

**MEJORA DE LOS CHECKLIST EN LOS DIFERENTES RAMOS DE PRODUCTOS QUE
OFRECE LA EMPRESA ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.**

DANIELA MOGOLLON SANCHEZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE CIENCIAS ESTRATEGICAS
FACULTADA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUCARAMANGA
2020**

**MEJORA DE LOS CHECKLIST EN LOS DIFERENTES RAMOS DE PRODUCTOS QUE
OFRECE LA EMPRESA ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.**

DANIELA MOGOLLON SANCHEZ

SUPERVISOR ACADÉMICO:

ALEJADRO ACEVEDO AMOROCHO

Docente Universidad Pontificia Bolivariana

EMPRESA:

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

SUPERVISOR EMPRESARIAL:

Andrea Herreño Melo

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE CIENCIAS ESTRATEGICAS

FACULTADA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUCARAMANGA

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVOS.....	8
2.1 Objetivo General	8
2.2 Objetivo Específicos	8
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
3.1 MISIÓN	9
3.2 VISIÓN.....	9
4. DESCRIPCION DEL PROEYCTO	10
4.1 REVISION DE CHECKLIST.....	10
4.2 ACTUALIZACION DE CHECKLIST Y DOCUMENTOS.....	10
4.3 IMPLEMENTACION DE LOS CHECKLIST.	10
5. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.....	11
5.1 REVISION DE CHECKLIST.....	11
5.2 ACTUALIZACION DE LOS CHECKLIST.	11
6. CONCLUSIONES	13
7. RECOMENDACIONES	14
8. BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS.....	15
9. ANEXOS.....	16

LISTA DE ANEXOS

☐ ANEXO A CHEKLIST ACCIDENTES ESCOLARES.....	16
☐ ANEXO B CHECKLIST TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES.....	16
☐ ANEXO C CHECKLIST ARRIENDO.....	17
☐ ANEXO D CHECKLIST ARRIENDO 2.....	17
☐ ANEXO E EQUIPO DE TRABAJO AGENCIA BUCARAMANGA AURORA.....	18

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: MEJORA DE LOS CHECK LIST EN LOS DIFERENTES RAMOS DE PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRSA ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.

AUTOR(ES): Daniela Mogollon Sanchez

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): Alejandro Acevedo Amorocho

RESUMEN

Este documento describe el trabajo que se desempeñó Como modalidad de práctica empresarial en la empresa ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA dedicada a la venta de seguros. La práctica en ASEGURADORA SOLIDARIA tuvo una duración de 6 meses en donde desempeñe funciones de pasante en diferentes áreas: Administrativa, técnica Gerencia y Comercial. El trabajo contiene una descripción de la empresa y el proceso en el que participe durante el periodo de prácticas, en la mejora de los checklist por ramos de los diferentes productos que se manejan en la empresa para agilizar procesos de información y evitar los pendientes de documentos para el control interno que se lleva en la oficina, se describen las actividades realizadas para esta actualización el soporte al conocimiento y las conclusiones.

PALABRAS CLAVE:

polizas documentos expedicion chacklist

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: IMPROVEMENT OF THE CHCKLISTS IN THE DIFFERENT BRANCHES OF PRODUCTS OFFERED BY COMPANY ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.

AUTOR(ES): Daniela Mogollón Sánchez

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): Alejandro Acevedo Amorocho

RESUMEN

This document describes the process developed as an internship practice modality in the company ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA, dedicated to insurance sales. The practice in ASEGURADORA SOLIDARIA lasted 6 months I worked in different areas: Administrative, technical, management and commercial. The thesis describes the company and the process in which I participated during the internship time, the checklist improvement in the different products the company works in order to speed up the information process and avoid pending documents for internal control.it describes the activities made for the upgrade, and conclusions.

PALABRAS CLAVE:

Policies, documents, expedition, Checklist.

1. INTRODUCCIÓN

Este párrafo describe brevemente las actividades y trabajos realizados en la compañía ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA como pasante en las diferentes áreas de la oficina apoyando principalmente el área comercial y la elaboración de los checklist de la información documentada para cada proceso implicado en el objetivo de disminuir y controlar los pendientes de la compañía.

El proceso de implementación de los checklist se aplicaron en los productos de: accidentes escolares, arriendo, automóviles, todo riesgo, incendio los cuales son los más utilizados y de los que se brinda continuamente información a los clientes.

Esta actividad fue supervisada por la Gerente Adriana Rey Silva principalmente y la directora comercial Johana Duarte. Las cuales fueron enfocadas en la actualización de la documentación para cada uno de los procesos como cotización, expedición y renovación de pólizas en donde se especificaba según el caso la documentación necesaria para así cumplir los requisitos exigidos y evitar la lista de documentos pendientes que retrasan procesos o podrían causar una sanción en caso de no tenerlos a la hora de una auditoria. Lo anterior se realizó específicamente para cada uno de los productos de los diferentes ramos como seguros patrimoniales, seguros generales automóviles. Para esto se contó con el apoyo del manual de la compañía a través de una plataforma que se llama Kawa donde se especifica la documentación según el caso y del director técnico Cesar Peláez, el cual es el encargado de expedir la pólizas y revisar los documentos exigidos para cada tipo de requerimiento. Del mismo modo trabajando como mencione anteriormente con la gerente y directora comercial de la oficina, para la revisión y verificación de las actividades. Esto con el fin de lograr los objetivos propuestos de la práctica empresarial.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Mejorar y crear herramientas de apoyo por medio de las listas de documentos pendientes que lleva la empresa para tener más claridad y efectividad en el recaudo de los documentos indispensables para cada proceso que se esté necesitando.

2.2 Objetivo Específicos

- Hacer más eficiente el proceso del checklist para evitar mayor volumen de pendientes en la empresa.

- Agilizar procesos y generar más eficiencia al brindar información al cliente.

- Facilitar los requisitos necesarios para cada ramo y proceso que se vaya a ejecutar para intermediarios y control interno de la empresa.

2.3 Metodología

- Analizar con los intermediarios las falencias y demora en entrega de documentos respecto a las pólizas que están manejando.

- Identificar la forma práctica y útil donde apliquen los checklist y tengan más control de los documentos necesarios en los procesos.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1 MISIÓN

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA Acompañamos a las familias y a las empresas, brindando protección y tranquilidad con soluciones sencillas y adecuadas, con calidez y sentido social, garantizando rentabilidad sostenible.

3.2 VISIÓN

Ser la Aseguradora preferida del sector, las familias, las empresas y la fuerza de ventas.

3.3 RECONOCIMIENTOS

Aseguradora Solidaria de Colombia fue reconocida como la Primera Mejor Empresa para trabajar en Colombia para las Mujeres en el ranking que desarrolló el instituto Great Place To Work, así mismo, recibió el galardón como la Segunda Mejor Empresa para trabajar en América Latina y como Segunda Mejor Empresa para trabajar en Colombia.

4. DESCRIPCION DEL PROEYCTO

4.1 REVISION DE CHECKLIST

Verificar los checklist que estaban manejando en la oficina y hacer una lista con los que no se tenían para así comenzar a crearlos y a los existentes hacerle la respectiva corrección y actualización de documentación requerida para mejorar el control de pendientes.

4.2 ACTUALIZACION DE CHECKLIST Y DOCUMENTOS.

Implementar en la modificación de los checklist la documentación requerida y actualizada para cada uno de los procesos, ramos y productos en los cuales se enfoca la venta en la agencia Bucaramanga aurora.

4.3 IMPLEMENTACION DE LOS CHECKLIST.

Comunicar con cada una de las áreas que las modificaciones y los nuevos checklist si cumplan con los requisitos y estén completos para así poder comenzar a implementarlos y enviarlos tanto a clientes como intermediarios, y comenzar un proceso más eficiente en el recaudo de documentación disminuyendo el control de pendientes.

5. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

5.1 REVISION DE CHECKLIST.

La Revisión del checklist se realizó comparando los que la oficina estaba manejando anteriormente y se hizo la comparación con el manual de los últimos requisitos que se estaban solicitando en cada uno de los ramos y procesos a realizar, para esto fue necesario la asesoría del director técnico y la directora comercial donde especificaron las modificaciones o cambios que se tendrían que hacer en cada uno de los casos.

Posteriormente se tuvo en cuenta el cuadro de pendientes que lleva la oficina para mirar cómo estaba afectando este tema el control que se maneja interno en la agencia y de qué manera iba a impactar positivamente llevar estos checklist para disminuir la lista de pendientes y evitar problemas en el momento de una auditoria.

Se comenzó analizar las diferencias y actualizaciones que habían tenido los procesos según el manual para proceder con la elaboración de los nuevos checklist y actualizar los que ya se estaban manejando actualmente.

Los cambios de los documentos se realizaron mediante el manual y las observaciones obtenidas por cada uno de los coordinadores donde se concluyó cuales se debían implementar y crear porque no se estaban manejando en la oficina.

5.2 ACTUALIZACION DE LOS CHECKLIST.

La actualización se realizó acorde a los resultados obtenidos en la revisión y se comenzó a modificar por cada uno de los ramos que fueron: seguros patrimoniales, seguros generales, seguros de personas y automóviles, y de producto incendio, todo riesgo, accidentes escolares, arriendo y autos.

La nueva documentación se obtuvo de acuerdo al manual que maneja la compañía que está en una plataforma llamada KAWA donde facilito la información para este procesos y para cada uno de los casos, este manual se va actualizando según las modificaciones y requerimientos que les exijan a la compañía, esta base brindo el apoyo para crear los nuevos checklist completando toda la información en este proceso.

Después de tener la información y documentación exigida se crearon las diferentes presentaciones y correos bases para el manejo de los checklist donde se facilitó una

plantilla para dirigirse según el producto al cliente y brindar la información según fuera el proceso que estaba solicitando, a en este se separó por personas jurídicas, naturales, expedición, cotización o renovación.

Adicional a la documentación y información del producto en cada checklist y correo se adjuntaron los formatos de los documentos para agilizar el proceso de manera virtual y dar un plazo para que el cliente o intermediario llevaran en físico el documento original si era necesario.

5.3 IMPLEMENTACION DE LOS CHECKLIST

La implementación de los checklist se realizó después de tener montadas las presentaciones y plantillas con la información y documentación necesaria y de ser socializada y verificada por el técnico y la comercial para estar de acuerdo y poder comenzar a enviarlos a los intermediarios y clientes directos de la agencia.

El proceso duró aproximadamente de 4 a 5 meses y se iban realizando los ajustes necesarios para tener facilidad y comprensión a la hora de recibirlos, así mismo se hizo capacitación para que el intermediario supiera como explicarle al cliente la información era necesario en algunos de los checklist.

Durante la implementación de los checklist se fueron mirando también los pendientes y que resultados se estaban teniendo frente a los cambios y en algunos casos la documentación estaba siendo más flexible permitiendo recibir algunos documentos escaneados o de forma digital, esto fue muy positivo ya que hay clientes que están fuera de Bucaramanga y tener los documentos físicos muchas veces no llegan o demora más llevar este control interno.

Actualmente la agencia Bucaramanga aurora es la única que está llevando esta metodología de los checklist y se espera poder ser ejemplo y compartir este proceso de optimización para las demás agencias.

6. CONCLUSIONES

- La actualización y mejora de los Checklist se realizó de manera detallada debido al gran número de características en cada uno de los procesos.
- El proceso de implementación y actualización de los checklist requiere de los manuales de KAWA y el apoyo del área técnica y comercial de la agencia.
- Agencia Bucaramanga Aurora es la primera oficina que implementa estos checklist y lleva el control de pendientes mes a mes de una forma práctica y útil, por lo que se espera ser guía para las demás oficinas y así lograr mejores resultados en la auditoria.
- Se realizó como ejercicio una auditoría interna dirigida por el equipo de trabajo, con la finalidad de obtener un diagnóstico general en el tema de ver los posibles resultados a la hora de una auditoria y como estaban actualmente con los pendientes y documentación.

7. RECOMENDACIONES

- Actualizar los checklist anualmente para mantener los documentos al día.
- Controlar mensualmente el seguimiento de pendientes con el cuadro de control que se maneja en la oficina.
- Realizar el ejercicio de Auditorías internas para prevenir los inconvenientes que puedan presentarse al momento de la auditoría.
- Continuar capacitando a los nuevos intermediarios a manejar los checklist para brindar información a los clientes y ellos tener el conocimiento práctico de los documentos.

8. BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS

- <https://www.aseguradorasolidaria.com.co/default.aspx>
- <https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/>

9. ANEXOS

- *Anexo A checklist accidentes escolares.*

Accidentes escolares

Requisitos cotización

- Nombre Completo del Colegio o Institución
- NIT
- Numero De Estudiantes
- Dirección del colegio o institución
- Valor de La Prima o Valores Asegurados

Requisitos de Expedición

- Lista de asegurados en Excel (tipo de documento ,numero de documento)
- Fucc persona jurídica (solo si es privado)
- Slip de cotización
- Solicitud seguro personas (adjunta)
- Resolución o cámara de comercio
- RUT
- Cedula del representante legal
- Formato Microseguros Acuerdo Responsabilidad (solo se diligencia si el colegio es estatal)

REQUISITOS PRE RENOVACION

- Orden de pre renovación
- Solicitud de personas (adjunta)
- Lista de asegurados en Excel (tipo de documento - numero de documento)
- Actualización del Fucc o clausula de acuerdo de responsabilidad según corresponda.





Fuente Imagen autor.

- *Anexo B Checklist todo riesgo daños materiales.*

TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES

DOCUMENTOS PARA COTIZAR

- Información Básica del tomador (CC/NIT, dirección o teléfono)
- Actividad Del Riesgo
- Valores a Asegurar (diligenciar formato adjunto)
- Ubicación del Riesgo y Año

Documentos Para Expedir

- FUCC (TDRM Estatal no es necesario)
- Solicitud (Adjunta)
- Relación de contenidos asegurados (Adjunto archivo en Excel)
- Certificado de accionista firmado por contador o representante legal.
- Estados financieros
- CC representante Legal
- RUT
- Inspección de Riesgos .







Fuente Imagen autor.

- Anexo C Checklist arriendo.

DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑAR EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO (Aplica a Deudor Principal y Codeudores)				
DOCUMENTOS	NATURALES			JURÍDICAS
	INDEPENDIENTE	PENSIONADO	EMPLEADO	DOCUMENTOS
FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE / CODEUDORES / REPRESENTANTE LEGAL	X	X	X	X
FOTOCOPIA DE LA ÚLTIMA DECLARACIÓN DE RENTA (SI APLICA)	X	X	X	X
FOTOCOPIA DE LOS EXTRACTOS BANCARIOS DE LOS TRES (3) ÚLTIMOS MESES	X	X	X	X
CERTIFICADO DE CONSTITUCIÓN Y GERENCIA NO MAYOR A 30 DÍAS SI LO REQUIERE SU ACTIVIDAD Y RUT.	X			X
ESTADOS FINANCIEROS CERTIFICADOS POR CONTADOR PÚBLICO DEL ÚLTIMO PERIODO CONTABLE, CON SUS ANEXOS	X			X
ACREDITAR INGRESOS DIFERENTES A SU PENSIÓN CON DOCUMENTOS PERTINENTES.		X		
CERTIFICADO LABORAL EN ORIGINAL DONDE CONSTE SUELDO, FECHA DE VINCULACIÓN Y CARGO, CON UNA FECHA DE EXPEDICIÓN (NO MAYOR A 30 DÍAS) Y/O DESPRENDIBLES DE PAGO DE LOS TRES (3) ÚLTIMOS MESES			X	
SI LA SOCIEDAD ARRENDATARIA ESTA RECIENTEMENTE CONSTITUIDA DEBE PRESENTAR DOCUMENTACION DE LOS SOCIOS, QUE DEMUESTREN SATISFACTORIAMENTE SUS INGRESOS Y CAPACIDAD DE PAGO				X

Fuente Imagen autor.

- Anexo D Checklist arriendo 2.

CODEUDORES SEGÚN EL CANON DE ARRENDAMIENTO

CODEUDORES

Canon hasta \$1M:

- El inquilino no deberá presentar un codeudor

Canon entre \$ 1M y \$ 1,5 M.

- El inquilino debe presentar un(1)codeudor solvente que acredite ingresos al doble del valor del canon

Canon Superior \$1,5M Y \$2M:

- El inquilino debe presentar un (1)codeudor que acredite ingresos por el doble del canon mensual y finca raíz libre de todo gravamen

DILIGENCIAR
FORMULARIO
ADJUNTO, SEGÚN CASO
Y adjuntar
DOCUMENTOS
De (Deudor Principal y
codeudores)

Fuente Imagen autor.

- *Anexo E Equipo de trabajo agencia Bucaramanga aurora.*



Fuente Imagen autor.