

A grayscale background image featuring a stack of papers on the left and a clock on the right. The text is centered in a white box with a black border.

**CALIDAD TOTAL EN LA FISCALIZACIÓN DE  
LA INDUSTRIA DE SEGUROS:  
UN NUEVO ENFOQUE PARA UNA MEJOR  
PROTECCIÓN AL ASEGURADO**

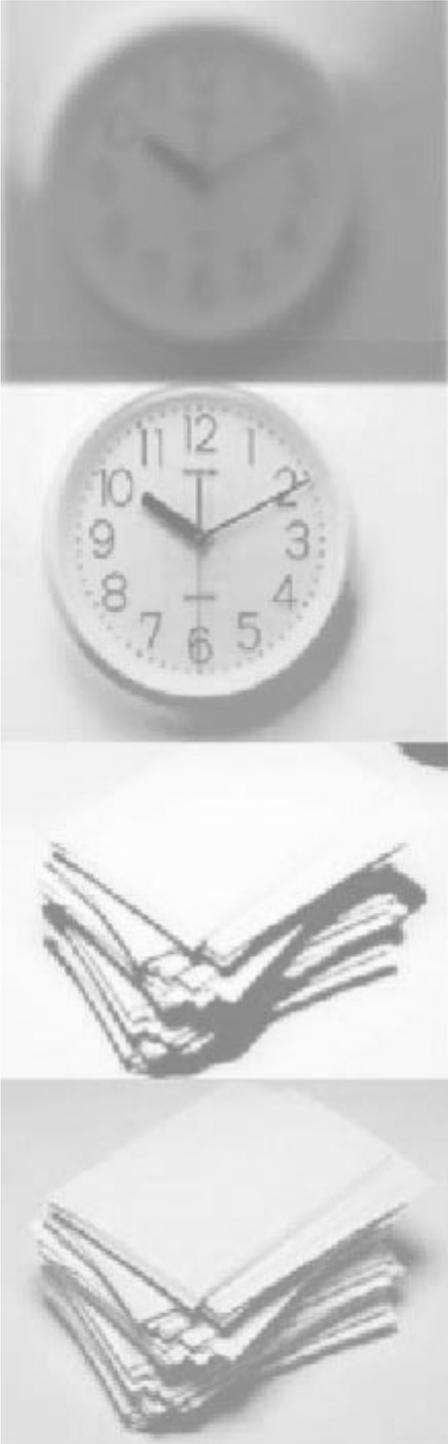
A grayscale background image featuring a stack of papers on the left and a clock on the right. The text is centered in a white box with a black border.

**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
DE PUERTO RICO**

# ¿QUÉ ES CALIDAD TOTAL?

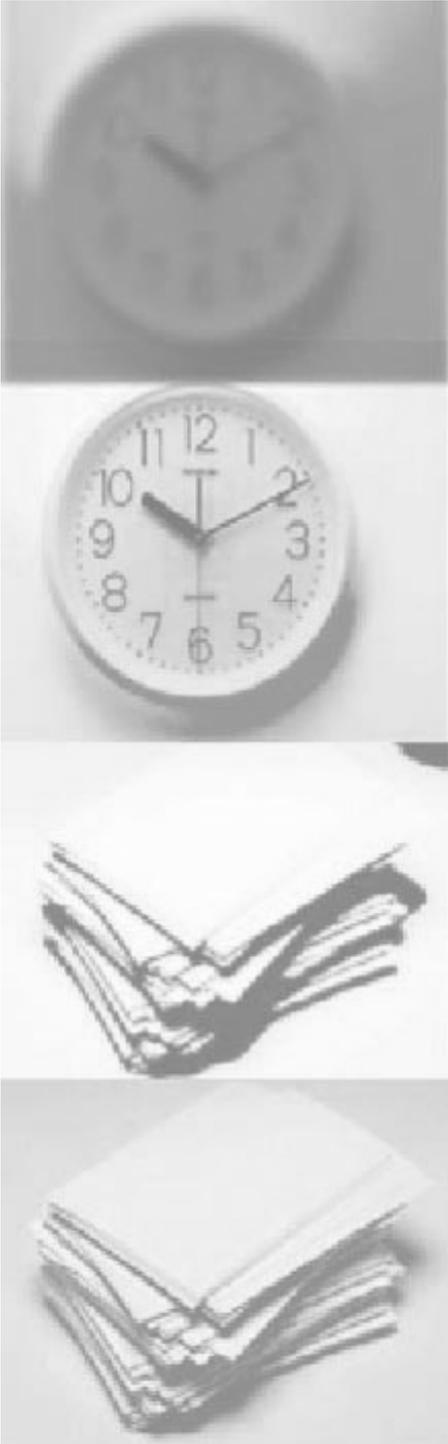
Es un sistema gerencial estructurado para promover la excelencia en el ambiente, los procesos y los productos de las organizaciones, ya sean comerciales o gubernamentales, para beneficio de los consumidores. Este sistema tiene como foco principal el establecimiento de una cultura de calidad prestando particular atención a las necesidades de la clientela externa y la clientela interna de la organización.





# ÁREAS PRINCIPALES EN EL ANÁLISIS DE CALIDAD TOTAL

- Calidad
  - ✓ Imagen
  - ✓ Estructura organizativa
- Servicio
- Cumplimiento
- Ética



## CALIDAD TOTAL Y LA FISCALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA DE SEGUROS

La industria de seguros está edificada sobre la base de la confianza. Por lo tanto, en la fiscalización de la misma el regulador está obligado a cerciorarse de que ésta ofrece al asegurado más que un pedazo de papel. Es esencial para la protección del asegurado que la industria de seguros cuente con un regulador que mantenga el nivel de calidad total necesario para reconocer las expectativas y necesidades de los asegurados e implantar la política pública y los mecanismos óptimos para atender las mismas.



## LAS EXPECTATIVAS DEL ASEGURADO EN CUANTO A LA INDUSTRIA DE SEGUROS

- Altos valores éticos y morales.
- Comprensión y trato humano.
- Honestidad en la contratación.
- Sensibilidad, respeto y preocupación ante sus necesidades.
- Claridad, cabalidad y precisión en la orientación y en la divulgación de información.
- Enfoque en el servicio, no en las ventas.



## LAS EXPECTATIVAS DEL ASEGURADO EN CUANTO AL REGULADOR

- Altos valores éticos y morales.
- Comprensión y trato humano.
- Honestidad en la atención de sus reclamos.
- Sensibilidad, respeto y preocupación ante sus necesidades.
- Claridad, cabalidad y precisión en la orientación y en la divulgación de información.
- Compromiso con la protección de sus derechos.



# RUTA DE CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## PRIMERA PARADA: CALIDAD

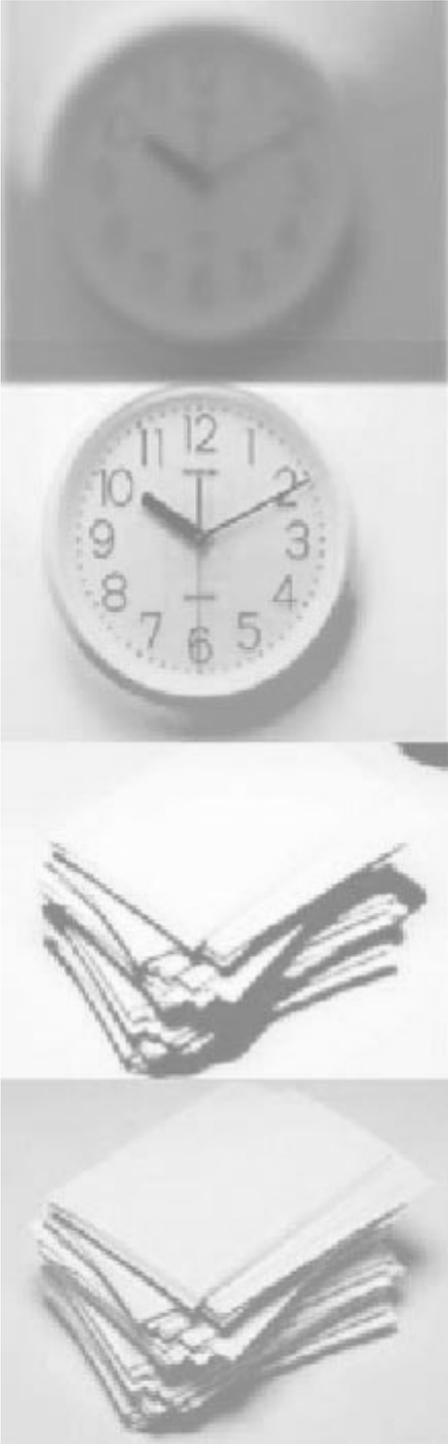
- Reformulación de la misión, visión, objetivos y valores institucionales
- Reestructuración y reclasificación
- Crecimiento y actualización
- Capacitación
- Participación
  - ✓ NAIC
  - ✓ ASSAL



# RUTA DE CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## SEGUNDA PARADA: SERVICIO

- Unidad de Servicio al Cliente
- Publicación y distribución de material informativo y educativo
- Mediación
- Sitio en la Internet
- Semana de la Industria de Seguros
- Reenfoco en los procesos de:
  - ✓ Licenciamiento de productores
  - ✓ Evaluación y aprobación de productos
  - ✓ Autorización de entidades



# RUTA DE CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## TERCERA PARADA: CUMPLIMIENTO

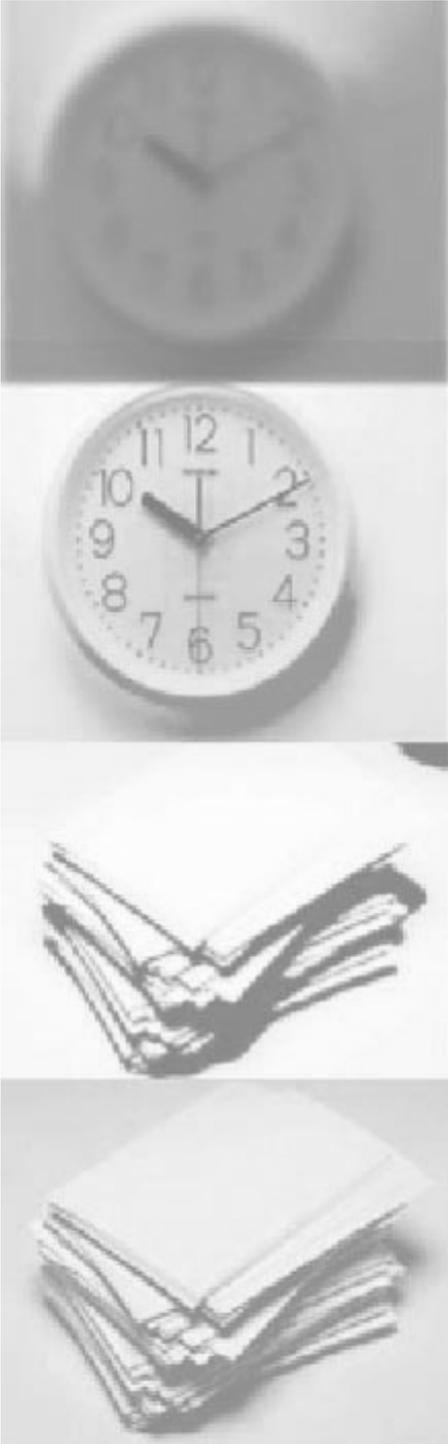
- Identificación de patrones y reuniones de prevención
- Auditorias de conducta de mercado
- Investigaciones anti-fraude
- Manuales, exámenes y educación
- Acuerdos de colaboración
- Legislación y reglamentación
  - ✓ Capítulo 27, Investigaciones anti-fraude
  - ✓ Reglamento de procesos de adjudicación
  - ✓ Ley de Compañías Tenedoras de Seguros



# RUTA DE CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

## CUARTA PARADA: ÉTICA

- Código de Ética
  - ✓ Principios Establecidos por IAIS
  - ✓ Unfair Trade Practices - NAIC
- Carta de Derechos del Asegurado



## INICIATIVAS DE LA CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

- Plan de acción de la NAIC para la modernización de la reglamentación de seguros
  - ✓ Protección al Consumidor enfocada en las áreas de: orientación, reglamentación, participación y remedios.
  - ✓ Reglamentación del mercado enfocada en tres pilares principales: análisis de mercado, conducta de mercado y colaboración interestatal.
- Principios para tramitar negocio de seguros establecidos por IAIS.

## INICIATIVAS DE LA CALIDAD TOTAL PARA LA PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

- Reglamentación anti lavado de dinero y para promover un mejor conocimiento de la clientela ("Know your customer"), propuesta bajo el US Patriot Act.
- Esfuerzos de las asociaciones profesionales:
  - ✓ ACLI – Seis principios para una conducta de mercado ética y el Código de Conducta de Mercado Ética en el Negocio de Seguros de Vida
  - ✓ NAIFA – Código de Ética

