**GESTION EN LA OPTIMIZACION OPERACIONAL DE LAS POLIZAS**

**LEIDY VANESSA MUÑOZ RIOS**

**JEISON SIERVO VELASQUEZ**

**JHON GABRIEL OSPINA OROZCO**

**FACULTAD DE INGIENERIAS**

**INTRODUCCION A LA INGIENERIA**

**SANTIAGO DE CALI**

**JUNIO 2013**

**GESTION EN LA OPTIMIZACION OPERACIONAL DE LAS POLIZAS**

**LEIDY VANESSA MUÑOZ RIOS**

**JEISON SIERVO VELASQUEZ**

**JHON GABRIEL OSPINA OROZCO**

**TRABAJO FINAL INTRODUCCION A LA INGIENERIA**

**(METODOS Y TIEMPOS)**

**INGENIERA:**

**MARIA MERCEDES SINESTERRA**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI**

**FACULTAD DE INGIENERIAS**

**INTRODUCCION A LA INGIENERIA**

**SANTIAGO DE CALI**

**JUNIO 2013**

Contenido

[GESTION EN LA OPTIMIZACION OPERACIONAL DE LAS POLIZAS 1](#_Toc358036416)

[INGENIERIA DE METODOS 1](#_Toc358036417)

[PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1](#_Toc358036418)

[DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO 2](#_Toc358036419)

[SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA 3](#_Toc358036420)

[METODOLOGIA PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS EN INGIENERIA 3](#_Toc358036421)

[Primer caso: 4](#_Toc358036422)

[Segundo caso: 4](#_Toc358036423)

[ANALISIS DE POSIBLES PROBLEMAS 4](#_Toc358036424)

[IDENTIFICACION DEL PROBLEMA RAIZ 5](#_Toc358036425)

[CAUSAS 5](#_Toc358036426)

[ALTERNATIVAS DE SOLUCON 5](#_Toc358036427)

[ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION 6](#_Toc358036428)

[MEJOR SOLUCION. 7](#_Toc358036429)

[OBJETIVO GENERAL 7](#_Toc358036430)

[OBJETIVOS ESPECIFICOS 7](#_Toc358036431)

[JUSTIFICACION 7](#_Toc358036432)

[MARCO DE REFERENCIA 8](#_Toc358036433)

[MARCO METODOLOGICO 9](#_Toc358036434)

[CONCLUSIONES 10](#_Toc358036435)

[Bibliografía 11](#_Toc358036436)

# GESTION EN LA OPTIMIZACION OPERACIONAL DE LAS POLIZAS

## INGENIERIA DE METODOS

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se basa en el proceso de emisión de una compañía aseguradora la cual es mimbro de la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA, esta desarrolla actividades aseguradoras. Cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios para la protección de bienes, adicional ofrece acompañamiento en el momento de un hecho inesperado. Apoyado con una fuerza de ventas a través de los corredores de seguros y/o intermediarios, los cuales ponen a disposición del Público una amplia cobertura que le brindara una seguridad al momento de estar en una situación de riesgo.

Mediante un análisis en el proceso de emisión de póliza de riesgo para vehículo, se identificaron algunos posibles problemas, que están retrasando la emisión de la misma, estos problemas fueron identificados mediante situaciones o hechos que hacen parte en la generación de póliza, a continuación se indicaran una serie de hechos relacionados:

* El corredor o intermediario captura y organiza los datos del cliente, en formatos propios, los cuales puede ser en impresos o digitales. Una vez organizada la información se envía a la compañía aseguradora, Con el fin de solicitar una cotización oficial de acuerdo a las características del vehículo.
* Cuando el cliente lleva el vehículo para la inspección, al centro de diagnóstico; quien se encarga a través del ingeniero mecánico (PERITO) en dar un veredicto acerca del estado del vehículo, estos pueden ser aceptación del riesgo (cobertura provisional), ajuste a la cotización inicial o rechazo total, lo anterior se notifica al cliente y procede a cargar en el sistema de la compañía aseguradora, para que el ejecutivo de cuentas consulte de forma manual el informe y proceda según sea el caso.
* Aceptación del riesgo (cobertura provisional): Si el vehículo pasa la inspección sin ninguna anomalía, el ejecutivo de cuentas recopila toda la información referente a la póliza, digital o impresa (inspección y documentos soporte previamente enviados por el corredor) y solita cargar la póliza en el sistema al auxiliar de emisión, este es el encargado de organizar la información de forma digital en formatos propios de la compañía aseguradora. Cuando la póliza se genera es enviada al corredor o intermediario.
* Ajuste a la cotización: Si la inspección arroja un ajuste a la cotización inicial, el ejecutivo de cuentas genera una nueva propuesta acorde con las observaciones del PERITO (daños, accesorios, reparaciones y recomendaciones) que el vehículo pueda tener, se le pasa la información al auxiliar de emisión y se lleva a cabo la generación de la póliza tal como se talla en el primer caso.

## DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



# SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

Con base a los hechos anteriores se detectó el problema al cual se le va a dar solución siendo esta la estandarización para todas las áreas y empresas que intervengan en el proceso de emisión de la póliza; lo que está causando retraso en la emisión, debido a que en esta intervienen, áreas y empresas independientes, las cuales no están alineadas y no tienen procesos definidos.

# METODOLOGIA PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS EN INGIENERIA

Para realizar una venta de la póliza de vehículos, la persona interesada en adquirir un seguro, debe hacer el contacto a través de un corredor o intermediario, una vez se establece el contacto, el corredor le ofrece un portafolio al cliente, según su necesidad. El cliente define el tipo de póliza que desea adquirir, tomando en cuenta algunas características como son: las coberturas, prima o precio de la póliza. El corredor o intermediario captura y organiza los datos del cliente, en formatos propios, los cuales puede ser en impresos o digitales. Una vez organizada la información se envía a la compañía aseguradora, Con el fin de solicitar una cotización oficial de acuerdo a las características del vehículo. La solicitud es recibida por un ejecutivo de cuentas de la compañía aseguradora, quien se encarga de ingresar los datos al sistema, el cual está conectado con la base de datos de fasecolda (Entidad que regula los valores asegurables para Colombia). Una vez procesados los datos; el sistema suministra las posibles coberturas de Asegurabilidad que se le otorgaran al cliente. El ejecutivo de cuentas de la compañía aseguradora, envía la información al corredor por medio de correo electrónico. El Corredor o intermediario, presentan la información al cliente, ya sea por correo o visita personal; si el cliente acepta las condiciones de la póliza, el corredor o intermediario proceden a solicitar una cita en concordancia con la disponibilidad del cliente, para que este lleve el vehículo a los centros de inspección autorizados por la compañía de seguros.

Cuando el cliente lleva el vehículo para la inspección, al centro de diagnóstico; quien se encarga a través del ingeniero mecánico (PERITO) en dar un veredicto acerca del estado del vehículo, estos pueden ser aceptación del riesgo (cobertura provisional), ajuste a la cotización inicial o rechazo total, lo anterior se notifica al cliente y procede a cargar en el sistema de la compañía aseguradora, para que el ejecutivo de cuentas consulte de forma manual el informe y proceda según sea el caso.

Primer caso: aceptación del riesgo (cobertura provisional).

Si el vehículo pasa la inspección sin ninguna anomalía, el ejecutivo de cuentas recopila toda la información referente a la póliza, digital o impresa (inspección y documentos soporte previamente enviados por el corredor) y solita cargar la póliza en el sistema al auxiliar de emisión, este es el encargado de organizar la información de forma digital en formatos propios de la compañía aseguradora. Cuando la póliza se genera es enviada al corredor o intermediario.

Segundo caso: Ajuste a la cotización.

Si la inspección arroja un ajuste a la cotización inicial, el ejecutivo de cuentas genera una nueva propuesta acorde con las observaciones del PERITO (daños, accesorios, reparaciones y recomendaciones) que el vehículo pueda tener, se le pasa la información al auxiliar de emisión y se lleva a cabo la generación de la póliza tal como se talla en el primer caso.

## ANALISIS DE POSIBLES PROBLEMAS

* Procesos independientes, recolección de documentos, digitalización, inspección y emisión.
* Falta unificación en una plataforma de los procesos independientes, recolección de documentos, digitalización, inspección y emisión.
* Falta de comunicación entre procesos, recolección de documentos, digitalización, inspección y emisión.
* No existe un medio de notificación para el avance de procesos pendientes.
* Capacidad de personal para atender el volumen de radicación de pólizas.

## IDENTIFICACION DEL PROBLEMA RAIZ

Después de haber analizado los posibles problemas que conllevan al retraso en la emisión de la póliza, se identificó que el problema raíz son los procesos que intervienen en la generación, los cuales se encuentran separados en diferentes áreas o empresas, y estas no están unificadas, por un estándar, el cual integre los procesos de tal forma que estos sean rápidos y efectivos. Disminuyendo los tiempos de emisión de la póliza.

## CAUSAS

* El corredor maneja formatos que no cuentan con la información completa del vehículo, para la validación en FASECOLDA.
* El envío de la información recopilada por el corredor no está definida, se envía por mensajería o por medio electrónico. Lo cual genera riesgo de pérdida o alteración en la información.
* Recopilación de la información por parte del ejecutivo de cuentas para ser entregada al auxiliar de emisión, se corre el riesgo de pérdida u omisión de algún documento.
* La información que recibe el auxiliar de emisión se debe cargar en formatos digitales de la compañía aseguradora, porque la información que recibe llega en distintos formatos no se cuenta con el personal suficiente para satisfacer la demanda.

## ALTERNATIVAS DE SOLUCON

* Implementar formatos únicos para la recepción de datos. Esto evitaría la omisión de datos requeridos.
* Establecer un canal o medio de transmisión electrónico de la información que no permita la perdida de datos.
* Implementar en el sistema de la compañía aseguradora un módulo que permita el cargue preciso de los documentos que requiere el auxiliar de emisión.
* Implementar al sistema una función que permita notificar cuando un proceso este culminado y reasignado para el siguiente pasó.
* Crear un área estandarizada con los procesos de emisión de pólizas permitiría satisfacer la demanda de solicitudes (cotizaciones) y emisiones, en un menor tiempo y reduciendo el margen de error, aumentando el volumen de productividad.

## ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION

* Al implementar formatos únicos de recepción de datos, se obtendrá el beneficio de reducción de pólizas mal emitidas que generan un gasto adicional por la impresión
* Al establecer un canal de comunicación o medio de transmisión el cual sea electrónico, se tendrá un control de la información enviada por el corredor, a la compañía aseguradora, siendo esta más precisa y confiable, obteniendo un ahorro, en la mensajería externa.
* Al establecer un módulo en el sistema de la compañía que permita el cargue digitalizado, de la información, se agilizara el proceso de emisión lo cual reducirá los tiempos de entrega del documento en aproximadamente 3 días, esto permitiría el crecimiento y la posibilidad de invertir tiempo para generar más cotizaciones.
* La función de notificación en el sistema tomara la tarea de tener pendientes (avisos de inspecciones finalizada, aviso de documentos digitalizados, avisos de cotización realizada), en tiempo real para que los tiempos de productividad estén acordes con las políticas de suscripción de la compañía aseguradora.
* La creación de un área (**Fabrica de Póliza**) que unifique y estandarice el proceso desde el momento de la cotización hasta la emisión, y como único responsable de esta tarea sea el auxiliar de emisión. Esta área tendrá comunicación directa entre el corredor y PERITO, a su vez recepciona cada una de las solicitudes y avances de procesos también permitiría satisfacer la demanda de solicitudes (cotizaciones) y emisiones, en un menor tiempo y reduciendo el margen de error, aumentando el volumen de productividad.

## MEJOR SOLUCION.

Una vez analizadas las causas de los problemas y sus posibles soluciones, se identifica que la implementación por separado de cada una de las anteriores soluciones, generaría un impacto cualitativo y cuantitativo en los proceso de la emisión de póliza, se determina como mejor solución la estandarización para todas las áreas y empresas que intervengan en el proceso de emisión de la póliza; ya que esto está causando retraso en la emisión de la misma, debido a que en esta intervienen, áreas y empresas independientes, las cuales no están alineadas y no manejan procesos estándar.

# OBJETIVO GENERAL

Se pretende la optimización en el proceso de generación de póliza de riesgo para vehículo, a través de la implementación de estándares para los diferentes procesos, áreas y personas que intervienen, en la emisión de las pólizas.

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

* Sustitución del expediente físico por su equivalente electrónico.
* Disminución en la pérdida y retraso de la información.
* Estandarización en el modo de trabajo, para la generación de póliza.
* Aumento en la capacidad de generación de pólizas de riesgo.

# JUSTIFICACION

Con la implementación de un estándar general, para todos los procesos áreas y personas que intervengan en el proceso de generación de póliza, y se pretende la unificación de los procesos, Esta unificación agiliza los tiempos y efectividad en la generación la póliza, y permitiría a la compañía aseguradora, centrar toda su capacidad en adquirir y renovar las pólizas, sin preocuparse por los procesos operativos que estas conllevan.

# MARCO DE REFERENCIA

Realizando una investigación, en diferentes compañías aseguradoras, para el proceso de emisión de pólizas de automóvil, se identificó en una compañía aseguradora en México, que por su demanda y volumen de emisión tuvo que rediseñar este proceso, implementando un sistema el cual permite a los corredores de seguros generar una cotización y emisión en línea, esto disminuyo los tiempos de respuesta de la compañía y logro satisfacer la demanda.

Debido a que la información es de carácter confidencial, no está publicada en la web. Se logró obtener información que demuestra la implementación del sistema de emisión, a continuación se relacionan videos donde detallan la funcionalidad del sistema en operación.

Emisión Póliza Auto 1:

<http://www.youtube.com/watch?v=hoQgDag6Yf6o>

Emisión Póliza Auto 2:

<http://www.youtube.com/watch?v=Yf5W22cKEII>

Emisión Póliza Auto 3:

<http://www.youtube.com/watch?v=sGar1KyDG64>

# MARCO METODOLOGICO



Ver documento Original “marco metodologico\_administrativo” [Aquí:](marco%20metodologico_administrativo.xlsx)

# CONCLUSIONES

Partiendo del análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada se derivan las siguientes conclusiones:

* Los principales agentes en los retrasos de emisión, son la independencia entre las áreas que participan en el proceso, las cuales no están regidas bajo los mismos lineamientos, aumentando los tiempos y retrasando la emisión de las pólizas.
* Se propusieron alternativas de solución, con las cuales se quiere optimizar los procesos de emisión de póliza.
* Se creó el área de fábrica de póliza, esto con el fin de disminuir los tiempos, mejorar la calidad de los procesos y por ende la satisfacción del cliente.
* A nivel personal se logró adquirir experiencia en el área de conocimientos Ingeniera de métodos, lo cual podemos aplicar a futuros proyectos que afrontemos a nivel académico y profesional.

# Bibliografía

* Condiciones Generales y Particulares Póliza de Automóvil C.A Mapfre Tepeyac

**Internet:**

* <http://www.fasecolda.com/fasecolda/>
* <https://www.mapfre.com.mx/seguros/motos/cotizador/paginas/home.aspx>
* <https://zonaliados.mapfre.com.mx/zonaliados/login.aspx>
* <http://www.neosistemas.org/lalc/lalcindextesis.htm>
* <http://es.slideshare.net/Blace57/polizas-de-seguros-para-vehiculosmerquiauto?from_search=14>
* <http://www.youtube.com/watch?v=hoQgDag6Yf6o>
* <http://www.youtube.com/watch?v=Yf5W22cKEII>
* <http://www.youtube.com/watch?v=sGar1KyDG64>