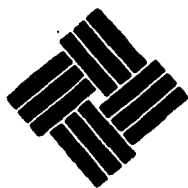


881201

# UNIVERSIDAD ANAHUAC

1  
2ej

ESCUELA DE ACTUARIA  
INCORPORADA A LA U.N.A.M.



Vince In Bono Malum

## MODELO CONCEPTUAL DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CARTERA PARA UN CORREDOR DE SEGUROS

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**A C T U A R I O**  
PRESENTA EL ALUMNO:  
**FRANCISCO CALLEJA AHEDO**

TESIS CON  
MAYOR CALIFICACION

MEXICO, D. F.

1992



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I	
CONCEPTO SISTEMICO .....	6
CAPITULO II	
FUNCIONAMIENTO DE UN CORREDOR DE SEGUROS .....	16
+ FUNCIONES .....	17
- VENTA DE SEGUROS Y FIANZAS .....	18
- TRAMITAR ENDOSOS .....	19
- TRAMITAR RECLAMACIONES .....	19
- ESTUDIOS DE SOPORTE Y ASESORIA .....	21
- ATENCION ESPECIAL DE CLIENTES .....	22
- CONTROL DE TESORERIA .....	22
- FUNCIONES ADMINISTRATIVAS INTERNAS .....	24
+ PRODUCTOS .....	25
- SEGUROS .....	25
- FIANZAS .....	26
+ SERVICIOS .....	28

### CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA .....	29
+ BASE DE DATOS .....	31
- DIRECTORIOS .....	33
- ARCHIVOS .....	42
+ PROCESOS DE MANEJO DE LA INFORMACION .....	48
- MODULO PRINCIPAL .....	51
- MODULO I Mantenimiento de Directorios.....	53
- MODULO II Clientes, ot's, Pólizas y Endosos ..	57
- MODULO III Tesorería y Cobranza.....	64
- MODULO IV Avisos de Siniestros.....	70
- MODULO V Módulo de Dirección.....	73
- MODULO VI Procesos Especiales y de Utilería...	77
+ RESUMEN .....	82
CONCLUSIONES .....	88
BIBLIOGRAFIA .....	93

## **INTRODUCCION**

En la actualidad, el costo de la vida se ha incrementado considerablemente, es por ello que ante un evento inesperado, un individuo o una empresa, puede sufrir un fuerte golpe contra su estabilidad financiera.

Los individuos tanto como las empresas no tienen por que correr con el riesgo de afrontar un desajuste económico debido a una contingencia, teniendo la posibilidad de programar los gastos, pagando a un tercero periódicamente para que absorba el riesgo por ellos, este esquema tan aparentemente sencillo es lo que conocemos por seguro.

Con el tiempo la cantidad de compañías de seguros se ha ido incrementando, así como los diferentes y variados planes de seguros en los diferentes ramos, seguros de personas (vida, accidentes, enfermedades, etc.), seguros de daños (incendio, robo, automóviles, etc.)

Ante tal variedad de opciones y en un gran mercado potencial, se hace necesaria la intervención de intermediarios, capaces de contactar a los clientes (asegurados) con las compañías de seguros, y que a su vez sean capaces de comprender, por una parte, las necesidades de los asegurados y, por otra parte, los planes de seguros que se ofrecen y como éstos pueden satisfacer dichas necesidades.

A estos intermediarios se les conoce como corredores de seguros, y éstos pueden en un momento dado ampliar su mercado y los servicios que ofrecen a sus clientes, a un nivel tal que requerirán de departamentos de administración y control semejantes a los de otras grandes empresas. Y por supuesto dentro de estos departamentos, se utilizarán sistemas de planeación y control de diversos tipos.

El propósito del presente estudio es el plantear un modelo conceptual de uno de estos sistemas, El sistema de Control de Cartera.

Se considera, sin embargo, necesario que antes de plantear la propuesta de este sistema, se deberá conocer la teoría de sistemas y el funcionamiento interno de un despacho de este tipo.

Así pues se incluyen dos capítulos que, aunque no pretenden ser exhaustivos, servirán como base para el conocimiento de dichos temas.

De esta forma queda la tesis organizada de la siguiente manera:

Capitulo I - CONCEPTO SISTEMICO

Se busca en este capítulo dar una introducción general sobre la teoría de sistemas y sus puntos de aplicación con los corredores de seguros.

Capitulo II - FUNCIONAMIENTO DE UN CORREDOR DE SEGUROS

Es en este capítulo que se darán a conocer algunas de las funciones mas importantes de un corredor de seguros.

Capitulo III - PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA

El planteamiento conceptual del sistema de control de cartera que se dividirá en dos partes:

- a) Descripción de la Base de Datos y las estructuras de información.
- b) Descripción de los procesos de manejo de la información.



CONCLUSIONES Se pretende que en este capítulo se analicen los objetivos esperados en la realización de la tesis y la forma en que éstos fueron conseguidos.

Para efectos de este estudio, suponemos en el lector, un conocimiento básico de computación y partiendo de este supuesto, evitaremos dentro del trabajo dar explicaciones de aspectos teóricos relacionados con el funcionamiento de las computadoras, su terminología, etc.

Los corredores de seguros, son empresas que pueden variar unas de otras en cuanto a las funciones y servicios que ofrecen a sus clientes, procuraremos en este trabajo abarcar la mayor parte de las funciones posibles que un corredor ejecuta o puede, en un momento dado, ejecutar.

Entre esas funciones, se encuentran las de administración interna y contable de los corredores, que si bien tiene sus particularidades, son procesos generales a todas las empresas, es por eso que no describiremos dichos procesos en este estudio.

Una vez descritos los propósitos y declarados los límites del presente estudio, no queda mas que entrar en materia.

## **CONCEPTO SISTEMICO**

El universo, el medio ambiente que nos rodea, nosotros mismos, todo es una compleja interrelación entre diferentes elementos, operando de tal manera, que juntos, como un todo son más que la simple suma o unión de las partes y que obviamente tienen una finalidad; éstos pueden existir por sí mismos o pueden ser creados por el hombre.

Esta es una definición de sistema entre muchas, de la cual podemos ver que nuestra vida está organizada alrededor de sistemas complejos en los cuales, y por los cuales, tratamos de dar alguna apariencia de orden a nuestro universo.

Ludwing von Bertalanffy(1), fue el primero en cristalizar el concepto de la teoría general de sistemas, que como vemos, no es más que un intento por explicar de alguna manera al hombre y su entorno. Se trata de dar un nuevo enfoque a todas las disciplinas de la ciencia básicamente dando un marco de referencia desde el cual poder explicar un fenómeno y su interacción con todas las cosas con las que se relaciona.

Un sistema es, como se dijo, una compleja interrelación de elementos que toman insumos o entradas del medio en que se encuentran, las procesan, y producen resultados; estos resultados pueden ser productos finales o bien pueden ser utilizados como insumos nuevamente para corregir y

perfeccionar el sistema, en lo que se conoce como retroalimentación. Figura 1 (al final del capítulo).

Como podemos apreciar, el universo de los sistemas es infinito, hay sistemas en prácticamente todo lo que nos rodea, pero para efectos del presente estudio, únicamente nos interesaremos en los sistemas de información.

Antes de seguir adelante y con el objeto de identificar algunos de los términos más importantes a lo largo del trabajo, definamos los siguientes conceptos:

**DATOS:** son los hechos en sí, que por sí mismos pueden tener mucho o poco significado.

**INFORMACION:** es el conjunto de datos que al ser procesados y conjuntados de cierta forma lógica, tienen un sentido mucho mayor y más global que la simple acumulación de hechos aislados.

De estas definiciones, fácilmente podemos concluir que un sistema de información, será un sistema al que le daremos datos como insumo y obtendremos información como producto, misma que podrá ser utilizada como insumo del mismo sistema ó de otros sistemas, como producto final y como apoyo a la toma

de decisiones ó en cualquier otra aplicación deseada.

En la medida en que los datos puedan ser manejados y procesados rápida y eficientemente, las personas que los utilizarán podrán disponer con mejor o peor oportunidad de información, es por eso que día a día se busca que los sistemas de información sean mas rápidos y eficientes.

Con el uso de las computadoras, estos sistemas han llegado a su posición actual, en la que son prácticamente indispensables en toda organización. Hay computadoras, destinadas a procesar información en las áreas administrativas de las empresas, otras procesan información relativa a los procesos productivos y otras más consolidan esa información para ser utilizada como apoyo al proceso de toma de decisiones.

Los sistemas de información se forman de dos grandes grupos de elementos, aquellos que contienen los datos en sí, y los que contienen los lineamientos de como deberá ser procesada la información. No obstante que puede haber sistemas de información que no utilicen a las computadoras como herramienta, centraremos nuestra atención en aquellos que sí las usan.

Por la forma en que las computadoras operan, agrupando la información que se relaciona de alguna manera en espacios organizados dentro de la memoria que denominamos archivos, los dos grandes grupos de elementos que mencionábamos arriba, quedarán constituidos como: archivos de datos, los que como su nombre lo dice contienen a los datos y los archivos de programas que contienen las instrucciones o lineamientos de como esos datos deben ser procesados para convertirse en información.

De aquí concluimos que un sistema de información basado en una computadora deberá estar formado por un conjunto de archivos de datos relacionados de alguna manera, al que llamaremos Base de Datos y por un grupo de programas destinados a capturar, procesar y mantener dicha base.

Hablemos ahora un poco de cada uno de estos elementos.

De la Base de Datos, diremos que es el conjunto de los archivos destinados a contener los datos, datos que se generan al azar, en el campo mismo de la aplicación del sistema, en la vida real.

Estos datos deberán ser registrados dentro de la computadora de forma tal, que sean accesibles; para conseguir esto, los

datos desde su entrada misma al sistema deberán quedar registrados, agrupados y relacionados en una forma que facilite su explotación futura.

Con respecto a los programas deberemos decir que no son otra cosa que una colección de instrucciones directas que deberán de ejecutarse en secuencia una por una y que indican a la computadora como operar los datos para conseguir la elaboración de las tareas para las que fueron diseñados. Como ejemplos de estas tareas pueden ser, la captura de información, el reacomodo ó borrado de la misma, operaciones matemáticas con ella, etc.

Lógico es pensar que esas estructuras de datos, así como los programas, no se generarán solas en la computadora sino que son producto de un diseño humano que las organizará de la manera en que más lo juzgue conveniente.

Estas estructuras por lo general están compuestas por catálogos o archivos de referencia, que es donde distinguimos los temas de la agrupación, y por otra parte los archivos de detalle que son los que contienen la información agrupada según indiquen los catálogos

Así encontramos que desde su introducción en el sistema los

datos quedan agrupados ya sea por temas, ya por tipos de variables, ya por cualquier cosa que el diseñador desee, de manera que el "monton" de datos original, empieza a convertirse en información útil al quedar registrada en una forma ordenada.

Esta primera organización de los datos, desde su introducción misma es debida al uso de los programas de entrada, que nos permiten capturar los datos captados al azar y que ellos se encargarán de registrar en forma ordenada.

Esos datos posteriormente serán procesados por otros programas, que los modificarán, acumularán, compararán, etc. de forma que pueda ser obtenida de ellos información valiosa. Estos son los que llamamos programas de procesamiento de la información.

Además de estos programas existen otros que nos permiten obtener imágenes entendibles de la información, a éstos se les conoce generalmente como programas de salida y son aquellos que nos permiten listar, imprimir, consultar, revisar ó graficar la información.

En la teoría general de sistemas se dice que éstos tienen una característica llamada Entropía, que no es otra cosa que su



propia tendencia hacia la autodestrucción; para evitar esta "actitud suicida" de los sistemas se plantea la retroalimentación como alternativa para poder corregir, en la operación, los errores y las tendencias negativas.

En la práctica, existen programas que conocemos como de mantenimiento, éstos nos permiten tener nuestro sistema en óptimas condiciones, es decir, nos permiten protegerlo, limpiarlo, corregirlo, retroalimentarlo, en pocas palabras mantenerlo siempre en buen estado.

Pongamos juntos entonces, todos estos elementos, notemos que algunos son elementos sencillos, otros sin embargo, son a su vez otros sistemas que llamaremos subsistemas, pero todos como un todo, computadora, base de datos, programas, no son otra cosa que un sistema, un sistema de información.

El caso que nos ocupa en el presente trabajo, un sistema de información para el control de cartera de un corredor de seguros, es al igual que otros sistemas de información, uno compuesto de una base de datos y un conjunto de programas, diseñados para trabajar en una computadora.

En particular la base de datos de este sistema estará organizada de forma tal que la información pueda ser accesada

por grupos de clientes, por grupos de pólizas, por claves y conceptos especiales de la cobranza, etc., en general, por todas aquellas formas en que se requiera para un buen control y administración de la cartera de clientes.

Los programas estarán pensados para un eficiente aprovechamiento de una base de datos con tales características, es decir, habrá programas para controlar la expedición de recibos de cobranza, otros para controlar la solicitud y admisión de pólizas así como la atención de los clientes, otros más para emitir reportes de tipo estadístico, y algunos otros para permitir que la armonía interna se mantenga.

- (1) Von Bertalanffy, Ludwig (1968) "General System Theory"  
George Braziller

DIAGRAMA GENERAL DE SISTEMAS

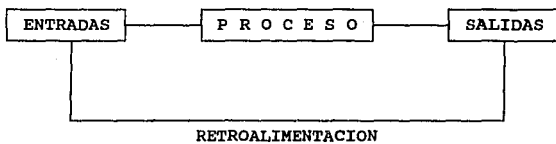


FIGURA 1

## **FUNCIONAMIENTO DE UN CORREDOR DE SEGUROS**

Cualquier actividad económica tiene funciones y objetivos generales comunes con las demás, si bien, según sea el tipo de actividad ejercida, en unos casos tendrán prioridad las funciones técnicas ó comerciales y en otros las financieras ó administrativas.

Un corredor de seguros no es una excepción a la norma general antes citada, en el sentido de que en él se desarrollan las funciones de carácter común a todas las empresas, pero tiene en cambio como nota distintiva el hecho de que todas esas funciones (técnicas, comerciales ó administrativas) tienen importancia similar en cuanto a la creación de productos y su venta ó administración, con aspectos de gran relevancia en la actividad aseguradora en su conjunto.

Aunque el objetivo prioritario de un corredor de seguros es el de servir de intermediario entre las compañías de seguros y fianzas y los clientes potenciales, se desarrollan dentro de él otras funciones que ayudan a la consecución de éste.

## 2.1 FUNCIONES

A continuación enumeramos y esbozamos las principales funciones que se llevan a cabo en un corredor de seguros, sin pretender que esta lista sea exhaustiva.

### 2.1.1 Venta de seguros y fianzas (pólizas).

Esta función tiene como objetivo básico aumentar permanentemente el número y volumen de los contratos suscritos, lo cual, además de satisfacer la natural necesidad de crecimiento que toda empresa tiene para consolidarse, viene a aportarle una mayor masa asegurada que garantice su desarrollo equilibrado.

Se distinguen dos formas de establecer contacto con los clientes:

- Prospección individual.

Contacto con el cliente, análisis de sus necesidades, estudio técnico de como cubrir esas necesidades.

- Campañas de ventas masivas.

Se realiza un convenio con algún medio con alcance masivo, tales como: tarjetas de crédito, asociaciones, revistas, grandes almacenes, etc.

Un convenio en el sentido de promocionar, en la población relativa al medio, uno o varios tipos de

seguros, y con la idea de que la carga administrativa de cobranza corra por cuenta del medio masivo, mientras que la responsabilidad del control de expedición y administración de las pólizas recaerá en el corredor de seguros.

#### 2.1.2 Tramitar modificaciones a condiciones originales (endosos).

Durante la vigencia de un contrato de seguros (pólizas), se pueden originar cambios en las condiciones originales de contratación, ó simplemente en las necesidades de seguro del cliente. Para cambiar el contrato del seguro, es necesario añadirle un "endoso", que no es otra cosa que un documento que modifica las condiciones de la póliza.

El corredor de seguros, ofrece a sus clientes, el servicio de intermediación con las compañías de seguros, para la emisión y seguimiento de estos documentos.

#### 2.1.3 Tramitar reclamaciones.

Una reclamación ocurre cuando se da una materialización del riesgo contra el que se estaba asegurado.

La ocurrencia del siniestro es el origen de la indemnización, pero entre siniestro e indemnización aparece un proceso técnico-administrativo que constituye una especialidad importante en la actividad aseguradora. Ese proceso se destina a averiguar la forma en que han ocurrido las pérdidas y su importe final, para así determinar el tipo de indemnización.

Las complicaciones para dar curso a las indemnizaciones vienen no solamente de la diversa naturaleza de los bienes asegurados y las dificultades para su valuación, sino también de la posibilidad de que aparezcan pérdidas imprevistas en el momento de valorar o de indemnizar, de que los daños puedan paralizar temporalmente actividades básicas del asegurado o de terceros y por supuesto, de las incontables situaciones que puedan presentarse.

Podemos distinguir tres partes en el proceso de tramitar una reclamación para el cliente:

- Recepción de la reclamación por parte del corredor.
- Asesoría legal y asistencia técnica para el asegurado.
- Seguimiento del trámite ante la aseguradora.



#### 2.1.4 Estudios de soporte y asesoría técnica a los clientes.

Estos son únicamente para clientes empresas, y pueden darse en dos áreas, en la de seguros de bienes (daños), o en la de beneficios para empleados, y la asesoría que se brinda a los asegurados en cada caso es distinta como puede verse a continuación:

- Seguros de bienes (daños).

Se hacen revisiones de las instalaciones del asegurado para determinar las condiciones de operación y por lo tanto de los riesgos; con lo que se puede establecer una política de administración de los mismos.

Debemos decir que una política de administración de riesgos no es otra cosa que la definición de cuales de ellos (riesgos) deberá tomar el cliente y cuales deberá trasladar a una compañía aseguradora.

- Beneficios para empleados.

Básicamente es una función de asesoría y consultoría para los asegurados en la composición y desarrollo de planes de beneficios adecuados (gastos médicos, planes de pensiones, primas de antigüedad, etc.).

### 2.1.5 Atención especial de clientes.

Esta es únicamente para clientes personas físicas, y es la función de la que depende que un cliente se sienta que es atendido de una manera personalizada, que sienta que es un V. I. P.

Entonces, además de la información de sus pólizas, endosos, recibos, etc., como cualquier otro asegurado, deberá existir un archivo en donde se encuentre información personal de los clientes, tal como fecha de nacimiento ó cualquier otra fecha importante, sus gustos, sus preferencias, etc. ese tipo de información que se puede aprovechar para enviar al cliente un saludo, ó un avisc ó recordatorio.

### 2.1.6 Control de Tesorería

La típica función de tesorería, es la de invertir la posición líquida de la empresa de forma que se obtengan ingresos adicionales a los que se generan por la operación propia del negocio.

En el caso de un corredor de seguros, se obtiene ó puede obtener liquidez al cobrar a los clientes el monto de sus

pólizas y antes de pagarle a las compañías de seguros, las mencionadas sumas. Este período de tiempo puede ser variable, sin embargo, generalmente un corredor puede utilizar ese dinero por lo menos 10 días.

Así pues, las funciones de tesorería de un corredor de seguros, básicamente se dividen en dos grandes renglones.

- Cobranza a clientes. donde se debe de estar pendiente de los vencimientos de las pólizas de los clientes, avisarles con anticipación de éstos, la emisión de los recibos respectivos, el servicio de mensajería para recoger los pagos y la inversión apropiada de los fondos.
  
- Pagos a las aseguradoras. En este renglón se debe poner atención en no dejar vencer los plazos límites de pago, entre el cobro a los clientes y el pago a la aseguradora, por supuesto que, dependiendo de los instrumentos en que los fondos están invertidos, el aviso ó la decisión de liquidar una posición, varía en cuanto a forma y tiempo; por eso es importante tener una relación de ingreso del dinero procedente del cliente (fecha), instrumento de inversión, plazo, fecha en que debe pagarse a la aseguradora y alternativas de

financiamiento en un momento dado.

No es necesario remarcar la importancia y lo delicado de este tipo de operación, pues en un momento determinado, si hubiese un error en cualquier parte del proceso, los clientes pueden quedar sin cobertura de sus riesgos, con todas las consecuencias que una situación de este tipo pudiera acarrear.

#### 2.1.7 Funciones administrativas internas.

Estas se enumeran a continuación únicamente para su conocimiento pues el sistema de control de cartera no cubrirá estas funciones.

- Contraloría.
- Contabilidad.
- Sistemas.
- Recursos Humanos.
- Estudios Actuariales.

Una vez que hemos revisado las principales funciones en un corredor de seguros, para obtener un mejor entendimiento de su funcionamiento, conviene que revisemos los principales

productos y servicios que a través de las compañías de seguros y fianzas, ofrecen a sus clientes.

## 2.2 PRODUCTOS

Como primordialmente, un corredor de seguros, hace funciones de intermediación entre las compañías de seguros y fianzas y sus clientes potenciales, los principales productos que ofrece son obviamente, seguros y fianzas.

### 2.2.1 SEGUROS

Una definición de seguro puede ser: seguro es una serie de pequeños desembolsos de dinero ciertos, para evitar correr el riesgo de un inesperado desembolso grande de dinero debido a alguna contingencia.

Los seguros se pueden dar en diferentes áreas, que enumeramos a continuación

#### 2.2.1.1 Seguros de Personas.

- Seguro de Vida
- Seguro de Accidentes personales.
- Seguro de Accidentes de trabajo.
- Seguro de enfermedad.

#### 2.2.1.2 Seguros de Bienes.

- Seguro de incendio y/o rayo.
- Seguros diversos (robo, terremoto, cristales, anuncios luminosos, etc.)
- Seguro de responsabilidad civil.
- Seguro de Automóviles.
- Seguro de Transportes.

#### 2.2.2 FIANZAS

Una fianza es un contrato por medio del cual la compañía de fianzas, se compromete a cumplir una obligación si el deudor principal no la cumpliera.

La diferencia entre una fianza y un aval es que el aval se usa en títulos de crédito y se incorpora a ellos. Tampoco es igual a un seguro puesto que éste cubre riesgos imprevistos ajenos a la voluntad del asegurado, en tanto que la fianza garantiza deudas u obligaciones de terceras personas, los fiados.

El pago de un seguro generalmente no es recuperable, el de la fianza sí puede recuperarse mediante el ejercicio de acciones contra el fiado y su contragarante.

Se puede afianzar el cumplimiento de todos los contratos, compromisos ó convenios de contenido económico, legalmente establecidos. El contrato cuyo cumplimiento se afianza es el principal, y la fianza es un contrato accesorio o dependiente del principal, esto significa que solo puede existir una fianza cuando se ha celebrado legalmente otro contrato o convenio, ó cuando exista una obligación derivada de la ley y determinada por una autoridad.

Cuando se extingue la obligación que le dió origen, se extingue automáticamente la fianza.

Un corredor de seguros, también ofrece a sus clientes la función de intermediación con las compañías de fianzas; las fianzas se ofrecen en diferentes campos, que enumeramos a continuación de manera no exhaustiva.

- Fianzas administrativas.
- Fianzas de fidelidad.
- Fianzas judiciales.
- Fianzas de indemnidad.
- Fianzas de mancomunidad.
- Fianzas de arraigo.
- Fianzas carcelarias.
- Fianzas depositarias.
- Fianzas de paz.

### 2.3 SERVICIOS

La venta de seguros y fianzas, aunque es la mayor parte del negocio de un corredor de seguros, no lo es todo.

Para atender a sus clientes de la mejor manera posible, es necesario que este tipo de compañías les puedan ofrecer servicios adicionales en el orden de asesoría y consultoría relacionadas con diversos aspectos técnicos de los seguros y fianzas.

Listamos a continuación algunos ejemplos de estos servicios sin que la lista sea exhaustiva o limitativa:

- Planes de beneficios para empleados.
- Consultoría actuarial.
- Planes de administración de riesgos.
- Asesoría en administración de fondos de ahorro.



## **PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA**

Actualmente, cualquier tipo de organización y sus procesos de control, se han venido complicando debido a que los volúmenes de información requeridos para su administración y operación, son cada vez mayores y mas complejos, el caso de los corredores de seguros no escapa a esta regla general.

Los corredores de seguros, al igual que la mayoría de las empresas modernas, manejan grandes volúmenes de información que debe de ser manejada de forma eficiente, es decir, que debe de poder utilizarse en forma rápida, confiable y clara.

De nada sirve tener información en abundancia si ésta no puede utilizarse en el momento en que se desea ya sea por su falta de confiabilidad o bien, porque es confusa y está mezclada con grandes cantidades de información inútil, o simplemente por no poder ser accesada a tiempo.

En consecuencia, es una necesidad actual contar con un sistema de control y administración de la información que rodea a todos los procesos en los que las empresas y los corredores de seguros se ven envueltos día con día.

Es obvio entonces, que el manejo oportuno y eficaz de la información relativa a la cartera de clientes de una empresa de corretaje de seguros, es de vital importancia para ella,

pues de esta cartera y su eficiente operación, depende su éxito o supervivencia.

A continuación, se definen y explican las partes de un sistema de control de cartera para un corredor de seguros y se detalla un sistema diseñado para estos efectos.

Como previamente habíamos mencionado, un sistema de información de este tipo debe de contener dos grandes subsistemas, uno referente a la información y la estructura de ésta y el otro relativo a los procesos que interactúan con ella, que la actualizan y modifican para su óptimo aprovechamiento.

### 3.1) BASE DE DATOS.

Recordemos que los archivos son de dos tipos, los de datos y los procesos, son los primeros, los archivos de información, los que constituyen lo que se conoce como Base de Datos.

Estos archivos de información, a su vez, están formados por dos tipos de estructuras, los que llamaremos Directorios o Catálogos y los que llamaremos simplemente Archivos o Detalles.

Los directorios tienen dos funciones básicas y que son la de facilitar las búsquedas dentro de la base de datos y la de almacenar información "estática" o que se modifica muy raramente, como es el caso de la descripción de un producto o servicio, o bien un catálogo de las Compañías de Seguros existentes. Todos los directorios contienen un registro por cada llave diferente que exista en ellos.

Por otro lado tenemos la información "dinámica", que es aquella que constantemente está cambiando, como sería el caso de una relación de los servicios que se ofrecen a un cliente en un momento dado; ésta generalmente es almacenada en los Archivos de detalle.

Sin embargo, nos falta un elemento para poder llamar a este conjunto de Directorios y Archivos una Base de Datos, ese elemento es la estructura de interrelación lógica (ligas y llaves), que evita la duplicidad de información y proporciona acceso eficiente a los datos registrados.

Así pues, la propuesta de Base de Datos estará compuesta por 20 directorios y 8 archivos de detalle interrelacionados entre sí, y es la siguiente:

(ver esquema en la figura 2 al final de este capítulo)

## DIRECTORIOS

### D01 - USUARIOS

Este directorio contiene información relativa a los usuarios del sistema y sus claves y niveles de seguridad, que definen a que partes del sistema pueden acceder.

CLAVE DE USUARIO	LLAVE
NOMBRE DE USUARIO	
PASSWORD DE USUARIO	
NIVEL DE SEGURIDAD	
NUMERO DE EJECUTIVO	LIGA CON D07
CLAVE CENTRO RESULTADOS	LIGA CON D08

### D02 - DIAS FERIADOS

Se registran en este directorio los días festivos del año en curso con el fin de que se pueda controlar, en la sección de tesorería los días de los cobros de los recibos, así como los vencimientos de las posibles inversiones.

NUMERO DE DIA FERIADO	LLAVE
MES FERIADO	
DIA FERIADO	

D03 - FECHAS

AUTOMATICO

Este es un directorio estructural, su función es facilitar las búsquedas y ordenamientos de la información por fechas.

FECHA

LLAVE

D04 - PARAMETROS

Este directorio contiene la información referente a parámetros fijos requeridos en las diversas fases de operación del sistema. Se usa para la definición de un proceso específico o para la verificación de una cierta condición durante la ejecución de los procesos.

CLAVE DEL PARAMETRO

LLAVE

DESCRIPCION DEL PARAMETRO

VALORES POSIBLES DEL PARAMETRO

TIPO DE PARAMETRO (ALFANUMERICO, ETC.)

LONGITUD DEL PARAMETRO

NUMERO DE ENTEROS DEL PARAMETRO (SI ES NUMERICO)

NUMERO DE DECIMALES DEL PARAMETRO (SI ES NUMERICO)

CLAVE DE MODIFICACION

VALOR DEL PARAMETRO

D05 - SERVICIOS

En este directorio, se encuentra la información correspondiente a los servicios que se ofrecen a los clientes.

CLAVE DEL SERVICIO	LLAVE
DESCRIPCION	

D06 - CLIENTES AUTOMATICO

Directorio estructural cuya función es facilitar las búsquedas y ordenamientos por el número o clave del cliente.

CLAVE DEL CLIENTE	LLAVE
-------------------	-------

D07 - EJECUTIVOS DE CUENTA

Este directorio contiene la información relativa a los ejecutivos de cuenta de la compañía, sus datos personales así como el centro de resultados en el que esta incluido.

CLAVE DEL EJECUTIVO	LLAVE
---------------------	-------

NOMBRE  
DIRECCION  
TELEFONO  
REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES  
SEXO  
ESTADO CIVIL  
FECHA NACIMIENTO LIGA CON D03 (OPC)  
FECHA DE ALTA LIGA CON D03 (OPC)  
TITULO O ESCOLARIDAD  
CLAVE CENTRO RESULTADOS LIGA CON D08

D08 - CENTROS DE RESULTADOS

Este directorio contiene la información de los centros de resultados y quien los dirige, así como el nivel jerárquico de cada centro.

CLAVE CENTRO RESULTADOS LLAVE  
RESPONSABLE  
NIVEL DEL CENTRO (DIRECCION, GERENCIA, ETC.)



D09 - RAMOS Y SUBRAMOS

Este directorio esta compuesto por la información de los ramos y subramos de los seguros y fianzas que ofrece a sus clientes.

CLAVE DEL RAMO / SUBRAMO	LLAVE
DESCRIPCION DEL RAMO / SUBRAMO	

D10 - POLIZAS AUTOMATICO

Directorio estructural cuya función es facilitar las búsquedas y ordenamientos por la clave de póliza.

CLAVE DE POLIZA	LLAVE
-----------------	-------

D11 - ORDENES DE TRABAJO AUTOMATICO

Directorio estructural cuya función es facilitar las búsquedas y ordenamientos por la clave de la orden de trabajo.

CLAVE DE OT	LLAVE
-------------	-------

D12 - ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS

En este directorio se encuentra contenida la información referente a las aseguradoras y afianzadoras con las que el corredor de seguros tiene contratadas pólizas para sus clientes.

CLAVE DE LA ASEGURADORA	LLAVE
NOMBRE	
TIPO DE EMPRESA (ASEG O AFIAN O AMBAS)	
DIRECCION	
TELEFONO	
CONTACTO 1	
CONTACTO 2	
CONTACTO 3	

D13 - GRUPOS DE COMERCIALIZACION MASIVA

Se registran en este directorio los datos referentes a los grupos de comercialización masiva con los que se tienen programas de publicidad y comercialización de los productos y servicios que ofrece el corredor.

CLAVE GRUPO	LLAVE
NOMBRE GRUPO	

CLAVE DEL GIRO

LIGA CON D14

DIRECCION

TELEFONO

CONTACTO 1

CONTACTO 2

CONTACTO 3

D14 - GIROS

En este directorio se encuentran los datos relativos a los giros posibles en los que los clientes del corredor de seguros se desempeñan.

CLAVE DEL GIRO

LLAVE

DESCRIPCION DEL GIRO

D15 - ESTATUS

Son los estados en los que, en un momento dado pueden encontrarse las pólizas, OT's, endosos, clientes, etc., los que se registran en este directorio. Estos estados pueden ser como ejemplo, activo, cancelado, por resolver, etc.

NUMERO

LLAVE

DESCRIPCION

D16 - FORMAS DE PAGO

En este directorio, queda registrada la información referente a las formas de pago posibles y las tasas de interes que cada una de ellas implica.

CLAVE FORMA DE PAGO	LLAVE
DESCRIPCION FORMA DE PAGO	
NUMERO DE PAGOS	
FACTOR DE DIVISION	(2=SEMESTRAL, ETC.)
TASA INTERES	

D17 - CORREDORES ASOCIADOS

En este directorio queda contenida la información correspondiente a los corredores asociados, o sea los que hacen negocios de común acuerdo con el dueño del sistema.

CLAVE DEL CORREDOR	LLAVE
NOMBRE DEL CORREDOR	
DIRECCION	
TELEFONO	
CONTACTO 1	
CONTACTO 2	
CONTACTO 3	

D18 - RIESGOS CUBIERTOS

Este directorio pretende ser un catálogo de los riesgos que pueden ser cubiertos por medio de una póliza de seguros o de fianzas.

CLAVE DEL RIESGO CUBIERTO	LLAVE
DESCRIPCION DEL RIESGO CUBIERTO	

D19 - BIENES AMPARADOS

Este directorio es otro catálogo, pero este es de todos los bienes que son susceptibles de ampararse contra algún riesgo.

CLAVE DEL BIEN AMPARADO	LLAVE
DESCRIPCION DEL BIEN AMPARADO	

D20 - FONDOS PARA PAGOS

Este directorio es el que contiene la información relativa a los fondos de pago de siniestros que algunas aseguradoras mantienen con algunos de sus corredores.

CLAVE DEL FONDO	LLAVE
-----------------	-------

ASEGURADORA	LIGA CON D12
MONTO REVOLVENTE	
FECHA ULTIMA REPOSICION	LIGA CON D03
MONTO UTILIZADO	
NUMERO DE SINIESTROS PAGADOS	

#### ARCHIVOS

##### A01 - REFERENCIAS CRUZADAS CLIENTES - SERVICIOS

Este archivo está diseñado para contener una referencia cruzada de los servicios que un cliente este usando o bien de los clientes que reciben un servicio en particular. Un registro por cada servicio de cada cliente.

NUMERO DEL CLIENTE	LIGA CON D06
CLAVE DEL SERVICIO	LIGA CON D05

##### A02 - CLIENTES

Este archivo contiene la información referente a los clientes del corredor de seguros. En este archivo se almacenan los

datos generales de cada cliente. Un registro por cada cliente.

NUMERO DEL CLIENTE	LIGA CON D06
NOMBRE	
DIRECCION	
TELEFONO	
GIRO	LIGA CON D14
TIPO PERSONA (FIS O MORAL)	
FECHA PRIMER CONTACTO	LIGA CON D03
CONTACTO (VIP) 1	
CONTACTO (VIP) 2	
CONTACTO (VIP) 3	

#### A03 - ORDENES DE TRABAJO (OT'S)

La información relativa a las ordenes de trabajo que se envían a las compañías de seguros y fianzas es la que se almacena en este archivo. Un registro por cada orden de trabajo.

CLAVE OT	LIGA CON D11
RAMO	LIGA CON D09
CLIENTE	LIGA CON D06

ESTATUS	LIGA CON D15
POLIZA O ENDOSO	
CENTRO RESULTADOS	LIGA CON D08
EJECUTIVO	LIGA CON D07
ASEGURADORA	LIGA CON D12
RIESGOS CUBIERTOS (VECTOR)	LIGA CON D18
BIENES AMPARADOS (VECTOR)	LIGA CON D19
FECHA DE ENVIO	LIGA CON D03
FECHA DE SOLUCION	LIGA CON D03

#### A04 - POLIZAS

Los datos que forman parte de una póliza tales como el cliente, el ejecutivo, la compañía que la emite, el ramo, etc. son los que conforman los registros de este archivo. Un registro por cada póliza.

CLAVE POLIZA	LIGA CON D10
CLAVE OT	LIGA CON D11
RAMO	LIGA CON D09
CLIENTE	LIGA CON D06
ESTATUS	LIGA CON D15
CENTRO DE RESULTADOS	LIGA CON D08
EJECUTIVO	LIGA CON D07



ASEGURADORA	LIGA CON D12
RIESGOS CUBIERTOS (VECTOR)	LIGA CON D18
BIENES AMPARADOS (VECTOR)	LIGA CON D19
PRIMA	
SUMA ASEGURADA	
COMISION	
DEDUCIBLE	
COASEGURO	
FORMA DE PAGO	LIGA CON D16
NUMERO DE SINIESTROS	
NUMERO DE ENDOSOS	
FECHA DE EMISION	LIGA CON D03
FECHA DE VENCIMIENTO	LIGA CON D03

A05 - ENDOSOS

Quedan registrados en este archivo, los endosos que modifican las pólizas del archivo anterior. Tipo de endoso (a, b ó d), montos modificados y el número de la póliza son algunos de sus campos. Un registro por cada endoso de cada póliza.

NUMERO DE ENDOSO	
CLAVE POLIZA	LIGA CON D10
TIPO DE ENDOSO	
ESTATUS	LIGA CON D15

MONTO MODIFICACION	
PRIMA MODIFICADA	
SUMA ASEGURADA MODIFICADA	
COMISION MODIFICADA	
FECHA DE INICIO DE VIGENCIA	LIGA CON D03
FECHA DE FIN DE VIGENCIA	LIGA CON D03

A06 - RECIBOS

Este archivo contiene la información correspondiente a los recibos de pagos de primas que el corredor emite a sus clientes, estos permiten el control de pagos de las pólizas y los endosos. Un registro por cada recibo de cada póliza o de cada endoso.

CLAVE POLIZA		LIGA CON D10
TOTAL RECIBOS	(CUANTOS SON)	
NUMERO RECIBO	(CUAL ES)	
MONTO RECIBO		
IVA RECIBO		
FECHA COBRO		LIGA CON D03
FECHA PAGO		LIGA CON D03
ESTATUS		LIGA CON D15

A07 - SINIESTROS

En este archivo queda registrada los información relativa a los reclamos de siniestros que ocurren, a que póliza son hechos y por que clientes. Un registro por cada reclamación.

CLAVE POLIZA	LIGA CON D10
NUMERO DE SINIESTRO	
MONTO RECLAMADO	
MONTO PAGADO	
ESTATUS	LIGA CON D15
FECHA DEL SINIESTRO	LIGA CON D03
FECHA DEL PAGO	LIGA CON D03
PAGO DEL FONDO O NO	

A08 - VISITAS A CLIENTES

El control de las visitas a los prospectos y clientes queda registrado en este archivo, así como el ejecutivo, el centro de resultados, los objetivos de la visita y si estos se cumplieron o no. Un registro por cada visita presupuestada o real.

CLIENTE	LIGA CON D06
---------	--------------

EJECUTIVO	LIGA CON D07
CENTRO DE RESULTADOS	LIGA CON D08
FECHA DE LA VISITA	LIGA CON D03
HORA DE LA VISITA	
LUGAR DE LA VISITA	
NOMBRE DE QUIEN SE VISITO	
COMENT VISITA 1 (QUE SE OFRECIO)	
COMENT VISITA 2 (ACUERDOS TENIDOS)	
FECHA PROXIMA VISITA	LIGA CON D03
HORA PROXIMA VISITA	
LUGAR PROXIMA VISITA	
NOMBRE DE A QUIEN SE VISITARA	
COMENT 3 (PRESENTE PARA PROXIMA)	
ESTATUS	LIGA CON D15

NOTA: LAS LIGAS SE UNEN CON LAS LLAVES DE LOS DIRECTORIOS A QUE HACEN MENCION.

### 3.2) PROCESOS DE MANEJO DE LA INFORMACION.

Un proceso de manejo de la información, mejor conocido como programa, no es otra cosa que una serie de instrucciones ordenadas de forma que la computadora pueda ejecutarlas

secuencialmente y así llevar a cabo las tareas de administración de los datos que sean necesarias en la operación diaria de la empresa.

Las características propias de cada uno de éstos procesos de manejo de la información (programas), variarán dependiendo de la función para la que estos hayan sido diseñados, esto nos permite agrupar a los programas dentro de alguna de las siguientes categorías:

#### 3.2.1) Procesos de Mantenimiento de Directorios.

Dentro de éstos están incluidos todos aquellos que permiten realizar funciones de altas, bajas, consultas, modificaciones y reportes de la información "estática" de los directorios.

#### 3.2.2) Procesos de Operación interactivos.

Estos son los programas de captura y consulta, por medio de los cuales se maneja la información que se genera diariamente en la empresa y que tiene que ser capturada casi en el mismo momento en que sucede una operación. Son interactivos, por el hecho de que, a la vez que reciben la información de los usuarios, leen información contenida

dentro de los directorios y archivos y retroalimentan al operador con la misma, de manera que él pueda tomar decisiones rápidas para poder seguir alimentando a la máquina.

### 3.2.3) Procesos de Operación no interactivos.

Están constituidos básicamente por programas de cálculo, mismos que leen la información registrada en la computadora durante el período en que se llevaron a cabo las capturas correspondientes, la transforman, le agregan información calculada y por último, una vez procesada, la graban en un archivo para su uso posterior.

### 3.2.4) Procesos de Utilerías.

Estos permiten al usuario realizar ciertas tareas y manejos de la información como son respaldos, reacomodos de datos, limpieza de ciertas áreas de trabajo en el disco, etc. y son procesos que idealmente deben ser ejecutados por personal que conoce el sistema y que está familiarizado con el uso de las computadoras.

Independientemente de en cuál categoría de estas residan, los

programas se desarrollan y agrupan en módulos del sistema, dependiendo del tipo de información con el que vayan a operar y procurando que esta agrupación forme bloques lógicos para los usuarios, facilitando de este modo el uso diario del sistema.

En base a lo anterior, y tomando en cuenta las funciones que se realizan para el control de cartera en un despacho de corretaje de seguros, la propuesta del sistema esta formada por un módulo principal y 6 secundarios que son los siguientes:

#### MODULO PRINCIPAL

Este módulo, contendrá los programas que forman la estructura lógica de la relación, usuario - sistema, son los programas que se encuentran entre el usuario y el sistema propiamente dicho, le dan cuerpo al mismo y permiten al usuario utilizar todos los demás programas que no están diseñados para interactuar con él.

En este caso particular, este bloque consta de un solo programa que llamaremos programa principal ("MAIN").

Este programa estará formado por rutinas que permitan el

acceso de los usuarios al sistema para lo que verificará sus claves de entrada y sus niveles de acceso autorizados.

Una vez identificado al usuario, el programa procederá a abrir la base de datos para permitir su uso, actualizando la bitácora de uso del sistema con la clave del usuario y la hora y fecha en que éste lo acceso.

Ya que el usuario haya sido habilitado para estar dentro del sistema, éste funcionará a base de menús, desplegando únicamente las opciones que el usuario tenga derecho de utilizar dado su nivel de seguridad autorizado.

El primer menú contendrá los 6 módulos que integran el sistema, y una vez seleccionado alguno de ellos, se desplegarán en pantalla los distintos programas que forman el módulo escogido.

En algunas ocasiones la selección de un programa solicitará una nueva clave de acceso por razones de seguridad.

Una vez terminada la operación con el sistema, este programa procederá a despedir al usuario, actualizando la bitácora de uso del sistema y cerrando la base de datos para evitar daños en la información.



## MODULO I      MANTENIMIENTO DE DIRECTORIOS

Los programas que integran este módulo, son todos del tipo de procesos de mantenimiento, esto es, son aquellos mediante los cuales se permite al usuario la captura y actualización de la información básica para la operación del sistema.

Todos los procesos de mantenimiento serán iguales, es decir, en todos aparecerá inicialmente el menú de las opciones de operación a efectuar (altas, bajas, etc.), una vez seleccionada alguna aparecerá la pantalla del directorio que previamente haya sido electo.

Esta pantalla contendrá, de manera exhaustiva, todos los campos que formen el registro del directorio seleccionado y dependiendo de la función elegida, el usuario será requerido para teclear en ella la información necesaria.

Primero se pedirá la clave llave del directorio, en el caso de altas, una vez verificado que no exista ninguna otra igual, solicitará al usuario el resto de la información para posteriormente ser grabada en el disco.

En los casos de bajas y cambios la computadora buscará dentro del directorio hasta encontrar la clave tecleada, desplegando

en la pantalla la información contenida en ese registro, le pedirá al usuario que confirme si es la que desea procediendo entonces a borrarla del disco, o a modificarla según haya sido la opción elegida.

En el caso de consultas, la información simplemente será desplegada en pantalla para permitir al usuario su revisión.

Los reportes que se generen en estos procesos, serán meramente del contenido de los directorios asociados, de manera que sus funciones serán básicamente las de ayudar a la revisión de la información capturada, así como la de contar con una tabla (reporte) de todas las claves necesarias para la captura de la información durante el manejo de los procesos de operación.

El menú de opciones de mantenimiento contará con una opción de salida, para que el usuario toda vez terminada su labor, regrese al menú principal del sistema.

Una vez descrito el proceso de manera general, no tiene sentido repetirlo para todos y cada uno de los directorios, por lo que únicamente se enumeran los directorios que deberán contar con un proceso de mantenimiento.

- I. 1.- MANTENIMIENTO DE USUARIOS
- I. 2.- MANTENIMIENTO DE DIAS FERIADOS
- I. 3.- MANTENIMIENTO DE PARAMETROS
- I. 4.- MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
- I. 5.- MANTENIMIENTO DE EJECUTIVOS DE CUENTA
- I. 6.- MANTENIMIENTO DE CENTROS DE RESULTADOS
- I. 7.- MANTENIMIENTO DE RAMOS Y SUBRAMOS
- I. 8.- MANTENIMIENTO DE ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS
- I. 9.- MANTENIMIENTO DE GRUPOS DE COMERCIALIZACION MASIVA
- I.10.- MANTENIMIENTO DE GIROS
- I.11.- MANTENIMIENTO DE ESTATUS
- I.12.- MANTENIMIENTO DE FORMAS DE PAGO
- I.13.- MANTENIMIENTO DE CORREDORES ASOCIADOS
- I.14.- MANTENIMIENTO DE RIESGOS CUBIERTOS
- I.15.- MANTENIMIENTO DE BIENES AMPARADOS

Las funciones que estos procesos deberán de contemplar son las siguientes:

ALTAS - Para adicionar nuevos registros al directorio.

BAJAS - Para eliminar información inoperante.

CAMBIOS - Para modificar datos de algun registro.

CONSULTA - Para revisar en pantalla registro por registro.

REPORTE - Para imprimir totalmente la información contenida en el directorio.

La razón por la cual existen todas estas posibilidades en el mantenimiento de directorios, es con la idea de que la información contenida en los mismos pueda llegar a ser modificada y en su caso corregida, sin embargo, existirán algunos de ellos cuya información tendrá que ser fija, ya que de ello dependerá en gran medida la estructura general del sistema.

Por tanto, habrán procesos de mantenimiento a ciertos directorios que solo permitirán efectuar modificaciones parciales a la información registrada en ellos.

El típico ejemplo de ésto es el directorio de estatus, el cual norma los criterios para la operación de los otros procesos, si sus registros fueran modificados, la operación de todo el sistema se convertiría en algo azaroso e impredecible convirtiendo al sistema en un conjunto de archivos totalmente inútil.

Todos los directorios cuentan con una clave de directorio, la

cual será la llave de acceso a la información que se registre en ese directorio y en los archivos de detalle que esten ligados a él.

Esta llave deberá ser única, por lo que el sistema no deberá permitir dar de alta, en un mismo directorio, dos o más registros con la misma clave, ni permitir dar de baja algún registro para cuya clave exista información en algún archivo de detalle ligado a él.

Con respecto a los cambios, no se deberá poder modificar esta llave, pues se perdería la información ligada a ella, en este caso lo que habría que hacer es buscar en toda la base de datos los registros que la contengan y modificarlos todos, lo cual puede resultar muy costoso en tiempo y esfuerzo; o bien dar de baja la clave antigua y de alta la nueva ya modificada. Nótese lo que se comenta de las bajas en el párrafo anterior.

## MODULO II CONTROL DE CLIENTES, OT'S, POLIZAS Y ENDOSOS

Es este módulo el que será responsable del manejo de la información referente a los clientes y las visitas que se les

hacen, las órdenes de trabajo que se envían a la aseguradoras y afianzadoras, así como las pólizas de seguros y los endosos que éstas devuelven, y como éstos son enviados a los clientes.

## II.1.- MANTENIMIENTO DE PROSPECTOS Y CLIENTES

Este es un proceso similar al de cualquiera de los directorios, pues en él se tendrán las opciones de Altas, Bajas, Cambios, Consultas y Reportes de la cartera de clientes y prospectos.

Las opciones y el proceso serán los mismos que en la sección de mantenimientos de directorios, aunque debe hacerse una pequeña aclaración en cuanto a la opción de reportes. Esta opción permitirá obtener reportes de la cartera, ya sea generales (para toda la empresa), o de los clientes de un solo centro de resultados, o de un ejecutivo en particular o bien, de un solo cliente.

## II.2.- MANTENIMIENTO DE VISITAS (PRESUPUESTADAS Y REALES)

En este proceso se pretende dar herramientas a los usuarios para programar sus visitas a clientes y prospectos, es decir, una especie de agenda.

Esto les permitirá tener mayor control sobre los clientes, que les han ofrecido, que productos y servicios ya tienen los clientes, que riesgos han cubierto, que bienes tienen amparados, etc.

De igual manera le dará al responsable del centro de resultados o al director, elementos para evaluar el desempeño de los ejecutivos al poder comparar las visitas que se presupuestaron contra las realizadas y de éstas con los resultados obtenidos en cuanto a ventas y atención de los clientes.

El proceso deberá de constar de dos partes una que será utilizada periódicamente (una vez al mes, una vez al año), dependiendo de las necesidades del usuario final y en la que cada ejecutivo dará de alta (según el procedimiento de altas de cualquier proceso de mantenimiento), su presupuesto de visitas, mismo que no podrá ser modificado o borrado sin una clave especial de su superior inmediato o del director.

Y la otra parte en la que cada ejecutivo dará de alta, las visitas que haya realizado conforme estas vayan ocurriendo; éstas si serán susceptibles de ser borradas (bajas) o modificadas (cambios).

Tanto las presupuestadas como las reales, podrán ser consultadas e impresas para facilitar la función de control y supervisión ya sea personal del ejecutivo o de sus superiores.

Además de los reportes usuales por estatus, cliente, ejecutivo, etc., este proceso contará con una serie de consultas y reportes especiales basados en comparaciones de visitas, bien sea entre presupuestadas y reales o entre las de un ejecutivo con otro o bien entre centros de resultados.

### II.3.- MANTENIMIENTO DE OT'S

Cuando una orden de trabajo (OT), es generada, es el momento ideal para registrar la información que con respecto a ella será después procesada, reportada, analizada, etc.

La función de este proceso es precisamente esa, la de dar



opciones al usuario para capturar esa OT en el momento mismo en que esta se genere; sin embargo, es posible que la OT sufra modificaciones a lo largo de su tramitación con la aseguradora o afianzadora, para esos casos también se contará en este proceso con la opción de cambios.

La posibilidad de que la OT sea anulada, también está prevista en la opción de bajas, y por supuesto existirán opciones para consultarla y reportarla (imprimirla); ésta última deberá tener la opción de hacerlo para toda la empresa, para un centro de resultados específico, para un ejecutivo en particular o bien para una sola OT.

Vale la pena hacer mención en este punto que además de estas opciones de reporte, también existirán otras para listar OT's por rangos entre fechas, ya sean de envío o solución, por cliente, por aseguradora, o bien por su estatus o ramo.

#### II.4.- CONVERSION DE OT'S A POLIZAS O ENDOSOS

Este es el proceso por medio del cual se convertirá una OT en Póliza o en su caso, en un endoso (dentro del sistema), una vez que la OT ha sido resuelta y enviada de regreso por la compañía de seguros o fianzas.

Es justo hacer notar que la información contenida en una OT, no es tan extensa como la de una Póliza o un endoso por lo que se hace necesario en este proceso capturar datos adicionales a los que se tienen registrados en la OT originalmente.

Para ésto el programa deberá decidir, en base al campo en el archivo de OT's especial, si la OT corresponde a una póliza o un endoso, entonces presentará al usuario una pantalla con todos los campos ya sea del archivo de pólizas o del de endosos, y pondrá de antemano en ella los datos que de la OT se hayan podido obtener, una vez hecho esto solicitará al usuario que teclee en los campos correspondientes la información faltante, y procederá a registrarlo en el archivo que corresponda.

Una vez registrada ya sea la póliza o el endoso, el proceso deberá de limpiar (cancelar) del archivo de OT's el registro correspondiente para evitar su crecimiento desmesurado y sin control.

## II.5.- MANTENIMIENTO DE POLIZAS

Este proceso como su nombre lo indica es un típico proceso de mantenimiento, que permitirá a los usuarios mantener y depurar la información de las pólizas de sus clientes.

Sin embargo este proceso tiene una particularidad y ésta es que una póliza no podrá ser dada de alta si previamente no existió una orden de trabajo enviada a una compañía de seguros o fianzas, esto es debido a motivos de control y seguridad.

Como debió de existir una OT, la forma de dar de alta una póliza será por medio del proceso de conversión de OT a Póliza o Endoso, para evitar que los datos se puedan falsear al ser tecleados de nuevo, evitar pérdidas de tiempo en la recaptura de datos y a su vez que no se acumulen registros inútiles en el archivo de OT's.

## II.6.- MANTENIMIENTO DE ENDOSOS

Este es otro típico proceso de mantenimiento, que permitirá a los usuarios mantener y depurar la información de los endosos a las pólizas de sus clientes.

La particularidad que mencionábamos en el proceso anterior con respecto a las altas, lo es también de este y es que un endoso no podrá ser dado de alta si previamente no existió una orden de trabajo enviada a una compañía de seguros o fianzas, por supuesto también se debe a los motivos de control y seguridad mencionados antes.

Como debió de existir una OT, la forma de dar de alta un endoso será por medio del proceso de conversión de OT a Póliza o Endoso, para evitar que los datos se puedan falsear al ser tecleados de nuevo, evitar pérdidas de tiempo en la recaptura de datos y a su vez que no se acumulen registros inútiles en el archivo de OT's.

### MODULO III CONTROL DE TESORERIA Y COBRANZA

En este módulo, se manejará la información referente a la tesorería del corredor de seguros, es decir, los cobros que se hacen a los clientes, los pagos a las compañías de seguros y las respectivas conciliaciones que permitirán a los usuarios responsables de esta área, un manejo eficiente de los recursos con los que cuenta la empresa.

### III.1.- EMISION DE RECIBOS

La idea general de este proceso es la de emitir los recibos correspondientes de las pólizas o endosos, que serán enviados para cobro a los clientes una vez que las compañías de seguros o fianzas han remitido los suyos.

Este proceso deberá solicitar al usuario el número de la póliza o rango de éstas para los cuales desea emitir, registrar, e imprimir los recibos de cobro.

El proceso entonces, verificará si la (s) póliza (s), son susceptibles de que se les emitan dichos recibos, para lo cual revisará el estatus registrado en el archivo de pólizas.

Para la (s) póliza (s) con la (s) que el proceso pueda seguir adelante, se calculará, en base a la forma de pago y el monto de la prima, los recibos correspondientes.

Estos cálculos serán registrados en el archivo de recibos y serán impresos en un formato especial, que se sugiere este preimpreso en formas continuas.

Una vez impresos, el proceso deberá modificar el estatus de la (s) póliza (s) procesada (s) para que en el futuro no se

calculen, registren e impriman recibos duplicados. Sin embargo, algunas veces será necesario reimprimir algunos recibos, esta opción por lo tanto, deberá de ser contemplada siempre que alguna persona autorizada teclee una clave especial para tal efecto.

### III.2.- CAPTURA DE COBROS

Este proceso deberá permitir al usuario, capturar diariamente los cobros efectuados a los clientes, registrando en el archivo de recibos la fecha en que se están registrando como pagados.

Deberá de verificar primero, que los recibos que se registrarán como pagados, hayan sido expedidos y enviados para su cobro al cliente.

Se sugiere que este proceso sea diseñado en función de que cada ejecutivo de cuenta sea el responsable de la captura de los cobros de los recibos.

### III.3.- REPORTE DE COBRANZA

Este reporte está diseñado para cumplir con dos objetivos básicos, uno como herramienta de trabajo, auxiliando a los ejecutivos en la planeación de la cobranza y el otro como información estadística y de análisis.

Por lo que hace al primer objetivo, este reporte deberá de imprimir (o simplemente consultar en pantalla), los recibos de cobro que vencerán en un período de tiempo que el mismo usuario podrá definir, seleccionando para ésto todos los recibos cuya fecha de pago este dentro del rango mencionado.

Esto ayudará a los ejecutivos a saber de antemano que clientes tendrán que pagar que recibos y en que fecha, permitiéndole planear su cobranza mas eficientemente.

Con respecto a la segunda función del reporte, ésta se refiere a los recibos que ya han sido cobrados, y que de alguna manera es importante conocer ciertas estadísticas de ellos para observar tendencias en el comportamiento de los cobros.

Esto ayudará a la compañía en el futuro en labores como el desarrollo de sus presupuestos o simplemente en la elaboración de los flujos de efectivo.

#### III.4.- PAGOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y FIANZAS

Este es un proceso que en realidad no está diseñado para correrse solo, sino en conjunto con el siguiente.

Se pretende que sirva para capturar la información de los pagos que se hacen a las compañías de seguros o fianzas por concepto de primas de los clientes del corredor de seguros.

Esta información es importante para poder hacer las conciliaciones a que se refiere el proceso siguiente.

Sin embargo, una vez hechas éstas, no tiene ningún sentido tener esos datos grabados en el disco de la computadora, esa es la razón por la que esta información no queda registrada en la base de datos sino en un archivo común y corriente con acceso dirigido, que será borrado una vez que se ejecuten ambos procesos.



### III.5.- CONCILIACION ESTADOS DE CUENTA ASEGURADORAS

Este es el proceso complementario del anterior, cuya función será leer del archivo en que se registraron los datos relativos a los pagos hechos a las aseguradoras y afianzadoras, y compararlos con los estados de cuenta que estas compañías envían junto con el pago de las comisiones del corredor.

Deberá ser capaz este proceso, de comparar la información real con la que recibe el despacho, para reportar (impreso), una lista de las diferencias encontradas con todas las referencias necesarias.

Una vez hecho esto, deberá de eliminar del disco los archivos creados con el proceso anterior y que no serán necesarios en el futuro, sin embargo, esta función de borrado deberá quedar al criterio del usuario, pues, en lo que se revisan los resultados de la conciliación podría hacerse necesaria una nueva impresión, una vez corregidos con el proceso anterior los errores que ocurrieron en la captura de la información.

## MODULO IV CONTROL DE AVISOS DE SINIESTROS

Este módulo será el encargado de administrar la información referente a los siniestros que tengan lugar con respecto a las pólizas de los asegurados.

Esto será especialmente útil en el momento de prestar una buena atención a los clientes, pues apoyará bastante a los ejecutivos en la tramitación de estas reclamaciones ante la compañía de seguros o fianzas, permitiéndole un mejor seguimiento de las mismas y por consecuencia mejores resultados en la obtención de los reembolsos.

### IV.1.- MANTENIMIENTO DE RECLAMACIONES

Este es un proceso normal de mantenimiento, que permitirá capturar la información de un siniestro en el mismo momento en que ésta sea recibida en la empresa.

Al igual que los procesos de mantenimientos, y debido a que la información de las reclamaciones puede verse afectada durante la tramitación de la misma, este proceso contará con las opciones de bajas, para cancelar una reclamación que haya sido incorrectamente capturada, y cambios, para poder modificar la información, según vaya siendo necesario.

Para poder constatar la información del archivo de reclamaciones (siniestros), se podrán utilizar las funciones de consulta, si se desea en pantalla, o bien, de reporte si se desea imprimir el contenido del archivo.

Al dar de alta una reclamación, el estatus del registro deberá ser fijado de manera tal, que no se confunda con las reclamaciones que ya están en trámite o ya fueron satisfechas.

Al igual que los otros procesos de mantenimiento contará con seguridades de acceso de la información, revisando que solo puedan ser consultadas por el ejecutivo de la cuenta afectada, y que la información estructural (llaves y ligas), no sea modificada indiscriminadamente.

#### IV.2.- PAGO DE RECLAMACIONES

Este es el proceso mediante el cual, se podrá registrar el pago de una reclamación, una vez que ésta ha sido satisfecha por la compañía de seguros o fianzas.

Al registrar este pago, deberá tenerse en cuenta si se efectuó del fondo revolviente para pago de siniestros que las

aseguradoras tienen con el corredor, o si el pago procedió directamente de la aseguradora o afianzadora.

Habrá que tener presente de igual manera, la diferencia que pudiera existir entre el monto que originalmente se reclamó y el que finalmente se está pagando, así como la fecha en que este pago se realice.

Finalmente, el proceso modificará el estatus de la reclamación, considerándola como satisfecha.

#### IV.3.- ESTADISTICAS DE RECLAMACIONES

Este proceso consta de dos partes esencialmente iguales, ambas calculan y reportan diversas estadísticas de las reclamaciones de siniestros registradas en la base de datos, solo que una los reportará impresos en papel y la otra los desplegará en la pantalla.

Estas estadísticas podrán ser obtenidas de los siniestros ocurridos y reclamados agrupados según los criterios que el usuario seleccione.

Estos criterios podrán ser por rango de fechas de siniestros,

de fechas de reclamación, por estatus de la reclamación, por montos, por pólizas, por ejecutivos, por centros de resultados, global, etc.

#### MODULO V      MODULO DE DIRECCION

Este módulo está diseñado para dar a la dirección general del despacho de corretaje de seguros, las herramientas necesarias para conocer y controlar las operaciones de corretaje de la empresa.

La información que la dirección requiere, aunque debe de ser muy completa, deberá de presentarse en forma muy concentrada y compactada, pues la idea general es revisar la posición general de la empresa en unos pocos minutos.

Este módulo está formado entonces por 8 procesos que, al igual que otros anteriores, tienen dos opciones, consulta y reporte, una en pantalla y el otro impreso; la información que resulte de cualquiera de las dos opciones será igual, lo que cambia es la forma de presentación de la misma.

Los procesos seleccionados en la presentación del modelo, son el requerimiento particular de uno de los corredores de

seguros analizados durante el desarrollo de este estudio, sin embargo, no necesariamente son generales a otras empresas de este tipo.

Debido a ésto, este módulo podrá cambiar en su contenido, más no en su objetivo, al desarrollarse para otro corredor con sus muy particulares necesidades.

En cada uno de los procesos se reportarán o consultarán elementos de información que den una idea exacta de lo que pasa en global dentro de la empresa, no detalles que son importantes en otros niveles, pero que en este punto no son relevantes.

Repitiendo, la finalidad del módulo es proveer de herramientas al director para juzgar de manera rápida la situación de la empresa, si el requiriera en un momento dado de información mas detallada, esta puede ser provista por otros procesos en otros módulos.

Una vez dicho lo anterior, se limitará la exposición de cada uno de los procesos a enumerar los elementos de información que reportarán, el formato será dejado a la creatividad de los programadores.

**V.1.- REPORTE Y CONSULTA DE POLIZAS POR ESTATUS**

Reporte tabular indicando, número y porcentaje de pólizas incluidas en cada estatus posible.

**V.2.- REPORTE Y CONSULTA PRESUPUESTO CONTRA REAL (PRIMAS Y COMISIONES)**

Se reportarán únicamente los elementos de los presupuestos ya sean de primas o de comisiones, que varien sustancialmente de lo real.

Por sustancial se entenderá que rebasen un cierto porcentaje de seguridad (hacia arriba o hacia abajo) y que será fijado por el mismo director en el momento de utilizar el proceso.

**V.3.- REPORTE Y CONSULTA DE RECIBOS POR ESTATUS**

Reporte tabular indicando, número y porcentaje de recibos incluidos en cada estatus posible.

#### V.4.- REPORTE Y CONSULTA DE POLIZAS POR RAMO

Por cada ramo / subramo, se indicará tabularmente, cuantas pólizas (número y porcentaje) existen, dividiendo éstas entre los posibles estatus.

Indicará cuantas pólizas existen por cada ramo y a su vez de éstas cuantas están vencidas, canceladas, etc.

#### V.5.- REPORTE Y CONSULTA DE VISITAS PRESUPUESTADAS vs REALES

Se reportarán únicamente los elementos de los presupuestos de visitas, que varien sustancialmente de lo real.

Por sustancial se entenderá que rebasen un cierto porcentaje de seguridad (hacia arriba o hacia abajo) y que será fijado por el mismo director en el momento de utilizar el proceso.

#### V.6.- REPORTE Y CONSULTA DE COMISIONES POR RAMO

Reporte indicando, número, porcentaje y cantidades de las comisiones incluidas en cada ramo / subramo. La idea es saber cual ramo / subramo es más rentable o está siendo más rentable para la empresa.



#### V.7.- REPORTE Y CONSULTA DE SINIESTROS POR RAMO

Reporte indicando, número y porcentaje de los siniestros ocurridos en cada ramo / subramo. Se pretende conocer cual es el ramo / subramo más siniestrado dentro de la empresa.

#### V.8.- REPORTE Y CONSULTA DE RECLAMADO vs PAGADO

Reporte comparativo de los montos reclamados contra los montos pagados por aseguradora o afianzadora, con el fin de detectar cual de estas compañías es la más "dura" con los clientes del corredor.

#### MODULO VI PROCESOS ESPECIALES Y DE UTILERIA

Este último módulo estará constituido por los procesos que permitirán al sistema automantenerse en buen estado en lo que se refiere a los procesos y uso de la información.

También existen procesos que permitirán al responsable del buen funcionamiento del sistema, saber quien usó la base de datos y que procesos fueron los que utilizó para esos fines.

En resumen son todos los procesos de utilería del sistema.

#### VI.1.- PROCESO DE RESPALDO

Este es un proceso que preguntará al usuario (el responsable del sistema), que porciones de la información desea respaldar y en que medio (cinta, disco, etc.) desea hacerlo.

Una vez hecho ésto seleccionará la información mencionada y la grabará en el medio de respaldo que le haya sido indicado, obteniendo así, copias de seguridad de dicha información.

#### VI.2.- PROCESO DE DEPURACION

A lo largo del uso diario del sistema este irá acumulando porciones de información olvidada que resulta inoperante en un momento dado y que sin embargo, ocupa espacio en disco y puede llegar a causar problemas.

Este tipo de información, así como pequeños daños en la estructura de la base de datos (rotura de cadenas, etc.), son los detalles que este proceso deberá de poder corregir.

Estas correcciones siempre deberán estar normadas por el responsable del sistema, quien decidirá cuando y como utilizar este proceso porque es muy posible que, por la naturaleza de su operación, sea un proceso de largo tiempo de funcionamiento, por lo que generalmente deberá de usarse en días de no operación del sistema.

Es necesario decir que es un proceso altamente delicado, pues un error en su uso y toda la estructura podría sufrir daños irreparables causando una pérdida importante de información y de trabajo.

### VI.3.- REACTIVACION DE CANCELADOS

En todos los módulos que componen el sistema existen opciones de borrar o cancelar registros de los archivos que operan, estas cancelaciones sin embargo, no se hacen borrando físicamente el dato del disco, sino que se llevan a cabo modificando el estatus del registro por el de cancelado.

Hacer las cancelaciones de esta manera permite que cuando un registro es cancelado por error, la información contenida en el sea recuperable, de otra manera estaría perdida irremediabilmente.

Este proceso existe, para poder recuperar esa información, que permite al usuario, regresar a su estatus original los registros deseados, ya sea uno por uno o bien por rangos.

Este proceso deberá de ser capaz de recuperar registros de todos los directorios y archivos del sistema sin excepción alguna.

#### VI.4.- IMPRESION DE LA BITACORA

Cada vez que un usuario inicia una sesión de operación con el sistema, deberá de teclear sus claves de acceso para que la computadora pueda identificarlo y conocer cuales, si los tiene, son sus niveles de seguridad.

Al hacer ésto, la computadora registra en una bitácora de sistema (archivo de acceso dirigido), una entrada con la identificación del usuario así como la hora y la fecha del inicio de la sesión.

Cada vez que el usuario accesa un nuevo proceso, este generará una nueva entrada en la bitacorá indicando el usuario, el proceso y la fecha y hora de ocurrencia.

Esto continuará hasta que el usuario de por terminada su sesión de trabajo, momento en que el sistema registrará la última entrada de la bitácora indicando la hora y fecha de salida del usuario.

La bitácora así elaborada permitirá saber al responsable del sistema quien y que uso dió a la información contenida en la base de datos del sistema, aumentando notablemente el grado de seguridad del mismo.

Periódicamente el responsable del sistema imprimirá, mediante este proceso, la bitácora del sistema, encuadernando las hojas impresas en una bitácora real de uso del sistema.

Esa es la función de este proceso de reporte.

#### VI.5.- REINICIO DE LA BITACORA

Conforme pase el tiempo, el archivo de acceso dirigido de la bitácora irá creciendo en tamaño y será un real estorbo en el disco, la función de este proceso es la de reinicializar este archivo una vez que la bitácora ha sido impresa.

Se presenta a continuación, un resumen de manera esquemática de la propuesta para la estructura del sistema:

**BASE DE DATOS:**

**DIRECTORIOS**

D01 - DIRECTORIO DE USUARIOS	
D02 - DIRECTORIO DE DIAS FERIADOS	
D03 - DIRECTORIO DE FECHAS	AUT
D04 - DIRECTORIO DE PARAMETROS	
D05 - DIRECTORIO DE SERVICIOS	
D06 - DIRECTORIO DE CLIENTES	AUT
D07 - DIRECTORIO DE EJECUTIVOS	
D08 - DIRECTORIO DE CENTROS DE RESULTADOS	
D09 - DIRECTORIO DE RAMOS / SUBRAMOS	
D10 - DIRECTORIO DE POLIZAS	AUT
D11 - DIRECTORIO DE ORDENES DE TRABAJO	AUT
D12 - DIRECTORIO DE ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS	
D13 - DIRECTORIO DE GRUPOS DE COMERCIALIZACION MASIVA	
D14 - DIRECTORIO DE GIROS	
D15 - DIRECTORIO DE ESTATUS	
D16 - DIRECTORIO DE FORMAS DE PAGO	
D17 - DIRECTORIO DE CORREDORES ASOCIADOS	
D18 - DIRECTORIO DE RIESGOS CUBIERTOS	

- D19 - DIRECTORIO DE BIENES AMPARADOS
- D20 - DIRECTORIO DE FONDOS PARA PAGOS

ARCHIVOS

- A01 - REFERENCIAS CRUZADAS CLIENTES - SERVICIOS
- A02 - ARCHIVO DE CLIENTES
- A03 - ARCHIVO DE ORDENES DE TRABAJO
- A04 - ARCHIVO DE POLIZAS
- A05 - ARCHIVO DE ENDOSOS
- A06 - ARCHIVO DE RECIBOS
- A07 - ARCHIVO DE SINIESTROS
- A08 - ARCHIVO DE VISITAS A CLIENTES

PROCESOS DE MANEJO DE INFORMACION:

MODULO PRINCIPAL

0.1.- MAIN (PROGRAMA PRINCIPAL)

MODULO I      MANTENIMIENTO DE DIRECTORIOS

- I. 1.- MANTENIMIENTO DE USUARIOS
- I. 2.- MANTENIMIENTO DE DIAS FERIADOS
- I. 3.- MANTENIMIENTO DE PARAMETROS
- I. 4.- MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
- I. 5.- MANTENIMIENTO DE EJECUTIVOS DE CUENTA
- I. 6.- MANTENIMIENTO DE CENTROS DE RESULTADOS
- I. 7.- MANTENIMIENTO DE RAMOS Y SUBRAMOS
- I. 8.- MANTENIMIENTO DE ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS
- I. 9.- MANTENIMIENTO DE GRUPOS DE COMERCIALIZACION MASIVA
- I.10.- MANTENIMIENTO DE GIROS
- I.11.- MANTENIMIENTO DE ESTATUS
- I.12.- MANTENIMIENTO DE FORMAS DE PAGO
- I.13.- MANTENIMIENTO DE CORREDORES ASOCIADOS
- I.14.- MANTENIMIENTO DE RIESGOS CUBIERTOS
- I.15.- MANTENIMIENTO DE BIENES AMPARADOS



**MODULO II CONTROL DE CLIENTES, OT'S, POLIZAS Y ENDOSOS**

- II.1.- MANTENIMIENTO DE PROSPECTOS Y CLIENTES
- II.2.- MANTENIMIENTO DE VISITAS (PRESUPUESTADAS Y REALES)
- II.3.- MANTENIMIENTO DE OT'S
- II.4.- CONVERSION DE OT'S A POLIZAS O ENDOSOS
- II.5.- MANTENIMIENTO DE POLIZAS
- II.6.- MANTENIMIENTO DE ENDOSOS

**MODULO III CONTROL DE TESORERIA Y COBRANZA**

- III.1.- EMISION DE RECIBOS
- III.2.- CAPTURA DE COBROS
- III.3.- REPORTE DE COBRANZA
- III.4.- PAGOS A COMPAÑIAS DE SEGUROS Y FIANZAS
- III.5.- CONCILIACION ESTADOS DE CUENTA ASEGURADORAS

**MODULO IV CONTROL DE AVISOS DE SINIESTROS**

- IV.1.- MANTENIMIENTO DE RECLAMACIONES
- IV.2.- PAGO DE RECLAMACIONES
- IV.3.- ESTADISTICAS DE RECLAMACIONES

MODULO V      MODULO DE DIRECCION

- V.1.- REPORTE Y CONSULTA DE POLIZAS POR ESTATUS
- V.2.- REPORTE Y CONSULTA PRESUPUESTO CONTRA REAL (PRIMAS Y COMISIONES)
- V.3.- REPORTE Y CONSULTA DE RECIBOS POR ESTATUS
- V.4.- REPORTE Y CONSULTA DE POLIZAS POR RAMO
- V.5.- REPORTE Y CONSULTA DE VISITAS PRESUPUESTADAS vs REALES
- V.6.- REPORTE Y CONSULTA DE COMISIONES POR RAMO
- V.7.- REPORTE Y CONSULTA DE SINIESTROS POR RAMO
- V.8.- REPORTE Y CONSULTA DE RECLAMADO vs PAGADO

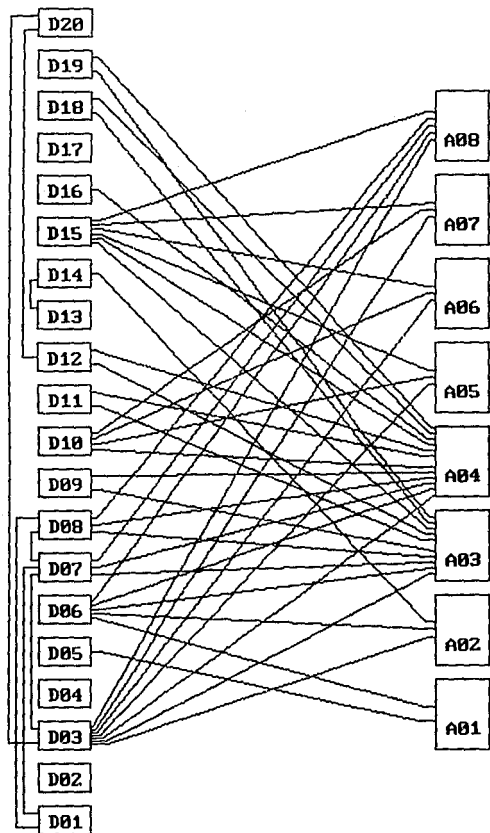
MODULO VI      PROCESOS ESPECIALES Y DE UTILERIA

- VI.1.- PROCESO DE RESPALDO
- VI.2.- PROCESO DE DEPURACION
- VI.3.- REACTIVACION DE CANCELADOS
- VI.4.- IMPRESION DE LA BITACORA
- VI.5.- REINICIO DE LA BITACORA

DIRECTORIOS

LIGAS

ARCHIVOS



ESQUEMA DE LA  
BASE DE DATOS

FIGURA 2

## CONCLUSIONES

Este concepto de sistema está diseñado teniendo en cuenta su implementación en una Hewlett Packard 3000, pero es fácilmente adaptable a cualquier máquina, dependiendo de las necesidades y preferencias de las personas que lo vayan a implementar.

Se puede programar en cualquier lenguaje, aunque ampliamente se recomienda que se haga en uno de los llamados de cuarta generación (protos, dbase, etc.), por la simpleza en la programación.

Se quiere dejar muy claro que cada uno de los procesos mencionados en el capítulo anterior, puede constar de uno o más programas, esto dependerá de nuevo de las personas y las técnicas que se utilicen para desarrollar el código del sistema, la finalidad de este estudio, es la de proporcionar un concepto teórico de un sistema de control de cartera para un corredor de seguros y no su programación.

Esta tesis no intenta limitar la creatividad de otras personas que en un momento dado pudieran mejorar este diseño sustancialmente, sin embargo, es un concepto bastante amplio y completo de como una cartera de clientes y servicios puede ser manejado con la ayuda de una herramienta como la computadora.

Al ser éste un diseño conceptual, no se preocupa por aspectos eminentemente técnicos, éstos deberán resolverse según se vayan presentando durante la etapa de programación.

A manera de ejemplo de estos aspectos técnicos no detallados, se mencionan dos de ellos:

El de la seguridad del sistema, esto es, como se defenderá el sistema de malos usos y de la manipulación de la información por personas no autorizadas a hacerlo.

Y el de la exclusividad de la información, es decir, como lograr que un ejecutivo de cuenta no interfiera con la información de la cartera de otro, pero permitiendo, en un momento dado que la información completa, de todos los ejecutivos y centros de resultados, sea consolidada para obtener los reportes y análisis que la dirección general requiera.

Este sistema bien podría contener interfaces con otros sistemas, como el de contabilidad, para el que se podrían por ejemplo, generar automáticamente las pólizas contables que se generen a partir de los movimientos de cobro de las primas a

los clientes y el pago de éstas a las aseguradoras, al igual que el cobro de comisiones o de los gastos de representación de los ejecutivos al visitar a los clientes.

Para estos efectos sería necesario conocer como funciona el sistema de contabilidad, y hacer las modificaciones necesarias en la base de datos del sistema de cartera, así como el diseño y desarrollo de los programas de interface.

Cuando este estudio se inició, se tenía una noción vaga de lo que el manejo de una cartera de este tipo implica en cuestión de información y tiempo para administrarla.

Muchas de las empresas de corretaje de seguros con las que se tuvo contacto durante la fase previa al desarrollo de la tesis tenían ya sistemas manuales para controlar esta función.

Sin embargo era evidente que un sistema automatizado de este tipo, era no solo necesario, sino indispensable para poder sostener un crecimiento continuo en la cartera de clientes, lo que condujo al planteamiento del objetivo de este trabajo, diseñar un modelo conceptual de un sistema de control de cartera para un corredor de seguros.

Durante el desarrollo del estudio, se tuvieron entrevistas con ejecutivos de distintos corredores de seguros, con la finalidad de poder comprender las distintas funciones y necesidades con respecto al manejo de su cartera de clientes, para así poder diseñar el sistema de manera que ninguna de estas funciones quedase fuera del modelo.

Es relevante hacer notar que en un diseño de este tipo la construcción de la base de datos es de vital importancia, pues se debe garantizar que toda la información necesaria va a estar contenida en ella.

El hecho de omitir un proceso, realmente no sería muy gravoso, pues en cuanto se detectará la necesidad de él, se podría desarrollar y no habría mayor obstáculo; pero si la información necesaria para cubrir esa necesidad no llegara a existir, sería prácticamente imposible subsanar el problema.

En conclusión, la necesidad de un sistema automatizado de control de cartera para un corredor de seguros existía y esta tesis es una propuesta para satisfacer esa necesidad, por lo que el objetivo fundamental fué cubierto.



## **BIBLIOGRAFIA**

Davis S., William, McCormack, Allison (1979)  
"The Information Age"  
Addison - Wesley

Gordon, Geoffrey  
"System Simulation"  
Prentice - Hall

Van Gigch, John P.  
"Applied General Systems Theory"  
Harper & Row

Linger, Richard C., Mills, Harlan D., Witt, Bernard I. (1979)  
"Structured Programming: Theory and Practice"  
Addison - Wesley

Dahl, O. -J., Dijkstra, E. W., Hoare, C. A. R. (1972)  
"Structured Programming"  
Academic Press

Kaufman, Dr. R. Emanuel (1978)  
"A Fortran Coloring Book"  
M. I. T. Press

Von Bertalanffy, Ludwig (1968)  
"General System Theory"  
George Braziller

Date, C. J. (1979)  
"An Introduction to Database Systems"  
Addison - Wesley