ejercicio de la actividad de ajustador de seguros se requerirá autorización de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, quien la otorgará una vez que reúnan los requisitos establecidos en la presente Ley y el reglamento respectivo...

Por 1983 más o menos, indirectamente me tocó participar en la redacción de un proyecto de reglamento en el seno de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), con presencia de la directiva de la

Sé que en los últimos tres o cuatro años, al menos, se ha intensificado el esfuerzo por lograr que se emita el reglamento, por lo que se han hecho circular algunos proyectos para solicitar opiniones. Era por la inminente publicación de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF). Y ahora, ya publicada y a la espera de que entre en vigor en abril de 2015, ojalá y se logre, porque no haría daño.

Sin embargo, la actividad seguirá ejerciéndose sin estar propiamente normada por reglamento alguno, ya que para ello sólo se requerirá estar regis-

“los elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de Seguros y en los que se establezcan los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplir con lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos del artículo 203 de este ordenamiento”.

Afirmo lo anterior porque el citado artículo 111 de la LISF ordena que: *“Las Instituciones de Seguros sólo podrán designar como ajustadores de seguros relacionados con contratos de adhesión, a las personas registradas ante la Comisión... (CNSF).”* A contrario sensu, para los otros contratos, de no adhesión, no se requerirá estar registrado.

Las pólizas de no adhesión son individuales, tienen un texto libremente acordado entre una institución de seguros y un asegurado; las condiciones son únicas para cada contrato y no tienen que estar registrados ante la CNSF.

¿El porqué del título de este artículo? Pues porque las pólizas de no adhesión generalmente son de “grandes” asegurados como la presidencia de la república, las secretarías de estado, el IMSS, el Issste, Pemex, la CFE, CONAGUA, los gobiernos de los estados y sus respectivas secretarías, los municipios, y otros muchos, en cuyas cláusulas, impuestas por los reaseguradores, se nombra de antemano a los ajustadores,. Como consecuencia, la mayoría de los grandes siniestros que afectan a estas pólizas los seguirá atendiendo el 20 o el 30 por ciento de los ajustadores en activo, estén o no registrados en la CNSF.

La mística: La ley protegerá, mediante el registro o control de los ajustadores, a los asegurados con pólizas de adhesión, los más “débiles”.

La sugerencia: Que todos los ajustadores se registren ante la CNSF, en cuanto ésta emita las disposiciones de carácter general porque, al fin y al cabo, todos deben atender asuntos de pólizas de adhesión.



Asociación Mexicana de Ajustadores de Seguros, A.C. (Amasac). Lo que se buscaba era “profesionalizar” la actividad, reglándola con requisitos para otorgar autorización de ejercer. Se pensó en reglamentar el oficio porque estaban “apareciendo” muchos ajustadores que no tenían cualidades ni conocimientos probados, lo cual dañaba al sector, amén de que mermaban los ingresos de los demás. Hasta esta fecha, abril de 2013, no se ha expedido reglamento alguno al respecto.

trado en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), de acuerdo con las disposiciones de carácter general que emitirá dicha Comisión, tal cual lo dispone el artículo 111 de la LISF.

Ahora bien: para atender siniestros de pólizas o contratos de “no adhesión”, no se requiere estar registrado en la CNSF, por lo que ese registro lo veo útil a medias. Digo a medias porque sólo regirá para siniestros que afecten a “contratos de adhesión”, entendidos como tales, según el artículo 202 de la nueva LISF (en vigor a partir de 2015),

El dinero no compra la felicidad, pero sí te deja elegir tu propio tipo de miseria
Groucho Marx



71% de nuestros lectores está ubicado en los Niveles Socioeconómicos ABC+

Perfil de lector / Moctezuma y Asociados
©El Asegurador®

¿ a quién
le estás
hablando ?

Tu negocio

Mary Carmen Maldonado Aguilar

Actualmente colabora con las compañías de Seguros y Servicios Financieros en Latinoamérica y del Caribe en temas de Investigación, Evaluación, Desarrollo, Consultoría y Cumplimiento proporcionando las mejores soluciones de negocios.

Ha sido generadora de Estrategias Comerciales en empresas de seguros a través del desarrollo de recursos humanos, de la implementación de procesos de ventas así como sistemas de reclutamiento, selección, capacitación, entrenamiento en campo, coaching y monitoreo.

Cuenta con una amplia experiencia en el análisis de las necesidades de las organizaciones de ventas, el diseño de metodologías y herramientas para su crecimiento, y el seguimiento de los resultados capacidades que le ayudan a fortalecer la administración y gestión de la estructura comercial de las organizaciones.



- Especialista en el Reclutamiento y Formación de Promotores
- Directora Regional de LIMRA y LOMA para Latinoamérica y Caribe así como responsable de Europa, Medio Oriente y África para LOMA.
- Trabajó por más de 10 años dentro del área de Desarrollo de Ventas de Grupo Nacional Provincial
- Participó como Subdirectora de Estrategia Comercial en **Asesoría Profesional en Seguros**, una de las promotorías más grandes en México



SUPLEMENTO Proveedores

La industria y sus proveedores, aliados comerciales

Ser proveedor de servicios de industrias como las de seguros y fianzas no es tarea fácil. Estos sectores enfrentan ya el desafío de negociar con asertividad las condiciones en las que operarán bajo el nuevo esquema que dicta la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a partir de 2015 y que, por cierto, exigirá procesos totalmente definidos de administración integral de riesgos y calidad línea por línea.

Y no es una tarea fácil, porque así como dichas industrias tienen hasta esa fecha para afinar sus esquemas y estrategias con las que competirán, asimismo deberán esbozar con qué equipos de trabajo externo podrán hacer frente al nuevo entorno. En tal sentido, los proveedores cobran un papel a todas luces importante dentro de cada esquema estratégico, ya que no bastará con cumplir a rajatabla la tarea de abasto de los insumos solicitados, sino que deberán visualizar su participación como verdaderos aliados comerciales.

En su definición más simple, un proveedor es aquella empresa o persona que tiene como misión suministrar los insu-

mos necesarios a otra organización para que ésta cumpla con su cometido. La operación parece fácil: oferta-compra-entrega-pago, y se cierra el ciclo. Pero no lo es.

Si lo evaluamos teniendo en cuenta que hoy las relaciones entre empresas son globales, integrales y sistémicas, el concepto cliente-proveedor cambia, porque bajo este esquema, cuando una pieza falla, se distorsiona el resto del engranaje o, por lo menos, puede desequilibrarlo.

Así, los servicios de un proveedor, si bien se pueden medir por separado, adquieren otra dimensión en conjunto: cada cual tiene un papel, una misión, un objetivo particular que alcanzar, pero sin dejar de ver el todo y de entender que la pieza que le toca poner es valiosa, única y que contribuirá a hacer, en este caso, que las industrias de los seguros y de las fianzas alcancen sus objetivos.

Presentamos en este suplemento a algunos de los proveedores que en la industria de seguros coparticipan en la misión de tener una sociedad cada vez mejor protegida.

■ Y tú, ¿traes cámara?

Apartir de las recientes modificaciones a la Ley Federal del Trabajo (LFT) en lo concerniente al aumento de la penalización a 5000 días de Salario Mínimo Vigente Profesional para aquella persona que, conduciendo una unidad, incapacite o mate a un peatón, no resulta descabellado creer que ahora sea atractivo arrojarse de manera voluntaria a un automóvil en movimiento para obtener una indemnización y así lucrar, de manera perversa, a cuenta del conductor o de la aseguradora, aprovechando la normatividad.

En ese sentido, deslindar responsabilidades en un accidente vial ya no es una tarea trivial, sino que se convierte en una actividad fundamental; y, aunque los ajustadores de seguros tienen la habilidad para dictaminar quién pudo haber sido responsable en una situación de esta naturaleza, lo cierto es que, en la realidad se dan circunstancias que pueden implicar como responsable a quien no lo es. De ahí la importancia de tener una herramienta que videofilme todas las actividades que se desarrollan en cada trayecto de un vehículo.

Lo anterior es parte de la explicación que ofreció en una entrevista José Lin, gerente regional de Cars Pro Tech, empresa especializada en equipos de videofilmación vial. Lin adujo que en Taiwán y en muchos países europeos estos sistemas les han permitido a las personas y aseguradoras depurar responsabilidades al capturar la evidencia en imágenes y utilizarla como documento probatorio.

En la mayoría de los casos, dijo el representante de Cars Pro Tech, la ausencia de estos equipos habría significado para las aseguradoras el desembolso de mucho dinero en indemnizaciones; y para los particulares, la privación de su libertad si en ese momento carecían de los recursos suficientes para hacer frente al daño por cuenta propia.

José Lin relata que esta idea nació cuando en la empresa que dirige advirtieron que la mortalidad vial en el Distrito Federal y en otros estados con alto índice poblacional era muy alta. México sigue siendo el séptimo lugar en muertes por accidentes viales, recordó, y muchos de ellos obedecen a la alarmante falta de conciencia y

cultura vial. En una ciudad tan grande como el Distrito Federal, el estrés y las congestiones viales hacen que los accidentes de esta naturaleza estén a la orden del día.

José Lin informó que, en los países asiáticos, 95 por ciento de los vehículos traen este equipo, porque estadísticamente se ha demostrado que el hecho de implementarlo redujo drásticamente los índices de mortalidad; y no porque los equipos sean directamente los causantes de evitar los accidentes, sino porque gracias a su uso los conductores saben que en cada auto hay un ojo testigo que filma el comportamiento vial, tanto propio como el ajeno, y entonces así se esmeran en manejar mejor y en obedecer las señales de tránsito.

El uso de estos equipos de captación de imágenes reporta una ventaja más: los peatones saben que intentar fingir un accidente es contraproducente, ya que las cámaras captan todo lo que acontece al frente del vehículo dentro de un ángulo similar al que abarca el ojo humano. En Taiwán, por ejemplo, sólo en el primer año en que se implementaron estos sistemas la mortalidad vial se logró reducir 32 por ciento.



"En los países asiáticos, en la mayoría de los accidentes viales el deslinde de la responsabilidad parte de la videofilmación"

José Lin

■ Necesario, el uso de la tecnología a la hora de la intermediación para facilitar el trabajo de agentes de seguros y brokers

Ana Laura Martínez P.
@pea_analaura

El uso de la tecnología en el proceso de la intermediación es necesario para todo agente de seguros o broker, pues gracias a ello estos personajes pueden contar con los datos precisos de sus asegurados, hacer cotizaciones (sencillas y complejas), registrar las pólizas, darles seguimiento a los procesos, gestionar la cobranza, controlar sus comisiones, conciliar estados de cuentas, registrar reclamaciones y demás, lo que facilita su trabajo. La ventaja más relevante es que esto está disponible en cualquier lugar y a cualquier hora que se requiera, lo cual también ofrece mayor seguridad y confidencialidad para los asegurados.

De acuerdo con Enrique Aramoni, director general de Asesores en Riesgos y Administración, S.A. de C.V. (Arasa), compañía que trabaja con Winsef, aplicaciones para Windows y la web que permiten que los agentes y brokers laboren con mayor eficacia por lo expuesto anteriormente, el uso de la tecnología ha revolucionado no sólo al sector asegurador sino a todos los sectores del país, y para que ninguna industria quede fuera de la competencia el seguro debe sumarse a este tipo de plataformas, pues hacia allá camina el futuro.

Al ser entrevistado por EL ASEGURADOR, Enrique Aramoni subrayó que la principal ventaja que los agentes y brokers encuentran al trabajar con aplicaciones como Winsef es que la información que ellos registran sobre cada uno de sus clientes está siempre disponible en la red y pueden consultarla a la hora que deseen; asimismo, el uso de la tecnología y la creación de este tipo de plataformas ha modificado la forma de trabajar de cada uno de los involucrados.

A finales de los ochenta y principios de los noventa, los agentes debían capturar todo a mano en



Enrique Aramoni

blocks de notas y máquinas de escribir; y, si algún dato tenía que ser modificado, había que empezar de nuevo. El trabajo que hoy se hace en cuatro minutos se hacía en cuatro días en aquellos tiempos, lo que significaba el doble del personal para registrar a la mitad de la cartera, señaló el entrevistado.

Actualmente, la tecnología ha permitido abarcar un número mayor de clientes, en menos tiempo y con menos errores; la situación difícil a la que nos enfrentamos es la falta de respaldo de la información por parte del usuario, pues aunque las máquinas te pidan que hagas el respaldo una vez a la semana, la mayoría de las personas no lo hacen, y de ahí surgen conflictos porque inesperadamente les robaron su computadora, se dañó el disco duro y demás; aproximadamente, nos encontramos con tres o cuatro ca-

sos de esto en un año, lamentó Aramoni.

Sin embargo, la nueva aplicación de Winsef para la web también termina con estos problemas, pues automáticamente crea un respaldo que ofrece incluso una copia al cliente para que esté seguro de que su información está bien guardada.

Otra de las ventajas que ofrecen las empresas dedicadas a proveer al sector asegurador con tecnología es el soporte y ayuda que se les da a los clientes cuando llegan a tener un conflicto. "En Arasa tenemos un call center disponible todos los días del año a cualquier hora en el que los agentes nos llaman y piden ayuda hasta para poder imprimir sus datos, y lo importante es siempre ayudarlos."

Además, damos capacitación gratuita martes y jueves a través de videoconferencias en las que enseñamos a los usuarios a usar las aplicaciones, pues es claro que de nada sirve pagar por ellas si no se utilizan correctamente.

Para finalizar, el director general de Arasa afirmó que uno de los desafíos a los que se enfrentan este tipo de proyectos son las empresas pirata, es decir, aquellas que en realidad no son de confianza pues pagando cierta cantidad mínima de dinero abren una página de internet y ofrecen sus servicios desde su propia casa, comercializan plantillas con las que los agentes trabajan, pero a la hora de que los clientes pidan soporte, pues no lo pueden dar porque no tienen ni la experiencia ni la infraestructura para hacerlo.

Una de las recomendaciones que Enrique Aramoni ofreció para lidiar con ello es que, si los agentes o brokers buscan plataformas tecnológicas de trabajo y están indecisos respecto a qué compañías elegir, visiten las instalaciones de Asesores en Riesgos y Administración para que vean el soporte que les pueden dar y qué tan serios son, y no elijan sólo por precio o la primera que encuentren, pues al final el perder sus datos y no responder bien ante sus asegurados los hará perder más.



A qué empresa o persona le disgustaría tener la posibilidad de recuperar con un 92 por ciento de seguridad el robo de su auto? La respuesta es obvia, sobre todo cuando en promedio durante el 2012 la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) reportó que desaparecieron bajo esta modalidad alrededor de 73 mil unidades y que, según las estadísticas en recuperación vehicular habiendo transcurrido los primeros 30 días de ocurrido el ilícito, por lo general sólo se logra recuperar el 9 por ciento de las unidades, el resto es indemnizado.

Lo anterior lo dio a conocer el capitán Miguel Anguiano, director general de **LO JACK**, empresa especializada en equipos de localización vehicular en entrevista para este medio informativo y en la cual agregaría que, aún sin conocer las cifras al primer trimestre de 2013 en relación a la actividad del hampa en este rubro, auguró que las tendencias no serán del todo muy distintas a lo del año anterior, ya que de acuerdo con los registros de **LO JACK** se observa que este delito sigue siendo no solo una constante, sino que además, se ha dispersado por entidades federativas que antes presumían tener bajo control dicha situación.

Aunque de 2011 a 2012 la reducción del robo vehicular pasó de 83 mil a 73 mil, la cifra subrayó el capitán Anguiano, sigue siendo importante y lo es más si revisáramos unos años atrás en donde el promedio de autos robados no se excedía de los 47 mil. Por todo lo anterior, los equipos de radiolocalización que ofrece **LO JACK** han venido convirtiendo en una herramienta de suma importancia para recuperar rápidamente la mayoría de las unidades.

LO JACK llegó al Distrito Federal en 2001 y abrieron mercado estableciendo

Las compañías de seguros llegan a recuperar por los medios tradicionales sólo el 9% de la unidades dentro de los primeros 30 días

El reporte oportuno base para el éxito

LO JACK®
localiza • recupera • entrega

LO JACK: 92 por ciento de efectividad en rastreo recuperación vehicular

do una alianza estratégica en aquel entonces con la Ford de México, teniendo muy buenos resultados; después, generaron una propuesta para que todos los vehículos que transitaran en el Distrito Federal y el Estado de México trajeran un localizador. Dicha medida tuvo aplicación en el 2008, periodo en el cual Lojack alcanzó cifras récord de ventas contra lo que venía reportando en otros años.

Con la entrada en vigor del reglamento metropolitano **LO JACK** llegó a la cifra de 50 mil unidades vendidas. "No sabemos por qué razón siendo el Distrito Federal y el Estado de México las entidades en donde más vehículos se roban, se haya optado por retirar el programa cuando los resultados eran palpables".

Señaló que los equipos que comercializa **LO JACK** no son un suplemento del seguro, sino un complemento del mismo, y en cuanto a la garantía del servicio que **LO JACK** ofrece, destacó que si bien los sistemas con los que cuenta la organización son de alta tecnología, sin el reporte de robo por parte del afectado, difícilmente se puede llevar a buen término el trabajo. Por contrato, establecemos que para que podamos alcanzar el porcentaje de recuperación comprometido en nuestra publicidad, el cliente debe notificarnoslo dentro de las cuatro primeras horas en las que se cometió el ilícito, de otra manera por cada hora que transcurre

sin que sepamos de la fechoría se le restan 10 por ciento de posibilidades de hacernos nuevamente del auto, y si este coincide con las marcas más vulnerables para ello, el trabajo se complica aún más.

"Imagina si lo reportan con diez horas de retraso una marca como Tsuru o Urban por ejemplo, pues prácticamente se tiene el 100 por ciento de probabilidades de que no lo recuperaremos. Si el cliente hace su parte, llamar, en el 92 por ciento de los casos personas, aseguradoras y financieras lo consiguen y eso se traduce en muchos miles de pesos menos de pérdida para los involucrados."

Sin duda, dijo, las aseguradoras son el camino para lograr que las unidades en el país tengan este tipo de equipo de radiolocalización satelital y a un precio accesible. Debemos crear conciencia que es primordial, elemental y necesario para tener un mejor control tanto para las aseguradoras como para las compañías que nos dedicamos a la recuperación vehicular, el crear alianzas con las aseguradoras. Ese es el camino para tener negocios más sanos.

Cuando las aseguradoras sufren los incrementos del robo, hacen lo propio en los costos de las coberturas. **LO JACK** contribuye con su expertis tanto a que la póliza no sea tan elevada como a que no se conviertan las unidades en salvamentos.

Compartió que países como Argentina, Ecuador y Venezuela, por citar sólo algunos, han encontrado una fórmula interesante de cómo abatir el problema del robo de unidades. Esa alianza la han encontrado a través de una industria: la del seguro.

En México es muy frecuente que aquellos accesorios que e instalan fuera de la agencia de auto nuevo, es argumento para que éste pierda su garantía. Para evitar ese tipo de consecuencias **LO JACK** creó un dispositivo autónomo y que no se conecta al vehículo para evitar que las agencias adviertan que pueden perder la garantía, de esa manera seguimos teniendo presencia importante en el mercado de autos nuevos y seminuevos.

Muchos desafíos tendrá **LO JACK** en los tiempos por venir tales como: Posicionar como el primer localizador y recuperador de vehículos robados a nivel nacional que les permita ofrecerles a los usuarios particulares y a las aseguradoras una promesa de recuperación del 92 por ciento así como incrementar de 50 a 100 mil los equipos vendidos anualmente.

Necesitamos contribuir a que se perme la cultura de prevención entre la sociedad a través de herramientas y tecnologías para la recuperación del vehículo en vez de conformarse con la indemnización del mismo el cual además se consigue de manera depreciada.

■ Urge cambiar de un enfoque de curación a un modelo de prevención; así se resolverían muchos **problemas de salud**



Luis Adrián Vázquez Moreno
@pea_lavm

“El principal desafío de las administradoras de salud es lograr darle a la gente acceso universal a los servicios de salud de manera oportuna, no condicionada a la disponibilidad de espacio, y disminuir el costo. Bajo esta premisa, se debe buscar que dicho modelo de atención esté orientado más a

Interoperabilidad de los sistemas, desafío de administradoras de salud

la prevención de padecimientos y promoción de la buena salud, que a la curación, porque hoy desafortunadamente el enfoque de las instituciones es más curativo que preventivo, y eso no sirve de mucho. Hay que buscar caminos para que la gente cree conciencia de que todo se soluciona mejor anticipando y de que, si anticipa, también soluciona a menor costo”.

Así se expresó Jorge Woolf Sepúlveda, director corporativo de Salud Corporativa, al hablar sobre la situación actual y los desafíos de las administradoras de salud en México. Un segundo desafío, agregó Woolf Sepúlveda, tiene que ver con la tecnología y la interoperabilidad de los sistemas de quienes ofrecen servicios de atención para la salud.

El directivo de Salud Corporativa señaló que con todos los cambios e innovaciones tecnológicas que hay y que se suman todos los días necesitamos adoptar la cultura de interoperatividad de los sistemas, y eso atañe no sólo a las administradoras, sino también a los que proporcionan el recurso financiero, los proveedores, los usuarios públicos y privados, pues así sucede ya en otros países. Hoy no tenemos un expediente clínico único ni en la parte pública ni en la privada.

Si el reto es atención eficaz en salud pública o privada, necesitamos lograr que cualquier institución a la que una persona acuda tenga información de primera mano, es decir, el expediente clínico a detalle del paciente. ¿De qué sirve hoy tener un paciente de 25 años si desconozco lo que vivió tiempo atrás y

no lo tiene escrito?

Las administradoras de salud son de gran importancia para la sociedad. Por definición, ayudan a controlar, dirigir, organizar y planificar los recursos de una organización. Las administradoras de salud tienen la misión de buscar de qué manera maximizar las inversiones que las empresas hacen en su personal en este rubro, así como el objetivo de mantener una población sana a través de la administración, registro y control de todo el entorno de salud de un grupo.

Las administradoras de salud interactúan con las empresas y diseñan programas a la medida de las necesidades y objetivos de éstas. Así, se dan a la tarea de desarrollar estrategias de control del gasto, los fondos, las redes médicas y el diseño del producto según el presupuesto, de cada organización. De esa manera contribuyen a conservar una población sana, apuntó.

Sin embargo, esta relación, que debería extenderse para que fuera eminentemente masiva como consecuencia de los problemas de salud que vive el país, resulta que es limitada porque falta mucho más comunicación y acuerdos. A lo largo de los años se han creado diferentes instancias para que cada quien actúe en torno de lo que le corresponde, y así ha sido hasta ahora; pero, si queremos un sistema de salud de tipo universal, debemos coordinarnos antes que trabajar por separado, y comunicarnos y acordar.

 Técnica Actuarial
Consultores y Actuarios

CONSULTORÍA AUDITORÍA ACTUARIAL BENEFICIOS PARA EMPLEADOS

Act. Ana María Ramírez
aramirez@tactuarial.com

Act. Alberto Elizarraras
aelizarraras@tactuarial.com

Av. Revolución N° 1181, piso 5
Col. Merced Gómez
Deleg. Benito Juárez
03930 México, D.F.

www.tactuarial.com
52(55) 5680 5005

Miembro de Abelica Global

MUNDO DEL **Asegurador**



MAPFRE México es nombrada nuevamente como una de las 100 Mejores Empresas para Trabajar en México

Recibe GMX Seguros por cuarto año consecutivo reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable

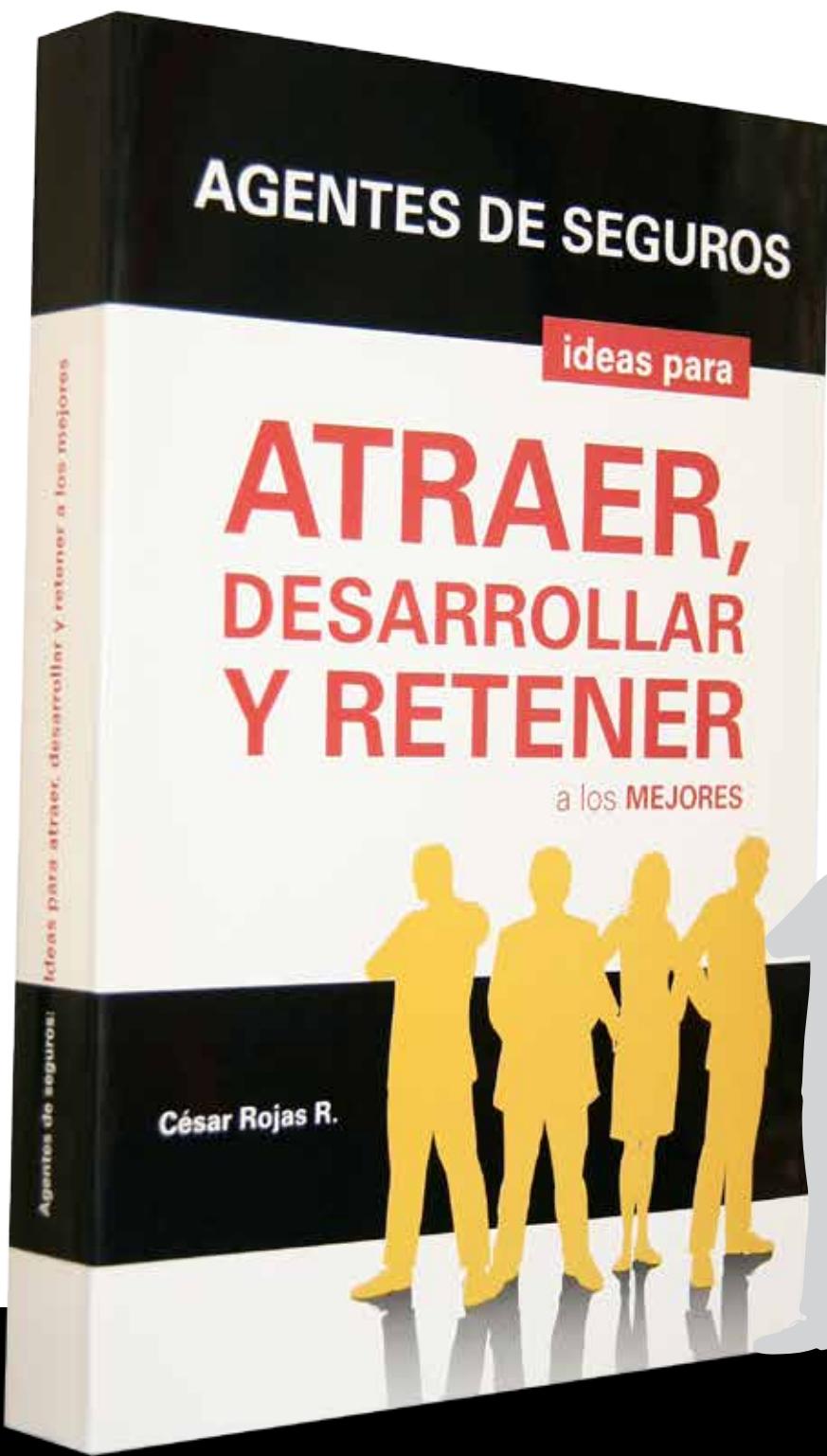


Reconoce Bupa los buenos resultados de sus Agentes durante su 3ra Convención Nacional

MetLife lleva a cabo con éxito METForum 2013: vanguardia en el desarrollo de planes de beneficios para empleados

"This important compilation is more than a chronically of a decade of LAMP best practices, but a tool that a fuel leader can refer to each day when struggling with a key distribution process or method. It is a valuable addition to the body of work that demonstrates GAMA's world-wide relevance".

Jeff Hughes
CEO
GAMA INTERNATIONAL



"Esta importante compilación es más que una crónica de una década de las mejores prácticas de LAMP. Es una herramienta a la cual un líder puede referirse cada día, cuando lucha con algún proceso o método clave de distribución. Es una adición valiosa al cuerpo de trabajo que demuestra la relevancia mundial de GAMA."



ADQUIÉRALO EN Tels. 3626 0495, 3626 0498, 01 800 82 19 393

MAPFRE México es nombrada nuevamente como una de las 100 Mejores Empresas para Trabajar en México

La compañía recibió el galardón por Sexto Año consecutivo • MAPFRE fue elegida entre más de 300 empresas participantes



El Equipo de MAPFRE liderado por Enrique Kassian Rank, Director Ejecutivo de Recursos Humanos y Medios, reciben el reconocimiento.

Méjico D.F., a 26 de abril de 2013. Mapfre México quedó ubicada nuevamente entre una de las 100 mejores empresas para trabajar en México, en el ranking del Great Place to Work Institute por sexto año consecutivo.

El Director de Recursos Humanos y Medios de MAPFRE México, Enrique Kassian Rank, señaló que la construcción del factor clave para crear un excelente lugar de trabajo, no basta con un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los colaboradores, sino con la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la confianza, el orgullo y el compañerismo. "Es así como las relaciones basadas en la confianza dejan de ser un factor secundario y se convierten en la clave para mejorar los resultados de negocio" apuntó.

El directivo de RRHH señaló que este esfuerzo se apega de manera estricta en torno a la nueva visión, misión y valores de la empresa, que busca convertirse en la aseguradora global de confianza, al ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad, en un marco de solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y por supuesto, en un equipo comprometido.

El ejecutivo finalizó al señalar que la construcción de un clima laboral sano repercute directamente en el servicio y atención a los clientes de MAPFRE y al público en general, lo cual también ya ha sido reconocido con diversos distintivos por parte de otros institutos como el CEMEFI, el IN-

MUJERES, al igual que el premio Reactions que reconoce a MAPFRE como la mejor Aseguradora de América Latina.

MAPFRE es un grupo multinacional con presencia en 46 países de los 5 continentes, más de 35,000 mil empleados, 87 millones de asegurados y 198 millones de beneficiarios. En Latinoamérica es la primera aseguradora de No Vida y la segunda aseguradora global, mientras que en Europa es el primer grupo asegurador en No Vida por solvencia, además de ser líderes en el mercado español.

En México, es la décima compañía aseguradora de Vida y la quinta en No Vida, con más de 10 millones de clientes, 700,000 mil autos y 50,000 casas y empresas aseguradas, además de tener la red de oficinas más grande del país, con 426 sucursales.



MetLife lleva a cabo con éxito METForum 2013: va

En la actualidad la retención de talento es una de las preocupaciones más grandes en las empresas de todo el mundo. Millones de dólares anuales se pierden por este concepto, cuando por falta de planes de incentivos adecuados, se favorece la salida de personal de los diferentes niveles de las instituciones.

MetLife Inc entendiendo a la perfección esta problemática llevó a cabo un evento denominado Master Employee Trends Forum (MET Forum) el 16 y 17 de abril, en el cual dio a conocer ante sus clientes y corredores más importantes los resultados de su estudio denominado "Tendencias y Beneficios Para Empleados", evento encabezado por su líder y Director General Carmina Abad.

De acuerdo con el estudio desarrollado por MetLife, 90 por ciento de los grandes corporativos del mundo perciben los beneficios laborales como una pieza fundamental de su estrategia de retención de talento. MetLife es reconocida en todo el orbe como el líder que combina de forma única las capacidades locales con el alcance global para entregar beneficios para empleados de clase mundial que satisfacen a los clientes más exigentes.

Presenta MetLife ante clientes y corredores los resultados de su estudio "Tendencias globales en beneficios para empleados"



María Morris, Vicepresidente Ejecutiva Global Employee Benefits de MetLife, Inc, y quien tuvo bajo su mando la presentación subrayó que, en un mundo globalizado, la



En visita por México, María Morris, Vice President Global Employee Benefits de MetLife Inc., resaltó que México es el mercado principal para el desarrollo de este esquema

una clase media floreciente la cual se estima que en 2020 se considerará una de las 10 principales economías del mundo."

México tiene ante sí el reto de mejorar la cultura financiera, condición básica para promover el crecimiento económico. En MetLife, agregó la expositora, estamos comprometidos en contribuir y ser parte toral de ese desafío ofreciéndoles a los clientes una oferta completa y competitiva en el mercado de beneficios para empleados, mediante el aprovechamiento de las mejores prácticas en materia de productos, servicios y novedades derivadas de la experiencia global de MetLife.

MetLife cuenta con posición única para convertirse en el principal proveedor de beneficios a los empleados de todo el mundo y ello cobra mayor relevancia toda vez que, de acuerdo con el estudio de Tendencias y Beneficios para Empleados realizado por MetLife Inc., tres de cada cinco empleados en Estados Unidos consideran a los beneficios para empleados como una razón importante para permanecer en su compañía, mientras que el 51% estarían dispuestos a asumir parte de sus costos, con el fin de tener una variedad de productos que satisfagan sus necesidades.

Por ello, desde la óptica de la Vicepresidente Ejecutiva Global Employee Benefits de MetLife, Inc, los programas de estímulos tanto en Estados Unidos como en México deben diseñarse de manera individualizada, tomando en cuenta el tamaño, actividad, y características de los trabajadores. Los seguros, subrayó, se mantienen como una de las solicitudes más recurrentes por parte de los trabajadores.

Hizo énfasis en que gracias a la experiencia internacional de MetLife en materia de desarrollo de planes de beneficios para empleados es posible que en la actualidad y con base en



En el mundo 90 % de las empresas utilizan los beneficios para empleados como estrategia de retención: MetLife

anguardia en el desarrollo de planes de beneficios para empleados

**Carmina
Abad,
Director
General de
MetLife
México
encabezó
el evento**



En Estados Unidos tres de cada cinco empleados consideran a los beneficios para empleados como una razón importante para permanecer en su compañía

las necesidades que a nivel global se requieren en torno al tema, podemos delinear programas que en verdad aporten valor a las empresas y a sus trabajadores y éstos no necesariamente tienen que ver con el rubro de las gratificaciones económicas, sino también con el de satisfacer eventos que afectan o influyen en la vida cotidiana de los



empleados.

En Estados Unidos las prestaciones laborales en la industria de los seguros ascienden a 17,000 millones de pesos; de los cuales, MetLife es líder en los rubros de seguros de vida y dentales, y ocupa el lugar número tres en seguros por invalidez

y discapacidad, apuntó.

Maria Morris recalcó que MetLife tiene un amplio portafolio de productos y servicios que favorecen y promueven millones de empleados en México; cuya gama de productos abarca: seguros de vida, salud, pensiones y crédito. Aseguró que

sus clientes pueden estar tranquilos dado que con MetLife podrán hacer frente a cualquier reto que se les presente en cuanto a su estrategia de beneficios para los empleados.

Finalmente destacó que "en MetLife estamos construyendo un equipo global de líderes para ofrecer soluciones diseñadas para responder a las necesidades de los empleados, de una manera creativa y competitiva", hecho que los llena de satisfacción por tener la oportunidad de apoyar y ser parte de un proyecto que beneficie a la fuerza de trabajo de millones de empresas.

MET Forum 2013 recibió a más de 150 invitados entre Cliente y Conductos, y contó con la participación de reconocidos líderes de opinión como Denise Dresser, Peter Bauer y Federico Reyes Heroles.

MetLife®

Brindar confianza y hacer las cosas con felicidad, base del éxito en el manejo de grupos: Valdano

Laura Edith Islas Yáñez

Jorge Valdano, campeón mundial de fútbol con Argentina en el Mundial de México 1986, director deportivo del Club Real Madrid y especialista en desarrollo de equipos de alto rendimiento y desarrollo de habilidades gerenciales, participó como orador en el AON Day, organizado por esta firma, y compartió los 11 poderes para trabajar en equipo, entre los que destacó el poder de brindar confianza como líder de un equipo y la felicidad como principio para hacer todo en la vida.

Compartió aciertos y errores que él tuvo durante su vida profesional y cómo de cada uno de ellos fue aprendiendo. En las empresas es frecuente que señalen que la gente es el mayor patrimonio; en el fútbol es lo único, expresó. El formar futbolistas campeones tiene un sinfín de retos. Sin embargo, a través del tiempo se descubre que para que un equipo logre el heroísmo, o revertir marcadores de 5-0 como visitantes en un lugar donde están intimidados por el contrario, a través del milagro de la motivación se puede lograr cambiar el escenario. Los futbolistas, al igual que los equipos de trabajo, tienen respuestas anímicas y son capaces de vencer todo si están realmente motivados.



"Darle a cada persona la pastilla justo que necesita la lleva a conseguir cosas imaginables", expresó. "La vida se hace de trayectorias" y quien es perseverante pasa por encima de las frustraciones.

Los 11 poderes para fomentar el trabajo de equipo:

- 1 Credibilidad:** actualmente la gente reclama ética, transparencia. La gente está cansada de la corrupción. Es sencillo construir credibilidad con el hecho de hacer lo que se dice. Respetar a las personas.
- 2 Pasión:** el amor a una empresa o a lo que se hace se transmite. Se contagia. Y esto genera en los equipos un alto espíritu competitivo. Sin embargo, hay un gran enemigo para la pasión, y es la desidia.
- 3 Esperanza:** cito el ejemplo del presidente brasileño Lula, quien es un excelente vendedor de expectativas. En las empresas es fundamental unirse en optimismo. En las empresas quienes son pesimistas envenenan el ambiente; quien tiene un espíritu positivo llena de energía el proyecto.
- 4 Estilo:** "El estilo lo es todo". Debemos sentirnos orgullosos de defender el estilo y ser reconocidos por ello. Ir con voracidad en busca del triunfo, pero sin desesperación. El estilo es nuestra manera de ser, es la personalidad de una empresa o de un equipo, y éste no se puede poner en peligro.
- 5 Palabra:** una empresa viva habla. Cuando un líder rompe los puentes de comunicación debe volver a construirlos, en lo público y en lo privado. Eso genera también confianza.
- 6 Curiosidad:** ser un preguntador profesional, tener respuestas originales y saber que todo ha cambiado. Ejemplo de ello es la medicina: anteriormente se estudiaba una vez; hoy por hoy hay médicos especialistas y un sinfín de seminarios, congresos y actualización.
- 7 Sencillez:** una persona que busca la sencillez de un mundo de información se queda sólo con lo esencial y lo sustancial. No debemos confundir lo sencillo con el facilismo. Hugo Sánchez lo hacía fácil; se concentraba y había distracciones.
- 8 Talento:** es esencial descubrir para qué servimos, buscar virtudes sobresalientes, dar confianza y sacar lo mejor de cada persona. Dar una dosis de libertad, pues ésta es distinta para cada persona. Si una persona hizo mal algo, disimularlo y ver lo bueno y entonces destacarlo.
- 9 Confianza:** dar confianza a la vuelta del día se te devuelve con intereses. La confianza lleva al talento un poco más cuando la gente lo necesita.
- 10 Vestuario:** genera que cada uno se sienta importante, y siente que es valorado por todo su esfuerzo.
- 11 Humildad:** es uno de los mejores campos de aprendizaje. Tomar conciencia de una manera crítica activa el profesionalismo.

Finalmente dijo: "Compararnos con nosotros mismos es una tarea; no desafíos personales logrados diariamente nos llevan al perfeccionamiento continuo."



Orgullosos de obtener por 5º año consecutivo el reconocimiento

TOP 250
en LAMP 2013

Evento organizado por la General Agents and Managers Association



Siendo uno de los 250 mejores en el mundo por sus prácticas como promotor y los resultados alcanzados.

Lic. Daniel González Alcocer,
Director General de Administración,
recibió el reconocimiento a nombre
de Grupo AB en este evento.



Reconoce Bupa los buenos resultados de sus Agentes durante su 3ra Convención Nacional

**Encabezada por
Fabián Casaubon
Garcin, Director
General**

**Dicta Ricardo
"El Finito" López
inspiradora
conferencia**



Fabián Casaubon y Ricardo "El Finito" López

Bupa México, Compañía de Seguros realizó con éxito su 3ra Convención Nacional del 7 al 10 de marzo de 2013, teniendo como sede el Hotel Westin en Los Cabos, Baja California.

Fabián Casaubon Garcin, Director General de la firma dio la más cordial bienvenida y agradeció a los Agentes su participación en el cumplimiento de resultados, motivo de un importante crecimiento del 30% en 2012.

Este evento reunió a más de 70 Agentes con sus acompañantes en el que disfrutaron de un trato igualable lleno de detalles, distinción y sobre todo tener la satisfacción de saber que son los mejores.

Dentro de la convención se contó con la presencia de Ricardo "El Finito" López, campeón mundial de boxeo quien compartió su experiencia y visión destacando las claves que lo llevaron al éxito como campeón invicto.

Previo a la cena de Gala, se realizó la ceremonia de premiación a los más destacados productores, donde los protagonistas fueron las tres mejores Agencias Generales, Promotores y Agentes, donde después de ser reconocidos, se develó el Salón de la Fama.

Finalmente, Bupa México destacó el compromiso de seguir ofreciendo atractivos planes de compensación para sus Agentes. Igualmente seguirá ofreciendo productos al mercado A/B y C+, con las ventajas competitivas que lo distinguen de sus competidores, las cuales son: la libre elección de médicos y hospitales, y una de las mejores coberturas internacionales.

Para Bupa México uno de sus principales objetivos es ayudar a vivir vidas más largas, saludables y felices.



Fabián Casaubon, Angel Tejada y su esposa



Joaquín Barreiro,
Juan Francisco
Moreno, Fabián
Casaubon, Esther
Tawil, Jaime
Nagano, Mario
Sevilla



El equipo de MT Sacamo



José Antonio García Pedroche

www.bupa.com.mx



JUNTOS EL RIESGO ES MENOR

Recibe GMX Seguros por cuarto año consecutivo reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable

Grupo Mexicano de Seguros recibió el reconocimiento por cuarto año consecutivo como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Su compromiso con el desarrollo social, cultural y económico en el país fue recibido en el marco del VI Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables celebrado del 8 al 11 de abril del presente año. GMX Seguros es líder en seguros de Responsabilidad Civil en México, y se une al selecto grupo de empresas que conforman la familia ESR; y que engloba a todos los sectores empresariales del país que cumplen los estándares que establece el organismo calificador.

Jorge Flores, Director General de GMX Seguros, expresó: "Agradecemos este reconocimiento al CEMEFI. El distintivo nos motiva a desarrollar y mantener nuestro liderazgo en RC y Daños en el mercado mexicano de seguros".

Protegemos el patrimonio de nuestros asegurados —al contar de manera gratuita—, con un Servicio de Administración de Riesgos, donde identificamos áreas de oportunidad para minimizar riesgos latentes y prevenir situaciones que les ocasionen pérdidas financieras.

Reclutamos a profesionistas egresados de instituciones superiores y los capacitamos hasta especializarlos. Les brindamos apoyo para que continúen con su formación profesional en grados superiores.

Nos comprometemos con el bienestar económico, social y profesional de nuestros trabajadores y sus familias; a través de actividades en las que se resalta la convivencia familiar, el deporte y el cuidado de la salud.

En el interior de la empresa fomentamos la ética empresarial y la equidad laboral.

Apoyamos a la Fundación Pro Educación IAP, para dotar de recursos a escuelas primarias rurales en el estado de Michoacán, también participamos en el Programa Adopta un Aula de la Facultad de Derecho de la UNAM con la rehabilitación del aula: Dr. Roberto Mantilla Molina. Asimismo resguardamos y administramos su biblioteca que contiene más de 5 mil textos y se encuentra abierta al público", concluyó.





SERVICIO INTEGRAL DE SALVAMENTOS

desde la
decretación

administración integral del
proceso de salvamentos

administración del proceso de
integración de expedientes

administración y monitoreo en
tiempo real punta a punta

comercialización por medio
de subastas mixtas®

■ cobranza y facturación
■ servicios de valor agregado
• arrastres • calcas • valuación • gestoría

hasta la
facturación del salvamento



36
centros
de subastas

35,000
autos
vendidos al año

6,000
compradores
registrados

15
subastas
semanales

\$ 1,500
millones
en ventas anuales

BENEFICIOS >>>

hacer eficiente sus procesos • mejorar sus resultados
• reducir costos

NUESTRO OBJETIVO >>>

Comercializar sus activos al mayor precio
posible y a menor costo y tiempo



subastasventura.com
líder en subastas de autos a nivel nacional



Mejor preparación, satisfacción al cliente y recuperación de la confianza de los reguladores, retos de los ajustadores

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

Para los ajustadores, el mayor desafío con la aprobación de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, será estar mejor preparados y dar un mejor servicio para que el cliente quede satisfecho, manifestó Alfredo Levy Penhos, director general de Equity, Profesionales en Ajustes, quien además se manifiesta a favor de la nueva reglamentación, con la cual "debe-

mos demostrar que tenemos conocimiento de lo que estamos ajustando, porque esto será de gran ayuda para todo el sector".

En entrevista con EL ASEGURADOR, Levy Penhos dijo que considera importante la certificación "porque vamos a conocer realmente qué tan preparados estamos para el ajuste. También es relevante porque con esta evaluación podremos recobrar la confianza de los reguladores. En México nunca ha habido una certificación; hay muchos aseguradores que no confían en los ajustadores mexicanos. Por tanto, al demostrar que tenemos conocimiento, dare-

mos la confianza a los aseguradores. Trabajando y demostrando que sabemos lo vamos a lograr.

Levy Penhos considera que es una ventaja que después de 74 años exista un reglamento, "pues antes trabajábamos sin demostrar nuestros conocimientos". Señaló que hasta el día de hoy no hay requisitos para ser ajustador; cualquiera podía serlo, y de repente pasa algo y va gente que no está preparada para atender un siniestro. Resulta que lo atiende mal y el asegurado queda molesto. Para ser agente debes tener una cédula; los ajustadores también necesitamos ese requisito.

Alma G. Yáñez (AGY): ¿Cuál sería la preparación o los requisitos que deben cumplir los ajustadores?

Alfredo Levy (AL): Ahorita estamos trabajando con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) en cursos de capacitación y exámenes. Queremos lograr que cada ajustador se certifique por ramo y que pueda atender siniestros de los ramos que se adjudiquen, para tener la seguridad de que están haciendo las cosas de manera adecuada. En ello también interviene la Asociación Mexicana de Ajustadores de Seguros (Amasac) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), pues les presentaremos un proyecto, y una vez que estén de acuerdo echarlo a andar. Porque al final nuestros clientes son las aseguradoras, y la Ley dice que las que tienen que certificar son ellas. Pero la idea es que seamos un solo proyecto para todo el mercado.

AGY: ¿Qué importancia tiene el ajustador de seguros en la relación que se establece entre cliente y la aseguradora?

AL: Para nosotros es de lo más importante, porque el asegurado está viendo qué compró. Muchos agentes venden promesas. Y el asegurado no va a ver que esto es tangible hasta que le ocurra un siniestro. El ajustador es quien facilitará el pago oportuno, o la pérdida, y quien se llevará el mal sabor de boca. Finalmente, somos los que damos la cara. Y la intención es dar una buena atención para que el asegurado siga comprando pólizas.

AGY: La nueva ley también establece que los ajustadores estarán obligados a acreditar sus conocimientos para poder ejercer. ¿Por qué se llegó a esta disposición o qué ocurrió para que ésta saliera a la luz?

AL: La ley actual habla de que va a haber un reglamento. Nosotros durante muchos años estuvimos peleando por un documento donde se establecieran esas bases de conocimiento, porque no hay un fundamento para regular lo que hacíamos; y, de hecho, con la nueva ley vamos a tener que demostrarlo. Además, esta ley tiene

que ser incluyente, tienen que ir todos los ajustadores a participar en la certificación. La intención con el nuevo reglamento es pedir que exista una licenciatura en ajustes y que a partir de 2018 o 2020 ya se concrete como ocurre en otras partes del mundo. Estamos trabajando en varias opciones, y seguramente en seis meses ya tendremos un programa hecho. De este modo podremos exigir que los ajustadores tengan una base.

Por otro lado, el ajuste es muy amplio, y por eso el ajustador debe tener conocimientos básicos del seguro, aunque son muchos ramos. No es lo mismo ver una contabilidad que ver una planta química o una mina, una plataforma petrolera. Ningún ajustador puede conocer de todo, y por eso la intención es que cada uno se certifique en los ramos en los que tiene conocimiento; no como actualmente ocurre, que somos todologos y nos mandan a ver siniestros de cualquier ramo. Hay ajustadores muy buenos que tienen 40 o 50 años trabajando en el oficio, pero no tienen un papel que diga "Soy buen ajustador", y esto se acabará con la licenciatura; e incluso podría existir una maestría, como ocurre en algunos países del mundo. El que los ajustadores se vuelvan viejos y no haya quien los sustituya es algo normal que va a ocurrir, y pensamos que a raíz de esto algunos ajustadores ya no lo van a ser. Llegarán otros que estén más preparados. Entonces, creo que debemos verlo siempre como beneficio para el sector.

Diez reglas de oro de la reparación automotriz y su impacto en la seguridad y costos

La reparación automotriz especializada juega un papel importantísimo para garantizar el óptimo funcionamiento de las unidades descompuestas o siniestradas, así como la seguridad de sus ocupantes. El Centro de Experimentación y Seguridad Vial México lleva a cabo cotidianamente pruebas de impacto y resistencia de los materiales de las unidades a fin de definir y mejorar procesos y técnicas de reparación que garanticen tales estándares de calidad.

Asimismo Cesvi también fungue como formador de experiencia y habilidad para una serie de puestos clave en el medio, como gerentes, valuadores, jefes de taller, gestores de calidad y, naturalmente, la mano de obra encargada de las reparaciones.

En este sentido, Cesvi comparte diez reglas de oro en materia de reparación automotriz, todas ellas orientadas a optimizar los recursos y rentabilidad de los negocios de reparación.

Regla 1. Analizar la factibilidad de los proyectos

Se valoran cualitativa y cuantitativamente las ventajas y desventajas de destinar recursos a una iniciativa específica. La parte medular de tal análisis es proyectar el mejor uso de los recursos, a veces escasos, para el centro de reparación. Dicho análisis se lleva a cabo mediante un proceso de varias aproximaciones en las que intervienen técnicos, especialistas en finanzas y administración. Las tres etapas que se deben considerar al evaluar un proyecto de inversión son: pre inversión, maduración y funcionamiento.

Lo interesante para ese grupo de inversionistas será saber cuál será el "justo necesario" de las requisiciones de compra, para obtener el retorno esperado de la inversión. De esta correcta evaluación depende que las acciones por ejecutar contribuyan al desarrollo paulatino de la organización, o bien iniciar un negocio con el máximo de seguridad y el mínimo de riesgos posibles.

Regla 2. Distribución en piso

Cuando hablamos del Layout estamos hablando de un modelo que, junto con una serie de técnicas, como Just in Time, Jidokas, SMED, conforman el Sistema Productivo Toyota (TPS, Toyota Production System). El prestigio del Layout, según Toyota, se debe a los resultados que ha logrado: minimiza los inventarios, optimiza los tiempos de producción y el flujo de los materiales, reduce las "mudas" o pérdidas, mejora la calidad de manera integral y el ambiente de trabajo. Pero además, y fundamentalmente, da mayor flexibilidad a la producción, lo que permite a



la empresa adaptarse con mayor rapidez a las fluctuaciones de la demanda. Es decir, permite producir mejor y con menores costos.

Una buena distribución en piso principalmente busca:

- Disminuir la congestión o cuellos de botella.
- Suprimir las áreas ocupadas innecesariamente.
- Reducir el trabajo administrativo e indirecto.
- Mejorar la supervisión y el control.
- Mayor facilidad de ajuste a los cambios de condiciones.
- Mayor y mejor utilización de la mano de obra, la maquinaria y las áreas de trabajo.
- Reducción del tiempo de almacenaje y de los insumos para el proceso.
- Disminución del riesgo para el vehículo o su calidad.
- Reducción del riesgo para la salud y aumento de la seguridad de los trabajadores.
- Elevar la moral y la satisfacción del personal.

Regla 3. Implementar un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)

Básicamente aquí se busca aportar valor al cliente, es decir, ofrecer la reparación integral de su vehículo en condiciones superiores a las que el cliente esperaba recibir y en un tiempo adecuado. La calidad del producto final es sólo la cúspide de todos los esfuerzos; detrás de ello se necesita guiar, integrar, planificar, romper paradigmas, innovar, corregir, organizar talentos y administrar recursos, así como mantener un clima interpersonal sano. Dicha evolución presenta dos particularidades que son clave para la implementación:

1 Sin Dirección no hay compromiso, y sin Compromiso de la Dirección no hay Gestión de la Calidad.

2 El objetivo es tener un sistema de gestión de calidad en funcionamiento, mas no un sistema de gestión de documentos que sólo vive en un escritorio.

Regla 4. Control de las operaciones

1 Etapa de planeación y el control de las operaciones: dentro de la administración del centro de reparación debemos establecer la etapa de planeación y el control de las operaciones y ajustar la operación al cumplimiento de las expectativas de servicio pactadas en un inicio por el cliente.

2 Balanceo de las áreas productivas: básicamente se trata de determinar cuántas tareas se asignarán a cada una de las fases del trabajo, de forma que se utilice el mínimo de trabajadores y de máquinas de acuerdo con las necesidades de la reparación. El proceso debe estar organizado secuencialmente a lo largo de una línea, por lo regular en forma de U, o bien por bloques.

Regla 5. Monitoreo de indicadores clave de desempeño

1 Seguimiento o monitoreo de los indicadores: estará destinado a identificar de manera sistemática la calidad del desempeño de tareas, procesos o subprocesos, dentro del centro de reparación, a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados, en lo relativo a las finanzas, mano de obra, repuestos y equipos, entre otros.

2 Elementos del plan de monitoreo: un plan de monitoreo está compuesto por una secuencia de acciones necesarias para la medición y el análisis del desempeño, que incluyen el desarrollo de un plan o enunciado, un esquema de indicadores y un esquema de metas.

Regla 6. Enfoque basado en procesos

Cuando "aplicamos un sistema de procesos que se identifican, se interrelacionan y gestionan para garantizar

un resultado deseado que satisfaga las necesidades del cliente, decimos que contamos con un enfoque basado en procesos". La innovación del proceso, buscando que cada vez sea mejor, se conoce como **reingeniería de procesos**.

Regla 7. Conocimiento de la competencia

"Análisis cooperativo a nuestro favor". Existen diversos métodos para realizar el monitoreo del mercado; entre ellos figura benchmarking, que es un proceso sistemático y continuo para evaluar o comparar las prácticas organizacionales, servicios y procesos de trabajo de la organización, con respecto a aquellos de las otras compañías, en este caso centros de reparación que son reconocidos como los mejores en su clase, con el propósito de realizar mejoras a las prácticas organizacionales que lo ameriten.

Regla 8. Alianzas comerciales

Las empresas mexicanas tienen que buscar alternativas creativas y viables para diversificar sus mercados. Las alianzas son "acuerdos cooperativos" en los que dos o más empresas se unen para lograr ventajas competitivas, que no alcanzarían por sí mismas a corto plazo sin gran esfuerzo. Tales ventajas competitivas son la capacidad de producción, calidad, créditos, precio, servicio, diseño, imagen corporativa e información.

Regla 9. Modelo enfocado a la alta productividad

Dicho proceso de transformación comprende un conjunto de operaciones diversas, tanto de tipo productivo como de materiales, además de gestión de la información asociada al propio proceso (toma de decisiones, control de la reparación, planificación, dirección).

Regla 10. Mejora continua

La estrategia de Kaizen empieza y acaba con personas. Con Kaizen, una dirección comprometida guía a las personas para mejorar su habilidad de encontrar expectativas de calidad alta, costo bajo y entrega en el tiempo continuamente. Kaizen transforma compañías ordinarias en "competidores".

El Kaizen se basa en detectar y eliminar las actividades que no agregan valor a la operación del taller. El mensaje de la estrategia Kaizen es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la compañía. En la cultura japonesa a las fuerzas productivas con frecuencia se les recuerda que "no habrá ningún progreso si continúan haciendo las cosas de la misma manera todo el tiempo".

■ Representan servicios de asistencia un valor agregado para colocar pólizas de seguros entre la población

Ana Laura Martínez P.
@pea_analaura

Los servicios de asistencia legal, vial, médica, o en viajes, en el hogar, etcétera representan hoy en día un valor agregado para las pólizas de seguros que los contienen, pues brindan a los asegurados la ayuda que pueden llegar a necesitar en cualquier momento sin tratarse necesariamente de un siniestro o accidente, lo cual, por supuesto, hace más fácil la tarea de colocar una póliza de seguros porque tales servicios adicionales hacen más tangibles a los productos; y así, a su vez, la gente puede darse cuenta de la importancia que tienen al poder utilizarlos en cualquier momento por mínima que sea la alteración que sufren.

EL ASEGURADOR recurrió a Miguel Arzuaga Sánchez, director general de Grupo AUSA, S.A. de C.V., para hablar acerca de la importancia que tienen los servicios de asistencia dentro del mercado asegurador y cómo es que por medio de ellos la penetración de dicho sector puede crecer entre la población.

La ventaja de que un seguro provea como un beneficio extra servicios de asistencia es que vuelve a las coberturas más tangibles ante quienes las compran; es decir, "si adquiero una póliza de un año para asegurar mi automóvil, tal vez en ese periodo nunca choqué; sin embargo, si necesité la ayuda de una grúa o un cambio de llanta, y ahí es cuando me doy cuenta

La ventaja es que vuelven a los productos más tangibles

de que el pagar una prima sí sirvió, aunque no haya tenido un percance más grave, comentó el entrevistado".

La visión que algunos asegurados tienen sobre el uso de su póliza de seguros resulta a veces simple porque no están enterados de todos los servicios de asistencia a los que tienen derecho, pero por fortuna esto ha ido cambiando con el paso del tiempo, y cada vez son más los casos en los que la asistencia se ha utilizado; esto lo vemos sobre todo en la de tipo vial, cuya frecuencia de uso ha ido en aumento, continuó Arzuaga Sánchez.

Por el lado de la asistencia legal, existen servicios en los que se brinda desde una asesoría hasta toda la defensa legal del asegurado. Aun cuando este tipo de asistencia siempre ha tenido gran impacto en el sector, últimamente también ha cobrado mucho más fuerza.

El director general de AUSA afirmó que con todos los cambios legales que se han hecho recientemente, como el de la Ley Federal del Trabajo, en el que la indemnización por muerte ya cuesta



Entrevista con Miguel Arzuaga, director general de Grupo AUSA

mucho más de lo que antes costaba, es necesario estar correctamente asesorado y contar con una defensa legal que pueda respaldarte en todo momento, lo cual es apoyo no sólo para el asegurado sino para la propia compañía aseguradora que por obvias razones también estará implicada.

Miguel Arzuaga considera que uno de los desafíos más serios a los que las empresas de asistencia se enfrentan es la actualización profesional, pues en el caso de la asistencia legal México ha ido cambiando de manera que ahora se utilizan los juicios orales y demás nuevos sistemas en los que hasta los abogados más preparados han tenido que modificar su forma de trabajar, y a veces eso implica casi empezar desde cero para ellos; así que uno de los grandes retos es esta actualización profesional de todos aquellos prestadores de servicios jurídicos.

Otro de los desafíos tiene que ver con combinar la capacidad profesional de los abogados con su capacidad de comunicación con los asegurados. "Esto se refiere a que muchas veces, cuando el asegurado está implicado en un siniestro en el que desgraciadamente hirió o mató a una persona, la

situación puede llegar a ser traumática, pues fue un accidente y el causante no lo hizo con dolo; la gente se siente mal y suele pasar por procesos difíciles; así que el abogado requiere una gran capacidad de empatía y assertividad para realmente dejar tranquilo al asegurado, saber que está en buenas manos y garantizar que el resultado del proceso le traerá tranquilidad".

En el caso de la asistencia vial, el aumento en los costos de los proveedores representa uno de los mayores retos; por ejemplo, el precio de la gasolina ha ido en aumento rápidamente. Esto genera que los transportistas que trabajan con grúas suban sus costos a las empresas de asistencia y nosotros a su vez lo hagamos con las aseguradoras. Este tipo de servicios hacen que el mercado vea si realmente el precio que ofrece al público es equitativo o se necesita hacer ajustes.

"Hay que enfrentarse además a diferentes circunstancias alrededor de toda la república, como cuando hay proveedores concesionados, que son los únicos que puedes utilizar en ciertas zonas y a falta de competencia elevan sus precios hasta donde quieran."

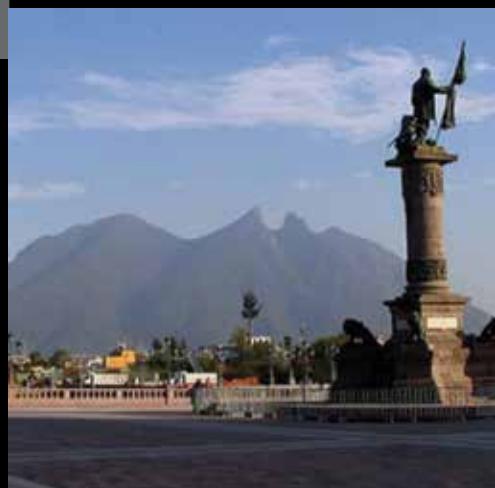
Ante este tipo de desafíos queda

diseñar productos y estrategias en conjunto con la industria aseguradora para que ayuden al seguro a crecer y desarrollarse. Los servicios de asistencia en general pueden servir como un detonante para que la gente (y sobre todo la más vulnerable como mujeres o personas de la tercera edad) entiendan que contar con una póliza les servirá para diferentes situaciones a las que se enfrentan día tras día como el servicio de un plomero, un cerrajero o alguien que les ayude a cambiar su llanta.

Finalmente, Miguel Arzuaga Sánchez declaró que México se encuentra en un momento de cambios en todos los entornos, sobre todo en los legales y para ello tanto la industria aseguradora como las empresas que le sirven como proveedores deben trabajar de manera proactiva para estar al día y poder explotar de la manera más correcta cada uno de los servicios tanto de asistencia como de las propias pólizas de seguros.

El mayor desafío de estas empresas es la actualización profesional

CUPO
LIMITADO / RESERVA TU LUGAR



Primer Foro Regional Noreste para Agentes de Seguros y Fianzas

26 de junio de 2013 / Camino Real Valle, Monterrey, Nuevo León

Entendiendo tu entorno, tu negocio y tu pasión

■ PROGRAMA

- 08:00 Registro
- 08:30 Acceso a Expo-Negocios
- 09:30 Inauguración
Hablemos de México - Federico Reyes Heróles
- 11:00 Coffee Break
- 11:30 Vendiendo Exitosamente - Diego Chornogubsky
- 13:00 Enrique Gómez Gordillo
- 14:30 Comida
- 16:00 Conectando rápidamente con el prospecto, la clave del éxito - Mary Carmen Maldonado
- 17:30 Tu pasión - Philip Harriman
- 19:00 Clausura del evento

■ CONFERENCISTAS

MARY CARMEN MALDONADO



FEDERICO REYES
HEROLES
Presidente de Transparencia
Mexicana



DIEGO
CHORNOGUBSKY
Representante de Kinder Brothers
International para América Latina



ENRIQUE
GÓMEZ
GORDILLO
Consultor experto en Marketing



PHILIP
HARRIMAN
Expresidente de la Million Dollar
Round Table

■ ASISTENCIAS

Inscripción:

\$1,890

Consulta la opción de
pases corporativos

■ BENEFICIOS

5 conferencias / Material de Asistente / Suscripción de 6 meses en Revista Mexicana de Seguros y Fianzas / Coffee Break / Comida

El Asegurador®

Tels. 3626 0495
3626 0498
5440 7830
01800 821 9393

eventos@elasegurador.com.mx
msolis@elasegurador.com.mx



@elasegurador



ElAsegurador

www.elasegurador.mx



JLT Sterling

Felicitación por su
60 Aniversario a
 Reaseguradora Patria



Por su importante contribución en prestación de servicios de REASEGURO en las operaciones de vida, accidentes y enfermedades, daños y reafianzamiento.

¡Enhorabuena!



Laser, S.A de C.V. Intermediario de Reaseguro
UIB Group

Reconocen la trayectoria de



en su **60 Aniversario**
 por su aportación y ejemplo en el
 desarrollo del reaseguro en México.

¡Felicitaciones!

www.laserrea.com.mx

El seguro de **Caución** en México

¿Un instrumento útil y necesario?

Pablo Vizcaíno

Director del Despacho Jurídico Vizcaíno,
 Santamaría y Olvera Seáñez

han cumplido con lo establecido en la fianza (subrogación), de tal forma que liberan al mismo beneficiario y acreedor originario de tener que asumir juicios, avalúos o remates, entre otros gastos de cobranza.

Ahora bien, de la lectura de las reformas aludidas, y como se ha dicho, el seguro de Caución (Artículos del 151 al 161 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro (LSCS)) cumple idénticos objetivos que la fianza, con algunos matizos que nos parece relevante exponer:

Según los artículos 157 y 158 de la LSCS, el certificado o póliza de seguro de Caución trae aparejada ejecución para el cobro de la indemnización y accesorios, lo cual procesalmente implica que el asegurado tendrá la posibilidad de acceder ya sea a la vía de apremio o al juicio ejecutivo mercantil previstas en el Código de Comercio. En ambos casos, procedimientos sumarios en los que se tiene la posibilidad de solicitar el embargo para garantizar el resultado de éstos.

A este respecto cabe decir que el propio Código de Comercio en su artículo 1391, fracción V, ya preveía que las pólizas de seguro son documentos que traen aparejada ejecución. Sin embargo, esta disposición quedó sin efecto por criterio jurisprudencial consultable con el siguiente rubro y datos de identificación:

**CONTRATO DE SEGURO.
 LAS PÓLIZAS NO SON
 TÍTULOS EJECUTIVOS
 PARA EFECTOS DE LA
 PROCEDENCIA DE LA VÍA
 EJECUTIVA MERCANTIL
 (INTERPRETACIÓN DEL
 ARTÍCULO 1391, FRAC-
 CIÓN V, DEL CÓDIGO DE
 COMERCIO). [J]; 9a. época;
 1a. sala; S.J.F. y su gaceta; tomo
 XXXI, junio de 2010; pág. 30.**

Uno de los razonamientos de la Primera Sala al momento de dirimir la contradicción de tesis en que derivó la citada jurisprudencia fue el siguiente, hablando de la póliza: "En efecto, no tiene una cantidad líquida precisamente exigible, ya que aun cuando en ella se consigna una suma asegurada determinada, su cobro está sujeto a una serie de condiciones estipuladas

El seguro de Caución es, entre otras, una de las "innovaciones" instauradas recientemente en el sistema jurídico mexicano dentro del marco de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), y las reformas a la Ley sobre el Contrato de Seguro (LSCS).

Es relevante decir que, de acuerdo con la redacción de dichos ordenamientos legales, la institución del seguro de Caución conlleva, al menos implícitamente, la sustitución de la fianza, y en su momento también determinará la constitución de las aseguradoras de caución en lugar de las afianzadoras. Esto es, el impacto de la reforma no es meramente la creación de una nueva figura jurídica, sino que trasciende al ámbito regulatorio y corporativo.

Después de haber realizado el análisis respectivo, en el Despacho Jurídico Vizcaíno, Santamaría y Olvera Seáñez hemos indagado respecto de los beneficios reales de la reforma aquí referida. Nuestras apreciaciones son como sigue.

En principio debe decirse que tanto el Seguro de Caución como la Fianza son acuerdos de voluntades de carácter accesorio por los cuales se garantiza o respalda el cumplimiento de al menos una obligación determinada y principal a favor de terceros, de origen legal, judicial o contractual, respondiendo con el resarcimiento económico al beneficiario.

Llevada al ámbito comercial, la fianza ha sido un recurrido instrumento financiero por el cual los deudores han encontrado un "aval" o respaldo económico de bajo costo con las afianzadoras, bajo la única premisa de, a su vez, garantizar a dichas afianzadoras con bienes para el caso de que éstas tengan que desembolsar dinero ante el incumplimiento del fiado.

Esta dinámica tiene lógica en la inmediata liquidez que ofrecen tales afianzadoras para cubrir al beneficiario, quedando ellas en posibilidad de actuar como corresponda contra los bienes del deudor una vez que

tanto en el propio contrato como en la ley de la materia, tales como que el contrato esté vigente, se haya pagado la prima, se verifique el riesgo amparado, el siniestro reclamado sea procedente y que no resulte aplicable alguna causa de exclusión; de manera que las obligaciones contraídas por las aseguradoras están supeditadas a la realización de la eventualidad futura e incierta prevista en el contrato respectivo, a diferencia de lo que ocurre con los títulos ejecutivos".

En este sentido, cuestionamos si los argumentos entonces aducidos no serían igualmente aplicables a la póliza del seguro de Caución, para que con posterioridad dicha provisión legal resulte igualmente inservible; más aun cuando el citado precepto señala que deben de satisfacerse los siguientes requisitos para esta opción:

En el caso del cobro de la póliza (Art. 157), contra la aseguradora:

- 1** Se acompañe de los comprobantes establecidos en el propio certificado a efecto de acreditar a la aseguradora que se produjeron las circunstancias acordadas para hacer exigible el monto líquido de las indemnizaciones previstas en el certificado y sus accesorios, y
- 2** El transcurso de un término previsto en el certificado, el cual no podrá ser mayor de treinta días naturales, contado desde el día siguiente a la fecha en que la empresa aseguradora haya recibido la reclamación del asegurado con esos comprobantes.

En el caso del cobro del reembolso (Art. 158), contra el contratante y obligados solidarios:

- 1** La suma por la que se demande la ejecución no deberá exceder el monto convenido de la indemnización previsto en la póliza, sus accesorios y las primas adeudadas;
- 2** A la póliza se acompañarán, según corresponda, el requerimiento o el recibo de pago de la indemnización suscrito por el asegurado o por su representante legal, o la certificación respecto del pago de la indemnización cubierta al asegurado que realice la empresa aseguradora en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;
- 3** El transcurso de diez o más días naturales desde el día siguiente a aquel en que la aseguradora requiera el anticipo o el reembolso al contratante del seguro.

A este mismo respecto es trascendente señalar que el embargo en contra

de la aseguradora se permite respecto de las inversiones que respaldan la cobertura de las reservas técnicas, lo cual implica excepción a la inembargabilidad de éstas, y ofrece al asegurado pronto cobro en caso de litigio.

Por su parte, la redacción de los artículos 158 fracción I y 161 nos parece contradictoria, o cuando menos confusa, en tanto el primero de los mencionados establece que la suma por la que se demande ejecución no debe exceder el monto convenido de la indemnización, accesorios y en su caso primas adeudadas; sin embargo, el segundo precepto otorga la facultad al contratante del seguro de repetir en contra del asegurado o beneficiario para el caso de que la aseguradora *haya hecho pago de cantidades indebidas*.

En este sentido nos parece indebida técnica legislativa que se estipule por una parte la obligación de indemnizar al asegurado, ajustada a los términos y condiciones de la póliza, y por la otra, un posible pago de lo indebido y el derecho del contratante para hacerlo valer, pues esto último implica necesariamente una incorrecta apreciación y aplicación de la póliza, traducida en un pago ex gratia respecto del cual el contratante podría claramente oponerse si es que con posterioridad a ese pago en exceso se ve afectado su patrimonio; ello en vez de emprender vía subrogación la tarea de buscar del asegurado un reembolso.

Finalmente, nos parece relevante apuntar que, de conformidad con los artículos 154 y 155 de la LSCS, la falta de pago de la prima no causa la cesación, suspensión o rescisión del seguro de Caución, bajo la lógica de que la aseguradora podrá resarcirse de esta contraprestación mediante las garantías otorgadas por el propio contratante.

Atento lo expuesto, en nuestra perspectiva la figura del seguro de Caución no tiene relevancia jurídica específica alguna, y, más que beneficios, traerá consigo las dificultades inherentes a su creación e interpretación.

Lo anterior en razón de que la fianza cubría ya idóneamente las necesidades sociales que pretende el seguro de Caución, con el beneficio de que tanto la regulación como la interpretación de aquella ya estaban plenamente definidas, y organizada la estructura de las afianzadoras.

Más aún, para los efectos buscados, la naturaleza jurídica de la fianza es sin duda idónea frente a la del seguro, ya que la primera desde su origen e históricamente es la garantía personal ante el incumplimiento de obligaciones con terceros, mientras que el seguro está previsto para cubrir acontecimientos futuros de realización incierta que no dependen de la voluntad de las partes.

Por dichos motivos, consideramos que al menos la referida parte de la reforma legislativa aseguradora es más ociosa que productiva, pues no ha introducido en nuestro parecer ningún beneficio adicional a lo ya cubierto por la fianza, aunado a que su establecimiento dentro del mundo jurídico mexicano implicará innecesarias reestructuras corporativas para transformar a las afianzadoras en aseguradoras de Caución.

COOPER GAY
MARTÍNEZ DEL RÍO Y ASOCIADOS
INTERMEDIARIO DE REASEGURO, S.A. DE C.V.

Felicita a sus amigos de

 **REASEGURADORA
PATRIA, S.A.B.**

En su 60 Aniversario

Deseándoles continúen cosechando éxitos.

Mayo 7, 2013.



Lockton México
Intermediario de Reaseguro

Av. Santa Fe 481 Piso 20, Col. Cruz Manca, C.P. 05349,
Del. Cuajimalpa, Tel.: 5980.4288

Lockton Companies LLP is authorised and regulated by the Financial Services Authority. A Lloyd's Broker.


LOCKTON®
LOCKTON RE®

Por lo corto del plazo, negociar bien lo modular de cada ramo de la regulación secundaria es el gran desafío

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

“El plazo máximo de 730 días para que la regulación secundaria pueda ser revisada por la industria y negociar ciertos apartados representa todo un desafío. Línea por línea debemos participar todos y enfocarnos en cada ramo y asegurarnos de que en lo modular se logren acuerdos de valor. En el seguro de Gastos Médicos Mayores (GMM), por ejemplo, considero que establecer reglas para el control de precios y unificar criterios y conceptos sería un avance mayúsculo. Controlar que el costo de una aspirina sea igual en todos los hospitales favorecería enormemente.”

Estos fueron los conceptos que vertió Bruno Guarneros en la entrevista que sostuvo con este medio. Él es director médico de Seguros Atlas, y opinó respecto a la discusión sobre la regulación secundaria que: “Es necesario establecer acuerdos para que las compañías de seguros puedan crear productos con el componente de prevención. Es necesario abrirse a esa posibilidad, porque, de lo contrario, estamos matando a la gallina de los huevos de oro. La sociedad requiere productos tanto accesibles como innovadores” recalcó.



Apremia Bruno Guarneros a conocer los cambios introducidos en la recién aprobada Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

Guarneros Esparza destacó también que ya hay avances en la obligación de darle claridad y certeza jurídica al asegurado respecto al producto que está comprando; sin embargo, aún quedan muchas cosas por hacer, particularmente en el seguro de GMM, por los problemas que éste tiene. Necesitamos, como industria, hacer esfuerzos importantes en materia de información al consumidor y capacitación de la fuerza productora para que por dos frentes se den a conocer con eficacia las bondades e innovaciones que desarrolla la industria.

“Debemos prepararnos para trabajar con base en las nuevas reglas del juego, pues los cambios no sólo son de orden reglamentario. Es evidente que la pirámide poblacional ha cambiado y tenemos que sopesar qué tenemos y a qué nos vamos a enfrentar. Esto es un trabajo que requiere un buen ejercicio de análisis y el establecimiento de estrategias”, advirtió.

No podemos continuar con la estéril estrategia de minimizar a los asegurados o eliminarlos a “primazos”. Otro reto estriba en cambiar de paradigma y comulgar más con la fuerza productora, con los proveedores. Quien hoy no haga conciencia de lo importante que ellos son para nosotros y viceversa seguirá en un camino medio tortuoso.

El haber fijado la suma máxima posible para indemnizar una cobertura de Gastos Médicos Mayores fue muy importante. Ello da cierta certeza y evita falsas expectativas de que tienes una suma asegurada sin límite, pues a la hora de la verdad es cuando empezamos con ciertos tropiezos. Esa suma asegurada con límite es a lo que llamo **comunicación, interacción con todos**.

“Por otro lado, cuando hablo de precios más accesibles o productos modulares, me refiero a que en la actualidad a una pareja de 70 años le estamos vendiendo la cobertura de embarazo. Es un absurdo, pero así viene el producto, y hay conceptos que hacen innecesariamente más cara la cobertura, y yo creo que valdría la pena ir analizando ese tipo de posibilidades para tratar de conservar a nuestros clientes y que no se vayan.”

En lo general no hay compañía mala, pero sí ciertos procesos irregulares o perfectibles, y estamos dando una imagen de desunión, de divergencia y divorcio como industria. “Estoy convencido de que sí podemos como sector. Pero necesitamos cambiar nuestra errónea idea de que “separa y vencerás”. Simplemente, si nos vemos como un sector unido, consolidado y regido por ciertos criterios uniformes, fácilmente evitaremos las penurias en nuestro medio.”



Francisco Ureña Coria
Francisco Ureña Mendoza
Héctor Mayén Bribiesca

**GRUPO INTERNACIONAL DE REASEGURO
INTERMEDIARIO DE REASEGURO, S.A. DE C.V.**





SABEMOS QUE CADA ACTIVIDAD REQUIERE
DE UNA PROTECCIÓN DIFERENTE.



En GMX Seguros hemos diseñado pólizas
a la medida de cada riesgo.

ESPECIALISTAS EN SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y DAÑOS.

CONTACTA A TU AGENTE DE SEGUROS O ACÉRCASTE A GMX SEGUROS DONDE ENCONTRARÁS LA PROTECCIÓN QUE TU EMPRESA NECESITA.

Distrito Federal
Tel.: (01 55) 5480.4000 - 01.800.718.8946
León
Tel.: (01 477) 718.3656 - 01.800.501.3577
Tijuana
Tel.: (01 664) 683.5464 - 01.800.019.9090

Guadalajara
Tel.: (01 33) 3616.7609 - 01.800.508.5720
Mérida
Tel.: (01 999) 920.4202 - 01.800.504.0173
Satélite
Tel.: (01 55) 5393.2402

Monterrey
Tel.: (01 81) 8356.7330 - 01.800.504.0278
Puebla
Tel.: (01 222) 246.7816 - 01.800.005.2020
Querétaro
Tel.: (01 442) 212.9231 - 01.800.624.0055

www.gmx.com.mx



PLAN DE NEGOCIOS

PARA AGENTES Y PROMOTORES

Jaime Massieu Gosselin

Estimados Agentes y Promotores:

Este es un país que, como toda organización social conformada por personas, tiene grandes retos y oportunidades, y aun así éste es un GRAN PAÍS. Lo es porque a través de nuestra Constitución gozamos de nuestras Garantías Individuales, las que nos permiten dedicarnos con libertad absoluta a lo que decidimos y queremos. Tenemos y gozamos, por el simple hecho de ser mexicanos, la libertad de trabajo (Art. 5º), de pensamiento (Art. 6º), de asociación (Art. 9º), y de tránsito territorial (Art. 11º), entre otras, todas ellas importantes.

Antes de continuar, recordemos brevemente la definición e importancia del significado de las Garantías Individuales contenidas en nuestra Cons-

titución: son los derechos fundamentales de las personas que le otorgan a todo mexicano el derecho de disfrutar la LIBERTAD, SEGURIDAD, IGUALDAD y PROPIEDAD. También se les conoce como derechos individuales, fundamentales o humanos.

Dicho lo anterior, gocemos de la libertad de acción para dedicarnos con esmero profesional a nuestra actividad, ya que finalmente la hemos escogido nosotros mismos. Se ha tomado la decisión libre de ser orgullosamente un Agente Profesional de Seguros, o un Promotor que induzca a otros a esta actividad. Por esto, si es nuestra decisión dedicarnos a intermediar y comercializar seguros, está también en nosotros dedicarnos con pleno esmero a cumplir nuestras metas, y para ello te sugiero, amigo lector: hagamos planeación de nuestro tiempo y agenda para ejecutar

y trabajar de acuerdo con dicho plan.

Habrá momentos de alta actividad comercial. Aprovechemos estos momentos para maximizar nuestra producción. Igualmente, habrá momentos de baja actividad por diversas razones, por lo que serán un buen momento para dedicarlo a nuestra propia preparación, actualización, estudio, o bien para actividades de carácter administrativo.

El tema es aprovechar nuestro tiempo, nuestra libertad y nuestras capacidades para cumplir con nuestros objetivos profesionales y personales. Tenemos la fortuna de poder escogerlo así por el hecho de ser mexicanos y gozar de un país que nos da innata libertad. Está en nosotros aprovecharla.

A veces las cosas que se nos dan de facto no las apreciamos lo suficiente. La libertad de escoger y de hacer lo que queremos es mucho más importante de

lo que uno se imagina; por ende, esto también nos obliga a realizarnos de la mejor manera posible, nos obliga a aprovechar al máximo nuestra libertad en nuestro diario quehacer. Por esto te sugiero:

1 Definamos nuestros objetivos y metas personales y profesionales. No lo dejemos para después... definámonos.

2 Planeemos nuestras actividades para que nos lleven a las metas. En este sentido, y pecando de reiterativo: hagamos nuestro plan de uso de nuestro tiempo y agenda, para ejecutar y trabajar de acuerdo con dicho plan.

3 Disciplina diaria para hacer lo que debemos hacer y cumplir nuestras actividades planeadas. Recordando que la diferencia entre quienes tienen éxito y los que no lo tienen es precisamente la disciplina de hacerlo diariamente a pesar de las tentaciones. Te recomiendo que veas el video en Youtube de Lorena Ochoa a qué sabe el triunfo... Les sugiero verlo, ya que es todo un ejemplo de establecer una meta, de disciplina, de desarrollar un plan y de ejecutarlo.



GARANTÍAS INDIVIDUALES (Artículos del 1º al 14º):

Art. 1º En México todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución.

Art. 2º En México está prohibida la esclavitud.

Art. 3º La educación en México será laica, gratuita y obligatoria hasta la secundaria.

Art. 4º El varón y la mujer son iguales ante la ley. Toda persona tiene el derecho a la protección de la salud. Toda familia tiene derecho a disfrutar de una vivienda digna y decorosa. Es deber de los padres preservar el derecho de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental. La composición de México es pluricultural basada en sus pueblos indígenas.

Art. 5º Libertad de trabajo siendo lícito.

Art. 6º Libertad de pensamiento sin afectar a terceros y el derecho a la información.

Art. 7º Es inviolable la libertad de escribir y publicar escritos sobre cualquier materia.

Art. 8º Derecho de petición.

Art. 9º No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito.

Art. 10º Los habitantes de México tienen el derecho de poseer armas en su domicilio, para su seguridad y legítima defensa.

Art. 11º Libertad de tránsito en el territorio nacional.

Art. 12º En México se prohíben títulos de nobleza.

Art. 13º Nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales.

Art. 14º A ninguna ley se dará efecto retroactivo. Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos.

CONCLUSIÓN

¡Éste es un Gran País! El gran valor de nuestro país radica en nuestra Constitución, en la cual se encmarcan nuestras Garantías Individuales, y de ahí nuestra libertad para dedicarnos y a pensar lo que queremos y determinemos. Con ello, y gozando de dicha libertad, como Agente y Promotor de seguros deberemos aprovechar al máximo nuestra libertad, puesto que si hemos escogido esta profesión habrá que dedicarse al 100 por ciento a ella, con libertad pero con el compromiso de utilizar nuestro tiempo y esfuerzo al máximo, ya que hay mucha gente que asegurar.

Pan-American México, Compañía de Seguros le da la bienvenida a un mundo exclusivo de cuidado médico

Dos productos innovadores de cobertura médica global: WorldAccess hasta USD\$5,000,000 de cobertura anual y PreferredAccess hasta USD\$2,000,000 de cobertura anual

Para más información, comuníquese al Tel: (52 55) 5047-2544, o vía larga distancia sin costo: 01 800 212 55 77, al correo serviciomex@paligpc.com, o consulte con su agente de seguros.

PAN AMERICAN MÉXICO
COMPANY OF INSURANCE GROUP
Compañía miembro de Pan-American Life Insurance Group



Pan-American Private Client es un servicio exclusivo de Pan-American Life Insurance Group.
palig.com

VISIÓN EMPRESARIAL



Miguel Ángel Arcique C.
@arcique

Director de Capacitación Especializada, S.C.

"Existimos para convertir personas en empresas, y empleados en mejores personas" correo: miguel.Arcique@capacitacionesespecializada.com

Twitter: @arcique

Era el año 2011 cuando hice llegar a Mediator Consulting, mis amigos vía internet en España, una colaboración para su blog dedicado a poner en valor el papel del agente y mediador de seguros en su país, debido entre muchos otros factores, al creciente papel de la bancaseguros y otros canales de comercialización directa de pólizas de seguros por parte de las empresas en todo el continente, fenómeno que apenas en mi natal México comenzaba a ponerse de moda, pero ya se veía venir como uno

de los motores que hizo que el agente de seguros pusiera especial atención en su tarea de DIFERENCIARSE y así poner en alto su papel de asesor en el proceso de comercialización y atención a clientes de seguros.

(Puede consultar el artículo mencionado en la página y blog www.mediatorconsulting.com)

Así las cosas, puse como título de esa colaboración el tema de una canción que el artista español, Alejandro Sanz tenía en las listas de popularidad de ambos países y que al tratar sobre la diferencia que hace la actitud del ser humano ante los retos que enfrenta en la vida cotidiana y el cómo ante las situaciones, uno puede ver el vaso "medio vacío o medio lleno", venía perfectamente a tono con el papel que juega el agente y mediador en el proceso de contratación y servicio de seguros, y respetuosamente ante la llegada de otros canales comerciales, el asesor agente o mediador pueda afirmar: un seguro sin mediador no es mejor ni peor... Simplemente NO ES LO MISMO.

En ese entonces pude referirme a aspectos de atención y servicio que claramente hacen una diferencia para un comprador de seguros cuando adquiere sus pólizas de forma directa y cuando lo hace por medio de un agente o mediador.

■ EL AGENTE O MEDIADOR COMO EMPRESARIO

Saber invertir, delegar, tener una estrategia de marketing y poner tus servicios por escrito son sólo algunas de las cosas que debemos tener en cuenta y que he descrito en el libro VISION EMPRESARIAL PARA AGENTES DE SEGUROS (publicado por PEA Comunicación, empresa patrocinadora de esta gira), y que ahora compartiremos en lo esencial para utilidad de los mediadores.

■ LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA DIFERENCIAR TUS SERVICIOS

Una lista de 22 elementos que han hecho la gran diferencia entre los agentes en México que ha permitido su crecimiento y diferenciación son los que presentaremos y pondremos a disposición de los colegas asistentes. Listas para ponerse en práctica de inmediato y así potenciar la productividad y generar más empleos.

■ SABER VENDER ASESORÍA Y NO SOLAMENTE SEGUROS

Durante varios años hemos venido haciendo una campaña por medio de Capacitación Especializada, la empresa que dirijo, acerca de las formas en que los clientes que atendemos pueden hacer TANGIBLE y CERTIFICABLE su servicio a clientes y con ello que el asegurado pueda pagar los servicios de su asesor no sólo como una comisión de la venta del seguro, sino como HONORARIOS PROFESIONALES mediante diversas estrategias y en un perfecto respeto al marco legal.

■ LA ATRACCIÓN DE JÓVENES AL SECTOR DE LA MEDIACIÓN COMO UNA ALTERNATIVA EMPRENDEDORA

Una de las principales preocupaciones del sector en México y el mundo es la edad promedio de sus agentes y mediadores, así como las estrategias para que las carteras no "mueran" junto con el fundador del negocio. Para ello compartimos una serie de visiones y estrategias de tipo empresarial y emprendedor que ACERCAN Y ANIMAN a los hijos de agentes exitosos y a los jóvenes en general, a ver la actividad de mediadores como una actividad emprendedora, vital y divertida, llena de los elementos que ATRAEN a los jóvenes de hoy, pero con el sentido social y trascendente del servicio que se intermedia y la visión de empresa que los convierte en generadores de empleo y oportunidades en el país por medio del servicio.

■ CREATIVIDAD, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA ENFRENTAR EL RETO

Ante el embate de las nuevas tecnologías que acercan el concepto y la adquisición de seguros de manera DIRECTA a los consumidores, el asesor agente y mediador pueden y deben usar los nuevos modelos de atención y difusión de sus servicios por medio de la internet, redes sociales y aulas y oficinas virtuales en las que Mediator Consulting está proponiendo grandes cosas, que les permiten optimizar y eficientar sus servicios a la vez que explorar formas creativas de permanecer en el gusto de sus clientes y agregar y generar VALOR a la comunidad y con ello producir ingresos extraordinarios.

No es lo mismo...

Hoy, luego de un par de años de haber hecho esas declaraciones y afirmaciones y luego de recorrer todo México compartiendo y aprendiendo de los mejores y más grandes agentes y promotores de seguros, la vida me da la oportunidad de realizar la gira NO ES LO MISMO durante el mes de mayo por varias ciudades españolas para compartir con los colegas de esa parte del mundo las experiencias, las mejores prácticas y la visión de empresa que ha sido una clara evolución en los agentes que en México han podido marcar la pauta en la preferencia de sus clientes y con ello no sólo conservar, sino incrementar de manera sustancial su participación en el mercado pese a que en ese mismo periodo de dos años, el internet y la tecnología han jugado en mucho a favor del mercadeo directo de pólizas.

Fundamentalmente, la gira NO ES LO MISMO pretende tender un puente de comunicación y prácticas exitosas entre ambos continentes, que han decidido emprender el camino de la innovación para la venta, reclutamiento, desarrollo y trascendencia de los agentes y mediadores.

Dentro de los temas que trataremos en la conferencia, talleres y charlas que compartiremos con España en el mes de mayo están los que se refieren a:

No se pierdan las cápsulas en video que en exclusiva compartiremos por la página web y el canal de Youtube de EL ASEGURADOR.

Un sociólogo estadounidense dijo hace más de treinta años que la propaganda era una formidable vendedora de sueños, pero resulta que yo no quiero que me vendan sueños ajenos, sino sencillamente que se cumplan los míos.

*Mario Benedetti, (1920-2009)
escritor y poeta uruguayo*

Agradezco a mis amigos de Mediator Consulting en España, al periódico EL ASEGURADOR en México y a todos nuestros patrocinadores en ambos países la confianza y el respaldo para iniciar con esta gira una serie de viajes y contacto por diversos medios, que genere el intercambio de mejores prácticas empresariales entre instituciones, agentes y mediadores que nos lleven a futuras generaciones de una mejor y mayor cultura aseguradora en ambos continentes.



Intermediario de Reaseguro S. A. de C. V.

Act. Rodolfo González González
Director General

C. P. Carlos Vélez García
Dirección de Producción
y Siniestros

Ing. Jaen González
Sandoval
Subdirectora de
Desarrollo de Negocios

LAE. Alejandro Ortega C.
Director Comercial



HOMERO 203, Piso1
Col. Chapultepec Morales (Polanco)
C.P. 11570 México D.F.

Tels: +52 (55) 5254-1699
5254-7653
Fax: +52 (55) 5254-1695

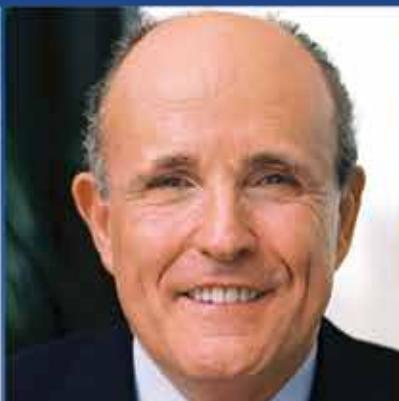
www.reainsa.com



23 Convención Aseguradores de México

7 y 8 de mayo 2013

El desafío de la Seguridad Social



Conferencistas:

Rudolph Giuliani

Alcalde de Nueva York (1993-2001)



Paul Krugman

Premio Nobel de Economía 2008

Análisis, debate y propuestas sobre:

- Economía y seguridad social
- Sistemas de salud en otros países
- Los retos de los sistemas de pensiones en el mundo
- La problemática de la salud en México
- Los desafíos del sistema de pensiones en México

Participa: www.aseguradoresdemexico.org

Atractiva área de expositores

convencion@amis.com.mx 5480 0646 ext.621

Centro Banamex

Av. Consulado 311,
Col. Lomas de Sotelo,
Del. Miguel Hidalgo, México, D.F.

EVENTO ORGANIZADO POR

AMIS
ASOCIACIÓN MEXICANA DE
INSTITUCIONES DE SEGURO

El poder de las etiquetas



Brad Elman

Luis Adrián Vázquez Moreno
@pea_lavm

Cuando Brad Elman y Julia, su esposa, disfrutaban del nacimiento de su hijo Spencer, los deseos de que éste gozara de buena salud y de que creciera con todas las posibilidades y bendiciones que unos padres pueden pretender para su hijo, se fueron diluyendo con el tiempo.

Conforme transcurrían los primeros años de vida del pequeño Spencer, sus papás notaron que las habilidades que debería tener en cada etapa de crecimiento eran inexistentes. Decenas de estudios después, sin que ningún especialista pudiera darles un diagnóstico claro de la enfermedad, Brad y su familia estaban ante un panorama cada vez más incierto, con muchas preguntas y ninguna respuesta. Finalmente, un día llegó la etiqueta que desesperadamente le dio a la familia Elman la "respuesta" de lo que estaban viviendo: Su hijo, les dijeron, es mentalmente demorado.

"¿Qué es eso?" pensaba Brad. Había escuchado tal definición en el aeropuerto. Pero ¿era un padecimiento? Con el bebé Spencer, mentalmente demorado, la familia Elman y en especial Julia, su madre, inició la aventura de vivir de terapia en terapia buscando la mejoría del niño.

Brad reconoce que tras varios años de convivir con el problema y no encontrar una solución acorde con sus expectativas y pensamientos, una tarde, tras ver por casualidad un espectáculo de baila-

rines con desventajas mentales que lo emocionaron hasta las lágrimas, comprendió que la vida está llena de desvíos, y que si nos cerramos a afrontarlos se agolpan hasta dejarnos abrumados, y que la etiqueta de "niño mentalmente demorado" lo había orillado hasta cierto punto a alejarse del problema y cumplir sólo como proveedor económico cuando la situación requería una participación más activa de él.

Hace 15 años pasó eso, época en la que Brad veía todos sus retos como problemas y no como oportunidades. En aquel entonces, las etiquetas impuestas por los demás en algunos momentos pesaron más que lo que él creía de sí mismo, de su circunstancia y de la forma en que debía enfrentarla. Decidió involucrarse de lleno, como su esposa Julia.

Pasó el tiempo, y Spencer, con nueve años y 1.80 m de estatura, afrontaba pruebas y estudios dolorosos de laboratorio dolorosos ante la promesa incumplida de Brad de que ése sería el último. Aun así, la búsqueda continuaba, y la respuesta de lo que tenía nunca llegaba.

¿Qué hacer cuando buscas la solución y no hay tal? Seguir intentándolo. La frustración era cada vez más grande. Lo único que conocían era "su hijo es mentalmente demorado". Una etiqueta puede limitar, condicionar o impulsar el destino de una vida. En el caso de Spencer y de Julia, la etiqueta de "mentalmente demorado" significó el punto de partida para poner cartas en el asunto y rotular su propia etiqueta en esta aventura y desafío por la rehabilitación.

Julia dedicó 24 horas de su tiempo a la rehabilitación de Spencer. Contra todos los pronósticos y muchas terapias a cuestas, el joven pudo caminar. A los 17 logró hablar, y todo a partir de hacer las cosas con base en su sistema de creencias y no según las etiquetas que otros ponen.

"¿Cuántas veces aceptamos y creemos más en las etiquetas que nos ponen los demás que en lo que uno cree de sí mismo?", preguntó Brad, distinguido orador internacional de la Million Dollar Round Table (MDRT) al compartir su plática "Etiquetas, lecciones y amor" para los asistentes del desayuno mensual de la Sección Ciudad de México de la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (Amasfac).

Cuando tienes un niño con discapacidad mental, apuntó Brad, la preocupación respecto a cómo será el trato que le dará la sociedad en cada etapa de su vida paraliza, aterra, angustia; y, otra vez, son creencias, etiquetas que nos ponemos, en ocasiones sin fundamento, y que nos hacen presa de nuestras propias limitaciones.

Spencer no sólo recibió el cariño y apoyo de la niña más popular de la escuela, sino el reconocimiento de la institución. Un día Spencer participó en la Olimpiada Júnior de su colegio. La prueba: lanzar la bala con la mano. Tras poner todo su esfuerzo, Spencer logró arrojarla apenas a doce pasos de distancia y tras ver caer la bala levantó las manos en señal de victoria y dijo "¡Yes!". El ganador de la prueba alcanzó los 200 pasos y, sin embargo, la ovación fue para Spencer. Sus compañeros le brindaron tributo y reconocimiento a su esfuerzo.

Cuántos de nosotros celebramos nuestras victorias, por pequeñas que sean. Recordemos, dijo Brad Elman, que vale la pena hacerlo porque cualquier progreso nos define, forja y da forma. El atletismo y vigor del cuerpo disminuirán con la edad, pero el carácter dura toda la vida. Hacer lanzamientos hasta el límite de nuestra capacidad, como el de Spencer, no sólo catapulta a quien lo intenta hacia más altos grados de perfección, sino que a la vez nos convierte en fuente de inspiración para los demás.

Los logros de Spencer han revertido el nocivo influjo de aquella etiqueta, y ahora constituyen recordatorios de lo que puede llegar a lograr una persona si se pliega a las etiquetas de confianza, fe y determinación que nos asignamos a nosotros mismos y no a las que nos imponen los demás.

Lo hermoso de la actividad del agente de seguros es que hay más de una forma correcta de hacer las cosas. Todo funciona si tú funcionas. Puedes ser el mejor vendedor del mundo si lo crees y si actúas en sintonía con tu sistema de creencias.

La vida es menos frágil cuando estás asegurado



Contrata uno o más de estos seguros y págalo cómodamente a 12 meses sin intereses con tu Tarjeta de Crédito Banorte.

Aplica para todos los planes y paquetes de los seguros participantes:

- Seguro de Auto • Seguro de Taxi
- Seguro de Vida • Seguro de Hogar
- Seguro de Gastos Médicos Mayores

Contrátalos con tu agente de Seguros Banorte-Generali, o llama al 01 800 837 1133



Escanea este código con tu celular y conoce más detalles.



CAT 0% Informativo para meses sin intereses. No aplica para Tarjeta Empresarial ni Débito. Esta promoción aplica sólo para la contratación de nuevas pólizas de los seguros participantes. No aplica en la renovación de las mismas. Compra mínima del seguro por \$1,000. Promoción vigente al 30 de junio de 2013. Aplica solamente en el primer año de la póliza. Consulta aviso de privacidad, términos, condiciones, exclusiones y requisitos de contratación aplicables en banorte.com

BANORTE - GENERALI
SEGUROS

REFLEXIONES



Carlos Molinar Berumen

carlos@molinar.com
blog: www.carlos-molinar.com

Desde que el mundo es mundo, el hombre ha tenido enquistado en lo más profundo de su ser aquello que llama "anhelo de seguridad", es decir, busca a toda costa tener seguridad en su destino.

Este concepto, junto con otros paradigmas, nos hacen aferrarnos a ciertas ideas con las que creemos sentirnos más seguros. La realidad es muy diferente. Hay muchos ejemplos en la vida que nos hacen ver que las cosas cambian, que lo único constante es el cambio y que éste se da a una velocidad impredecible. Dicho esto, nada nos garantiza que aferrarnos a esos paradigmas nos hará estar más seguros.

Para clarificar con un ejemplo, me gustaría mencionar que en la época en que yo era niño nos enseñaban que debíamos estudiar para ser "alguien en la vida". Esto implicaba obtener un título profesional. Y para completar el cuadro, para garantizar que nos fuera bien, lo

deseable era contratarse en una empresa sólida para hacer carrera. Ése fue el paradigma que la mayoría de los integrantes de nuestra generación compramos a nuestros padres, abuelos y maestros como "lo que había que hacer".

como "lo que había que hacer". Hoy me queda claro que yo sí lo compré. No en balde invertí 35 años de mi vida haciendo carrera en las compañías del sector asegurador. Afortunadamente, lo combiné con una experiencia de 28 años de pequeño empresario, lo que me brindó una atractiva y cómoda pero peligrosa fórmula que, sin duda, me ha resultado en un muy buen nivel de vida, muchas satisfacciones y gran aprendizaje.

Sin embargo, los cuestionamientos se agolpaban en mi cabeza y, en los últimos años, me cuestioné cada día más si estaba haciendo lo correcto, sobre todo en dos aspectos.

El primero: si no es que me encontraba en una "zona de confort" que me estuviera limitando a dar mucho más de mí mismo.

Y el segundo, y quizás mucho más grave: si no estaba cometiendo el pecado de gastar mi vida en una "jaula de oro", que yo mismo había elegido y que no me permitía desarrollarme de manera óptima haciendo más de lo que más me gusta hacer, y sobre todo, viviendo más como me gusta vivir.

Después de mucho analizar ambos cuestionamientos, la respuesta era clara: sí. Sin embargo, aun cuando sabía cuál era la decisión que debía tomar, persistía

Del otro lado del miedo



en mí el gran temor a lo desconocido y a dejar el ingreso quincenal seguro, el glamour y las prestaciones que significaba ser alto funcionario de una aseguradora.

En cuanto a dejar la "zona de confort", a menos de 30 días de operar bajo el nuevo esquema que elegí para generar mi sustento no niego que por momentos se han presentado lapsos de angustia por saberme en la incertidumbre de no estar ya en una nómina. Pero conforme pasan los días y con cada paso que doy como independiente, percibo con gran ilusión el gran océano de oportunidades

que se presentan para la gente que trabaja, no sólo con deseos de generar riqueza, sino con la visión de dejar un legado a su paso por la vida.

Y en cuanto a la "jaula de oro", día a día me convenzo más de que me encanta mi libertad; de que es una verdad de a kilo eso de que "todo día dedicado a hacer lo que no te gusta hacer, pero que lo tienes que hacer por mandato, es un día perdido". Sobre todo, día a día me doy cuenta con mayor claridad de que es real ese pensamiento que reza: Todo aquello que puedas desear se encuentra del otro lado del miedo.

En 730 días, las industrias del seguro y de la fianza deberán ser capaces de afinar en tiempo y forma la regulación secundaria

CRONOGRAMA GENERAL

ANALOGÍAS

Nodobles el codo



César Solares Ponce de León

Presidente de Dale Carnegie México (Región Central). Lo puedes seguir por Twitter: @CesarSolars

Estas eran, y creo que siguen siendo, las palabras que me decían para "ayudarme" a corregir mi swing cuando inicié a jugar golf: "nodobles el codo".

Por naturaleza, el ojo humano inmediatamente se da cuenta cuando algo está mal. Eso es bueno. Lo que no es tan bueno es cuando nuestra lengua dispara inmediatamente corrigiendo el error sin pensar si ésa es la mejor forma de hacerlo.

Dentro de una organización o en nuestra propia familia, algunas veces corregimos a un empleado o a un hijo de la misma forma.

A un empleado: "No llegues tarde" o "Este proyecto no puede funcionar así".

A un hijo: "No te subas al sillón" o "No llegues después de la una".

Nuestras intenciones cuando corregimos son buenas. Sin embargo, ¿cómo las interpretan quienes son corregidos?

Por alguna extraña razón, lo que nos prohíben es lo que más hacemos; cuando nos enfatizan un error, más caemos en él.

Recientemente leí un libro de liderazgo cuyo título *Whale Done*, por la forma de pronunciarlo es muy parecido a **well done**, que significa "bien hecho", y se llama así porque todo el libro es una analogía de Shamu, una ballena (whale) que ha sido entrenada para saltar cuerdas y entretenerte a la gente. ¿Cómo es posible que el depredador más temido en el océano pueda en un estanque hacer todas esas gracias?

Seguramente no fue a regaños o golpes, ya que de un bocado se hubiera almorcado a su entrenador. En este libro se hace hincapié en remarcar lo que se hace bien y redireccionar lo que se hace

mal. Ésa fue la forma en que entrenaron a *Shamu*.

Actualmente está comprobado que, en la educación de adultos, preferimos un ambiente de confianza que un ambiente hostil, que podemos mejorar desempeños si inspiramos en vez de imponernos.

Ya sé lo que está pensando: "A la gente se le paga por hacer las cosas bien; no tengo que elogiarlos cada vez que hacen algo correctamente. En cambio, debo corregirlos cuando hacen algo mal".

En algo estoy de acuerdo con usted; la gente debería hacer su trabajo correctamente, pero, ya que somos humanos y nos podemos equivocar, ¿qué

hacer para inspirar y no imponer al corregir?

Redireccionar es lo que debemos hacer.

Primero, no debemos caer en la trampa de decir inmediatamente y como nos venga a la cabeza lo que descubrimos que estuvo mal hecho. A cambio de eso, redireccionar.

Aquí encontrará tres de treinta principios básicos que dejó Dale Carnegie hace más de 90 años para redireccionar e influir positivamente en la casa o en el trabajo:

- Aliente a la persona. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

- Haga preguntas en lugar de dar órdenes.

- Hable de sus propios errores antes de criticar a los demás.

La palabra que describe estos principios y esta forma de actuar es diplomacia, palabra completamente olvidada por muchos líderes.

Influyamos positivamente en los demás, redireccionemos y de esta manera lograremos cambiar actitudes y mejorar desempeños.

Hace ya más de 100 años, Dale Carnegie dejó algunos principios de liderazgo que nos pueden ayudar.



GMMULTIVA

Es un seguro de Gastos Médicos Mayores que te ofrece la protección que tú y tu familia se merecen, además te ofrece un paquete de beneficios exclusivos al atenderte en los **Hospitales del Grupo Ángeles**.

No esperes más y conoce todos los beneficios que GMMultiva tiene para ti.

01800 830 3676
www.multiva.com.mx

SEGUROS
MULTIVA®

Amasfac

Próximos Eventos AMASFAC

*La Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C.
le invita a que asista a los eventos de sus Secciones:*



Próximos Eventos



SECCIÓN CIUDAD DE MÉXICO

18 AL 20 DE JULIO

SEMINARIO DE ALTO NIVEL DE VIDA Y LÍNEAS PERSONALES

Hotel The Fairmont Acapulco Princess

Más información:

Reservaciones:
5207-7900 / 5533-4983 / 5525-2533

Correo electrónico:**cdmexico@amasfac.org / eventoscdmexico@amasfac.org**

SECCIÓN MORELOS

3 DE MAYO
08:30 hrs.

INTRODUCCION A LAS FINANZAS PERSONALES

Hotel Restaurante – Casa Colonial

Expositor:
Lic. María Eugenia Castillo Delgado
Maestra en Economía de Negocios

Más información:

Reservaciones: Fiacro Castillo Matamoros
Teléfono: **(777) 317 - 5349**
Correo electrónico: **fiacrol@hotmail.com**

SECCIÓN GUADALAJARA

22 DE MAYO

ENFRENTANDO RETOS CON EFICIENCIA

Hotel Real INN Guadalajara
17:00 a 19:00 hrs.

Expositor:
Adriana Corona Gil

Más información:

Teléfono:
(33) 3344 - 3580

Correo electrónico:
coordinacion@amasfacguadalajara.com.mx



23 DE MAYO
TALLER DE GASTOS MÉDICOS MAYORES
Hotel Royal Palace
Expositor:
Jaime Arcq

Más información:

Teléfono:
8151-5118 y 17
Correo electrónico:
administracion@amasfacmty.org



7 DE JUNIO
XIV TORNEO DE GOLF MONTERREY
Club de Golf La Herradura

Más información:

Teléfono:
8151-5118 y 17
Correo electrónico:
administracion@amasfacmty.org

Más información sobre los eventos AMASFAC: www.amasfac.org

Diferencia entre la Evaluación Tradicional y la Evaluación por Competencias

Casi todos hemos pasado por la experiencia de someternos a una evaluación. Para la mayoría, esto debió de ser angustiante.

Recordemos nuestra etapa escolar. Si analizamos el tipo de evaluaciones que nos aplicaban, la mayor parte de éstas medían nuestros conocimientos. Sólo en contados casos nos medían las competencias prácticas, y casi nunca fuimos evaluados por las competencias sociales individuales.

Ese tipo de evaluaciones es, fue y será la evaluación tradicional: aquella que mide conocimientos (80 por ciento) y habilidades (20 por ciento).

En los procesos empresariales

de evaluación, el mismo modelo se aplica en los métodos de evaluación que las áreas de selección y capacitación aplican a sus candidatos y empleados para conocer si dominan el conocimiento básico para su puesto de trabajo. ¿Por qué? Porque es la que se conoce y quizás sea la más rápida de elaborar, aunque no siempre será la más eficaz.

Este tipo de evaluación da la espalda a lo que le interesa conocer de las personas a la empresa: consideremos que en el mundo actual, la información y la tecnología cambian rápidamente, pero la esencia de una persona, referida a sus facilidades de interrelacionarse, de hacerse responsable de sus actos, de ser cooperativa en su puesto de trabajo y de interesarse por su propio crecimiento profesional, tienen un carácter más permanente y son el eje que hace la verdadera diferencia entre un trabajador competente y un trabajador incompetente.



Querer poder y una llave de oro

Nissim Mansur T.
mansurnissim@gmail.com

Yo quiero mucho poder, pero no está en mis capacidades.
Yo deseo, quiero, añooro, pero no puedo.
De ahí se desprende mi capacidad de comprensión, de aceptación.
Como requisitos indispensables para vivir en mi realidad bien.
De otra manera, voy a ser muy desgraciado por pretender vivir
para lo que no fui creado.
Yo tengo mucho poder pero aun así no hago lo que quiero.
Y no hago lo que quiero hacer por mis limitaciones.
Sí, estoy limitado...
Pero limitado ¿por qué o por quién?
Por la misma vida.
Porque soy una criatura.
Una llave de oro.
La llave de oro en estos dos predicados es la ACEPTACIÓN.
Si yo accepto concientemente mi realidad; quizás al principio no me
guste;
pero en un breve periodo de tiempo seré capaz de reconocer mis
limitaciones.
¿Qué gano con reconocerlas?
Me gano a mí de una manera realista y positiva.
Disfrutaré en mi tiempo de vida de logros que no serán míos pero
que de alguna manera me benefician al estar cerca de ellos.
Porque si no estuviera cerca de ellos no los conocería; y nadie
desea lo que no conoce.

¿Por qué? Y ¿Además de eso?

Dos preguntas que le causarán sorpresa al observar como quedan vencidas todas las objeciones.



Conozca e instrúyase
en la técnica de
formular preguntas
que colocarán a su
cliente en posición
de menor resistencia

Tel: 5440 7830 Fax: 5440 7831
Lada sin costo 01800 821 9393
www.elasegurador.mx
sección librería

El Asegurador®

Periódico
El Asegurador

pone a su disposición títulos especializados
en seguros, entre los que destacan:

Más de 50 títulos totalmente especializados

- Diccionario bilingüe de expresiones y términos de seguros
- Ramos técnicos
- El reaseguro
- El contrato de seguro
- Manual del seguro de responsabilidad civil

Más de 100 títulos relacionados con ventas

- 55 respuestas a preguntas clave en ventas
- Arriba el telón crecimiento personal
- El plan de ventas
- La motivación empieza en uno mismo
- Alta fidelidad, técnicas e ideas operativas
- para lograr la lealtad del cliente

PEDIDOS

www.elasegurador.com.mx

lauraislas@elasegurador.com.mx

tels. 3626 0495 y 5440 7830

RGS Libros
S.A. de C.V.

Libros & Editoriales 

El sector asegurador y afianzador mexicano ¡ahora en tus manos!

Si eres usuario de iPhone, entra a la App Store y descarga la nueva versión del Anuario Mexicano de Seguros y Fianzas



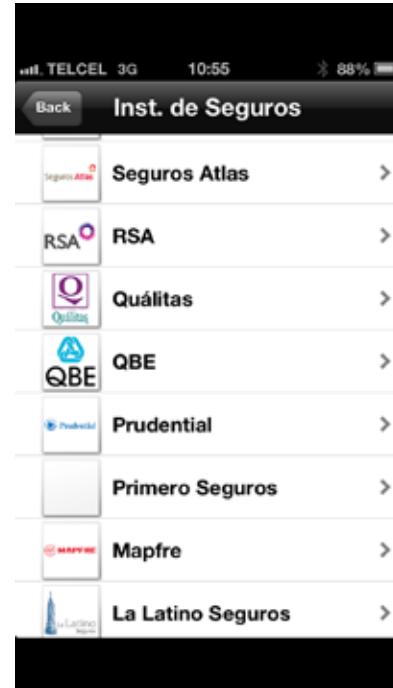
aplicación gratuita



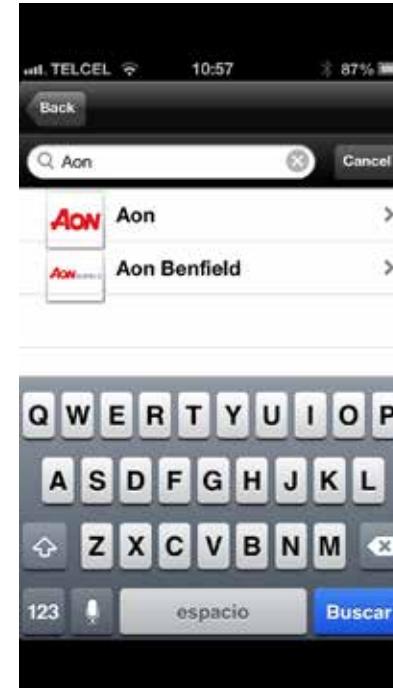
Accede al directorio digital



Navega entre las categorías



Elige la compañía que sea de tu interés



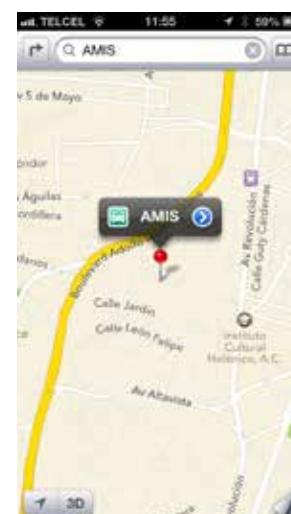
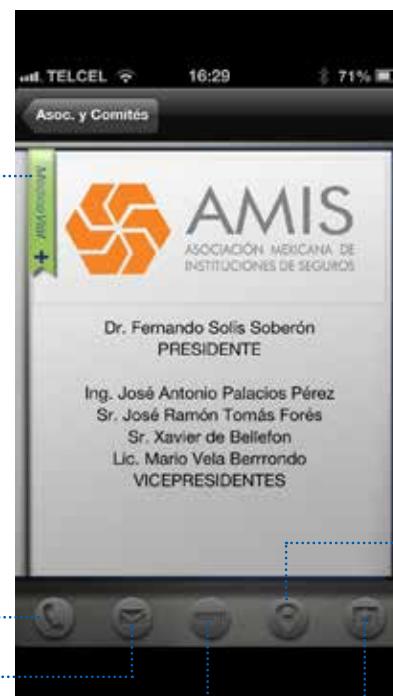
O utiliza el buscador para localizarla

Tus favoritos quedarán marcados así

Marca directamente desde tu teléfono

Envía correo electrónico

Accede a su página de internet



Ubícalo en el mapa

Agrégala a tus favoritos

El Anuario Mexicano de Seguros y Fianzas evoluciona, por ti.

ANUARIO
MEXICANO
DE SEGUROS
Y FIANZAS