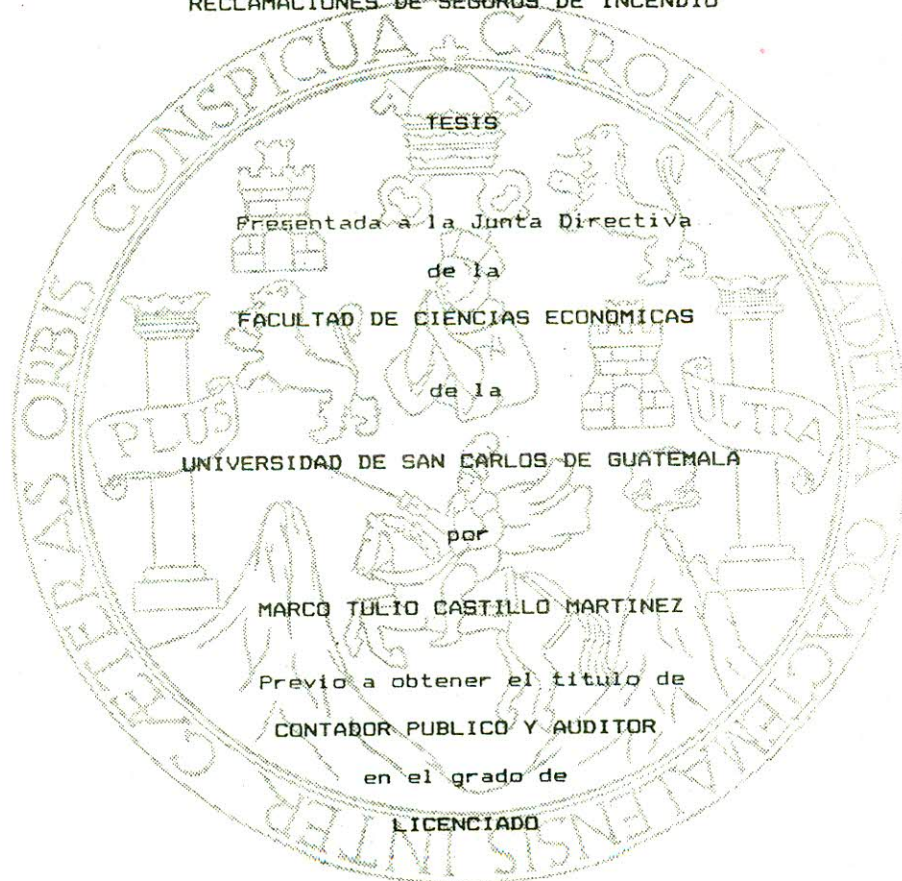


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

EL CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR FRENTE A LAS  
RECLAMACIONES DE SEGUROS DE INCENDIO



Guatemala, mayo de 1990

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DL  
03  
T(1931)

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Decano:	Lic. Gilberto Batres Paz
Secretario:	Lic. Miguel Angel Garcia Reyes
Vocal Primero:	Lic. Oscar Rafael Cabrera Molina
Vocal Segundo:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Tercero:	Lic. Manuel Angel Campos López
Vocal Cuarto:	Per. Merc. Edwin René Andrade Cabrera
Vocal Quinto:	Per. Cont. Bil. José Armando Osorio Cruz

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN  
GENERAL PRIVADO

Presidente:	Lic. Oscar López Valdez
Secretario:	Lic. German Donis
Examinador:	Lic. Arnoldo Cordón Galdamez
Examinador:	Lic. Jorge Aristondo Morales
Examinador:	Lic. Mario W. Alburez Escobar

Guatemala  
19 de marzo de 1990

Licenciado  
Gilberto Batres Paz  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria, Zona 12.

Estimado Señor Decano:

Atendiendo la designación de esa decanatura, según Oficio No. 666-89 de fecha 23 de mayo de 1989, se procedió a asesorar al señor Marco Tulio Castillo Martínez, en la elaboración de su trabajo de tesis titulada "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR FRENTE A LAS RECLAMACIONES DE SEGUROS DE INCENDIO".

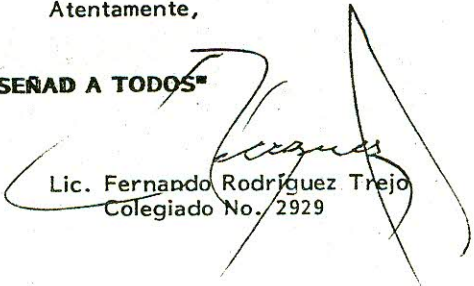
El presente trabajo se avala con la experiencia que sobre el tema posee el señor Castillo Martínez, así como la bibliografía consultada para el efecto.

Además, considero que el mismo constituye un aporte muy significativo para la profesión ya que su contenido podría ser utilizado como obra de consulta, no solo por los estudiantes de contaduría pública, sino que por todos aquellos profesionales que se dedican al ejercicio profesional en forma independiente.

Por lo anterior, me permito emitir opinión favorable, recomendando que la presente tesis sea aceptada para su discusión en el examen general público previo a optar al título profesional de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

**"DID Y ENSEÑAR A TODOS"**

  
Lic. Fernando Rodríguez Trejo  
Colegiado No. 2929

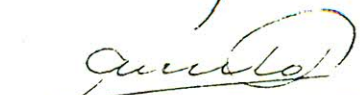


FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS  
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS:  
GUATEMALA, VEINTIOCHO DE MARZO DE MIL NOVECIE-  
TOS NOVENTA.

Con base en el dictamen emitido por el Li-  
cenciado Fernando Rodríguez Trejo, quien fuera  
designado Asesor y la opinión favorable del Di-  
rector de la Escuela de Auditoría, se acepta el  
trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PU-  
BLICO Y AUDITOR FRENTE A LAS RECLAMACIONES DE  
SEGUROS DE INCENDIO", que para su graduación  
profesional presentó el señor MARCO TULLIO CAS-  
TILLO MARTINEZ", autorizándose su impresión. -

  
Lic. Miguel Ángel García Reyes  
SECRETARIO

  
Lic. Gilberto Batres Paz  
DECANO



DEDICATORIA

A mis PADRES y SUEGROS: Q.E.P.D.

A mi Esposa: Lic. María Luz Estrada de Castillo

A mis Hijos: Aida Marilú  
Rossana Lisette  
Otilia Saraí  
Olga Marina  
Marco Tulio  
Byron Francisco

A mis Nietos: Stephanie María del Rosario  
Marco Tulio  
Carlos Rafael

A mis Hermanos: María Luisa  
Hercilia  
Bertha  
Angelina Q.E.P.D.  
Hemiliana  
Elio

AGRADECIMIENTO ESPECIAL

A:    Señorita Magda Leticia Ruiz Barrera  
      Señora   Alma Iliana Rodas de Chew  
      Lic.     Fernando Rodríguez Trejo  
      Lic.     Gilberto Batres Paz

## INDICE

	Página
I INTRODUCCION	1
Preparación Técnica del C.P.A.	
Solvencia Moral del C.P.A.	
II NOCIONES FUNDAMENTALES DEL SEGURO	3
Concepto	
Clases de Seguros	
Elementos Constitutivos del Seguro	
III DEL SEGURO DE INCENDIO	8
Cobertura Básica	
Lineas Aliadas al Seguro de Incendio	
Del Contrato de Seguros	
La Carátula	
Las Condiciones Generales	
Las Condiciones Especiales	
La Solicitud	
IV LA RECLAMACION EN EL SEGURO DE INCENDIO	14
La Pérdida, concepto y tesis que definen el siniestro	
Proceso de la Reclamación	
Evaluación de los Daños	
Liquidación de la Pérdida	
Participación del Reasegurador y el siniestro de Contado	
Proceso Contable	
Diagramación del Area de Reclamos	
Procedimientos Especiales de Ajuste	
Arbitraje	
Intervención Judicial	
Inversión Obligatoria de las Reclamaciones	

	Página	
V	FUNCIÓN DEL C.P.A. EN LA RECLAMACION	26
	Como Profesional	
	Evaluación del Control Interno	
	Aspectos que Deben Contemplarse	
	en su Resolución	
	Como Auditor Interno	
	Como Experto Judicial	
VI	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
	Conclusiones	
	Recomendaciones	



## I. INTRODUCCION

Emitir juicio sobre un asunto de naturaleza económica y financiera requiere no solo de una preparación científica y técnica, sino de una solvencia moral que únicamente se logra si el Profesional encargado de emitirla ha sido formado dentro de dicho contexto y su conceptualización, en consecuencia, responde a dicho planteamiento.

### Preparación Técnica del C.P.A.:

El hombre, pese a que es considerado la creación suprema de la naturaleza, no ha podido desembarazarse de una serie de limitaciones y desviaciones que lo aferran a una condición de imperfección.

Desde sus inicios la Humanidad ha mantenido la perenne inquietud por conocerse a si mismo y al medio que le rodea. Y, a medida que su capacidad cognocitiva crece, en extensión y profundidad, van surgiendo las distintas disciplinas científicas e institucionales que propenden a su elevación y procuran el necesario equilibrio que requiere la convivencia social.

La Contaduría Pública y su ejercicio profesional participa de esa evolución y acepta su responsabilidad en la conducción del actuar correcto de los miembros de la Sociedad y coadyuva al perfeccionamiento de las estructuras empresariales en que se sustenta el sistema económico en que le toca desenvolverse.

La conciencia de dicha responsabilidad se hace patente, cuando la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de su Facultad de Ciencias Económicas, se preocupa por conseguir un alto nivel académico de los profesionales de la Contaduría Pública, mediante la implementación de planes de estudios integrados y acordes con la realidad nacional.

No obstante lo expuesto, cuando el Contador Público y Auditor actúa como asesor de un Asegurado o cuando interviene en el examen de los estados financieros de una aseguradora, donde hay de por medio reclamaciones provenientes de un siniestro de incendio, requiere añadir a la preparación técnica que le da la Universidad, un conocimiento general de lo que es un Seguro de Incendio (incluidas sus líneas aliadas) y del proceso que sigue la reclamación, especialmente el que se refiere al ajuste del siniestro. Esto solo se logra a través del esfuerzo personal y el propósito del presente trabajo es delinear las principales implicaciones legales, contractuales y técnicas que deben tenerse presentes.

### Solvencia Moral del C.P.A.:

Cuando a un profesional de la Contaduría Pública se le encarga que dictamine sobre un asunto de su especialidad, se le confiere una

confianza que presupone una solvencia moral sin mácula, la cual debe mantener y salvaguardar, para que la profesión se cimente y alcance el prestigio que le corresponde.

Como toda Institución por sí sola no es capaz de solidificar una actitud humana, fue preciso crear una institución que además de aglutinar a sus miembros, les concediera derechos y les creara obligaciones. La Ley de Colegiación Obligatoria exige que todo Contador Público y Auditor, para ejercer, necesita estar debidamente colegiado, lo que implica mayor responsabilidad moral, puesto que ya no se actúa en forma personal, totalmente independiente, sino como parte de un cuerpo colegiado.

El Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas tiene sus NORMAS DE ACTUACION PROFESIONAL, que contiene los fundamentos básicos de cómo debe proceder cada uno de sus miembros, de manera que su comportamiento profesional esté a la altura del título que ostenta.

De dichas normas se refiere que son los propios profesionales los más interesados en que su imagen adquiera una contextura moral frente al público que sirve, que asegure una integridad sin dobleces y un juicio imparcial, idóneo y honesto. Sobre todo, cuando le toque actuar en asuntos que de por sí ya son controvertidos, por haber intereses en disputa, como sucede en el ajuste de siniestros de seguros.

#### Conceptualización del Contador Público y Auditor:

Según los principios sustentados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, contenidos en la "Guía del Estudiante", Ciclo 1972, se le define:

"El Contador Público y Auditor es el profesional experto en problemas contables en todo tipo de institución. Su preparación cubre los campos de la auditoría e impuestos, sistemas de procesamiento de información, contraloría y finanzas. La preparación del estudiante en este sentido incluye materias relacionadas con las matemáticas, economía, derecho, y las de su especialidad, tales como: Alta Contabilidad, Contabilidad financiera, Contabilidad Administrativa, Contaduría Pública, Auditoría, Control, Costos y Presupuesto, Sistematización y las teorías de comunicación e información.

El CPA es un dictaminador financiero, Informador y Analista, diagnóstica y pronostica resultados sobre la base del principio de revelación racional y equitativa. Dentro del servicio integral de contabilidad que debe prestar a quienes solicitan sus servicios, ya sea como profesional independiente (Auditor Externo) o como Funcionario dentro de la empresa (Auditor Interno), colabora con el Estado, la Banca, la Industria, el Comercio y el Agro en la evaluación de sus recursos e ingresos. Propende a incrementar el grado de productividad y rentabilidad de las empresas e imprime con su fe pública, credibilidad a los estados financieros e

informes, interviniendo también en controversias tributarias o de carácter mercantil como experto judicial.

Para el trabajo del CPA son indispensables la objetividad e independencia de juicio y la integridad moral. El trabajo del Auditor profesional, sujeto a normas internacionalmente aceptadas, debe ser autónomo e ininfluenciable por los intereses a menudo poderosos que se mueven alrededor para producir resultados o situaciones financieras o económicas tendenciosas.

El Contador Público y Auditor como universitario es disente o docente. Por los asuntos que maneja, el secreto profesional, es parte de él mismo.

El CPA que prepara la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, además de su ciencia y destreza, debe poseer sentido y sensibilidad para comprender el mundo en que vive y la evolución de las doctrinas y de la política, que le permite distinguir, comprender e interpretar los hechos sociales del País. Por ello sus obligaciones ciudadanas, profesionales, éticas y legales conllevan deberes y responsabilidades ante el Colegio de Economistas y CPA, ante su Universidad, sus clientes, el público y el País".

Como se ve, la Universidad de San Carlos de Guatemala, sitúa al Contador Público y Auditor, como un profesional con las dotes intelectuales, morales y técnicas, para su correcto desenvolvimiento en el campo de su especialidad, dentro del cual está la colaboración en los aspectos contables, financieros y de control atinentes a reclamaciones del seguro de incendio.

Todo lo hasta aquí puntualizado, se ha hecho con el objeto de señalar en mínima parte, cómo se ha logrado la formación académica del profesional de la Contaduría Pública en Guatemala, lo cual constituye, a nuestro juicio, una base para su desempeño profesional eficiente y probo.

## II. NOCIONES FUNDAMENTALES DEL SEGURO

### Concepto:

Desde sus primeros tiempos el hombre tuvo conciencia de lo endeble y precaria que resultaba su presencia en este mundo, frente a la magnificencia de la naturaleza, lo inexpugnable de sus leyes y el incontrolable acaecer de sus fenómenos.

Se percató que, para sobrevivir, debía poner en juego su inteligencia y su habilidad humana. Contempló detenidamente. Tomó nota de la ocurrencia de los hechos y fenómenos naturales. Observó su comportamiento, sus causas y efectos. Luego, optó por tomar ciertas providencias, tales como no consumir todo el alimento conseguido un día;

asociarse para hacer frente común al peligro, cooperar y pedir la cooperación de los demás hombres para llevar a cabo tareas que individualmente estaba incapacitado de realizar.

Y así, paulatinamente, se fue formando en su mente la idea de la previsión, de la solidaridad, de la cooperación y de la protección, conceptos que son inherentes a la convivencia social y son los que han permitido su desarrollo y progreso.

Todos estos conceptos fueron también los generadores de la noción rudimentaria del seguro y lo siguen constituyendo hasta la fecha. Si se observan las distintas formas o modalidades de protección que ha usado el hombre para resguardarse de los acontecimientos que le pueden causar un daño o perjuicio, material o económico, veremos que van desde la prevención que consiste en adoptar las medidas necesarias que impidan o aminoren su efecto, pasando por la distribución o transferencia del riesgo, que se dio principalmente en el transporte marítimo, cuando una persona que se quedaba en tierra asumía la responsabilidad de la posible pérdida o daño que sufriera la mercadería embarcada. Después se usó la asunción directa del riesgo por parte de la persona dueña de los bienes. Esto, naturalmente, se practicó cuando se trataba de riesgos pequeños, pero cuando ya son de cierta magnitud, es necesario completar el método, con la indispensable previsión de fondos. A este método se le llama "Seguro Propio" (1) y consiste en separar del superávit de cada ejercicio una cantidad determinada para ese fin, que se va acumulando y que forma una "Reserva de Seguro".

Después de todas estas etapas y formas ideadas para la protección contra el perjuicio económico que puede significar la pérdida de bienes o la muerte de las personas, se llegó al SEGURO.

El concepto moderno del seguro, que tiene en cuenta tanto el criterio de protección como el de indemnidad, trata de abarcar la cobertura de todos los riesgos que pueden presentarse de acuerdo con la complejidad del desarrollo social, económico y financiero de las naciones modernas.

En el concepto de seguridad, que modernamente se incluye dentro de la teoría del seguro, radica su expansión y aceptación, pues ha llegado a ser el fundamento de que las actividades comerciales se impulsen cada vez más, basados en la confianza de que su patrimonio y el de sus acreedores están debidamente salvaguardados por el seguro. Las personas naturales han adquirido más aplomo en su desenvolvimiento social y profesional, merced a esa misma certeza.

Es decir, el seguro se ha convertido en un elemento de carácter psicológico, al conferir a las personas naturales y jurídicas, la seguridad de que las pérdidas y carácter financiero que puedan sufrir por causas imprevistas, serán debidamente resarcidas. Esto ha hecho que el mundo camine sin tantas aprensiones como en el pasado, cuando no existía un mecanismo financiero que pudiera cubrir las contingencias económicas y

(1) Seguros Generales, Principios y Práctica. Robert Riegel y J. Miller.

financieras, a que está expuesta toda la sociedad. De ahí que el seguro constituye una verdadera institución, dentro del contexto de los estados modernos, que debe impulsarse y enaltecerse.

#### Clases de Seguros:

El seguro, como se concibe en las naciones en que predomina la iniciativa privada, acepta dos grupos:

Seguro Social: Es de carácter obligatorio. En Guatemala lo tiene a su cargo una Institución autónoma del Estado denominada INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL y cuyas siglas - como más comúnmente se conoce - son IGSS.

Cubre los riesgos de accidentes de trabajo, enfermedad común, vejez y retiro de los trabajadores de las empresas privadas y de las instituciones nacionales, conforme a determinados requerimientos legales y reglamentarios.

Seguro Privado: Es de carácter voluntario y está a cargo de empresas privadas, con excepción del departamento de Seguros y Previsión del Crédito Hipotecario Nacional, que es de carácter estatal.

La doctrina acepta fundamentalmente, dos tipo o ramas de seguro:

#### Seguro sobre las personas naturales:

Cubre la contingencia de muerte y sobrevivencia, la incapacidad -total o permanente y temporal- de las personas consideradas individualmente o en grupos (seguro colectivo).

#### Seguro sobre las cosas:

Bajo esta forma de seguro se cubre la contingencia del daño o perjuicio que puedan sufrir los bienes propiedad de las personas naturales o jurídicas.

Desde luego, algunos autores, incluyen un tercer grupo, dentro del que incluyen los seguros de responsabilidad civil, de accidentes y últimamente el seguro de "lucro cesante" debido a la interrupción de los negocios o de las rentas de alquiler y el seguro de cosechas.

Conforme la Legislación actual, expresamente el artículo 5o. del Reglamento del Decreto Ley 473, al referirse al capital mínimo necesario que deben aportar los promotores de una empresa de seguros que desee operar en Guatemala, el seguro es clasificado en tres grupos:

a) Ramo de vida:

En este grupo quedan comprendidos los seguros que cubren la contingencia de muerte o sobrevivencia del asegurado (persona natural) y puede contratarse en forma individual o en forma colectiva. También se agregan los seguros funerarios.

b) Ramo de daños:

Comprende los seguros que cubren el riesgo de los daños o pérdidas que puedan sufrir los bienes, provenientes del acaecimiento de un suceso incierto.

Se consideran dentro de este grupo: los seguros de accidentes, de enfermedad, responsabilidad civil, y los seguros de créditos. Como se podrá observar, dentro de este grupo se incluyen los seguros de accidentes y los de enfermedad, los cuales corresponden al seguro sobre las personas, cuando el sujeto del evento incierto es la persona humana.

c) Otros ramos:

La excepción se refiere a todos aquellos seguros que, por su naturaleza, no encajen en los dos grupos anteriores.

En la práctica a este grupo se asignan los seguros muy especializados.

El manual de instrucciones contables para empresas se seguros, contenido en el acuerdo número 9-86 del superintendente de bancos, dictado el 10 de diciembre de 1986, sigue la misma clasificación y en ese orden despliega su proceso contable y estadístico. Es importante señalar que, cuando se trata de los seguros que cubren riesgos que puedan sobrevenir a las personas o a los bienes, el Manual, en lo posible ha efectuado la separación correspondiente. Situación que también se traduce en la información estadística.

Elementos constitutivos del seguro:

Esencialmente el seguro descansa en la "buena fe" de las partes; pero desde el punto de vista formal y doctrinario, para que exista, es menester que se conjuguen también los siguientes elementos:

a) El Riesgo:

Es el elemento indispensable y el que les da su verdadera conceptualización. Se define como la posibilidad que suceda un hecho incierto que derive un daño o pérdida verdadera, importante y ponderable, es decir, que sea susceptible de un cálculo matemático o estadístico. "Está presente cuando existe la posibilidad de una pérdida" (1).

(1) Seguros Generales. Magge.

En consecuencia, no son aplicables al seguro y se excluyen, los riesgos especulativos que, como su nombre lo indica, dan lugar a efectos favorables o desfavorables.

b) Selección, Inspección y Diseminación del Riesgo:

La selección es importante para evitar que se asuman riesgos que de antemano se tiene la certeza de que ocurrirán en un tiempo previsto. La inspección permite determinar que la descripción del riesgo ha sido correcta y la ratificación justa. La diseminación evita la concentración de riesgos en determinada zona o región, sobre todo si existen condiciones proclives al mismo.

c) Asunción de gran número de riesgos:

Este aspecto, unido a los anteriores, hace factible el seguro y permite que responda a la finalidad para la que se ha concebido. A través de ellos se mantiene la ley de probabilidad y de los grandes números, que son el fundamento del seguro.

d) Costo del Seguro:

La retribución que el asegurado o contratante paga por los beneficios del seguro, generalmente se denomina "PRIMA". Su determinación, en el seguro de vida, obedece a cálculos matemáticos. En el seguro de daños, se basa en la experiencia que sobre cada riesgo han acumulado las empresas aseguradoras.

Normalmente la primera se calcula por períodos anuales, y se debe pagar en forma anticipada, al momento de suscribir el contrato o dentro de un período de gracia. Posteriormente, al principio de cada aniversario de la póliza (artículo 892 del Código de Comercio).

No obstante, las compañías de seguros, dentro de su práctica comercial, conceden facilidades al asegurado para que pueda hacer sus pagos, sin que signifique un fuerte desembolso, a través del fraccionamiento de la prima anual, en períodos semestrales, trimestrales y mensuales (como ocurre en el seguro de vida).

e) De la organización empresarial:

El Decreto Ley 473 y su reglamento confía la atención del seguro voluntario a las compañías de seguros organizadas en forma de sociedades anónimas. Es decir, a empresas de carácter privado, para que actúen dentro de lo que se denomina "la competencia libre".

Desde el punto de vista de la organización interna de las empresas de seguros, para que puedan cumplimentar su cometido, es importante tener presente que debe estar en consonancia con las principales actividades que le toca desarrollar. Según Riegel y Miller, en su obra Seguros

Generales, estas actividades comprenden: La venta de seguros, la selección de riesgos, la fijación de primas, la suscripción de las pólizas, la inversión del dinero, la teneduría de cuentas y estadísticas (dentro de este renglón se incluye la auditoría y el control), el pago de los SINIESTROS y la gestión de problemas legales.

No cabe duda que sobre estas principales actividades y otras que impone la evolución tecnológica, se debe fincar la organización de una aseguradora. Este aspecto es importante, pues es la empresa aseguradora la que asume el riesgo, y de su correcta administración y dirección depende el cumplimiento de sus obligaciones, sobre todo las obligaciones derivadas del seguro de vida, que son a largo plazo.

Por ello, mediante los organismos estatales de control, se han dictado normas que tienden al perfeccionamiento empresarial, su tecnificación, y a lograr la idoneidad y honestidad de las personas que tienen a su cargo su administración y dirección. Esto cobra mayor interés conforme el crecimiento y evolución que alcanzan las empresas aseguradoras, que hará que se tengan que adoptar nuevas técnicas y procedimientos de control gubernamental, que asegure un conocimiento oportuno de los problemas que se susciten y se adopten las medidas correctivas en tiempo.

Es importante señalar que, dentro de la organización institucional del seguro, juegan papel preponderante los llamados "auxiliares del seguro", que están constituidos por todas aquellas personas que prestan sus servicios en la gestión y promoción del seguro, el asesoramiento profesional de que es menester al asegurado para la correcta selección de sus coberturas, la liquidación y ajuste de los siniestros acaecidos o incluso, tiende a proliferar el asesoramiento en materia de reaseguros, sea el corretaje de reaseguros.

Todos ellos con elementos necesarios para un desenvolvimiento ágil y moderno del seguro, pero debe cuidarse que su intervención sea de tal manera que no nulifique la personalidad de la empresa de seguros, que es la que asume los riesgos y la que debe responder por ellos. Se impone entonces, que se dicte una reglamentación eficiente que asegure su desenvolvimiento profesional y delimite sus responsabilidades.

### III. DEL SEGURO DE INCENDIO

#### Cobertura Básica:

Como su nombre lo indica, el seguro de incendio cubre a los bienes descritos en la póliza y durante la vigencia de la misma -normalmente un año-, por los daños y pérdidas que sobrevengan directa e inmediatamente por incendio y/o rayo.

De acuerdo con el artículo 947 del Código de Comercio, comprende



además las medidas de salvamento (traslado de los bienes asegurados a lugar apropiado) y la desaparición de los objetos asegurados que sobrevenga durante el incendio, salvo que se demuestre que fue por hurto o robo.

Según el artículo 948 del mismo código, no comprende las pérdidas o daños causados por la sola acción del calor o por el contacto directo o inmediato del fuego, o de una substancia incandescente, si no hubiera incendio o principio de incendio. En su parte final, este artículo aclara, que debe haber llamas o combustión.

La indemnización a pagar, cuando ocurra el siniestro, no podrá exceder de la suma asegurada convenida e impresa en la póliza. También rigen los principios de que la indemnización no podrá exceder del valor real que tengan los bienes asegurados al momento de ocurrir el siniestro. Se establece que cuando la suma asegurada exceda en un 20% del valor real del bien asegurado, la aseguradora pagará éste último; pues la suma a pagar no puede exceder al interés asegurable que tenga la persona que contrata el seguro.

Estos principios están contenidos en los artículos 885, 919 y 934 del citado Código de Comercio, por cuanto legal y doctrinariamente se sostiene que el seguro no puede ser objeto de lucro y que debe descansar en la buena fe de los contratantes.

#### Líneas aliadas al seguro de incendio:

Las coberturas que se otorgan como líneas aliadas al seguro de incendio, se limitan a desarrollar en forma adjetiva preceptos sustantivos contenidos en la póliza básica de incendio o que son consecuenciales al mismo.

El texto uniforme de las líneas aliadas, al igual que el de la cobertura básica, se ha tratado de perfeccionar, de manera que sus cláusulas expresen con claridad y correctamente el riesgo que cubren, para evitar controversias a la hora de liquidar un siniestro.

Dentro de las líneas aliadas, el que mayor atracción tiene desde el punto de vista del Contador Público y Auditor, es el SEGURO DE INTERRUPCION DE NEGOCIOS, como consecuencia de un siniestro de incendio.

En tanto que los otros seguros aliados al seguro de incendio cubren pérdidas o daños directos e inmediatos, la interrupción tiene por objeto absorber por parte de la compañía aseguradora, el daño económico que le pueda sobrevenir, al asegurado, derivado de la cesación de actividades provocada por un incendio, o de cualquiera de los riesgos que corren aliados al de incendio.

Estos daños económicos, incluso, pueden ser mayores en magnitud que el propio siniestro que los originó, puesto que el asegurado deja de

percibir ganancias, alquileres o puede provocar su insolvencia por su obligación de continuar sufragando costos fijos, sin la correspondiente afluencia de ingresos.

Todos estos aspectos son de naturaleza, básicamente, económica, presupuestaria y contable, los cuales son del dominio del Contador Público y Auditor, siendo el profesional adecuado para su evaluación y su asesoramiento.

Del contrato del seguro:

Técnicamente un contrato de seguro deberá contener: el nombre de las partes contratantes, el costo del seguro, la descripción de los bienes asegurados, la extensión de la cobertura otorgada, la vigencia del contrato, circunstancias por las cuales se puede rescindir o suspender el efecto del contrato y, necesariamente, un capítulo que contenga la forma en que se LIQUIDARA LA POLIZA EN CASO DE SINIESTRO.

Conforme el artículo 887 del Código de Comercio, el asegurador se obliga a entregar al asegurado una POLIZA, que contendrá:

El lugar y fecha de su emisión.

Los nombres y domicilio del asegurador y asegurado y la expresión, en su caso, de que el seguro se contrata por cuenta de tercero.

La designación de la persona o de la cosa asegurada.

La naturaleza de los riesgos cubiertos.

El plazo de vigencia del contrato, con indicación del momento en que se inicia y de aquel en que termine.

La suma asegurada.

La prima o cuota del seguro y su forma de pago.

Las condiciones generales y demás cláusulas estipuladas entre las partes.

La firma del asegurador, la cual podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción.

Mediante esta póliza -que constituye la prueba del contrato de seguro- el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista y el asegurado o tomador del seguro a pagar la primera correspondiente (Artículo 854 del mencionado código).

La póliza de seguro consiste en un formato impreso, que requiere la

aprobación del Organismo Fiscalizador, para que tenga plena validez. Esta exigibilidad persiste también para los anexos que cambien cualquiera de las condiciones generales o especiales de la póliza (Artículo 31 del Reglamento del Decreto Ley 473).

Póliza Standar. A partir de 1873, que en Massachussetts se adoptó una póliza standar, en todos los países se ha seguido esa orientación.

En Guatemala se aceptó un texto uniforme para el ramo de incendio y líneas aliadas. Como paso complementario, a través del "Manual de Tarifas Uniformes", se dictó la reglamentación y las normas de operación de carácter obligatorio para todas las empresas autorizadas para operar en el país el seguro de incendio y líneas aliadas. Este manual fue editado por el "Comité de Tarifas de Guatemala", creado por todas las aseguradoras que operan en Guatemala, en escritura firmada el 19 de agosto de 1959 y a la fecha ha tenido algunas modificaciones.

Con la emisión del Decreto Ley 473, que prohibió el funcionamiento de empresas extranjeras de seguros, se creó la AGIS (Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros), que tiene entre sus atribuciones velar por todos los asuntos atinentes al seguro y de las empresas miembros, dentro de la cual está la actualización de las tarifas y su operatibilidad, desde luego, con la previa autorización del Organismo Fiscalizador.

La adopción de la póliza uniforme, no significa limitación en cuanto a la comprensión de las peculiaridades que pueda revestir cada riesgo que se asegura, pues las mismas pueden ser tratadas por medio de endosos. Para que estos endosos tengan plena validez, si están impresos, requieren la autorización del Organismo Fiscalizador y que tenga el expreso consentimiento del asegurado o contratante.

#### De la carátula:

La carátula es la parte visible de la póliza de seguro. Debe consignar el nombre de la empresa aseguradora, el nombre del asegurado, la descripción del riesgo cubierto, la fecha de emisión y la firma del asegurador.

#### Las condiciones generales:

Comprende todos aquellos preceptos aplicables, en forma genérica, a todos los riesgos de la misma naturaleza y figuran impresos en la parte interior de la póliza.

Por ser esenciales para la procedencia de una reclamación, a continuación se comentan las siguientes condiciones generales:

#### a) Agravaciones esenciales:

Aparte de que el asegurado debe declarar todos los hechos que conozca del riesgo y de los bienes asegurados al momento de suscribir el contrato, también está obligado a informar a la aseguradora, el día hábil inmediato a las que conozca, cualquier agravación que sobrevenga al riesgo durante el curso del seguro.

Según lo define el artículo 894 del Código de Comercio, por agravación esencial se entiende:

"1o. Que la agravación es esencial si se refiere a un hecho importante para la apreciación del riesgo, de tal suerte que el asegurador habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiere conocido una circunstancia análoga.

2o. Que el asegurado conoce toda agravación que emane de actos u omisiones de su cónyuge o descendientes que vivan con él".

La póliza de seguro, al desarrollar este concepto, enumera como "agravación esencial del riesgo" las siguientes:

a) Los cambios o modificaciones en la naturaleza del comercio o en la industria establecidas en los edificios asegurados o que contengan los objetos asegurados; cambios o modificaciones cualesquiera de destino o de utilización, de dichos edificios o de sus condiciones especiales, si como consecuencia de tal modificación o cambio aumentare el peligro de incendio.

b) La falta de ocupación en un período de más de 30 días, de los edificios asegurados o que contengan los objetos asegurados.

c) El traslado de todos o de parte de los objetos asegurados o locales distintos de los designados en la póliza.

d) El traspaso, a no ser que se efectúe por testamento o cumplimiento de preceptos legales, del interés que tenga el asegurado en los objetos garantizados.

El artículo 899 del Código de Comercio establece las normas a seguir, cuando se presenten las circunstancias enumeradas en la póliza. Así, dispone que si las modificaciones fueren en beneficio del asegurado, sin que ello implique contraprestaciones más elevadas, las nuevas condiciones se aplicarán al contrato en vigor. Si, por el contrario, dieren lugar a mayores contraprestaciones, previa solicitud del asegurado, éste pagará la diferencia de la prima correspondiente.

b) Valor real de los bienes asegurados:

¿Qué valor reviste esta condición? Se preguntan a menudo las personas que aseguran sus bienes. Es indudable que dicha pregunta encierra un desconocimiento de los fundamentos en que se basa el seguro, ya que es el

valor que sirve para determinar el valor de la reclamación. En la jerga de seguros, suele denominarse "Seguro requerido".

De acuerdo con lo que define el Código de Comercio, en su artículo 949 (valor indemnizable), se entenderá como valor indemnizable:

1o. Para las mercaderías, productos naturales y semovientes, el precio de mercado al día del siniestro.

2o. Para los edificios, el valor de reconstrucción del que se deducirá el demerito que hubieren sufrido antes de ocurrir el siniestro.

3o. Para los muebles, objeto de uso, instrumentos de trabajo, maquinaria y equipo, el valor de adquisición de objetos nuevos, con una equitativa deducción por el demerito que pudieren haber sufrido antes de ocurrir el siniestro.

c) Del deducible:

El concepto descansa en la consideración de que el seguro debe cubrir aquellas pérdidas que afecten económicamente al asegurado, pero no de aquellas que él pueda suplir sin un significativo daño o merma en sus finanzas. Además, se arguye, que el deducible es un valladar que impide la proliferación de una serie interminable de reclamaciones a la aseguradora que acrecentaría sus costos.

Por estas circunstancias se ideó la cláusula del DEDUCIBLE, que fija un límite mínimo de pérdida o daño, a partir del cual comienza su responsabilidad.

d) Del coaseguro:

Cuando la suma asegurada contratada por el asegurado, al momento de ocurrir el siniestro, es inferior al valor real de los bienes asegurados (interés asegurable), o no llegue al límite mínimo exigido por la aseguradora, la diferencia la asume el propio asegurado. Dicho en otras palabras, se torna en un propio asegurador por la diferencial.

Normalmente esta situación se pide por la "cláusula de coaseguro" la que ha sido costumbre otorgarla al 80% del valor real de los bienes asegurados. Este porcentaje fija el límite mínimo de cobertura que debe tener el asegurado para que al sobrevenir el siniestro, la aseguradora responda por el total de la pérdida o daño que sufra el bien asegurado.

Al momento de producirse una reclamación y encontrarse procedente, la aseguradora con base en esta cláusula, determina la cantidad que le corresponde asumir y cuánto debe soportar el asegurado, según la suma asegurada.

En el fondo, dicha cláusula constituye una regla proporcional esta-

blecida entre el seguro tomado (suma asegurada) y el seguro requerido (80% del valor real del bien al momento del siniestro), artículo 933 del Código de Comercio.

Las condiciones especiales:

Estas se refieren a los aspectos particulares de cada riesgo, y deben consignarse en la propia póliza, endosos o anexos.

La solicitud:

Se considera que la SOLICITUD, los endosos y anexos forman parte de la póliza. Dentro de estos documentos merece especial atención la solicitud, por cuanto es el documento primario que tiene a la vista el solicitante. El artículo 878 del Código de Comercio, dispone que la misma solo obliga a quien la haga, si contiene las condiciones generales del contrato.

Los artículos 672 y 673 del citado Código, complementan la importancia de la solicitud, al dictar normas que tienden a la salvaguardia de los adquirientes del seguro y que se obligan mediante un contrato impreso en FORMULARIOS, para el caso que la aseguradora no cumpla con lo estipulado en la solicitud.

#### IV. LA RECLAMACION EN EL SEGURO DE INCENDIO:

La pérdida, concepto y tesis que definen el siniestro:

En la terminología del seguro, se designa con este nombre a la consumación del daño esperado del riesgo. En el seguro marítimo una avería constituye un siniestro; en incendio, el daño causado por el fuego o, en su caso, la invalidación del mismo.

Conforme a la póliza de seguro el siniestro se define: "...Las pérdidas por incendio y/o rayo, a los bienes que se describen en las condiciones particulares y hasta por las sumas parciales asignadas a cada inciso." Generalmente por siniestro se entiende el acaecimiento del hecho fortuito previsto en la póliza y puede dar lugar a:

a) Pérdida por Incendio: Lo cual implica una combustión suficientemente rápida para producir ignición y exige probablemente la presencia de llamas (Artículo 948 del Código de Comercio).

"No obstante, la cobertura se ha extendido también a cubrir casos en que el fuego no da alcance realmente a los bienes, siempre que el fuego sea la causa inmediata del daño, porque cualquier daño por calentamiento o por incendio que no sea causa inmediata, cuando hay una relación interrumpida entre el incendio y el daño sin intervención de causa nueva o independiente, no es cubierta por la póliza. (1)

(1) Robert Riegel y Jerone S. Miller. Obra citada.

b) Pérdida por Rayo: Cubre la pérdida causada por la fulminación del rayo, produzca incendio o no.

c) Pérdida por otras causas: Estos son los que se dan como líneas aliadas al de incendio y son cubiertos por anexo expreso.

d) Traslado de los bienes asegurados: Bajo esta forma se cubren las pérdidas o daños provenientes de roturas, de la acción del agua y de reactivos e, incluso, hurto, al transportar las mercaderías o bienes a lugares que ofrezcan seguridad y protección.

#### Proceso de la reclamación:

Producido un siniestro, el asegurado, su representante legal o el beneficiario, debe enderezar su RECLAMACION. El proceso que deriva toda reclamación necesariamente debe contemplar las siguientes diligencias:

#### A cargo del asegurado:

##### a) Aviso de Pérdida:

Conforme el artículo 896 del Código de Comercio y la cláusula 16 de las condiciones generales de la póliza, tan pronto como el asegurado, su representante legal o el beneficiario, tenga conocimiento de la realización del siniestro, debe comunicarlo a la aseguradora.

Según los procedimientos administrativos, esta comunicación debe darse en el formulario denominado "aviso de pérdida". Su primordial objetivo es que la aseguradora pueda tomar las medidas del caso para reducir o que no aumenten los daños y pérdidas; y que pueda determinar las causas del siniestro y su responsabilidad. La póliza de seguro establece un término de cinco días para dar el aviso de pérdida, y corre únicamente para los que están obligados a darlo.

J.H. Magge, en su obra citada, expresa: "Lo que constituye un aviso inmediato está sujeto a interpretación y depende de las circunstancias que rodean a cada caso. (...) Si no hay razón que lo impida, el aviso debe darse el día que ocurra la pérdida o, al menos, al día siguiente". La práctica acepta el aviso telefónico u otro inmediato y posteriormente formalizarlo por escrito.

La cláusula de "aviso de siniestro" contiene las sanciones que se imponen al asegurado, si deja de dar oportunamente el aviso.

b) Protección de la propiedad siniestrada:

Dentro de lo que está a su alcance, el asegurado debe tomar las precauciones que tiendan a evitar que las pérdidas o daños sean mayores o que ocurran otras posteriormente. Esto se traduce en que el asegurado no puede hacer abandono de los bienes siniestrados -sin incurrir en responsabilidad-, sino hasta que la compañía se haga cargo de los mismos.

c) Reporte preliminar de pérdida o daño:

En un formato especial proporcionado por la aseguradora, el asegurado, su representante legal o el beneficiario, debe dar cuenta en detalle y lo más exacto posible, de los bienes u objetos perdidos o dañados, con indicación del importe asignado a cada uno, con base en el valor real que tenga al momento de ocurrir el siniestro. Este reporte debe ser suministrado en un plazo de quince días o cualquier otro que por escrito le haya concedido la aseguradora, según lo estipule la póliza.

"Estas formas están destinadas a hacer frente a las exigencias de la compañía de seguros. Por lo que se refiere a pérdida y su uso disminuye en un grado considerable la posibilidad de errores o deficiencias técnicas". (1)

Dependiendo de la naturaleza del siniestro, estas formas adoptan diferentes modalidades o exigencias. Así, cuando se trata de una póliza que cubre contenidos, debe acompañarse un inventario de las mercaderías perdidas o dañadas y de las que no lo sufrieron, para poder efectuar una tasación correcta. Cuando se trata de destrucción total de edificios, se acostumbra acompañar una tasación de un experto, para fijar su valor justo de reposición, constituyendo punto esencial, la determinación de la depreciación. Si es destrucción parcial, es corriente exigir la preparación de un presupuesto del costo de reparación o reposición de la propiedad dañada, en el cual interviene un experto por parte de la aseguradora y otro en representación del asegurado.

A cargo de la aseguradora

Examen de la Póliza de seguro:

Es evidente que la prueba fehaciente de la existencia del seguro, lo constituye la póliza (artículo 888 del Código de Comercio), y desde luego, debe estar vigente al momento del siniestro.

Es decir, que haya sido pagada la prima correspondiente, y, a falta de ésta, según lo dispuesto por el citado artículo 888 del Código de Comercio, mediante declaración de la aseguradora o cualquier otro medio de prueba, si hubiere principio de prueba por escrito.

Establecida la vigencia de la póliza, debe procederse a efectuar su examen para esclarecer si el riesgo a que se refiere la reclamación (1) J. H. Magge. Obra citada



presentada, está cubierta por la misma o sus anexos o endosos, o si existe alguna limitación en la cobertura.

#### Inspección preliminar de los bienes siniestrados:

Corresponde a la aseguradora, inmediatamente que recibe el "aviso de pérdida", ordenar una inspección preliminar a cargo de su personal especializado, reuniendo todos aquellos elementos de juicio y recolectando los datos necesarios para formarse una idea de la magnitud de los daños y pérdidas.

Para este efecto, de acuerdo con el artículo 4o. del Decreto Legislativo número 1605, los representantes de las empresas aseguradoras, tienen libre acceso al lugar del siniestro y el Organismo Fiscalizador extiende una credencial para su debida identificación.

Por virtud del artículo 897 del Código de Comercio, el asegurado está obligado a proporcionar toda la información sobre los hechos relacionados con el siniestro, que coadyuven a su conocimiento y de las circunstancias de su realización y sus consecuencias.

#### Evaluación de los daños:

Concluida la parte del reclamo que consiste en la determinación de la vigencia de la póliza, la identidad del riesgo cubierto y de que procede la reclamación; de acuerdo con la magnitud del siniestro y de su complejidad, la empresa aseguradora puede optar por dos caminos: evaluar los daños por medio de su personal especializado o bien recurrir a una firma dedicada exclusivamente a dicha actividad.

Todo proceso para la evaluación de los daños (ajuste) debe observar tres etapas básicas:

#### 1. Verificación de la cobertura.

Esto incluye:

- a) Existe póliza a nombre del reclamante y está vigente.
- b) El motivo o causa de la pérdida está cubierta, de acuerdo con la póliza emitida.
- c) El bien dañado o perdido es el descrito en la póliza de seguro.
- d) La clase de pérdida o daño está cubierta por la póliza.
- e) Por la ubicación donde ocurrió la pérdida o daño, el siniestro -- está cubierto.
- f) El reclamante tiene interés asegurable en el bien siniestrado.

2. Investigación del reclamo.

Debe contemplarse y comprobarse:

- a) Hubo efectiva y realmente una pérdida o daño.
- b) Alguna acción del asegurado puede invalidar su derecho. Desde luego, este extremo debe ser debidamente investigado y comprobado.
- c) Monto de la pérdida, para que sea justa y equitativa, debe determinarse apropiadamente.

3. Recopilación de documentación atinente del siniestro.

- a) Sobre la propiedad del bien siniestrado.
- b) Sobre el valor de los bienes siniestrados.
- c) Cotizaciones de bienes equivalentes.
- d) Presupuestos de gastos fijos, nóminas, etc.
- e) Libros de contabilidad e inventarios.
- f) Certificaciones públicas o privadas.
- g) Planos, en caso el riesgo lo requiera.
- h) Informes técnicos
- i) Cualquier otro documento que sirva de base para la identidad del bien siniestrado, del propio siniestro o de hechos adyacentes.

Con base en todos estos elementos de juicio, el ajustador o firma de ajustadores, "lleva a cabo su labor persiguiendo siempre la misma meta" "Valorizar los daños o las mermas que ha sufrido en su patrimonio el Asegurado por el Siniestro" (1)

Liquidación de la Pérdida:

En esta fase de la reclamación "la iniciativa vuelve a las manos de la entidad aseguradora" (1), y constituye la última. Es obvio que ya ha examinado toda la documentación, para tomar una decisión definitiva para el cumplimiento de su parte, del contrato de seguro: el pago de la indemnización de los daños materiales justamente valuados.

Deben verificarse los siguientes extremos: a) Si se aplicó correctamente la cláusula del coaseguro (regla proporcional); b) Si el deducible o franquicia aplicado fue el correcto; c) la prioridad con

(1) C. Cardona Roig. Lo que hay que saber y como actuar en el siniestro de incendios.

otros seguros; d) La correcta distribución de los daños entre los coaseguros declarados o cumulativos; e) la fijación de indemnizaciones correlativas (interrupción de negocios). Concretados todos estos aspectos, se habrá llegado al conocimiento de la cantidad a pagar.

Es obvio que para llegar a esta fase ha habido avenimiento entre las partes. Es decir que no haya desacuerdo en la cantidad a indemnizarse. El pago debe efectuarse dentro de treinta días (Artículo 901 del Código de Comercio).

Si hubo intervención judicial, se estará a lo que resuelva el Tribunal de Justicia que conozca del litigio. En el caso de arbitraje, si deberá examinarse el acta respectiva, constatando si se cumplieron los extremos antes mencionados, pues si bien la decisión de la aseguradora es libre, tendrá que ajustarse a lo que se desprenda de las decisiones periciales. (1)

#### Participación del Reasegurador y el Siniestro de Contado:

Atendiendo a la capacidad financiera de la empresa aseguradora y a la técnica de asunción de riesgos, lo normal es que ésta traslade parte del riesgo a otra empresa aseguradora especializada en este tipo de operaciones, que en la terminología de seguros suele denominársele reasegurador.

De acuerdo a la naturaleza del contrato de reaseguro suscrito, así será la participación del reasegurador en la pérdida resultante del siniestro.

Cuando se trata de un siniestro que genera una pérdida de una magnitud que rebase el límite de retención de la aseguradora, es normal y así se conviene en el contrato, que entre a funcionar la cláusula denominada "SINIESTRO DE CONTADO". Lo que quiere decir que el reasegurador se obliga a remitir fondos a la aseguradora, en un término perentorio, para que pueda cubrir la obligación derivada del siniestro.

De conformidad con el inciso c), artículo 10, del Reglamento de la Ley de Inversiones de Reservas Técnicas y Matemáticas de las Empresas de Seguros, por siniestro al contado, se entiende:

"(...) aquellos en los que el reasegurador debe remitir en efectivo al asegurador, la parte que le corresponda de acuerdo con lo que establecen los respectivos contratos de reaseguro:"

Por su parte el inciso g), artículo 21, del Reglamento del Decreto Ley 473, define y acepta como inversión de capital y reservas, cuando los pagos se hayan efectuado dentro de los noventa días (90) anteriores a la fecha en que se efectúe la verificación de dicha inversión.

(1) C. Cardona Roig. Obra citada.

Proceso contable:

6.1) Mensualmente el Departamento de Reclamos formula un listado de PERDIDA ESTIMADA (INVENTARIO), que contiene como mínimo: número del reclamo, número de la póliza, valor estimado del siniestro, proporción que corresponde al reasegurador. Con base en este listado el Departamento de Contabilidad, asienta las siguientes partidas:

a) Registro del gasto y el pasivo:

64	Gastos por obligaciones contractuales		
6401	Siniestros de seguro directo		
6401.03	Daños	Q.	
6403	Gastos de ajuste siniestros seguro directo		
6403.03	Daños	Q.	
31	Reservas técnicas y matemáticas		
3107	Para siniestros pendientes de Ajuste Seguro Directo		
3107.03	De Daños		Q.

b) Registro de la proporción a cargo del reasegurador:

14	Reservas técnicas y matemáticas a cargo de reaseguradoras		
1404	Para siniestros pendientes		
1404.03	Daños	Q.	
53	Recuperaciones por reaseguro cedido		
5301	Siniestros recuperados		
5301.03	Daños		Q.
5302	Gastos recuperados		
5302.03	Daños		Q.

6.2 Al transcurrir el mes se revierten las partidas que registraron el inventario de siniestros pendientes de pago al final del mes anterior, y se registra un nuevo inventario (este procedimiento no es técnico toda vez que la cuenta de gastos mensualmente será registrando un crédito), y es de productos un débito.

31	Reservas técnicas y matemáticas		
3107	Para siniestros pendientes de Ajuste Seguro Directo		
3107.03	De daños	Q.	
53	Recuperaciones por reaseguro cedido		
5301	Siniestros recuperados		
5301.03	Daños	Q.	
5302	Gastos recuperados		Q.
5302.03	Daños	Q.	
14	Reservas técnicas y matemáticas a		

1404	cargo reaseguradoras	
1404.03	Para siniestros pendientes	
64	Daños	Q.
64	Gastos por obligaciones contractuales	
6401.04	Daños	Q.
6403	Gastos de ajuste siniestros seguro	
6403.03	Directo	
6403.03	Daños	Q.

6.3 Al pagar el siniestro.

64	Gastos por obligaciones contractuales	
6401	Siniestros por seguro directo	
6401.03	Daños	Q.
6403	Gastos de Ajuste Siniestros Seguro Directo	
6403.03	Daños	Q.
12	Disponibilidades	
1203	Depósitos monetarios	
1203.01	Oficinas centrales	Q.
34	Acreedores varios	
3408	Retenciones por pagar	
3408.06	Impuesto de papel sellado y timbres	
3408.0601	Para finiquitos de reclamos	Q.

6.4 Por la proporción que le corresponde, asumir al reasegurador en el siniestro y con los gastos de ajuste.

33	Instituciones de seguros	
3302	Compañías reaseguradoras	
3302.01	Cuenta corriente	
53	Recuperaciones por reaseguro cedido	
5301	Siniestros recuperados	
5301.03	Daños	Q.
5302	Gastos recuperados	
5302.03	Daños	Q.

Las partidas anteriores con las que se corren normalmente durante el año, sin embargo al 31 de diciembre se modifica el procedimiento, ya que los siniestros que están ajustados y existe acuerdo de las partes sobre el valor indemnizable se registran directamente como una obligación cienda en la cuenta 32 OBLIGACIONES CONTRACTUALES PENDIENTES DE PAGO, 3201.03 siniestros por pagar -Daños-

Cuando existen recuperaciones del bien asegurado (salvamento) se operan los registros siguientes:

a)	al adquirir el salvamento.		
18	Otros activos		
1801	Inventario de salvamentos	Q.	
	2801 Salvamentos por realizar		Q.
b)	Al vender el salvamento.		
12	Disponibilidades		
1201	Caja general	Q.	
	18 Otros Activos		
	1801 Inventario de Salvamentos		Q.
c)	Registro de Producto.		
2801	Inventario de Salvamentos		
65	Participación de reaseguradoras en salvamentos y recuperaciones		
6502	Daños	Q.	
	33 Instituciones de Seguro		
	3302 Compañías reaseguradoras		
	3302.01 Cuenta corriente		Q.
	54 Salvamentos y recuperaciones		
	5401 Por seguro directo		
	5401.02 Daños		Q.

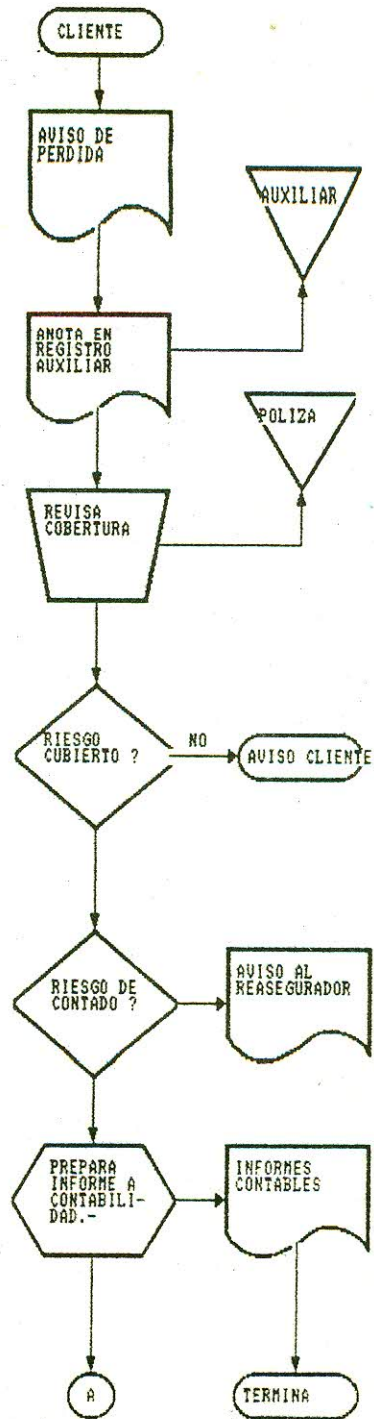
Diagramación del área de reclamos:

Para tener una visión de conjunto del proceso que implica la presentación de una reclamación de un siniestro de incendio, seguidamente se presenta un flujograma que describe los pasos mas importantes que normalmente dan las empresas de seguros. Es claro que pueden presentarse múltiples diseños, el que se presenta es sólo guía de ilustración.

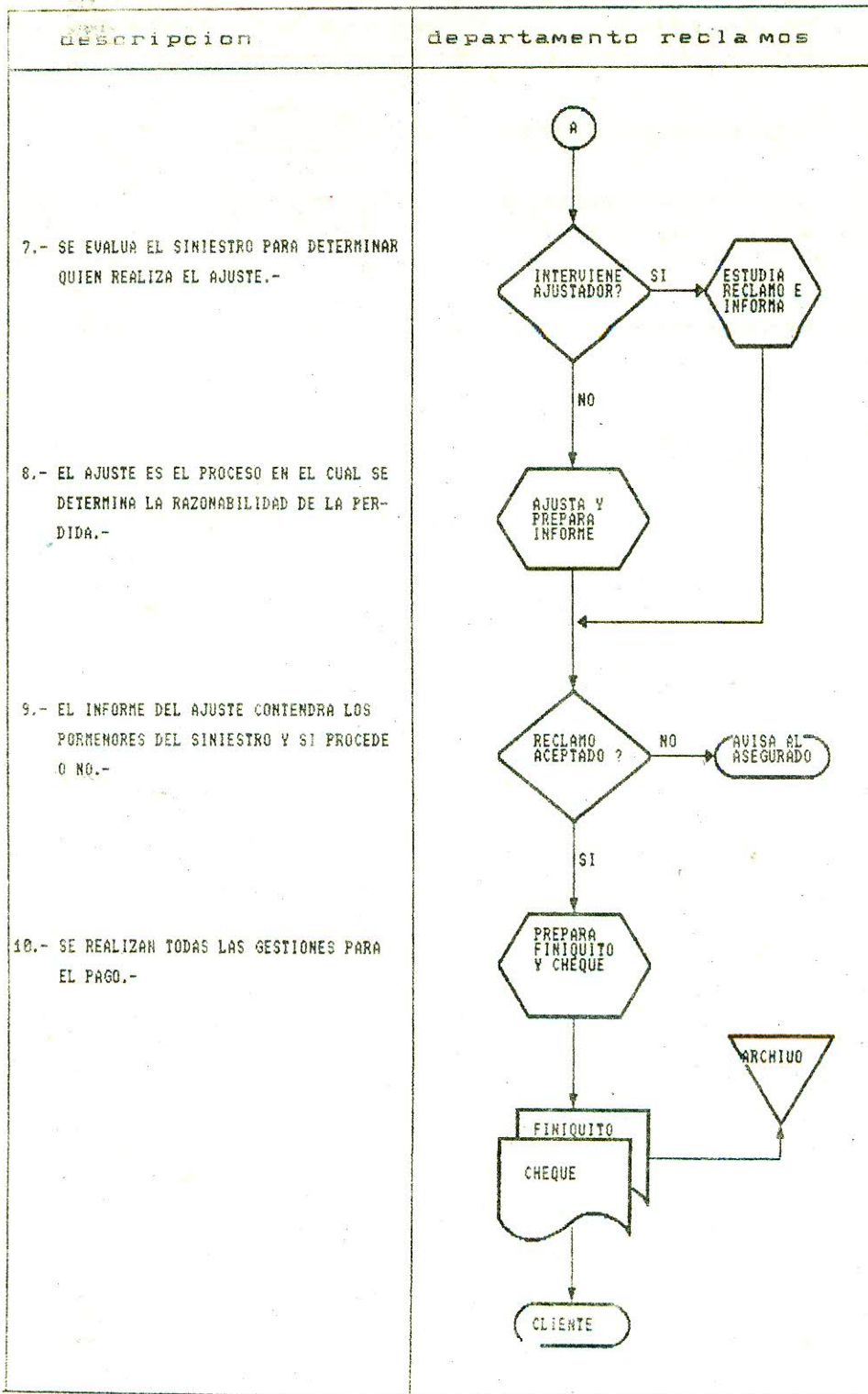
descripcion

departamento reclamos

- 1.- EL CLIENTE DA EL AVISO DE SINIESTRO
- 2.- SE DEBE LLEVAR UN REGISTRO AUXILIAR DONDE SE ANOTEN LOS PRINCIPALES DATOS DEL SINIESTRO Y DE LA POLIZA, TALES COMO:
  - NUMERO DEL SINIESTRO
  - MONTO ESTIMADO
- 3.- SE DEBE REVISAR SI EL SINIESTRO ESTA CUBIERTO. ESTO INCLUYE CLAUSULAS, FECHAS, PRIMAS PAGADAS, REASEGURO, ETC
- 4.- SI EL RIESGO NO ESTA CUBIERTO POR LA POLIZA SE MANDA NOTA AL CLIENTE INDICANDOLE LA NO ACEPTACION DEL RECLAMO.
- 5.- SI EL SINIESTRO ES DE CONTADO SE DA AVISO AL REASEGURADOR PARA QUE REMITA LA PARTE DE LA CUAL PARTICIPA DE ACUERDO A LOS CONTRATOS DE REAFIANZAMIENTO.
- 6.- EL AVISO A CONTABILIDAD SE DA POR LO GENERAL AL FINAL DEL MES POR MEDIO DE UN INVENTARIO DE SINIESTROS PENDIENTES QUE CONTIENE POR LO MENOS: NUMERO Y VALOR DEL RECLAMO, NUMERO Y MONTO DE LA POLIZA DE FIANZA, DISTRIBUCION DEL REASEGURO.-
- 7.- LAS PARTIDAS CONTABLES PARA EL REGISTRO DE LA ESTIMACION POR LO GENERAL LAS EFECTUA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.-



FLUJOGRAMACION DEL AREA DE RECLAMOS





## Procedimientos Especiales de Ajuste de Siniestros.

### Arbitraje (peritaje)

Cuando a través de la evaluación de la pérdida o daño sufrido por un bien asegurado, llevada a cabo por los expertos de la propia aseguradora o por medio de una firma independiente de ajustadores, no es posible llegar a un "arreglo amistoso" respecto al pago de la indemnización, tanto la póliza como el Código Procesal Civil y Mercantil, deja abierta la alternativa de recurrir al ARBITRAJE, corrientemente de equidad, (cláusula 23 de las condiciones generales).

El árbitro o árbitros designados, con base en el artículo 289 del mencionado Código Procesal Civil y Mercantil, deberán dar a las partes oportunidad adecuada de ser oídas y de presentar las pruebas que estimen necesarias, dirimiendo después el conflicto según su saber y entender.

El laudo que se dicte deberá ser aceptado por las partes.

### Intervención Judicial:

De conformidad con la cláusula veinticinco de las condiciones generales de la póliza, cuando surja conflicto entre las partes, que no haya podido ser solventado en el proceso de la reclamación. Se puede acudir a los Tribunales de Justicia para que allí se dirime el asunto. Las partes, para la elección del Tribunal, renuncian al fuero de sus respectivos domicilios, y eligen el de la Ciudad Capital.

### Inversión obligatoria de las reclamaciones pendientes de pago:

La técnica del seguro exige que de sus recursos captados a través de las primas, se separe una porción que sirva de respaldo a las obligaciones contraídas. Esta teoría ha sido recogida en las diversas legislaciones de los países donde se permite el seguro privado. En Guatemala la ley que recogió esta inquietud fue el Decreto 854 del Congreso de la República, que más adelante fue reformado por el decreto 935 dictado por el mismo organismo. Dichos decretos han sido reglamentados a través de normas dictadas por el Organismo Ejecutivo. Actualmente la reglamentación está contenida en el Acuerdo Gubernativo Número M. de E. 22-74, del 5 de noviembre de 1974.

El inciso c), artículo 10, del mencionado decreto, establece que las empresas de seguro y de fianzas deben constituir reserva sobre los siniestros ocurridos. Por su parte el artículo 4o. del mismo reglamento fija la reserva para el ramo de daños, por siniestros ocurridos, en la siguiente forma:

"a) Si existe acuerdo entre los contratantes sobre el monto de la Liquidación, la suma convenida.

- b) Si existe discrepancia, el promedio de las valuaciones de las partes; y,
- c) Si el asegurado no se ha manifestado en contra de la valuación, la estimación que de ésta haga la empresa de seguros."

De acuerdo con estos preceptos legales, las empresas aseguradoras tienen la obligación de invertir el cien por ciento de los siniestros ocurridos y que deben estar registrados, contablemente, en la cuenta denominada OBLIGACIONES CONTRACTUALES. Según el inciso c) del artículo 10 del mencionado reglamento, para determinar la reserva invertible, en este rubro, se podrá deducir la parte correspondiente al reaseguro por concepto de siniestro al contado, del que ya se habló en otra parte de esta tesis.

Es importante mencionar que, siguiendo las normas de inversión que se dan en la ley y en el artículo 11 del Reglamento, un cuarenta por ciento de la reserva debe invertirse en valores públicos, uno por ciento en depósitos a la vista o a plazo, y el cincuenta y nueve por ciento restante, queda librado a la política de inversión de la propia aseguradora, con sujeción a los requisitos que establece el artículo 13 del mismo reglamento.

Todo lo anterior lo prevé la ley, con el fin de que las aseguradoras cuenten, en el momento preciso, con las disponibilidades que sean necesarias para responder de sus obligaciones frente a los asegurados.

## V. FUNCION DEL C.P.A. EN LA RECLAMACION

### Como profesional:

Dentro de los pasivos importantes que registra una aseguradora, están las obligaciones contractuales. Estas se constituyen siempre que se presente el acaecimiento del riesgo previsto en el contrato.

Cuando a un Contador Público y Auditor, se le contrata para que efectúe una intervención de cuentas, para que emita su opinión respecto a si las cifras que representan la situación financiera de la empresa son razonables, debe efectuar un examen de este pasivo.

Una posible guía que le permita llegar a una conclusión valedera, respecto a la indemnización que debe cubrir la aseguradora, es la siguiente:

### A) Evaluación del Control Interno:

Previamente a iniciar el examen de las cuentas relacionadas con las reclamaciones procedentes de un siniestro de incendio, es necesario que el Contador Público y Auditor, evalúe el control interno existente en el

área de RECLAMOS.

La forma tradicional de llevar a cabo esta labor, es mediante el uso de CUESTIONARIOS debidamente preparados. Dichos cuestionarios deben ser respondidos por todos los empleados involucrados en el proceso, cuyas respuestas se validarán convenientemente, para que sirvan de parámetros en fijar el alcance de la auditoría.

Modernamente los cuestionarios han ido sustituyéndose por la diagramación, pues existen programas especiales para desarrollar esta labor a través del computador. La flujogramación del control interno, empleando sistemas electrónicos, han venido a facilitar la tarea y permiten mejorar los diseños en posteriores intervenciones, puesto que es fácil accederlos de los archivos donde han sido grabados para introducirles las modificaciones que vayan surgiendo.

B) Aspectos que deben contemplarse al revisarse las RECLAMACIONES

- 1) Escoger una muestra representativa del universo.
- 2) Solicitar los expediente que integran la muestra, para su examen específico.
- 3) Establecer el contenido de cada expediente. Debe contener, como mínimo, los siguientes documentos:
  - a) Copia de la póliza, sus anexos y endosos.
  - b) Constancia de que la póliza está al día en el pago de primas y de que el reclamo procede conforme a la misma.
  - c) Que el aviso de pérdida se dió en tiempo y posteriormente fue presentado el reporte preliminar de la pérdida.
  - d) Que la aseguradora hizo la inspección preliminar del siniestro adjuntando el reporte policial o de cualquier otra institución pública donde conste que el siniestro fue real.
  - e) Informe del Departamento de Ajustes o de las Firmas de Ajustadores, cualquiera que sea la elección efectuada por la aseguradora.  
Por ser este el documento básico para la determinación de la indemnización a pagar, debe hacerse un examen minucioso del mismo, de manera que no queda duda respecto a que fue elaborado con sentido profesional.
  - f) Reporte del Departamento de Reclamos, en el cual se hace la distribución de la parte de la pérdida o daño que le corresponde cubrir a la Aseguradora, si existen otros seguros sobre el mismo riesgo; y su distribución entre los reaseguradores a quienes se haya cedido el riesgo, con indicación si hay siniestro de contado.

#### Liquidación de la Pérdida:

Por ser esta la última fase de la reclamación, pues en ella se establece la indemnización a pagar, con pleno consentimiento de las partes, es indispensable que el Contador Público y Auditor, en su revisión, cubra los aspectos que bajo el mismo acápite se señalan en el capitulo IV. Es decir, comprobará que se aplicaron correctamente las cláusulas generales de la póliza de seguro, esencialmente las relacionadas con la REGLA PROPORCIONAL y con el DEDUCIBLE. También debe constatar si se incluyeron las INDEMNIZACIONES CORRELATIVAS (interrupción de negocios, daño malicioso, rotura de cristales, etc.), o si las mismas serán liquidadas por separado.

#### 5) Pago de la indemnización:

Deberá verificar si el finiquito extendido por el asegurado, representante legal o beneficiarios, según el caso, llena los requisitos legales y contractuales, de manera que constituya prueba plena de que se recibió la indemnización. De ser factible, debe tenerse a la vista el cheque expedido para el pago de la indemnización, cuando ya haya sido devuelta por el banco.

#### 6) Documentos Contables:

Que los documentos contables, que sirven de base para la contabilización del reclamo, produzcan plena prueba.

La contabilización debe efectuarse, como se describe en esta tesis, fundándose en el "Manual de Instrucciones Contables de Empresas de Seguros", aprobado por la Superintendencia de Bancos.

#### Como Auditor Interno:

Dada la calidad con que actúa, su función se orienta a velar porque la empresa efectúe un pago justo. Esto no solo por su calidad de profesional, sino por su adhesión a la organización, de la cual es su deber velar por su prestigio.

Es indudable que su función es de mucha responsabilidad pues es el funcionario que le tiene que dar el visto bueno a toda la documentación, en consecuencia debe estar enterado del trámite que sigue la reclamación y de los aspectos contractuales y legales que le dan validez.

#### Como Experto Judicial:

Muy esporádicamente, el Contador Público y Auditor, ha incursionado en el campo directo en el ajuste de siniestros. Son contados los casos que se conocen. Ello no quiere decir que este profesional no tenga los conocimientos necesarios para poder actuar en algunas de las fases del ajuste, pues como quedó dicho antes, es un experto en asuntos contables, financieros, presupuestarios y administrativos, que hacen valer su intervención como experto judicial.

En el ramo de incendio, es correcta su intervención en la elaboración de presupuestos, de inventarios, de flujos de caja, que sirven de base para llegar a una justa valuación de pérdidas o daños cuando se produce el riesgo, sobre todo si éste implica interrupción de negocios.

Quizá lo que falta es hacer un poco de difusión, entre los miembros del Colegio de Abogados y de los propios Tribunales de Justicia, de la preparación técnica del C.P.A. para que se le tome en cuenta.



## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- Primera: El Contador Público y Auditor, dentro del campo de su especialidad, es un experto preparado científica, técnica y moralmente; puesto que la Facultad de Ciencias Económicas le impone un pen-sum de estudios que hace énfasis en los fundamentos, postulados principios, relaciones y efectos que sustenta a las distintas -materias que lo integran. A la par lo adiestra en la aplicación de los métodos y procedimientos atinentes a los conocimientos adquiridos; y le inculca su uso correcto, para que su desenvolvimiento profesional redunde en beneficio de sociedad de la cual forma parte.
- Segunda: Para que el Contador Público y Auditor tenga una mejor idea de lo que se entiende por RECLAMACION DE SEGURO, es necesario un conocimiento general de lo que es el seguro, especialmente del seguro de daños, que en Guatemala es operado por compañías de -seguro privadas, con la única excepción del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional, que es una institución estatal autónoma. Solo así podrá, en una intervención de cuentas o actuando como asesor, emitir un juicio idó-neo, imparcial y honesto.
- Tercera: La reclamación en el seguro de incendio constituye un proceso que se inicia con la ocurrencia del siniestro previsto en la póliza y concluye con el pago de la correspondiente indemnización.
- Cuarta: Cuando el Contador Público y Auditor realice el examen específico de las RECLAMACIONES, deberá poner especial cuidado al exami-nar el INFORME DE AJUSTE y los papeles de trabajo en que se a-poya. Es decir, debe comprobar que se cubrieron los aspectos y procedimientos básicos aplicables a la evaluación de la pérdida o del daño proveniente del siniestro.
- Quinta: Si la actuación del Contador Público y Auditor, es a través de la Auditoría Interna de la empresa aseguradora, su responsabilidad es dual: el asegurador que espera un pago justo y oportuno; y la aseguradora que espera pagar lo correcto. Para salvar esta responsabilidad es indispensable que esté consciente del papel que le toca jugar como Auditor Interno. El conocimiento de lo que es el seguro de daños, las condiciones generales de las pólizas, las leyes aplicables y el trámite administrativo que implica una reclamación, debe ser el fundamento de su actuación.

Sexta: Si el encargo se le confirió originado de una controversia judicial, mediante nombramiento del Tribunal que conoce del litigio, su dictamen tendrá que reunir la calidad profesional, pues será la base para que dicho tribunal, dicte un fallo correcto, apagado a la ley y a la técnica.

Si su dictamen será como parte de un Tribunal Arbitral o como - Arbitro Unico, el laudo tendrá que descansar en el conocimiento que el Contador Público y Auditor tenga sobre la materia y en su madurez de juicio.

Septima: La hipótesis planteada respecto a la responsabilidad que asume el Contador Público y Auditor, frente al examen de las RECLAMACIONES DEL SEGURO DE INCENDIO, se confirma en virtud de sus peculiares características; lo cual exige, cuando menos, que tenga un conocimiento general de lo que es un seguro de incendio y de sus líneas aliadas y, específicamente, respecto del proceso que normalmente siguen dichas reclamaciones. La liberación de esa responsabilidad se logrará al comprobar que fue legítima, que se ha efectuado una liquidación correcta y un pago oportuno de la indemnización, conforme a la técnica, las condiciones con tractuales y las leyes aplicables.

#### RECOMENDACIONES:

Primera: Con el fin de preservar el prestigio y consolidar la función de la CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA, como profesión liberal, es necesario que el profesional que la ejerza, enmarque su actuación dentro de cánones de capacidad, eficiencia, probidad y solvencia moral, de manera que su imagen sea intachable y refleje con propiedad dicha función, que esencialmente tiene como objetivo resguardar el patrimonio individual y colectivo de la sociedad guatemalteca.

Segunda: Al intervenir en el examen de las RECLAMACIONES DE DAÑOS y, específicamente, de INCENDIO, se sugiere indagar sobre el trámite y el proceso administrativo que sigue cada expediente y los documentos que lo integran, como paso previo.

Es punto importante también, conocer la política de la empresa, en relación al aspecto central de la reclamación que lo constituye el AJUSTE DE LA PERDIDA; si lo lleva a cabo una dependencia especializada de la propia empresa o se designa una firma independiente, para poder inquirir sobre los criterios de valuación, las técnicas, procedimientos y normas de ajuste que se aplican.

Tercera: En virtud de que el AJUSTE DE SINIESTROS, es el aspecto vital



en el proceso que sigue toda RECLAMACION en el seguro de incendio, es imperativo que se propenda a su profesionalización, mediante la emisión de un cuerpo de leyes que regulen su desenvolvimiento. Esta tarea ha sido una meta del Organismo Fiscalizador de las empresas de seguros, compartida por las entidades y personas involucradas en dicha actividad, la cual hasta la fecha no se ha podido cristalizar.

Cuarta: Conscientes de la importancia que tiene la profesionalización de los ajustadores de siniestros del ramo de daños, los colegios profesionales, cuyos miembros han tenido y tienen relación con esta actividad, ya sea interviniendo directamente o como asesores especializados en el campo de su acción, debieran apoyar esta iniciativa de ley. El seguro es una institución noble, por el servicio que presta a la sociedad y corresponde a los elementos que la conforman -especialmente el humano-, mantenerla enaltecida, a través de su actuación.

### BIBLIOGRAFIA

HOLMES, ARTHUR W. Auditoría, Principios y Procedimientos.  
UTHEA

ROBERT RIEGEL, Ph.D JERONE S. MILLER, B.S.MBA. Seguros Generales,  
Principios y práctica. Compañía Editorial Continental, S.V. México,  
D.F.

PAUL E. BACAS C.P.A. El éxito en el ejercicio de la Contaduría Pública.  
Dirección y Control, México, D.F.

MANUAL DEL CONTADOR PUBLICO, INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS  
(UNAM).

ALINARI: Escuela Técnica Superior. Apunte sobre ajustes.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. Manual de Instrucciones Contables para  
Empresas de Seguros.

DECRETO LEY 473 Constitución y Organización de Empresas de Seguros.

DECRETO 2-70 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA. Código de Comercio de  
Guatemala.

O. CARDONA ROIG. Lo que hay que saber y como actuar en el Siniestro de  
Incendios.