

Diseño de los Manuales de Funciones y Procedimientos para Practiseguros Ltda.

Corporación Universitaria Adventista



Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Preparado por
Luz Mayerlín Becerra Valencia
Dina Esther Suárez González
Karent Xiomara Vergara Riaño

Medellín Colombia
2013



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CENTRO DE INVESTIGACIONES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Los suscritos miembros de la comisión Asesora del Proyecto de Grado: “**Diseño de los Manuales de Funciones y Procedimientos para Practiseguros Ltda.**”, elaborado por las estudiantes: LUZ MAYERLIN BECERRA VALENCIA, DINA ESTHER SUÁREZ GONZÁLEZ Y KAREN XIOMARA VERGARA RIAÑO, del programa de Contaduría Pública, nos permitimos conceptuar que éste cumple con los criterios teóricos, metodológicos y de redacción exigidos por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y por lo tanto se declara como:

Aprobado

Medellín, Mayo 7 de 2013

Esp. Ana Isabel Gutiérrez
Presidenta

Esp. Carmen Usuga
Secretaria

Cont. Diana Pacheco
Vocal



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

Luz Mayerlin Becerra V.
Luz Mayerlin Becerra Valencia
Estudiante

Dina Esther Suárez González
Dina Esther Suárez González
Estudiante

Xiomara Vergara Riaño
Karen Xiomara Vergara Riaño
Estudiante

Contenido

| | |
|---|---|
| Capitulo uno - Panorama del Proyecto | 1 |
| Planteamiento del Problema | 1 |
| Justificación | 1 |
| Objetivos del Trabajo | 2 |
| Objetivo general. | 2 |
| Objetivos específicos..... | 2 |
| Viabilidad del Proyecto | 2 |
| Plan de Trabajo..... | 3 |
| Presupuesto del Proyecto..... | 4 |
| Cronograma de Actividades | 4 |
| Primera parte del proyecto 2012-2. | 4 |
| Segunda parte del proyecto 2013-1. | 5 |
| Impacto del Proyecto | 5 |
| Impacto interno..... | 5 |
| Impacto externo. | 5 |
| Impacto académico. | 6 |
| Capitulo Dos - Generalidades Del Centro De Práctica | 7 |
| Reseña Histórica | 7 |
| Misión..... | 7 |
| Visión | 7 |
| Valores Corporativos..... | 7 |
| Servicios Ofrecidos | 8 |
| Seguros reales o de daños..... | 8 |
| Seguros patrimoniales. | 8 |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

- Seguros de personas. 9
- Organigrama 9
- Capítulo Tres - Marco Conceptual 10
 - Componentes del Control Interno 12
 - Ambiente de control. 12
 - Valoración de riesgo..... 13
 - Actividades de control..... 14
 - Información y comunicación..... 14
 - Supervisión o monitoreo..... 15
 - Tipos Riesgos del Control Interno..... 15
 - Riesgo inherente. 16
 - Riesgo del control..... 16
 - Riesgo de detención..... 16
 - Tipos de Ciclos 17
 - Ciclo de ingresos. 17
 - Ciclo de nómina o personal. 17
 - Ciclo de tesorería. 17
 - Ciclo de información financiera. 18
- Manual Funciones 19
- Manual de Procedimientos 19
- Capitulo Cuarto: Marco Metodológico 20
 - Metodología..... 20
 - Método..... 20
 - Tipos de Estudio 20
 - Estudio exploratorio. 20
 - Estudio explicativo. 21
 - Estudio descriptivo. 21

| | |
|---|-----|
| Estudio cuantitativo..... | 21 |
| Estudio cualitativo..... | 21 |
| Estudio correlacionar..... | 22 |
| Estudio cuasi-experimental..... | 22 |
| Estudio Experimental..... | 23 |
| Fuentes de Recolección de Datos..... | 23 |
| Entrevista..... | 23 |
| Los cuestionarios..... | 23 |
| La observación participante..... | 24 |
| Grupos focales..... | 24 |
| Las pruebas..... | 25 |
| Escala de opiniones y actitudes..... | 25 |
| Técnicas de Investigación..... | 25 |
| Investigación documental..... | 25 |
| Investigación de campo..... | 25 |
| Capítulo Quinto – Diagnóstico..... | 27 |
| Manuales de Funciones..... | 27 |
| Manuales de Procedimientos..... | 34 |
| Capítulo Sexto - Conclusión..... | 144 |
| Capítulo Séptimo - Recomendaciones..... | 146 |
| Capitulo Octavo – Modelos Propuestos..... | 147 |
| Formato Perfil Requerido..... | 147 |
| Formato Informe de Actividades..... | 152 |
| Referencias..... | 158 |

Resumen

Corporación Universitaria Adventista
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Contaduría Pública

DISEÑO DE LOS MANUELES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA
PRACTISEGUROS LTDA

Luz Mayerlin Becerra Valencia.

Dina Esther Suarez Gonzales.

Karent Xiomara Vergara Riaño.

C.P Diana Milena Pacheco.

C.P Carmen Elena Uzuga.

Mayo 7 de 2013.

Problema o Necesidad

Practiseguros es una empresa corredora de Seguros, que no cuenta con los manuales de funciones y procedimientos necesarios para un mejor funcionamiento de la organización; disminuyendo así la calidad en el servicio, el flujo de tareas, dificultando la determinación de los requisitos necesarios del personal que se desempeña en cada cargo, aumentando el riesgo de rotación, y evitando que el conocimiento quede en el interior y que la supervisión sea más difícil.

Metodología

Una vez identificado este problema, para desarrollar el proyecto se utilizó la metodología cualitativa, porque a través de la observación, las entrevistas realizadas al personal y las descripciones de cada una de las funciones y procedimientos que se realizan en los departamentos de la empresa se documentó.

Resultados

Se elaboraron para 5 departamentos de la empresa: (Automóviles, Cartera, Indemnizaciones, Líneas Especiales, Directora Técnica), un manual de funciones donde se especifica el resumen de cargo, la descripción de las funciones a realizar, el perfil requerido por la organización para cada departamento, las competencias laborales, administrativas y humanas. Y un manual de procedimientos donde se narró en forma detallada cada una de las actividades que se deben realizar y como llevarlas a cabo; se especifica que formatos utilizar, el manejo del sistema de la empresa, de cada una de las páginas de los compañías aseguradoras y como dejar el debido soporte de las gestiones realizadas en cada puesto de trabajo.

Conclusiones

Aunque aparentemente en practiseguros los procesos son productivos y la operación es fluida, se está dejando un costo oculto que contrarresta el proceso y que solo cuando se materialice se podrá dar cuenta de la pérdida, puesto que se depende mucho de la eficiencia y la eficacia del personal. La empresa está inmersa en riesgos que de acuerdo con los componentes de control son:

1. Ambiente de control: la administración no tiene un perfil académico ni experiencia laboral definida, al igual que competencias administrativas y humanas.
2. Actividades de control: no cuentan con manuales de funciones ni procedimientos.
3. Valoración de riesgo: no existen restricciones en las claves de acceso, ni reuniones de seguimiento de las actividades realizadas y el cumplimiento de compromisos adquiridos.
4. Información y Comunicación: no tienen establecidos canales de interacción individual y general que le permite al funcionario conocer su contribución en las metas organizacionales.

En síntesis la organización tiene un sistema de débil de acuerdo a los parámetros del control, el cual requiere que le sean incorporadas actividades del control, por ello se dejó a la empresa modelos propuestos que sirvieran de ayuda para mejorar la calidad de la organización los cuales son: un formato de perfil requerido donde se detalla la formación académica, los conocimientos específicos, experiencia laboral, funciones a desempeñar y las habilidades requeridas para un futuro funcionario de la empresa, y un formato de informe de actividades mensuales para cada departamento donde se detalla los conceptos a evaluar en cada cargo, las observaciones, el compromiso para el periodo siguiente y el seguimiento sobre estos.

Capítulo uno - Panorama del Proyecto

Diseño De Los Manuales De Funciones Y Procedimientos Para Practiseguros Ltda.

Planteamiento del Problema

La empresa PRACTISEGUROS es una corredora de seguros (intermediaria entre la compañía aseguradora y el cliente), para esto cuenta con cinco departamentos: automóviles, técnico, cartera, indemnizaciones y líneas especiales.

En la actualidad la empresa no posee el manual de funciones y procedimientos, herramienta que permite definir la forma como deben ser realizadas las actividades y definir el perfil de sus empleados para ser eficientes, estandarizar los subprocesos y cumplir con las directrices de la administración, permitiendo el logro de sus objetivos.

Justificación

La tendencia actual de los negocios es más exigente en materia de la calidad de los servicios que se ofrecen, es por ello que cada día se buscan empresas certificadas en calidad; el tener los manuales de funciones y de procedimientos permite a la empresa acercarse a este requisito comercial.

Adicionalmente, al tener el manual de funciones se determinan los requisitos de las personas para cada cargo, disminuyendo el riesgo de contratar personal no acorde con las necesidades empresariales.

A su vez el manual de procedimientos indica: el flujo de las tareas, los responsables, la documentación y la aplicación de las políticas organizacionales, permitiendo que el conocimiento quede a su interior y que la supervisión sea más fácil.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

5. Ayudan a instruir y capacitar al personal.
6. Son de soporte en el proceso de inducción para el puesto de trabajo.
7. Es un relato detallado de las actividades a realizar.
8. Integran e interrelacionan las diferentes áreas de la empresa.
9. Descripción las funciones del personal.
10. Detecta las faltas, descuidos y desempeño de los trabajadores encargados del puesto de trabajo.

Objetivos del Trabajo

Objetivo general.

Diseñar los manuales de funciones y procedimientos para Practiseguros.

Objetivos específicos.

Conocer la planta de personal existente y la competencia requerida para cada cargo, indicando las actividades que realizan, los formatos utilizados y los niveles de autorización definidos. Diagnosticar el estado actual de los perfiles de cargo y los procedimientos bajo los criterios de control y riesgos asociados.

Elaborar los manuales de funciones y procedimientos de Practiseguros bajo los parámetros de las mejores prácticas administrativas y de control.

Viabilidad del Proyecto

El proyecto es viable por las siguientes razones:

- Porque el tema es de interés para la gerencia de Practiseguros.

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

- Porque en este instante dos de las integrantes del grupo trabajan en la empresa y eso hace más factible la ejecución del trabajo de campo.
- Porque el proyecto determinado se encuentra dentro de los lineamientos temáticos definidos en el programa de contaduría pública.
- Económicamente no demanda recursos financieros significativos.

Plan de Trabajo

En el proyecto se desarrollaran las siguientes fases:

1. Ubicación conceptual del tema a tratar es decir el desarrollo de los capítulos II: Generalidades del centro de practica III: Marco teórico IV: Diseño metodológico.
2. Realizar el trabajo de campo cuyo resultado permitirá determinar la situación actual de cómo se desarrollan los procesos y los requerimientos a nivel técnico y académico de las personas que lo ejecutan, para así concluir y dar las recomendaciones del proyecto que se ha realizado es decir para cumplir a los capítulos V: diagnostico o análisis VI: conclusiones.
3. En esta fase se hará las recomendaciones pertinentes de acuerdo a la investigación y se realiza el diseño del modelo propuesto manuales de funciones y procedimientos para la empresa Practiseguros Ltda., considerando los recursos necesarios humanos y físicos que tiene la compañía, para luego combinarlos con los riesgos evidenciados en el diagnóstico e interactuarlo con las mejores prácticas administrativas, lo que permitirá determinar un modelo de mejoramiento para la empresa , esta fase se realizará en el primer semestre del 2013, dándole cumplimiento al capítulo VII y VIII.

Segunda parte del proyecto 2013-1.

| No | ACTIVIDAD | FEBRERO | | | | MARZO | | | | | ABRIL | | | | | MAYO | | | |
|----|--|---------|----|----|----|-------|---|----|----|----|-------|---|---|----|----|------|---|---|----|
| | | 5 | 12 | 19 | 26 | 4 | 5 | 12 | 22 | 26 | 2 | 4 | 9 | 16 | 23 | 30 | 3 | 6 | 23 |
| 1 | Reunión estudiantes y asesor | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seguimiento diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Documentación flujogramas, debilidades y controles | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Visita a la empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Entrega del primer informe | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Matriz de riesgo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Ajuste a los procesos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Entrega del segundo informe | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Visita a la empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Revisión del informe | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Entrega documento completo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Impacto del Proyecto**Impacto interno.**

1. A la empresa le ayudara a definir el perfil del funcionario que quiere tener la organización.
2. A establecer elemento para el código de gobierno de la institución.
3. El manual de funciones y de procedimientos será una herramienta útil para cuando la empresa estudie la posibilidad de gestionar la certificación de calidad.
4. Dichos manuales esquematizaran y organizaran el flujo de las actividades y la eficiencia de los recursos, para el logro de los objetivos organizacionales.

Impacto externo.

1. En la medida en que la empresa utilice el manual de funciones y procedimientos, será parte de las organizaciones con procesos normalizados.
2. La aplicación del manual creara una conciencia de estandarización de los procesos y utilización eficiente de los recursos.

Impacto académico.

1. Ampliación de algunos conceptos en el desarrollo organizacional.
2. Aplicación de la importancia de riesgo y el control en los procesos administrativos para el logro de los objetivos empresariales.

Capítulo Dos - Generalidades Del Centro De Práctica

Reseña Histórica

Practiseguros Ltda. Fue creada el 23 de febrero de 1993 con el propósito de servir y contribuir al asesoramiento en seguros para las empresas de transportes terrestres que para esa época no contaba con una agencia especializada en la materia. Para tal fin, la agencia desarrollo alianzas comerciales y estratégicas con corredores de reaseguros (AP CORREDORES DE REASEGUROS) lo que le permitió consolidarse como la única en su medio para proporcionar, a través de compañías de seguro que apoyaron la iniciativa, soluciones de asegurabilidad para este importante sector de nuestra economía.

No obstante su objetivo inicial y principal, la agencia se ha desarrollado integralmente, llegando a abarcar diferentes sectores a todo nivel: industrial, comercial, personal y de familia.

Misión

Practiseguros Ltda. Tiene como fin principal crear y proporcionar soluciones de protección a toda clase de empresas (industrial, comerciales y de servicios) y en especial al mercado transportador.

Visión

Ser la agencia líder en el mercado en la asesoría de soluciones de protección.

Valores Corporativos

- La verdad.
- La lealtad.

- La honestidad.
- La justicia.
- El servicio.
- El cumplimiento de nuestros deberes.
- Las buenas costumbres.
- Las buenas relaciones.

Servicios Ofrecidos

Seguros reales o de daños.

- Seguro de transportes.
- Seguro de incendio y/ rayo.
- De rotura de maquinaria.
- Seguro de corriente débil (equipo electrónico).
- Seguro de sustracción.
- seguro de casco aviación.
- Seguro de casco de barco.
- Seguro de equipo de maquinaria de contratistas.
- Seguro de montaje de maquinaria.
- Seguro de todo riesgo para contratistas.
- Seguro de vidrios planos.
- Seguro de automóviles.
- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

Seguros patrimoniales.

- Seguro de manejo.

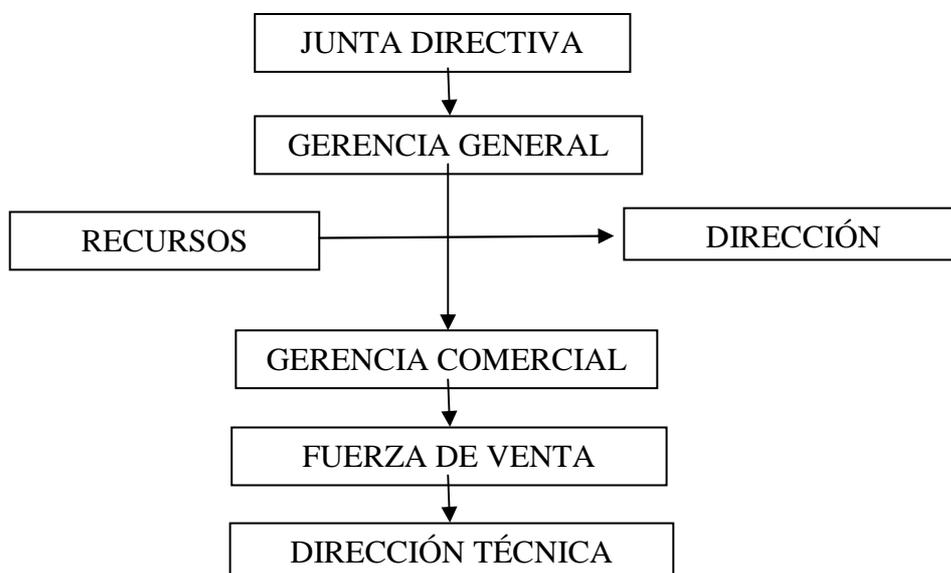
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

- Seguro de cumplimiento.
- Seguro de lucro cesante.
- Seguro de responsabilidad civil.

Seguros de personas.

- Seguro de vida individuales.
- Seguro de vida grupo.
- Seguro de vida grupo deudores.
- Seguro de accidentes personales.
- Seguro de accidentes escolares.
- Seguros de medicina propagada y pólizas de salud.

Organigrama



Capítulo Tres - Marco Conceptual

Es preciso iniciar definiendo el control interno de una manera clara y objetiva como lo hace Blanco (2004). “Control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivo en las siguientes categorías:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Confiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales, como son:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea una razonable seguridad, no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas” (p. 92).

Es de vital importancia saber que el control interno es una herramienta indispensable para el buen funcionamiento de la organización por ello se trae a colación la definición de control interno de Perdomo (2004). quien ve el control interno como un plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que adoptan una empresa pública privada o mixta para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa (p.2).

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

Para el buen funcionamiento de un control interno la entidad debe operar siendo eficaz y eficiente y alcanzara los objetivos propuestos, esta creencia se apoya en la definición de control interno de Mendivil (2002). “el control interno de un negocio es su sistema de organización, los procedimientos que tienen implantados y el personal con que cuenta estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales: a) obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, b) protección de los activos de la empresa c) y promover la eficiencia en la operación del negocio” (p.28).

Concomitante con la definición anterior Santillana (2003). Ve el control interno como la guía para la organización en cuanto a que procedimientos a adoptar, la metodología a implementar y por ende cómo será el cuidado de aquellas actividades que se realicen en la organización, y que su funcionamiento este de acuerdo a los objetivos de la entidad (p.3).

Al igual que los anteriores autores Mantilla (2005). Confirma que el control interno es necesario en la entidad pues permite el cumplimiento de metas y evita pérdida de recursos, también ayuda al buen nombre de la empresa en la sociedad, ya que con una adecuada utilización de este se podrá realizar un manejo adecuado de los recursos para presenta información confiable y cumplir con las reglas y requerimientos de las leyes pertinentes (p.7).

Un concepto actual del control interno como un sistema lo muestra Omar de Jesús Montilla Galvis, Carlos Alberto Montes Salazar, Eutimio Mejía Soto (2007). “El control interno, entendido como un sistema, hoy día es una necesidad sentida en el proceso de mejoramiento continuo de cualquier entidad.

Contribuye a garantizar el cumplimiento de las actividades internas de la organización y la fortalece para el desarrollo de su objetivo social” (p.48).

En síntesis y no por eso menos importante es mencionar que Una parte fundamental del control interno es la auditoria, ya que esta es vital en un sistema de control interno para el

hallazgo y seguimiento de los problemas existentes en la entidad así como de su adecuada solución por ello y es preciso aclarar el concepto de control en sí mismo y el concepto de control en la auditoría según Mantilla (2005). el control “En su esencia es un objetivo de poder que le implica ser general y no particular. En la auditoría, por el contrario, su naturaleza es concreta y aplicada, corresponde a un medio para lograr un fin u objetivo superior de control (p.3).

El control interno tiene cinco componentes que se relacionan entre sí, los cuales surgen de las diferentes formas como cada organización administra su negocio, a continuación se presenta los cinco componentes del control seguido de los conceptos de diferentes autores sobre estos.

Componentes del Control Interno

Ambiente de control.

Mantilla (2005). “La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en el que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento en el cual todas las cosas descansan” (p.18).

Estupiñan (2006). “consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control" (p.27).

Santillana (2003). “Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles” (p.4).

Fonseca (2011). “Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos” (p.49).

Viloria (2005).“El contexto o ambiente donde se desarrollan las actividades organizacionales debe estar signado por la filosofía de gestión de la gerencia, donde el control debe basarse en la integridad y el compromiso ético de los accionistas, el cual debe reflejarse en todos los niveles de la organización(p.80).

Valoración de riesgo.

Mantilla (2005). “La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades. de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados” (p.18).

Por otra parte Fonseca (2011) define la evaluación de riesgos como lo que permite identificar y analizar los riesgos que impiden el cumplimiento de los objetivos del control ya establecidos y recomienda que sean administrados (p.49).

Estupiñan(2006). “La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo” (p.29).

Santillana (2003). “Una evaluación de riesgos de una entidad en la información financiera es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otra base de contabilidad aceptada(p. 7,8).

Viloria (2005). Se entiende por riesgo la causa probable de que no se consigan los objetivos organizacionales. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que identifiquen, analicen y disminuyan los correspondientes. En una organización se pueden distinguir dos tipos de riesgos (p. 80)

Actividades de control.

Mantilla (2005). “Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución los objetivos de la entidad” (p.18).

Fonseca (2011). “Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas” (p.49).

Información y comunicación.

Mantilla (2005). “los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e interpretar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones” (p. 18).

Estupiñan (2006). “los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos del control (p.33).

Viloria (2005). “El personal de una entidad debe no sólo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. La clave del aprendizaje organizacional se encuentra en el nivel de eficacia de la transmisión del conocimiento de cada individuo que pertenece a ella” (p. 91).

Supervisión o monitoreo.

Mantilla (2005). “Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiado a medida que las condiciones lo justifiquen” (p. 18).

Santillana (2003). “Una importante responsabilidad de la Administración es la de establecer y mantener los controles interno, así como el vigilarlos, con objeto de identificar si éstos están operando efectivamente si deben ser modificados cuando existen cambios importantes (p.10).

Viloria (2005). “Todo el proceso ha de ser monitoreado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. De acuerdo a la periodicidad de la supervisión, se puede clasificar en permanente o periódica. La supervisión es permanente cuando la acción se hace de forma continua, y en muchos casos es jerarquizada, es decir, el trabajo se va revisando desde los niveles inferiores (los que ejecutan la acción) hasta los niveles superiores, que son los responsables de la misma. La supervisión será periódica cuando se establecen plazos para su realización, tales como las revisiones que realizan los auditores externos o los comisarios. (p. 91)

Tipos Riesgos del Control Interno

Seguidamente se mostraran los riesgos del control interno que son importantes considerar para hacer efectivo el buen empleo de este en la entidad y los aportes de varios autores acerca de ellos para este tema se considera a el escritor Yanel Blanco Luna importante expositor del tema del control interno por varios años.

Riesgo inherente.

Blanco (2004). “Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.” (p. 65).

Riesgo del control.

Blanco (2004). “Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o en clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y control interno” (p. 65).

Riesgo de detención.

Blanco (2004). “es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacción que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agregan con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases” (p. 70).

Es importante resaltar también los ciclos más relevantes del control interno del control interno así:

Tipos de Ciclos

Ciclo de ingresos.

Blanco (2004) “Aunque las empresas tienen diferentes clases de transacciones según sus características, para efectos prácticos pueden organizarse de acuerdo con el desarrollo normal de las mismas y presentarse en los siguientes ciclos típicos aplicable en general en la mayoría de los negocios: Ciclo de ingresos. Se refiere a la venta de bienes y servicios a terceros a cambio de dinero” (p. 82).

La anterior definición la ratifica Estupiñan (2006). “El ciclo de ingresos comprende aquellas fusiones que implican el intercambio de producto y/o servicios con los clientes por efectivo” (p.135).

Ciclo de nómina o personal.

Blanco (2004) “Ciclo de nómina o personal: se relaciona con las erogaciones y transacciones de los recursos humanos” (p. 82).

Ciclo de tesorería.

Blanco (2004). “Ciclo de tesorería: comprende el manejo de los fondos de la empresa, comienza con el reconocimiento de los ingresos, incluye la distribución del efectivo en las operaciones corrientes y otros usos y termina con el retorno de éste a los inversionistas y acreedores” (p. 82).

Estupiñan(2006). “Este ciclo comprende aquellas funciones relativas a los fondos de capital; por lo tanto, se inicia considerando las necesidades de efectivo, distribución y aplicación del disponible, culminándose con su retorno a las funciones que lo originaron, como inversionistas, acreedores etc.

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

Un ciclo regular de tesorería comprende, entre otras, el desarrollo de las siguientes actividades:

- Administración del efectivo e inversiones, de las deudas u obligaciones, de las acciones y de más valores mobiliarios.
- Mantenimiento de relaciones con instituciones financieras y afines, con agentes de valores y accionistas.
- Custodia del efectivo y demás valores, incluyendo conciliaciones de saldos.
- Acumulación y pago de intereses y dividendos” (p.109).

Cardozo (2006). “Comprende el manejo de los fondos de la entidad solidaria; comienza con el reconocimiento de los ingresos, incluye la distribución de los ingresos, incluye la distribución del efectivo en las operaciones corrientes y otros usos y termina con el retorno de éste a los inversionistas y acreedores” (p.68).

Ciclo de información financiera.

Blanco (2004). “Comprende la preparación de estados financieros que resumen el resultado de las actividades del negocio a una fecha o un período determinado” (p. 122).

Estupiñan(2006). “Se diferencia fundamentalmente este ciclo de los demás, en que no procesa transacciones , sino que recoge información contable y operativa y la analiza, evalúa, resume, concilia, ajusta ,y reclasifica, con el objeto de suministrarla a la dirección y a terceros”(p.143).

Se concluye que el marco conceptual con los dos conceptos bases para desarrollar este proyecto el manual de funciones y de procedimientos.

Manual Funciones

Galindo (2006). “Expresa todas las actividades que debe desarrollar un trabajador, en determinado cargo. También debe contemplar las responsabilidades que le son inherentes, así como su nivel de interacción” (p.113).

Manual de Procedimientos

Mejía (2006).Es un documento que muestra la totalidad de procesos distinguidos en actividades y tareas que se realizan en la entidad ya sea por departamentos o como un todo(p.61).

Capítulo Cuarto: Marco Metodológico

Metodología

Ordaz, V. (2005). “Un análisis sistemático del método a partir de su estudio: indica sus limitaciones y recursos, clarifica sus supuestos y consecuencias y considera sus potenciales.

Entre las características de la metodología es que: es perfectible, facilita la detención de errores, mejora los procedimientos y su aplicación varía conforme a la intencionalidad con que se pretenda trabajar”(P.9).

Método

Eyssautier (2006). “Etimológicamente, la palabra método proviene del término griego *methodus* que significa el camino hacia algo. Vulgarmente se entiende por método al modo de decir o hacer con orden una cosa: regla o norma. En un sentido general la palabra método puede significar la ruta o camino que se sigue para alcanzar cierto fin que se haya propuesto de antemano” (p. 92).

Tipos de Estudio

Estudio exploratorio.

Eyssautier (2006). “Es aquel que se efectúa cuando no se tiene suficiente información sobre el problema a investigar, este tipo de estudio se realiza ante la falta de información o de organización del problema que se quiere investigar. En este caso requiere de un trabajo preliminar muy extenso para familiarizarse con el fenómeno que se estudia. Tendrá que recurrir a una investigación bibliográfica y literaria altamente desarrollada, misma que deberá contener mucha evidencia para justificar el problema y los objetivos del estudio”(p. 124).

Estudio explicativo.

Díaz (2009). Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre concepto; están dirigidos a responder a cuáles son las causales de los eventos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta este, o porque dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudio y de hecho implican los propósitos de todas ellas (exploratorio, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia (p.180).

Estudiodescriptivo.

Moreno (2000). Es un estudio donde se describen las características de forma detallada y actual el fenómeno a investigar teniendo en cuenta sus aspecto cuantitativos y cualitativos, en un estudio descriptivo el investigar debe profundizar en la interpretación de los datos encontrados (p. 128).

Estudio cuantitativo.

Ferrer (1997) “Cifran y dimensionan situaciones. Permiten tomar decisiones bien formadas siempre que la muestra diseñada sea representativa en la realidad” (p. 35).

Estudio cualitativo.

Gallego (2007). Utiliza formas habituales para reconocer las cosas, además de experiencia para conducirse a una comprensión significativa y poder reconocer las buenas fuentes de

datos y comprobar de forma consciente o inconsciente la veracidad y solides de las interpretaciones, exigiendo sensibilidad y escepticismo.

“Características del estudio cualitativo:

1. es holístico: la contextualizad está bien desarrollada.
2. es empírico: está orientado al campo de observación.
3. es interpretativo: los investigadores confían más en la intuición, con muchos criterios importantes sin especificar.
4. es empático: atiende la intencionalidad del autor.
5. las observaciones y las interpretaciones inmediatas están validadas: es habitual la triangulación de datos.
6. no es exhortativo y evita explotar la posición privilegiada del especialista” (p. 49-51).

Estudio correlacionar.

Landeau (2007). Se ocupa de determinar la variación en unos aspectos en relación con otros. Este estudio es el indicado para organizar las relaciones estadísticas entre las características y la concentración de las causas del fenómeno estudiado. En una situación creada explica por qué se presenta, en grado dos o más de sus variables están relacionadas y en qué circunstancias se produce este estado. En el estudio correlacionar para definir el problema se debe tener un amplio entendimiento del marco de referencia desenvolverse bien en el área del fenómeno estudiado y conocer las variables pertinente y la manera come se afectaran mutuamente; estos estudios ocurren espontáneamente (p. 58).

Estudio cuasi-experimental.

UPM (2001). Conforman un grupo de estudio que comparten como elementos definitorio común que a diferencia de los experimentales la asignación de los grupos de estudio no ha

sido aleatoria aquí podremos encontrar diseños complejos que son realizados cuando algunas circunstancias impiden asignar al azar a los participantes a los grupos experimental y de control; se da el nombre de cuasi-experimentales a aquellos estudios en donde a variable independiente es manipulada (p.22).

Estudio Experimental.

Kimble (2002). Los investigadores manipulan o modifican en forma sistemática los niveles de las variables independientes experimentales y asignan de manera aleatoria los sujetos a diversas condiciones experimentales, los estudios experimentales valoran la casualidad, permite saber qué condiciones son necesarias para inferir y garantizan que los resultados no se deban a ningún otro factor que no sea la variable independiente manipulada lo cual permite emitir un juicio más certero (p.p 8-10).

Fuentes de Recolección de Datos

Entrevista.

Doorman (1991). “Consiste en obtener información relevante y verídica, a través de un proceso de comunicación entre investigador e investigado. La entrevista se basa en la interacción entre seres humanos mediante la comunicación verbal, lo que implica el riesgo de equivocaciones, interpretaciones erróneas y otras distorsiones de información” (p. 23).

Los cuestionarios.

Malhotra (2004). “Ya sea que se llame cedula, forma de entrevista o instrumento de medición, es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados. Un cuestionario por lo general es solo un elemento de un paquete de recopilación de datos que

también puede incluir 1) procedimientos de trabajo de campo, como instrucciones para seleccionar, aproximarse y preguntar a los encuestados” (p.280).

“Cualquier cuestionario tiene tres objetivos específicos. Primero debe traducir la información necesaria en un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan responder, segundo un cuestionario debe animar motivar y alentar al encuestado a comprometerse en la entrevista a cooperar y a completarla. Tercero un cuestionario debe minimizar el error de respuestas” (p.281).

La observación participante.

La observación participante es una fuente muy utilizado por las personas, siendo esta una táctica que permite adoptar el estudio documental, el análisis visual, la entrevista e intervención directa de la persona que realiza la recolección de datos.

Grupos focales.

Morse (2006) Proporcionan luces encuancto a las creencias que subyacen ala comportamiento. Los datos relacionados con las percepciones y opiniones se enriquecen por medio de la interacción del grupo debido a que la participación individual se puedemejorar en el escenario grupal. En ambientes de investigación bien seleccionados los datos recolectados utilizando un grupo focal, pueden ser más informativos que los datos recolectados por otros métodos. La técnica del grupo focal es especialmente útil, para estudios complejos que involucran mucho niveles e sentimientos y experiencias (p. 263).

Las pruebas.

Salkind (1999). Las pruebas se diseñan par aun propósito específico: evaluar un resultado cuyo valor distingue diferentes individuos entre sí. Puesto que hay muchos tipos distintos de resultados que podrían medirse (p. 137).

Escala de opiniones y actitudes.

Es un tipo de cuestionario que le permite al investigador o grupo de investigadores observar la actitud o sentimientos de la persona frente a un tema, la actitud se puede analizar dependiendo de la opinión que el personaje exprese durante la realización de una serie de preguntas realizadas por el investigador.

Técnicas de Investigación**Investigación documental.**

Rojas (2002) "Es la que se utiliza materiales provenientes de libros, revistas, periódicos, documentos públicos y privados o de otras fuentes para realizar una investigación teórica, apoyar una investigación directa, redactar una monografía o un informe" (p. 156).

Investigación de campo.

El autor Rojas (2002) clasifica la investigación de campo también como investigación directa y la define así: "Es la que se planea, organiza y dirige para captar información de la realidad empírica que se estudia. Se utilizan diversas técnicas de recolección de datos, según sean las características del objeto del estudio, las hipótesis y objetivos y la disponibilidad de tiempo, personal y de recursos económicos y materiales, la investigación directa se apoya en

la investigación documental, y la información que se obtiene en aquella se convierte con el tiempo en fuente documental para nuevas investigaciones.” (p. 156).

La metodología a utilizar en el desarrollo del proyecto es denominada cualitativa porque a través de descripciones se documentará. El proceso parte de la administración por lo tanto el método que se utilizara en el transcurso del trabajo será consultivo, ya que esta investigación será una herramienta base para certificaciones y acreditaciones posteriores.

El tipo de estudio a utilizar será el descriptivo porque se utilizará la información por cada funcionario de la empresa de forma detallada y verídica. Las fuentes primarias que se adoptarán para la recolección de datos para este proyecto son: cuestionario de control de riesgo, matriz del control, formato de funciones que serán diligenciados por los funcionarios de la entidad, observación directa e informes de actividades suministrados por el centro de práctica. Las fuentes secundarias para la recolección de datos que se utilizaron fueron: libros, internet, revistas científicas, entre otros.

Capítulo Quinto –Diagnóstico

Manuales de Funciones

A continuación se presenta el manual de funciones para los cargos existentes en la compañía y que están directamente relacionados con los procesos que se documentan.

| I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | |
|--|---|
| Nombre del cargo: DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES | |
| Nivel funcional: Comercial | Dependencia: Gerencia |
| Jefe Inmediato: JORGE OBANDO | Cargo del Jefe Inmediato: GERENTE |
| Proceso al que aporta | Comercial |
| Personal a cargo | SI___ NO_X___ |

II. RESUMEN DEL CARGO

Brindar orientación y asesoría a los clientes al momento de presentar una reclamación por siniestro a la compañía de seguros

III. DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES

1. Reportar el siniestro a la compañía de de seguros.
2. Informar al asegurado el número asignado para la reclamación.
3. Solicitará al asegurado la documentación necesaria para la reclamación.
4. Enviar a la compañía de seguros los documentos aportados por el asegurado.
5. Informar al cliente periódicamente el estado de la reclamación.
6. Gestionar con la compañía de seguros la agilidad de la liquidación del siniestro
7. Revisar y analizar la liquidación del siniestro.
8. Enviar la liquidación del siniestro al asegurado y solicitarle los documentos requeridos para el pago.
9. Enviar la documentación aportada por el asegurado para el pago del siniestro.
10. Gestionar con la empresa de seguros el pago oportuno del pago del siniestro
11. Verificar con el asegurado el pago del siniestro
12. Verificar la satisfacción del servicio prestado durante todo el proceso de reclamación con el asegurado.

IV. PERFIL REQUERIDO

Educación:
Sin definir.

Experiencia laboral:
Sin definir.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Sin determinación.

VI. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

Sin determinación.

VI. COMPETENCIAS HUMANAS

Sin determinación.

| I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | |
|--|---|
| Nombre del cargo: DEPARTAMENTO DE CARTERA | |
| Nivel funcional: Administrativa | Dependencia: Gerencia |
| Jefe Inmediato: JORGE OBANDO | Cargo del Jefe Inmediato: GERENTE |
| Proceso al que aporta | Comercial y administración. |
| Personal a cargo | SI__ NO__X__ |

II. RESUMEN DEL CARGO

Gestionar y efectuar cobros , controlar la cartera del cliente que garantice una adecuada y oportuna capacitación de recursos

III. DESCRPCIONES DE LAS FUNCIONES

1. Generar las carta cobro respectiva para cada póliza,
2. Indicarle al cliente las formas de pago (Financiado, cheque, efectivo, tarjeta)
3. Estar en contacto con el cliente para recordar pagos para que sean Realizados a tiempo
4. Realizar los recaudos respectivos en el sistema AIS
5. Realizar las financiaciones con las diferentes entidades (finesa, Pichincha, credivalores)
6. Realizar consignaciones (efectivo o cheque)
7. Generar las devoluciones para el cliente
8. Legalizar pagos ante la CIA de Seguros

IV. PERFIL REQUERIDO

Educación:
No definido.

Experiencia laboral:
Secretarial

V. COMPETENCIAS LABORALES

Conocimientos en el área de seguros.

VI. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

No determinado.

VI. COMPETENCIAS HUMANAS

No definido.

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| 01. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | |
|--|--|
| Nombre del cargo: ASESORIA COMERCIAL | |
| Nivel funcional: OPERATIVO | Dependencia: AUTOS |
| Jefe Inmediato: JORGE HERNAN OBANDO | Cargo del Jefe Inmediato: GERENTE |
| Proceso al que aporta | Comercial |
| Personal a cargo | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

II. RESUMEN DEL CARGO

Atención permanente y efectiva del cliente.
Suministrándole la información que sea requerida por cada uno de ellos o intermediarios en cuanto a la expedición de pólizas.

III. DESCRPCIONES DE LAS FUNCIONES

1. Realizar cotizaciones para clientes propios e intermediarios
2. Diligenciar los documentos requeridos en cada aseguradora. Los intermediarios traen los documentos diligenciados.
3. Expedir pólizas de clientes propios e intermediarios, por los programas instalados de las diferentes aseguradoras (col seguros , previsora y sura)
4. Expedir pólizas de clientes propios e intermediarios, directamente por las sucursales asignadas de las diferentes aseguradoras.
5. Sistematizar en el programa de AIS, las pólizas expedidas en Practiseguros o las que llegan de las diferentes sucursales de las Aseguradoras, como también las que llegan canceladas.
6. Realizar el proceso de las renovaciones.
7. Subir en el programa de Colserautos las órdenes de inspecciones solicitadas por los clientes propios o de intermediarios.
8. Solicitar cancelaciones y/o modificaciones de pólizas en las diferentes aseguradoras solicitadas por clientes propios o los intermediarios.
9. Enviar las pólizas expedidas a los clientes propios y si fuera el caso a los diferentes Bancos, Leasing o financieras con las que tengan prendas.
10. Enviar los documentos diligenciados a las aseguradoras.

IV. PERFIL REQUERIDO

| | |
|--|---|
| Educación: estudios tecnico profesional de seguros | Experiencia laboral: Experiencia en seguros. |
|--|---|

V. COMPETENCIAS LABORALES

Buenas relaciones con los clientes.
Capacidad para sortear conflictos.
Administración de personal y de información.
Empoderamiento y liderazgo.

VI. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

Capacidad de análisis.
Buena relaciones personales.
Adaptabilidad al entorno laboral y sus actividades cotidianas.
Responsable.
Cumplimiento de metas y compromisos.
Rekursiva.

VI. COMPETENCIAS HUMANAS

No definido.

| I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | |
|---|---|
| Nombre del cargo: ASESORA COMERCIAL | |
| Nivel funcional: ADMINISTRATIVO | Dependencia: LINEAS ESPECIALES |
| Jefe Inmediato: JORGE HERNAN OBANDO B | Cargo del Jefe Inmediato: GERENTE |
| Proceso al que aporta | |
| Personal a cargo | SI__ NO__X__ |

II. RESUMEN DEL CARGO

- Administración de varios puntos de venta que comercializan Seguro de Accidentes de Tránsito (SOAT) con diferentes Compañías de Seguros
- Administración de Póliza Integral de Trayecto Terrestre con varias Empresas de Transporte a nivel Nacional

III. DESCRPCIONES DE LAS FUNCIONES

- Vigilar que los puntos de venta cuenten con la papelería requerida para la expedición de SOAT
- Auditar los reportes de pago y papelería expedida por los puntos de venta de SOAT
- Reportar oportunamente a las Compañías de Seguros los pagos y papelería expedida de SOAT
- Prestar soporte técnico cuando se requiera en los puntos de venta que expiden SOAT
- Gestionar inclusiones a la Compañía de Seguros de las Empresas de Transportes que se suscriban a la Póliza Integral de Trayecto Terrestre
- Generar cobros y recaudar los pagos que cada Empresa de Transporte generen mensualmente con relación a despachos amparados con la Póliza Integral de Trayecto Terrestre
- Informar mensualmente a la Compañía de los pagos y trayectos realizados por las diferentes Empresas de Transporte

IV. PERFIL REQUERIDO

| | |
|--|-----------------------------|
| Educación: No hay definición de perfil | Experiencia laboral: |
|--|-----------------------------|

V. COMPETENCIAS LABORALES

- Manejo básico de Windows
- Haber cursado educación superior o estar estudiando
- Tener una buena atención al cliente
- Tener disposición de aprendizaje
- Ser organizado
- Ser responsable
- Ser comprometido

VI. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Tener manejo de publico
- Tener autoridad en su puesto de trabajo
- Ser autónomo
- Ser diligente
- Realizar gestión
- Tener una buena comunicación

VI. COMPETENCIAS HUMANAS

- Ser honesto con la empresa y consigo mismo
- Tener claridad de qué resultado quiere obtener
- Optimizar el tiempo
- Realizar bien su trabajo
- Ser un buen compañero de trabajo
- Presentar nuevas propuestas
- Trazarse metas e ideales que lo hagan crecer laboral y personalmente

| I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | |
|---|---|
| Nombre del cargo: DIRECTORA TECNICA | |
| Nivel funcional: OPERATIVO | Dependencia: GERENCIA |
| Jefe Inmediato: JORGE HERNAN OBANDO | Cargo del Jefe Inmediato: GERENTE |
| Proceso al que aporta | |
| Personal a cargo | SI <u>X</u> NO _____ |

| II. RESUMEN DEL CARGO |
|--|
| DIRIGIR TODOS LOS PROCESOS QUE CONYEVAN LA SUSCRIPCION DE LAS POLIZAS DE SEGUROS |

| III. DESCRPCIONES DE LAS FUNCIONES |
|--|
| <p>Suscribir todas las pólizas de seguros generales y de ramos personales de los clientes nuevos y antiguos de Practiseguros (la suscripción incluye recopilar datos del cliente para conocer el riesgo, cotizar, diligenciar solicitudes, sistematizar, establecer comparativos con diferentes aseguradoras</p> <p>Dar soporte técnico a los demás departamentos, auditar la suscripción de todas las pólizas y liberar el proceso de recaudos para que posteriormente el área administrativa pueda legalizar las comisiones.</p> |

| IV. PERFIL REQUERIDO | |
|--|---|
| <p>Educación: estudios</p> <p>TECNICO PROFESIONAL DE SEGUROS</p> | <p>experiencia laboral: practiseguros ltda directora técnica tiempo laborado: desde 09 feb - 2009</p> <p>broker seguros ltda directora técnica tiempo laborado: desde 11 nov – 2008 hasta 06 feb – 2009</p> <p>practiseguros ltda directora técnica tiempo laborado: desde 01 ago – 2001 hasta 09 nov 2008</p> <p>glaspinal ltda secretaria / tecnica tiempo laborado: desde 10 – oct – 1999 hasta 31 – jul - 2001</p> <p>jaime juliangarcia & cialtda secretaria / tecnica tiempo laborado: desde 01 – mzo – 1999 hasta 04 – oct – 1999</p> <p>enry queuribetamayo & cialtda</p> |

| | |
|--|---|
| | asistente técnico tiempo laborado: desde 29 nov 1996 hasta 15 feb 1999si |
|--|---|

V. COMPETENCIAS LABORALES

Gracias a la experiencia ya adquirida en el campo de seguros soy una persona apta para desempeñar cualquier cargo y desenvolverme con naturalidad frente a las adversidades que se presenten en el entorno.

VI. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

Tengo gran capacidad de análisis y considero que soy una persona que llego con facilidad a los clientes, soy ordenada, tengo buena capacidad de expresión, soy tolerante a la rutina, respeto a mis superiores y cumpla las normas impartidas y ayudo para que se cumplan. Mi sentido del humor hace más llevadera la jornada laboral.

VI. COMPETENCIAS HUMANAS

La competencia humana general es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa. Ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar a cabo la ejecución sobre el objeto. Finalmente ser competente implica tener la actitud o disposición (conocimiento actitudinal) para querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal y actuar de manera que se considera correcta.

Manuales de Procedimientos

A continuación se presenta el manual de procedimientos para los cargos existentes en la compañía y que están directamente relacionados con los procesos que se documentan.

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Objetivo y descripción del cargo. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 1 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES

En el departamento de Automóviles se tiene como principal objetivo atender las necesidades de protección de los clientes para sus vehículos, por medio de los siguientes productos:

- Pólizas full cobertura para vehículos de servicio particular y públicos.
- Pólizas Responsabilidad Civil Extracontractual (que en adelante se denominará Rce) para vehículos particulares y públicos de transporte de carga
- Pólizas Rce- Responsabilidad Civil Contractual (que en adelante se denominará Rce) para vehículos públicos de transporte de pasajeros.

Las funciones asignadas a este cargo son:

- Atender las solicitudes de cotizaciones que llegan por diferentes fuentes: telefónicamente, vía e-mail, asesores externos y atención directa al público en la oficina, orientando al cliente y explicando cada una de las coberturas cotizadas.
- Hacer el respectivo seguimiento a la cotización hasta cerrar el negocio.
- Posterior a la aceptación de la cotización por parte del cliente, se tramita la documentación y requisitos (Diligenciamiento de formatos establecidos por cada compañía de seguros, anexando los documentos del cliente y su vehículo, inspección del vehículo de ser necesario) para la emisión de la respectiva póliza.
- Expedir la póliza por la web si hay delegación de emisión de la compañía de seguros con que se cerró el negocio (Previsora-Allianz- Liberty- Generali-Sura) o envío de documentos a las compañías que no dan delegación de emisión (Solidaria- Equidad- Mapfre- QBE – AIG – Colpatria - Estado)
- Nota: En las compañías que hay delegación de emisión se envían documentos si el negocio a expedir tiene condiciones especiales, en el caso de Previsora si es póliza colectiva se envían documentos a la sucursal para la emisión.
- Auditar la póliza después de su emisión (verificar que este bien en todos sus términos)
- Sistematizar la póliza en el sistema operativo AIS
- Informar al cliente que la póliza ya está emitida y coordinar la respectiva entrega
- Pasar la póliza al departamento de cartera para que este realice la gestión de cobro.
- Tramitar las solicitudes de cancelación de pólizas recibidas por diferentes medios.
- Tramitar las solicitudes de modificación de pólizas recibidas por diferentes medios.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 2 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

- **COTIZACIONES:** Para realizar las cotizaciones solicitadas de los clientes propios o Intermediarios, según nuestros convenios (los cuales están en mi PC comercial) se utiliza los cotizadores de cada aseguradora o los cotizadores propios en Excel ya sea individuales o comparativos. Si son colectivas se solicitan directamente con los comerciales de cada aseguradora. Por la Equidad, Solidaria, Liberty y QBE se solicitan todas las cotizaciones individuales o colectivas al comercial asignado a Practiseguros.
-
- **DILIGENCIAMIENTO DE DOCUMENTOS:**
- Se debe llenar los diferentes documentos requeridos por las aseguradoras:
-
- **SOLICITUD:** Se diligencia este documentos tanto para renovaciones como para negocio nuevo, en el Formato de Solicitud para autos pesados se llena cada casilla con la información requerida:
- Como tomador se coloca el nombre de la persona natural o jurídica responsable del pago de la prima, como asegurado se llena con el nombre de la persona natural o jurídica que aparezca en la matrícula en calidad de propietario como Beneficiario se coloca la persona natural o jurídica quien sea el beneficiado según tarjeta de propiedad.
- Documentos adjuntos:
- Si es un auto usado: copia de la matrícula, Soat y revisión tecno mecánica vigentes.
- Si es cero kilómetros: Facturas (chasis y carrocería en caso de ser un carro pesado), Declaración de importación, improntas originales, matrícula, Soat y carta del concesionario firmada por el representante legal certificando que el vehículo está en sus instalaciones.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 3 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

A. SARLAFT: Se diligencia sin dejar ninguna casilla en blanco, se debe diligenciar uno para el tomador y otro para el asegurado si estos son diferente persona. Si hay alguna casilla que requiera información que no aplica se debe pasar una línea, Este documento tiene vigencia por un año, al terminar la vigencia se debe renovar nuevamente actualizando los datos. Debe estar firmado con huella legible en caso de ser persona jurídica debe firmar el presentante legal y colocar sello de la empresa.

Documentos adjuntos:

Si es persona natural copia de la cédula declaración de renta . Para la aseguradora Equidad la copiase pide que sea al 150%, Si es persona Jurídica se adjunta: Cámara de Comercio vigente (No mayor a 60 días), Balance, PyG y copia de la cedula del representante legal. Para iniciar el proceso de cotización para una póliza Full coberturas para un vehículo de servicio particular o público, se debe solicitar la siguiente información:

Del vehículo

Marca, línea, tipo, cilindraje, si es mecánico (MT) o automático (AT) modelo. Si es vehículo de servicio público de pasajeros se debe preguntar si es intermunicipal o de transporte especial y el número de pasajeros a transportar según el vehículo.

Del asegurado

El asegurado es el propietario del vehículo en la Matricula, también llamada tarjeta de propiedad, si la matricula no es la definitiva, será la persona que quede en ella luego del trámite de traspaso. Del asegurado se requiere: Nombre completo, número de documento, Fecha de nacimiento, Ocupación. Adicional se le solicita información de contacto: Dirección, Teléfono Fijo y celular, correo electrónico.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 4 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Con la información del vehículo se procede a identificar el código fasecolda y valor asegurado ingresando a (Mis sitios de red /Practiseguros /Autos /mis documento/fasecolda. Se busca el archivo del mes en curso, se usan filtros para identificar el código y valor asegura por el cual se va a cotizar.

Proceso de cotización y emisión por compañía

COTIZACION Y EMISION POR ALIANZ

Cotización póliza individual: Se ingresa a

https://www.allia2net.com.co/drvg06/v/index.jsp?vnextoid=98d03bbd74362310VgnVCM1000005920a8c0RCRD&change_id=es_CO , digito el usuario: CA018060 y la contraseña: allianz4 selecciona la pestaña (producción-autos-auto individual liviano particular ó Auto individual pesado, según el tipo de vehículo -y se diligencia toda la información solicitada)



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 5 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |

ALLIANZ: Se diligencia solo el Sarlaft. Este documento se encuentra en el computador de comercial para imprimir, así: Mis Documentos - Formatos - Colseguros – sarlaft.

SURAMERICANA: Se diligencia solo el Sarlaft debe ser original ya sea negocio nuevo o renovación y se encuentra en el archivo del puesto de comercial en la carpeta de documentos de aseguradoras comercial en la carpeta de documentos de aseguradoras.

LA EQUIDAD: Si es un negocio nuevo se diligencia la Solicitud y el Sarlaft, si es renovación solo Sarlaft y una carta donde el cliente solicite la renovación. Los formatos deben ser originales y se encuentran en el archivo del puesto de comercial en la carpeta de documentos de aseguradoras.

PREVISORA: Solicitud y Sarlaft, ya sea nuevo negocio o renovación. Este documento se encuentra en el computador de comercial para imprimir, en Mis Documentos - Formatos - Previsora - Sarlaft o solicitud.

SOLIDARIA: Solicitud y Sarlaft, ya sea nuevo negocio o renovación. Los documentos se encuentran en el computador de comercial para imprimir, en Mis Documentos - Formatos - Solidaria - Sarlaft y solicitud.

LIBERTY: solo Sarlaft, se solicita a la aseguradora un original para hacer firmar.

QBE: Se diligencia el Formulario Único de vinculación sea negocio nuevo o renovación y una carta del cliente donde solicita la inclusión o renovación. Los formatos deben ser originales y se encuentran en el puesto de comercial en le archivador y la carpeta de documentos de aseguradoras y el documento de póliza integral de transporte terrestre de pasajeros.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 6 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Después se selecciona la opción indicada, el sistema empezará a solicitar la información necesaria para entregar la cotización, la primera opción que el sistema consulta es POLIZA A REMPLAZAR (en ese espacio no se diligencian datos ya que solo se diligencian en caso de sustitución)



Posterior en la Ficha de Gestión visualizamos que la nota de agenda quedó elaborada y queda en lista para luego solicitar los Datos Generales, la fecha la trae por defecto, si la póliza inicia vigencia los primeros de cada mes la prima saldrá por los 365 días, en caso de que la fecha inicial sea diferente al 1 el sistema cobrará a prorrata los días corridos, en este mismo módulo el sistema consulta la forma de pago se toma en ambas alternativas (primer recibo y sucesivos) NOBANCARIO.

Se sigue diligenciando los datos que el sistema le vaya solicitando. En la opción de Buscador de Vehículos se digita el código fasecolda identificado anteriormente.

Continué con el botón aceptar, se sigue diligenciando los datos solicitados por el sistema, Cuando el sistema pregunte por el código de la localidad (acá no digitan ningún código, solo seleccionan el departamento y la ciudad y por defecto el sistema diligencia el campo de código de Localidad) se sigue diligenciando los datos solicitados por el sistema.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 7 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |

Cuando llega a la consulta se selecciona cada pregunta que el sistema haga la respuesta después accionar el botón de consultar descuento para que el sistema interactúe con cexper e internamente el sistema toma el valor del descuento y lo calcula no lo muestra. No es necesario seleccionar compañía origen- el sistema valida es cedula y placa.



Continúe dando clic siguiente, luego el sistema trae la parrilla de precios con todos los datos de paquetes de cobertura y modalidades de pago.

| PARRILLA PRECIOS | | | | | | |
|--|-----------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--|
| Datos Básicos | | Tarifa | | | | |
| Póliza/Aplicación: 0 / 0 | | Sucursal/Agente/Cat: 200/1700060/0 | | | | |
| PARRILLA PRECIOS | | | | | | |
| | COP | ANUAL | SEMESTRAL | TRIMESTRAL | MENSUAL | |
| Sia Hurto | 1er Recho | 1.062.652,00 \$ | 553.229,00 \$ | 274.929,00 \$ | 82.882,00 \$ | |
| | Sucesivos | | 567.220,00 \$ | 291.714,00 \$ | 100.839,00 \$ | |
| RE y Daños de Mayor Cuantía | 1er Recho | 646.565,00 \$ | 320.583,00 \$ | 157.245,00 \$ | 47.463,00 \$ | |
| | Sucesivos | | 328.690,00 \$ | 166.845,00 \$ | 57.674,00 \$ | |
| Todo Riesgo Sin deducible en Daños de Ma | 1er Recho | 1.197.451,00 \$ | 623.406,00 \$ | 309.805,00 \$ | 93.395,00 \$ | |
| | Sucesivos | | 639.173,00 \$ | 328.718,00 \$ | 113.631,00 \$ | |

Estudio de Seguro Emitir Alta Proyecto

% Dto. Comercial

Anterior Calcular

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 8 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

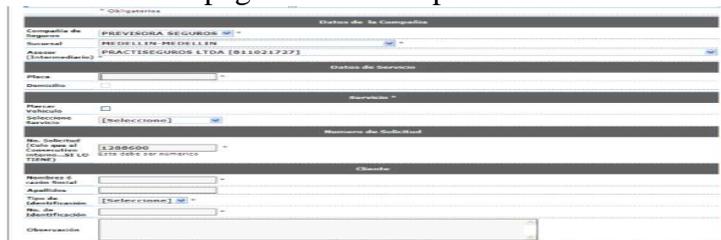
Posterior se elige la opción deseada de cobertura y modo de pago. Y señala la opción de estudio de seguro; el sistema va solicitar unos datos para guardar el proyecto (cotización) y para enviar el correo electrónico al intermediario o cliente.



Después de diligenciar la información se archivar y luego el sistema da un numero de Proyecto, nuevamente clic con aceptar



COMO CARGAR Y BAJAR INSPECCIONES. Entro a la [pagina](http://apps.colserauto.com/Cm/Inicio.aspx?ReturnUrl=%2fcm%2fdefault.aspx) ingreso la clave y la contraseña , para subir la orden de inspección le da agregar y diligencia todos los datos, antes de cerrar la pagina se debe copiar el número de orden



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 9 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Después de darle aceptar automáticamente se cargan los imprimibles



Para proceder con la emisión de la póliza es necesario tener los siguientes documentos.

Del vehículo

- Matricula
- Soat
- Inspección del vehículo: se le indica al asegurado la dirección de COLSERAUTO según la ciudad donde vaya a realizarla, el directorio se encuentra en Compañías/ Colserauto/ GUIA NACIONAL CENTROS AUTORIZADOS 2012-07-13. O el último directorio que se tenga según la fecha. En Allianz no se requiere orden de inspección, el asegurado debe decir que se va a asegurar por ALLIANZ y que el intermediario es PRACTISEGUROS. Se le pide que informe a Practiseguros tan pronto realice la inspección. Para bajar la inspección en pdf se ingresa a la pagina <http://apps.colserauto.com/Cm/Inicio.aspx?ReturnUrl=%2fcm%2fdefault.aspx> Usuarios zulma.practiseguros@une.net.co Contraseña 427661847



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 10 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Se selecciona la compañía Allianz y se digita la placa del vehículo. Ahí sale el pdf se le da abrir.

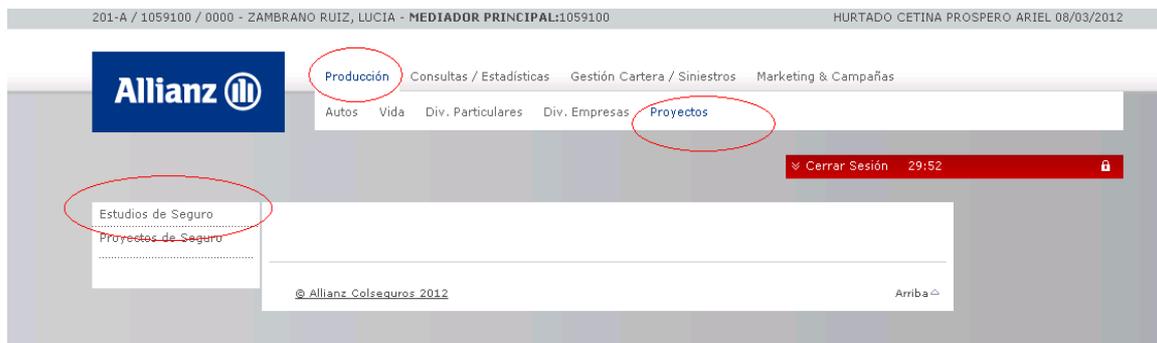
Con esta inspección se valida el código fasecolda correcto a tener en cuenta para la emisión y el valor de los accesorios si tuviere.

- Si la matricula no es la definitiva o sea que no está a nombre del último propietario, se debe pedir contrato de compraventa y hacer firmar clausula de interés asegurable la cual está ubicada en Autos/Mis documentos/Word/ clausula de garantía para traspaso. En esta el asegurado se compromete a entregar la matricula a su nombre en un plazo no mayor a 30 días.

Del asegurado

- Sarlaft completamente diligenciado y firmado por el asegurado
- Cédula
- Declaración de renta si declara

Con estos documentos se procede a la emisión de la póliza
 Ingresamos por Producción/ proyectos / estudio del seguro

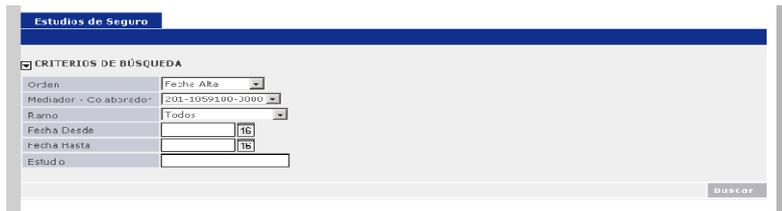


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 11 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Buscamos por los criterios de búsqueda que necesitamos



El sistema trae los proyectos que hemos generado y escogemos el que necesitamos dando clic en el icono de la flecha

| Fecha Alta | Número | Ramo | Sub | Suc | Mediador | Col. | Categoría de Riesgo | Usuario | Referencia | Ret | Pdf | Mail | Clim | |
|------------|---------|------|------|-----|----------|------|---------------------|----------|----------------|-----|-----|------|------|--|
| 08/03/2012 | 5049835 | 1241 | 0000 | 231 | 1059100 | 0000 | Alta-Livianos | CA000013 | ANDRES CAICEDO | | | | | |
| 08/03/2012 | 5049834 | 1241 | 0000 | 231 | 1059100 | 0000 | Alta-Livianos | CA000013 | ANDRES CAICEDO | | | | | |
| 07/03/2012 | 5049820 | 1241 | 0000 | 231 | 1059100 | 0000 | Alta-Livianos | CA000013 | ESMERALDA MOYA | | | | | |

El sistema trae los pantallazos de la cotización en caso que deba modificar o cambiar algún dato y avanza con aceptar.

Después sale la parrilla de precios y el sistema solicita que le escoja la forma de pago y el paquete de coberturas que le interesan.

| PARRILLA PRECIOS | | | | | |
|--|------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| | COP | ANUAL | SEMESTRAL | TRIMESTRAL | MENSUAL |
| Sin Hurto | 1er Recibo | 1.153.081,00 \$ | 598.603,00 \$ | 295.677,00 \$ | 86.575,00 \$ |
| | Sucesivos | | 617.206,00 \$ | 317.420,00 \$ | 109.727,00 \$ |
| RCE y Daños de Mayor Cuantía | 1er Recibo | 1.020.058,00 \$ | 529.547,00 \$ | 261.566,00 \$ | 76.587,00 \$ |
| | Sucesivos | | 546.004,00 \$ | 280.807,00 \$ | 97.069,00 \$ |
| Todo Riesgo Sin deducible en Daños de No | 1er Recibo | 1.271.928,00 \$ | 640.300,00 \$ | 326.152,00 \$ | 95.498,00 \$ |
| | Sucesivos | | 680.822,00 \$ | 350.137,00 \$ | 121.036,00 \$ |

Estudio de Seguro Emitir Alta Proyecto

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 12 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

El sistema empieza a solicitar datos importantes para la emisión, cuando están solicitando los beneficiarios se tiene en cuenta que primero solicita el beneficiario en caso de accidentes personales , en caso de siniestros y en el otro modulo siguiente solicita el beneficiarios en caso de oneroso (beneficiario Acreedor).



En Beneficiarios el sistema le consulta si son identificados, si dice que si debe dar la información de ellos, si dice que no, debe informar que son los de ley (esta es la opción que debe elegir).posterior el sistema solicita los datos completos de los beneficiarios de accidentes personales, en caso de siniestro del vehículo y en caso de tener oneroso. (es obligatorio, el nombre, la dirección, el departamento y la ciudad).

Después trae un pantallazo de cláusulas (no deben diligenciar nada) aceptar



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

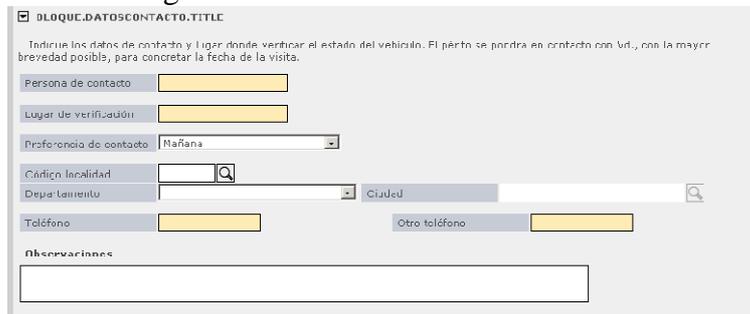
| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión Pólizas Full cobertura. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 13 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Si el carro es Okm, o no tiene ninguna restricción el sistema genera la póliza automáticamente, En caso de que la póliza quede bloqueada por qué el vehículo se inspecciono, etc. El sistema saca el siguiente pantallazo



y le avisa porque quedo bloqueada, esta solicitud automáticamente será evaluada por un delegado de autos o un director comercial, el cual desbloqueara para que el sistema pueda emitirla póliza para esto se debe enviar un email a tatiana.mejia@allianz.co TATIANA MEJIA con el asunto SOLICITUD LEVANTE BLOQUEO POLIZA xxx PLACA xxx000.

El sistema después solicita estos datos de manera obligatoria que son los datos de la persona del contacto que emitió el negocio.



Después Tatiana Mejia confirma por email que la póliza ya esta emitida. Esta póliza llega de forma física en un plazo de 3 ó 4 días aproximadamente por servientrega.

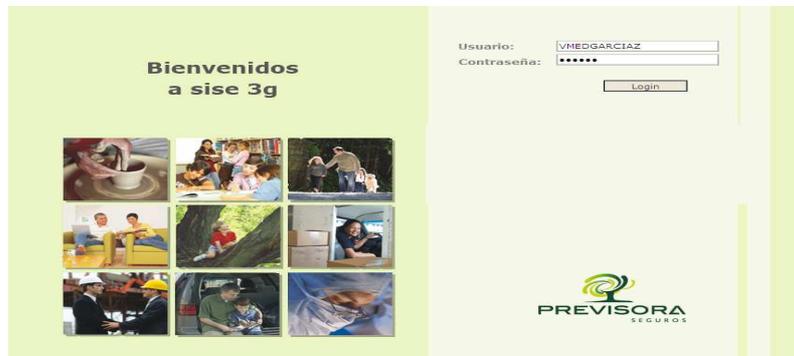
Cuando se tenga la póliza se audita y se sistematiza en AIS, se contacta al cliente para informarle que la póliza ya llego y coordinar la entrega, luego de sistematizada la póliza se pasa al área de cartera.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 15 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |

Vehículos livianos

Ingresar a la dirección de la página web, luego se digita usuario: VMEDGARCIAZ y contraseña: PREVISORA3G y da clic en la palabra login.



Lo primero que se debe hacer para una cotización es realizar un acercamiento futuro con el cliente por eso primero seleccione el link de prospectos (existen dos tipos de prospectos el de persona y el de empresa , se selecciona según el caso) :luego ingresa los datos mínimos requeridos(apellido, nombre, genero, fecha de nacimiento para personas y razón social para empresas) después de llenar cada uno de los espacios le da click en aceptar, seguido el sistema le arroja el CODIGO DE CREACION DEL PROSPECTO PARA COTIZAR EL RIESGO: cuando se está en el menú de la página se sigue la ruta (suscripción/emisión/nueva cotización y se selecciona nueva cotización)



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 16 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

PARA COTIZAR EL RIESGO: cuando se está en el menú de la página se sigue la ruta (suscripción/emisión/nueva cotización y se selecciona nueva cotización)



luego se deben diligenciar obligatoriamente los datos marcados con asterisco



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 17 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Por default aparece el nombre de la razón social de cada aliado estratégico ej: la previsora , en la parte que dice tomador se ingresa el código de prospecto que el sistema informo al realizar la creación del nuevo prospecto de persona y se da clic en el buscador; inmediatamente el sistema recupera los datos del prospecto previamente creado, cuando se realiza esta operación por defecto alimenta los datos de la sucursal y punto de venta a la cual esta inscrito el aliado., luego le da clic en el link de producto comercial, seguido selecciona el producto comercial bajo el cual se realizar la cotización (previdorados, previlivianos, previpesados)luego selecciona tipo de póliza para este departamento se trabaja con los PREVILIVIANOS, luego en el link de tipo de póliza se selecciona la de tipo individual.

Se continua con la con la selección de las fechas de vigencias, por defecto el sistema trae la fecha del día que se realiza la cotización, después de completar toda la información se da clic en siguiente

INGRESO DE INFORMACION DEL RIESGO: luego el sistema pide la información del riesgo, en el link de inspección se selección la opción según el caso (NO REQUERIDA: aplica para vehículos nuevos o vehículos de renovación que no se hallan siniestrado durante la vigencia inmediatamente anterior o PREVIA: aplica para todos los vehículos no nuevos y/o que provengan de otras compañías de seguros o que nunca han sido asegurados),



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 18 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |

luego en el link de grupo de coberturas, se selecciona el grupo de cobertura bajo el cual se ampara el vehículo en caso de ser asegurado (particular, publico, previfamiliar, servicio público, carga), recuerde que cada grupo de cobertura tiene asignadas coberturas y deducibles diferentes, seguido en el link de código fasecolda ingrese el código que ya fue previamente solicitado; una vez arrojado el código fasecolda el sistema arroja la información pertinente a la marca, modelo y versión, luego selecciona el año modelo del vehículo a cotizar, luego selección el límite de Responsabilidad Civil requerido



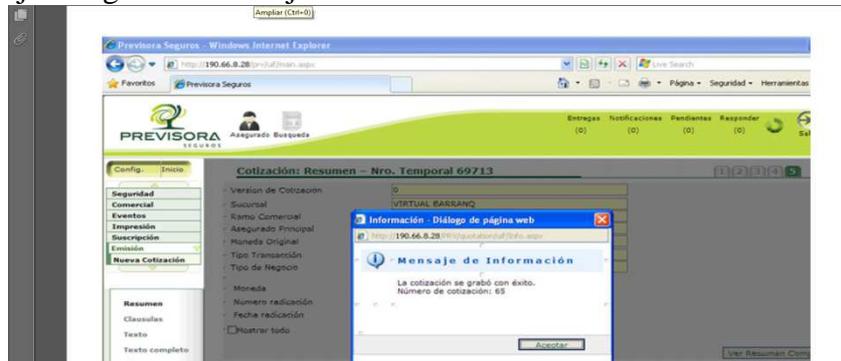
NOTA: el campo de la tasa única nunca debe ser modificado, ya que de acuerdo con el grupo de cobertura que seleccionamos el sistema procede a realizar la respectiva tarifación. Los siguientes pasos consisten en digitar (número de placa, seleccionar el uso, el servicio y la zona de tarifación que es la misma zona de circulación del vehículo, luego se da clic en aceptar.

Continuando el sistema le solicita que se le informe si la cotización tendrá Responsabilidad civil en Exceso, en caso de que sea positivo se da clic en el SI y luego se da aceptar, luego se marca el límite deseado y nuevamente se da clic en aceptar para continuar, luego se marca el número de bono de descuento por no reclamación y nuevamente clic en aceptar para continuar, finalmente con todos los campos diligenciados en esta pantalla damos clic en finalizar;

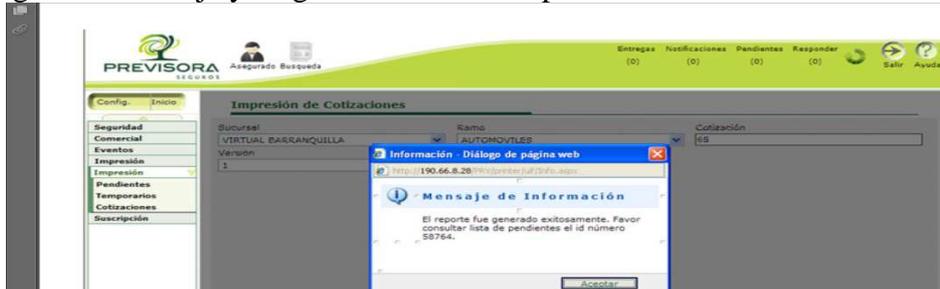
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 19 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

el sistema arroja los datos de acuerdo con la información previamente diligenciada indicándonos una breve descripción del riesgo y las coberturas correspondientes de acuerdo con el producto comercial que se utiliza para realizar la cotización, para continuar con el proceso de cotización es necesario dar clic en Finalizar , luego se debe dar clic en Grabar , el sistema arroja el siguiente mensaje



Nuevamente se va al menú principal y se sigue la ruta (impresión/impresión/cotizaciones) se selecciona cotizaciones, luego se ingresan los datos con los cuales fue realizada la cotización (sucursal, ramo, no de cotización) y luego se da clic en aceptar ,luego el sistema arroja el siguiente mensaje y luego se da clic en aceptar



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 20 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Nuevamente se vuelve de impresión y se sigue la ruta (impresión/impresión/pendientes)se selecciona pendientes luego se ingresa a la pantalla Id pendiente que nos arrojo el sistema en el proceso de impresión de cotización y se da clic en buscar



El sistema genera automáticamente un archivo en formato PDF con la información de la cotización, desde esa pantalla se tiene la opción de enviar un email con la cotización del prospecto de cliente con solo marcar en la asila de mail e ingresando e ingresando una dirección de mail valida, para visualizar y enviar mail si se seleccionó se da click en imprimir, y aparece la cotización



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 21 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Para proceder con la emisión de la póliza es necesario tener los siguientes documentos.

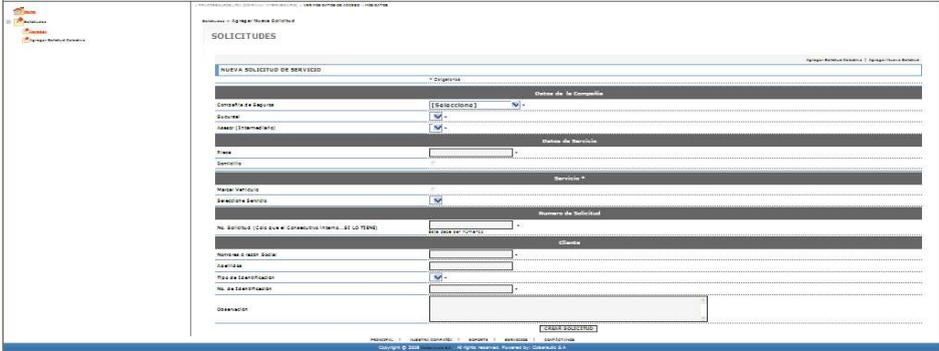
Del vehículo

- Matricula
- Soat
- Inspección del vehículo no es 0km : se le indica al asegurado la dirección de COLSERAUTO según la ciudad donde vaya a realizarla, el directorio se encuentra en Compañías/ Colserauto/ GUIA NACIONAL CENTROS AUTORIZADOS 2012-07-13. O el último directorio que se tenga según la fecha.

<http://apps.colserauto.com/Cm/Inicio.aspx?ReturnUrl=%2fcm%2fdefault.aspx>

Usuarios zulma.practiseguros@une.net.co Contraseña 427661847

Se crea la orden de inspección así: Home/Solicitudes/ Agregar/ se diligencian todos los datos requeridos y se toma nota del número de solicitud. Este número es el que se le da al cliente. (Esta orden vence en 15 días)



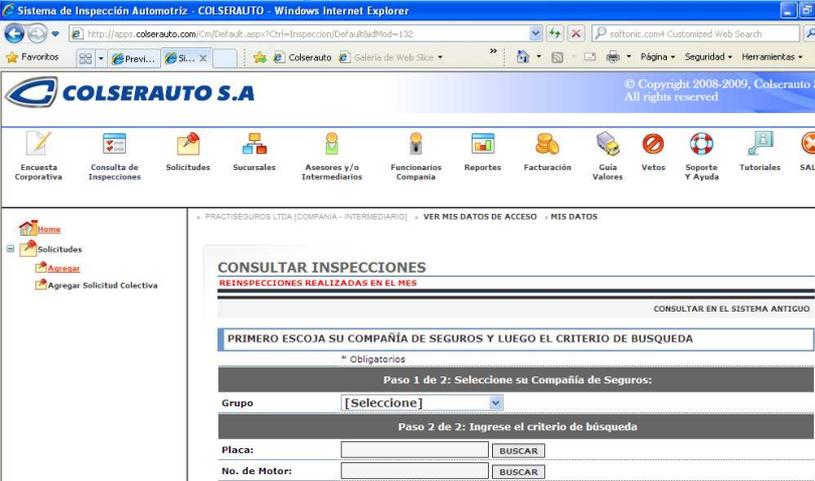
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 22 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Para consultar el resultado de la inspección



Se selecciona consulta de inspecciones, se digita la compañía PREVISORA y se digita la placa del vehículo. Ahí sale el pdf se le da abrir. Con esta inspección se valida el código fasecolda correcto a tener en cuenta para la emisión y el valor de los accesorios si tuviere.

- Si la matrícula no es la definitiva o sea que no está a nombre del último propietario, se debe pedir contrato de compraventa y hacer firmar cláusula de interés asegurable la cual está ubicada en Autos/Mis documentos/Compañías/Previsora/Formatos Previsora/ en pdf Clausula de garantías. En esta el asegurado se compromete a entregar la matrícula a su nombre en un plazo no mayor a 30 días.
- Si el vehículo es 0 Km debe adjuntarse Factura, improntas originales y carta del concesionario donde certifiquen que el vehículo se encuentra dentro de las instalaciones.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

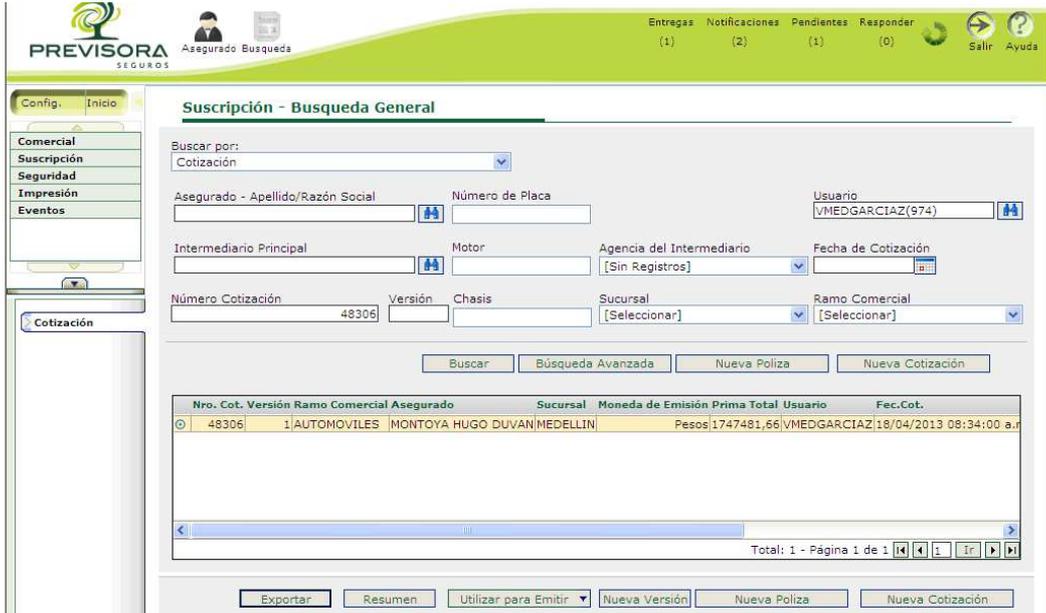
| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 23 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Del asegurado

- Sarlaft completamente diligenciado y firmado por el asegurado y tomador de ser este diferente
- Cédula
- Declaración de renta si declara
- Solicitud de Livianos o pesados según el vehículo.

Con estos documentos se procede a la emisión de la póliza

Se ingresa a búsquedas, se digita el numero de la cotización, buscar, seleccionar la cotización, dar clic en utilizar para emitir.



| Nro. Cot. | Versión | Ramo Comercial | Asegurado | Sucursal | Moneda de Emisión | Prima Total | Usuario | Fec.Cot. |
|-----------|---------|----------------|-----------------------------|----------|-------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 48306 | 1 | AUTOMOVILES | MONTOYA HUGO DUVAN/MEDELLIN | | Pesos | 1747481,66 | VMEDGARCIAZ | 18/04/2013 08:34:00 a.m. |

Elaboró:

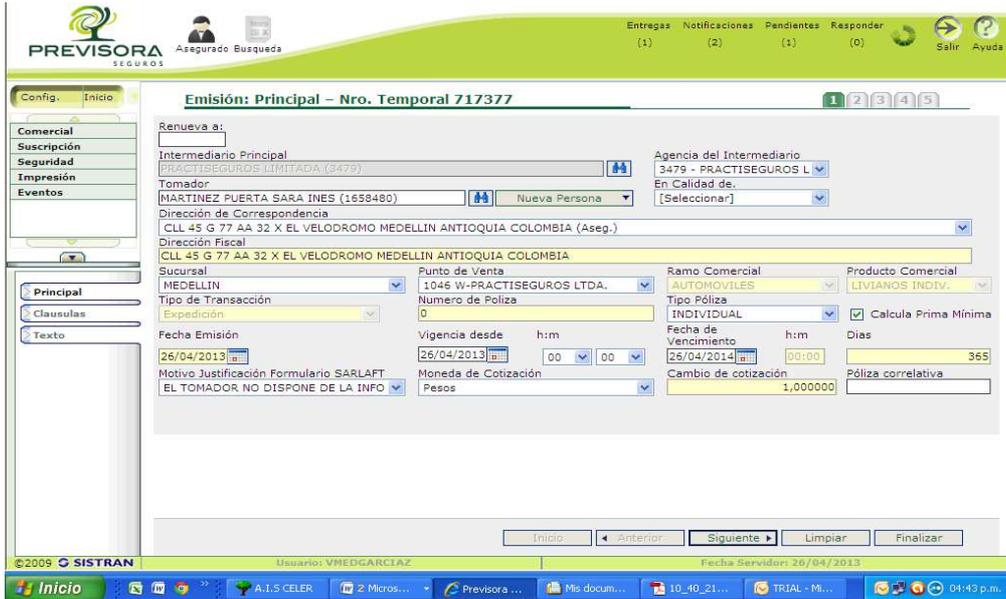
Revisó:

Autorizó:

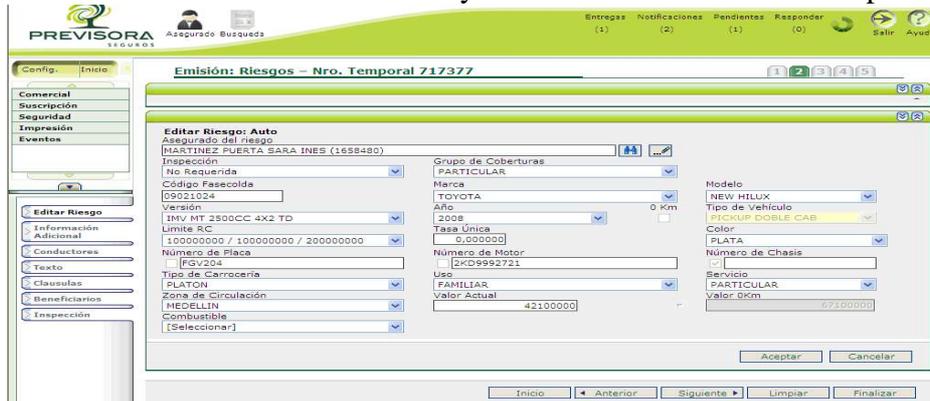
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 24 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Se anota el número del temporal, se diligencia toda la información, importante verificar la fecha.



Por editar se verifican los datos del vehículo y se revisa el beneficiario de la póliza

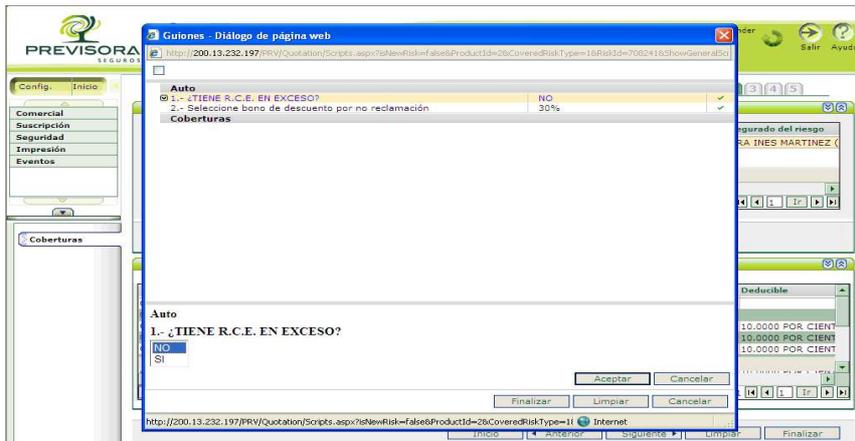


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

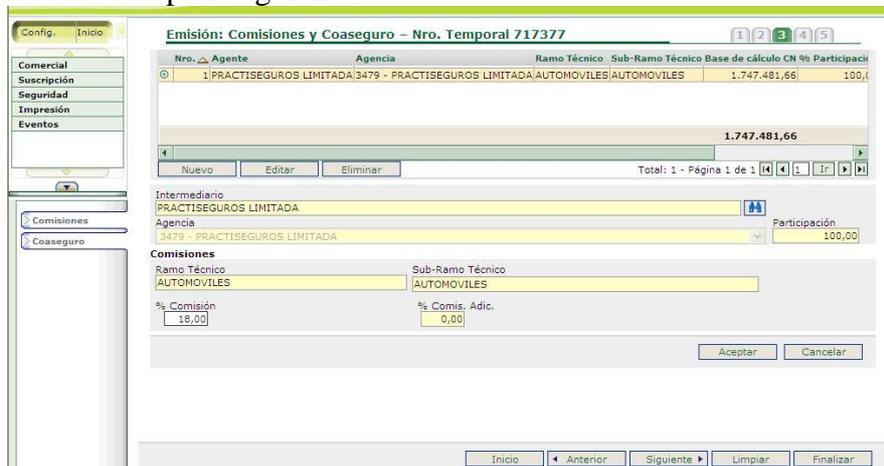
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 25 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Se selecciona en la flecha de editar/ guion: Por este lado se ingresa la bonificación del cliente y se coloca la Rce en exceso si el cliente la va a tomar. Se le da finalizar para salir de esta pantalla.



Luego se da siguiente, se selecciona / editar y se coloca el porcentaje de comisión que es 18% para livianos. / aceptar/ siguiente.



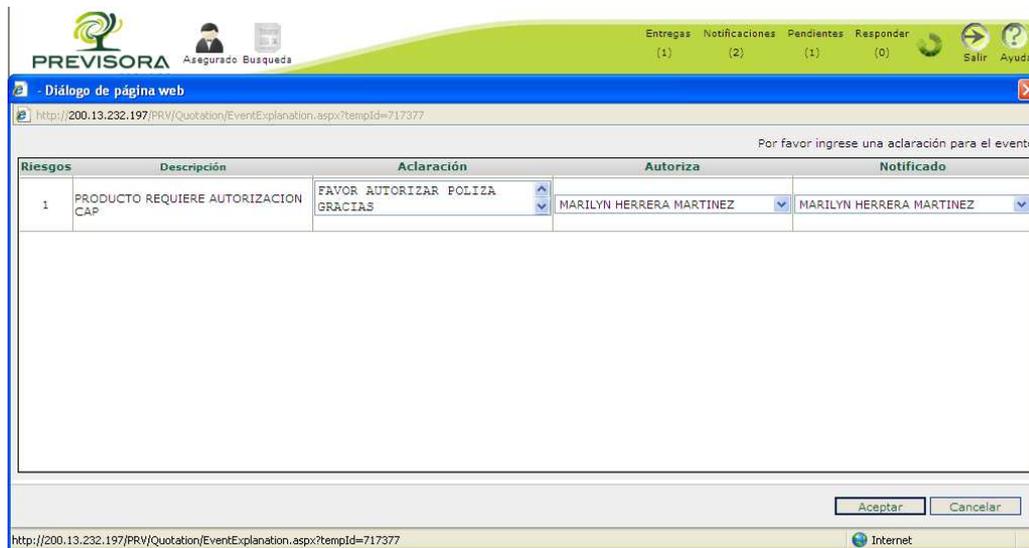
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 26 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Seguidamente se selecciona/ editar/ se indica la forma de pago, si es contado se coloca la opción 4. Contado – 30, si es financiado la opción 22. Pichincha ó 29. Finesa/ aceptar/ siguiente.

Después se selecciona en la parte izquierda vertical la opción de cláusulas/ en nivel riesgo/ se seleccionan las clausulas requeridas / aceptar

Finalmente se diligencia número de radicación (1007) y se ingresa la fecha del día en que se esté realizando la póliza/ grabar. Se escribe en un texto / aceptar.



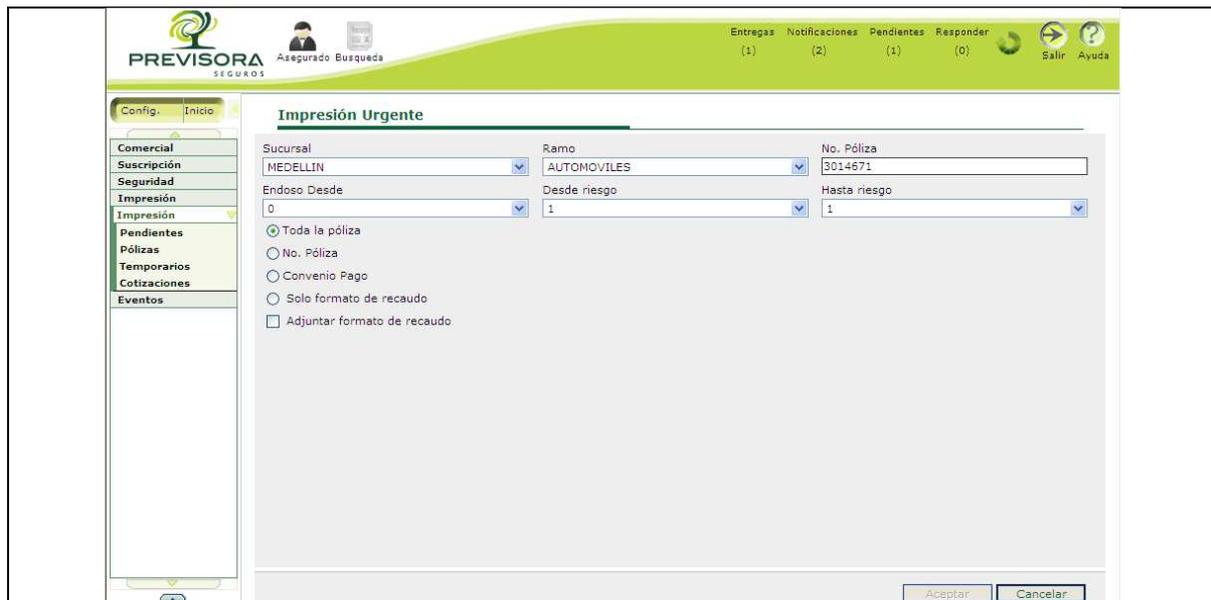
| Riesgos | Descripción | Aclaración | Autoriza | Notificado |
|---------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | PRODUCTO REQUIERE AUTORIZACION CAP | FAVOR AUTORIZAR POLIZA GRACIAS | MARILYN HERRERA MARTINEZ | MARILYN HERRERA MARTINEZ |

Después el temporal figura pendiente en la parte superior como pendiente, se debe estar pendiente cuando no figura en pendientes se pasa a notificaciones para validar el numero de la póliza.

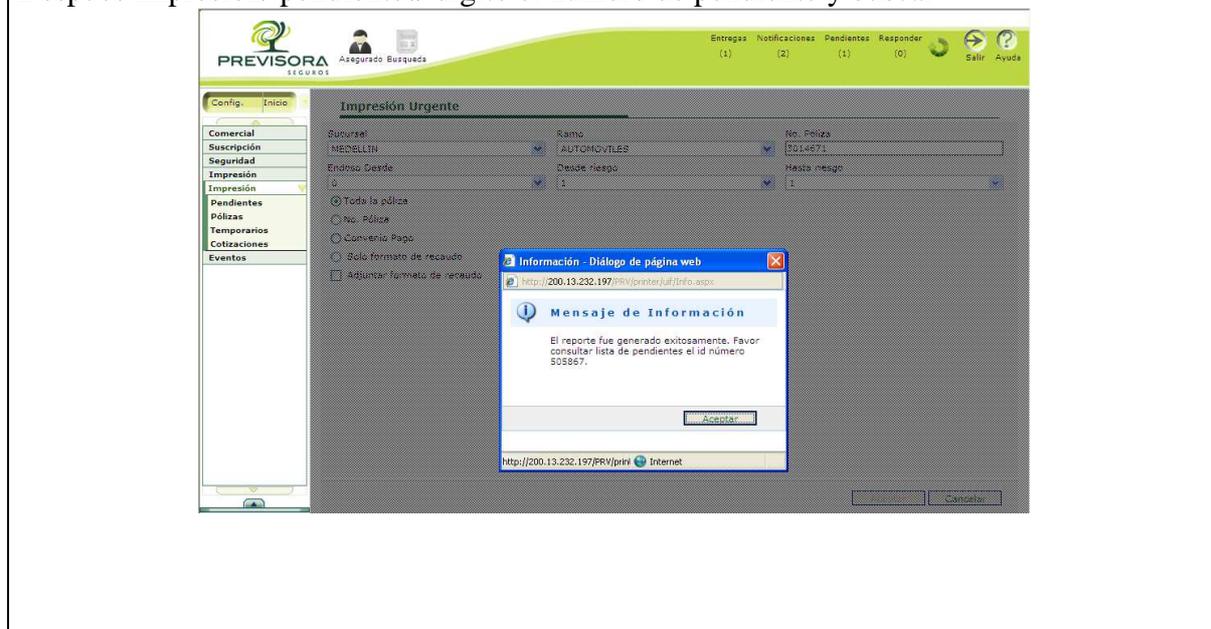
La impresión de la póliza se realiza así: impresión/ pólizas/ se digita el número de la póliza y click por fuera, ahí sale un número de pendiente

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 27 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |



Después impresión/ pendientes/ digito el número de pendiente y buscar

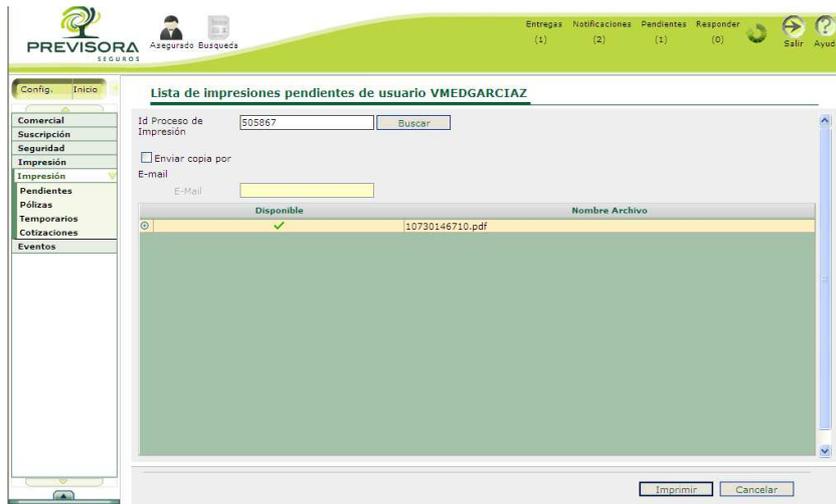


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 28 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Impresión/ pendientes/ digito el número de pendiente / selecciono el pdf que arroja/ imprimir.



Ahí se genera el pdf de la póliza



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 29 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

VEHICULOS PESADOS :

Autos Pesados:

1. Se ingresa a la página de la compañía: <http://200.13.232.197/prv/uif/main.aspx>
2. Se digita usuario: VMEDGARCAZ
Contraseña: PREVISORA3G
3. Una vez se ingresa a la pagina se sigue la ruta: (Comercial- Administración , Asegurados).



4. Una vez ingresado en el link de asegurado se selecciona si la póliza a expedir es para una persona jurídica: se selección (nueva empresa)
Persona natural: se selección (nueva persona).



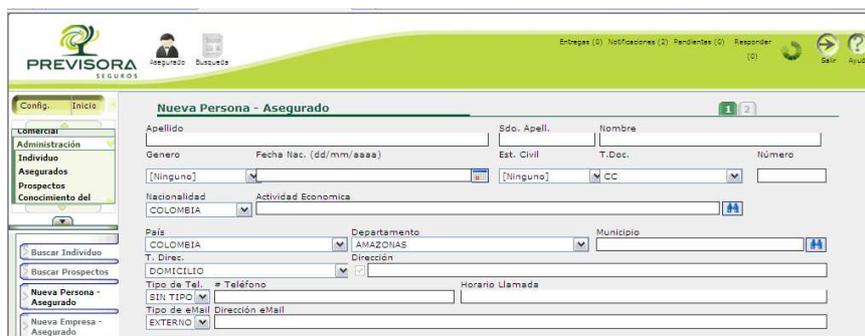
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 30 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

5. Cuando se selecciona el tipo de persona se debe diligenciar cada uno de los datos que el sistema solicita.

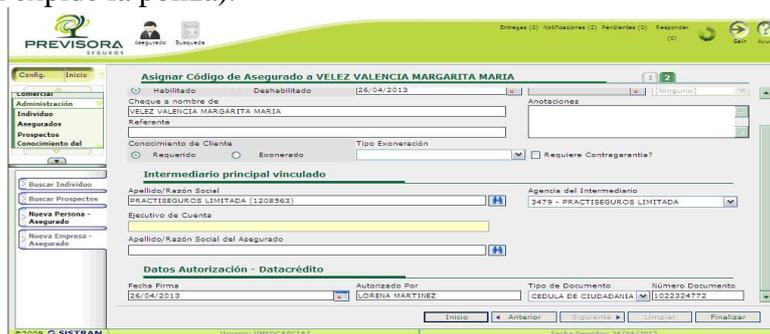
Persona Natural: Nombre, apellidos, genero, fecha de nacimiento e.t.c

Persona Jurídica: razón social, Nit, información financiera e.t.c.



6. Hay que tener presente que en el espacio donde se solicita la actividad económica, se debe digitar el código que el CIUU lo determina según la actividad económica del cliente .este código se encuentra según la ruta (autos 1 – mis documentos -Excel –tabla CIUU).

7. Luego se selecciona siguiente donde el sistema arroja la pantalla donde se deben diligenciar los datos del intermediario, fecha de registro, autorización (son los datos de quien expide la póliza).



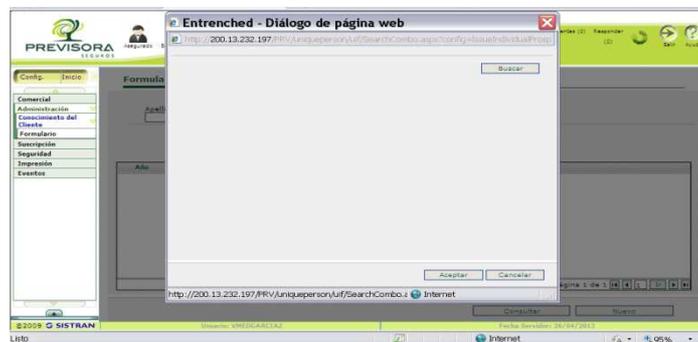
Elaboró:

Revisó:

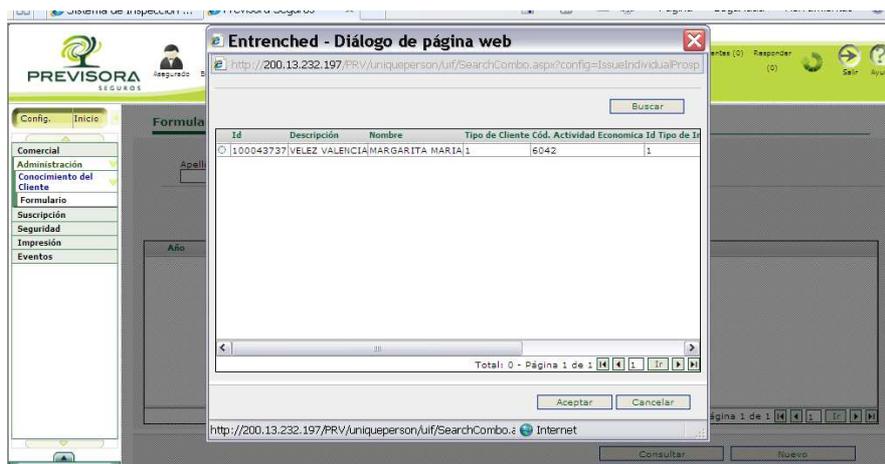
Autorizó:

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 31 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

8. seguido aparece un pantallazo donde dice que el proceso a ha sido terminado exitosamente,
9. nuevamente se ingresa al menú principal y sigue la ruta (administración-conocimiento del cliente-formulario), se selecciona formulario luego se da clic en los vinoculares y aparece el siguiente pantallazo



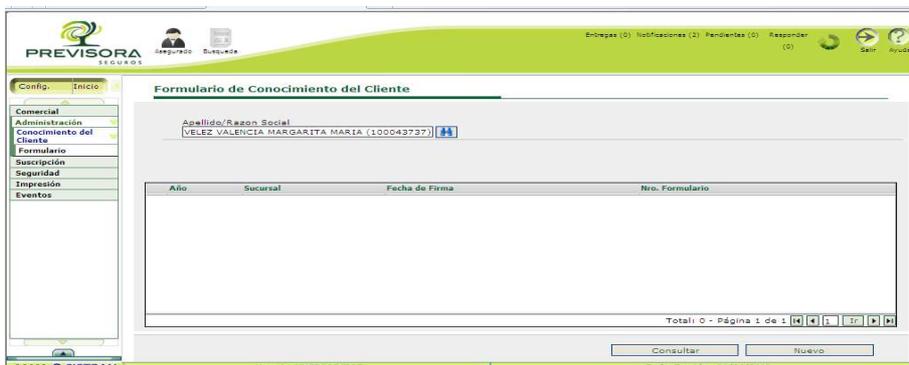
10. luego se Selecciona buscar, se digita el numero del documento sea nit,C.C, se selección el link buscar y luego se digita el N° y se da agregar. Una vez agregado el documento sale el siguiente pantallazo



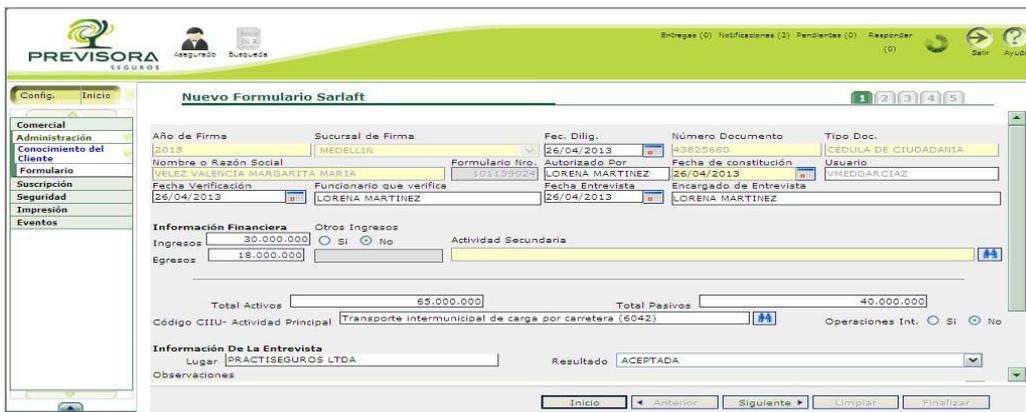
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 32 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

11. Se selección el circulo que esta antes del nombre y se da aceptar una vez seleccionado aparece le siguiente pantallazo.



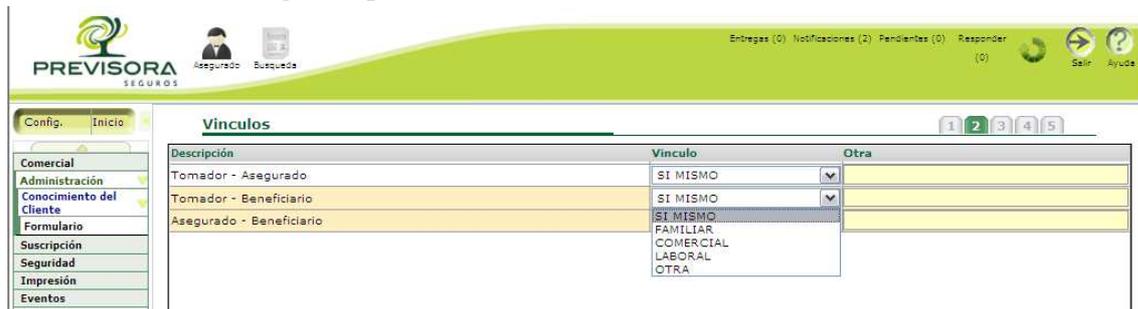
12. se selecciona el link nuevo , donde directamente arroja el pantallazo para diligenciar el formulario del conocimiento del cliente (SARLAF) , en este modulo por defecto me trae los datos del cliente los cuales ya habían sido grabados , solamente se diligencia los datos de autorizado (corresponde a la persona que emite la póliza) y los datos de información financiera del cliente como se ve en el siguiente ejemplo



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

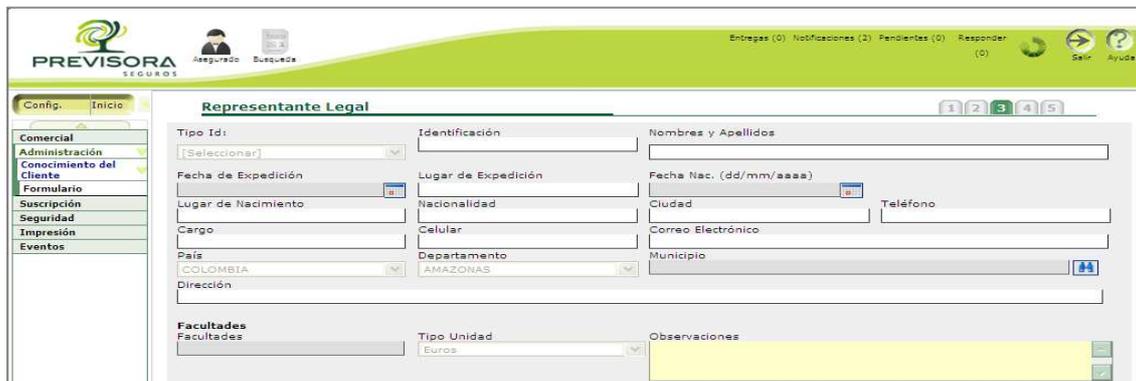
| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 33 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

13. Si el tomador, beneficiario y asegurado es el mismo se deja en el link (si mismo) en los tres casos, de lo contrario para cada uno se selección el vinculo que se tiene como se ve según el pantallazo .



| Descripción | Vinculo | Otra |
|--------------------------|--|------|
| Tomador - Asegurado | SI MISMO | |
| Tomador - Beneficiario | SI MISMO | |
| Asegurado - Beneficiario | SI MISMO FAMILIAR COMERCIAL LABORAL OTRA | |

14. El sistema inmediatamente arroja el pantallazo donde solicita información que solo se diligencia en caso de ser personas jurídicas (información de accionistas o asociados), de lo contrario si es persona natural se omite y se da siguiente.



| | | | |
|---------------------|---------------------|-------------------------|----------|
| Tipo Id: | Identificación | Nombres y Apellidos | |
| [Seleccionar] | | | |
| Fecha de Expedición | Lugar de Expedición | Fecha Nac. (dd/mm/aaaa) | |
| | | | |
| Lugar de Nacimiento | Nacionalidad | Ciudad | Teléfono |
| | | | |
| Cargo | Celular | Correo Electrónico | |
| | | | |
| País | Departamento | Municipio | |
| COLOMBIA | AMAZONAS | | |
| Dirección | | | |
| Facultades | Tipo Unidad | Observaciones | |
| Facultades | Euros | | |

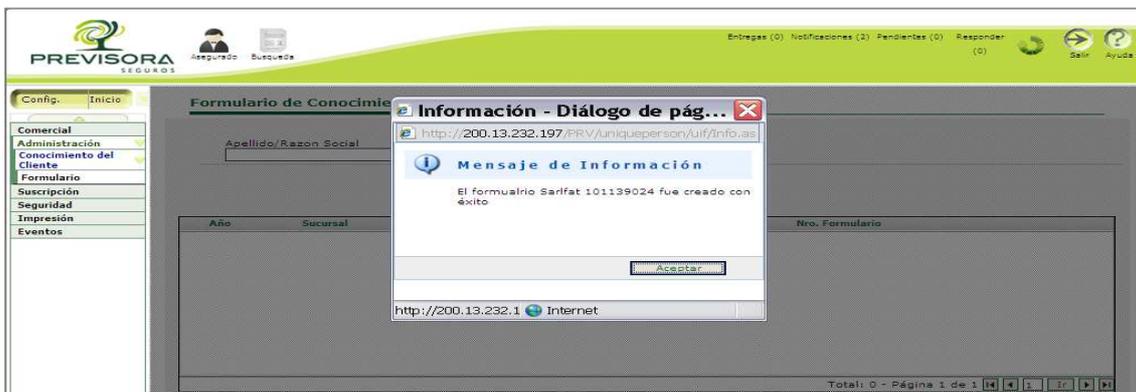
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 34 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

15. En el caso del modulo de operaciones internacionales se puede utilizar en los dos casos si la persona natural informa que realiza operaciones en moneda extranjera. Y se da clic en finalizar, donde inmediatamente me arroja un pantallazo con el numero del formulario del sarlaf , el cual debe colocar en formulario físico, luego se da aceptar.



16. Nuevamente voy a la pantalla principal y se sigue la ruta (suscripción-emisión-nueva póliza) el sistema arroja el siguiente pantallazo donde se diligencia los datos solicitados teniendo en cuenta como datos mas relevantes los siguientes
TOMADOR: Selecciono tipo documento, digito el numero se le da agregar, luego se selecciona la información que arroja el sistema y se da buscar

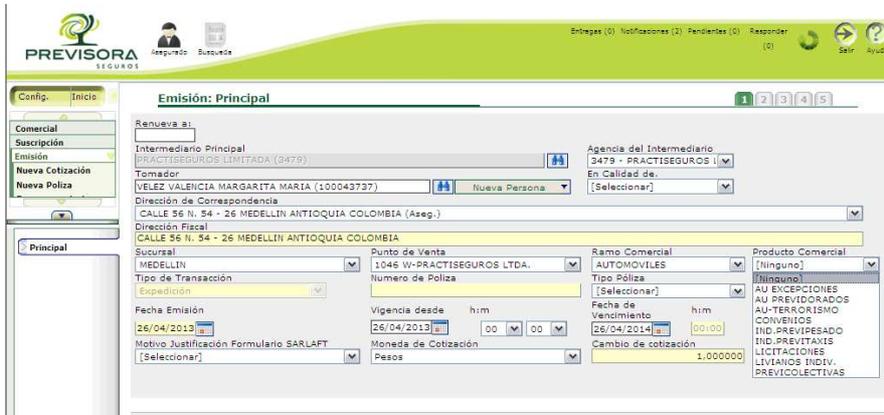
RAMO: AUTOMOVILES PRODUCTO COMERCIAL: se selecciona de acuerdo al tipo de vehículo según los siguientes ejemplos

- si es camión remolcador, tracto camión, volqueta se selección convenios
- Si es previdorado se selecciona auto previdorado
- Si es utilitario se selecciona liviano individual

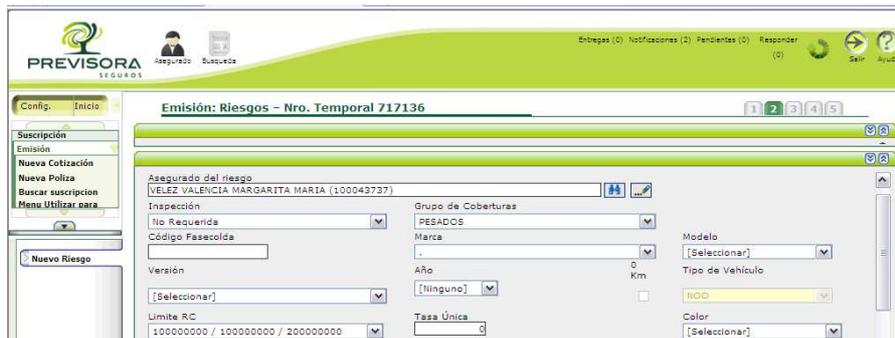
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 35 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

TIPO DE POLIZA: individual
 MOTIVO DE JUSTIFICACION FORMULARIO DE SARLAF: el tomador no disponible de la información

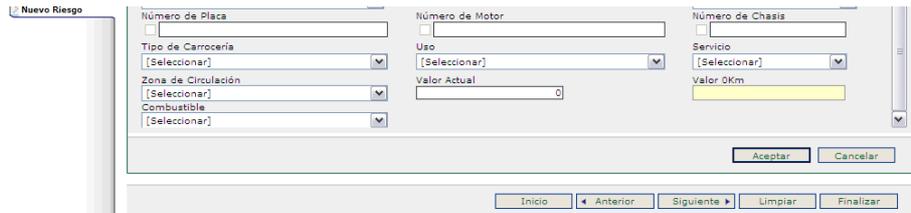


17. Una vez se diligencia esta información se da siguiente y la pagina trae el siguiente pantallazo donde se nombra el No del Temporal. En este mismo pantallazo se diligencia todos los datos requeridos.



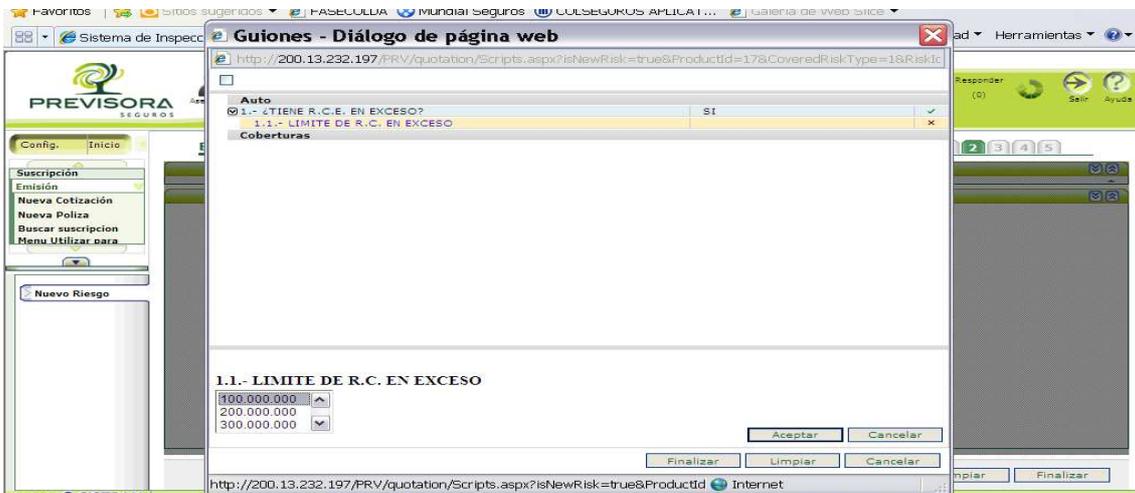
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 36 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |



18. En el link de valor actual debe ir el valor del vehículo según colserauto en caso de que la póliza sea de cliente nuevo pero si es una renovación se debe hacer con el valor de fasecolda .

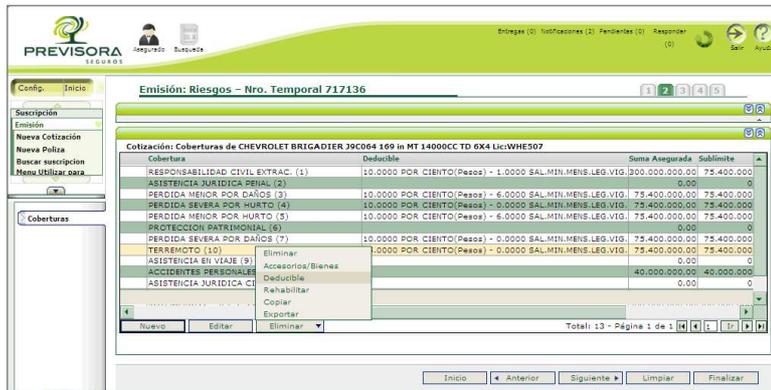
19. Luego sale la pantalla donde se selecciona si la póliza llevara RCE en EXCESO , en caso de que si se debe seleccionar el valor.



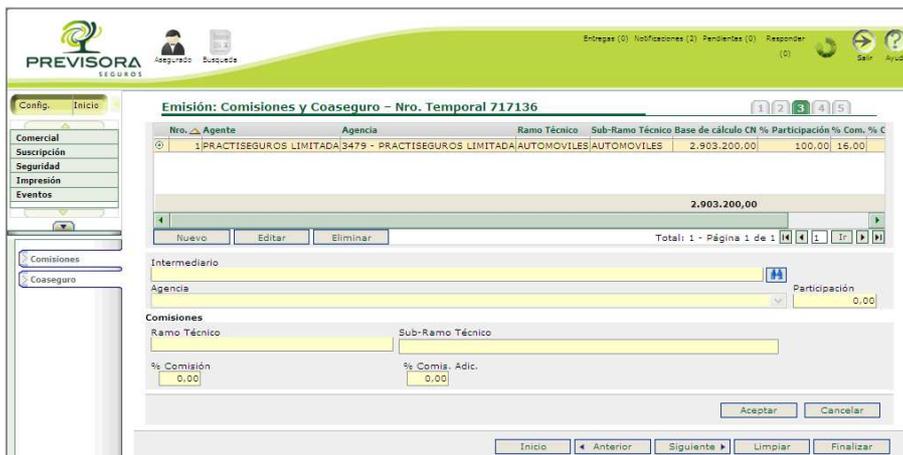
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 37 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

20. el siguiente pantallazo se modifican los deducibles de acuerdo al convenio que tiene previsora con Practiseguros



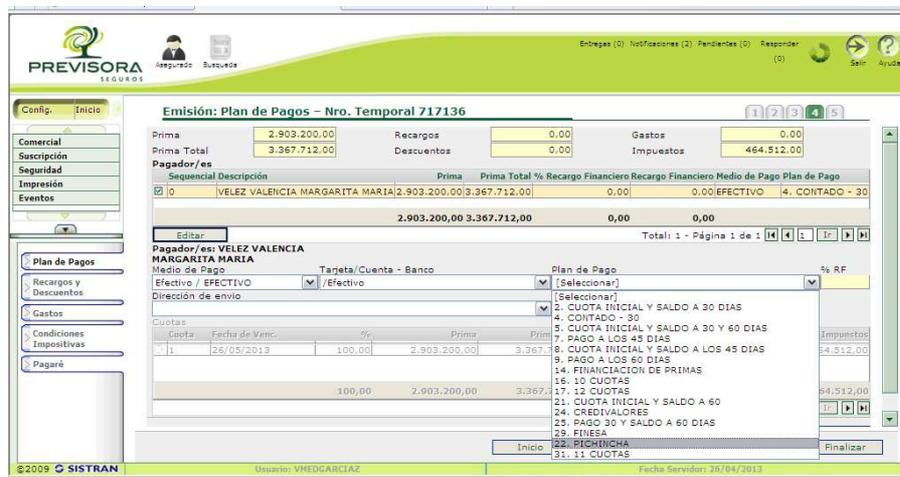
21. finalizado el cambio de los deducibles, se da clic en siguiente y el sistema arroja el pantallazo donde se debe diligenciar los datos de comisiones y coaseguros: Se selecciona donde sale el nombre del intermediario, se cambia la comisión de acuerdo al convenio que previsora tenga con Practiseguros.



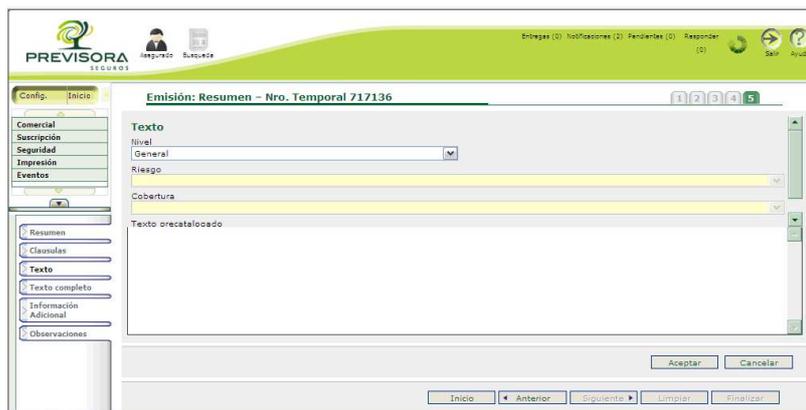
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 38 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

22. Una vez se de siguiente el sistema me trae la pantalla donde se debe seleccionar el plan de pago de acuerdo a la solicitud del cliente (financiado, efectivo, a cuotas), después de seleccionado el plan de pago se da aceptar y luego siguiente.



23. Luego en la parte izquierda de la pantalla se selecciona el link de texto

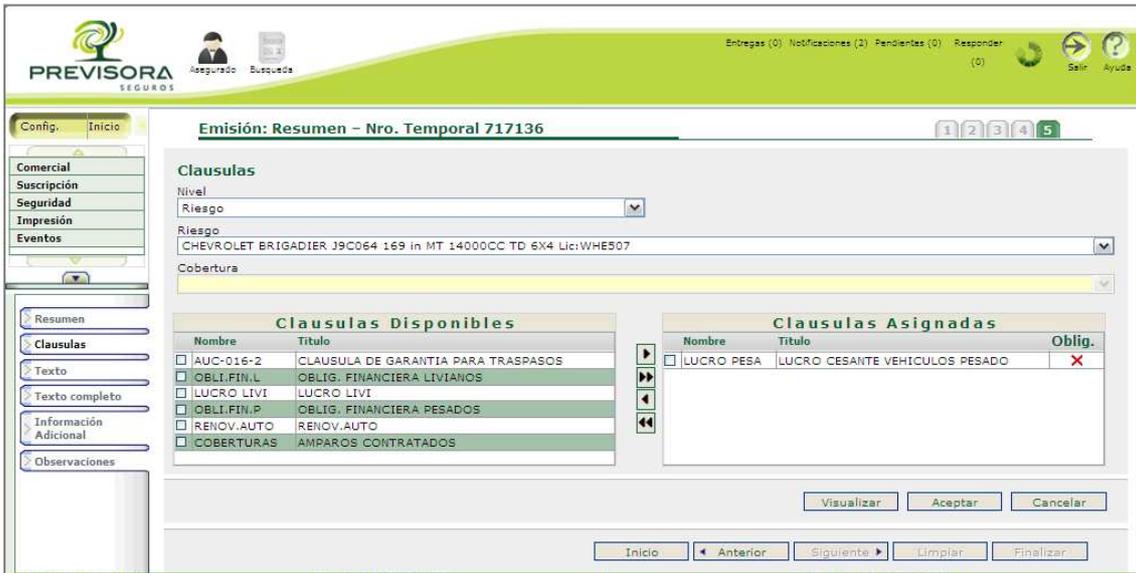


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 39 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

24. Se digita el texto pre catalogado, en todos casos debe ir el texto del daño moral y los prejuicios patrimoniales y los otros textos dependiendo el estado de la matricula por ejemplo: (renovación, para utilitarios, para volquetes.) estos textos se encuentran según la ruta: red-equipos autos 1 - mis documentos-Word-cartas-cartas de solicitud-textos pólizas) una vez diligenciado el texto de da clic en aceptar.

25. Luego en la parte izquierda de la página principal selecciono clausulas donde siempre debe ir: lucro cesante, si no tiene prenda, y que la matricula no esté a nombre del banco, si tiene prenda siempre tiene que llevar renovación automática, obligaciones financieras



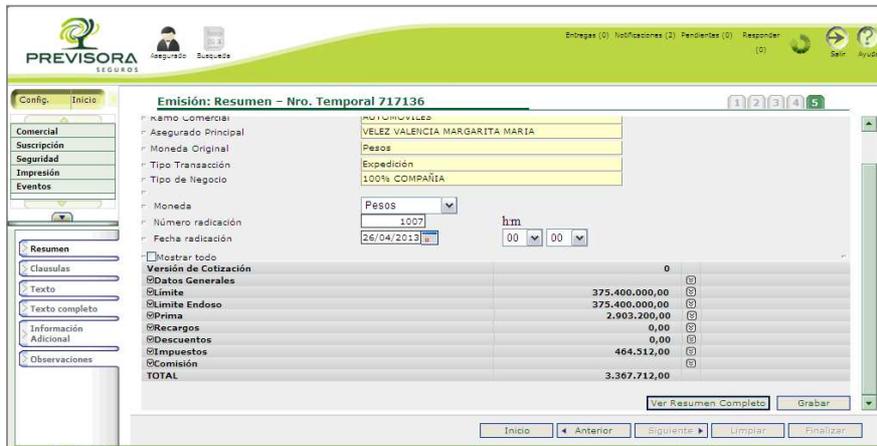
Elaboró:

Revisó:

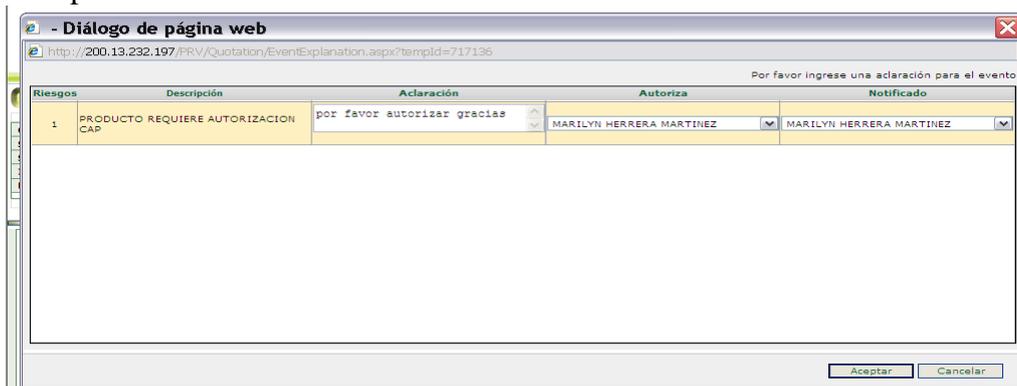
Autorizó:

| | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 40 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |

26. Luego nuevamente en la parte izquierda de la pagina se selecciona el link de resumen, donde siempre se pone como numero de radicación 1007 y luego se da aceptar, según pantallazo.



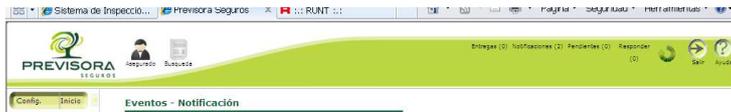
27. Luego el sistema arroja un pantallazo donde en la aclaración debe ir cualquier texto ej: por favor autorizar gracias y luego se da aceptar. Luego se debe esperar a que el centro de autorizaciones de pólizas CAP autorice y de numero de póliza para el temporario.



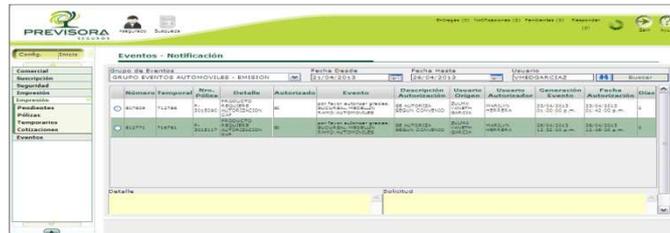
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 41 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

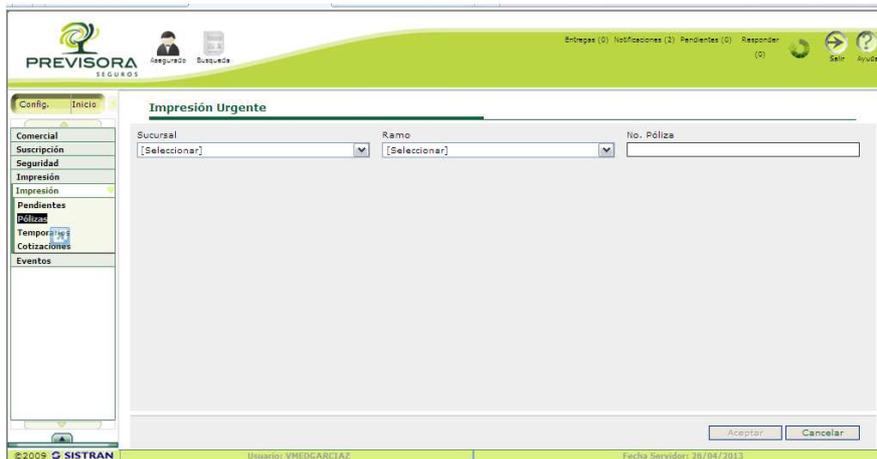
28. Una vez el CAP autorice la póliza en la parte superior derecha se da clic en el link autorizaciones



29. El sistema arroja es pantallazo de las autorizaciones a la fecha



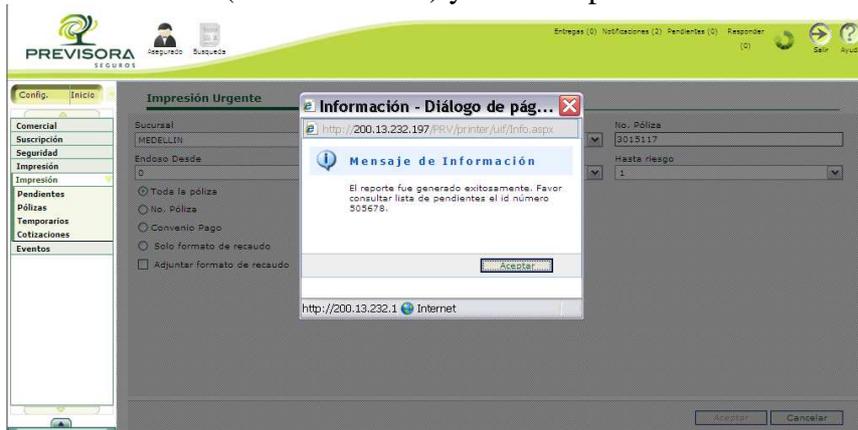
30. Se tiene en cuenta el número de la póliza y se da clic en la parte izquierda en imprimir, el sistema arroja el siguiente pantallazo donde se digita la sucursal (Medellín),(automóviles) y el número de póliza que ya se había tomado del pantallazo anterior.



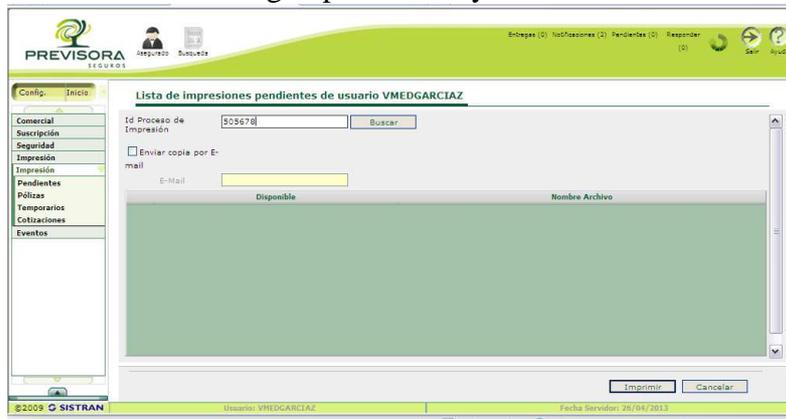
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|-----------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 42 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Y se da enter , luego se da clic en aceptar donde el sistema arroja el siguiente mensaje, donde aparece el numero ID (APUNTARLO) y se da aceptar



Una vez aceptado el proceso anterior nuevamente en el menú se da clic en pendientes y se digita el número de ID solicitado según pantallazo y se da buscar

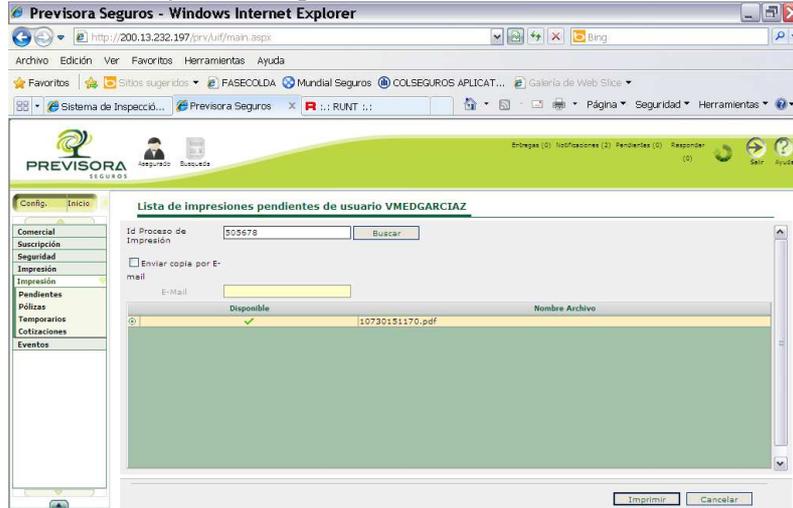


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDA 001: Cotización y emisión por Previsora Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 43 | De: | 43 | |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOMOVILES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Luego se selecciona el link y se da imprimir



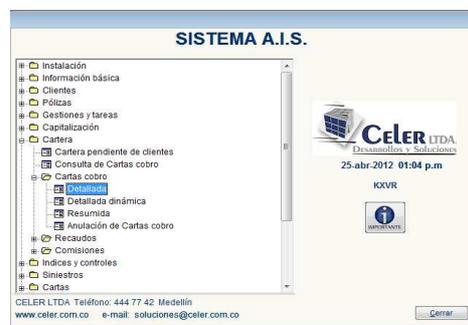
Luego aparece la póliza



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Como hacer una carta cobro. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 1 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

1. Verificar que la documentación que me entregan los departamentos técnico coincida con la registrada en AIS (Valor, Número de cuota, numero de póliza y periodo a cobrar, compañía, ramo etc).
2. Realizar la carta cobro y tramitar la entrega al cliente, escanearla para llevarla a AIS y guardar en el fuele. Para realizar una carta cobro se entra al sistema selecciona el link de cartera y luego da clic en carta cobro, y se selecciona la opción de detallada



Cuando aparece la ventana de ingreso carta cobro, lleno los espacios requeridos (nombre de la empresa o cliente), en subsidia (selecciono el nombre de la aseguradora), en la parte donde se escribe a quien va dirigida (si es persona natural solo se deja el nombre pero si es persona jurídica a parte de llevar el nombre de la empresa en la parte inferior se escribe que va dirigido al departamento de cartera), en el siguiente párrafo todo queda igual.



| Ramo | Póliza | Documento | Prima con Iva | Detalle |
|-------------|----------|-----------|---------------|-----------------------------|
| TRANSPORTES | 21100646 | 151382323 | 1.740.000 | COBRO PRIMA MINIMA OCT 2012 |

Elaboró:

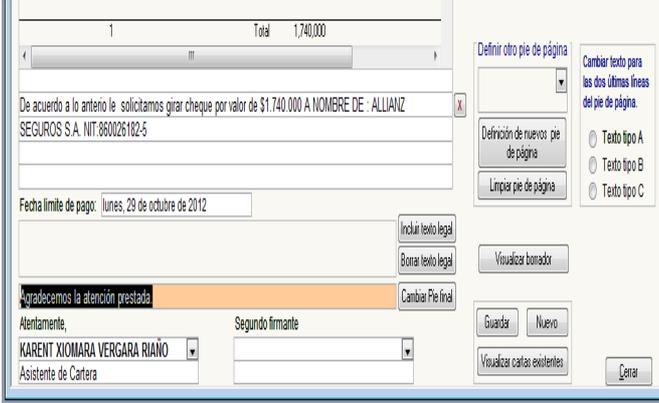
Revisó:

Autorizó:

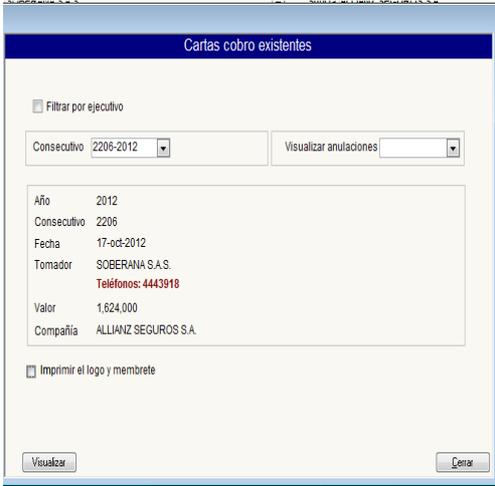
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Como hacer una carta cobro. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 2 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

En el siguiente párrafo se especifica a que nombre de la compañía debe dirigirse el pago, la fecha límite de pago (preferiblemente colocar como fecha límite diez días antes del día que la CIA exige se realice el pago), y finalmente firma de quien realiza la carta cobro y se guarda.



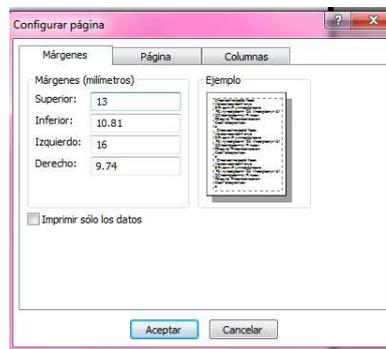
Después de guardar la carta cobro. Se selecciona visualizar carta existente, se da la opción de imprimir con logo y membrete y se da aceptar.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como guardar una gestión en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 3 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Para mandar a imprimir la carta cobro primero selecciona configuración de la página y se cambia la margen superior a 13, después se da aceptar y se manda a imprimir 2 copias una para el cliente y otra para el control de pagos de PRACTISEGUROS, a la copia original de la carta cobro va con la póliza original del cliente.



2.2. Tramitar la entrega: Ingresar en AIS la gestión para que el mensajero pueda llevar la carta cobro verificando que la dirección y el teléfono estén actualizados y coordinar el horario con el cliente para que esté disponible para recibir el documento y que dentro de la ruta del mensajero (Mañana: CENTRO, BELEN, CHAGUALO Y NORTE. Tarde: SUR, POBLADO)

Para guardar una tarea: en el sistema selección el link gestiones y tareas, se dad clic en la pestaña gestiones y tareas.



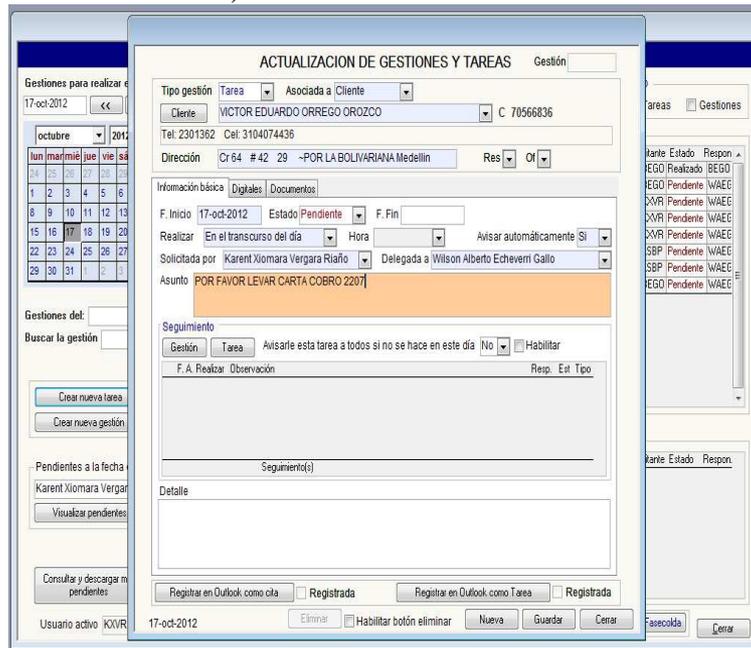
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como guardar una gestión en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 4 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Luego se registra los datos que se requieren en la ventana de actualización de gestiones y tareas (nombre del cliente. Asunto).



Después de guardar la gestión Saldrá en la parte superior de la pantalla el número de gestión (color rojo), ese número es el que le colocara a la copia de la carta cobro.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como guardar una gestión en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 5 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

2.3. Escanear la carta cobro: Se verifica que la copia de la carta cobro tenga la firma de recibido (Con sello personas jurídicas) con fecha de entrega, luego se escanea por el 3 si es reciclable y se renombra en SERVIDOR/AISDIGITALES/DOCUMENTOS/ siguiendo los parámetros establecidos en AIS Numero de aseguradora Numero de ramo Numero de poliza_ Número de documento de cobro_ consecutivo del digital (Tener muy presente no reemplazar archivos que tengan el mismo número), después llamarla en AIS indicando el tipo de archivo Carta Cobro y en detalle colocar nuevamente Carta Cobro

2.4. Guardar en el fuelle las carta cobros: en orden alfabético por apellidos (personas naturales) y por nombre de la empresa (personas jurídicas) Separando autos Previsora de los demás ramos (fuelle naranja) agrupando por cliente, dejando encima las próximas a vencer

3. Controlar que el cliente reciba la cuenta de cobro, que entienda lo que se le está cobrando y coordinar la fecha y medio de pago: Contactando al cliente

4. Coordinar con el cliente la forma de pago y tramitar la documentación necesaria según la opción que escoja

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Formas de pago. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 6 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

- 4.1. Contado: con plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza o certificado, en efectivo, cheque, transferencia o tarjeta de crédito.
- 4.2. Cheque: El cheque que el cliente envía el cual anterior mente es recogido por el mensajero, se debe verificar que se haya girado a nombre de la aseguradora con sello restrictivo de primer beneficiario. Verificar nombre de aseguradora, valor letras y números estén correctos, que si es cheque es posfechado se pida el plazo y cobertura necesario para ingresar el cheque a la CIA Y que tenga la alerta para que no lo hagan efectivo antes, endosar con nombre de aseguradora, número de cuenta, número de teléfono, número de póliza y documento a legalizar y clave de intermediario.
- 4.3. Tarjeta de Crédito: Diligenciar los diferentes Boucher según la compañía de seguros, el cliente debe diligenciarlo correctamente
- 4.3.1. Suramericana: tiene formato y trámite personalizado: Se diligencian todos los campos del formato, se hace firmar por el cliente, y se marca el tipo de tarjeta (Visa, MasterCard....) se llama a la línea 4378888 y se sigue paso a paso según el menú.
- 4.3.2. Allianz: Se diligencia el formato Autorización Tarjeta de Crédito, se hace firmar por el titular (Dueño de la tarjeta) se envía a la compañía con el código de barras de la póliza que se mandara a pagar
- 4.3.3. Otras aseguradoras: Se diligencia el Boucher, previamente impreso con los datos de la aseguradora. (No se coloca la fecha) se impronta la tarjeta del cliente.
- 4.4. Cheque posfechado o Convenio de pago a tres cuotas sin recargo financiero: La previsor: se pide autorización en la compañía para que le den plazo y cobertura a la póliza que se va a pagar con el cheque posfechado, en dicho email debe especificarse la fecha en la que entrara el cheque y en la que se hará el canje, con esa misma información se envía al mensajero para que lleve el cheque el día estipulado y solicite un recibo de caja provisional, luego volver a ir el día que el cheque haga canje y solicitara nuevamente un recibo de caja el cual será el definitivo.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Formas de pago. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 7 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

4.5.Financiado: Según la compañía de seguros: INVERSORA PICHINCHA - FINESA - CREDIVALORES o FINANCIERAS DIRECTAS DE LAS ASEGURADORAS Diligenciar el formato de financiación según la aseguradora/ financiera, hacer firmar el pagaré con huella (sello si es persona jurídica) anexar información solicitada como fotocopia de la cédula ampliada en el % que se requiera y algunas solicitan que este firmada con huella. Personas jurídicas suministran: Cámara de Comercio, Rut, Estados financieros, Declaración de renta y cédula del representante legal. Recaudar la primera cuota, enviar los documentos a la compañía o financiera y estar pendiente de que llegue el talonario o la tarjeta con la cual el cliente debe de pagar las siguientes cuotas y dejar constancia de que el cliente lo haya recibido.

5. Controlar que los pagos se realicen antes del vencimiento de la fecha límite: Llamar al cliente con anticipación a la fecha límite de pago, y dejar constancia en AIS de la gestión realizada, coordinando con el cliente el medio de pago.

5.1.Pago directo a la compañía: Se le recuerda al cliente el número de cuenta de la compañía, el formato que debe de diligenciar el en banco y que una vez realizado el pago nos debe de hacer llegar el soporte por email o por fax al 4446042

5.2.Recaudo a través del mensajero de Practiseguros: Se coloca la gestión en AIS para que el mensajero pase a recoger el cheque, indicando el horario y la persona que entrega, y según la ruta. Una vez el mensajero traiga el cheque o el dinero, se le firma la planilla como recibido. Luego se anexan los soportes (pólizas o certificados) para que el mensajero pague en la aseguradora o consigne en la cuenta de la misma. Y se debe nuevamente llenar la planilla de control de dinero efectivo o cheque para que el mensajero firme de recibido

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Reporte de pago a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 8 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

6. Reportar a las aseguradoras:

6.1. QBE a Ester Julia Ramírez y Cesar Andrade del grupo AYM se reportan los pagos por medio de email, adjuntando el soporte de pago e indicando el nombre del cliente, numero de póliza, numero de documento valor, fecha de pago y medio de pago.

6.2. PREVISORA a María Isabel Rocha, Ana María Noreña y Liliana Estupiñan se reportan los pagos realizados por los clientes para bajar cartera por medio de email, adjuntando el soporte de pago e indicando el nombre del cliente, numero de póliza, numero de documento valor, fecha de pago y medio de pago. Pata las pólizas que tienen coaseguro (QBE) y/o participación con otros intermediarios (MA CRISTINA MARTINEZ) se les debe copiar el email

6.3. Colseguros no hay necesidad de reportar el pago, simplemente se manda a pagar con el código y después se verifica en la página si aparece cobrado, en confianza sura se paga y luego se envía al mensajero para que traiga el recibo de pago.

7. Estar pendientes de los retrasos de los clientes: Dejar constancia de la gestión realizada en AIS, enviar correos electrónicos y comunicados indicando el plazo vencido y que no goza de cobertura.

8. Mantener organizados el archivo, y el puesto de trabajo. Colocando en cada fuelle las cartas cobros en orden alfabético por apellidos (personas naturales) y por nombre de la empresa (personas jurídicas) Separando autos Previsora de los demás ramos (fuelle naranja) agrupando por cliente, dejando encima las próximas a vencer

9. Suministrar la información que sea requerida por los usuarios de la misma, tanto internos como externos

10. Ingresar al software todas las gestiones realizadas con los clientes, todos los soportes de cobro y pago realizados por los diferentes medios

11. Conciliar cartera con los clientes y con las diferentes aseguradoras

12. Liquidar las financiaciones de las pólizas con las diferentes financieras

13. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo, asignadas por el jefe inmediato.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDC 001: Cancelaciones. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 9 | De: | 15 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

14. CANCELACIONES, verificar que saldo de cada cancelación este bien calculado, que los días a devolver este correctos con la prima que se está devolviendo o en caso contrario la prima que se está cobrando.

14.1.Previsora: Se verificar el documento que llega del departamento técnico, verificar el saldo que quedo y luego proceder a comparar con AIS.

14.1.1. Si el cliente tiene saldo a favor se le solicita que llene el formato de autorizaciones pago por transferencia, si es previsora (debe diligenciar una carta en la cual autorice que se puede hacer devolución del l dinero a su número de cuenta debe ir con firma y huella).

15. en Allianz si es persona natural diligencia el formato de devolución por transferencia, si es persona jurídica debe anexar (cámara de comercio. Cedula del representante legal) para las demás compañías con el formato es suficiente, estos documentos se envían los documentos la compañía y se confirmara 8 días después si ya se realizó el desembolso a la cuenta del cliente, cuando ya se haya verificado con el cliente que recibió el dinero se hace el respectivo recaudo en el sistema, Cuando el saldo es negativo se debe informar al cliente que debe pagar e valor que quedo e n cartera por motivo de la cancelación, el cliente puede pagar directamente, Si la póliza se canceló desde inicio de vigencia, simplemente se hace el respectivo recaudo en el sistema. En el caso de suramericana la CIA genera un cheque.

16. para realizar un recaudo en el sistema de cualquier forma de pago y en cualquier caso (cancelación, financiación, cruce) voy a escritorio//abro el sistema AIS//póliza//póliza// buscar por póliza// digito número de póliza// selecciono el link de documento // documento y selecciono el número de documento al cual le hare el recaudo.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------|
|  | FDC 001: Cancelaciones. Manual de Procedimientos | FECHA: 18 de octubre del 2012 | |
| | | PAGINA: 10 | De: 15 |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA | |
| | | Sustituye a: | |
| | | FECHA: | |
| PAGINA: | | De: | |

Actualización de pólizas

Buscar por Póliza

Aseguradora: 32 PREVISORA Ramo: 20 TRANSPORTES Póliza: 1001898 Plan:

%Comi: 18.00 Modalidad: Individual Fecha inicio primera vigencia: 20-may-2012 Cancelada el: Oficina: 2 SEDE POBLADO Ciudad póliza: MEDELLIN ANTIOQUIA

Información tomador
 Id. N: 830508642 -1 REFRICARGA EU Nuevo Ofic: CI 80 Sur # 47 D 65 ~UNIDAD INDUSTRIAL LA HOLA Poliza anterior

Tel Of 4482886 Tel. Res. Cel: Ej: JORGE HERNAN OE Res:

Información básica Información del productor Otros datos Documentos Siniestros Amparos Observaciones Operaciones Gestiones Digitales

Nuevo documento Buscar Consultar comisiones Consultar recaudos y recibos de caja

| Cons. | F.Documento | F.Fin Vigencia | Documento | Cuota | Prima | %Com | Comisión | Estado documento | Crear nuevo(a) | | | R.S.L |
|-------|---------------|----------------|-----------|-----------|-------|---------|-------------------|------------------|----------------|---------|----|-----------------------|
| ▶ | 6-28-sep-2012 | 20-may-2013 | 5 | 1,200,000 | 18 | 216,000 | Pendiente de pago | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | COBRO PRIMA MINIMA 20 |
| | 5-22-ago-2012 | 20-may-2013 | 4 | 1,200,000 | 18 | 216,000 | Pagado Totalmente | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | COBRO PRIMA MINIMA 20 |
| | 4-19-jul-2012 | 20-may-2013 | 3 | 1,200,000 | 18 | 216,000 | Pagado Totalmente | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | COBRO PRIMA MINIMA 20 |
| | 3-21-jun-2012 | 20-may-2013 | 2 | 1,200,000 | 18 | 216,000 | Pagado Totalmente | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | COBRO PRIMA MINIMA 20 |
| | 2-23-may-2012 | 20-may-2013 | 1 | 1,200,000 | 18 | 216,000 | Pagado Totalmente | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | COBRO PRIMA MINIMA 20 |
| | 1-23-may-2012 | 20-may-2013 | 0 | 0 | | 0 | Sin cobro | C. Cobro | Recaudo | R. Caja | No | POLIZA NUEVA VIG 20 M |

6,000,000 1,080,000

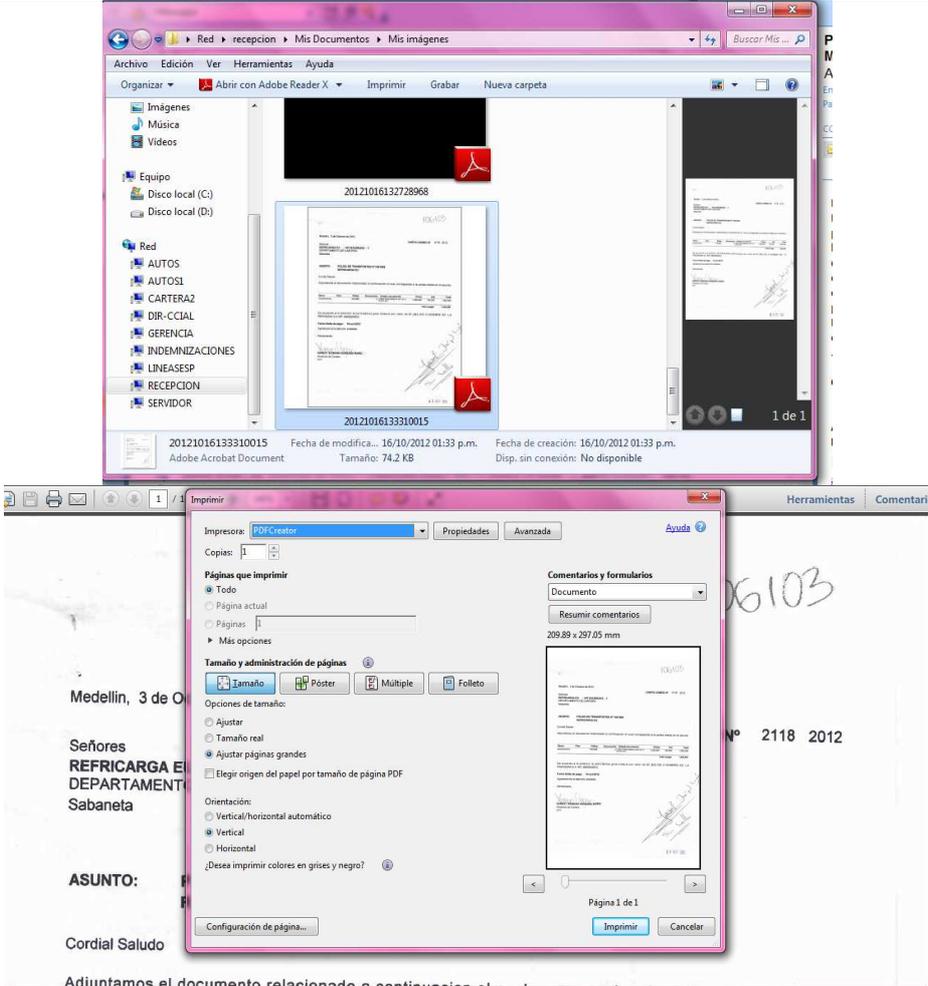
Ultima actualización AVAN 29/05/2012 12:07:27 p.m. Ir a Clientes Pendientes Siniestros Gestiones Eascoloda Cerrar

Lo primero que se debe hacer es subir la carta cobro al sistema la carta la que después de escaneada se busca siguiendo la ruta (red//recepción//escaneos //selecciono la carta cobro que subir al sistema lo envié a imprimir en archivo pdf y luego le doy imprimir).

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

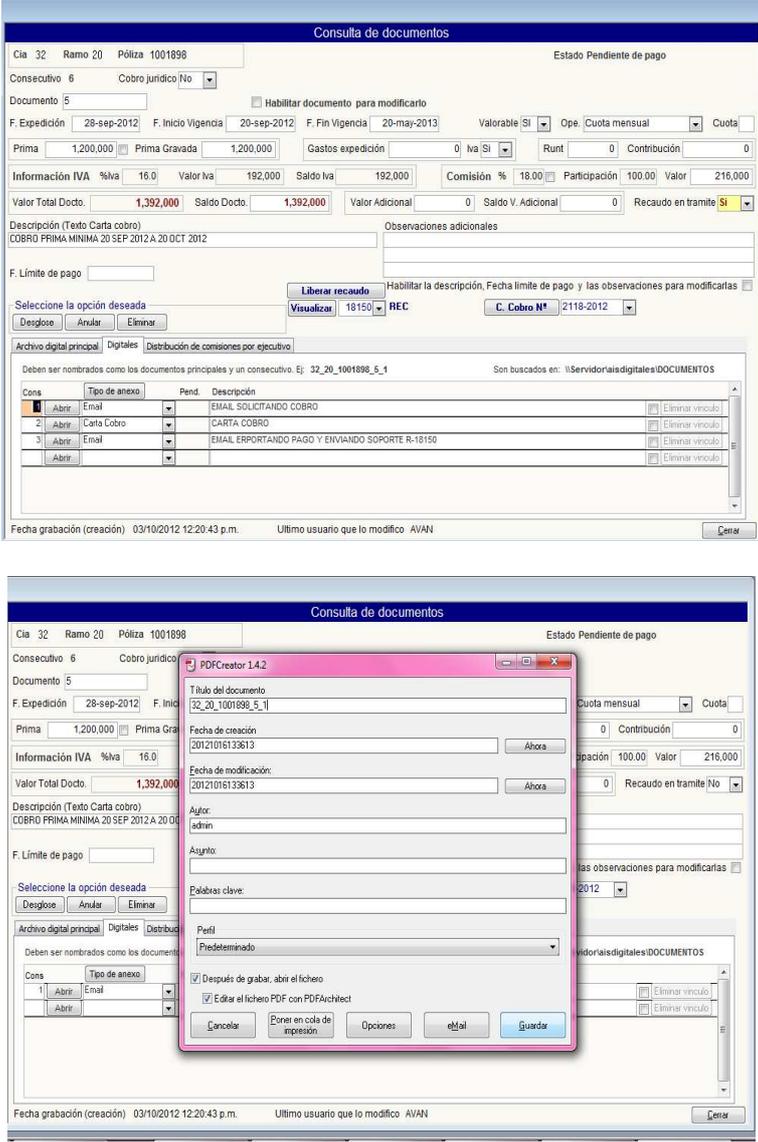
| | | | | | | |
|---|---|-------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como realizar un recaudo en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 11 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA | | | | |
| | | Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| PAGINA: | | De: | | | | |



Una vez le de imprimir el sistema me solicitara el número de consecutivo al cual yo le voy subir la carta cobro este número de consecutivo me lo arroja el sistema en la parte superior de la página.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

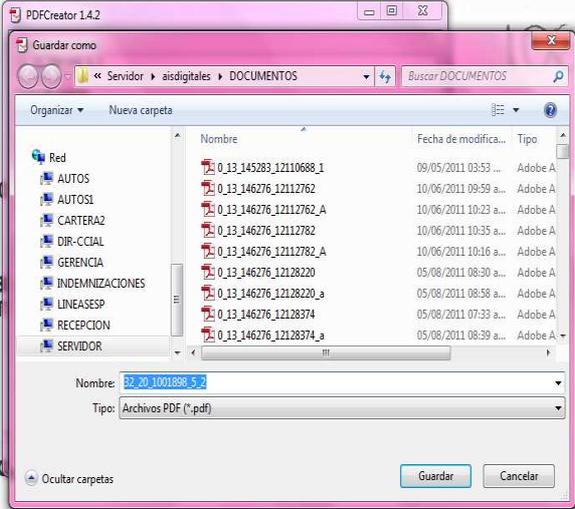
| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como realizar un recaudo en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 12 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |



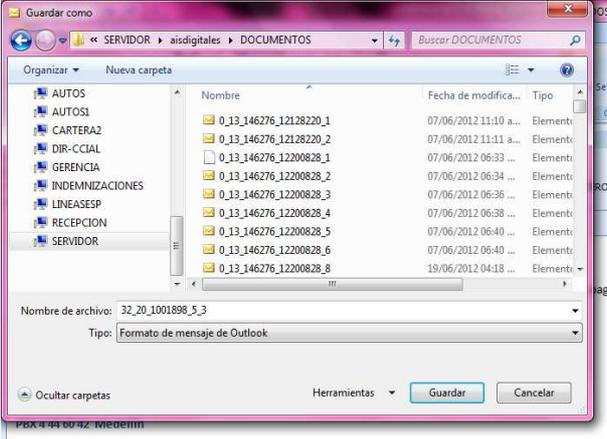
The image displays two screenshots of a software application interface for document management. The top screenshot shows a 'Consulta de documentos' window with fields for document details (Cia 32, Ramo 20, Póliza 1001898) and a table of attachments. The bottom screenshot shows the same window with a 'PDFCreator 1.4.2' dialog box open, displaying document metadata and options for saving or printing the PDF.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como realizar un recaudo en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 13 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |



Para guardar el email, debe seleccionar el email que envió luego en archivo// guardar como y lo guardo en formato de mensaje de Outlook, el nombre del archivo será el número de consecutivo que nuevamente copio del a póliza según el número de documento colocándole como último número el número consecutivo como se hizo con la carta cobro

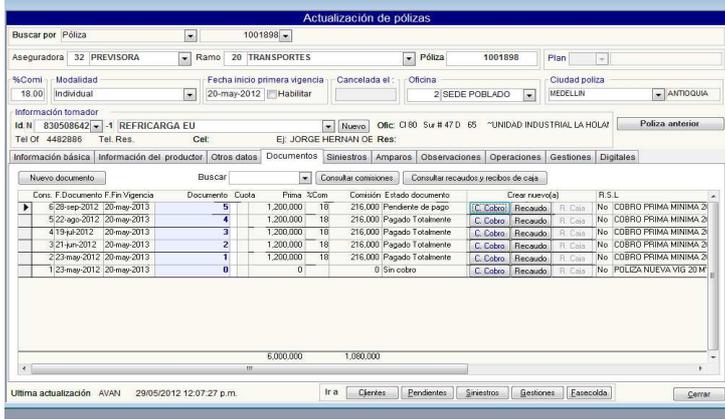


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

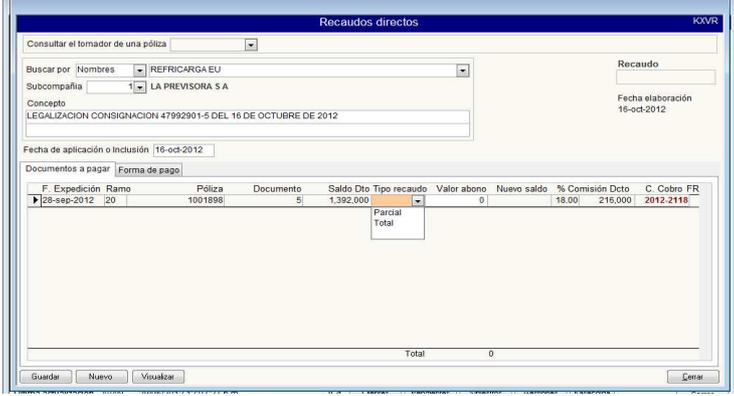
| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como realizar un recaudo en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 14 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Después de subidos los documentos nuevamente nos paramos en la póliza y seleccionamos el link de recaudo



| Cons. F. Documento | F. Fin Vigencia | Documento | Cuota | Prima %Com | Comisión | Estado documento | Crear nuevo(a) | R.S.L |
|--------------------|-----------------|-----------|-----------|------------|----------|-------------------|------------------|--------------------------|
| 6-25-sep-2012 | 29-may-2013 | 5 | 1.200.000 | 18 | 216.000 | Pendiente de pago | C. Cobro Recaudo | No COBRO PRIMA MINIMA 2 |
| 5-22-ago-2012 | 29-may-2013 | 4 | 1.200.000 | 18 | 216.000 | Pagado Totalmente | C. Cobro Recaudo | No COBRO PRIMA MINIMA 2 |
| 4-19-jul-2012 | 29-may-2013 | 3 | 1.200.000 | 18 | 216.000 | Pagado Totalmente | C. Cobro Recaudo | No COBRO PRIMA MINIMA 2 |
| 3-21-jun-2012 | 29-may-2013 | 2 | 1.200.000 | 18 | 216.000 | Pagado Totalmente | C. Cobro Recaudo | No COBRO PRIMA MINIMA 2 |
| 2-23-may-2012 | 29-may-2013 | 1 | 1.200.000 | 18 | 216.000 | Pagado Totalmente | C. Cobro Recaudo | No COBRO PRIMA MINIMA 2 |
| 1-23-may-2012 | 29-may-2013 | 0 | 0 | | 0 | Sin cobro | C. Cobro Recaudo | No POLIZA NUEVA VIG 20 M |

Inmediatamente verificó en nombre del asegurado, nombre de la compañía, escribo el concepto por el cual se hará el recaudo (ej.: legalización consignación 47992902 del 16 de octubre de 2012) luego verificamos el documento por pagar (número de póliza, numero de documento), selecciono el tipo de recaudo (parcial o total) si es total escribo el valor del saldo del documento, si es parcial escribo el valor por el cual se hará el recaudo.

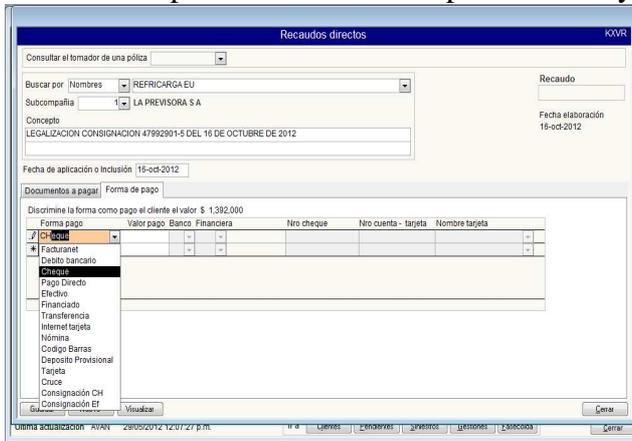
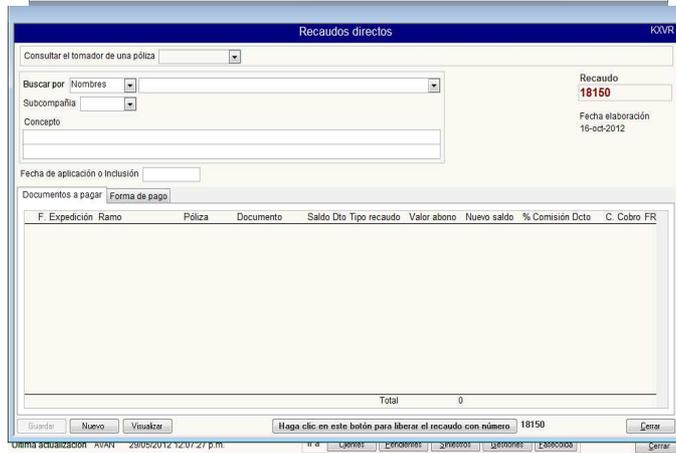


| F. Expedición | Ramo | Póliza | Documento | Saldo Dto | Tipo recaudo | Valor abono | Nuevo saldo | % Comisión Dcto | C. Cobro FR |
|---------------|------|---------|-----------|-----------|--------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| 28-sep-2012 | 20 | 1001898 | 5 | 1.392.000 | Parcial | 0 | | 18,00 | 2012-2118 |
| | | | | | Total | 0 | | | |

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDC 001: Como realizar un recaudo en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 15 | De: | 15 | |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Luego de llenar los datos de los documentos a pagar, ahora se llenaran los datos de la forma de pago (cheque, efectivo, financiado etc.) Si es cheque se debe colocar código de banco, numero de cheque; si es financiado se debe colocar el valor del efectivo que viene siendo la cuota inicial y el resto del saldo iría a forma de pago financiada, en la parte de financiada se debe especificar la financiera. Después determinado el proceso le doy guardar.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 1 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Cada Compañía de seguros posee un proceso para darle tramite a las reclamaciones según el ramo afectado, pero en todo los casos existe la siguiente generalidad para las reclamaciones: Se inicia con la notificación del siniestro por vía email, por la entrega de la documentación física en la aseguradora o por atención en el Call Center.

PREVISORA MEDELLÍN

1. Gerente general
 - Juan Zuluaga: juan.zuluaga@previsora.gov.co
2. Gerente de autos
 - Lyda Mejía: lyda.mejia@previsora.gov.co
3. Siniestro de transporte o general.
 - Iván Grisales: ivan.grisales@previsora.gov.co
 - Mariela Vásquez: mariela.vasquez@previsora.gov.co
4. Siniestro vehículo pérdidas parciales.
 - Luis Roa: luis.roa@previsora.gov.co
 - William Serna: William.erna@previsora.gov.co
5. Siniestro vehículo pérdidas totales.
 - Aida Gallego: aida.gallego@previsora.gov.co
6. Siniestro de vida
 - Marina Pérez: marina.perez@previsora.gov.co
7. Siniestros RCE (responsabilidad civil extracontractual)
 - Armando Camino: armando.camino@previsora.gov.co

Previsora Cartagena

1. Gerente general
 - Plinio Sierra: Plinio.sierra@previsora.gov.co
2. Siniestros generales
 - Francis Cueto: francis.cueto@previsora.gov.co

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 2 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

3. Casos de vehículos de Cartagena aquí en Medellín
 - Gloria Milena Ramírez: gloria.ramirez@previsora.gov.co
4. Casos generales de Cartagena aquí en Medellín
 - Yandro Rivera: Yandro.rivera@previsora.gov.co

Los siniestros de automóviles se deben informar por la línea de atención al cliente 018000912644 o desde el celular #345 y los siniestros de transportes y generales permiten el envío por email al contacto relacionado; los documentos independientes de la clase de siniestro se envían de forma física a la oficina de previsora que esté atendiendo el caso.

ALLIANZ

1. Siniestro de transporte y general.
 - indemnizaciones@allianz.co
2. Departamento de indemnizaciones Bogotá.
 - Gerardo Álvarez: Gerardo.alvarez@allianz.co
3. Siniestro de vehículos Medellín.
 - Leidy Vaneas: leidyvanegas@allianz.co

Para verificar el estado de un siniestro de vehículo se puede contactar al teléfono en Medellín (4)2518555 con Sandra Camacho o en Bogotá (1)5600600 con el evaluador que le informe Sandra Camacho o en la línea de atención al cliente 018000513500 o desde su celular #265, también se puede consultar en la página de Allianz de la siguiente manera:

COMO CONSULTAR EN IBEROSAM CUANDO TIENE EL No DEL SINIESTRO

Ingresa a la página www.allia2net.com.co En login ingresa usuario y contraseña-Menú consultas y estadísticas- Nueva cartera - Digita el Número del siniestro- Búsqueda



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 3 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

En la Pestaña de Datos Generales el sistema trae la información del siniestro como el ramo que se afectó, el número de la póliza, fecha de peritación y taller, la fecha de ocurrencia y de protocolo, el evaluador que lleva el caso en casa principal, el amparo afectado, si el asegurado fue o no culpable, etc.



En la pestaña de Informaciones, Encontramos los pagos o recobros, contrarios afectados, servicios de peritaje, abogados que llevan el caso.



Por último en la Ficha de Gestión se encontrara el seguimiento al siniestro, pdf soportes, notas de agenda, comunicaciones de pago y todo tipo de documento que sustenta el proceso de pago.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 4 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

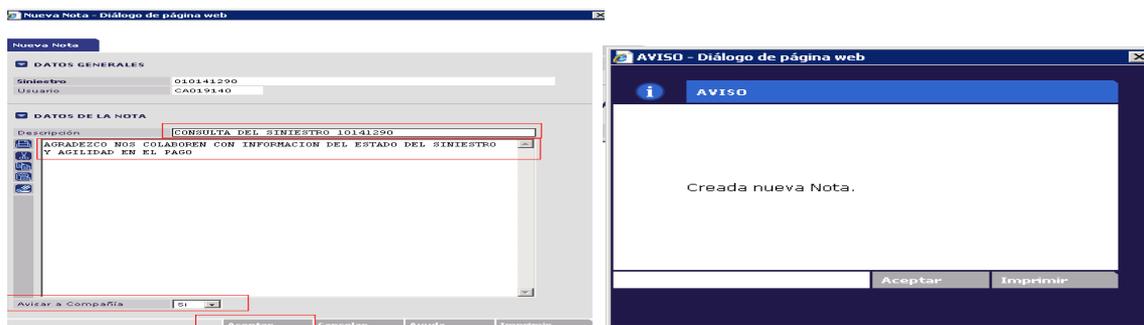
Como crear una nota de agenda:

Ubicada en la ficha de gestión hay una opción para crear notas que permiten dejar el seguimiento a su solicitud, o solicitar información del siniestro que está consultando. (Adjunto pantalla de cómo elaborar la nota)

Descripción: Escribe el nombre que le quiera dar a la solicitud, ejemplo: estado del siniestro 10141290, después detalla el requerimiento que solicita como se visualiza.

Avisar a la compañía le damos que sí y posterior aceptar.

Esta nota de agenda podrá ser visualizada por todos los gestores, evaluadores que llevan el caso.



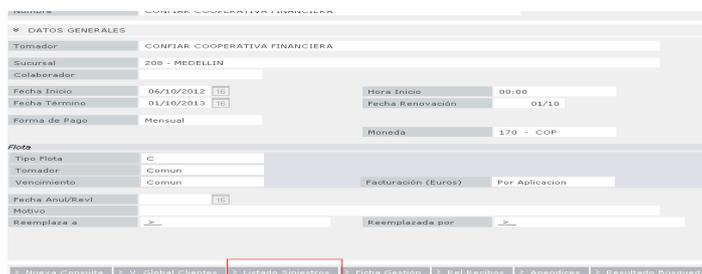
Posterior en la Ficha de Gestión se visualiza que la nota de agenda quedó elaborada y queda en lista para su respuesta.

| Fecha | Modelo | Tipo | Descripcion | Usuario |
|------------|--------|------|---|----------|
| 08/10/2012 | 09156 | N | CONSULTA DEL SINIESTRO 10141290 | CA019140 |
| 05/10/2012 | 06107 | N | CAC: CLIENTE CONSULTA EL SINIESTRO. | CE01080 |
| 05/10/2012 | 02306 | N | SOLICITUD CAMBIO DE PROVEEDOR/TALLER | CE01080 |
| 05/10/2012 | 06107 | N | CAC: CLIENTE CONSULTA EL SINIESTRO. | CE01089 |
| 05/10/2012 | 02301 | N | CLIENTE CONSULTA SINIESTRO | CE01089 |
| 05/10/2012 | 00000 | N | AUTORIZACION DE VEHICULO DE REEMPLAZO | CE01084 |
| 05/10/2012 | 06112 | N | CAC: SINIESTRO ABIERTO COMUNICADO POR CLIENTE | CE01084 |
| 05/10/2012 | 09690 | B | Siniestro registrado | 1335 |

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 5 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

También se puede hacer búsquedas por póliza, placa, cedula al ingresar a la consulta en la parte inferior de la pantalla encuentra un botón Listado de Siniestros allí encuentra toda la información y seguimiento del siniestro.



LIBERTY

- En medio magnético: siniestros.generales@libertycolombia.com
- En físico: los documentos deben ser entregados en la sucursal más cercana al front office o remitirlos a la calle 2n 100 piso 1 oficina Liberty seguros Bogotá.
- Vía telefónica: Bogotá (1)3077050 y línea nacional 018000117224 – 018000113390.
- Para reportar emergencia de asistencia domiciliaria marcar desde un celular #224.

SURAMERICANA

Para proceder con el reporte de los siniestros de vehículo se debe realizar a través de la línea de atención al cliente 018000518888 o desde un celular #888.

Para proceder con el reporte de los siniestros de los ramos generales se debe :

Ingresa a la página <http://www.sura.com/default.aspx>

En login ingresa usuario y contraseña

Menú: sistente virtual/Herramientas/reclamaciones/ingresar aviso de empresas

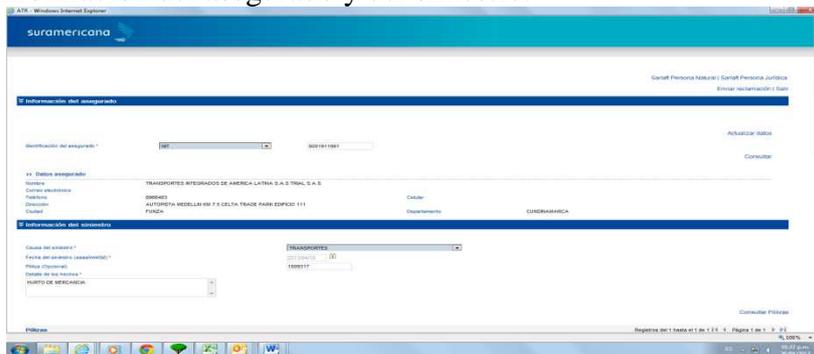
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 6 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

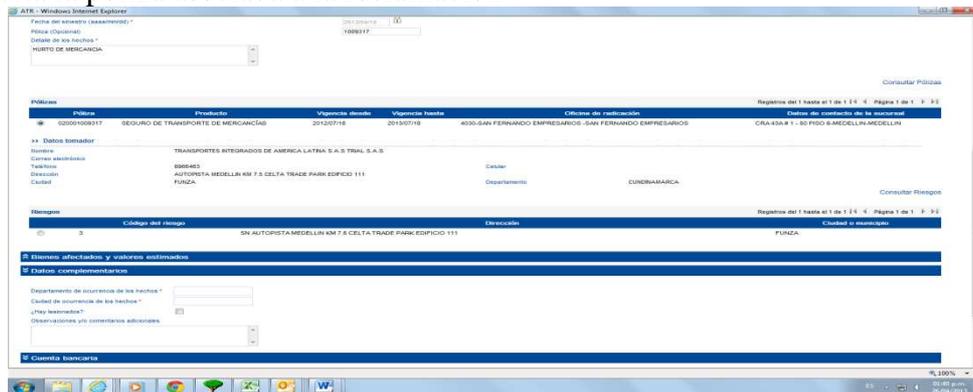
Pestaña reclamación



Se ingresa la información del asegurado y del siniestro.



Se consulta la póliza asociada a la reclamación

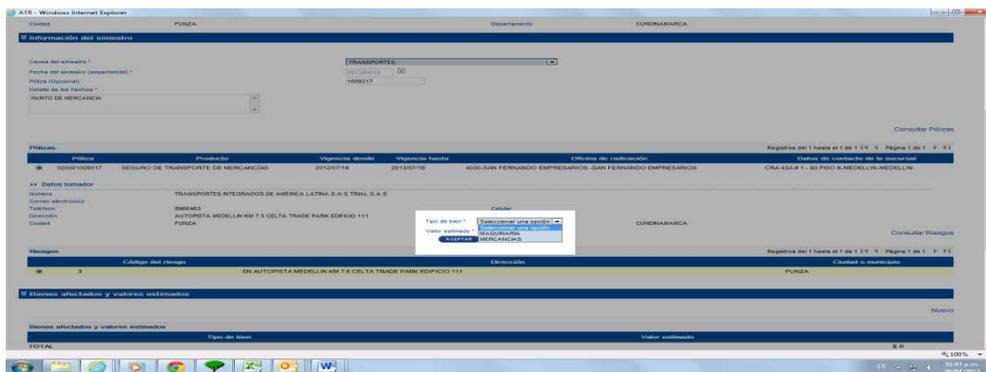


| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | <p>FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos</p> | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 7 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Se ingresa el bien y valor estimado de la perdida



Luego Se ingresan los datos complementarios del siniestro y la opción enviar reclamación, luego arroja el número del expediente



Para consultar el estado de la reclamación para un siniestro de transporte, contactar a:

- Gustavo Upegui: gupegui@sura.com.co
- Gustavo Piedrahita: gpiedrait@sura.com.co
- ulma Restrepo: serestrepo@sura.com.co

Para comunicarse telefónicamente con alguno de los anteriores, marcar (4)2602100.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como presentar la reclamación a la aseguradora. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 8 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

GENERALI

Reportar los siniestros al email: Martha Castaño, martha_castaño@generali.com o comunicarse directamente con ella al (4)2325555, también se puede dar aviso del siniestro en la línea de atención del cliente 018000121206 o desde un celular #204.

MUNDIAL

Reportar el siniestro al email: Juan David Ríos, jrios@mundialseguros.com.co o comunicarse directamente con él al (4)2510751.

LA EQUIDAD

Reportar el siniestro al email: Mónica García, monica.garcia@laequidadseguros.coop o dar aviso al siniestro directamente a la línea de atención del cliente 018000919538.

COLPATRIA

- Sandra Arango: Sandra.arango@ui.colpatria.com
- Julio Villa: julio.villa@ui.colpatria.com
- John Maya: John.maya@ui.colpatria.com

Luego para la asignación del abogado para acompañamiento al conductor del vehículo asegurado, comunicarse con el abogado Juan Carlos Gonzales al 3168684958 o (4) 5111675.

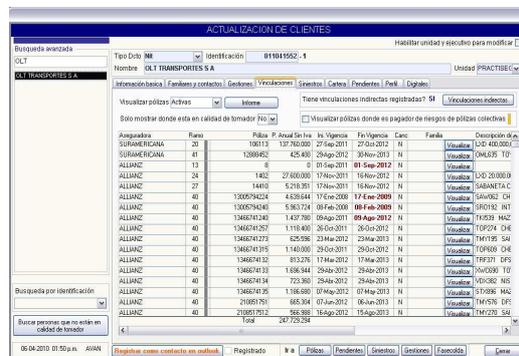
CHARTIS: Reportar el siniestro al email: Juliana Montoya, juliana.montoya@chartisinsurance.com o comunicarse directamente con ella, al (4)2663311 o dar aviso al siniestro directamente a la línea de atención del cliente 018000522244.

RSA: Reportar el siniestro al email: Luis Fernando Suarez, luis.suarez@co.rsgroup.com o directamente a la línea de atención del cliente 018000955494 o desde un celular #494.

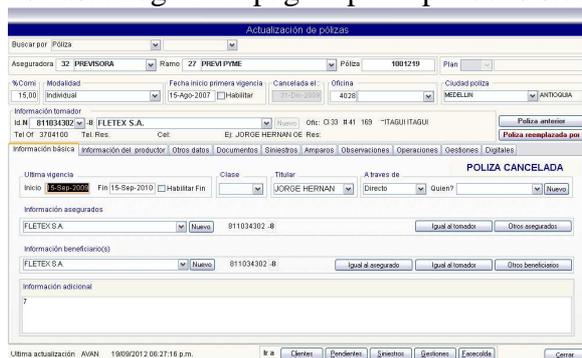
| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 9 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Para poder registrar el siniestro en el sistema, primero se debe tener la siguiente información: el número de la póliza, clic en el botón CLIENTES de nuevo clientes y se digita el nombre de la compañía o del asegurado, en la pestaña vinculaciones se busca el ramo o número de la póliza vigente, se escribe la información en una hoja aparte, para que al momento de ingresar al siniestro pueda llenar todos los campos obligatorios (como el número de la póliza) y se cierran todas las ventanas hasta llegar a la página principal del sistema.



Se da clic en el botón póliza y nuevamente clic en póliza, se escribe el número de la póliza anteriormente verificada, se dirige a la pestaña documentos y se busca la línea de caratula de renovación o certificado de renovación dando doble clic, se abre la pestaña archivos digitales principal y link archivo principal, se extrae el valor asegurado y finalmente se cierran todas las ventanas hasta llegar a la página principal del sistema.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 10 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Después de tener la información anterior, se procede a registrar el siniestro en el sistema haciendo clic en el botón siniestros, nuevamente siniestro en la parte de arriba de la ventana hay un botón que se llama nuevo registro, damos clic y de inmediato se abre una ventana en la cual se llena la información solicitada.

En la pestaña información básica. Se escribe el número de la póliza que se va a afectar, se inserta el nombre del asegurado y en la descripción de siniestro toda la información básica lo más detallado posible.



En la pestaña otros datos : en el espacio valor asegurado se escribe el suscrito en la póliza por el concepto a reclamar, el valor reclamado es el valor de la pérdida estimada por el asegurado, si es hurto de mercancía el valor declarado por el generador de la carga o si es hurto del vehículo el valor Fasecolda.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 11 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

En la pestaña estado :Siempre será aviso pendiente por documentar hasta el momento en que se indemnice e l siniestro.



En la pestaña gestiones: se guardan todas las gestiones que se realizan, como email o documentos enviados y las llamadas realizadas, para guardar una gestión se da clic en el botón nueva gestión, se cambia del estado de PENDIENTE a REALIZADA, se escribe la gestión que se haya realizado con respecto al siniestro y se guarda.

En la pestaña gestiones: se guardan todas las gestiones que se realizan, como email o documentos enviados y las llamadas realizadas, para guardar una gestión se da clic en el botón nueva gestión, se cambia del estado de PENDIENTE a REALIZADA, se escribe la gestión que se haya realizado con respecto al siniestro y se guarda.



| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 12 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

En la pestaña digitales: se guardan todos los documentos o emails que dan un seguimiento al caso, teniendo en cuenta el siguiente orden:

- Para guardar email: desde el correo electrónico (archivo – guardar como – ((ruta para guardar archivo: Escritorio//Acceso directo a Siniestros)) tipo de *formato de mensaje de Outlook (*.msg) *nombre del archivo: #ramo_#año_#consecutivo de siniestro_consecutivo de documento. ejemplo: 1_1_1_1.
- Para guardar un documento: Con el archivo escaneado ((archivo – imprimir ((pdf) – botón imprimir – guardar como ((ruta para guardar archivo: Escritorio//Acceso directo a Siniestros)) * nombre del archivo: #ramo_#año_#consecutivo de siniestro_ consecutivo de documento. Ejemplo 1_1_1_2. Después pasamos a AIS en la pestaña digitales y según el número del consecutivo y tipo de archivo que hayamos guardado y escribimos una pequeña descripción del archivo ya sean facturas, cedula, email, etc.



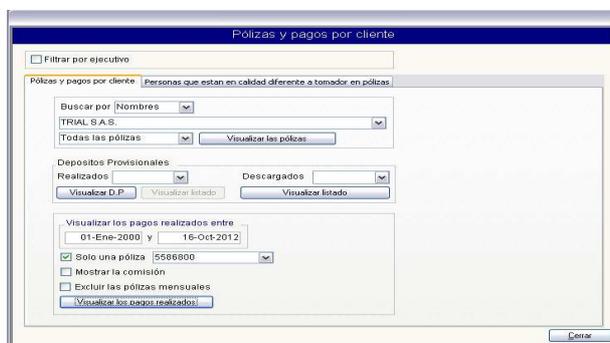
Con los anteriores pasos damos por terminado el proceso de almacenamiento del siniestro y todos los archivos importantes de este caso.

1. Ruta para guardar el archivo: mis documentos//Excel//busco carpeta con el nombre de la compañía o la creo//creo el archivo del nuevo año o añado al existente, cambiando le el nombre hasta el año actual y con el ramo de la póliza a trabajar (ejemplo: POPULAR PYG TRTES 2011-2012)

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 13 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

2. Para descargar los datos de las primas de AIS ingreso a clientes luego clic en informes, póliza por persona y pagos por clientes en esta ventana escribo el nombre de la compañía selecciono todas las pólizas en la parte de visualizar los pagos realizados colocamos la fecha entre 01-01-200 y hasta la fecha actual, seleccionar solo una póliza y escribimos el número de la póliza a la cual vamos a realizar el PYG, damos clic en el botón visualizar los pagos realizados.

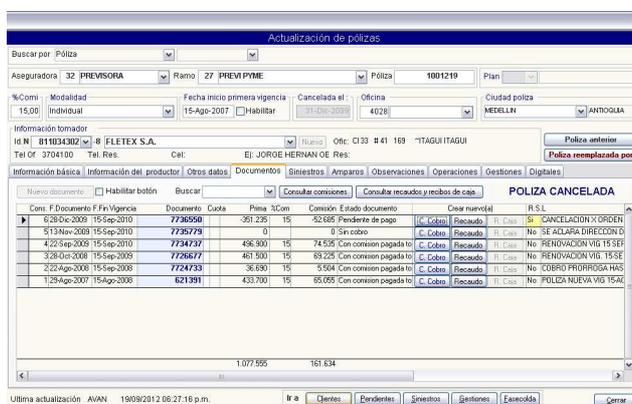


3. En la nueva ventana en la parte superior derecha damos clic vínculos con office  la cual exporta esta información a un documento en Excel. Aparece una aviso que dice desea reemplazarlo damos clic en el botón si, cerrar hasta llegar a la ventana principal. Del documento de Excel exportado se copian los datos al documento inicialmente creado.
4. Del documento de Excel exportado se copian los datos al documento inicialmente creado.
- 4.1. Los datos de la columna documento copiamos a certificado de cobro.
 - 4.2. Los datos de la columna fecha de documento a fecha de expedición.
 - 4.3. Los datos de la columna prima sin IVA a primas facturadas.
 - 4.4. La fecha vigencia desde, hasta es la cobertura de la prima en este caso de un mes o la descripción que haya por el cobro.
 - 4.5. Los gastos de expedición siempre serán cero.
 - 4.6. Las primas recaudadas serán las mismas primas facturadas siempre y cuando así lo comparemos en AIS.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDI 001: Como archivar siniestro en AIS. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 14 | De: | 14 | |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

5. Para comprobar si las primas corresponde en AIS. En la ventana principal del sistema AIS se da clic en el botón Pólizas nuevamente Pólizas, inserta el número de la póliza en la pestaña documentos, verifica que los documentos relacionados en AIS estén en el documento que esta elaborando en Excel, pagado totalmente y con las vigencias correctas.



| Com. F. Documento | F. Vigencia | Documento | Cuota | Prima | %Com | Comisión | Estado documento | Crear nuevo(ál) | R. S. L. |
|-------------------|-------------|-----------|----------|-------|--------|------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|
| 6-28-Dic-2009 | 15-Sep-2010 | 7736550 | -361.236 | 15 | 52.688 | Pendiente de pago | C. Cobro | Recaudo | Cancelación y Orden |
| 5-13-Nov-2009 | 15-Sep-2010 | 7735779 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Recaudo | SE APLAZA DIRECCION D |
| 4-22-Sep-2009 | 15-Sep-2010 | 7744277 | 438.301 | 15 | 74.938 | Con comision pagada to | C. Cobro | Recaudo | NO RENOVACION VIG. 15 SEE |
| 3-28-Oct-2008 | 15-Sep-2009 | 7726677 | 461.500 | 15 | 83.225 | Con comision pagada to | C. Cobro | Recaudo | NO RENOVACION VIG. 15 SEE |
| 2-22-Ago-2008 | 15-Sep-2008 | 7724733 | 36.830 | 15 | 5.504 | Con comision pagada to | C. Cobro | Recaudo | NO COBRO PRORROGA HAS |
| 1-29-Ago-2007 | 15-Ago-2008 | 621391 | 433.700 | 15 | 85.055 | Con comision pagada to | C. Cobro | Recaudo | NO POLIZA NUEVA VIG 15AG |

Si hay algún documento que no esté relacionado, inserta una nueva fila en Excel y lo agregamos con el estado del recaudo en el que este, al final totalizo el valor recaudado y también el valor facturado.

- Para relacionar los datos de AIS a el documento de Excel. en la ventana de documentos de la póliza, ahora pasa a la pestaña de siniestros, da clic en visualizar.
- Pasa a la información que solicitan en el documento de Excel en la hoja otros incurridos, en el total siniestros incurridos es la suma del valor en reserva y valor pagado.
- Para sacar el PYG totalizado (en la hoja PYG del documentos de Excel), llena los datos requerido en este caso solo tendría que insertar los siguientes datos:
 1. Primas facturadas
 2. Primas recaudada
 3. Total siniestros en reservas
 4. Total siniestros pagados

Los demás datos los calcula el sistema, guardamos cambios y se cierra s el archivo.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador de los puntos de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 1 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

SOAT: PRACTISEGUROS para este ramo actualmente tiene convenio con 3 Compañías de Seguros: Mundial Seguros, suramericana y QBE. En este rubro juega dos papeles muy importantes lo encontramos como expedidor y como administrador de los puntos de ventas. (Cambiar el orden es decir: como administrador de los puntos de venta y como expedidor), hay que tener muy en claro que para Practiseguros la Compañía líder para éste ramo es la Compañía Mundial Seguros por el tiempo que ya se ha trabajado con la misma y porque además es la que actualmente mayor valor en comisión le concede a Practiseguros y por ende por la que mayor porcentaje de comisión se le puede otorgar a los puntos de venta, por tal razón Practiseguros tiene mayor puntos de venta suscritos con ésta Compañía, luego en importancia está Suramericana y luego QBE

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS:

**PRACTISEGUROS COMO ADMINISTRADOR DE LOS PUNTOS DE VENTAS
DE MUNDIAL SEGUROS**

Los clientes para este ramo (eliminar esta frase) pueden ser: clientes que Practiseguros consigue o que (sobra este que) clientes que llegan como referidos.

Para ambos casos Practiseguros les envía por vía email ó físicamente una propuesta que se encuentra en la ruta (inicio –documentos – Word – Propuesta Punto de Venta Mundial Seguros) en la que se les explica a grande escala la infraestructura que se requiere para que ellos puedan operar como punto de venta, la forma de trabajo, las comisiones que ellos llegarían a percibir por cada tarifa de Soat y los requisitos que se necesitan para tal fin, se les hace una salvedad importante y es que por la Compañía Mundial Seguros NO podrán expedir las tarifas 8 (Vehículos de transporte de pasajeros de servicio público) y tarifa 9 (Vehículos de transporte de pasajeros de servicio intermunicipal), por la siniestralidad tal alta en estas dos tarifas.

Si ellos están de acuerdo con la propuesta nos deben hacer llegar a la oficina de Practiseguros los siguientes requisitos:

- Cámara de Comercio no superior a 3 meses
- RUT
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Estados Financieros
- Fotografía del punto de venta donde se pueda visualizar la nomenclatura (puede ser vía email)
- Se les hace llenar un formato que se encuentra en la ruta (inicio –documentos – Excel-Soat mundial – formato punto de venta 2012-2 “cada año varia”)

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador de los puntos de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 2 | De: | 20 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

Practiseguros primero verifica las referencias comerciales (que se diligencian en el formato que el cliente llena) y la documentación requerida y posteriormente se envían a la Compañía Mundial Seguros, una vez enviado se espera que ellos den el aval; la compañía debe enviar un correo diciendo que ya está habilitado junto con un usuario y una contraseña para la expedición de Soat. Una vez se obtenga la respuesta de la compañía se le notifica al punto de venta y se programa una capacitación acerca de como expedir Soat, se le hace entrega de la papelería necesaria y se le entrega un contrato de delegación de Soat, junto con un pagaré en blanco y carta de autorización para el pagaré que se encuentra en la ruta (mis documentos - Word – contratos Soat Mundial).

1. PAPELERIA: Para la entrega inicial de papelería a un punto de venta ó para seguirles asignando papelería de Soat a los puntos de venta ya existentes, esto lo hace mediante la página de la compañía siguiendo la ruta:

Se ingresa a la página <https://soatseguro.mundialseguros.com.cose> da clic en ingresar se digita el usuario y contraseña ADMINPRA (clic al botón control de papelería selecciona el rango de papelería, el punto de venta y la cantidad). Cuando los puntos de venta necesitan papelería se la piden a Practiseguros por medio de un correo y depende de la rotación Practiseguros se las asigna y se les debe de proporcionar a más tardar al día siguiente día hábil.

2. Semanalmente los puntos de venta deben enviar a Practiseguros los reportes de pago juntos con los soportes de los Soat expedidos para luego ser enviados a la aseguradora, el pago se debe hacer directamente a la compañía (consignación, transferencia o cheque), se debe dejar un soporte de ese pago para Practiseguros y así llevar un control interno mensual de los Soat expedidos; para este control se utiliza una planilla que se encuentra en la ruta (inicio – documentos – Excel-Soat mundial – Planilla de liquidación) este procedimiento tiene la finalidad de verificar y controlar el buen manejo y la correcta expedición de los Soat.

Es muy importante reportar a la aseguradora cada vez que los puntos de venta envíen la información de expedición y pago de los Soat.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador de los puntos de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 3 | De: | 20 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

3. El reporte diario de pagos se hace a la compañía relacionando cada póliza los valores y el medio de pago, para ello se utiliza un formato que se encuentra según la ruta (mis documentos – Excel – Soat mundial - reporte de pagos) y en la planilla de liquidación en la columna recibo mundial se estipula la fecha en que mando a legalizar a la Compañía.

4. La compañía debe enviar un recibo de legalización del pago el cual también se debe relacionar en el control interno de Practiseguros, en la planilla de liquidación en la columna Recibo Mundial se cambia la fecha en la que se mandó a legalizar en la Compañía por el número de recibo de caja verificando que los valores pagados y números de pólizas hayan sido los correctos.

5. Al finalizar cada mes se debe hacer el cierre que consiste en observar mediante la página de la compañía (<https://soatseguro.mundialseguro.com.co>) los movimientos de los Soat de cada punto de venta, una vez este en la página se da clic en ingresar luego solicitan el usuario y contraseña (SMADMINPRA) al cargar la página se debe dar clic en el botón (reportes de producción), digita el rango de fechas y selecciona la opción que dice todos los puntos, para finalizar se da clic en el botón consultar, se le da clic en el botón exportar a Excel, y se actualiza la información que haga falta en la planilla de liquidación en la cual se va llevando el control.

6. Luego se informar a la compañía mediante un aviso de recaudo lo que se hizo falta por pagar durante el mes, este formato de aviso de recaudo se encuentra según la ruta(mis documentos –Excel – Soat mundial - aviso de recaudo), este aviso se envía por correo y el plazo para pagar será los 15 días del mes siguiente

7. Luego se envía a la compañía las pólizas tanto anuladas como reemplazadas por los puntos de venta, junto con su respectiva relación clasificadas de menor a mayor rango, para realizar esto se debe tener en cuenta el formato según la ruta (mis documentos –Excel –Soat mundial- reporte papelería).

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 4 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Practiseguros como Administrador le asignará papelería a Practiseguros como punto de venta (de la forma ya estipulada) cuando lo estime conveniente

Lo primero que se debe hacer es fijar la tarifa o qué clase de Soat es, ya que como se estipuló la Compañía Mundial Seguros no permite la expedición de las tarifas 8 y 9. Hay que tener en cuenta que las tarifas se clasifican de acuerdo a tipo de vehículo, al cilindraje, modelo. Las tarifas son las siguientes:

1. Motos
2. Camperos y camiones
3. De carga o mixtos
4. Vehículos oficiales
5. Automóviles familiares
6. Vehículos particulares de 6 o más pasajeros
7. Autos de negocios
8. Busetas o buses urbanos
9. Buses municipales.

Si la tarifa es viable expedirla con la Compañía Mundial Seguros continuó con la expedición:

Se ingresa a la página de la Compañía (<https://soatseguro.mundialseguro.com.co>)click en ingresar, usuario SMPRACTISE y contraseña PRACTIS1927

Existen 3 formas de buscar un soat:

- por identificación
- por la placa del vehículo
- por número de formulario (que corresponde al número de Soat si ya viene con la Compañía).

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 5 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

La mejor forma es con la placa, entonces se digita la placa y se le da clic en (consultar póliza) si al vehículo ya se le ha adquirido Soat por esta compañía en años anteriores el sistema me va a arrojar las pólizas encontradas para este vehículo en forma de historial, cada póliza encontrada a mano izquierda va a traer un dibujo de una lupa, se le da clic a esa lupa y se le da la opción –copiar póliza), de esta manera el sistema ya me va a traer toda la información tanto del tomador del Soat como del vehículo se verifican que todos los datos estén correctos, siempre se verifica con el cliente que la dirección y el teléfono estén actualizados luego se selecciona (copiar-expedir póliza-pago en efectivo), verificamos si el número que el sistema arroja sea el mismo en la papelería física que se tiene en la oficina, se le da imprimir y se selecciona la impresora Epson LX300 ya que esta impresora tiene tinta sellable y con eso se evita que con el tiempo al Soat se le borren los datos.

Pero si al inicio cuando se digita la placa y se le da en consultar póliza el sistema me informa que no se encontraron pólizas, se debe dar clic en expedir póliza y llenar todos los datos solicitados. Inicialmente se llenan los datos del tomador:

- Datos de la persona: Cédula O Nit//Seleccionar Si Es Persona Natural O Jurídica//Dirección//Departamento//Ciudad//Teléfono//Email (Por Lo General Se Coloca El Email De La Persona Que Está Expidiendo El Soat).
- Luego Se Llenan Los Datos Del Vehículo: Tipo De Vehículo//Marca//Línea//Servicio//Placa//Modelo//Cilindraje//Capacidad//Pasajeros//Motor//Chasis.

VIN (aplica para los vehículos modelo 2011 en adelante)Se le da clic en expedir, se confirma la fecha de inicio y fin de vigencia, se pueden expedir Soat hasta con un mes de anticipación (el día en que se le termina vigencia del Soat que actualmente tiene va hasta las 12:00 p.m de ese día e iniciaría vigencia al siguiente día a las 00:00 y culmina en la misma fecha que se le acaba este año dentro de un año), luego clic es expedir, forma de pago efectivo (aquí existe la opción de tomar una póliza adicional de AP (accidentes personales)que cubre muerte por cualquier causa, los stop delanteros y traseros y las películas de seguridad, por un valor adicional al Soat de \$12.000 (esto es opcional), se le selecciona en la parte superior tomador de póliza AP, continuar y se verifica el número que le arroja el sistema con el número de la papelería física, se manda a imprimir seleccionando la Epson LX300.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 6 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

En un caso en que se desee anular el Soat tener en cuenta que sólo se puede anular el mismo día ó si después de expedido no ha iniciado la vigencia y se debe hacer de la siguiente manera:

Se ingresa a la página de la compañía ya mencionada con el usuario expedidor.

Se busca por placa, el sistema te arroja la información se le da clic en la lupa en el número de Soat que se desea anular y se le da la opción anular póliza, se selecciona dentro de la lista despegable la opción o motivo por el cual se va a anular el Soat que puede ser por: Error de impresión, error de digitación, póliza no entregada al cliente, luego el sistema me trae todo el pantallazo con la información del Soat y en la parte inferior de la página se le da la opción anular y el sistema me saca un letrero que dice SE ANULO CORRECTAMENTE, pero para verificar, se vuelve al pantallazo inicial del aplicativo y debe aparecer en un recuadro que dice estado el estado 7. Los estados utilizados por la página de la Compañía son:

Estado 1: Expedido

Estado 3: Cancelada

Estado 5: Reemplazado

Estado 7: Anulado

Si en caso tal se requiera anular un Soat después de iniciada la fecha de expedición solo se podrá siempre y cuando sea por chatarrización ó por coexistencia de seguros (doble Soat al mismo tiempo con diferente Compañía) para lo cual se deberá enviar a la Compañía la siguiente documentación:

1. Por Chatarrización: Carta dirigida a la Compañía expresando la solicitud de cancelación de la póliza adjuntando certificado de DIACO (entidad que certifica que el vehículo fue chatarrizado, Soat original de la Compañía).
2. Por Coexistencia de Seguros: Se debe enviar una carta a la Compañía solicitando la cancelación de la póliza, Soat original de la Compañía, copia del otro Soat emitido por otra Compañía, Certificación de la otra Compañía donde reitere que el Soat está vigente con ellos.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 7 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

3. Para reemplazar un Soat existe tres causales:

3.1. Por pérdida o hurto del Soat.

3.2. Por error en el Soat.

3.3. Por deterioro del Soat

En caso de que se desee reemplazar el Soat por pérdida o robo el cliente debe traer la denuncia y pagar \$1.600 valor de la tasa del RUNT

En caso que sea por error del Soat el cliente deberá traer el Soat original informar cual es el error si es algún dato del vehículo deberá anexar copia de la matrícula y pagar \$1.600 valor de la tasa del RUNT

En caso que sea por deterioro de la póliza de Soat deberá traer el Soat malo si aún está legible solo paga \$1.600 valor de la tasa del RUNT pero si está completamente dañado y no se puede determinar que el Soat sea el que se vaya a reemplazar deberá sacar una denuncia como si se le hubiese perdido.

El proceso para el reemplazo es:

Se busca por placa, se le da click en la lupa del Soat que se desee reemplazar, se de la opción reemplazar Soat, en la lista despegable se selecciona el motivo del reemplazo puede ser por: Cambio en los datos del tomador, error en la placa, error en el motor o chasis, perdida de la póliza, modificación por cambios varios, el sistema me trae toda la información del Soat, le hago los cambios pertinentes en caso tal que sean necesarios, se le da click en el botón reemplazar que se encuentra en la parte final de la hoja, selecciona forma de pago en efectivo, se verifica que el número de la póliza que arroja el sistema sea la misma que tengo física y se manda a imprimir a la Epson LX300

Para consultar la producción que se ha generado en Practiseguros durante el mes:

Estando en la página de la Compañía se va por la opción de consultas generales se digita el rango de fechas se le da consultar y se le da la opción exportar a Excel para alimentar el informe de planilla de liquidación que utiliza Practiseguros como Administrador.

NOTA: Practiseguros solo da crédito entre 15 días a un mes a los clientes conocidos (con previa autorización de Don Jorge) por medio de una cuenta de cobro los demás deben pagar de contado los cuales se soportan con un recibo de caja manual, esta relación se debe imprimir y guardar en una carpeta junto con los soportes, si es un Soat con la modalidad AP, en la página se debe seleccionar el link accidentes personales –rango de fechas – consultar e imprimir y luego se guarda en la misma carpeta.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador punto de venta suramericana. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 8 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

1. Para dar apertura a un punto de ventase envía al cliente una propuesta que se encuentra en la ruta (inicio –documentos – Word – Propuesta Punto de Venta Suramericana) en la que se les explica a grande escala la infraestructura que se requiere para que ellos puedan operar como punto de venta, la forma de trabajo, las comisiones que ellos llegarían a percibir por cada tarifa de Soat y un formato al cliente que se encuentra según la ruta (mis documentos –Excel – suramericana punto de venta –formato de apertura punto de venta Soat)además solicitándole que anexe la siguiente documentación:

- Cámara de Comercio no superior a 3 meses.
- RUT.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.
- Estados Financieros.

Se le debe advertir al cliente que pese a que esta Compañía no restringe la expedición de ninguna tarifa no se les pagará comisión por la tarifa 1: Motos / tarifas 8 (Vehículos de transporte de pasajeros de servicio público) y tarifa 9 (Vehículos de transporte de pasajeros de servicio intermunicipal), por la siniestralidad tal alta en estas tarifas.

2. Una vez el cliente acepte las condiciones y haga llegar el formato diligenciado este se envía a la compañía. Cuando la compañía notifique por medio de un email enviándome un usuario y contraseña que acepto la expedición en el punto de venta, se le notifica al cliente y se programa una capacitación acerca de como expedir soat.El mensajero reclama la papelería y publicidad para entregarle al punto de venta en la capacitación, junto con un contrato de delegación de Soat, junto con un pagaré en blanco y carta de autorización para el pagaré que se encuentra en la ruta (mis documentos - Word – contratos Soat Suramericana).

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador punto de venta suramericana. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 9 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

3. Para la papelería de Soat de los puntos de venta, estos la deben solicitar a Practiseguros por medio de un email, y Practiseguros se la solicitará de la misma manera a la compañía, luego se envía al mensajero por ella esta gestión se debe guardar en el sistema (AIS) siguiendo la ruta (seleccionar el botón gestiones y tareas –crear una nueva tarea y se llenar los datos solicitados) si se pactó con el punto de venta que se le enviaba, el mensajero es también el encargado de hacerla llegar, en caso contrario el punto de venta viene por ella.
4. Una vez el punto de venta genere la venta de Soat, debe realizar los pagos en efectivo con un código de barras que Suramericana suministra a cada punto de venta ,mediante el aplicativo Soat Web solamente cuentan con 10 días calendario de plazo para realizar el pago, en caso de no realizarse a tiempo el pago quedarán bloqueados.
5. La compañía solicita los primeros dos días de cada mes generar el aviso de recaudo ingresando a la página <https://soat.suramericana.com.co>, usuario: S52910861, contraseña: PRACTISEGUROS ó SOAT PRACTIS (varia cada dos meses por que el sistema pide cambio de contraseña), una vez ingrese al aplicativo se le da clic en Aviso de Recaudo, clic en generar aviso de recaudo.

Para estar pendiente de la cartera de los puntos de venta y hacer gestión de cobro, se puede visualizar desde el aplicativo de Soat Web por papelería y luego en resúmenes y allí se visualizará a cada punto de venta.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta suramericana. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 10 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

EXPEDICION CON SURAMERICANA

Antes de expedir lo primero es activar la papelería. Para la papelería con esta compañía se entra a la página con el mismo usuario se selecciona el link (expedición - gestión pólizas-papelería-gestión papelería) se revisa si la física concuerda con la digital y se sigue la ruta (recibir- papelería –aceptar), cuando se va a activar la papelería se sigue la ruta (recibir y activar).Sólo me permite activar la papelería hasta que el rango de papelería anterior se haya utilizado por completo.

Para expedir un Soat, se entra a la página con (usuario : S52910861-contraseña-link en expedición)se digita la placa y se le da clic a la lupa que está a mano derecha, si el vehículo en alguna ocasión ha estado con la Compañía el sistema me va a arrojar los datos del vehículo y solo se deben verificar los datos, de lo contrario se diligencian los campos con los datos del vehículo:

- Clase vehículo
- Servicio
- Marca
- Línea
- Capacidad
- Pasajeros
- Cilindraje

Se selecciona en el calendario la fecha de inicio de vigencia y el aplicativo por defecto coloca la fecha de fin de vigencia, se le da clic en cotizar, luego se verifica o colocan los datos de motos y chasis del vehículo

Luego viene el campo del tomador, se digita el número de la cedula o Nit, si el tomador en alguna ocasión ha tomado alguna póliza con la Compañía el sistema me va a traer el nombre del tomador de lo contrario hay que diferenciarlo junto con la

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta suramericana. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 11 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

- Dirección
- Teléfono
- Departamento
- Ciudad
- Actividad económica

Selección si el tomador y el asegurado es la misma persona, en caso contrario se deberá diligencia los datos del asegurado con la misma manera como se llenaron los datos del tomador, luego se regresa a la pate inicial de la página, se da clic en expedir que está a mano izquierda y luego se da clic en expedir que está a mano derecha, luego el sistema arroja el número del papel y en la casilla que aparece debajo se debe poner el digito de chequeo (digito que se encuentra al lado del número del Soat que está debajo del código de barras de la papelería física).

luego se imprime en la impresora de Laser y se confirma si esta correcta la impresión, en caso tal que no haya quedado bien impreso ó por error se haya impreso en otro papel, se puede decir que no quedó bien impreso el sistema me pregunta que si ocurrió daño con la papelería le digo que no en caso que se pueda volver a imprimir en el mismo papel, pero si la papelería se dañó cuando el sistema me pregunta que si ocurrió daño en la papelería le digo que si, el me lleva a la página principal del aplicativo le vuelvo dar en expedir, al digitar la placa el sistema me dice que se encontró la póliza en vigencia futura, le dio aceptar y en la parte superior de la página aparece la opción de imprimir, le doy clic luego me trae el siguiente consecutivo de papel que tengo, le vuelvo a digitar en la casilla de abajo el digito de chequeo y luego vuelvo a mandar a imprimir en la impresora Láser, y debo nuevamente confirmar si quedó bien impreso.

Para anular un Soat, de igual forma se debe hacer el mismo día, voy a la opción expedir, el sistema me dice que se encontró póliza en vigencia futura, en la parte superior aparece la opción anular, luego en la mitad de la página se me habilita la opción causal de anulación, se debe seleccionar en la lista despegable la opción póliza no entregada al cliente, debajo debo seleccionar en la opción de documentos aportados darle click en la casilla de Soat anterior en original, y al finalizar la página se debe escribir en la descripción de anulación, en resumen por el cual se está anulando el Soat, luego se vuelve a la parte inicial de la página y se le da la opción anular, el sistema me advierte que se hará cobro de primas, le digo aceptar y luego me sale el dibujo de la póliza con los valores negativos, le digo anular y la póliza de esta manera queda anulada.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como punto de venta suramericana. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 12 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

NOTA: No se debe confundir el hecho de anular el papel cuando este queda mal impreso con anular la póliza, son dos cosas distintas.

Para los reemplazos el punto de venta no lo puede realizar, sólo se puede hacer directamente en la sede de la Compañía que queda al costado sur de la Estación del Metro Industriales.

Después de haber expedido el Soat se debe ir a (comprobantes –individual-se selecciona el soat a pagar y el medio de pago que debe ser efectivo-guardar comprobante) a continuación salen todos los comprobantes de pago por ello se le debe dar doble clip en el comprobante que acabamos de generar y que figura pendiente de pago luego se imprime y se manda a pagar en Bancolombia.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador punto de venta QBE. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | | |
| | | PAGINA: | 13 | De: | 20 | | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | | |
| | | FECHA: | | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | | |

1. Para dar apertura a un punto de venta se envía al cliente una propuesta que se encuentra en la ruta (inicio –documentos – Word – Propuesta Punto de Venta QBE) en la que se les explica a grande escala la infraestructura que se requiere para que ellos puedan operar como punto de venta, la forma de trabajo, las comisiones que ellos llegarían a percibir por cada tarifa de Soat y un formato al cliente que se encuentra según la ruta (mis documentos\\Word-QBE-formato de apertura punto de venta- Soat QBE). Además solicitándole que anexe la siguiente documentación:

- Cámara de Comercio no superior a 3 meses
- RUT
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Estados Financieros.

Esta es la única Compañía que permite expedir todas las tarifas y por todas da comisión.

2. Cuando el cliente acepte las condiciones y nos haya hecho llegar la documentación el formato ya diligenciado se envía por vía email a la Compañía, el usuario y la contraseña es enviada directamente al punto de venta por parte de la aseguradora, quienes se encargan de instalarles el aplicativo y capacitarlos.

3. la papelería si es administrada exclusivamente por Practiseguros para entrar a la página solo se puede hacer por el buscador (Mozilla :http://web.obe.com.co/QBE_soatweb/logon.php) y el usuario es : qbeinps041 , una vez se halla ingresado a la página se sigue la ruta (clic en el botón asignar papelería - se selecciona el punto de venta - la cantidad y el sistema inmediatamente arrojará una carta la cual se debe imprimir y enviar al punto de venta).

Para poder tener disponibilidad de papelería se debe escribir un correo a la Compañía para que ellos la manden a Practiseguros y a su vez Practiseguros la enviara al punto de venta

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Practiseguros como administrador punto de venta QBE. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 14 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

EXPEDICION CON LA COMPAÑÍA QBE

1. Se ingresa la página de la compañía con el login: qbepvzg01-contraseña: prac085 / prac012 –expedición

Siempre se deben llenar todos los datos del vehículo, del propietario y del tomador, una vez llenado los datos solicitados se da clic calcular tarifa, luego se selecciona expedir póliza, se verifica que coincida con la física y para finalizar se imprimen la impresora Laser.

2. Para las anulaciones deben hacer el mismo día se debe ingresar a la página de Soat en la opción anular póliza le debo digitar todo el número de la póliza incluyendo los primeros dígitos y el dígito de chequeo esta trae toda la información de la póliza verifico que sea la póliza a anular y le vuelvo a dar en el botón anular póliza, el sistema me pregunta que si estoy seguro de anular la póliza ya que después no es posible reversar la anulación le digo aceptar.

3. Para los reemplazos le debo solicitar al cliente, soat anterior original o copia de la denuncia más \$1.600 valor del RUNT, debo ingresar a la página de Soat busco la opción reemplazar digito el número completo de la póliza le digo reemplazar póliza, el sistema me pregunta que si estoy segura que voy a reemplazar la póliza porque no es posible reversar el reemplazo le digo aceptar me arroja el número de la póliza que tengo en consecutivo, la mando a imprimir a la impresora Láser.

4. Para el pago se debe ir a el link transacciones el cual arrojará un numero de planilla que posteriormente se pondrá en el recibo de recaudo empresarial de Bancolombia con el código 30103, después de haberse hecho el pago se ingresa de nuevo a transacciones, se llena el cuadro que se llama registro de consignaciones y/o transferencias se debe llenar toda la información y se le da clic en registrar transacción, sólo tengo 8 días para realizar el pago después de esos días el sistema quedará bloqueado..

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Vencimiento y soporte técnico. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 15 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

VENCIMIENTOS DE LOS SOAT POR LAS 3 COMPAÑIAS

1. es preciso recordar que se tiene que sacar por AIS la relación de todos los vencimientos del SOAT para avisarles a los clientes 15 días antes de terminar el mes siguiendo la ruta (ingresar al sistema AIS -pólizas-informes -vencimientos próximos cobros -vencimientos-SOAT, se debe poner el ramo y se le da la opción de organizar por fecha e imprimir , en esa misma pantalla se debe dar clic al link vinculaciones indirectas), esta vinculaciones son los SOAT que Practiseguros no ha expedido, con el fin de informales también su vencimiento y convertirlos en posibles clientes

2. después de imprimir hay que confronta con la información de los vencimientos que arroja la pagina siguiendo la ruta (consultas de vencimientos-rango de fechas), se exportan a Excel y si hace falta alguna información se debe poner manual mente.

3. para dejar constancia de dicha gestión se debe hacer en el sistema (AIS) siguiendo la ruta (ir al link clientes- clientes - gestiones - nueva gestión - se digita el vencimiento - placa - fecha y medio por el cual se le aviso al cliente del vencimiento; ya sea si fue por medio de un correo(se sube como digital al sistema) o por llamada telefónica (se sube como gestión al sistema)

SOPORTE TECNICO PARA LOS PUNTOS DE VENTA DE LAS 3 COMPAÑIAS

Se debe dar asesoría o soporte técnico para la expedición de SOAT por teléfono o por aseso remoto (teamviwer o showingpc3) ello darán un id y una contraseña para poder encontrar una solución.

Las comisiones son diferentes en cada punto de venta estas se pueden mirar en : mis documentos -Excel -SOAT mundial -puntos de ventas2012, se debe enviar el total de las facturas y las cuentas de cobro bien revisadas y tener en cuenta la resolución de la DIAN , ya sea por la modalidad de software o prediseñado se debe traer anexo la entidad que las hizo siempre la original y en las cuentas de cobro q traigan de la seguridad social y el aporte a salud y a pensión en el mes que corresponden las ventas todo lo anterior en orden alfabético, luego se debe enviar esto a la contadora

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Como hacer una carta cobro para soat. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 16 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

COMO HACER CUENTA DE COBRO Y RECAUDOS PARA SOAT

1. CUENTA DE COBRO : Se crea la carta cobro ingresando al sistema y siguiendo la ruta (-póliza- se digita el número de la póliza- se selecciona la casilla documentos -cobro- detallada normal-cambiar el encabezado y se pone cuentas de cobro Soat y en la casilla definir otro pie de página se cambia por cuentas de cobro soat es se digita : la fecha límite de pago y se selecciona la casilla guardar- inmediatamente saldrá una pestaña a la cual se le debe deshabilitar la opción de imprimir con logo de practiseguros y se debe configurar la página con margen superior:13 - luego se le da imprimir en 2 hojas una será la que se le entregara al cliente y la otra será tomada por la empresa como soporte para estar realizando la gestión de cobro al cliente) es importante excluir los ramos que no sean de Soat.

2. RECAUDO: cuando ya se hace efectivo el pago se le debe hacer un recaudo en AIS el número que genere el recaudo se debe poner en la parte superior de la cuenta de cobro ya impresa y se debe archivar en una carpeta en la oficina.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Reporte de comisiones. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 17 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

COMO SACAR REPORTE DE COMISIONES

1. Para sacar un reporte de las comisiones se debe tomar la planilla de liquidación y alimentarla con otro archivo llamado intermediario 2012 según la ruta (mis documentos - Excel - soat mundial –intermediarios 2012 (esto se hace solo para la compañía mundial de seguros) luego se le aplica una casilla llamada valor comisión que varía según el punto de venta y la clase de soat expedido , después se le escribe un correo a cada punto de venta , si es persona natural se le hace una cuenta de cobro y si es persona jurídica se le hace una factura con fecha en el que se expidieron las pólizas
2. En suramericana: las comisiones se visualizan por la página siguiendo la ruta (ingresa a la página selecciona el link compraventas –consultas, como el sistema esta parametrizado de 25 a 25 de cada mes el mismo arrojará la comisión en la casilla comisión) este informe también se le debe enviar a la contadora de la empresa,
3. QBE el sistema lo arroja entrando por el link gestión –planillas, se pone el rango de fechas y se selecciona el punto de venta eso el sistema mostrará los pagos generados y a estos se le la comisión y con esta información se debe enviar el correo.
4. Esa información se le envía a la contadora de la empresa en el mismo archivo intermediario especificándole por colores las compañías así: amarillo mundial, verde suramericana y morado QBE

ARCHIVO PARA LAS 3 COMPAÑIAS

se debe archivar en la oficina todos los soportes de los puntos de ventas tanto de pagos como de papelería en cada carpeta de las diferentes compañías por orden de fechas

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Póliza integral de trayecto terrestre. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 18 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

1 Este es un servicio exclusivo de Practiseguros, consta de 2 pólizas a asegurar durante el trayecto (la responsabilidad civil y la vida del conductor) para las empresas de transporte depende de la cantidad de trayectos mensuales.

Existen dos formas las cuales el cliente elige:

- Que ellos reporten los despachos que hicieron durante el mes en un archivo en Excel y lo envíen.
- Interface: consiste en que al software que ellos manejen para los manifiestos se le crea una interface con el de la empresa para que en el momento en el que ellos expidan el manifiesto de carga quede vinculado con la póliza y si en el caso que la empresa no maneje software pero quiera esta modalidad se le será instalado uno.

2. Independientemente de la modalidad que el cliente elija si acepta la póliza de trayecto terrestre se les debe enviar una carta para que quede constancia, esta carta se encuentra siguiendo la ruta (mis documentos –Word –póliza de trayecto –carta aceptaciones) esta debe ser impresa en hoja membrete con firma y sello

.3. se le envía al cliente el Sarlaft para que lo diligencien y lo anexen con los requisitos de ley que deben enviar a la empresa.

4 .Cuando el cliente envié todos los documentos debidamente diligenciados se envían a la compañía aseguradora “PREVISORA” para solicitar la expedición de la póliza , especificando la modalidad que el cliente eligió y también la clase de despacho ya sea nacional o urbanos adicional, se les envía un SLIP que se encuentra según la ruta (mis documentos -word-poliza trayecto-slip trayecto la amiga de tu viaje) , se elige la modalidad , y hacer las modificaciones si son necesarias hay que tener en cuenta que si no es por la modalidad de software se debe enviar el promedio de los despachos mensuales.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Póliza integral de trayecto terrestre. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 19 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

5. Los documentos se envían a la compañía físicamente, si es con software se debe verificar si está listo y si es con la otra modalidad se debe enviar un correo al cliente que contiene un formato como guía para el envío de la información mensual este formato el cual se encuentra según la ruta (mis documentos –Excel –póliza de trayecto-planilla de reporte despachos mensuales).

6 Luego se le envían al cliente los stickers para que sean pegados en los manifiestos junto con volantes para que ellos sepan de la póliza.

7 Cuando llegue la póliza física se debe notificar al cliente mediante una carta, internamente se debe auditar las pólizas (verificar que los datos sean correctos y si hay algún error se le debe enviar un correo a la compañía solicitando la corrección), posteriormente ello deberán enviar un anexo de modificación con la corrección.

8 Para los de la modalidad de software: el primer día hábil de cada mes se ingresa a la página: <http://201.245.113.87:8082/gradual/inicio.aspx>, con el usuario : PRCTISEGUROS y se sigue la ruta (opción ingresar-pih generado –seleciono la empresa-incluir fecha –luego se debe colocar el rango de las fechas .buscar –exportar a Excel), cuando se abra la información en Excel se debe insertar una columna para enumerar la cantidad de los despachos , se deben imprimir y anexar a una cuenta de cobro manual que se encuentra según la ruta (.mis documentos – póliza –trayecto –cuenta de cobro , esto es para los clientes que estén en la ciudad si no es así se les será enviado por un correo certificado)

9. Para la modalidad del reporte: primero se debe enviar un email al cliente solicitándoles que envíen la información para hacerles la cuenta de cobro hay que estar pendiente de lo que tienen que pagar los clientes y en que fechas, esos pagos se deben hacer en una cuenta corriente de Practiseguros una vez realizado el pago el cliente deben enviar un soporte, de lo contrario ellos envían por cheque.

10 Una vez el cliente realiza los pagos se debe notificar al gerente de Practiseguros, para que el elabore un cheque por la totalidad que se debe consignar a la compañía (Previsora). ael se le debe entregar una relación de cada uno de las pólizas por las cuales se generara el cheque.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|-----|----|--|
|  | FDLE 001: Póliza integral de trayecto terrestre. Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 20 | De: | 20 | |
| | | DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

11. Una vez hecho el pago se envía el soporte a la compañía junto con un correo con la relación que está en: (mis documentos –Excel -póliza trayecto –reporte de pagos , en donde se deben discriminar el valor de cada póliza) y los siguientes documentos que se encuentran en (mis documentos –Excel –póliza trayecto-despacho mínimo mensuales o PLTT(software)), después la compañía debe enviar el documento donde quede legalizado el pago para que se pueda legalizar y sistematizar . (El número de legalización la compañía lo envía por correo)

12. una vez sistematizada la póliza se debe hacer el recaudo en AIS siguiendo la ruta (póliza-se digita el número de la póliza –documentos –recaudo, se debe escribir el concepto de lo que se está recaudando, la fecha en que se genera el pago y el tipo de recaudo (total) la forma de pago (consignación o cheque)-guardar).

El sistema arrojará un número de recaudo que se debe poner en la parte superior del documento físico y se pasa al departamento técnico quien se encarga de liberar.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 1 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

1. TRANSPORTE DE MERCANCIA

Hay dos modalidades de pólizas de transporte de mercancías AUTOMÁTICA y ESPECÍFICA y se ofrece tanto a los dueños de la carga (Generadores) como a las transportadoras.

1.1. POLIZA AUTOMÁTICA DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

Este tipo de pólizas amparan todas las movilizaciones que haga el cliente durante todo un año y se puede pactar la modalidad de pago: mensual, trimestral, semestral o anual, según la proyección de movilización que reporte el cliente.

1.1.2 INFORMACION REQUERIDA PARA COTIZAR:

- * Nombre de la empresa de transportes o del generador de carta (Tomador)
- * Nombre del representante legal
- * Cédula del representante legal
- * Dirección y teléfono oficina principal
- * Informar las ciudades donde tiene sucursales
- * Informar principales rutas y su porcentaje
- * Informar principal mercancía que moviliza
- * Informar el nombre de los principales clientes (para transportadoras)
- * Informar el nombre de los principales transportadoras con las que moviliza (para generadores)
- * Límite máximo por despacho (valor costo de la mercancía que moviliza)
- * Promedio anual de fletes que factura (Para generadores es proyección de movilización)
- * Informar si tiene vehículos propios, cuantos y características (placa, marca, modelo, clase)
- * Informar si utiliza vehículos de terceros (promedio) y si tiene vehículos afiliados
- * Informar brevemente cual es el proceso de selección de vehículos
- * Informar brevemente cual es el proceso de selección de propietarios y conductores
- * Informar si ha tenido siniestros en los últimos tres años (causa, valor reclamo, generador y fecha)

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 2 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

* Informar si ha tenido póliza de transportes, indicar vigencia y aseguradora
 * Informar medidas de seguridad, consultas que realice a centrales de riesgos, agremiaciones de transportes o frentes de seguridad
 * Pedir estados financieros, resolución del Ministerio de transportes, certificado de cámara de comercio

Una vez recopilada la información se diligencian las solicitudes por las aseguradoras a cotizar.

En el caso de Previsora y Suramericana, Practiseguros maneja un slip de condiciones particulares, en el cual se llevan los datos del cliente y se pide su validación a la compañía (CONTACTOS PREVISORA: JORGE CRUZ Y JORGE BELTRAN en BOGOTA. ANA MARIA NOREÑA en MEDELLIN / CONTACTOS SURAMERICANA: ANGELA MARIA DIAZ)

Una vez se tengan las propuestas de las aseguradoras, se hace un comparativo en Excel, resaltando los beneficios de cada compañía y se presentan al cliente, para que decida cual se acomoda más a su necesidad y presupuesto.

Se debe tener presente que al momento de enviar los slip de cotización al cliente estos deben ser en PDF y no debe aparecer el porcentaje de comisión pactada.

1.1.3 INFORMACION REQUERIDA PARA LA EXPEDICIÓN: Una vez aceptada la cotización por parte del cliente, se le pide una carta donde manifieste su interés de expedir y certificando la siniestralidad informada para cotizar. Se le hace firmar la solicitud del seguro de transporte, el sarlaft y se envía todo a la aseguradora con la información financiera del cliente y la relación de vehículos presentada.

1.4 QUE SE HACE CON LA PÓLIZA: Cuando se recibe la póliza por parte de la aseguradora, se verifica que la parte de Producción (ZULMA GARCIA) ya la haya registrado en sus controles, se revisa detalladamente con lo solicitado, se sistematiza en AIS, se escanea y se suben todos los digitales que soportaron la cotización y la suscripción.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 3 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Se hace una carta remisoría y se guarda en un CD los formatos de transporte que debe utilizar el cliente para reportar: los excesos, los fletes, los siniestros y el seguimiento que debe llevar a cabo con cada movilización, según las garantías que tenga cada aseguradora. (Esta carta y estos formatos se encuentran en: MIS DOCUMENTOS / NUEVO TRANSPORTADOR / se escoge la aseguradora y en cada carpeta están los formatos y la carta) cuando es cliente nuevo, estos formatos se imprimen y se entregan al cliente físicamente y en CD. Cuando es una renovación sólo se envían en CD.

Se coordina una cita para que el Sr. JORGE OBANDO entregue la póliza y dicte capacitación para el personal.

Se debe asentar en el control de cobros mensuales que permanece en la carpeta PENDIENTES DEL DIA. Luego se pasa el cobro al departamento de cartera, para que genere la carta cobro.

1.5 SEGUIMIENTO DESPUÉS DE SUSCRITA LA PÓLIZA

1.1.5.1 REPORTE DE FLETES .El cliente está condicionado a reportar mensualmente, o trimestralmente los fletes facturados y/o movilizaciones realizadas y a su vez este reporte se envía a la aseguradora indicando la tasa pactada y si genera o no cobro adicional. Si genera cobro de prima, se debe esperar el anexo y este se sistematiza en AIS, se escanea y se suben todos los digitales que soportaron la suscripción; luego se pasa el cobro al departamento de cartera, para que genere la carta cobro. Se lleva un control de reportes físico que permanece en la carpeta PENDIENTES DEL DIA.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 4 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Ejemplo de cómo se debe reportar los fletes a la aseguradora



1.1.5.3 REPORTE DE EXCESOS

Cuando las movilizaciones que va a realizar el cliente, supera el límite por despacho pactado, deben de reportar a través del formato prediseñado, para que la compañía pueda otorgar la cobertura; posteriormente llega el cobro de primas según la tasa de exceso que tiene cada póliza. Este se sistematiza en AIS, se escanea y se suben todos los digitales que soportaron la suscripción. Luego se pasa el cobro al departamento de cartera, para que genere la carta cobro.

1.1.5.4 REPORTE DE NUEVOS VEHICULOS

Algunos clientes están condicionados a reportar los vehículos utilizados durante un período, sea trimestral, bimestral según se pacte en las condiciones particulares de la póliza. Se lleva un control de reportes físico que permanece en la carpeta de PENDIENTES DEL DIA. Este reporte se envía a la compañía y luego se sube en AIS en el campo de DIGITALES DE LA POLIZA.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 5 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

1.5.5 CONTROL DE COBROS: Las pólizas de transportes tienen pactada forma de pago mensual, trimestral o anual, según sea el caso las aseguradoras deben emitir el cobro y se lleva un control que permanece en la carpeta de PENDIENTES DEL DIA, se sistematiza en AIS, se escanea y se suben todos los digitales que soportaron la suscripción. Luego se pasa el cobro al departamento de cartera, para que genere la carta cobro.

- Con Suramericana se solicitan cada mes los cobros a expempresfdo@Suramericana.com.co indicando el número de la póliza, el cliente, el período a cobrar y la prima
- Con Previsora, se solicitan cada mes los cobros a Ana Maria Noreña anamaria.norena@previsora.gov.co
- Con QBE, se solicitan a Cesar Alonso Rico: tecnico.intelnegocios@gmail.com
- Con Allianz, llegan automáticamente cada mes. En caso de que no lleguen se debe solicitar al FRONT - ALLIANZ (front-medellin1@allianz.co)
- Con Seguros del Estado se solicitan a NOHELIA GUERRA nohelia.guerra@segurosdelestado.com

1.2 PÓLIZA ESPECÍFICA DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS :Este tipo de pólizas se contrata para ampara sólo un despacho y se dan principalmente para los generadores de carga. No para las transportadoras.

1.2.2 INFORMACION REQUERIDA PARA COTIZAR:

- * Nombre, identificación, dirección y teléfono del dueño de la mercancía
- * Mercancía a movilizar
- * Tipo de empaque
- * Valor de la mercancía
- * Trayecto
- * Nombre de la empresa de transportes
- * Datos del conductor y del vehículo
- * Fecha del despacho
- * Si es marítimo se piden los datos del barco (principalmente el año de fabricación para poder definir la tasa)

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 6 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

Esta información se envía principalmente a QBE, Previsora, RSA, Estado y Sura y una vez recibida la cotización se le presenta al cliente y según escoja se suscribe. Se le hace firmar el sarlaft y se pide pago anticipado.

Para los clientes TRANSPORTADORA Y COMERCIALIZADORA EL MOLINO y TRILLADORA LA MONTAÑA se tienen unos convenios especiales con PREVISORA y el modo de proceder es el siguiente:

- El cliente informa el despacho a realizar con todos los datos (tipo de mercancía, valor, trayecto, datos del barco) se llevan al archivo que está en PREVISORA / CONVENIO GRANELEROS, se le envía el email a Ana MariaNoreña con la nota de cobertura en Word para que ella la valide. Cuando ella responde, se le envía la nota de cobertura al cliente en PDF. A los días, el cliente informa el valor final de la importación y se le envía nueva nota de cobertura a Ana, con los datos finales para que emita el cobro. Cuando este llegue se sistematiza en AIS, se escanea y se suben todos los digitales que soportaron la suscripción. Luego se pasa el cobro al departamento de cartera para que genere la carta cobro.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 7 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

2. POLIZAS MULTIRRIESGO EMPRESARIAL

2.1 DATOS REQUERIDOS PARA COTIZAR:

| | |
|---------------|--|
| EMPRESA | |
| NIT | |
| ADMINISTRADOR | |
| TEL | |

RELACION DE RIESGOS Y BIENES

VR. ASEGURADO

| | | | |
|------------------------------|----------|------------------------|-----------|
| RIESGO 1 | | | |
| DIRECCIÓN RIESGO PRINCIPAL | | | |
| ACTIVIDAD | | | |
| EDIFICIO | \$ 0 | PROPIO | ARREND |
| MEJORAS LOCATIVAS | \$ 0 | | |
| MERCANCIAS: | \$ 0 | Consistente en: | |
| MUEBLES Y ENSERES | \$ 0 | | |
| VIDRIOS PLANOS | \$ 0 | | |
| EQUIPO ELECTRÓNICO FIJO | \$ 0 | | |
| EQUIPO ELECTRÓNICO MOVIL | \$ 0 | | |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | \$ 0 | | |
| DINERO EN EFECTIVO | \$ 0 | | |
| TOTAL VALOR ASEGURADO | 0 | INDICE VARIABLE | 5% |

| | | | | |
|---------------------------|--------|--|------------|--|
| LINDEROS RIESGO PRINCIPAL | NORTE: | | ORIENTE: | |
| | SUR: | | OCCIDENTE: | |

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | |
|---|--|--------------------------------------|--------|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: 18 de octubre del 2012 | |
| | | PAGINA: 8 | De: 11 |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | |
| | | FECHA: | |
| | | PAGINA: | De: |

| | | | |
|--|--|------|--------------------------------|
| AMPAROS A SOLICITAR | | | |
| INCENDIO Y ANEXOS | | \$ 0 | |
| SUSTRACCION | | \$ 0 | |
| EQUIPO ELECTRÓNICO | | \$ 0 | |
| ROTURA DE MAQUINARIA | | \$ 0 | |
| TRANSPORTE DE MERCANCIAS | | \$ 0 | |
| TRANSPORTE DE VALORES | | \$ 0 | |
| MANEJO (Infidelidad Empleados) | | | No. EMPLEADOS |
| | | | PROM. VENTAS ANUALES ACTUAL |
| RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL | | | NOMINA MENSUAL ACTUAL |
| | | | REQUIERE RELACION DE CARGOS |
| | | | PROMEDIO VENTAS ANUALES PROYEC |
| | | | NOMINA MENSUAL PROYECTAD A |

PROTECCIONES:

SINIESTRALIDAD 3 ULT AÑOS:

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 9 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

A la empresa que va a tomar el seguro se le solicita la información (datos de la empresa, dirección en donde tiene cedas, la actividad que desarrollan, la utilidad del último período, ingresos anuales y los proyectados, valor de la nómina mensual y el número de empleados y la siniestralidad), con esta información y número de vehículo propios y de terceros, si es una empresa de transportes, se cotiza según la compañía con:

- Previsora (donde se hace el slip y se manda a validar a Milton Gerardo),
- Suramericana (con Ángela María Díaz),
- Allianz (Rosa Liliana)
-

Una vez se realiza la cotización en las compañías se hace el comparativo y se le envía al cliente, luego suscribo solicitud (en mis documentos y se le coloca en nombre de la compañía y se nombra como Solicitud de RCE)

Existen varias clases de RCE:

RCE MÉDICA: Esta es para los doctores y existe un formulario especial para los odontólogos.

RCE INSTITUCIONES MEDICAS hospitales, clínicas, centros de salud, IPS. Para cotizar cualquiera de los anteriores primero se llena la solicitud y después se manda a cotizar, cuando el cliente dice que sí, se llena el sarlaft, se le informa que el pago de estas pólizas es anticipado

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 10 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

RC HIDROCARBUROS: transportes de combustible regido por el decreto 1609 de mercancías peligrosas, se expide con un valor asegurado que depende de la capacidad de galonaje del remolque lo guardo en (mis documentos, resoluciones y decretos – 1609). Se debe llenar una solicitud de seguros generales, se le pide matricula al cliente, soat y tarjeta del remolque, con base a esto se le da el valor asegurado al cliente y luego se le expide la póliza. Cuando llega la póliza de la CIA se revisa que ese correcta, se sistematiza y se suben los digitales del cliente y de la póliza, luego la paso al departamento de cartera, para que gestione el pago.

RCE DIRECTORES ADMINISTRADORES: Primero se llena la solicitud para que la compañía cotice, luego se llena el formulario dado por la aseguradora, cuando ya el formulario debidamente diligenciado llegue a la empresa, se debe revisar y se presenta la mejor propuesta al cliente, si el cliente dice que si, se llenaría el sarlaft y los documentos de ley necesarios y se procede a expedir la póliza, luego se sistematiza y se suben los digitales.

SEGURO DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE CONTRATISTA: Es un seguro que cubre la maquinaria amarilla (retroexcavadora, aplanadoras, etc.), para cotizar este seguro la ruta es la siguiente (mis documentos- Excel- maquinaria amarilla) luego se llena todo el formato y se manda a cotizar a (solidaria-seguros del estado- BBVA), luego se revisan las propuestas y se le envía la mejor opción al cliente, cuando el cliente haya aceptado se llena el sarlaft y los documentos de ley necesarios y se procede a expedir la póliza, luego se sistematiza y se suben los digitales (correos donde se reporta la movilización de la maquinaria).

Si se suscribe la póliza se debe tener en cuenta lo siguiente: cada vez que muevan la maquinaria se debe de reportar a la aseguradora.

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|------------------------|-----|----|--|
|  | FDT 001: Seguros Generales Manual de Procedimientos | FECHA: | 18 de octubre del 2012 | | | |
| | | PAGINA: | 11 | De: | 11 | |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO Sustituye a: | | | | |
| | | FECHA: | | | | |
| | | PAGINA: | | De: | | |

CAPITALIZACIÓN:

Este seguro ofrecido por practiseguros se vende con Colpatria, que es un ahorro en donde el cliente no gana intereses (menos el empresarial donde se reclaman los interés un mes después al plazo cumplido), los demás participan en sorteos, por eso se le debe explicar al cliente que existen sorteos de 12 -24-36 meses, todo depende del plazo.

Se debe llenar un título de capitalización físico que se encuentra en la oficina, el cual no puede tener enmendaduras y se llenaran todos los campos a los que haya lugar, luego se llena el sarlaft.

Es importante aclarar que se debe firmar la hoja de información y se archiva en una carpeta de solicitudes que es donde están los títulos. Para este seguro existe un formato que se llama pago de cuotas iniciales, en este se mete la copia del título que es la hoja que dicen en la parte superior capitalizadora, el original del sarlaft que esta adjunto al título y la hoja de información, la cual debe ir firmada y con huella, se le debe anexar la fotocopia de cédula del cliente legible, se llena por fuera la forma de pago y se envía al mensajero a pagar ya sea en cheque o en efectivo

Para una renovación en la última hoja de formato de recicción se pone que se le descuenta la primera cuota. Es importante aclarar que para que el ahorro empresarial reclame los intereses se debe mandar una carta solicitando los mismos, firmada por el representante legal, junto con la cámara de comercio y el Rut, especificando donde se deben consignar los intereses, esta carta se encuentra (mis documentos- Word- carta Colpatria- título chiquito), luego se sistematiza (cuotas_ actualizar cuotas de capitalización – se pone el SI en GC en la primera cuota, al darle si se me genera el documento, allí subo los digitales y automáticamente se genera el recaudo).

| | | |
|----------|---------|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|----------|---------|-----------|

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO DE AUTOS LIVIANOS | | | | | |
|---|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| El proceso es supervisado | X | | X | | |
| Todas las operaciones son registradas con base en un documento soporte valido. | X | | X | | |
| Existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | X | | | X | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | | X | |
| Existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | X | | | X | |
| Las funciones de un proceso no son todas realizadas por una misma persona | | X | X | | |
| No existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | X | | |
| No informa las actividades realizadas | | X | | X | |
| No existen indicadores y metas establecidas | | X | | X | |
| El personal no fue seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| No existen instructivos o manuales | | X | | X | |
| Los formatos establecidos no están numerados | | X | | X | |

| | | |
|-------------|---------|--------------------|
| DIAGNOSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN PROCESO |
| CONTROLES | 5 | ACEPTABLE |
| DEBILIDADES | 7 | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO AUTOS PESADOS | | | | | |
|--|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| Todas las operaciones son registradas con base en un documento soporte válido. | X | | X | | |
| El proceso es supervisado | X | | X | | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | | X | |
| Las funciones de un proceso son todas realizadas por una misma persona | | X | X | | |
| No existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | | X | | X | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | | X | |
| No informa las actividades realizadas | | X | | X | |
| No existen indicadores y metas establecidas | | X | | X | |
| El personal no fue seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| No existen instructivos o manuales | | X | | X | |
| No existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | | X | | X | |

| DIAGNÓSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN PROCESO |
|-------------|---------|--------------------|
| CONTROLES | 3 | DEBIL |
| DEBILIDADES | 8 | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO DE CARTERA | | | | | |
|---|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| Existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | X | | | X | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | X | | |
| Todas las operaciones son registradas con base en un documento soporte válido. | X | | X | | |
| Los formatos establecidos no se encuentra con una numeración | | X | | X | |
| Las funciones de un proceso son todas realizadas por una misma persona | | X | | X | |
| No existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | | X | |
| No informa las actividades realizadas | | X | | X | |
| No existen indicadores y metas establecidas | | X | | X | |
| El personal no fue seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| No existen instructivos o manuales | | X | | X | |
| No existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | | X | | X | |
| El proceso no es supervisado | | X | | X | |

| DIAGNOSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN |
|-------------|---------|------------|
| CONTROLES | 3 | DEBIL |
| DEBILIDADES | 9 | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO TECNICO | | | | | |
|--|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| Todas las operaciones son registradas con base en un documento soporte válido. | X | | X | | |
| Existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | X | | | X | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | | X | |
| Existen instructivos o manuales | X | | | X | |
| Existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | X | | | X | |
| Las funciones de un proceso son todas realizadas por una misma persona | | X | X | | |
| El proceso no es supervisado | | X | X | | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | | X | |
| No informa las actividades realizadas | | X | | X | |
| No existen indicadores y metas establecidas | | X | | X | |
| El personal fue no seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| Los formatos establecidos no se encuentra con una numeración | | X | | X | |

| DIAGNOSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN PROCESO |
|-------------|---------|--------------------|
| CONTROLES | 5 | DEBIL |
| DEBILIDADES | 7 | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES | | | | | |
|---|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| Todas las operaciones son registradas con base en un documento soporte válido. | X | | X | | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | | X | |
| Informa las actividades realizadas | X | | | X | |
| El proceso no es supervisado | | X | X | | |
| Las funciones de un proceso son todas realizadas por una misma persona | | X | | X | |
| No existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | | X | |
| No existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | | X | | X | |
| No existen indicadores y metas establecidas | | X | | X | |
| El personal no fue seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| No existen instructivos o manuales | | X | | X | |
| No existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | | X | | X | |

| DIAGNOSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN PROCESO |
|-------------|---------|--------------------|
| CONTROLES | 3 | DEBIL |
| DEBILIDADES | 8 | |

MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA PRACTISEGUROS LTDA

| MATRIZ DE RIESGO DEPARTAMENTO DE LINEAS ESPECIALES | | | | | |
|---|----------------|------------------|----------------|----------|----------|
| CRITERIOS DE CONTROL | Control | Debilidad | impacto | | |
| | | | A | M | B |
| Existen formatos establecidos que sirvan como base a los procedimientos | X | | | X | |
| Los formatos establecidos se encuentra con una numeración | X | | | X | |
| Existe restricción (contraseñas) para la información manejada en el sistema de la empresa | X | | | X | |
| Todas las operaciones son registradas con base en documento soporte válido. | X | | X | | |
| Informa las actividades realizadas | X | | | X | |
| Existen indicadores y metas establecidas | X | | | X | |
| Existe información fluida entre las personas que realiza este proceso | X | | | X | |
| El proceso es supervisado | X | | X | | |
| Las funciones de un proceso son todas realizadas por una misma persona | | X | | X | |
| No existe restricción (contraseñas) para la información manejada en las páginas de las aseguradoras | | X | | X | |
| El personal no fue seleccionada según el perfil establecido por la compañía | | X | | X | |
| No existen instructivos o manuales | | X | | X | |

| | | |
|-------------|---------|---------------|
| DIAGNOSTICO | PUNTAJE | CONCLUSIÓN |
| CONTROLES | 8 | SATISFACTORIO |
| DEBILIDADES | 4 | |

Capítulo Sexto - Conclusión

Un componente del control interno es el ambiente de control, en cual está constituido por los requisitos técnicos y los atributos personales que deben tener los funcionarios que pertenecen a una organización, soportados en los valores corporativos.

Al elaborar el manual de funciones de Practiseguros se evidencia que la administración no tiene definido el perfil académico, la experiencia laboral, ni las competencias administrativas y humanas, lo cual incrementa el riesgo de rotación de personal, ineficiencia de los procesos y pérdida de recursos y clientes, dificultándole el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otra parte la revisión de los manuales de procedimientos determina que si bien la operación se desarrolla aparentemente con fluidez, está inmersa en riesgos de control, que de acuerdo con los componentes de control, son:

1. Las actividades de control, al no tener manuales de procedimientos.
2. Supervisión porque en algunos procesos no tiene un monitoreo de su gestión, máxime cuando se tienen funcionarios a cargo de toda la operación.
3. Valoración del riesgo, al no tener restricciones en las claves de acceso a la información, procedimientos alternativos de seguridad y reuniones de seguimiento sobre las actividades realizadas y el cumplimiento de compromisos adquiridos.
4. Comunicación, porque no se tiene establecidos canales de interacción individual y general que le permitan a cada funcionario conocer la contribución de su hacer con las metas organizacionales.

De acuerdo con lo anterior y bajo los parámetros de control, la organización tiene un sistema de control débil, el cual requiere que le sean incorporados actividades que lo fortalezcan.

En general, la productividad de los procesos se ve afectada por los riesgos identificados y que bajo la perspectiva de un observador común los consideramos ocultos, los cuales no es fácil determinar su cuantía, sólo hasta que se dé el hecho preciso, se sabría su impacto económico.

Capítulo Séptimo- Recomendaciones

5. La gerencia debe establecer un perfil académico, la experiencia laboral y las competencias administrativas y humanas del personal que ingresa a la compañía.
6. Ningún proceso debe ser realizado por una misma persona, permitiendo la manipulación de la información y el riesgo de fraude o en su defecto incluir elementos de supervisión que minimicen el riesgo.
7. En la actualidad uno de los recursos más importantes de una organización es la información, por lo que se hace necesario un control muy riguroso a su acceso, de ahí la necesidad de que existan contraseñas personalizadas y definidas al rol y autorización del funcionario.
8. Tener manuales de funciones y procedimiento para cada departamento.
9. Recomendamos que todos los procesos sean supervisados por parte de la gerencia o alguien delegado por ella, permitiendo la identificación oportuna de las desviaciones que se estén presentando y así proceder a implementar las acciones correctivas.
10. Realizar reuniones periódicas donde se informe la labor realizada y el cumplimiento de compromisos y metas, lo cual permite definir los indicadores de gestión básicos de cada proceso.
11. Aunque existen algunos formatos como base a los procedimientos consideramos que deben de tener un consecutivo garantizar que todas las operaciones quedaron registradas y fueron autorizadas.

Capítulo Octavo – Modelos Propuestos

Formato Perfil Requerido

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | FORMATO DE PERFIL REQUERIDO | |
| | FECHA | |
| | CARGO | AUXILIAR DE CARTERA |
| | JEFE INMEDIATO | JORGE HERNAN OBANDO |
| HOJA DE ESPECIFICACIONES | | |
| REQUISITOS COMPETENCIA | | |
| FORMACION ACADEMICA | profesional o estudiante últimos semestres en Administración de Empresas, Economía, Finanzas | |
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | conocimientos básicos en seguros generales , buen manejo de Excel | |
| EXPERIENCIA LABORAL | Mínimo de 2 años en el manejo de cartera | |
| FUNCIONES A DESEMPEÑAR | Control de producción con generación de cobro al cliente. | |
| | Elaboración de cuentas de cobro | |
| | Conciliación de cartera mensual | |
| | Realizar financiaciones | |
| | Elaborar informes mensuales de gestión de cartera | |
| | Elaborar consignaciones , (cheque ,efectivo) | |
| | Reportar pagos a las compañías de seguros | |
| HABILIDADES | Alta capacidad de análisis, responsable, recursiva, honesta con capacidad de desempeñarse en su trabajo bajo presión y excelentes relaciones interpersonales. Siempre dispuesta a trabajar en equipo, a prestar soporte y compartir sus conocimientos | |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | FORMATO DE PERFIL REQUERIDO | |
| | FECHA | |
| | CARGO | TENCINO DE INDEMNIZACIONES |
| | JEFE INMEDIATO | JORGE HERNAN OBANDO |
| HOJA DE ESPECIFICACIONES | | |
| REQUISITOS COMPETENCIA | | |
| FORMACION ACADEMICA | Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Derecho, Economía, Contaduría, Mercadeo | |
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | Conocimientos básicos en reclamaciones en todos los ramos | |
| EXPERIENCIA LABORAL | Entre 1 y 2 años en el campo de seguros Y mínimo 1 año en el área de indemnizaciones | |
| FUNCIONES A DESEMPEÑAR | Reportar siniestros a las compañías de seguros | |
| | Solicitar a los asegurados documentos necesarios para las reclamaciones | |
| | Dar informes periódicos a los clientes sobre las reclamaciones | |
| | Analizar liquidaciones de siniestros | |
| | Gestionar con la compañía el pago oportuno de los siniestros | |
| | | |
| | | |
| HABILIDADES | Alta capacidad de análisis, responsable, recursiva, honesta con capacidad de desempeñarse en su trabajo bajo presión y excelentes relaciones interpersonales. Siempre dispuesta a trabajar en equipo, a prestar soporte y compartir sus conocimientos | |
| | | |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | FORMATO DE PERFIL REQUERIDO | |
| | FECHA | |
| | CARGO | DIRECTORA COMERCIA |
| | JEFE INMEDIATO | JORGE HERNAN OBANDO |
| HOJA DE ESPECIFICACIONES | | |
| REQUISITOS COMPETENCIA | | |
| FORMACION ACADEMICA | profesional o estudiante últimos semestres en Administración de Empresas, Economía, Finanzas | |
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | amplios conocimientos en seguros generales, Autos liviano o pesados (según el cargo) y seguros de personas, buen manejo del Excel | |
| EXPERIENCIA LABORAL | 1 o más años en el área Técnica de seguros con Corredores o Compañías de seguros del mercado. | |
| FUNCIONES A DESEMPEÑAR | Realizar cotizaciones a los clientes | |
| | Diligenciar documentos requeridos en cada aseguradora | |
| | Realizar proceso de renovación de pólizas | |
| | Expedir pólizas | |
| | Sistematizar pólizas | |
| | Gestiones la Entrega de las pólizas expedidas a los clientes | |
| | | |
| HABILIDADES | Alta capacidad de análisis, responsable, recursiva, honesta con capacidad de desempeñarse en su trabajo bajo presión y excelentes relaciones interpersonales. Siempre dispuesta a trabajar en equipo, a prestar soporte y compartir sus conocimientos | |
| | | |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | FORMATO DE PERFIL REQUERIDO | |
| | FECHA | |
| | CARGO | DIRECTORA TECNICA |
| | JEFE INMEDIATO | JORGE HENAN |
| HOJA DE ESPECIFICACIONES | | |
| REQUISITOS COMPETENCIA | | |
| FORMACION ACADEMICA | Técnico Profesional en Seguros | |
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | conocimiento técnico en seguros generales, patrimoniales, autos y vida | |
| EXPERIENCIA LABORAL | mínima de 3 años en cargos técnicos ya sea en compañías de seguros, agencias de seguros o corredores de seguros, | |
| FUNCIONES A DESEMPEÑAR | Suscribir pólizas de seguros generales | |
| | Dar soporte técnico a los demás departamentos | |
| | Auditar la suscripción de las pólizas | |
| | Liberar procesos de recaudos | |
| | | |
| HABILIDADES | Alta capacidad de análisis, responsable, recursiva, honesta con capacidad de desempeñarse en su trabajo bajo presión y excelentes relaciones interpersonales. Siempre dispuesta a trabajar en equipo, a prestar soporte y compartir sus conocimientos | |
| | | |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | FORMATO DE PERFIL REQUERIDO | |
| | FECHA | |
| | CARGO | LINEAS ESPECIALES |
| | JEFE INMEDIATO | JORGE HERNAN OBANDO |
| HOJA DE ESPECIFICACIONES | | |
| REQUISITOS COMPETENCIA | | |
| FORMACION ACADEMICA | profesional o estudiante últimos semestres en Administración de Empresas , Finanzas , mercadeo y ventas | |
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | conocimientos básicos en seguros generales y buen manejo del Excel | |
| EXPERIENCIA LABORAL | 1 año de experiencia preferiblemente en cargos administrativos o con mínimo 6 meses de experiencia en la venta de Soat | |
| FUNCIONES A DESEMPEÑAR | Vigilar que los puntos de venta cuenten con la papelería requerida para expedir soat | |
| | Auditar soportes de pago y papelería de soat | |
| | Reportar pagos a las compañías de seguros | |
| | Prestar soporte técnico a los puntos de venta de soat | |
| | Generar cobros mensuales de los despachos amparados bajo la póliza Integral de Trayecto terrestre | |
| | Recaudar pagos | |
| HABILIDADES | Alta capacidad de análisis, responsable, recursiva, honesta con capacidad de desempeñarse en su trabajo bajo presión y excelentes relaciones interpersonales. Siempre dispuesta a trabajar en equipo, a prestar soporte y compartir sus conocimientos | |
| | | |

Formato Informe de Actividades

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOS LIVANOS |
| | | RESPONSABLE: ALEJANDRA VANEGAS |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| POLIZAS DE AUTOMOVILES QUE VENCIAN EN EL MES | |
| POLIZAS RENOVADAS | |
| POLIZAS NO RENOVADAS | |
| POLIZAS NUEVAS | |
| POLIZAS RCE QUE SE VENCIAN EN EL MES | |
| POLIZAS RCE RENOVADAS | |
| POLIZAS RCE NO RENOVADAS | |
| POLIZAS RCE NUEVAS | |
| POLIZAS SISTEMATIZADAS | |
| POLIZAS PENDIENTES POR SISTEMATIZAR | |
| POLIZAS ENTREGADAS AL CLIENTE | |
| POLIZAS PENDIENTES POR ENTREGAR AL CLIENTE | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO DE AUTOS PESADOS |
| | | RESPONSABLE: DENIS LORENA MARTINEZ |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| POLIZAS DE AUTOMOVILES QUE VENCIAN EN EL MES | |
| POLIZAS RENOVADAS | |
| POLIZAS NO RENOVADAS | |
| POLIZAS NUEVAS | |
| POLIZAS RCE QUE SE VENCIAN EN EL MES | |
| POLIZAS RCE RENOVADAS | |
| POLIZAS RCE NO RENOVADAS | |
| POLIZAS RCE NUEVAS | |
| POLIZAS SISTEMATIZADAS | |
| POLIZAS PENDIENTES POR SISTEMATIZAR | |
| POLIZAS ENTREGADAS AL CLIENTE | |
| POLIZAS PENDIENTES POR ENTREGAR AL CLIENTE | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO TECNICO |
| | | RESPONSABLE: ASTRID VIVIANA ANGEL |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| POLZAS VENCIDAS EN EL MES | |
| POLIZA RENOVADAS | |
| POLIZAS NO RENOVADAS | |
| POLIZAS NUEVAS | |
| RECAUDOS LIBERADOS | |
| RECAUDOS PENDIENTES POR LIBERAR | |
| POLIZAS SISTEMATIZADAS | |
| POLIZAS PENDIENTES POR SISTEMATIZAR | |
| POLIZAS ENTREGADAS AL CLIENTE | |
| POLIZAS PENDIENTES POR ENTREGAR AL CLIENTE | |
| OBSERVACIONES DE AUDITORIA A OTROS PUESTOS DE TRABAJO: | |
| | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |
| | |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO DE CARTERA |
| | | RESPONSABLE: XIOMARA VERGARA |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| POLIZAS PENDIENTES DE PAGAR | |
| POLIZAS COBRADAS (GESTION DE LLAMAR AL CLIENTE) | |
| POLIZAS PAGADAS TOTALMENTE | |
| POLIZAS FINANCIADAS | |
| CUOTAS DE POLIZAS PAGADAS | |
| CUOTAS DE POLIZAD PENDIENTES DE PAGAR | |
| TOTAL DE DINERO RECAUDADO | |
| RECAUDO REALIZADOS | |
| RECAUDOS PENDIENTES POR REALIZAR | |
| POLIZAS DE RCE PAGADAS | |
| POLIZAS CANCELADAS POR NO PAGO | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO DE INDEMNIZACIONES |
| | | RESPONSABLE: LEIDY SOLANYI BARRETO |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| SINIESTROS PENDIENTES DE MESES ANTERIORES | |
| SINIESTRO NUEVOS | |
| SINIESTROS INDEMNIZADOS | |
| SINIESTROS OBJETADOS | |
| SINIESTRO DOCUMENTADOS | |
| SINIESTRO PENDIENTES POR DOCUMENTAR | |
| SINIESTROS GESTIONADOS | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL FIAM | FECHA: |
| | | PERIODO: |
| | | DEPARTAMENTO LINEAS ESPECIALES |
| | | RESPONSABLE: MARIA ANGELA CHARA |

| CONCEPTO | VALORES |
|--|---------|
| SOAT VENCIERON EN EL MES: | |
| SOAT RENOVADOS | |
| SOAT NO RENOVADOS | |
| SOAT NUEVOS | |
| SOAT SISTEMATIZADOS | |
| SOAT PENDIENTES POR SISTEMATIZAR | |
| TOTAL DE SOAT VENDIDOS EN PRACTISEGUROS | |
| TOTAL DE SOAT VENDIDOS PARA PUNTOS DE VENTAS | |
| DINERO RECAUDADO POR VENTA DE SOAT | |
| POLIZA DE TRAYECTOS NUEVAS | |
| POLIZA SISTEMATIZADAS | |
| POLIZAS PENDIENTES POR SISTEMATIZAR: | |
| DINERO RECAUDADO EN EL MES POR POLIZAS: | |
| POLIZAS ENTREGADAS AL CLIENTE: | |
| POLZAS PENDIENTES POR ENTREGAR AL CLIENTE: | |
| OBSERVACIONES (indique las novedades presentadas en algún ítem anterior, tanto a favor como en contra): | |
| COMPROMISO (redacte el convenio a realizar el próximo mes): | |
| SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: | |

Referencias

- Blanco, Y (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral*. Reimpresion. Bogota: Eco Ediciones.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoria el Sector Solidario*. Primera Edición. Bogota: Eco Ediciones.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación Científica y Bioestadística*. Segunda Edición. Santiago de Chile: Editorial RIL Editores.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Análisis Del Informe Coso I y II*. Segunda Edición. Bogotá: Eco Ediciones.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología De La investigación Desarrollo de la Inteligencia*. Quinta. México D.F: Editorial Thomson Learning Iberoamérica.
- Ferrer, Ferrer, J. (1997). *Los Estudios De Mercado. Primera Edición*. México D.F: Editorial Ediciones Díaz De Santos S.A.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema De Control Interno para Organizaciones*. Primera Edición. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y control – IICO.
- Galindo, C. (2006). *Manual Para la Creación de Empresas. Segunda Edición*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Gallardo, A. (2007). *Investigación Con Estudio De Casos*. Cuarta Edición. Madrid: Ediciones Morata.
- Juárez, M. (1993). *Trabajo Social e Investigación Temas y Perspectiva*. Primera Edición. Madrid: Impresos y Revistas, S.A.
- Kimble, C. (2002). *Psicología Social de las Américas*. Primera Edición. México: Editorial Pearson educación.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración De Trabajos De Investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.

- Malhotra, N.(2004). *Investigación de Mercados Un enfoque Aplicado*. Cuarta Edición. México: Pearson.
- Mantilla, S. (2005). *Auditoria del Control Interno. Reimpresión*.Bogotá: Eco Ediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Cuarta Edición. Bogotá: Eco Ediciones.
- Martin, M. (2005). *Violencia Juvenil Exogrupal Hacia La Construcción De Un Modelo Causal*: Editorial Secretaria General Técnica.
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de Procesos Para La organización y El Control Interno De Empresas De Salud*. Quinta Edición. Colombia: Eco Ediciones.
- Mendivil, V. (2002). *Elementos De Auditoria*. Quinta Edición. México D.F: Thomson.
- Montilla,O; Montez,C ; Mejia, E: (Julio – Septiembre 2007). *Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno, MECI 1000:2005, Estudios Gerenciales*. Colombia.
- Moreno, M. (2000). *Introducción A La Metodología de la Educación*. Volumen II. México D.F: Progreso.
- Morse, Janice. (2006).*Asuntos Críticos En los Métodos De investigación Cualitativa*.Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Ordaz, V, Saldaña, G. (2005). *Análisis Y Critica de la Metodología Para la Realización De Planes Regionales En El Estado De Guanajuato*. Primera Edición. México D.F: Universidad de Guanajuato.
- Perdono, A. (2004). *Fundamentos del control Interno. Novena Edición*. México D.F: Thomson.
- Rojas, R. (2002).*Investigación Social Teoría Y Praxis. Primera Edición*. México: Plaza Y Valdez S.A.

Salkin, N. (1999). *Métodos De investigación*. Primera Edición. Naucalpan de Juarez: Pretice.

Santillana, J. (2003). *Establecimiento de sistema de control interno la función de contraloría*. Primera edición. México D.F: ThomsonLearning.

Universidad Politécnica de Madrid.(2001). *Bases Metodológicas para Evaluar la Viabilidad de Proyectos de Telemedicina*. Primera Edición. Madrid.

Viloria,N.(Julio-Diciembre 2005). *Factores que Inciden En el Sistema de Control Interno de una Organización*. *Actualidad Contable Faces*.