

# MARCUS: transformación digital para la gestión de recobros de choques simples

**Juan David Ángel Lasso**, profesional de las Cámaras Técnicas de Autos y Transporte  
Fasecolda

*La herramienta tecnológica MARCUS permite capturar la información de un choque simple, tiene la capacidad de establecer quién es el responsable del accidente y enviar información en tiempo real a los conductores, a los equipos de asistencia y a las aseguradoras.*

El Convenio de Indemnización Directa es una iniciativa gremial gestada en la Cámara Técnica de Automóviles, que a través de la transformación digital busca que la industria aseguradora proporcione una herramienta que permita gestionar los choques simples<sup>1</sup> sin la intervención de la autoridad de tránsito, descongestione el tráfico producto del evento y genere eficiencia operativa a lo largo de todo el proceso de recobros.

Lo anterior se logra a través de MARCUS, su acuerdo rápido en la vía, aplicación que permite capturar la información del choque en tan solo diez minutos y determinar automáticamente el responsable, una vez que los conductores involucrados opten por conciliar

de forma amistosa. En mayo de 2019 se inició la operación del Convenio en Bogotá, con la participación del 50% del mercado, y luego de 16 meses se cuenta con el 67%, de acuerdo con las primas emitidas del ramo de automóviles a cierre de diciembre de 2019.

En el mundo existen referentes sobre estos acuerdos entre aseguradoras, como el Convenio de Indemnización Directa Español (CIDE), que surge en 1987 a partir de la evolución de la *Declaración amistosa*<sup>2</sup>, un documento creado en 1969 en Francia con la finalidad de establecer la responsabilidad en un choque (Federación de Aseguradores Colombianos, 2017), con el que se desarrolló la plataforma tecnológica gremial de gestión de recobros,



que ha conseguido disminuir de 45 a 6 días la definición de la responsabilidad (UNESPA, 2020). En Latinoamérica, México creó la Guía de Deslinde, un mecanismo que permite determinar con certeza la responsabilidad de los participantes en un accidente de tránsito y atender de forma rápida y eficiente los eventos donde solo se presenten daños materiales (Portal Automotriz, 2011).

En estos dos países, las aseguradoras han evidenciado varios beneficios: mejorar en el servicio a los asegurados, disminución de los tiempos para resolver la culpabilidad, solución extrajudicial a los choques de daños materiales y reducción de los gastos en los trámites de siniestros, los litigios y la reparación de los vehículos. En Colombia, el mecanismo para viabilizar el Convenio

de Indemnización Directa se conoce como MARCUS, una plataforma que permite capturar la información del choque simple, determinar el responsable y enviar la información en tiempo real a los conductores, a los equipos de asistencia y a las aseguradoras, para que posteriormente puedan proceder a su análisis y a la gestión de pago de los recobros.

El proceso para utilizar MARCUS comienza cuando se produce un choque simple, los asegurados llaman a sus compañías para avisar el evento y estas asignan las respectivas asistencias para apoyar el caso, las cuales, llegan al lugar de los hechos buscando la conciliación en el sitio, lo que correspondería al acuerdo amistoso. Si se logra, se procede a utilizar MARCUS,

1. Accidente de tránsito entre dos vehículos, sin lesionados y sin daños a bienes de terceros, es decir, solamente se contemplan los daños materiales generados en los vehículos, producto del impacto.
2. Se construyó en Francia, en 1969, luego de comprobar que en el 92% de los accidentes es posible establecer un único responsable a partir de la caracterización de un grupo reducido de circunstancias. En 1972 fue adoptada por la Asamblea Plenaria del Comité Europeo de Seguros.

de lo contrario, se espera a que llegue la autoridad de tránsito para resolver el conflicto.

En el caso de llegar al acuerdo amistoso y utilizar MARCUS, se procede a:

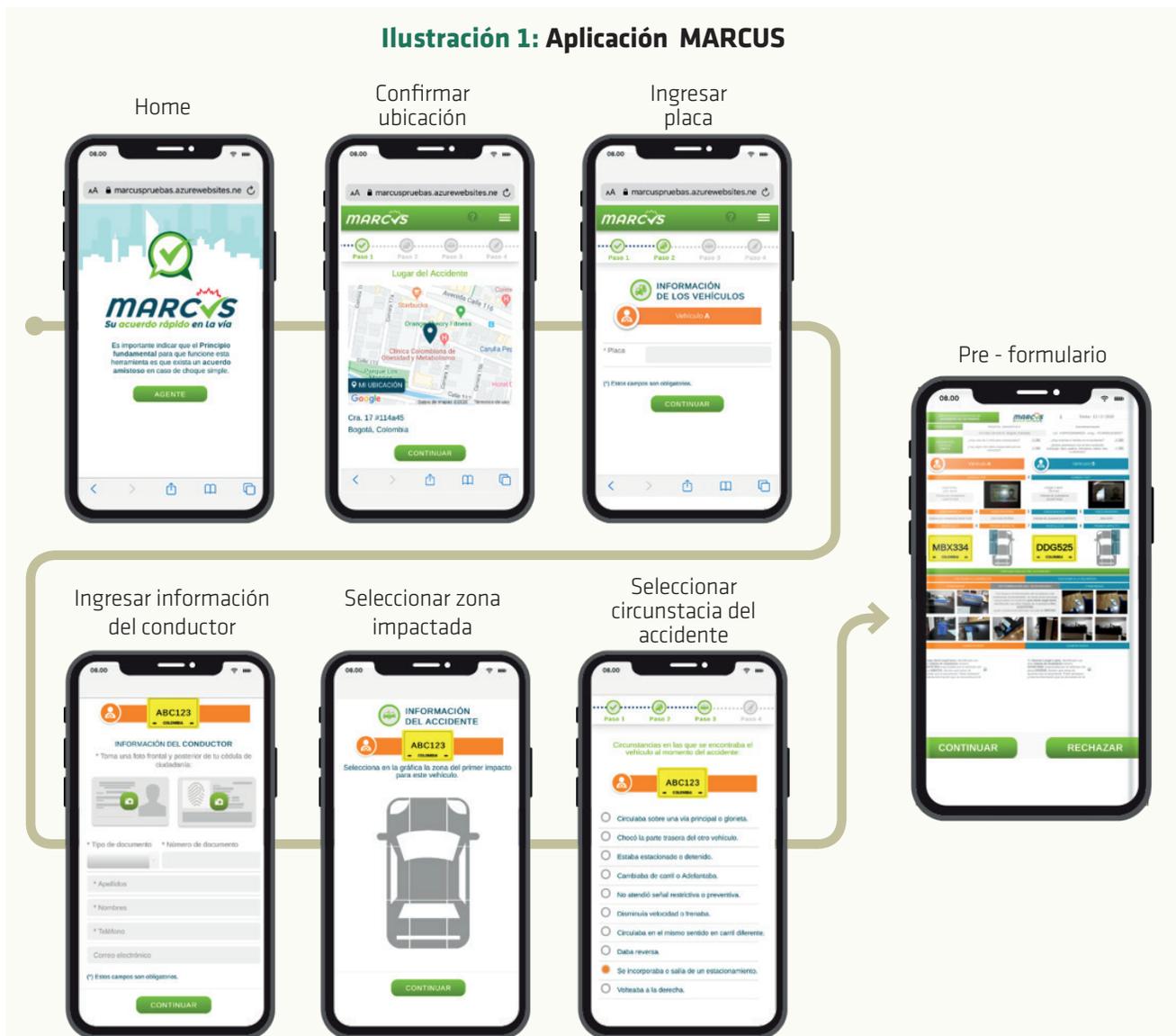
Confirmar la ubicación a partir de la georreferenciación del dispositivo móvil.

1. Diligenciar información de las placas.
2. Diligenciar información de los conductores.
3. Diligenciar información del impacto y fotos de los vehículos.

4. Seleccionar circunstancias previas al accidente para determinar la responsabilidad.
5. Revisar preformulario con la información diligenciada.
6. Incluir firmas de los conductores.

Luego de utilizar la aplicación MARCUS para cerrar el caso, la información del formulario se envía a través de correo electrónico a los conductores y a los equipos de asistencia. El expediente queda automáticamente creado en el SIGAR<sup>3</sup>, la plataforma gremial de gestión de recobros.

### Ilustración 1: Aplicación MARCUS



## Ilustración 2: Formulario con la información del choque

**DECLARACIÓN AMISTOSA DE ACCIDENTE DE AUTOMÓVIL**  
**MARCUS** Su seguro rápido en la vía  
 1 Fecha: 13 / 2 / 2019

2 LOCALIZACIÓN: BOGOTÁ, BOGOTÁ D.C. Georeferenciación  
 Av Calle 116 #16-27, Bogotá, Colombia Lat: 4.69701936994923 - Long: -74.0456518158317

3 VALIDACIÓN CHOQUE SIMPLE  
 ¿Hay más de 2 vehículos involucrados?  Sí  No  
 ¿Hay víctimas o heridos en el accidente?  Sí  No  
 ¿Hay algún otro daño ocasionado por los vehículos?  Sí  No  
 ¿Existe parentesco con el otro conductor (cónyuge, hijos, padres, hermanos, nietos, tíos, o sobrinos)?  Sí  No

4 VEHICULO A CONDUCTOR: angel lasso, juan david, Cédula de ciudadanía [img]. VEHICULO B CONDUCTOR: Langer Lopez, German, Cédula de ciudadanía [img].

5 ASEGURADO A: Cédula de ciudadanía [img]. ASEGURADORA: AXA COLPATRIA. VEHICULO A: COLOMBIA. PRIMER IMPACTO: [img].

6 ASEGURADO B: Cédula de ciudadanía [img]. ASEGURADORA: BOLIVAR. VEHICULO B: COLOMBIA. PRIMER IMPACTO: [img].

CIRCUNSTANCIAS DEL ACCIDENTE: VOLTEABA A LA DERECHA / VOLTEABA A LA IZQUIERDA.

EVIDENCIAS: [img] [img] [img] [img]. DETERMINACIÓN DEL RESPONSABLE: Con base a la información del accidente y las evidencias suministradas, se toma como principal responsable al conductor Juan David Angel Lasso identificado con ella Cédula de ciudadanía Nro. [img] quien conducía el vehículo con placas [img].

COMENTARIOS: Yo Juan David Angel Lasso, identificado con ella Cédula de ciudadanía número [img] responsable por el vehículo con placa [img] declaro que estoy de acuerdo con el documento "Parte amistoso" y toda la información que se encuentra en él. Firma disponible en audio [img]. Yo German Langer Lopez, identificado con ella Cédula de ciudadanía número [img] responsable por el vehículo con placa [img] declaro que estoy de acuerdo con el documento "Parte amistoso" y toda la información que se encuentra en él. [img]

Actualmente, la plataforma se utiliza para los choques simples que ocurren en Bogotá y municipios cercanos como Chía, Cajicá y Soacha, aplicable para los vehículos asegurados con las compañías que pertenecen al convenio, del segmento livianos (automóviles, camionetas, campers y pick-ups) y de servicio particular, público, especial u oficial.

En el 2019 se registraron en el SIGAR alrededor de 15.742 recobros; en Bogotá (31,42%), Medellín (22,92%), Cali (14,36%) y Barranquilla (5,55%) se concentran el 74,24% de los registros, y, del total, el 66% de los vehículos involucrados en el choque son livianos<sup>4</sup>.

➔ **MARCUS**, una plataforma que permite capturar información de un choque simple, determinar el responsable y enviar la información en tiempo real a los conductores, a los equipos de asistencia y a las aseguradoras.

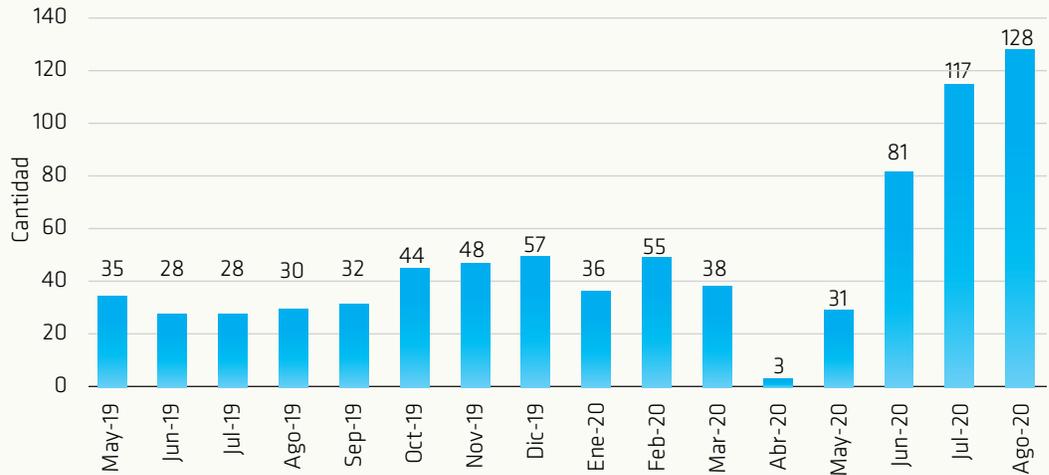
Estos datos indican que mensualmente se están registrando en promedio 1.300 recobros en la plataforma. Si se tiene en cuenta el uso actual MARCUS y se asume que todos los registros del 2019 corresponden a choques simples, se podría estimar que al mes se presentan alrededor de 127 casos<sup>5</sup>, volumen alcanzado en los meses de julio y agosto, a pesar de las restricciones en movilidad generadas por el aislamiento preventivo obligatorio.

3. SIGAR: Sistema de Información de Gestión y Administración de Recobros.  
 4. Fuente: Fasecolda. Cifras obtenidas a partir de la extracción de la información del SIGAR.  
 5. Fuente: Fasecolda, con base en las cifras del SIGAR en el 2019 y aplicando las consideraciones del Convenio de Indemnización Directa.

**Ilustración 3:  
Evolución casos  
registrados en la  
plataforma MARCUS**

Casos registrados  
en MARCUS

Fuente: Fasecolda.



Adicional al aumento de los casos registrados, la transformación digital en el proceso de recobro, con el uso de la aplicación MARCUS, ha permitido:

1. Determinar automáticamente la responsabilidad del culpable del choque.
2. Automatizar el proceso de captura de datos.
3. Obtener la información del choque en tiempo real
4. Crear automáticamente el expediente en la plataforma de gestión de recobros (SIGAR).
5. Estandarizar el formulario del accidente.
6. Digitalizar el formulario.
7. Reducir tiempo de atención del cliente.

**APOYAMOS A TODAS  
LAS EMPRESAS COLOMBIANAS**  
en su reactivación



Con el **APP QR PASS**, monitoreamos diariamente la salud y sintomatología de los colaboradores de su empresa, brindándoles tranquilidad con una herramienta práctica y digital.



A su vez, los acompañamos con **Guardián de la Productividad**, una herramienta con acceso actualizado, al alcance de todos y sin ningún costo, donde pueden implementar y gestionar los protocolos de bioseguridad que les ayudarán en la reactivación de sus actividades.

**#ConTranquilidadPodemos**  
retomar labores y salir adelante

Conozca más en:

[www.segurosbolivar.com/ar/](http://www.segurosbolivar.com/ar/)

Compañía de Seguros Bolívar S.A.

No obstante lo anterior, uno de los grandes aprendizajes durante la implementación de la plataforma es que la transformación digital genera disrupción y resistencia en los procesos, sin embargo, el liderazgo, el esfuerzo, el seguimiento, la disciplina y la relevancia otorgada a todos los usuarios involucrados han sido factores claves para el éxito y la evolución positiva en los resultados del proyecto. Todo lo anterior se ha logrado gracias al apoyo del Comité de Indemnización Directa, el cual está conformado por las compañías que participan en el proyecto.

En conclusión, uno de los grandes retos con MARCUS es la construcción de un sistema tecnológico que se adapte fácilmente a los procesos y sistemas de información de las compañías para poder cumplir los objetivos trazados en el Convenio de Indemnización Directa entre aseguradoras en Colombia. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a lo largo de la evolución del 2020 y la planeación estratégica del proyecto, para el segundo semestre del año se tienen previstas varias acciones, entre ellas:

- Ampliar el ámbito de aplicación en las ciudades que tienen alta participación de recobros, como Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
- Analizar la viabilidad para utilizar MARCUS en choques simples donde estén involucradas algunas clases de vehículos pesados.

## Bibliografía

Federación de Aseguradores Colombianos. (2017). SIGAR en línea. Obtenido del *Manual para la determinación automática de la responsabilidad en choques entre vehículos*: <https://www.sigarenlinea.com/sigar/ManualMARCUS.pdf>

Portal Automotriz . (20 de 10 de 2011). *Presentan la Guía de Deslinde de siniestros automotrices de México a nivel internacional*. Obtenido de <https://www.portalautomotriz.com/noticias/seguridad/presentan-la-guia-de-deslinde-de-siniestros-automotrices-de-mexico-a-nivel>

UNESPA. (22 de 07 de 2020). Convenios de indemnización directa daños materiales. España.

➔ El modelo ayuda a disminuir tiempos para resolver la culpabilidad, a encontrar solución extrajudicial a los choques de daños materiales y a reducir los gastos en los trámites de siniestros, los litigios y la reparación de los vehículos.

- Realizar sesión de capacitación para reforzar el uso del Manual de responsabilidad que se construyó entre CESVI Colombia, la Pontificia Universidad Javeriana y las compañías de seguros que participan en la Cámara Técnica de Autos.
- Implementar funcionalidades adicionales en la aplicación, como la versión fuera de línea, de tal forma que se reduzca el tiempo en la captura de la información y se mitiguen los incidentes que pueden surgir en el momento de atención, cuando la conexión a Internet no es la adecuada, y mejorar la experiencia del usuario. 