

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL  
DE EFECTIVIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN DEL RIESGO  
OPERATIVO EN EL PROCESO DE AUDITORÍA MÉDICA DE LA  
EMPRESA PROTECTA SECURITY, LIMA 2020**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**AUTOR:**

Chacón Llantoy, Fiorella Cristel

Para optar el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL

**ASESOR:**

Luján Ruiz, Roger Orlando

Lima, Perú 2020

## Resumen

El presente proyecto titulado “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL DE EFECTIVIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN EL PROCESO DE AUDITORÍA MÉDICA DE LA EMPRESA PROTECTA SECURITY, LIMA 2020” fue desarrollado en la empresa Protecta S.A. Compañía de Seguros (Protecta Security), específicamente en el área de Procesos.

La empresa periódicamente es regulada por las áreas de Auditoría Interna y Riesgo Operacional, las cuales observan deficiencia en el control de los procesos establecidos. Esto genera un riesgo para los procesos que se encuentran tercerizados y que son catalogados por la SBS (Superintendencia de banca y seguros) como Subcontratación Significativa. Lo anterior genera un riesgo importante a la empresa al estar expuesto a la no continuidad operativa.

Por ello se propone implementar un control específicamente al producto masivo que tiene mayor inversión en Protecta Security, que es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). En este proyecto nos basaremos estratégicamente en uno de sus subprocesos llamado “Procesos de Auditoría Médica”. La propuesta mencionada estará regida por la Metodología de Estudio del trabajo, esto permitirá identificar las actividades críticas que pueden generar un riesgo al proceso.

Con la aplicación de la metodología en mención se espera diseñar un control a las actividades críticas del proceso de Auditoría Médica, el control estará compuesto por acuerdos de nivel de servicio expresados en indicadores de efectividad.

**Palabras clave:** Subcontratación significativa, continuidad operativa, estudio del trabajo, acuerdos de nivel de servicio.

## Abstract

This project entitled " PROPOSAL FOR THE IMPLEMENTATION OF AN EFFECTIVENESS CONTROL MODEL TO IMPROVE THE PREVENTION OF OPERATIONAL RISK IN THE MEDICAL AUDIT PROCESS OF THE COMPANY PROTECTA SECURITY, LIMA 2020" was developed in the company Protecta SA Compañía de Seguros ( Protecta Security), specifically in the Processes area.

The established company is regulated by the Internal Audit and Operational Risk areas, which observe the deficiency in the control of the established processes. This creates a risk for processes that are outsourced and that are cataloged by the SBS (Superintendence of Banking and Insurance) as Significant Subcontracting. This generates a significant risk to the company by being exposed to non-operational continuity.

That is why it is proposed to implement a specific control to the massive product that has greater investment in Protecta Security, which is the Mandatory Traffic Accident Insurance (SOAT). In this project we will strategically rely on one of its subprocesses called "Medical Audit Processes". The mentioned proposal will be governed by the Work Study Methodology, identifying the critical activities that can generate a risk to the process.

With the application of the reference methodology, it is expected to design a control to the critical activities of the Medical Audit process, the control will be made up of service level agreements expressed in methodology indicators.

**Keywords:** Significant outsourcing, operational continuity, work study, service level agreements.