

PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LAS  
POLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS  
SUCURSAL MAGDALENA

ESTUDIANTE:

FRANCISCO JAVIER HERNANDEZ 2013122060

TUTOR:

Edgar Fernández Llanes

PROGRAMA:

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

SANTA MARTA

2019

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b> .....	4
<b>2. Objetivos</b> .....	6
<b>2.1. Objetivo general</b> .....	6
<b>2.2. Objetivos específicos</b> .....	6
<b>3. Justificación</b> .....	7
<b>4. Marco teórico</b> .....	8
<b>4.1. Póliza de seguros</b> .....	8
<b>4.2. Definición seguros</b> .....	8
4.2.1. Características del contrato de seguro .....	8
4.2.2. Partes del contrato de seguro .....	8
<b>4.3. Renovación del contrato de la póliza de seguros</b> .....	9
<b>4.4. Seguro de Vida Grupo</b> .....	9
<b>4.5. Mantenimiento del Estado del Riesgo de la Pólizas</b> .....	9
<b>5. Generalidades de empresa</b> .....	10
<b>5.1. ¿Quiénes somos?</b> .....	10
<b>5.2. Misión</b> .....	11
<b>5.3. Visión</b> .....	11
<b>5.4. Valores</b> .....	11
<b>5.5. Nuestra marca</b> .....	12
5.5.1. ¿Qué transmite el nombre Positiva? .....	12
5.5.2. ¿Qué Significa Nuestro Logo? .....	13
5.5.3. Evolución de la marca .....	13
5.5.4. Nuestro Logo .....	14
5.5.5. Nuestro Slogan .....	14
<b>5.6. Organigrama</b> .....	16
<b>5.7. Certificaciones</b> .....	17
<b>6. Diagnostico</b> .....	18
<b>6.1. Descripción de procesos</b> .....	18
6.1.1. Funciones del profesional de operaciones .....	18
6.1.2. Funciones técnicos y profesionales de mantenimiento .....	20
6.1.3. Funciones profesional recaudo y cartera .....	21
<b>6.2. Matriz DOFA</b> .....	23
<b>6.3. Problemática</b> .....	24
<b>7. Propuesta</b> .....	25
<b>7.1. Desarrollo de la propuesta</b> .....	25

<b>7.2. Recomendaciones</b> .....	27
<b>8. Conclusiones</b> .....	29
<b>9. Bibliografía</b> .....	30

## 1. Introducción

El siguiente informe trata de una propuesta de mejora para Positiva Compañía de Seguros sucursal Magdalena en el proceso de mantenimiento de pólizas de seguros de vida, debido a que se optó por esta entidad para realizar las prácticas profesionales como opción de grado en una de las alternativas de requisito que hace parte de las políticas de la Universidad del Magdalena en cumplimiento al ciclo de la carrera profesional del programa de administración de empresas.

Positiva compañía de seguros es una entidad que cuenta con una variedad de ramos de productos dentro de su portafolio, los cuales se llevan a cabo mediante una serie de procesos claramente definidos. No obstante; todo va cambiando con el paso del tiempo, lo cual se ve reflejado en el crecimiento que ha tenido la empresa y en aras de aportar al desarrollo continuo, se toma el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida, que es donde se refleja el resultado final de los procedimientos de la gestión del producto.

En ese sentido; la propuesta es diseñar un proceso riguroso para la verificación de los datos de las personas a incluir en las pólizas de seguros de vida, que garantice la probabilidad de no tener errores al momento de realizar las inclusiones, para que incidan positivamente en los contratos que puedan ser adquiridos por la compañía. De ese modo, se plantea fortalecer la relación con los clientes, priorizar esfuerzos en dejar siempre en alto nombre de la compañía y hacer frente en un sector altamente competitivo.

Cabe resaltar; que el área de mantenimiento está enlazada con el área comercial por lo que se hace necesario evaluar ambas actividades porque son las encargas de todo el flujo de la información al momento de realizar las inclusiones. Sin salirse de las acciones específicas ligadas al proceso de gestión las pólizas de seguros de vida uniendo esfuerzos en pro de ir siempre tras la mejora continua y hacer del tiempo el mejor aliado para la consecución de los objetivos propuestos.

La finalidad de la propuesta es lograr disminuir los errores presentados por medio de sanciones económicas a las personas encargas de la fase inicial de la gestión de las pólizas para que no se presenten anomalías en la recepción de datos y que el procesamiento de la información

se dé sin irregularidades. Puesto que, es un asunto que debe ser tratado con mucho cuidado porque de presentarse algún tipo de accidente los clientes no pueden ser los perjudicados.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Implementar una propuesta para el mejoramiento en el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida con una mejora continua de positiva compañía de seguros sucursal Magdalena.

### **2.2. Objetivos específicos**

Diseñar un proceso riguroso para la verificación de los datos de las personas a incluir en las pólizas de seguros de vida.

Identificar que los tomadores de las pólizas de seguros de vida den correctamente los datos para no tener inconvenientes con las inclusiones.

Evaluar continuamente las actividades directamente relacionadas con el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida.

### 3. Justificación

Con esta propuesta se busca mejorar el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida de Positiva Compañía de Seguros Sucursal Magdalena, trabajando en aras de enaltecer el buen nombre de la compañía mediante la integración de las áreas que están vinculadas con el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida, disminuyendo los errores al momento de realizar las inclusiones por parte de los tomadores. Lo cual, sería un factor muy importante a la hora de optimizar los tiempos y la calidad del servicio.

Con respecto a lo anterior; la alta competencia del sector exige una constante mejora de los procesos con el fin de tener la capacidad de poder brindar a los clientes seguridad y confianza. De tal manera, es un concepto que se debe alinear objetivamente mediante la retroalimentación por parte de los profesionales encargados de las funciones principales de los grupos de trabajo y así enmarcar el fortalecimiento de las pautas a tener en cuenta a lo hora de obtener los datos para llevar a cabo la gestión de las pólizas de seguros de vida.

Ahondado en la presente propuesta, mediante un proceso riguroso para la verificación de los datos de las personas a incluir en las pólizas se garantiza la probabilidad de llevar a cabo cada una de las actividades con mayor aceptación por cada uno de los responsables de dar vida a uno de los principales ramos que ofrece la compañía. No obstante; es fundamental cerciorarse que los tomadores del producto suministren la información correctamente para evitar inconvenientes a futuro que puedan entorpecer el desarrollo las inclusiones y renovaciones de las pólizas.

Para finalizar, es fundamental evaluar continuamente las actividades en cada una de las etapas directamente relacionadas con el proceso de mantenimiento de las pólizas puesto que es una de las mejores herramientas para medir el rendimiento y progreso de la implementación de la propuesta, con el objetivo de afianzar y establecer con el paso del tiempo una tendencia en ir tras la perfección que esconde la competitividad en cada uno de sus ámbitos y que hace una de positiva una de las entidades líderes del mercado.

## **4. Marco teórico**

En este apartado se soportan algunos los referentes teóricos con apego a la normativa que aportan al proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida de positiva compañía de seguros.

### **4.1. Póliza de seguro.**

Conjunto de documentos en los que se formaliza el contrato del seguro. La póliza contiene los derechos y obligaciones de las partes de dicho contrato (tomador, asegurado, beneficiario y aseguradora). Está integrada por las condiciones generales, las condiciones particulares y las condiciones especiales y los suplementos o apéndices que se emitan en la misma. (seguros, 2018)

### **4.2. Definición seguros**

El código de Comercio no define el Contrato de Seguro, simplemente señala sus características. El seguro es un contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autorizada para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica, le traslada, a cambio de una prima. (AREVALO, 2012).

#### **4.2.1. Características del contrato de seguro**

ART. 1036.—Modificado. L. 389/97, art. 1º. El seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva. (Código de comercio, 2019)

#### **4.2.2. Partes del contrato de seguro:**

El asegurador, o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos y el tomador, o sea la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos. (Código de comercio, 2019)



#### **4.3. Renovación del contrato de la póliza de seguros.**

Cumplido el plazo por el cual se pactó originalmente el seguro, el asegurado está en libertad de dar por terminado el contrato no pagando una nueva prima o pedir la continuidad del seguro, mediante un pago adicional que, bien puede ser por el mismo lapso anterior, por uno mayor o uno menor. El asegurador, por su parte, también está en libertad de aceptar o rechazar la ampliación del contrato. Si el asegurador no manifiesta sus deseos de no continuar otorgando el amparo, el asegurado debe pagar una nueva prima, lo cual se conoce con el nombre de renovación. (CHÁVEZ, 2015)

#### **4.4. Seguro de Vida Grupo.**

Es un Seguro de vida que ampara el patrimonio familiar de un conjunto de personas que tienen necesidades de protección similares, como funcionarios de empresas, afiliados a fondos de empleados, cooperativas y asociaciones entre otros. (seguros, 2018).

#### **4.5. Mantenimiento del Estado del Riesgo de la Pólizas.**

Consiste básicamente en el deber de conservar el bien o el interés objeto del amparo en condiciones equivalentes a las que existían al momento de contratar el seguro. En el caso de que éstas se modifiquen, bien sea por causas propias o ajenas a la voluntad del tomador o asegurado, habrá de informar a la aseguradora. Si se trata de causas atribuibles a su voluntad, con por lo menos diez días de anticipación, o en caso de que dichas causas sean ajenas a su voluntad, dentro de los diez días siguientes al momento en que tiene conocimiento de tal modificación. Una vez notificada la aseguradora, y analizado el cambio de condiciones, ella puede decidir si sigue amparando el bien en las nuevas circunstancias, ajustando para estos efectos el valor de la prima, o por el contrario puede dar por terminado el contrato. (Uniersidad Javeriana, 2018)

## 5. Generalidades de la empresa

### 5.1. ¿Quiénes somos?

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Satisface las necesidades de seguridad y protección de las personas que están dentro del mercado Colombiano con honestidad y compromiso, con la filosofía de creer que lo bueno debe ser para todos. (seguros, 2018)

Positiva Compañía de Seguros S.A. es el resultado de la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) del Seguro Social a la Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. (seguros, 2018)

Positiva es el fruto de un proceso de transformación del Seguro Social que se inició con el documento CONPES 3456 de enero 15 de 2007 y el documento CONPES 3494 del 13 de noviembre de 2007. (seguros, 2018)

Pero a su vez nuestra Compañía trae una historia forjada por La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros que nació con la compra de Seguros Tequendama (incluyendo Tequendama Vida), por parte de Previsora S.A. El cambio de razón social quedó solemnizado el 17 de octubre de 1995 ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Aunque la Compañía parece joven, cuenta con más de cincuenta años en el mercado, pues Seguros Tequendama de Vida se crea y constituye mediante escritura pública 375 del 11 de febrero de 1956. Desde 1995 comienza a formar parte de una de las aseguradoras más sólidas y grandes del país: La Previsora S.A. (seguros, 2018)

Mediante la resolución 1293 del 11 de agosto de 2008, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se aprobó la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguros Sociales a La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. A partir del 1° de septiembre de 2008 comienza a operar Positiva Compañía de Seguros S.A. (seguros, 2018)

Después de una investigación de mercado, adelantada por la firma DDB, se decidió cambiar el nombre de Previsora Vida S.A. por la marca Positiva Compañía de Seguros S.A., un nombre que trasmite seguridad, confianza, energía, optimismo y por supuesto, positivismo. El cambio se oficializó mediante escritura 1260 de 30 de octubre de 2008, de la Notaria 74 del Círculo de Bogotá, con la respectiva inscripción y registro mercantil que se efectuó ante la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma fecha. (seguros, 2018)

Positiva Compañía de Seguros S.A. es una Compañía vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y los entes de control gubernamental. En el tema relacionado con riesgos laborales el Ministerio de Trabajo dicta regulaciones aplicables a las actividades operativas de la Compañía (ARL). (seguros, 2018)

Conozca nuestra razón de ser y hacia dónde queremos llegar dentro del sector asegurador nacional. (seguros, 2018)

## **5.2. MISIÓN**

Protegemos integralmente a las personas y sus familias con un equipo humano competente y comprometido, ofreciendo soluciones de aseguramiento y prevención para generar valor a la sociedad. (seguros, 2018)

## **5.3. VISIÓN**

“Ser la compañía líder en seguros de personas, reconocida por la calidad de sus servicios”  
(seguros, 2018)

## **5.4. Valores**

Son cuatro pilares que revisten gran importancia para los colaboradores de Positiva: Cumplimiento, confianza, respeto y honestidad. (seguros, 2018)

Cumplimiento: Acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. (seguros, 2018)

Confianza: Es la seguridad firme que se tiene de una persona, por la relación de amistad o la labor que desempeña. Es sentirse seguro en la relación con el otro. (seguros, 2018)

Respeto: Permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer y donde comienzan las posibilidades de los demás. (seguros, 2018)

Honestidad: La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. (seguros, 2018)

## **5.5. Nuestra marca**

Parte de nuestra identidad y filosofía la reflejamos a través de nuestro nombre, logo, símbolo y slogan. Conoce aquí que significa cada uno. (seguros, 2018)

### **5.5.1. ¿Qué transmite el Nombre Positiva?**

Nuestro nombre es un fiel reflejo de nuestra filosofía y nuestra forma de trabajar. Somos una compañía emprendedora, siempre dispuesta a ofrecer los mejores servicios a nuestros asegurados, porque todos y cada uno de los que trabajamos en esta empresa sabemos que Positiva es: (seguros, 2018)

- Seguridad
- Energía
- Optimismo
- Confianza
- Positvismo

### 5.5.2. ¿Qué Significa Nuestro Logo?

Nuestras vidas cambian día tras día, cada decisión que tomamos altera nuestro futuro, y eso es sintetizado en el imago-símbolo con figuras humanas de papel, somos páginas que se van escribiendo minuto a minuto. (seguros, 2018)

Movimiento y cambio, se expresan en la familia de figuras, que dentro de la esfera se hayan protegidas; ASEGURADAS. (seguros, 2018)

### 5.5.3. Evolución de la marca



Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Nuestra-Marca.aspx>

#### 5.5.4. Nuestro Logo



#### 5.5.5. Nuestro Slogan

**LO BUENO  
DEBE SER PARA TODOS**

**LO BUENO DEBE SER PARA TODOS**

Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Nuestra-Marca.aspx>

Positiva ofrece la realización de seguros de vida individual y afines, los cuales están debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia. (seguros, 2018)

Positiva tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida individual y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente; de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados; y en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades. Los contratos de reaseguro podrán celebrarse con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y/o en el exterior; y en virtud de tales contratos la sociedad podrá ceder y aceptar riesgos de otras aseguradoras. (seguros, 2018)

En desarrollo de su objeto la Sociedad podrá:

Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley. (seguros, 2018)

Girar, endosar, aceptar, ceder, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar en prenda o garantía, o recibir en pago toda clase de títulos valores, o valores que se negocien en el mercado público. (seguros, 2018)

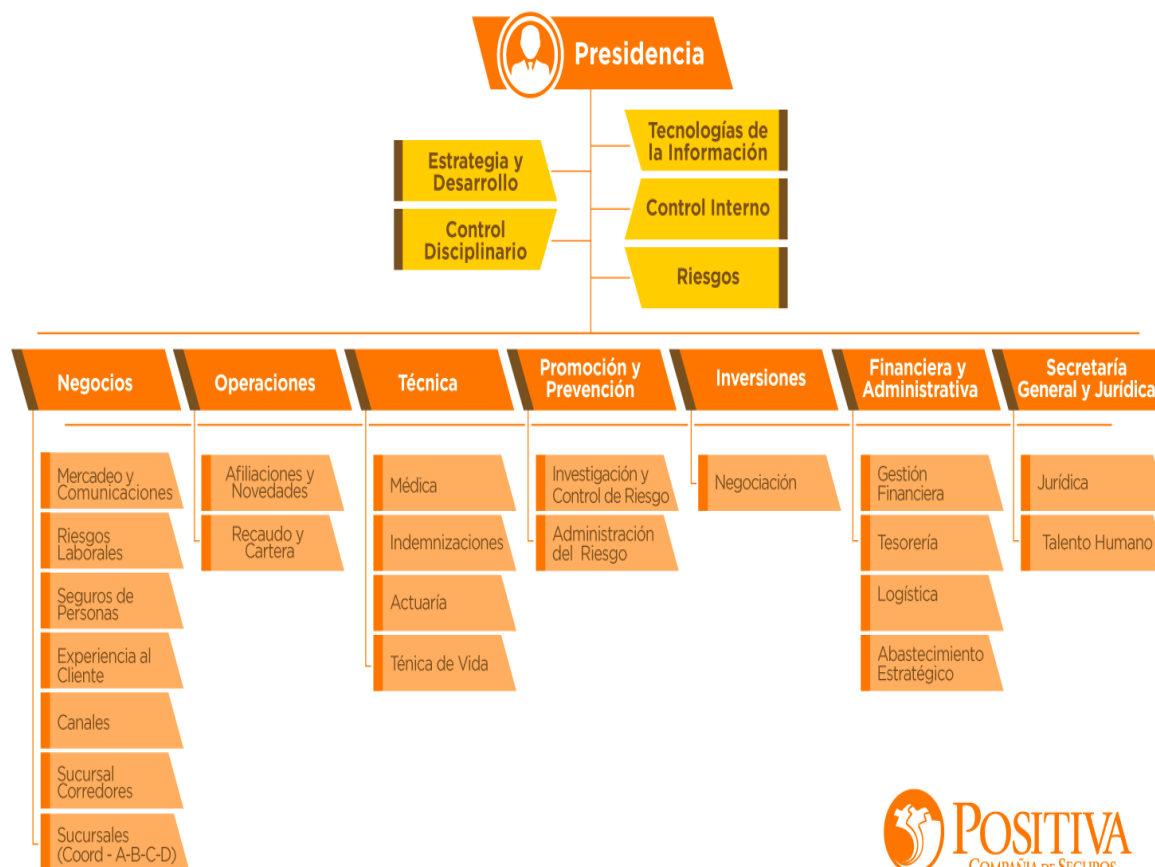
Recibir dineros en mutuo, con o sin intereses; garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos sus propias obligaciones, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley. (seguros, 2018)

Constituir o hacerse parte de otra u otras sociedades, entidades sin ánimo de lucro, empresas públicas, mixtas o privadas. (seguros, 2018)

Celebrar y ejecutar todos aquellos actos, contratos y operaciones que tengan relación de medios a fin, anexos o conexos con el objeto social, y todos los autorizados por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías en los diferentes ramos. (seguros, 2018)

Los salarios en Positiva Compañía de Seguros S.A., están asignados desde el nivel asistencial y hasta el nivel directivo. Estos se encuentran en el rango desde \$789.049 hasta los \$17.735.843. (seguros, 2018)

## 5.6. Organigrama



Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Organigrama.aspx>

El proceso de mantenimiento de los seguros de vida es la encargada de generar novedades de las pólizas de los ramos vida grupo, y accidentes personales, derivando un tiempo determinado de cumplimiento. Todo lo anterior a cargo del profesional de operaciones y mantenimiento de la sucursal magdalena.



## 5.7. Certificaciones

Positiva Compañía de Seguros S.A Ofrece lo mejor a sus clientes y usuarios, por eso cuenta con cuatro certificaciones ICONTEC y con dos sellos de garantía IQNET. (seguros, 2018)



Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Certificaciones-de-Calidad.aspx>

## **6. Diagnostico**

### **6.1. Descripción de procesos.**

#### **6.1.1. FUNCIONES DEL PROFESIONAL DE OPERACIONES.**

Tendrá a cargo las actividades relacionadas con la operación de ARL.

- 1) Seguimiento y gestión para la aplicación de la estrategia suscripción de riesgo en la sucursal.
- 2) Verificación e identificación pólizas activas que pueden presentar las empresas trasladadas y de las empresas por demanda espontánea mensualmente.
- 3) Revisión y aval según políticas de afiliación de documentos soporte para el ingreso de la empresa trasladada
- 4) Verificación y confirmación del cargue correcto de la empresa trasladada en las mismas condiciones como venía de la otra ARL.
- 5) Verificación y confirmación de la primera cifra de la Liquidación de aportes ARL de las empresas trasladadas, como de las empresas antiguas y por demanda espontanea.
- 6) Conciliación de las afiliaciones y respectivas novedades de las empresas trasladadas como de las empresas antiguas y por demanda espontanea.
- 7) Confrontar mensualmente la población activa de las empresas de la sucursal versus liquidación aportes conciliada.
- 8) Consultar mensualmente en los aplicativos pertinentes, los movimientos de la empresas de la sucursal su frecuencia afiliaciones como en el recaudo para identificar inconsistencias y reportar a casa matriz según protocolo.
- 9) Establecer interacciones técnicas con el profesional de reclasificaciones para seguimiento a las visitas técnicas de suscripción del riesgo y proceso de reclasificación.
- 10) Remitir mensualmente el informe de calidad del dato y calidad de imágenes a casa matriz
- 11) Dar respuesta a las PQRs asignadas a la sucursal en referente a la operación del ramo ARL

- 12) Conciliación de novedades y saldos en cartera presunta con empresas representativas.
- 13) Generación de estados de cuenta y certificaciones de saldos que se requieran
- 14) Verificar, monitorear y hacer seguimiento a los acuerdos de servicio de atención al cliente involucrados en la operación.
- 15) Seguimiento y control a los indicadores y metas de los procesos a cargo
- 16) Generar reportes de las empresas reclasificadas que no hayan actualizado su estado actual y así generar comunicación respectiva para su ajuste.
- 17) Solicitud en el formato preestablecido para la generación de carnés ARL de empresas trasladadas, verificando su completitud y calidad del dato registrado.
- 18) Cargue masivo de todas las relaciones laborales reportadas por la empresa trasladada.
- 19) Aplicación y cargue de trabajadores independientes de empresas estatales según acuerdo con la entidad pública.
- 20) Cargue e inactivación de estudiantes en práctica de entidades educativas de la sucursal.
- 21) Aplicación de novedades solicitadas y reportadas por el empleador.
- 22) Aplicación de la Normalización de las relaciones laborales de empresas de su sucursal.
- 23) Actualización empleadores para cambio de tipo documento C.C - Nit
- 24) Verificar la aplicación de las novedades reportadas en PILA, empresa sucursal.
- 25) Realizar seguimiento a la población activa de las empresas sucursal versus liquidación aportes.
- 26) Consultar en los aplicativos pertinentes los movimientos de las empresas en sus afiliaciones como en el recaudo, identificando y reportando a casa matriz las inconsistencias.
- 27) Verificar la actualización de las relaciones laborales por parte de la empresa reclasificada
- 28) Aplicar las actualizaciones de los empleadores que reportan físicamente.
- 29) Conciliación, seguimiento y envío a legalización de los cortes de cuenta

30) Autorización de políticas en IAXIS para pólizas de Vida (Nivel Coordinador)

31) Consolidación de Formato de Oportunidad y Calidad Ramos Colectivos (Pólizas Vida), de las sucursales de la zona de influencia.

### **6.1.2. FUNCIONES TECNICOS Y PROFESIONALES DE MANTENIMIENTO.**

Tendrá a cargo las actividades relacionadas con el mantenimiento de pólizas de vida.

1) Análisis de condiciones de Pliegos de Licitaciones en conjunto con el director comercial y el profesional de suscripción, en los temas asociados a mantenimiento.

2) Revisar y gestionar las condiciones de las pólizas emitidas y coordinar las actividades de mantenimiento.

3) Reportar a Recaudo y Cartera información asociada a cruce de extornos, para normalización de cartera de los negocios de vida y del ramo de salud de la sucursal.

4) Interactuar y gestionar permanentemente en los requerimientos técnicos con el profesional de suscripción, técnico de canales e intermediarios de la sucursal

5) Dar respuesta a PQR's de los ramos de Vida y de salud de la sucursal.

6) Tramitar las solicitudes y requerimientos teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio (ANS) de atención al cliente involucrados en la operación.

7) Identificación y reporte de eventos de riesgo relacionados con los procesos y realizar control y seguimiento al SIG

8) Cargue de asegurados en los aplicativos

9) Solicitud de generación y entrega de Carnés para las pólizas de APGP

10) Generación y trámite de devoluciones o correcciones - extornos

11) Facturación y entrega de pólizas de vida al proceso comercial

12) Inclusión y exclusión de asegurados en aplicativos, previa validación de suscripción para los ramos que aplique

13) Revocación (anulación) de Pólizas de ramos colectivos, de acuerdo a solicitud del cliente y/ o Gerencia de Recaudo y Cartera, teniendo en cuenta las políticas del ramo.

14) Rehabilitación de pólizas de ramos colectivos (de acuerdo a políticas del ramo)

- 15) Modificación de valores asegurados en pólizas de ramos colectivos, autorizados por suscripción.
- 16) Modificación en aplicativos de periodicidad o forma de pago según acuerdo comercial (previo análisis y aprobación de suscripción).
- 17) Actualización de datos del tomador / Asegurado / Beneficiarios incluye SARLAFT
- 18) Traspasos de cartera (previo análisis y aprobación del profesional de suscripción).
- 19) Actualización de condiciones especiales de las pólizas de ramos colectivos previa autorización de suscripción.
- 20) Mantener actualizada las bases de datos de los asegurados.
- 21) Seguimiento y reporte oportuno al director comercial de los vencimientos de pólizas.
- 22) Trámite de otras novedades.
- 23) Seguimiento y control a los indicadores y metas de los procesos a cargo.
- 24) Registrar en aplicativos avisos de siniestros.
- 25) Validar coberturas para trámites de siniestros.
- 26) Gestionar certificaciones de siniestralidad ante la Gerencia de Indemnizaciones.

### **6.1.3. FUNCIONES PROFESIONAL RECAUDO Y CARTERA.**

Tendrá a cargo las actividades relacionadas con el recaudo y cartera de pólizas de ARL y Vida.

Solicitud de Rehabilitación de Pólizas a Gerencia RYC casa matriz.

- 1) Solicitud de Revocación de Pólizas
- 2) Solicitud para devoluciones de depósitos o mayores valores pagados a la Gerencia RYC casa matriz
- 3) Solicitud de Arandas para aplicación recaudo y seguimiento al Aranda
- 4) Conciliación de cartera
- 5) Generar certificación saldo en cartera
- 6) Seguimiento a la cartera de clientes
- 7) Seguimiento y envío de comunicaciones a los beneficiarios de tipo oneroso
- 8) Identificación, gestión y reporte de los casos con retención de primas

- 9) Recepción y gestión de cheques devueltos
- 10) Validación, recepción y conciliación de la remuneración por gastos de administración (Retorno) de pólizas reconocido por la compañía
- 11) Apoyo y seguimiento a las solicitudes de Devolución de aportes según pertinencia y directriz de compañía
- 12) Apoyo y seguimiento a la solicitud de correcciones de recaudo según pertinencia y directriz de compañía.
- 13) Atender inquietudes sobre liquidación de comisiones a los intermediarios
- 14) Apoyo en la Conciliación de Novedades y cartera para clientes especiales.
- 15) Apoyo para la generación de estados de cuenta y respuesta a PQR de los procesos a cargo.
- 16) Gestión y seguimiento a las diferentes etapas de cobro especialmente en el inicio de las etapas de cobro pre jurídico y envío a coactivo para cumplimiento de normatividad vigente (Resolución 2082 UGPP y demás reglamentarias del proceso).
- 17) Identificación y reporte a casa matriz de inconsistencias en los pagos versus la clase de riesgo de acuerdo a decreto 3033.
- 18) Apoyar la recuperación de cartera y recobros de los clientes de la sucursal realizando la gestión de cobro preventivo persuasivo y pre jurídico.
- 19) Suscribir y hacer seguimiento a los acuerdos de pago realizados con los clientes.
- 20) Seguimiento y control de indicadores de deterioro y cartera.
- 21) Informes de seguimiento a la cartera y recuperación (analizando casos con retroactividad para las pólizas de vida).

## 6.2. Matriz DOFA

<p style="text-align: center;"><b>ANALISIS DOFA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de un mejor ambiente laboral.</li> <li>2. Desarrollo de actividades distintas a las tradicionales en este tipo de enlace de procesos.</li> <li>3. Nuevas tendencias de la recepción de datos orientadas a fortalecer la relación con los clientes.</li> <li>4. Disminución de errores en la activación de pólizas.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baja aceptación de los encargados de ejecutar las actividades.</li> <li>2. Presencia de nuevos competidores.</li> <li>3. Inestabilidad en el clima laboral entre procesos.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor credibilidad en la información suministrada por los datos.</li> <li>2. Empoderamiento del proceso de mantenimiento de seguros de vida.</li> <li>3. Servicio con mejor percepción de valor por parte de los clientes.</li> <li>4. Conocimiento más profundo de la ejecución de las actividades.</li> <li>5. Talento humano competente</li> <li>6. Mejora continua.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>Atraer a nuestros clientes ofreciendo un mejor servicio en los productos ofrecidos.</p> <p>Implementar una estrategia de mejora en el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida de la compañía, para que nuestros clientes se sientan cada vez más seguros, de que en nuestra entidad tienen el mejor respaldo.</p> <p>Priorizar en todo momento el buen nombre de la compañía.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>Idear nuevas formas que integren a las áreas que hacen parte del proceso de gestión de las pólizas de seguros de vida para disminuir los agentes que pueden incidir negativamente en el proceso.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca disponibilidad de tiempo.</li> <li>2. Falta de rigurosidad en el procesamiento de datos.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>Identificar los espacios en los cuales se pueda llevar a cabo una retroalimentación periódica de las actividades para dar a conocer los puntos a mejorar y reafirmar el compromiso de todos con la compañía.</p> <p>.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p>Formular las alternativas de mejora para llevar a cabo todos los esfuerzos en pro del bienestar de los clientes y de la compañía reflejados en la buena labor del proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida.</p>

### **6.3. Problemática.**

No se cuenta con un proceso riguroso para la verificación correcta de los datos al momento de realizar las inclusiones de los tomadores de las pólizas de seguros de vida, lo cual compromete la razón de ser de la compañía.



## **7. Propuesta.**

Mejorar el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida de positiva compañía de seguros sucursal Magdalena.

### **7.1. Desarrollo de la propuesta.**

Se pretende implementar una propuesta para el mejoramiento en el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida mediante la utilización de las normas ISO que hacen parte del plan de mejora continua de Positiva Compañía de Seguros. Lo cual, se visualiza a ir categorizando dentro del ADN de la entidad que permita disminuir los errores y contradicciones que se dan de forma constante al momento de realizar las inclusiones y renovación de las pólizas.

Por consiguiente; se plantea el siguiente cronograma de actividades a desarrollar para llevar a cabo la forma como se irá dando a conocer la implementación, seguimientos y formas de ir avanzando en el tiempo las estrategias para mejorar el proceso mantenimiento de las pólizas de seguros de vida.

Estrategias.

1. Sancionar con descuentos sobre el porcentaje de la comisión que reciben los intermediarios por errores presentados al momento de registrar los datos.
2. El descuento que estaría entre el 5% y 10% del porcentaje correspondiente sobre el valor de la póliza sería retribuido al tomador como consecuencia de incumplimiento en los tiempos establecidos.
3. Los intermediarios serán los encargados corregir inmediatamente cualquier error con apoyo del área comercial.
4. En el siguiente formatos es donde los intermediarios registran los datos para el cargue masivo de asegurados, los cuales no deben contener datos erróneos porque el profesional de operaciones se encarga de subirlos al sistema sin realizar modificaciones.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	TIPO DE REGISTRO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA INGRESO	FECHA DE RETIRO
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

TIPO DE DOCUMENTO	
1	Cédula de ciudadanía
2	Nro. identificación tributaria (NIT)
3	Cédula de extranjería
4	Tarjeta De identidad
5	Pasaporte
6	Sin identificación

Formato de inclusiones cargue masivo colegios (seguros, 2018)

5. En el siguiente formato es donde los intermediarios registran los datos para el cargue de estudiantes que se encuentran en prácticas académicas dentro de empresas, los cuales no deben contener datos erróneos porque el profesional de operaciones se encarga de subirlos al sistema sin realizar modificaciones.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	CARACTERÍSTICA SI CAMPOS ESTRUCTURA	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Tipo de documento del asegurado	Número de Identificación Asegurado	Fecha de nacimiento dd/mm/aaaa	Género F/M	Fecha de Ingreso dd/mm/aaaa	Plan	Curso - Nivel semestre	Sede	Fecha de Retiro dd/mm/aaaa
2	OBLIGATORIED AD	Obligatorio	Opcional	Obligatorio	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Obligatorio solo para Retiro de Asegurados; para inclusión debe heredar la fecha hasta de la póliza matris (certificado cero)
3	FORMATO	Alfanumérico	Alfanumérico	Alfanumérico	Alfanumérico	Texto	Alfanumérico	Fecha	Texto	Fecha	Númérico	Alfanumérico	Alfanumérico	Fecha
4	APLICA TABLA DE EQUIVALENCIA	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No	No

Formato de inclusiones para empresas (seguros, 2018)

6. El profesional de mantenimiento será el encargado de reportar los errores presentados al momento de expedir la póliza.
7. En ese sentido el profesional de operaciones será el encargado de dar a conocer la gravedad de la equivocación.
8. Trimestralmente se analizaran y se evaluarán los resultados obtenidos con el fin de fortalecer las debilidades reflejadas.

Socialización y concientización de la importancia de implementar la propuesta de mejora del proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida.

La forma como se dará a conocer la propuesta, será por medio de reuniones y capacitaciones que serán impartidas por el profesional a cargo del área de mantenimiento de operaciones y estará dirigida a los colaboradores que hacen parte del proceso, para dar a conocer la forma como se recibirán los datos por parte de los tomadores de las pólizas y quienes deseen renovarlas, destacando la importancia de engranar un equipo de trabajo rígido a la hora de castigar los errores que se dan constantemente en el procedimiento inicial de las inclusiones.

Es muy importante, hacer énfasis en que la compañía es lo más importante y se debe trabajar día a día en enaltecer su nombre. Por consiguiente; se llevara un debido seguimiento del proceso en general mediante la retroalimentación de las actividades y se discutirán los puntos más importantes a manera de hacer un buen uso de la mejora continua, ratificándola como la herramienta más óptima para estar en constante crecimiento.

## **7.2. Recomendaciones.**

Positiva Compañía de Seguros es una entidad que me ha brindado la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de los semestres académicos cursados, al aportar experiencia a mi vida personal y profesional. Es una empresa reconocida en el sector donde se desempeña, siendo una de las más importantes y se hace necesario seguir haciendo crecer su marca en un medio con mucha competencia donde los rivales también trabajan duro por ser siempre mejores.

Por lo tanto; siempre que se da un error con los clientes es una forma de ir debilitando la fidelización. A partir de ahí, se recomienda trabajar duro en minimizar a la menor cantidad posible las equivocaciones entre procesos siendo más estrictos a la hora de verificar los nombres, número de pólizas, tipos y números de documentos de las personas a incluir que es donde se dan constantemente se presentan las irregularidades y termina siendo desgastante para el proceso.

Así mismo, es de vital importancia capacitar de manera continua a los intermediarios para que siempre estén actualizados y tengan ideas nuevas debido a que ellos son los que tienen contacto directo con los clientes y es donde se inicia todo el éxito del proceso de gestión de las pólizas de seguros de vida.

## 8. Conclusiones.

Lo más importante en toda empresa es lograr la coordinación y el trabajo mancomunado de cada uno de los procesos, desde la primera hasta la última actividad, en este sentido para Positiva Compañía de Seguros Sucursal Magdalena se le hace importante fortalecer las actividades iniciales del proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida, el cual es llevado a cabo por los intermediarios que se ha caracterizado por ser un aspecto muy débil en este ramo de la entidad.

Una vez implementado el proceso riguroso para la verificación de los datos de las personas a incluir en las pólizas de seguros de vida, se estandarizan una serie de actividades que de forma estratégica logran desarrollar de una forma más segura el proceso de mantenimiento, permitiendo a los intermediarios gestionar los datos de una manera convincente y con tendencia a disminuir los errores presentados significativamente.

Evaluando de forma continua las actividades relacionadas con el proceso de mantenimiento de las pólizas de seguros de vida, conlleva a tener un mejor control en las actividades desempeñadas por cada uno de los colaboradores y es la vía más adecuada para gestionar el fortalecimiento en el transcurso del tiempo de la compañía.

Es claro que las decisiones se toman en la parte alta de la organización, por ende de ellos depende que esta propuesta se haya ejecutado de la mejor manera posible llegando a ser el impulso de mejoras futuras para el mismo proceso u otros procesos dentro de la compañía, todo con el objetivo de ir siempre moldeando la estructura del negocio a las exigencias del mercado y el constante fortalecimiento de la marca, que por ser la empresa de mayor posicionamiento es la que más fuerte está obligada trabajar.

Por último; aunque las fallas se muestran en los procedimientos realizados desde la fase que pertenece a los intermediarios, todo está al mando del profesional de mantenimiento de las pólizas seguros de vida por eso, es donde se despliega la propuesta y empieza a tener sentido y valor en la mejora de todo el proceso. Por consiguiente, sería el principal responsable garantizar la debida gestión, socialización, puesta en marcha y control del buen funcionamiento de las estrategias implementadas.

## 9. Bibliografía

- AREVALO, C. V. (2012). *DESARROLLAR UN PROGRAMA DE COBRANZA LÍDER EN RECAUDO DE*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- CHÁVEZ, I. A. (2015). *DEL CONTRATO DE SEGURO DE VIDA. UN ESTUDIO SOBRE LAS OBJECIONES AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN POR RETICENCIA E INEXACTITUD EN LA INFORMACIÓN*. BOGOTÁ, D. C., COLOMBIA: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA.
- Código de comercio. (05 de Enero de 2019). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/NormasyReglamentaciones/titulovcc.htm>
- JAVERINA, UNIVERSIDAD. (SIN REGISTRO). *EL CONTRATO DE SEGURO*. Obtenido de EL CONTRATO DE SEGURO: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere1/Tesis42.pdf>
- mapfre, f. (25 de noviembre de 2018). *seguros y pensiones para todos*. Obtenido de seguros y pensiones para todos: <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/glosario/poliza-seguro.jsp>
- seguros, p. c. (25 de noviembre de 2018). *positiva compañía de seguros*. Obtenido de positiva compañía de seguros: <https://www.positiva.gov.co/LA-COMPANIA/COMPANIA/Paginas/default.aspx>