



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA
DE APLICACIÓN Y COBRANZA DE
UNA ASEGURADORA EN MÉXICO

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA
ORGANIZACIÓN

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:
ANA YOLANDA GARCÍA GUZMAN

ASESOR:
L.A.I. Y M.A. MERCEDES GARCÍA GONZÁLEZ



MÉXICO, D.F.

2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

Dedicada a...

*mi madre por apoyarme y
enseñarme a trabajar
a mis amigos por su apoyo en este proyecto
y a los profesores que conforman la
Universidad Nacional Autónoma de México,
por ser un ejemplo de vida
orgullosamente UNAM.*

CONTENIDO

Introducción	03
Capítulo 1: Antecedentes	
1.1 Antecedentes Históricos del Sector Asegurador en México.....	06
1.2 Entorno de la Aseguradora en México.....	09
Capítulo 2: Marco teórico y conceptual	
2.1 Conceptos Básico	13
2.2 Evolución Histórica del Concepto de Calidad.....	18
2.3 Herramientas estadísticas para el control de la Calidad.....	24
2.4 Modelos Normativos de Gestión de Calidad.....	25
2.5 La Norma ISO.....	27
2.6 Diagramas de Flujo.....	32
Capítulo 3: Análisis de la situación actual de la Aseguradora en México	
3.1 Análisis de la situación actual de la Aseguradora en México	41
Capítulo 4: Propuesta de proyecto	
4.1 Liquidación de pólizas con PPA del sistema Info	46
a) Descripción del procedimiento.....	46
b) Narrativa del proceso: Liquidación de pólizas con Prima Pendiente de Aplicación (PPA) del sistema Info.....	47
c) Diagrama de Flujo: Liquidación de pólizas con Prima Pendiente de Aplicación (PPA) del sistema Info.....	52
4.1.2 Liquidación de pólizas con PPA del sistema Nasa	54
a) Descripción del procedimiento.....	54
b) Narrativa del proceso: Liquidación de pólizas con Prima Pendiente de Aplicación (PPA) del sistema Nasa.....	55
c) Diagrama de Flujo: Liquidación de pólizas con Prima Pendiente de Aplicación (PPA) del sistema Nasa.....	59
4.1.3 Liquidación de pólizas con Siniestro.....	61
a) Descripción del procedimiento.....	61
b) Narrativa del proceso: Liquidación de pólizas con Siniestro.....	62
c) Diagrama de Flujo: Liquidación de pólizas con Siniestro.....	66

4.1.4 Liquidación de pólizas con Cuenta Contable.....	68
a) Descripción del procedimiento.....	68
b) Narrativa del proceso: Liquidación de pólizas con una Cuenta Contable.....	69
c) Diagrama de Flujo: Liquidación de pólizas con una Cuenta Contable.....	73
4.1.5 Liquidación de pólizas con PPA del sistema Back Log.....	75
a) Descripción del procedimiento.....	75
b) Narrativa del proceso: Liquidación de pólizas con ppa Back Log.....	76
c) Diagrama de Flujo: Liquidación de pólizas con con ppa Back Log.....	80
4.2. Reversión de liquidaciones.....	83
a) Descripción del procedimiento.....	83
b) Narrativa del proceso: Reversión de liquidaciones por mantenimiento a la póliza.....	84
c) Diagrama de Flujo: Reversión de liquidaciones por mantenimiento a la póliza.....	88
4.2.3 Narrativa del proceso: Reversión de liquidaciones para realizar devolución del pago.....	91
a) Descripción del procedimiento.....	91
b) Narrativa del proceso: Reversión de liquidaciones por devolución de pago.....	92
c) Diagrama de Flujo: Reversión de liquidaciones por mantenimiento a la póliza.....	96
4.3.1 Narrativa del proceso alterno: Alta de Aportación Extraordinario.....	99
a) Descripción del procedimiento.....	99
b) Narrativa del proceso: Alta de Aportación Extraordinario.....	100
c) Diagrama de Flujo: Reversión de liquidaciones por mantenimiento a la póliza.....	104
Capítulo 5: Conclusiones.....	106
Fuentes Bibliográficas.....	108
Glosario de Términos.....	109
Anexos.....	113

Introducción

El proyecto que presento se elaboro con la finalidad de apoyar a una empresa del sector Asegurador en México, en la documentación y estandarización de sus procesos, con el objetivo principal de conseguir la certificación ISO 9001:2000 referente a los Sistemas de Gestión de Calidad, en la Dirección de Servicios y Operaciones y a su vez este cumplimiento apoyara al logro de la Meta 2013 que la empresa tiene planteada.

Otro objetivo para el desarrollo de esta propuesta es la disminución del tiempo de capacitación del personal de nuevo ingreso al área, ya que se tendrá disponible esta guía documental.

Un seguro es un documento legal; es un acuerdo de voluntades entre el contratante y la aseguradora, por un lado el contratante se obliga a realizar el pago por un servicio determinado en las coberturas contratadas en su póliza (ramos Vida, Gastos Médicos, Autos ó Daños), por otro lado la aseguradora, se obliga a asistir al asegurado en caso de necesitar el servicio.

Los procesos que desarrollo en este trabajo son los del área de Aplicaciones Info cuyo objetivo de todas las operaciones que se llevan a cabo, es proporcionar un servicio eficiente, oportuno y veraz para una administración de pólizas adecuada a las necesidades del cliente.

Es importante mencionar que el área de Aplicaciones es parte de la cadena productiva ya que en primera instancia esta el área de Contratación, posteriormente Emisión, Aplicaciones y Siniestros, en lo que compete al área de Aplicaciones es responsable del servicio de liquidación y mantenimiento de las póliza. El concepto de mantenimiento de pólizas se explica a detalle más adelante.

El cliente puede liquidar su póliza por medio de efectivo, cheque, cargos a su tarjeta ó cuenta bancaria, depósitos bancarios y retiros del fondo de inversión éste último solo aplica para pólizas del ramo Vida Individual.

Los contratos de seguros que la empresa ofrece a sus clientes son flexibles a sus necesidades, ya que se pueden realizar cambios en las coberturas que el plan adquirido le ofrece, también puede cambiar su forma de pago (cobros anuales, semestrales, mensuales, etc.). Estos cambios se realizan de acuerdo a las condiciones particulares de cada contrato.

Para realizar estas modificaciones o corrección de datos en las pólizas tales como cambios de domicilio, nombre, RFC, etc. es necesario revertir los pagos vigentes de las pólizas.

En casos en que el cliente decida terminar el con el contrato del seguro y/o la póliza se haya cobrado sin su consentimiento de realiza la devolución de los pagos no reconocidos por el cliente.

Capítulo 1

Antecedentes

1.1 Antecedentes Históricos del Sector Asegurador en México

Durante la edad media existían ayudas mutuas como:

- Los gremios de comerciantes y artesanos que proporcionaban ayuda mutua de carácter religioso.
- Los monasterios que, a partir de las limosnas daban socorro y caridad a huérfanos, viudas y desempleados.
- Las juras que otorgaban los reyes para dar protección por medio de rentas y pensiones.
- Las tontinas, de origen italiano, que consistían en sumas fijas de dinero cuyo total se dividiría entre en número de supervivientes a una fecha dada.

En el renacimiento el auge del comercio y la complejidad de esta actividad hicieron necesaria la aparición de leyes que dieran certidumbre al intercambio de mercancías. Las regulaciones jurídicas del seguro marítimo se inicia con las ordenanzas de Barcelona (1434) y posteriormente de Burgos Sevilla y Bilbao. Estas últimas son de esencial importancia, ya que en México quedaron vigentes desde la consumación de la independencia hasta 1884.

El primero contrato de seguro registrado data de 1347 y se expidió en Génova. Ampara tanto los accidentes del transporte como la tardanza en la llegada del buque a su destino.

Hacia 1580 aparecen las primeras instituciones de seguros en el ramo marítimo, vida e incendio. Éstas realizaban análisis matemáticos para estimar el costo de las posibles contingencias que podrían ocurrirles a sus clientes.

La aparición de estas empresas se debió al gran florecimiento de la industria, los grades descubrimientos geográficos y la regulación administrativa que ejercía el estado.

La primera póliza del ramo de vida se expidió en 1583 en Londres por la Royal Exchange. Esta organización estaba conformada por comisionistas que distribuía el riesgo entre grupos de comerciantes.

Durante la colonia, las ordenanzas de Bilbao rigieron en materia comercial hasta 1884, cuando se promulgo el actual Código de Comercio que, con diversas reformas y adiciones sigue vigente.

Las aseguradoras más antiguas de México se fundan hacia principios del siglo XX. En 1901 se crea "La Nacional, Cía de Seguros sobre la Vida, S.A." por Luis E. Neergaard y William B. Woodrow. En 1936 nace "Seguros la Provincial, S.A." especializada en seguros de bienes. En 1969 se unen La Nacional y La Provincial adoptando el nombre Grupo Nacional Provincial.

En 1935 se promulgan las leyes que hasta hoy debidamente actualizadas, rigen al sector asegurador mexicano: la Ley Sobre el Contrato de Seguros y la Ley General de Instituciones de Seguros. Mediante estas leyes se declara el retiro e las compañías extranjeras del país por afectar en muchos sentidos a las nacionales. Estas compañías se retiraron y así los agentes mexicanos de dichas empresas mexicanas.

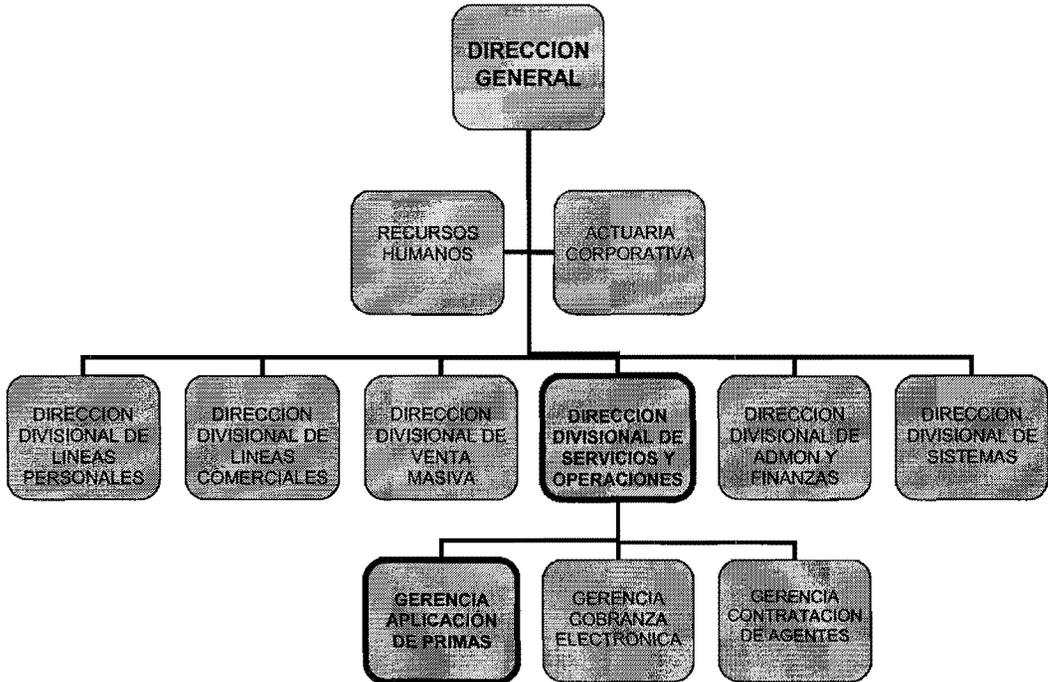
Al amparo de dicho marco legal, surgen los organismos gubernamentales de supervisión, por ejemplo la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

En 1990 se inicia la etapa de desregulación del sector, lo que permite a las aseguradoras pertenecer a grupos financieros y abre la puerta a la inversión extranjera en las compañías mexicana, prohibido desde 1965.

En 1993, ante la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) con Estados Unidos y Canadá se regula la autorización para el establecimiento de filiales de compañías extranjeras para realizar operaciones de seguros en el territorio mexicano.

Grupo Nacional Provincial forma parte del Grupo Bal, uno de los conglomerados empresariales más importantes y diversificados del país. Constituido por Instituciones de prestigio como El Palacio de Hierro, el ITAM, Arrendadora Valmex, Crédito Afianzador, Valores Mexicanos Casa de Bolsa, Profuturo GNP, entre otras.

Estructura Corporativa



Fuente: Creado con la información de Gnp-Smartlearning modulo V, Estructura

La misión de GNP es satisfacer las necesidades de protección, previsión financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana.

Sus metas son: ser la empresa número uno en rentabilidad, número uno en servicio al cliente, número uno en eficiencia operativa y número uno en atraer y retener a las personas más talentosas.

Sus valores están orientados al negocio: resultados, responsabilidad e innovación, orientados a las personas: integridad, colaboración, pasión y lealtad, orientados al servicio "Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados como clientes".

1.2 Entorno actual de la Aseguradora en México

Las aseguradoras basan su actividad en el análisis de las estadísticas sobre un suceso, a partir de este análisis determinan el grado de posibilidad de que se produzca un determinado acontecimiento, por ejemplo el fallecimiento de una persona, los accidentes de trabajo que pueden ocurrir en un año, las colisiones automovilísticas en determinado tiempo, etc.

En la actualidad las aseguradoras se han convertido en importantes instituciones financieras que proveen diversos servicios en respaldo de la economía nacional.

Como institución netamente financiera, a partir de las aportaciones que el asegurado entrega a la aseguradora se generan unos fondos llamados reservas, éstas se utilizan para la indemnización del seguro en caso de que ocurra el suceso negativo. La captación e inversión de recursos a largo plazo son la esencia misma de la actividad aseguradora.

Las inversiones efectuadas por las aseguradoras no sólo ayudan a generar los fondos que se requieren para la operación y expansión de ellas mismas, sino que son fuente de recursos para el crecimiento económico del país ya que participan con el 1.78% del Producto Interno Bruto (cifra al 2006 según la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas).

La actividad aseguradora se sustenta en un estricto marco legal que se ve reflejado en el contrato de seguro. Las leyes y reglamentos que influyen directamente en el correcto funcionamiento de la actividad aseguradora son:

- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros
- Ley Federal de Instituciones de Fianza
- Ley del Mercado de Valores
- Ley sobre el contrato de seguro
- Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianza
- Reglamento del Seguro de Grupo
- Reglas de Operación para los Seguros de Pensiones de acuerdo a las leyes de Seguridad Social
- Reglas de Operación del Seguro de Salud

De acuerdo al Top Ten de aseguradoras 2008 Grupo Nacional Provincial figuró en segundo sitio, en participación del mercado, lo cual, según sus directivos, obedece a una decisión estratégica, al enfocarse más a ser rentable que a lograr el liderato en primas. El primer lugar lo siguió ocupando MetLife México; la francesa Axa aparece hasta ahora en el tercer escaño.¹

Milward Brown, una de las cinco compañías más importantes a nivel mundial en el desarrollo e estudios de investigación *ad hoc* y HSM, líder global en contenidos multimedia de Management, desarrollaron en conjunto el estudio más grande para encontrar las mejores marcas en México, es decir aquellas de las cuales el consumidor tiene una relación más profunda.

Los resultados de este estudio nos muestran que GNP logro el mayor puntaje (32%) alcanzando la más alta vinculación o lealtad con los consumidores en el rubro de Aseguradoras, donde la que más se acerca, logro tan solo un 17%.²

GNP como empresa socialmente responsable y dando cumplimiento al artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros

¹ MEXICO, "Top Ten de aseguradoras en 2008" PEA Comunicación S. de R.L. de C.V., S/N A
<http://www.elasegurador.com.mx/dsp_pag_rmsf.cfm?cta_porta1=5133>, consulta realizada el 03 de junio de 2009

² GAMBOA, Mónica, "Las mejores Marcas en México 2008", Vive GNP, No. 6, diciembre-enero de 2009, México: Comunicación Organizacional Recursos Humanos GNP, pp 11

(LGISM) tiene el compromiso y responsabilidad a través de todos sus colaboradores de asegurar que las medidas y procedeos para prevenir la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

El pasado 12 de marzo, en el marco del segundo encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente responsables, realizado en el World Trade Center de la ciudad de México, se entregó el distintivo ESR 2009 a empresas de todos los sectores productivos del país. Representantes del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y de la Alianza por la Responsabilidad Social empresarial (AliaRSE) agradecieron la respuesta de más de 750 empresas que se postularon en el proceso de selección, Entre las empresas que destacaron se encuentran Metlife, GNP, Coca Cola, HP y CEMEX.

Capítulo 2
Marco Teórico y
Conceptual

2.1 Conceptos básicos

Contrato de Seguros

Las pólizas de seguros son documentos legales que se componen de varios elementos:

- Carátula: establece los datos generales del asegurado, el riesgo que se cubre y especifica las condiciones generales de la cobertura.
- Condiciones generales: son los principios básicos que regulan el contrato de seguros dependiendo del riesgo a asegurar.
- Condiciones particulares; aspectos concretos relativos al riesgo que se asegura.
- Condiciones especiales: establece algunas normas específicas de la pólizas como: deducibles, coaseguros especiales y la eliminación de exclusiones.

Siniestro

Es todo hecho súbito, accidental e imprevisto, cuyas consecuencias dañosas estén cubiertas por las garantías de la Póliza. Constituye un sólo y mismo siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa.

Aunque en ocasiones pueden ocurrir situaciones catastróficas anormales o periodos de tiempo en que no ocurra nada, lo normal es que los siniestros tengan una frecuencia y una intensidad relativamente uniforme.

El siniestro se manifiesta con periodicidad constate en un determinado lapso de tiempo y afecta por igual a un determinado numero de personas, de esta manera se puede hacer el análisis estadísticos del siniestro y fijar el precio del seguro o prima.

Los Manuales

Los manuales son una de las herramientas más eficientes para transmitir conocimientos y experiencias de personas y organizaciones, permitiendo a cualquier organización normalizar su operación, la normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar su sistema de trabajo y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido. Por aspectos de control y facilidad de manejo de información, es conveniente que cada área tenga su propio manual de políticas y procedimientos. En caso de que un área sea demasiado grande y maneje áreas o departamentos mas pequeños se podría decidir autorizar también a esas áreas o departamentos tener sus propios manuales para asegurar una consistencia en toda la organización. Las únicas personas autorizadas para aprobar políticas o procedimientos son los responsables directores o gerentes del primer nivel jerárquico.

La elaboración de manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas separando funciones según sea lo mas conveniente para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.

Las Políticas

Una política es un lineamiento que facilita la toma de decisiones en todas las situaciones similares, ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Sus características son:

- Manifiestan “que hacer”, no dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
- Expresa una decisión directiva para todas las situaciones similares
- Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la dirección
- Es un instrumento o herramienta para alcanzar un fin, la política por si misma no es un fin.
- Se establece para aplicarse al 90-95% de los casos, el otro 5-10% sirve para atender casos especiales, la política debe contemplar quien y en que casos puede autorizar una excepción.

Los métodos, procedimientos

Un *método* es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo. El *procedimiento* es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o mas personas realizan un trabajo.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos que son escritos, además de asegurar la repetibilidad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado y al usarlo continuamente puede estar capacitado para mejorarlo.

Procesos

Un proceso es un conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso esta formado por materiales, métodos, procedimientos, recursos humanos, maquinaria, equipo y medio ambiente. La norma ISO 9000:2000 define que cualquier actividad que recibe entradas y las convierte en salidas puede considerarse como un proceso.

Un proceso es una secuencia de actividades lógica que consta de los siguientes elementos: un *inputs* o entrada suministrado por un proveedor, ya sea interno o externo, *actividades* que desarrolla el factor humano en interacción con la maquinaria, equipo y medio ambiente, diseñada para generar un *output* o salida que será el resultado del proceso e ira destinado a un cliente, ya sea interno o externo, y además tendrá valor intrínseco medible o valuable para éste. (Cfr. Camisón César, 2007).

Sus características son:

- a. Posibilidad de ser definida
- b. Presentación de unos limites
- c. Posibilidad de ser presentado gráficamente
- d. Posibilidad de ser medido y controlado, a través de indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desarrollo y resultados.
- e. Existe un responsable, encargado de asegurar la correcta realización y su control en todas sus fases.

No existe una clasificación de los procesos unánimemente aceptada, pues se considera que los procesos se pueden clasificar con arreglo a diversos criterios, a continuación describo algunas clasificaciones que Cesar Camisón detalla en su libro *Gestión de Calidad: enfoques, modelos y sistemas*.

Atendiendo a su misión se pueden clasificar como:

Procesos Operativos: transforman los recursos para obtener el producto y/o servicio conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para éstos. Conforman lo que se denomina "Proceso de Negocio", que sería el que comienza y termina con el cliente.

Procesos de Apoyo: Proporcionan los recursos físicos y humanos necesarios para el resto de los procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Son procesos transversales que proporcionan recursos en diferentes fases del "Proceso de Negocio".

Procesos de Gestión: aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, proporcionan información para la toma de decisiones y elaboran planes de mejora mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición.

Procesos de Dirección

Por su práctica se clasifican en:

Procesos Claves: son también denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo el proceso de producción, el proceso de prestación de servicio, comercialización, etc.

Procesos Estratégicos: son aquellos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define sus objetivos. Por ejemplo el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño, etc.

Procesos de Apoyo ó de soporte: son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como proceso informático, proceso logístico, etc.

También podemos distinguir entre procesos clave y procesos críticos. En general los procesos clave atienden a la definición expuesta anteriormente. Están principalmente orientados hacia la satisfacción del cliente y en ellos se emplean una gran cantidad de recursos disponibles para la empresa. Por otro lado, un proceso es crítico cuando en gran medida la consecución de los objetivos y los niveles de calidad de la empresa dependen de su desarrollo.

2.2 Evolución Histórica del Concepto de Calidad

Una revisión histórica del movimiento de calidad permite identificar algunas etapas la transición de una a otra etapa ha implicado siempre cambios significativos es importante observar que la secuencia evolutiva está guiada por la tendencia de desarrollo de visiones más proactivas, estratégicas y globales, mostrada en el grafico según vamos subiendo por el grafico el énfasis en la visión de la Gestión de la Calidad se hace mas proactivo enfocándose a la prevención y planificación frente a la perspectiva reactiva ligada a la detección y corrección de errores, mas estratégico por preocuparse por la creación de valor y no por aspectos tácticos de operaciones, y mas globales por comprender el sistema de valor y no el sistema empresa.

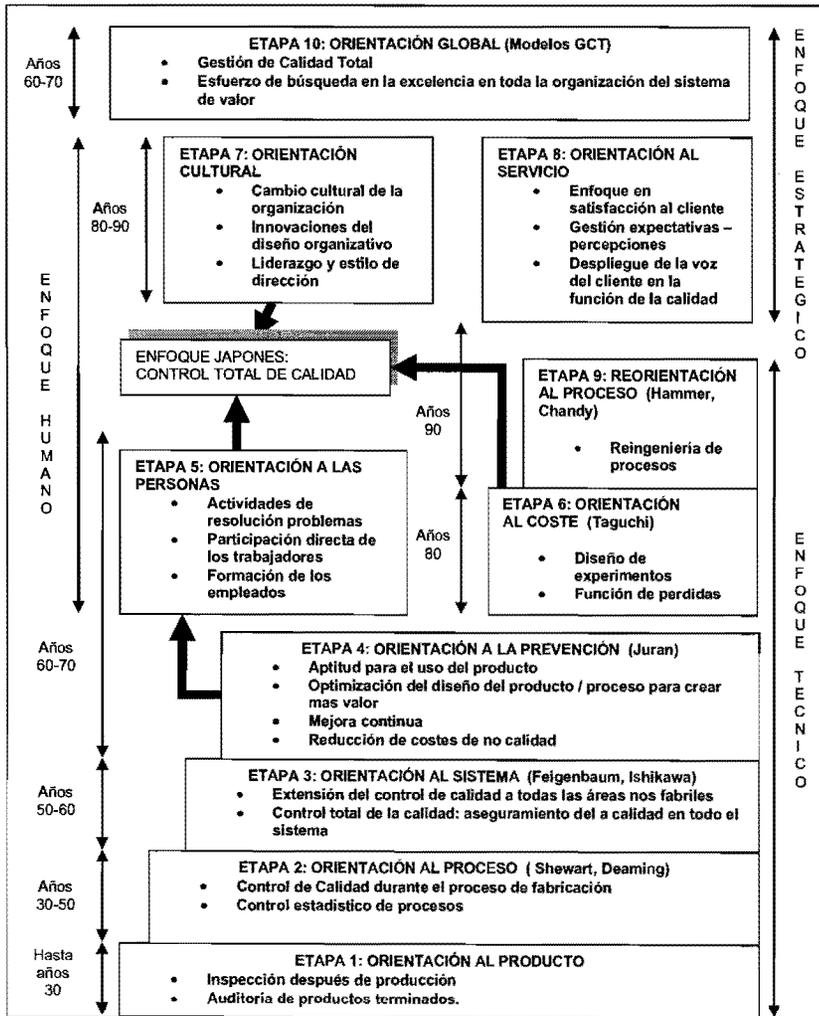
Estas etapas se pueden agrupar en tres enfoques diferentes. Podemos denominar a estas tres aproximaciones como enfoque técnico, enfoque humano y enfoque estratégico de la Gestión de Calidad.

Enfoque Técnico

Agrupar una serie de etapas en el desarrollo del control de la calidad, que comparte la preocupación por la eficiencia de los productos y los procesos de la empresa. La importancia del enfoque técnico ha sido notable como indica el hecho de ser la visión de calidad predominante en Occidente hasta la década de 1970.

El control de la calidad nace en Estados Unidos durante las dos primeras décadas del siglo XX, bajo el empuje de las necesidades de estandarización e intercambio que crea el modelo de producción en serie.

Evolución de la Gestión de la Calidad



Fuente: *Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, p.79

La implantación de sistemas de inspección y auditoría orientados al producto terminado, cedió pronto lugar al control estadístico de la calidad (CEC) y control estadístico del proceso (CEP) son las aportaciones pionera de Shewart en los años 20 posteriormente perfeccionadas por Deming.

El siguiente avance se produce con la ampliación desde sistemas de inspección y control hasta sistemas de prevención, incorporando la calidad al diseño de los productos y procesos. Este concepto de calidad que busca su aseguramiento en todos los departamentos y procesos de la organización, fue calificada por Feigenbaum en la década de 1950 como *control de calidad total* (CCT). Crosby coloca la última pieza del enfoque técnico añadiendo la orientación económica hacia los costos. El enfoque técnico norteamericano alcanza su madurez en la década de 1960. Su desarrollo y perfeccionamiento posterior se produce en Japón por Ishikawa, Taguchi, Ohno, entre otros.

La aproximación técnica recoge el concepto de la empresa orientada al cumplimiento de las especificaciones basado en Taylor, Gilbreth y Ford como la concepción estadística de Deming, la visión neo estadística de Taguchi y la perspectiva de aptitud para el uso de Juran. Su fuente básica de ideas ha sido la Ingeniería y las disciplinas cuantitativas como la Estadística. Esta orientación técnica de calidad ha llegado en muchas ocasiones a confundir la calidad con las técnicas y herramientas utilizadas para su alcance.

El enfoque de técnico de calidad sólo tiene en cuenta la perspectiva de quien fabrica y adopta una visión interna orientada a la mejora de la eficiencia, tanto en la definición de calidad como en la conformación del sistema para su control y gestión. Las necesidades y expectativas de los clientes así como las dimensiones humana y cultural de la organización pasan a segundo término.

Las dos décadas posteriores a la segunda guerra mundial contemplaron una situación de mercados de vendedores en las cuales la demanda era superior a la oferta era un escenario donde toda la producción era vendida parecía

razonable enfocar los esfuerzos en calidad hacia la eficiencia interna. En la década de 1960 se inicia un cambio profundo en la naturaleza de los mercados. El crecimiento de nivel de vida y la madurez de las economías avanzadas conduce a un nuevo escenario de mercado de compradores, donde el exceso de oferta obliga a esfuerzos nuevos a para atraer y satisfacer la demanda.

El movimiento por la calidad reacciona acentuando la orientación hacia la reducción del costo. El sistema de Crosby es el mejor ejemplo de esta reacción, en él se intenta tratar los problemas de calidad con el lenguaje que la dirección mejor entiende: el dinero, también apunta que la motivación del factor humano es esencial para prevenir los defectos y mejorar la calidad.

La década de 1970 queda marcada por la creciente competencia internacional de las empresas japonesas en ciertas industrias y su investigación deo ver a la empresa occidental las importantes ineficiencias provocadas por el enfoque técnico. El enfoque japonés de Gestión de la Calidad se basa en la orientación al sistema y a la prevención ya implícita al CCT. Se sigue investigando la aplicación de las técnicas de Ingeniería a los procesos para la mejora de la calidad. La perspectiva interna empieza a completarse con mayor atención a la dimensión externa, la búsqueda de nuevos mercados por la industria japonesa tiene sus pilares en el énfasis sobre la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de la calidad. El concepto de control de calidad en toda la empresa ejemplifica el enfoque japonés de Gestión de la Calidad aplicado en Japón desde los años 50.

La insistencia de la dirección occidental por introducir grandes cambios perdura en técnicas como la Reingeniería de Procesos de Hammer y Champy, entendida como la reestructuración radical de los procesos de una compañía; esta reorientación al proceso representa una ruptura con la filosofía japonesa de Gestión de Calidad basada en la mejora continua.

Otras innovaciones amanecidas durante esta fase, como el Six Sigma desarrollado por Mikel Harry prosigue a la orientación de mejora continua del enfoque japonés.

Enfoque Humano

Surge en Japón, Ishikawa sienta las bases de este enfoque humano, parte de la convicción de que el control de la calidad es una disciplina distinta a la Ingeniería pues al hablar del problema de dirección no puedes ser insensible a las diferencias culturales y al factor humano. Esta etapa tiene como pilar convertir a los trabajadores en el eje del proceso de gestión y mejora de calidad actuando sobre su forma de pensar, incrementando su participación en la resolución del problema e invirtiendo en su formación. La aplicación de las ciencias del comportamiento a la dirección de empresas ha contribuido en buena medida a la ruptura de los enfoques el técnico y el humano; se enfrentan durante los años setenta y ochentas.

La orientación cultural de los años 80 marca otra etapa, destacando la necesidad del cambio cultural rediseñando la estructura organizativa y liderazgo de la dirección para avanzar hacia modelos mas eficaces de Gestión de Calidad adoptados al contexto de cada organización. Durante esta década el entorno plantea nuevas amenazas y oportunidades, entre los retos más importantes destacan la globalización de la economía, la aceleración del cambio tecnológico, el crecimiento de la rivalidad entre la competencia instalada y una mayor presión de la competencia internacional, una transformación de la demanda cada vez mas segmentada, experimentada y exigente, el deseo por parte de los consumidores de productos y servicios con mayores niveles de calidad y el enriquecimiento del proceso de decisión de compra con nuevos factores como el respeto medioambiental que introducen a nuevos grupos de interés en cuestión. Para afrontar estos retos se ha ido desarrollando sistemas para la Gestión de Calidad que enfatizan en la satisfacción del concepto del control, típico del enfoque técnico por el de gestión.

Por lo tanto desde el momento en que los mercados de vendedores empiezan a mutar en mercados de compradores, los nuevos sistemas de Gestión de Calidad que empiezan a surgir incorporan una perspectiva externa o de mercado en la propia definición de calidad y en su forma de gestionarlo. Este nuevo enfoque surge en los años 90 y es denominado estratégico.

Enfoque Estratégico

En primer momento un conjunto de empresas líderes empiezan a prestar atención a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente. Los sistemas de Gestión de Calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de necesidades y expectativas. En esta primera etapa de éste enfoque la preocupación por la satisfacción del cliente relega a un segundo plano la obsesión por la eficiencia.

Sin embargo, pronto se hace evidente que, para hacer frente a esa serie de retos ya no es suficiente la visión parcial de la calidad y se precisa un concepto de calidad multidimensional y dinámico. Multidimensional porque múltiples son las necesidades y expectativas a satisfacer, y dinámico porque ambas están en continua evolución.

El concepto estratégico de la calidad y de los sistemas para la Gestión de la Calidad parte de la obligación de considerar como complementarias las perspectivas interna y externa de modo que la mejora de eficiencia interna no precisa sacrificar la satisfacción del cliente. El enfoque estratégico se construye como un puente entre las teorías racionalistas y humanas, de modo que el enfoque técnico y el enfoque humano van fundiéndose paulatinamente.

La Gestión de Calidad se constituye en un eje del sistema directivo respondiendo a un esfuerzo por la búsqueda de la excelencia en todas las áreas de la dirección y de la empresa.

Este último paso en la evolución de los sistemas de Gestión de Calidad supone haber superado etapas previas orientadas al producto, al proceso, al sistema, al costo, a los empleados y al cliente integrando todas estas facetas así como compaginar la eficiencia interna con la eficacia.

Las medidas internas son válidas para la gestión y mejora de los procesos internos de la empresa, con lo que tienen gran utilidad para evaluar los programas de mejora de procesos en los que se basan los modelos técnicos de calidad. Sin embargo, estas medidas tienen menor utilidad cuando pretenden introducir la voz del cliente como elemento orientador de la mejora de dichos procesos. En contraposición las medidas externas se caracterizan porque se originan a partir de información procedente no sólo de los procesos sino también de los resultados que se obtienen de ellos. Las medidas externas deben ser el punto de partida para la evolución de los enfoques estratégicos de Gestión de Calidad, en tanto éstos estén basados en la evolución no sólo de procesos y actividades de la empresa sino también en los efectos que los procesos y actividades generan sobre los distintos agentes con interés en la organización, como accionistas, empleados, clientes, proveedores y entorno social.

2.3 Herramientas estadísticas para el control de la Calidad

Existen otros métodos para la gestión de la calidad como *Grafica de control*: se usa para analizar el comportamiento de los procesos a través del tiempo y detectar variaciones. *Diagrama de causa – efecto*: también conocido por su forma como diagrama espina de pescado y diagrama de Ishikawa, se usa para examinar los efectos que pueden afectar una determinada situación. *Diagrama de Pareto*: facilita identificar los problemas más importantes en cuanto a la frecuencia, el tiempo y el costo; empleándolo se visualiza los factores más importantes de una determinada situación y por consiguiente las prioridades de las causas a atacar. *Grafica de tendencia*: consiste en un sistema de coordenadas en el que se indica el tiempo en el eje horizontal y en el vertical las mediciones efectuadas.

El Histograma se usa para representar gráficamente la frecuencia con que algo sucede, conjuntando y presentando los datos de acuerdo a su ocurrencia, con lo cual se puede apreciar el conjunto y su variabilidad. *Diagrama de dispersión:* es un método para representar en forma grafica la relación entre dos variables a través de una correlación.

Otra de estas herramientas es el diagrama de flujo que consiste en presentar gráficamente el desarrollo de un proceso y se utiliza para que quien lo consulte lo entienda rápidamente. Es conveniente desarrollarlo cuando se busca mejorar un proceso ya que empezar determinando como debe de funcionar y realizar una representación grafica ayudara a descubrir fallas como la duplicidad, la ineficiencia y las malas interpretaciones.

En este trabajo nos enfocamos a la documentación de los procesos de la Línea de Aplicación de Primas específicamente del ramo Info Individual; con la finalidad de aportar la información correspondiente a esta Área y obtener la certificación ISO 9001-2000, para la Dirección de Operaciones y Servicio de una Aseguradora en México.

2.4 Modelos Normativos de Gestión de Calidad

La puesta en practica de los enfoques para la Gestión de Calidad se realiza mediante el diseño implementación y (en su caso) certificación de Sistemas para la Gestión de Calidad (SGC), éstos son marcos normativos que brindan consejo y guía sobre la operación y ponen en practica los principios y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad.

Los modelos normativos están compuestos por normas comúnmente aceptadas que regulan el proceso de diseño, implantación y certificación del SGC de la organización. Durante las últimas décadas, las empresas han venido desarrollando e implementando SGC basados en modelos normativos, como herramientas que le permitan, planificar, sistematizar, documentar y asegurar sus procesos del negocio.

La existencia de un SGC implantado y eficaz se ha llegado a estimar como un requisito imprescindible para lograr resultados de calidad excelentes.

El proceso de implantación de SGC basados en modelos normativos certificables desplegó internacionalmente con la familia de normas ISO 9000, el modelo de normalización de aplicación genérica comúnmente aceptada. Posteriormente, los modelos normativos se han extendido temáticamente (a otras áreas de gestión) y sectorialmente (con el desarrollo de sistemas adaptados a las necesidades concretas de la industria), produciendo estándares certificables con un fuerte desarrollo propio.

El proceso de implementación de un modelo administrativo para la calidad permite que cada organización implemente y desarrolle un modelo propio adecuado a las características de la organización y del mercado.

La gestión de una organización consiste en las "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización", mientras que el sistema de gestión sería el sistema para establecer la política y los objetivos para el logro de la meta.

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategia, objetivos, políticas, estructuras, recursos, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

Las normas de calidad definen el camino a seguir para establecer los estándares de productos y procesos así como los requisitos del SGC que aseguren que los niveles de calidad no van a ser inferiores a los establecidos y comunicado a los clientes, por lo tanto las normas son documentos técnicos públicos que unifican la terminología en un campo de actividades y establecen especificaciones de aplicación, pueden definirse de dos formas.

- Un estándar: es un valor que ha de cumplir cierta característica técnica de un producto o un proceso.

- Un procedimiento, o sea, una recomendación sobre como organizar actividades. En este sentido la norma sería un conjunto de pautas de actuación que prescriben de manera estructurada y documentada como asegurar el logro de unos estándares de calidad.

La norma ISO 9000 parte de entender al SGC como un componente del sistema de gestión de una organización. Así la norma ISO 9000:2000 define un SGC como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados en relación con los objetivos de calidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los interesados.

2.5 La Norma ISO

La Organización Internacional de Estandarización,¹ tiene como objetivo llegar a un consenso respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales tanto para los clientes como para los usuarios, basándose en normas sobre "calidad" y "gestión continua de calidad. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas.

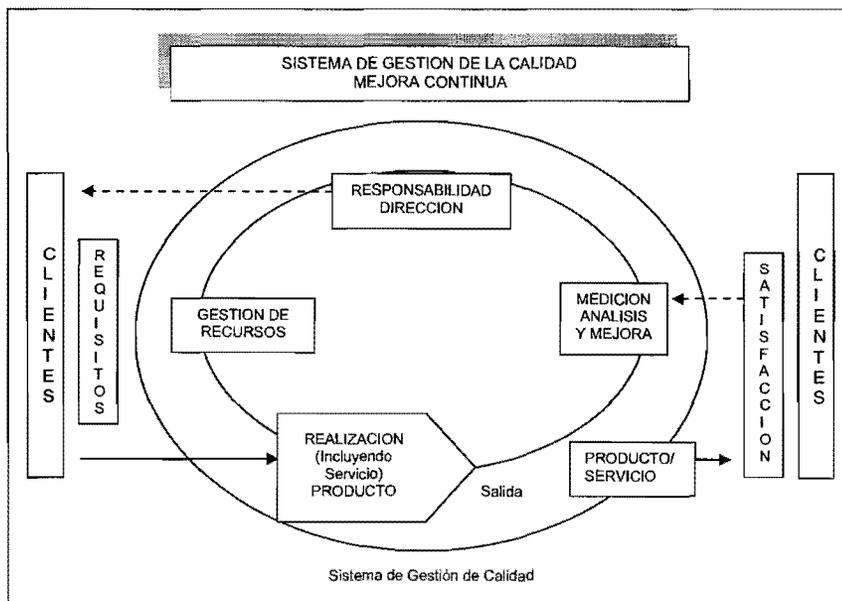
Su implantación aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para las empresas, entre los que se cuentan:

- Monitorear los principales procesos asegurando que sean efectivos
- Mantener registros apropiados de la gestión, de los procesos y de los procedimientos.
- Mejorar la satisfacción de los clientes o los usuarios
- Mejorar continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad.
- Reducir los rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio mediante un monitoreo y la existencia de procedimientos para la corrección de los problemas.

¹ Por sus siglas en Ingles ISO que significa International Standard Organization.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008.

La familia ISO 9000 de normas representa un consenso internacional sobre buenas prácticas de gestión de calidad. Se trata de las normas y directrices relativas a los sistemas de gestión de la calidad y las normas de apoyo, se articula alrededor del modelo de procesos compuesto por cuatro apartados que sustituyen a los 20 requisitos que conformaban la norma ISO 9001:1994. El denomina modelo de procesos, de la siguiente figura, identifica a la empresa con un conjunto de procesos interrelacionados, en él se propone la identificación sistémica y la gestión de los procesos como el elemento clave en la gestión de la calidad de cualquier empresa.



Fuente: MORENO, María D. *Gestión de Calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos*, 397 p.

La norma ISO 9001:2000 se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, mientras que la norma ISO 9001:1994 se centra fundamentalmente en el producto. Sin embargo dada la importancia de esta certificación como garantía no solo de calidad si no de responsabilidad social y ambiental surgen las versiones de la norma ISO (Cfr. Jean-François Pillou, 2004)

Los cuatro apartados que integran el modelo conforman un sistema que permite la satisfacción de los clientes y la mejora continua de todos los procesos que se desarrollan en el ámbito de la empresa.

El sistema se articula del siguiente modo:

- i. Objeto y campo de aplicación
- ii. Normas para consulta
- iii. Términos y definiciones
- iv. Requisitos del sistema de gestión de calidad
- v. Responsabilidad de la dirección
- vi. Gestión de los recursos
- vii. Realización del producto y servicio
- viii. Medida, análisis y mejora

A continuación, se presenta un resumen de las diferentes normas de la familia ISO 9000:

- **ISO 9000:** "Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario". La norma ISO 9000 describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología.
- **ISO 9001:** "Sistemas de gestión de calidad - Requisitos". La norma ISO 9001 describe los requisitos relacionados a un sistema de gestión de calidad, ya sea para uso interno o para fines contractuales o de certificación. Por lo tanto, esta norma es un conjunto de requisitos que las compañías deben respetar, cabe mencionar que éstos son flexibles y

algunos de ellos se pueden omitir dependiendo de las necesidades o características de cada organización.

- **ISO 9004:** "Sistemas de gestión de calidad – Instrucciones" para mejorar el rendimiento". Esta norma, que no está diseñada con fines contractuales sino para uso interno, se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento.
- **ISO 10011:** "Instrucciones para auditar gestiones de calidad y/o sistemas de gestión del entorno".²
- **ISO 14000:** "Gestión ambiental" con esta norma las organizaciones se certifican para minimizar los efectos nocivos sobre el medio ambiente causados por sus actividades, y conseguir una mejora continua de su comportamiento medioambiental.

La Aseguradora de México pretende lograr la certificación ISO 9001:2000 en la Dirección de Servicios y Operaciones; dicha norma trata de adaptarse a la realidad, de que las empresas dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los compradores. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el consumidor que la aseguradora tiene para el logro de su *Meta 2013*, que tiene como fin principal conseguir la confianza del cliente brindándole una garantía de servicio al apearse a especificaciones internacionales, de la **Norma ISO 9001:2000**, en la satisfacción de sus demandas y como resultado de esta confianza, la aseguradora este bien posicionada en el mercado.

Proceso de Certificación

La certificación según el diccionario de la Real Academia Española, consiste en asegurar la verdad de un hecho. Un requisito de la certificación es asegurar el cumplimiento de la norma; certificar es la acción llevada a cabo para emitir un documento formal que atestigüe que un sistema, producto o persona se ajusta a unas directrices establecidas en una norma dada.

² JEAN, François Pillou, "ISO 9000, ISO 9001 e ISO9004: Introducción a la Certificación ISO", 2008, <<http://es.kioskea.net/contents/qualite/iso-9001.php3>>, consulta realizada 27/10/2009

Dicho documento habitualmente denominado certificado, especifica el ámbito para el que se concede, la norma a la que se sujeta y la vigencia.

Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

La ISO no posee la autoridad para emitir certificaciones por sí misma. Esta tarea es realizada por una organización de certificación, acreditada en Francia por el Comité Francés para Acreditación COFRAC.

La certificación es válida por 3 años y se puede renovar por auditoría de calidad. Con anterioridad a esta auditoría, algunas compañías realizan una auditoría de prueba (o una preauditoría ISO 9000) para asegurarse de que las medidas que se han adoptado concuerdan con el índice de referencia de la ISO.

Es importante tener en cuenta que la certificación se basa en los procesos que producen un producto o servicio y no en el producto/servicio en sí mismo. Con el fin de ser certificado bajo la norma ISO 9000, las organizaciones deben elegir el alcance de la actividad profesional que vaya a registrarse, seleccionar un registro, someterse a la auditoría, y después de completar con éxito, tener una visita anual de inspección para mantener la certificación. En el caso de que el registrador / auditor encuentre áreas de incumplimiento, la organización tiene un plazo para adoptar medidas correctivas, sin perder la vigencia de la certificación o la continuidad en el proceso de certificación (dependiendo de que ya hubiera o no obtenido la certificación).

Hay 9 pasos básicos que debe cumplir una organización con el fin de certificar bajo Normas ISO 9000:

1. Entender y conocer detalladamente la norma.
2. Analizar la situación de la organización, donde está y donde debe llegar.

3. Planear y Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad o *Quality Management System* (QMS).
4. Diseñar y documentar los procesos.
5. Capacitar los Auditores Internos.
6. Capacitar a todo el personal en ISO 9000.
7. Realizar Auditorías Internas.
8. Utilizar el Sistema de Calidad (SGC), registrar su uso y mejorarlo durante varios meses.
9. Solicitar la Auditoría de Certificación³

2.6 Diagramas de Flujo

Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de secuencias rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

Los símbolos que se utilizan para diseño se someten a una normalización, es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a las normas preestablecidas universalmente para dichos símbolos o datos.

2.6.1 Tipos de formatos en los diagramas de flujo

Formato Vertical: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.

Formato Horizontal: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.

³ "Norma ISO 900: Proceso de Certificación", 2009, < http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000>, consulta realizada el 27 de octubre de 2009.

Formato Panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.

Formato Arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

El primero de los flujo gramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos.⁴

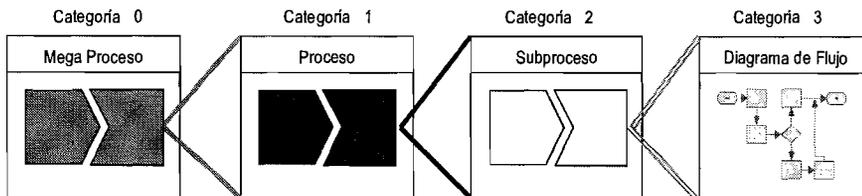
Para realizar la documentación de procesos es necesario identificar el alcance que estos tengan, en la empresa; para ello se manejarán cuatro categorías de descomposición para los Procesos:

Categoría 0: Mega Proceso

Categoría 1: Proceso

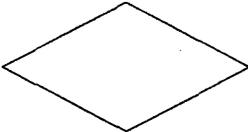
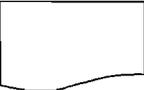
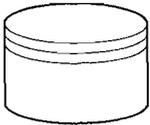
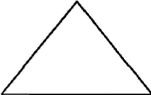
Categoría 2: Subproceso

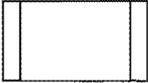
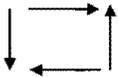
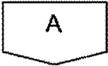
Categoría 3: Diagrama de Flujo



4 SA, Wikimedia Foundation, Inc., "Diagrama de Flujo", Wikipedia, <http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo>, consulta realizada el 14 de mayo de 2009

Los símbolos más usados para un diagrama de flujo son los siguientes:

Símbolos de Diagramas de Flujo	
Símbolo	Descripción
	Señala el <i>Inicio y Fin</i> de las actividades, según la palabra dentro del símbolo.
	Incluye una breve descripción de una <i>Actividad u Operación</i> . Redactar con verbo en voz activa. Ejemplo: registra, archiva, revisa, etc.
	Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una <i>Decisión</i> , a partir de él se ramifica en dos vías el flujo que se puede seguir. La vía tomada depende de la <i>Pregunta</i> que aparece dentro del símbolo. Cada vía se identifica según la respuesta (Si-No).
	Representa un <i>Documento</i> generado en el Proceso.
	Representa el <i>Almacenamiento de Datos en un sistema</i> .
	Indica que hay un <i>Riesgo en el proceso</i> dependiendo de la ubicación del símbolo.
	Representa una <i>Póliza de Diario</i> .

Símbolos de Diagramas de Flujo	
	<p><i>Conexión a Otro Procedimiento</i> (Categoría subproceso 3). Dentro del mismo se especificará el nombre del Subproceso al que se le esté haciendo referencia. No deberá continuar otra actividad.</p>
	<p>Representa una vía del proceso que conecta el elemento del Proceso y se les conoce como <i>Vectores</i></p>
	<p>Se utiliza como un <i>Conector dentro de Página</i> representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana dentro de la misma página. Dentro del Conector se indica con número entero, empezando con el 1 y creciendo de manera consecutiva.</p>
	<p>Se utiliza como un <i>Conector fuera de página</i> cuando el diagrama de flujo abarca dos o más hojas. Dentro del conector fuera de página se indica una letra mayúscula, empezando con la letra A y creciendo de manera consecutiva.</p>

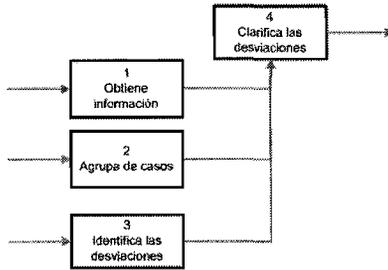
- **Criterios para la elaboración de Diagramas de Flujo**

- a. El texto dentro de los símbolos del Diagrama de Flujo no debe sobrepasar las líneas de los mismos.
- b. Todos los símbolos en el Diagrama de flujo deberán guardar un tamaño
- c. No debe existir cruce de líneas (vectores), esto complica el entendimiento del diagrama, en este caso se deberán utilizar conectores dentro de página.
- d. En el Diagrama de Flujo se deberán enumerar todas las actividades conforme a la secuencia lógica en la narrativa del Diagrama, a fin de que exista una correspondencia con la Narrativa del Proceso. Enumerando primero la Narrativa del Proceso y posteriormente el Diagrama de Flujo.
- e. En el caso de las Decisiones, los números de las actividades deberán ir, primero la afirmativa y después la negativa
- f. Para la interacción con los sistemas y/o documentos, diagramarlo de la siguiente manera, y representarlo cuantas veces sea necesario como interacciones existan en el Diagrama de Flujo:

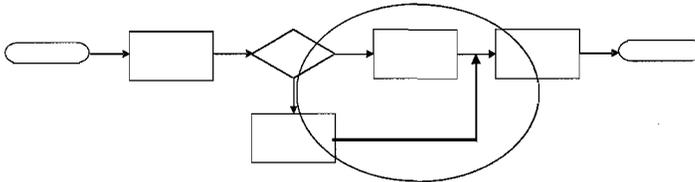


Nota: Los símbolos de Almacenamiento o Documento deberán representarse en segundo plano respecto de la actividad a la que pertenecen conjuntamente con el vector correspondiente.

g. Cuando existan dos o más actividades que se conectan con una sola, representarlo de la siguiente manera:



h. Cuando una actividad se una a otra que no lleva la secuencia lineal, el vector debe unirse con el vector de la actividad a la que está dirigida. Ejemplo:



i. Los “Datos del encabezado del Diagrama de Flujo” únicamente deben ir en la parte superior de la “Página-1”, en caso de que el diagrama requiera más de una página.

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
Clave:	
Versión:	
Proceso:	
Subproceso:	

Fecha de Elaboración:	
Dueño del Proceso:	

j. La sección de “Elaborado por” y “Autorizado por” debe ir únicamente en la parte inferior de la última página del “Diagrama”.

Elaborado por:		Fecha:	
Autorizado por:		Fecha:	

6. Fecha de Elaboración: fecha en que se concluye la Narrativa del Proceso.
7. Dueño del Proceso: Anotar el nombre completo, sin el título profesional.
8. Información de Entrada: Indicar el o los nombres de los archivos, documentos, reportes, base de datos que le anteceden.
9. Información de Salida: Indicar el o los nombres de los archivos, documentos, reportes, base de datos o información generada en el proceso.
10. Objetivo del Proceso: Definir brevemente y conciso la razón del proceso a documentar. Escribir en una extensión máxima de tres renglones e iniciar con el verbo en infinitivo. Este campo es definido por el dueño del proceso.
11. Cuentas Significativas que son Afectadas: Enlistar las principales cuentas contables del proceso que se está documentado. En caso de no utilizar, indicar "No Aplica".
12. Número de Actividad: Identificar en la narrativa del proceso el número de cada actividad que le corresponde dentro del diagrama de flujo.
13. Descripción de la Actividad: Detallar en forma secuencial y ordenada las actividades a realizar del proceso a documentar, indicando:
 - ¿Quién lo hace?* Anotar la función o rol de quién realiza las actividades. Indicar este dato con letras negritas, para su fácil identificación.
 - ¿Qué hace?* Describir las actividades realizadas. Iniciar la redacción inicia con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente. Ejemplo: autoriza, registra, procesa, transfiere, reporta, etc.
 - ¿Cómo lo hace?* Describir cómo y con qué frecuencia se realizan las actividades, especificando la aplicación, sistema, reporte, registro, etc.
14. Número de Referencia (Control): Identificar el tipo de control de la actividad.
15. Elaborado por: Anotar el nombre completo del responsable del área, sin el título profesional.
16. Firma: Debe firmar el responsable del área.
17. Autorizado por: Anotar el nombre completo del dueño del proceso, sin el título profesional.
18. Firma: Debe firmar el dueño del proceso.

Capítulo 3

Análisis de la
situación actual de la
Aseguradora en
México

3.1 Análisis de la situación actual de la Aseguradora en México

Uno de los aspectos que da fortaleza, certidumbre y transparencia a una empresa es la orientación a sus procesos y controles internos para el cumplimiento de los objetivos, alineados a las metas de la empresa y que permita una mayor contribución a la Visión que se pretende alcanzar primordialmente relacionados a la eficiencia operativa.

Grupo Nacional Provincial tiene como objetivo asegurar la calidad, continuidad y mejora constante de sus procesos, es por ello que busca la Certificación ISO 9001:2000 que son una serie de normas reconocidas en todo el mundo y que se aplican a los sistemas administrativos.

Esta certificación fue conseguida en septiembre del 2006 por la Dirección de Inversiones, durante 2008 se realizó un importante esfuerzo para ampliar su alcance e incluir tareas a cargo del área para la Administración Integral de Riesgos

En el mes de noviembre de 2009 las áreas de Emisión, Renovación y Mantenimiento de Pólizas de Vida y Gastos Médicos Líneas Personales recibieron la certificación de la Norma ISO 9001:2000. En este objetivo se vieron involucradas 160 personas de las áreas mencionadas, este equipo se dio a la tarea de conformar el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de tener evidencia de que contamos con procesos estandarizados y que somos consistentes en los resultados de calidad y oportunidad. Así mismo pone de manifiesto que la prioridad es la satisfacción de nuestros clientes.

Este Sistema de Gestión de Calidad también provee el marco de referencia para la mejora continua, con el fin de incrementar la satisfacción del cliente a través de la eficiencia y eficacia de nuestros procesos.

Esta certificación reforzó los valores de responsabilidad, resultados, colaboración, pasión, lealtad, orientación al servicio y contribuye a las metas de

eficiencia operativa, servicio al cliente y atracción y retención del talento humano; sin duda alguna es un gran paso para el logro de la meta corporativa.

Para obtener dicha certificación es necesario cumplir una serie de lineamientos encaminados a conseguir la estandarización de los procesos, lograr la consistencia en los resultados y establecer acciones de mejora continua. Asimismo establece metodologías que permiten llevar a cabo la efectividad de los procesos, con el fin de realizar, en caso de ser necesario, los ajustes a los mismos para garantizar el logro de los objetivos planteados.¹

Este proyecto se plantea como una propuesta para el cumplimiento de uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, que consiste en la documentación de los procesos. Esta Norma ISO contribuirá a lograr una de las metas de la organización la cual es que los clientes puedan tener la confianza de que los trámites de pólizas que requieren serán ejecutados de acuerdo a estándares internacionales de calidad.

Otro de los aspectos para lo que se requiere esta documentación es para la capacitación del personal, que se incorpore al área de Cobranza de la aseguradora, unificar formas de trabajo y hacer del conocimiento de los interesados la operación de dicha área; con ello se pretende lograr la eficiencia en los procesos de información y en la aplicación adecuada de la normatividad y metodología vigente.

¹ GAMBOA, Mónica, "Certificación ISO 9001: 2000 para las Líneas de Producción de Emisión Autos y Daños, Gestión Interna y Soporte Administrativo", Vive GNP, No. 3, Abril-Mayo de 2009, México: Comunicación Organizacional Recursos Humanos GNP, pp 16

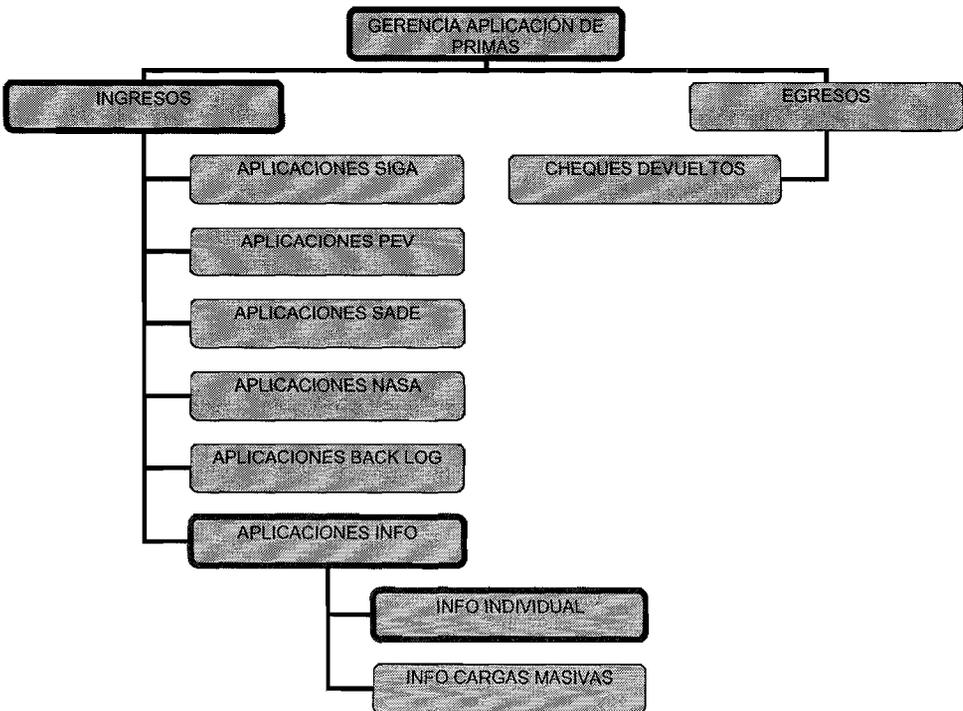
Capítulo 4

Propuesta de Proyecto

4.1 Propuesta de Proyecto.

El presente Manual del sistema Operativo Info Individual, de la Gerencia de Aplicación de Primas se inicio identificando los mega procesos, de estos se desprenden los procesos, subprocesos y los diagramas de flujo que se proponen. Como mega procesos se identificaron dos denominados ingresos y egresos, los procesos corresponden a las aplicaciones de los seis sistemas operativos Back Log, Nasa, Pev, Sade y Siga e Info. Los subprocesos que se mencionan en el trabajo son: Aplicaciones Cargas Masivas e Info Individual éste último es el que se desglosa hasta la categoría 3 que son Diagramas de Flujo.

Estructura de la Gerencia de Aplicación de Primas



Fuente: Creado con la información de Gnp-Smartlearning modulo V, Estructura

En el proceso de Liquidación de primas se desarrollan las posibles combinaciones que pueden realizarse con los sistemas operativos Nasa y Back Log, para la liquidación de pólizas con ingresos realizados en estos sistemas. El dinero se encuentra en una referencia denominada Prima Pendiente de Aplicación "PPA" esta referencia esta compuesta por los dígitos de la póliza que se va a pagar con dicho ingreso.

En el proceso reversión de primas se despliegan tres subprocesos que son la reversión de las primas para realizar un mantenimiento a la póliza (actualización de datos), el segundo que es el traspaso de primas esto es por la reexpedición de la póliza (emisión de una nueva póliza) y el tercer subproceso es la devolución de la prima.

Como proceso alternativo finalmente se desglosa el Alta de Aportaciones Extraordinarias que se considera como alternativo debido a que puede o no ocurrir en la liquidación de pólizas solo del ramo vida; este proceso consiste en realizar un ingreso al Fondo de Inversión de la póliza.

Para que se proceda con esta alternativa es necesario que exista un sobrante en el ingreso realizado por el cliente o que éste no alcance a cubrir el valor de la prima de la póliza; para su realización es requisito indispensable que el ejecutivo de servicio indique el ingreso al Fondo de Inversión de la póliza.

El alcance de esta propuesta es la Liquidación, Reversión y Alta de Aportaciones Extraordinarias de pólizas de líneas personales que se encuentran emitidas en el sistema operativo Info.

Procedimiento: Liquidación de pólizas con primas pendientes de aplicar (PPA) del sistema Info

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a liquidaciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. Para rehabilitar pólizas *canceladas por falta de pago*, el cliente deberá contestar un cuestionario y pagar las primas pendientes por liquidar.
- III. En las liquidaciones de las pólizas se debe aplicar el 100% de las primas en depósito.
- IV. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP- UA1001

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP- UA1001
---------------------------	------------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Liquidación de pólizas
-----------------	------------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Liquidación de pólizas con primas pendientes de aplicar (PPA) del sistema Info
--------------------	--

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de liquidación de recibos con primas pendientes de aplicar en el sistema de Info.
------------------------------	---

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Pago de prima con primas en depósito de Info
-------------------	--

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	Ejecutivo de Servicio Análisis de la información. Valida el ingreso del capital	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
2	<p>Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden Cuestiona ¿El dinero para la liquidación esta en una PPA en Info? Si, continua actividad 3 No, continúa proceso de confirmación del depósito bancario.</p>	
3	<p>Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden de Trabajo Llena el formato "solicitud de aplicación" " indicando la referencia de PPA, la póliza, el recibo y la prima a pagar. continua actividad 4</p>	
4	<p>Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma de apdecobranza@gnp.com.mx</p>	
5	<p>Asignador Recepción de la Orden de Trabajo Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y la referencia de la PPA.</p>	
6	<p>Asignador Validación de información Cuestiona ¿Falta información? Si, continua actividad 21 No, continua actividad 7</p>	
7	<p>Asignador Validación del volumen de pólizas Abre solicitud de pago y realiza un conteo de la (s) póliza (s).</p>	
8	<p>Asignador Asignación de la Orden de Trabajo Cuestiona ¿Se pagan más de 20 pólizas? Sí, continua actividad 9 No, continua actividad 10</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
9	Asignador Asignación a consultor Info carga masiva Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de cargas masivas. Continúa proceso de carga masiva Info	
10	Asignador Asignación a consultor Info Individual Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual	
11	Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo. Ingres a al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.	
12	Consultor Info individual Consulta de pólizas Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza valida</i> el estatus del recibo (s).	
13	Consultor Info individual Validación del estatus de la póliza Cuestiona ¿La póliza (s) esta cancelada? Sí, continua análisis de rehabilitación, actividad 14 No, continua actividad 17	
14	Consultor Info individual Análisis de rehabilitación Analiza el tipo de cancelación reparable ó no reparable	
15	Consultor Info individual Rehabilitación de pólizas Cuestiona ¿La póliza es reparable? Sí, se procede a la reactivación de la póliza No, continua actividad 21	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
16	<p>Consultor Info individual</p> <p>Reactivación de la póliza</p> <p>Ingresa al escenario mantenimiento de pólizas y procede a la reactivación de la póliza, con el botón rehabilitar.</p>	
17	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de referencia PPA</p> <p>Consulta la referencia en el sistema operativo Info, en el escenario <i>mantenimiento de PPA's</i></p>	
18	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de saldo en referencia PPA</p> <p>Cuestiona ¿La referencia tiene saldo disponible?</p> <p>Sí, liquida los recibos, continua actividad 19</p> <p>No, continua actividad 21</p>	
19	<p>Consultor Info individual</p> <p>Liquidación de recibos.</p> <p>En el escenario <i>liquidación de recibos</i> transcribe el número (s) de recibo (s), ingresa el medio de cobro 065, la referencia de la PPA y da por pagado el recibo con este registro.</p>	
20	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de la aplicación</p> <p>Consulta el estatus de los recibos y la referencia de las primas en depósito.</p>	
21	<p>Consultor Info individual</p> <p>Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i>, copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	
22	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de respuesta.</p> <p>Antes de enviar la información verifica que se marque copia a los interesados del movimiento.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
23	Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT Recibe el correo con el detalle de la aplicación solicitada.	
24	Fin del proceso.	

<i>Elaborado por:</i>	Ana Yolanda García Guzmán	<i>Firma:</i>	
<i>Autorizado por:</i>	Elena Torres Galindo	<i>Firma:</i>	

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
Proceso	Liquidación de pólizas
Subproceso	Liquidación de pólizas con primas en depósito de Info

Clave del Proceso	LP- UA1001
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

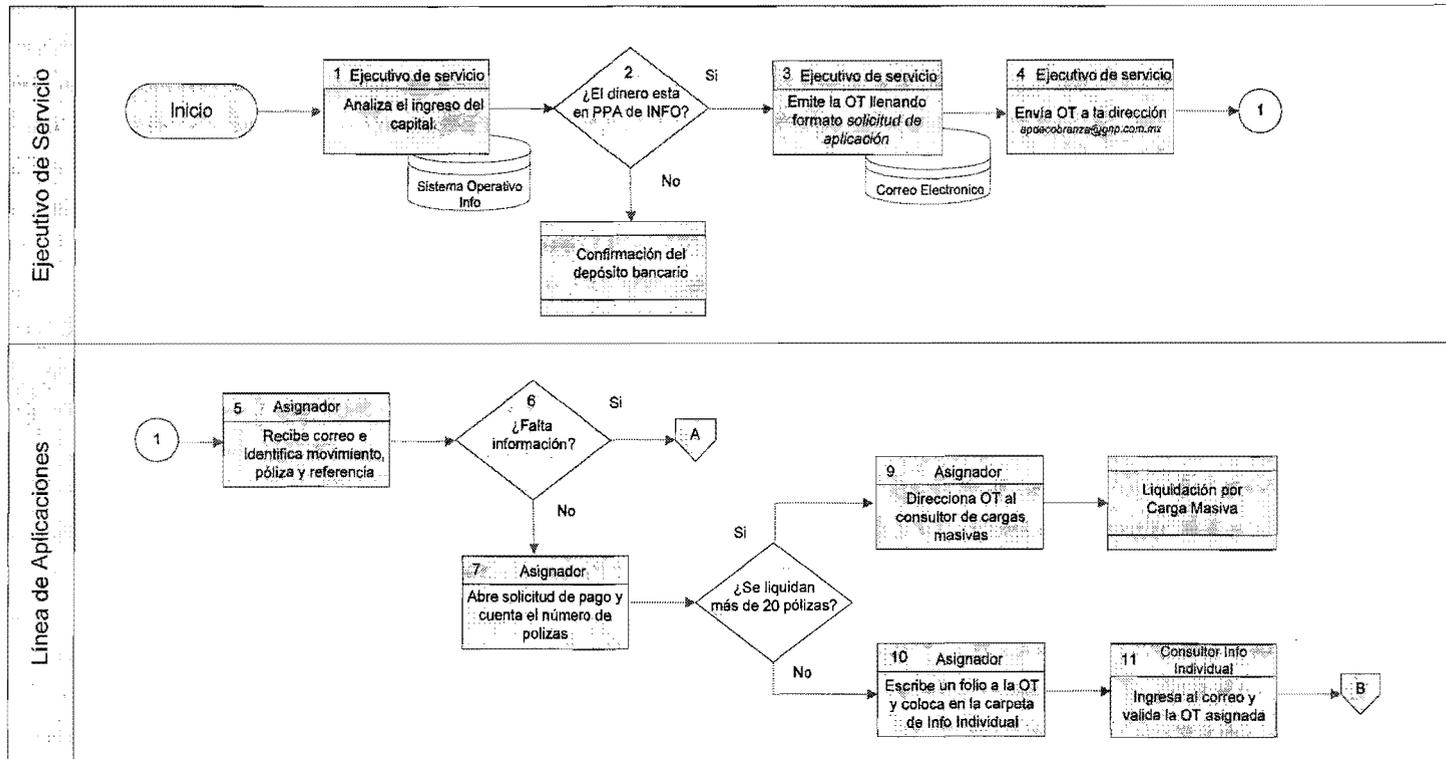
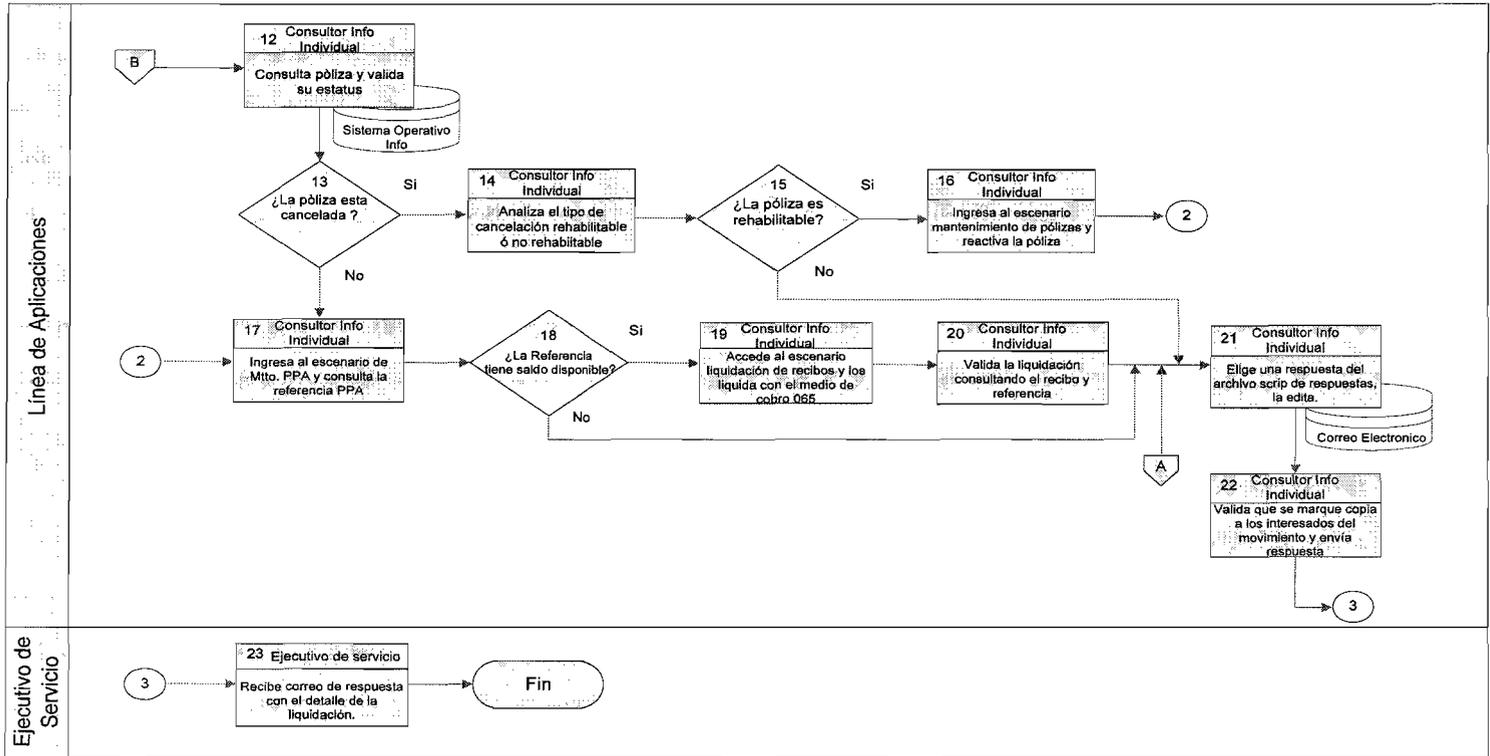


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Liquidación de pólizas con primas pendientes de aplicar (PPA) del sistema Nasa

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a liquidaciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas el sistema de Info

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Nasa

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. Para rehabilitar pólizas *canceladas por falta de pago*, el cliente deberá contestar un cuestionario y pagar las primas pendientes por liquidar.
- III. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- IV. No se deben realizar las liquidaciones en Info si en el sistema de Nasa no se encuentra registrado el ingreso del capital.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP-UA1002

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA1002
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Liquidación de pólizas
-----------------	------------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Liquidación de pólizas con primas en depósito de Nasa
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de liquidación de recibos de Info con primas pendientes de aplicar del sistema Nasa
------------------------------	---

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Pago de prima con primas en depósito en el sistema Nasa
-------------------	---

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia
1	Ejecutivo de Servicio Análisis de la información.	
2	Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden de Trabajo Llena el formato "solicitud de aplicación" indicando la póliza, el recibo, la prima a pagar y especificando que la liquidación se realizara con una PPA del sistema operativo Nasa.	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
3	Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma apdecobranza@gnp.com.mx .	
4	Asignador Recepción de la Orden de Trabajo Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y la referencia de la PPA.	
5	Asignador Validación de información Cuestiona ¿Falta información? Si, continua actividad 20 No, valida el volumen de las pólizas.	
6	Asignador Validación del volumen de pólizas Abre solicitud de pago y realiza un conteo de la (s) póliza (s).	
7	Asignador Asignación de la Orden de Trabajo Cuestiona ¿Se pagan más de 20 pólizas? Sí, continua actividad 8 No, continua actividad 9	
8	Asignador Asignación a consultor Info carga masiva Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de cargas masivas. Continúa proceso de carga masiva Info	
9	Asignador Asignación a consultor Info Individual Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
10	<p>Consultor Info individual</p> <p>Consulta de Orden de Trabajo.</p> <p>Ingresa al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.</p>	
11	<p>Consultor Info individual</p> <p>Consulta de pólizas</p> <p>Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus del recibo (s).</p>	
12	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación del estatus de la póliza</p> <p>Cuestiona ¿La póliza (s) esta cancelada?</p> <p>Sí, continua análisis de rehabilitación, actividad 13</p> <p>No, continua actividad 16</p>	
13	<p>Consultor Info individual</p> <p>Análisis de rehabilitación</p> <p>Analiza el tipo de cancelación rehabilitable ó no rehabilitable</p>	
14	<p>Consultor Info individual</p> <p>Rehabilitación de pólizas</p> <p>Cuestiona ¿La póliza es rehabilitable?</p> <p>Sí, se procede a la reactivación de la póliza</p> <p>No, continua actividad 20</p>	
15	<p>Consultor Info individual</p> <p>Reactivación de la póliza</p> <p>Ingresa al escenario mantenimiento de pólizas y procede a la reactivación de la póliza, con el botón rehabilitar.</p>	
16	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de saldo en referencia PPA</p> <p>Ingresas al sistema Nasa, valida que la referencia tenga saldo disponible.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
17	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de saldo en referencia PPA</p> <p>Cuestiona ¿La referencia tiene saldo disponible?</p> <p>Si, procede a la liquidación</p> <p>No, continua la actividad 20</p>	
18	<p>Consultor Info individual</p> <p>Liquidación de pólizas.</p> <p>En el escenario <i>liquidación de recibos</i> transcribe el número (s) de recibo (s), ingresa el medio de cobro 063, la referencia de la PPA y da por pagado el recibo con la opción aceptar.</p>	
19	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de la aplicación</p> <p>Consulta el estatus de los recibos, en Info, que deben aparecer como liquidados y al día siguiente valida que en la referencia de Nasa se haya registrado el cargo realizado a la PPA.¹</p>	
20	<p>Consultor Info individual</p> <p>Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i>, copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	
21	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de respuesta.</p> <p>Antes de enviar la información verifica que se marque copia a los interesados del movimiento.</p>	
22	<p>Ejecutivo de servicio</p> <p>Recepción de respuesta de la OT</p> <p>Recibe el correo con el detalle de la aplicación solicitada.</p>	
23	<p>Fin del proceso.</p>	

Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Firma:	
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Firma	

¹ Esta validación tiene que realizarse al día siguiente de la liquidación debido a que estos movimientos no son en línea, y es necesario se realice un proceso alterno para actualizar la contabilidad de los sistemas operativos Info y Nasa

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S. A. B.
Proceso	Liquidación de pólizas
Subproceso	Liquidación de pólizas con primas en depósito de Nasa

Clave del Proceso	LP-UA1002
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

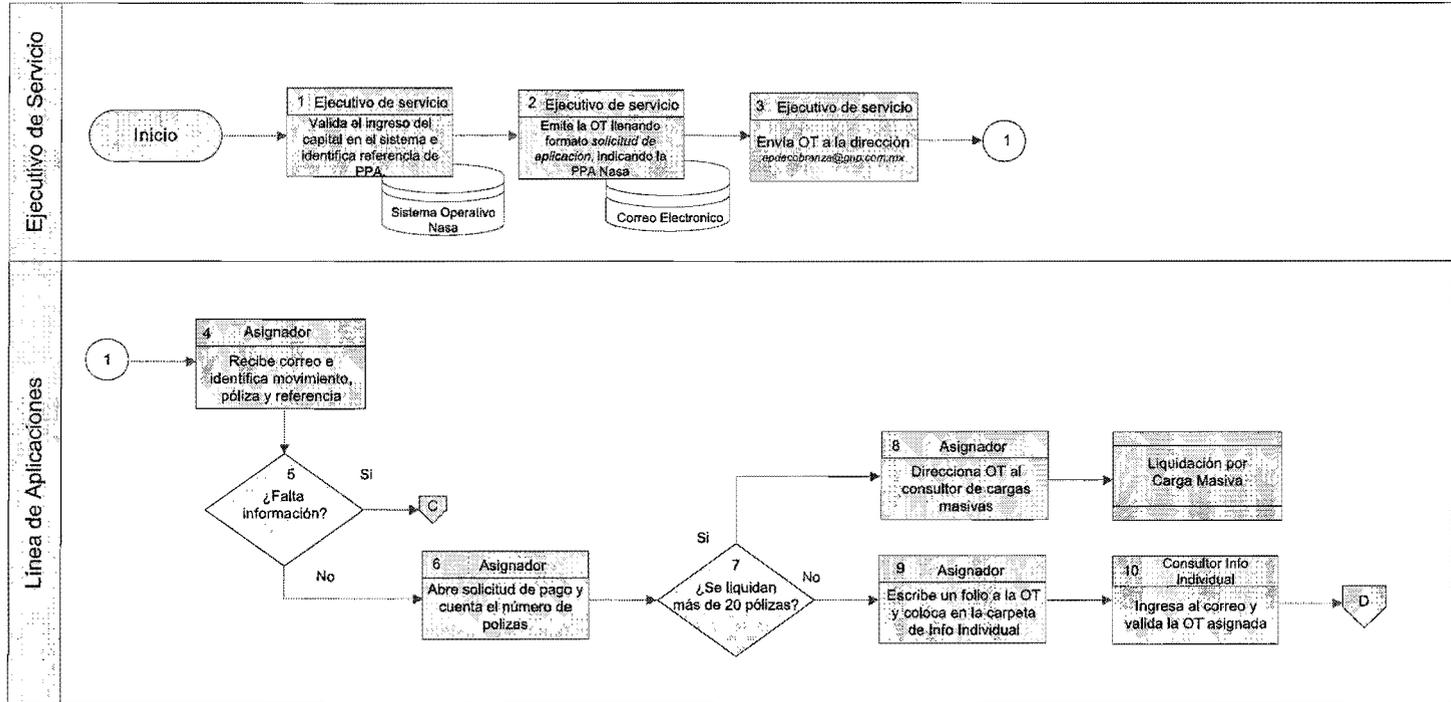
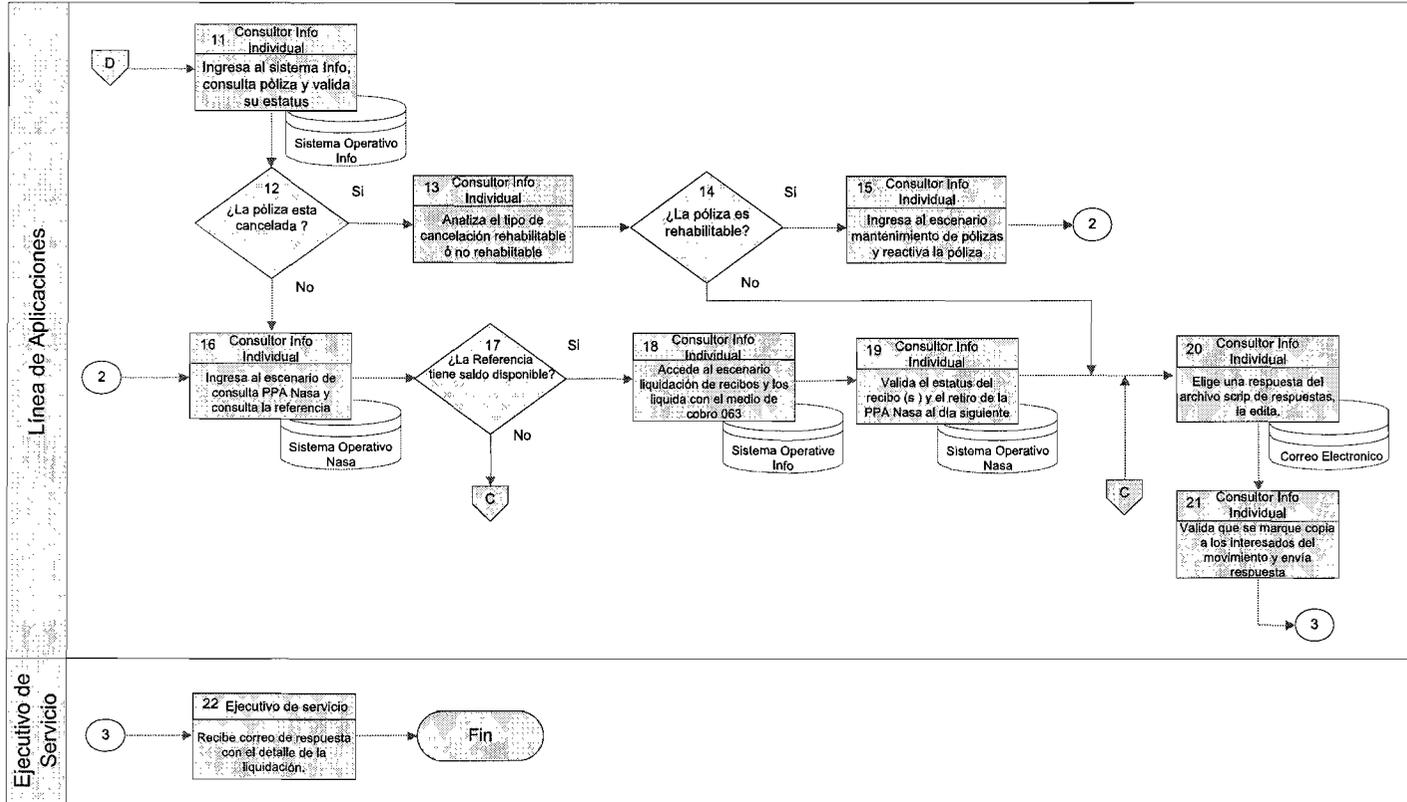


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Liquidación de pólizas con Siniestro

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a liquidaciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. Para rehabilitar pólizas *canceladas por falta de pago*, el cliente deberá contestar un cuestionario y pagar las primas pendientes por liquidar.
- III. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- IV. El estado del siniestro debe ser de emitido en el momento de la liquidación.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP-UA1003

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA1003
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Liquidación de pólizas
-----------------	------------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Liquidación de pólizas con Siniestro ¹ .
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de liquidación de recibos con Siniestro.
------------------------------	--

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Liquidación de pólizas con Siniestro
-------------------	--------------------------------------

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Análisis de la información.</p> <p>Identifica el medio de pago de la póliza <i>siniestro</i>, la prima a liquidar, la vigencia y procede a la emisión de la OT.</p>	

¹ Interpretese siniestro como la disposición del capital que el cliente ingresó al fondo de inversión de una póliza de Vida Individual.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
2	<p>Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden de Trabajo</p> <p>Llena el formato "solicitud de aplicación" indicando que la liquidación se realizara con un siniestro y especifica el número del siniestro, la póliza, el recibo y la prima a pagar.</p>	
3	<p>Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo</p> <p>Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma de apdecobranza@gnp.com.mx.</p>	
4	<p>Asignador Recepción de la Orden de Trabajo</p> <p>Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y el número del siniestro.</p>	
5	<p>Asignador Validación de información</p> <p>Cuestiona ¿Falta información?</p> <p>Si, continua actividad 17</p> <p>No, continua actividad 6</p>	
6	<p>Asignador Asignación a consultor Info Individual</p> <p>Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual</p>	
7	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo.</p> <p>Ingresa al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.</p>	
8	<p>Consultor Info individual Consulta de pólizas</p> <p>Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus del recibo (s).</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
9	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación del estatus de la póliza</p> <p>Cuestiona ¿La póliza (s) esta cancelada?</p> <p>Sí, continua análisis de rehabilitación, actividad 17</p> <p>No, continua actividad 13</p>	
10	<p>Consultor Info individual</p> <p>Análisis de rehabilitación</p> <p>Analiza el tipo de cancelación rehabilitable ó no rehabilitable</p>	
11	<p>Consultor Info individual</p> <p>Análisis de rehabilitación</p> <p>Cuestiona ¿La póliza es rehabilitable?</p> <p>Sí, procede a validar el estatus del siniestro</p> <p>No, continua actividad 17</p>	
12	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación del siniestro</p> <p>En el escenario <i>consulta de siniestros</i>, realiza la validación del estado del siniestro (este debe ser emitido).</p>	
13	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación del siniestro</p> <p>Cuestiona ¿El estado del siniestro es emitido?</p> <p>Sí, reactiva la póliza</p> <p>No, continua actividad 17</p>	
14	<p>Consultor Info individual</p> <p>Reactivación de la póliza</p> <p>Ingresa al escenario mantenimiento de pólizas y procede a la reactivación de la póliza, con el botón rehabilitar.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
15	<p>Consultor Info individual Liquidación de recibos.</p> <p>En el escenario <i>liquidación de recibos</i> transcribe el número (s) de recibo (s), ingresa el importe y el medio de cobro 427, la referencia del siniestro y da por pagado el recibo con el botón aceptar.</p>	
16	<p>Consultor Info individual Validación de la aplicación</p> <p>Consulta el estatus de los recibos que deben aparecer como liquidados.</p>	
17	<p>Consultor Info individual Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i>, copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	
18	<p>Consultor Info individual Validación de respuesta.</p> <p>Antes de enviar la información verifica que se marque copia a los interesados del movimiento.</p>	
19	<p>Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT</p> <p>Recibe el correo con los detalles de la aplicación solicitada.</p>	
20	<p>Fin del proceso.</p>	

Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Firma:	
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Firma:	

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S. A. B.
Proceso	Liquidación de pólizas
Subproceso	Liquidación de pólizas con siniestro

Clave del Proceso	LP-UA1003
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

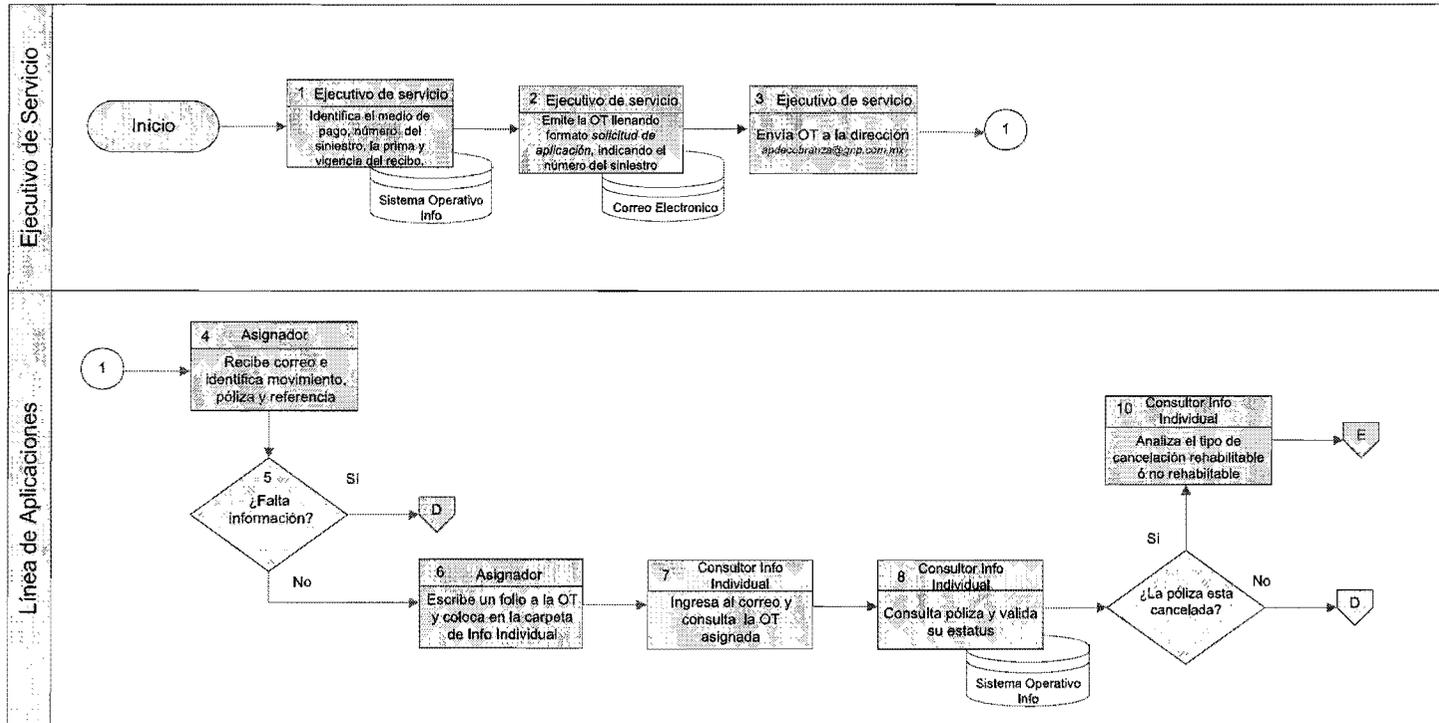
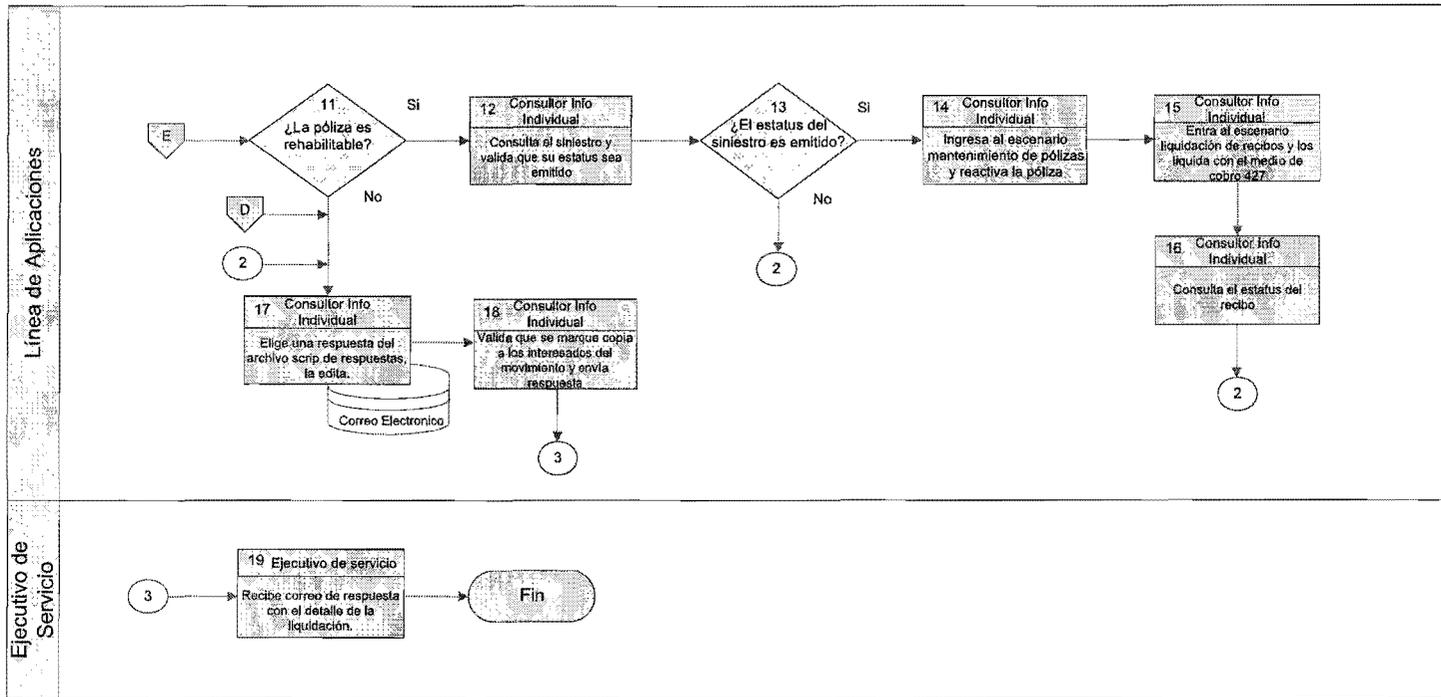


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Gallindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Liquidación de pólizas con una Cuenta Contable.

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a liquidaciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual
- ✓ Cuenta Puente

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. Para rehabilitar pólizas *canceladas por falta de pago*, el cliente deberá contestar un cuestionario y pagar las primas pendientes por liquidar.
- III. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- IV. En estas liquidaciones se debe reportar al Área de Cuenta Puente este movimiento para la conciliación de las partidas.
- V. Se utilizara el medio de cobro 410 para las liquidaciones de pólizas del área de pensiones y 412 del área de Recursos Humanos.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO

No. de Formato: LP-UA1004

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA1004
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Liquidación de Polizas.
-----------------	-------------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Liquidación de pólizas con una Cuenta Contable ¹
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación. Reporte a Cuenta Punte para la conciliación del movimiento.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de liquidación de recibos con capital de una cuenta contable.
------------------------------	---

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Pago de prima con primas en depósito en una cuenta contable.
-------------------	--

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Análisis de la información.</p> <p>Identifica la cuenta contable en la que el dinero se encuentra disponible y las pólizas a liquidar.</p>	

¹ Estas liquidaciones se realizan directamente de una cuenta contable debido a que el ingreso de este capital proviene de negocios importantes para la compañía.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
2	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Emisión de la Orden de Trabajo Llena el formato "solicitud de aplicación" y/o adjunta archivo con la aplicación de las pólizas, indicando la cuenta contable en la que se encuentra el dinero, la póliza, el recibo, la prima a pagar y especifica que la liquidación se realizara con el medio de cobro 410 ó 412.²</p>	
3	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Envío de la Orden de Trabajo</p> <p>Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma de apdecobranza@gnp.com.mx.</p>	
4	<p>Asignador</p> <p>Recepción de la Orden de Trabajo</p> <p>Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y la cuenta contable que se afectara.</p>	
5	<p>Asignador</p> <p>Validación de información</p> <p>Cuestiona ¿Falta información?</p> <p>Si, continua actividad 19</p> <p>No, continua actividad 7</p>	
6	<p>Asignador</p> <p>Validación del volumen de pólizas</p> <p>Abre solicitud de pago y realiza un conteo de la (s) póliza (s).</p>	
7	<p>Asignador</p> <p>Asignación de la Orden de Trabajo</p> <p>Cuestiona ¿Se pagan más de 20 pólizas?</p> <p>Si, continua actividad 8</p> <p>No, continua actividad 9</p>	

² El medio de cobro 410 se aplica en las liquidaciones de pólizas del Area de Pensiones GNP y el 412 en liquidaciones del Area de Recursos Humanos GNP.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
8	<p>Asignador Asignación a consultor Info carga masiva Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de cargas masivas. Continúa proceso de carga masiva Info</p>	
9	<p>Asignador Asignación a consultor Info Individual Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual.</p>	
10	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo. Ingresa al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.</p>	
11	<p>Consultor Info individual Consulta de pólizas Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza valida el estatus del recibo (s)</i>.</p>	
12	<p>Consultor Info individual Validación del estatus de la póliza Cuestiona ¿La póliza (s) esta cancelada? Sí, continua análisis de rehabilitación, actividad 13 No, continua actividad 19</p>	
13	<p>Consultor Info individual Análisis de rehabilitación Analiza el tipo de cancelación rehabilitable ó no rehabilitable</p>	
14	<p>Consultor Info individual Rehabilitación de pólizas Cuestiona ¿La póliza es rehabilitable? Sí, se procede a la reactivación de la póliza No, continua actividad 19</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
15	Consultor Info individual Reactivación de la póliza	
16	Consultor info individual Alta de preliquidación Ingresa al escenario <i>consulta de pólizas</i> , copia el recibo a liquidar, y en el escenario <i>liquidación de pólizas</i> pega el recibo y realiza una preliquidación.	
17	Consultor info individual Liquidación Ingresa al escenario <i>cobro especial de intermediario</i> , identifica el trabajo de preliquidación, y lo liquida con el medio de cobro 410 ó 412 dependiendo de la instrucción en la Orden de Trabajo.	
18	Consultor info individual Validación de la aplicación Consulta el estatus de los recibos deben aparecer como liquidados.	
19	Consultor Info individual Envío de respuesta a la orden de trabajo Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i> , copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.	
20	Consultor Info individual Validación de respuesta. Verifica que marque copia del correo a la firma <i>cuentapunte@gnp.com.mx</i> solicitando que concilie las cuentas contables afectadas, y a los interesados del movimiento.	
21	Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT Recibe el correo con los detalles de la aplicación solicitada.	
22	Fin del proceso.	

Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Firma:	
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Firma:	

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S. A. B.
Proceso	Liquidación de pólizas
Subproceso	Liquidación de pólizas con una Cuenta Contable

Clave del Proceso	LP-UA1004
Versión	001
Fecha de Elaboración	AGOSTO 2009

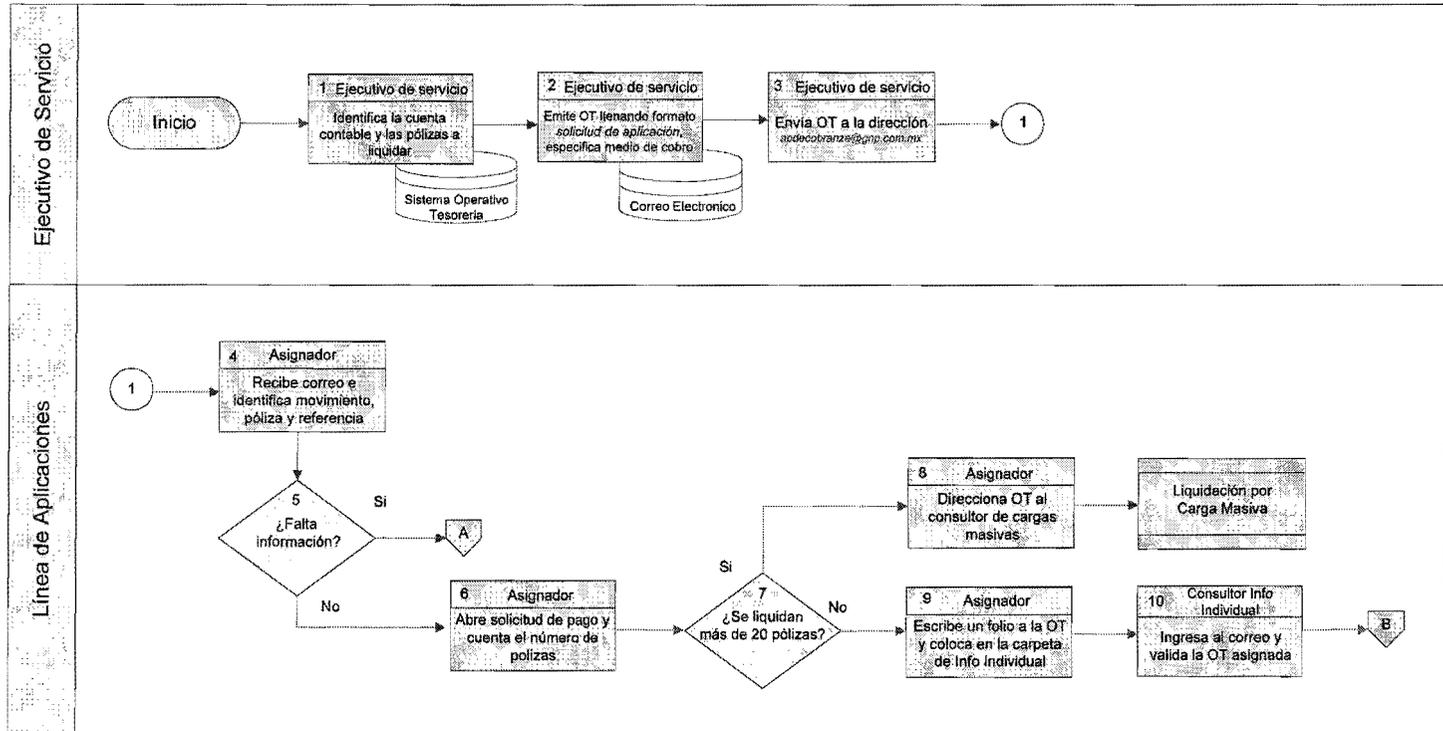
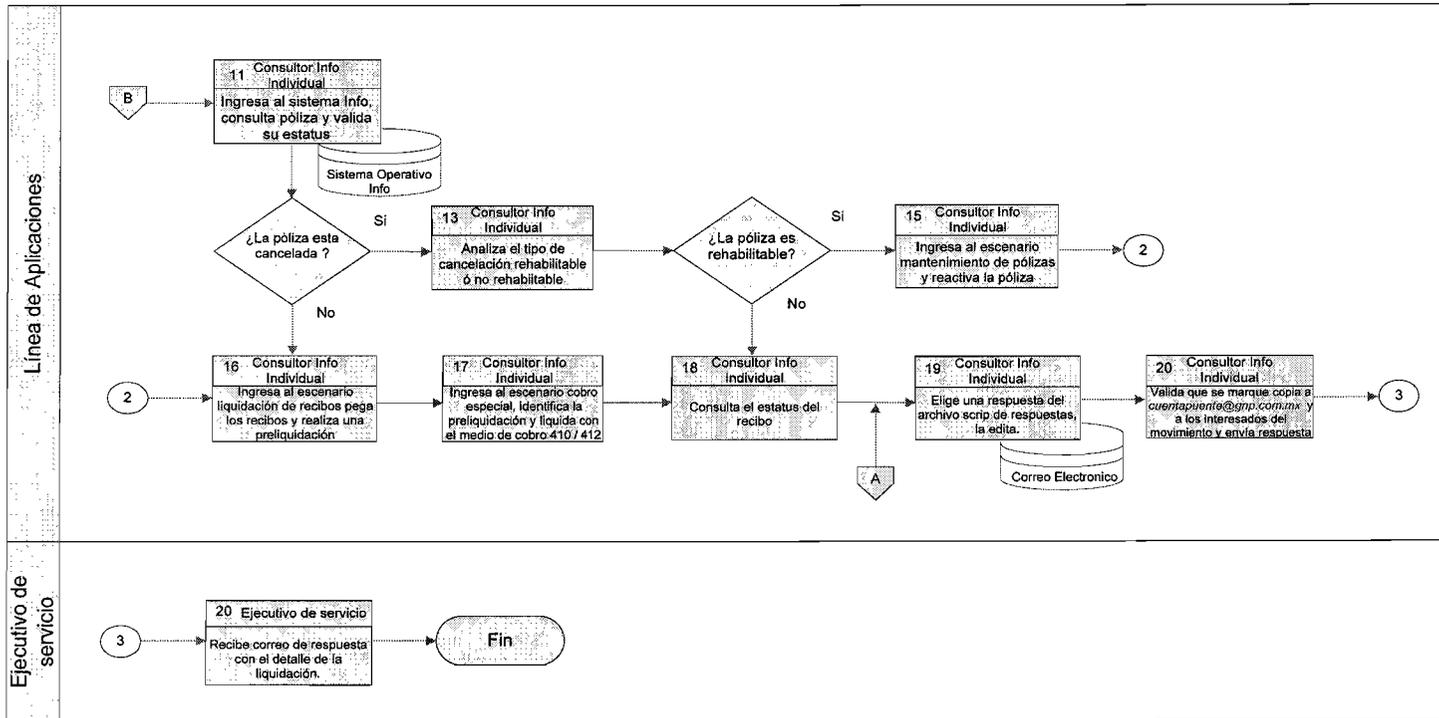


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Liquidación de pólizas con primas pendientes de aplicar (PPA) del sistema Backg Log

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a liquidaciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas en el sistema de Info

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Back Log

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodriguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. Para rehabilitar pólizas *canceladas por falta de pago*, el cliente deberá contestar un cuestionario y pagar las primas pendientes por liquidar.
- III. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- IV. Es responsabilidad del Consultor de Info Individual realizar dos liquidaciones una en Info y otra en Back Log, y asegurarse al día siguiente de la liquidación, que las cuentas contables se hayan conciliado.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO

No. de Formato: LP-UA1005

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA1005
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Liquidación de pólizas
-----------------	------------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Liquidación de pólizas con primas en depósito en el sistema Back Log ¹
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de liquidación de recibos de Info con primas pendientes de aplicar del sistema Back Log
------------------------------	---

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Liquidación de pólizas con primas en depósito en el sistema Back Log
-------------------	--

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Análisis de la información.</p> <p>Valida el ingreso del capital al sistema de Back Log, identificando la cuenta y referencia de la PPA.</p>	

¹ Back Log es el sistema operativo anterior al sistema actual de Info.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
2	<p>Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden de Trabajo</p> <p>Llena el formato "solicitud de aplicación" indicando la póliza, el recibo, la prima a pagar y especificando que la liquidación se realizara con una PPA del sistema operativo Back Log.</p>	
3	<p>Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo</p> <p>Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma apdecobranza@gnp.com.mx.</p>	
4	<p>Asignador Recepción de la Orden de Trabajo</p> <p>Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y la referencia de la PPA.</p>	
5	<p>Asignador Validación de información</p> <p>Cuestiona ¿Falta información? Si, continua actividad 18 No, asigna OT a consultor de Info Individual.</p>	
6	<p>Asignador Asignación a consultor Info Individual</p> <p>Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual</p>	
7	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo.</p> <p>Ingresa al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.</p>	
8	<p>Consultor Info individual Consulta de pólizas</p> <p>Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus del recibo (s).</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
9	<p>Consultor Info individual Validación del estatus de la póliza Cuestiona ¿La póliza (s) esta cancelada? Sí, continua análisis de rehabilitación, actividad 10 No, continua actividad 18</p>	
10	<p>Consultor Info individual Análisis de rehabilitación Analiza el tipo de cancelación reparable ó no reparable</p>	
11	<p>Consultor Info individual Análisis de rehabilitación Cuestiona ¿La póliza es reparable? Sí, procede a validar que referencia PPA tengan saldo disponible No, continua actividad 18</p>	
12	<p>Consultor Info individual Validación de saldo en referencia PPA Ingresa al sistema Back Log, valida que la referencia tenga saldo disponible.</p>	
13	<p>Consultor Info individual Validación de saldo en referencia PPA Cuestiona ¿La referencia tiene saldo disponible? Si, procede a reactivar la póliza No, continua la actividad 18</p>	
14	<p>Consultor Info individual Reactivación de la póliza Ingresa al escenario mantenimiento de pólizas y procede a la reactivación de la póliza, con el botón rehabilitar.</p>	
15	<p>Consultor Info individual Liquidación de pólizas. En el escenario <i>liquidación de recibos</i> transcribe el número (s) de recibo (s), ingresa el medio de cobro 428, la referencia de la PPA y da por pagado el recibo con la opción aceptar.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
16	<p>Consultor Info individual Validación de la aplicación</p> <p>Consulta el estatus de los recibos, en Info, que deben aparecer como liquidados y al día siguiente valida que en la referencia de Back Log se haya registrado el egreso realizado a la PPA</p>	
17	<p>Consultor Info individual Captura de la liquidación en el sistema Back Log²</p> <p>Ingresa al sistema Back Log, registra la liquidación realizada.</p>	
18	<p>Consultor Info individual Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i>, copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	
19	<p>Consultor Info individual Validación de respuesta.</p> <p>Verifica que marque copia del correo a la firma <i>cuentapunte@gnp.com.mx</i> solicitando que concilie las cuentas contables afectadas, y a los interesados del movimiento.</p>	
20	<p>Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT</p> <p>Recibe el correo con el detalle de la aplicación solicitada.</p>	
21	<p>Fin del proceso.</p>	

<i>Elaborado por:</i>	Ana Yolanda Garcia Guzmán	<i>Firma:</i>	
<i>Autorizado por:</i>	Elena Torres Galindo	<i>Firma:</i>	

² Se realizan dos registros de liquidaciones en Info que es automática y en el sistema Back Log que es manual debido a que los sistemas operativo Info y Back Log no comparten la base de datos; por lo anterior se realiza una conciliación manual de las cuentas contables afectadas.

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S. A. B.
Proceso	Liquidación de pólizas
Subproceso	Liquidación de pólizas con primas en depósito en el sistema Back Log

Clave del Proceso	LP-UA1005
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

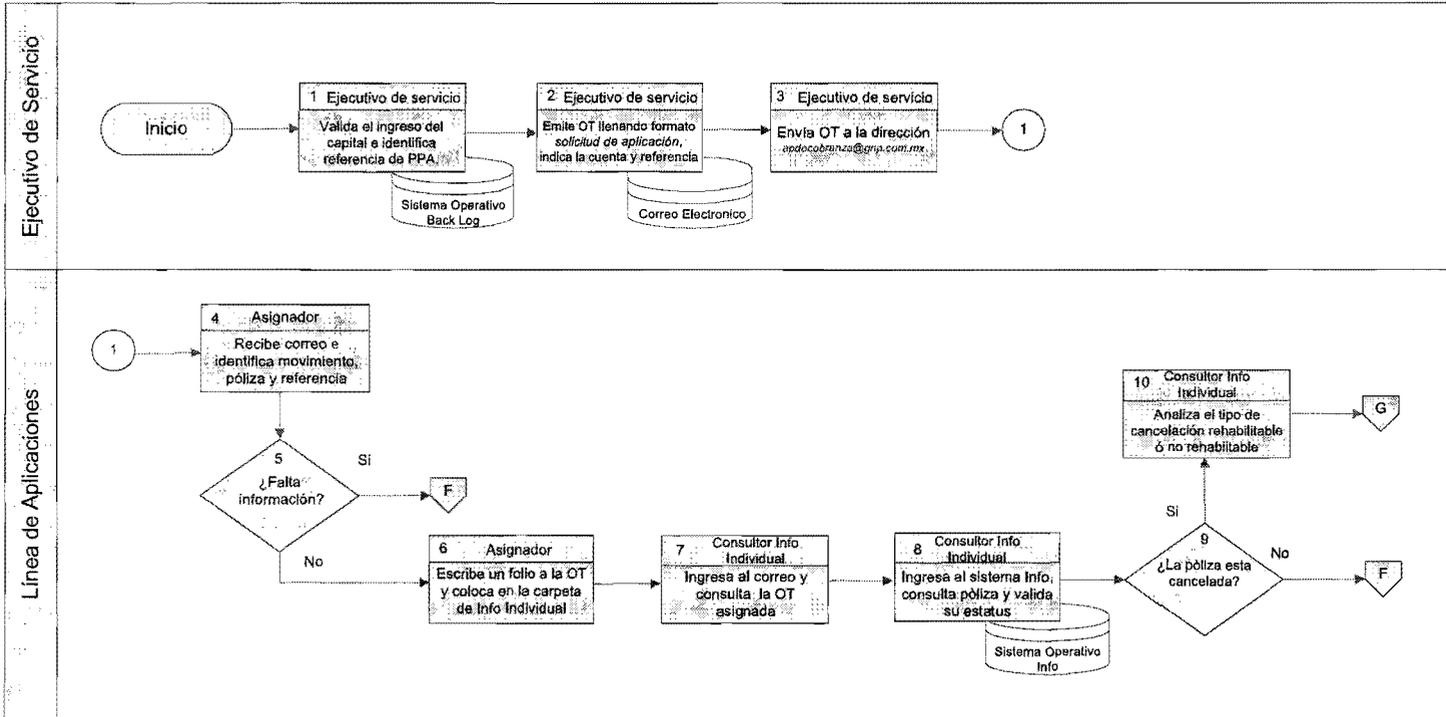
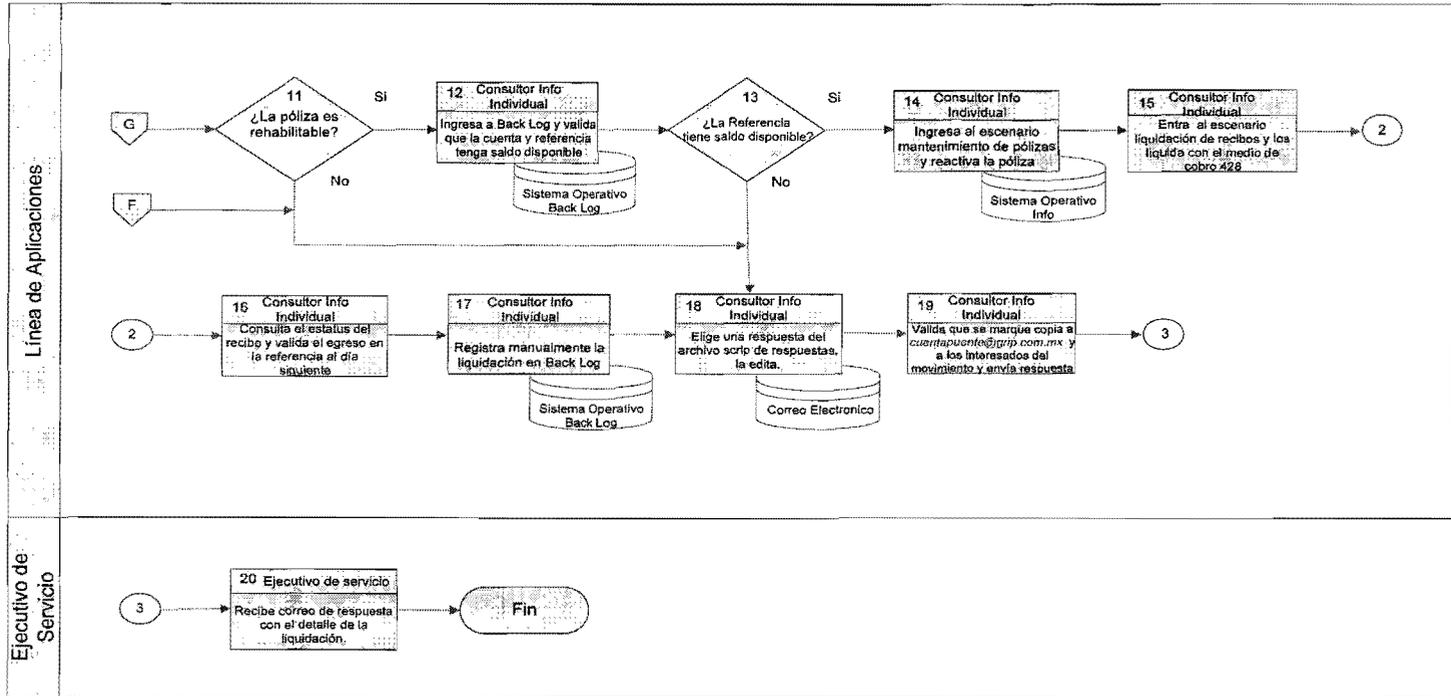


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Reversión de liquidaciones por mantenimiento a la póliza.

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las reversiones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- III. El tiempo de solicitud de aplicación de las primas revertidas no deberá exceder las 72 hrs.
- IV. Es requisito obligatorio Cedula de Autorización para reversiones de recibos con retroactividad mayor a 90 días.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP-UA2001

Nombre de la	
---------------------	--

Clave del Proceso:	LP-UA2001
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Reversión de pólizas
-----------------	----------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Reversión para realizar mantenimiento a la póliza
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Reversión para realizar mantenimiento a la póliza.
------------------------------	--

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Reversión para realizar mantenimiento a la póliza
-------------------	---

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	Ejecutivo de Servicio Análisis de la información. Analiza la información validando el movimiento la reversión.	
2	Ejecutivo de Servicio Emisión de la orden de trabajo. Llena formato de "solicitud de aplicación" indicando la póliza, el recibo la prima y el motivo de la reversión.	

¹ Entiéndase como mantenimiento la actualización o corrección de datos que el contratante o la compañía realice a la póliza.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
3	<p>Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo Envía formato de solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma apdecobranza@gnp.com.mx.</p>	
4	<p>Asignador Recepción de la Orden de Trabajo Recibe el correo identificando la póliza, el recibo la prima y el motivo de la reversión.</p>	
5	<p>Asignador Validación de información Cuestiona ¿Falta información? Sí, continua actividad 21 No, valida el volumen de pólizas a revertir.</p>	
6	<p>Asignador Validación del volumen de pólizas Abre archivo y realizar un conteo de la (s) póliza (s).</p>	
7	<p>Asignador Cuestiona ¿Se revertirán más de 5 pólizas? Sí, continua actividad 8 No, continua actividad 9</p>	
8	<p>Asignador Asignación de Orden de Trabajo Divide el archivo entre los consultores de Info individual.</p>	
9	<p>Asignador Asignación a consultor Info Individual Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual</p>	
10	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo. Ingresa al correo electrónico, valida la Orden de Trabajo.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
10	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo. Ingresa al correo electrónico, valida la Orden de Trabajo.</p>	
11	<p>Consultor Info individual Consulta de pólizas Accede al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus del recibo (s), éste debe de ser liquidado.</p>	
12	<p>Consultor Info individual Validación de estatus del recibo Cuestiona ¿El recibo se encuentra liquidado? Sí, analiza la reversión. No, continua actividad 21</p>	
13	<p>Consultor info individual Análisis de la reversión Valida la vigencia del recibo (s), el medio de pago del recibo (s) y el motivo de la reversión.</p>	
14	<p>Consultor info individual Análisis de la reversión ¿Procede la reversión?¹ Sí, se alta de predevolución. No, continua actividad 21</p>	
15	<p>Consultor info individual Alta de predevolución En el escenario <i>mantenimiento de pólizas, predevolución</i> copia el recibo a revertir y realiza una predevolución.</p>	

¹ No procede la reversión en recibos con retroactividad mayor a 90 días; excepto cuando la solicitud contenga una cedula de autorización.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
16	<p>Consultor info individual Alta de preliquidación</p> <p>En el escenario de <i>liquidación de recibos</i> da de alta una referencia de PPA por el importe revertido. La referencia se integrada por el número de la póliza antecedida por una R y realiza una preliquidación del movimiento.</p>	
17	<p>Consultor info individual Asociación de la predevolución y preliquidación.</p> <p>Ingresa al escenario <i>cobro especial intermediario</i> identifica los trabajos de predevolución y preliquidación e incorpora estos movimientos en el mismo escenario de liquidación, el importe de esta liquidación debe ser cero.</p>	
18	<p>Consultor info individual Reversión de recibos.</p> <p>En el escenario <i>cobro especial intermediario</i> captura el importe <i>cero</i> y el medio de cobro 410, se da por revertido el recibo con la opción aceptar.</p>	
19	<p>Consultor info individual Validación de la reversión del recibo</p> <p>Consulta el estatus de los recibos debe de ser pendiente retornado, adjunta notas del movimiento realizado en el recibo revertido.</p>	
20	<p>Consultor info individual Validación del alta de la referencia PPA</p> <p>Ingresa al escenario de Mto. PPA y comprueba que en la referencia de las primas en depósito este registrado el abono del importe revertido.</p>	
21	<p>Consultor info individual Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i> copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
22	Consultor Info individual Validación de respuesta. Verifica que se marque copia a los interesados del movimiento.	
23	Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT Recibe el correo con los detalles de la aplicación solicitada.	
24	Fin del proceso.	

<i>Elaborado por:</i>	Ana Yolanda García Guzmán	<i>Firma:</i>	
<i>Autorizado por:</i>	Elena Torres Galindo	<i>Firma:</i>	

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S.A. B.
Proceso	Reversión de pólizas
Subproceso	Reversión para realizar mantenimiento a la póliza

Clave del Proceso	LP-UA2001
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

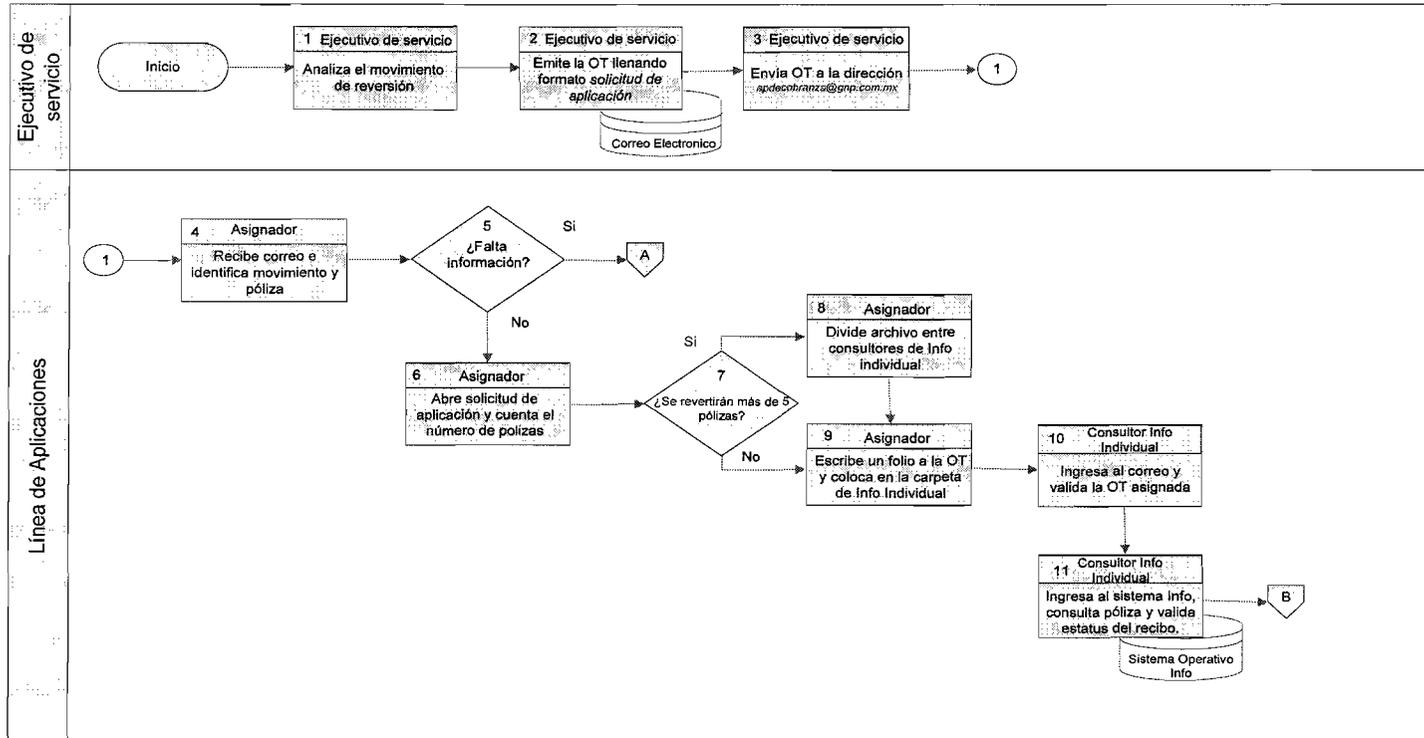


DIAGRAMA DE FLUJO

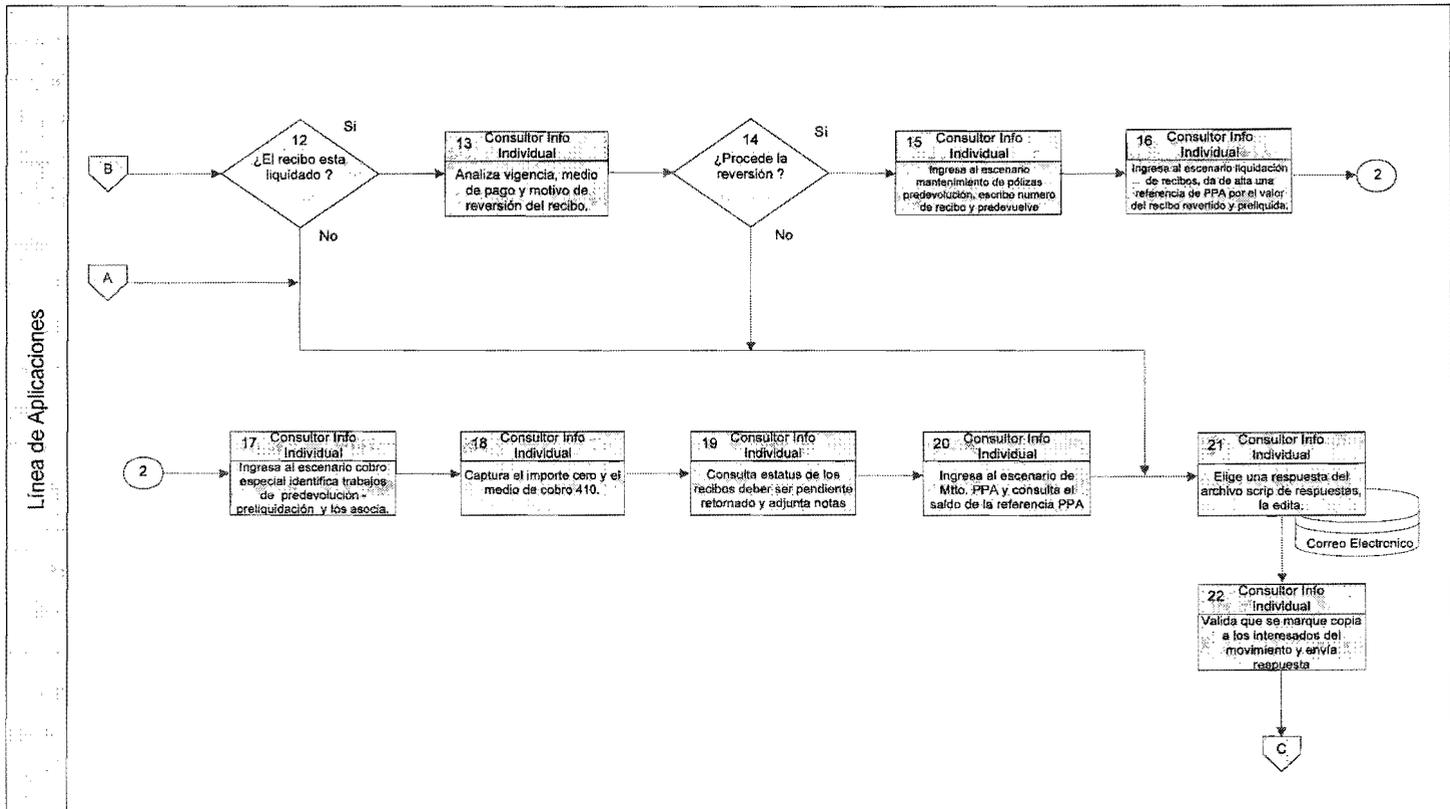
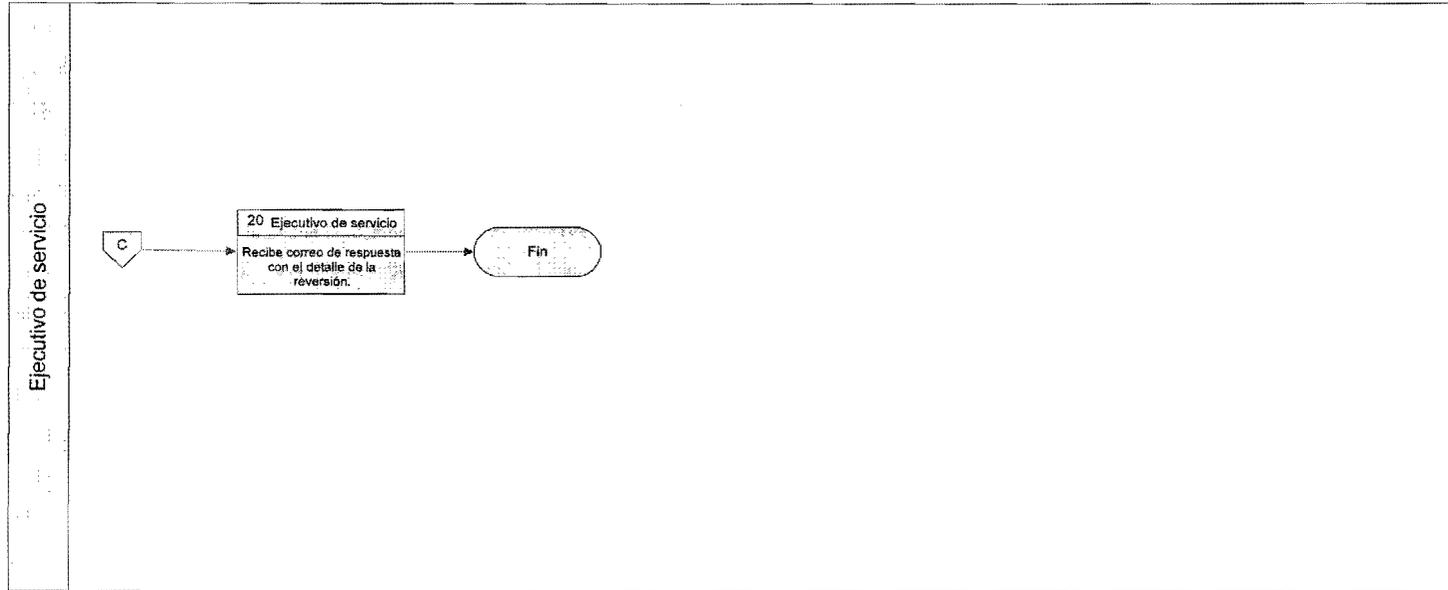


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Reversión de liquidaciones para realizar devolución del pago

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las devoluciones de pólizas de líneas personales¹, que se encuentren emitidas y liquidadas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual
- ✓ Oficina de Servicio o Cobranza Electrónica

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- III. Las devoluciones de primas deben realizarse por la misma vía de su ingreso (Oficina de Servicio o Cobranza Electrónica).
- IV. Es requisito obligatorio Cedula de Autorización para reversiones y devoluciones, de recibos con retroactividad mayor a 90 días.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP-UA2002

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA2002
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Reversión de pólizas
-----------------	----------------------

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Reversión para realizar devolución del pago
--------------------	---

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso de reversión y devolución de pólizas en el sistema de Info.
------------------------------	---

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Reversión para realizar devolución del pago
-------------------	---

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	Ejecutivo de Servicio Análisis de la información. Analiza la información validando el movimiento de reversión y	
2	Ejecutivo de Servicio Emisión de la orden de trabajo. Llena formato de "solicitud de aplicación" indicando la póliza, el recibo, la prima, el motivo de la reversión y devolución.	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
3	<p>Ejecutivo de Servicio</p> <p>Envío de la Orden de Trabajo</p> <p>Envía formato de solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma apdecobranza@gnp.com.mx</p>	
4	<p>Asignador</p> <p>Recepción de la Orden de Trabajo</p> <p>Recibe el correo identificando la póliza, el recibo, la prima, el motivo de la reversión y devolución.</p>	
5	<p>Asignador</p> <p>Validación de Información</p> <p>¿Falta información?</p> <p>Si, continua actividad 15</p> <p>No, asigna a consultor de Info Individual</p>	
6	<p>Asignador</p> <p>Asignación a consultor Info Individual</p> <p>Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual.</p>	
7	<p>Consultor Info individual</p> <p>Consulta de Orden de Trabajo.</p> <p>Ingresa al correo electrónico, valida la Orden de Trabajo.</p>	
8	<p>Consultor Info individual</p> <p>Consulta de pólizas</p> <p>Consulta el sistema operativo Info, el escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus del recibo (s), éste debe de ser liquidado.</p>	
9	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de estatus del recibo</p> <p>Cuestiona ¿El recibo se encuentra liquidado?</p> <p>Si, analiza la reversión y devolución.</p> <p>No, continua actividad 15</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
10	<p>Consultor info individual Análisis de la reversión y devolución. Valida la vigencia del recibo (s), el motivo de la reversión, el medio de pago del recibo (s), el intermediario de cobro: conducto de cobro bancario (cargo automático a tarjeta de crédito ó debito, call center) o agente intermediario.</p>	
11	<p>Consultor info individual Análisis de la reversión y devolución. Cuestiona ¿Procede la reversión? Sí, se realiza movimiento No, continua actividad 15</p>	
12	<p>Consultor info individual Alta de predevolución En el escenario <i>devolución manual de recibos liquidados</i> copia el recibo a devolver y realiza una predevolución.</p>	
13	<p>Consultor info individual Alta de preliquidación En el escenario de <i>liquidación de recibos</i> da de alta una referencia de PPA por el importe revertido. La referencia se integrada por el número de la póliza antecedida por una D y realiza una preliquidación del movimiento.</p>	
14	<p>Consultor info individual Asociación de la predevolución y preliquidación. Ingresa al escenario <i>cobro especial intermediario</i> identifica los trabajos de predevolución y preliquidación e incorpora estos movimientos en el mismo escenario de liquidación, el importe de esta liquidación debe ser cero.</p>	
15	<p>Consultor info individual Reversión de recibos. En el escenario <i>cobro especial intermediario</i> captura el importe <i>cero</i> y el medio de cobro 410, se da por revertido el recibo con la opción aceptar.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
16	<p>Consultor info individual</p> <p>Validación de la reversión del recibo</p> <p>Consulta el estatus de los recibos debe de ser pendiente retornado, adjunta notas del movimiento realizado en el recibo revertido.</p>	
17	<p>Consultor info individual</p> <p>Validación del alta de la referencia PPA</p> <p>Ingresa al escenario de Mtto. PPA y comprueba que en la referencia</p>	
18	<p>Consultor info individual</p> <p>Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de</i></p>	
19	<p>Consultor Info individual</p> <p>Validación de respuesta.</p> <p>Verifica que se marque copia a los interesados del movimiento y al área correspondiente de tramitar la devolución (cobranza electrónica en caso de pagos realizados por tarjeta de crédito o chequera u oficina de servicio en el caso de conducto de cobro agente intermediario).</p>	
20	<p>Ejecutivo de servicio</p> <p>Recepción de respuesta de la OT</p> <p>Recibe el correo con los detalles de la aplicación solicitada.</p>	
21	<p>Fin del proceso.</p>	

Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Firma:	
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Firma:	

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S.A. B.
Proceso	Reversión de pólizas
Subproceso	Reversión para realizar devolución del pago

Clave del Proceso	LP-UA2002
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

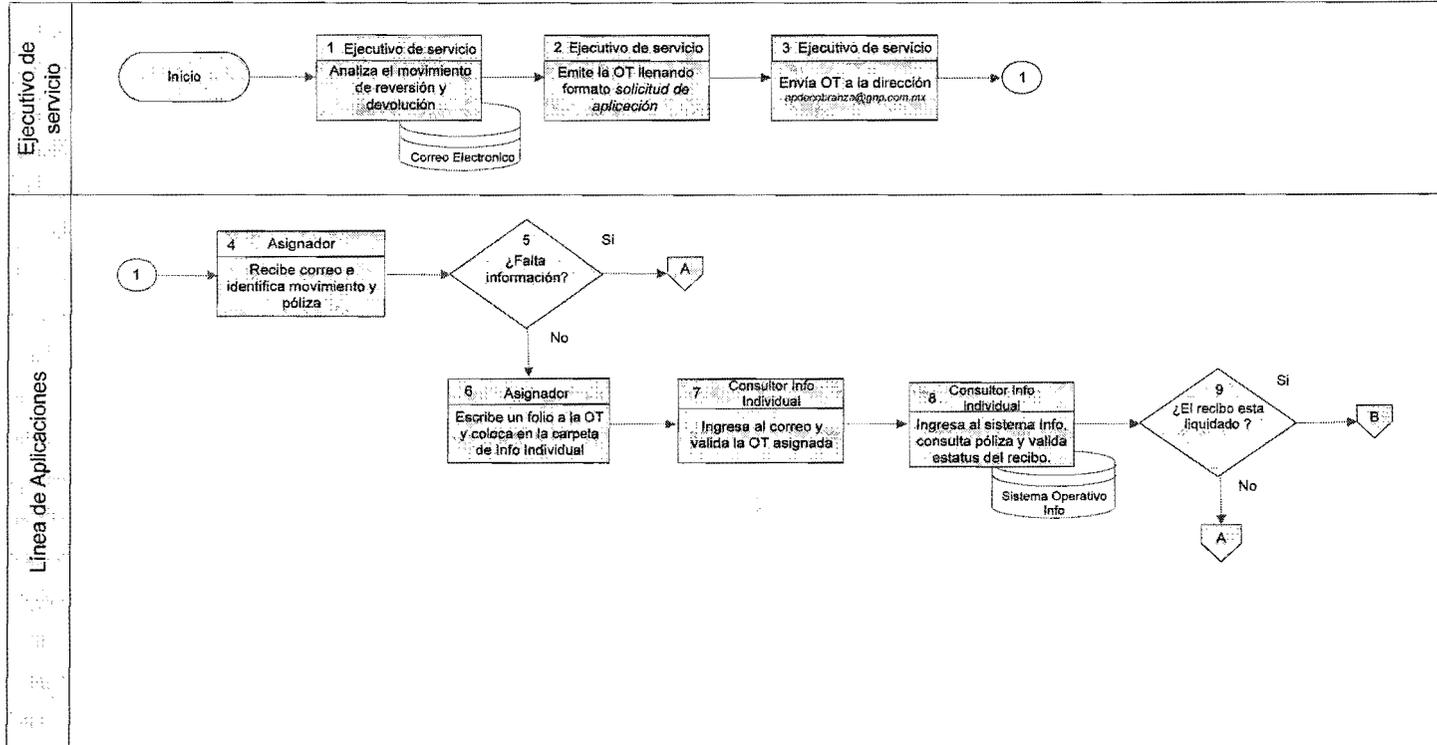


DIAGRAMA DE FLUJO

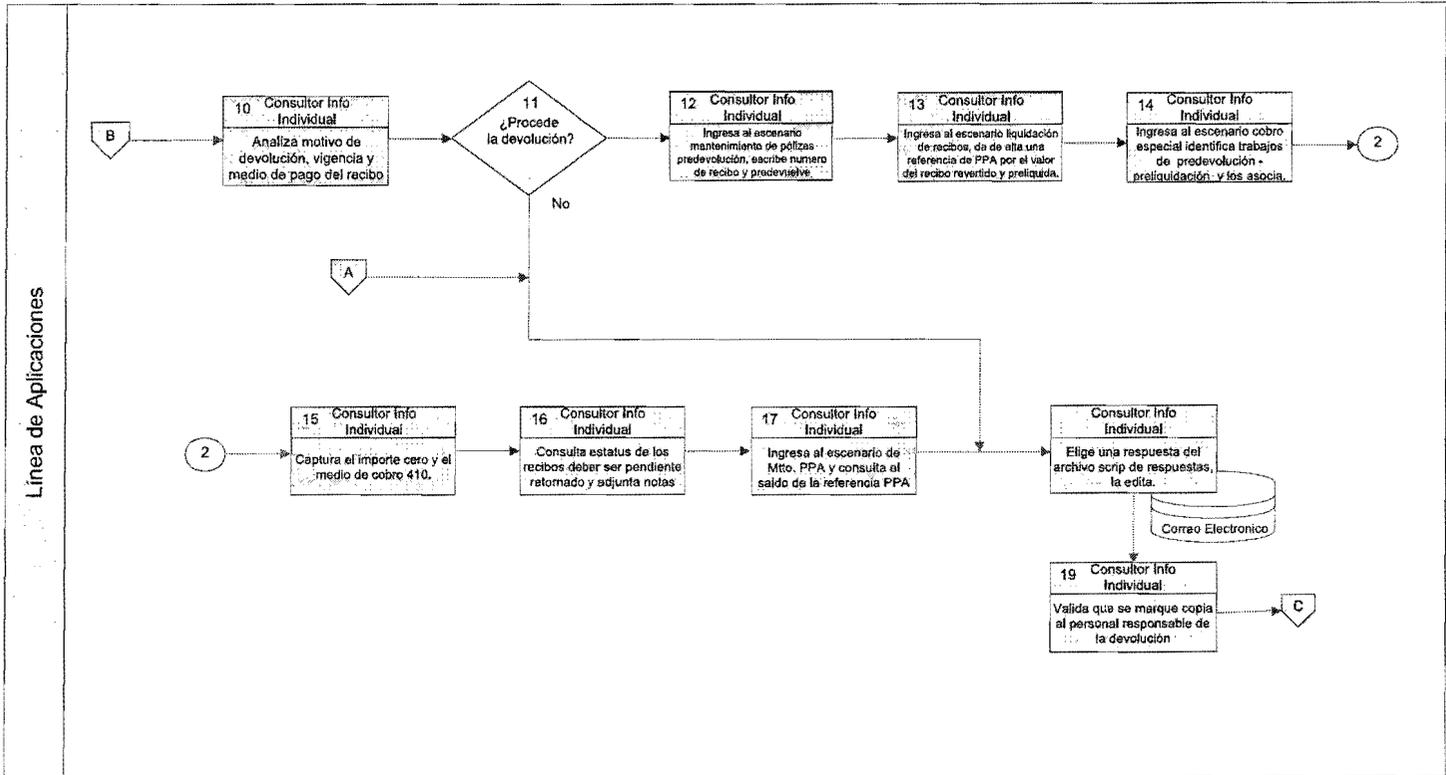
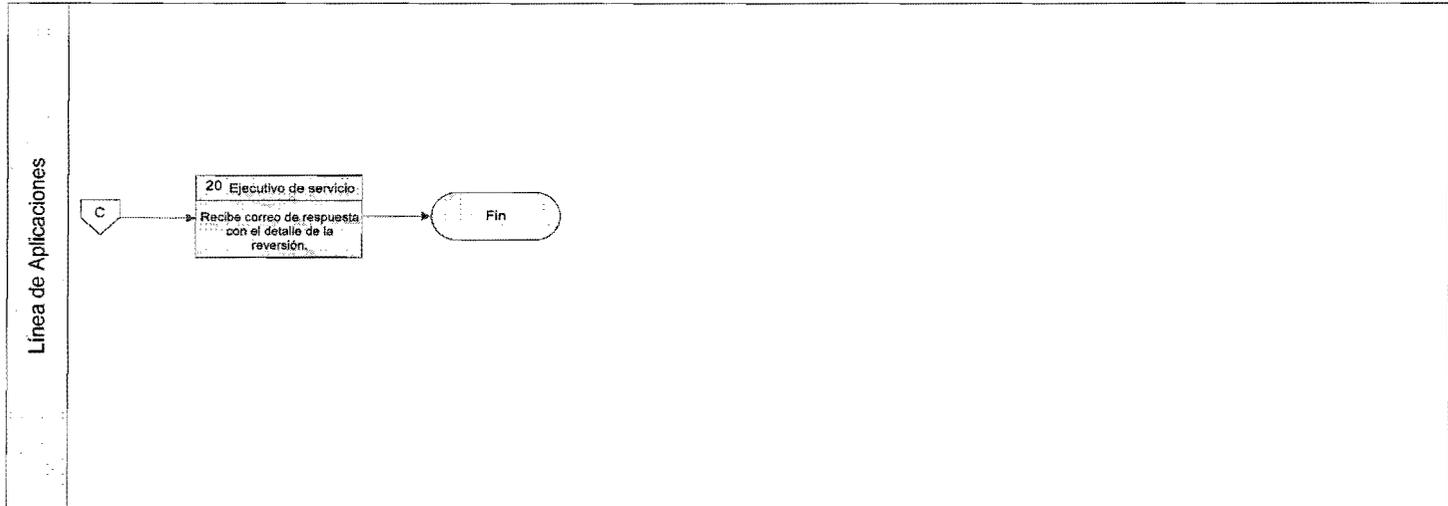


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Procedimiento: Alta de Aportación Extraordinaria

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las liquidaciones de pólizas del ramo Vida de líneas personales¹, que se encuentren emitidas y liquidadas en el sistema de Info.

2. Áreas responsables

- ✓ Ejecutivo de Servicio
- ✓ Línea de aplicación de primas Info Individual

3. Responsable de la revisión del procedimiento

- ✓ Jefe de Departamento: Juan José Soto Rodríguez
- ✓ Gerente del Área: Diego González Rivera
- ✓ Director de Área: Azucena López Granados

4. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado de acuerdo a las actualizaciones en la plataforma del sistema operativo Info.

5. Documentos aplicables y/o anexos

- ✓ Solicitud de aplicación virtual.
- ✓ Cedula de autorización (en su caso) virtual.

6. Políticas Aplicables

- I. Toda petición que envíe el Ejecutivo de Servicio deberá ser redactada en el formato "solicitud de trámite", en el que indicara el número de póliza, recibos específicos en los que solicita realizar movimientos, motivo del movimiento solicitado y monto total del movimiento.
- II. El tiempo de respuesta de la Línea de Aplicación no deberá ser mayor a 72 hrs.
- III. No se deben registrar aportaciones extraordinarias en pólizas que estén en los siguientes estados:
 - Pólizas canceladas por falta de pago
 - Pólizas que tengan siniestro²
 - Pólizas que tengan un mantenimiento pendiente.

¹ Pólizas que se liquidan individualmente.

² En este contexto entiéndase siniestro como el fallecimiento de la persona asegurada.

NARRATIVA DEL PROCESO	
------------------------------	--

No. de Formato: LP-UA3001

Nombre de la Entidad:	Grupo Nacional Provincial S.A.B.
------------------------------	----------------------------------

Clave del Proceso:	LP-UA3001
---------------------------	-----------

Versión del Proceso:	001
-----------------------------	-----

Fecha de Elaboración:	Agosto 2009
------------------------------	-------------

Proceso:	Alta de Aportaciones Extraordinarias de pólizas del ramo Vida.
-----------------	--

Dueño del proceso:	Elena Torres Galindo
---------------------------	----------------------

Subproceso:	Alta de Aportaciones Extraordinarias.
--------------------	---------------------------------------

Información de Entrada:	Correo electrónico con la solicitud de aplicación de pago por parte del ejecutivo de servicio.
--------------------------------	--

Información de Salida:	Correo de respuesta con el detalle de la aplicación.
-------------------------------	--

Objetivo del proceso:	Explicar el proceso alternativo del alta de Aportación Extraordinaria al Fondo de Inversión de pólizas del ramo Vida Individual.
------------------------------	--

Cuentas Significativas que son Afectadas:	
--	--

Narrativa:	Alta de Aportaciones Extraordinarias.
-------------------	---------------------------------------

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
1	Ejecutivo de Servicio Recepción de Instrucción del Agente. Recibe instrucción del agente para que el pago realizado por el cliente se ingrese como Aportación Extraordinaria.	

2	<p>Ejecutivo de Servicio Análisis de la información. Entra al sistema operativo Info y valida la vigencia de la póliza.</p>	
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
3	<p>Ejecutivo de Servicio Análisis de la información. Cuestiona ¿Procede el alta de Aportación Extraordinaria?¹ Si, continua actividad 4 No, continua actividad 5</p>	
4	<p>Ejecutivo de Servicio Identificación de referencia PPA Cuestiona ¿El dinero para la Aportación Extraordinaria se encuentra en una referencia de Info, Nasa ó Back Log? Si, continua actividad 6 No, continúa proceso de confirmación del depósito bancario.</p>	
5	<p>Ejecutivo de Servicio Rechazo de solicitud. Rechaza petición al agente informando los motivos, concluye proceso</p>	
6	<p>Ejecutivo de Servicio Emisión de la Orden de Trabajo Llena el formato "solicitud de aplicación" indicando la referencia de PPA, la póliza y que el pago corresponde a una Aportación Extraordinaria.</p>	
7	<p>Ejecutivo de Servicio Envío de la Orden de Trabajo Envía solicitud de aplicación vía correo electrónico a la firma de apdecobranza@gnp.com.mx</p>	
8	<p>Asignador Recepción de la Orden de Trabajo Recibe el correo identifica el movimiento solicitado, la (s) póliza (s) y la referencia de la PPA.</p>	

¹ Los casos en los que no procede el Alta de Aportación Extraordinaria se detallan en las políticas de este proceso.

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
9	<p>Asignador Validación de información ¿Falta información? Si, continua actividad 19 No, asigna OT</p>	
10	<p>Asignador Asignación a consultor Info Individual Coloca un folio a la orden de trabajo y arrastra a la bandeja del consultor de Info Individual</p>	
11	<p>Consultor Info individual Consulta de Orden de Trabajo. Ingresa al correo electrónico, valida la solicitud de aplicación de la Orden de Trabajo.</p>	
12	<p>Consultor Info individual Consulta de pólizas Entra al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el estatus de la póliza.</p>	
13	<p>Consultor Info individual Validación del estatus de la póliza Cuestiona ¿La póliza tiene un mantenimiento pendiente? Si, continua actividad 14 No, continua actividad 15</p>	
14	<p>Consultor Info individual Eliminación de mantenimiento pendiente Contacta vía telefónica al Área de Servicios Asegurados y solicita la anulación del mantenimiento pendiente.</p>	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Número de Referencia (Control)
15	<p>Consultor Info individual Alta de Aportación Extraordinaria</p> <p>En el escenario Administración ingresa a la opción Alta de Aportaciones Extraordinarias, escribe el número de la póliza y el importe a ingresar pulsa opción aceptar y en automático se genera un recibo pendiente de pago.</p>	
16	<p>Consultor Info individual Consulta de la Aportación Extraordinaria</p> <p>Entra al sistema operativo Info, al escenario <i>consulta la póliza</i> valida el recibo que el recibo que genero en automático por la Aportación Extraordinaria, copia el número del recibo.</p>	
17	<p>Consultor Info individual Liquidación de Aportación Extraordinaria</p> <p>En el escenario <i>liquidación de recibos</i> escribe el número de recibo correspondiente a la Aportación Extraordinaria y liquida ingresa el medio de cobro 065 / 063 ò 428, la referencia de la PPA y da por pagado el recibo con la opción aceptar.</p>	
18	<p>Consultor Info individual Validación de la aplicación</p> <p>Consulta el estatus del recibo y la referencia de las primas en depósito.</p>	
19	<p>Consultor Info individual Envío de respuesta a la orden de trabajo</p> <p>Elige la respuesta idónea a la orden de trabajo del archivo <i>scrips de respuestas</i>, copia, pega y adapta la respuesta al movimiento solicitado.</p>	
20	<p>Consultor Info individual Validación de respuesta.</p> <p>Antes de enviar la información verifica que se marque copia a los interesados del movimiento.</p>	
21	<p>Ejecutivo de servicio Recepción de respuesta de la OT</p> <p>Recibe el correo con el detalle de la aplicación solicitada.</p>	
22	<p>Fin del proceso.</p>	

Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Firma:	
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Firma:	

Nombre de la Entidad	Grupo Nacional Provincial S.A. B.
Proceso	Alta de Aportaciones Extraordinarias de pólizas del ramo Vida.
Subproceso	

Clave del Proceso	LP-UA3001
Versión	001
Fecha de Elaboración	Agosto 2009

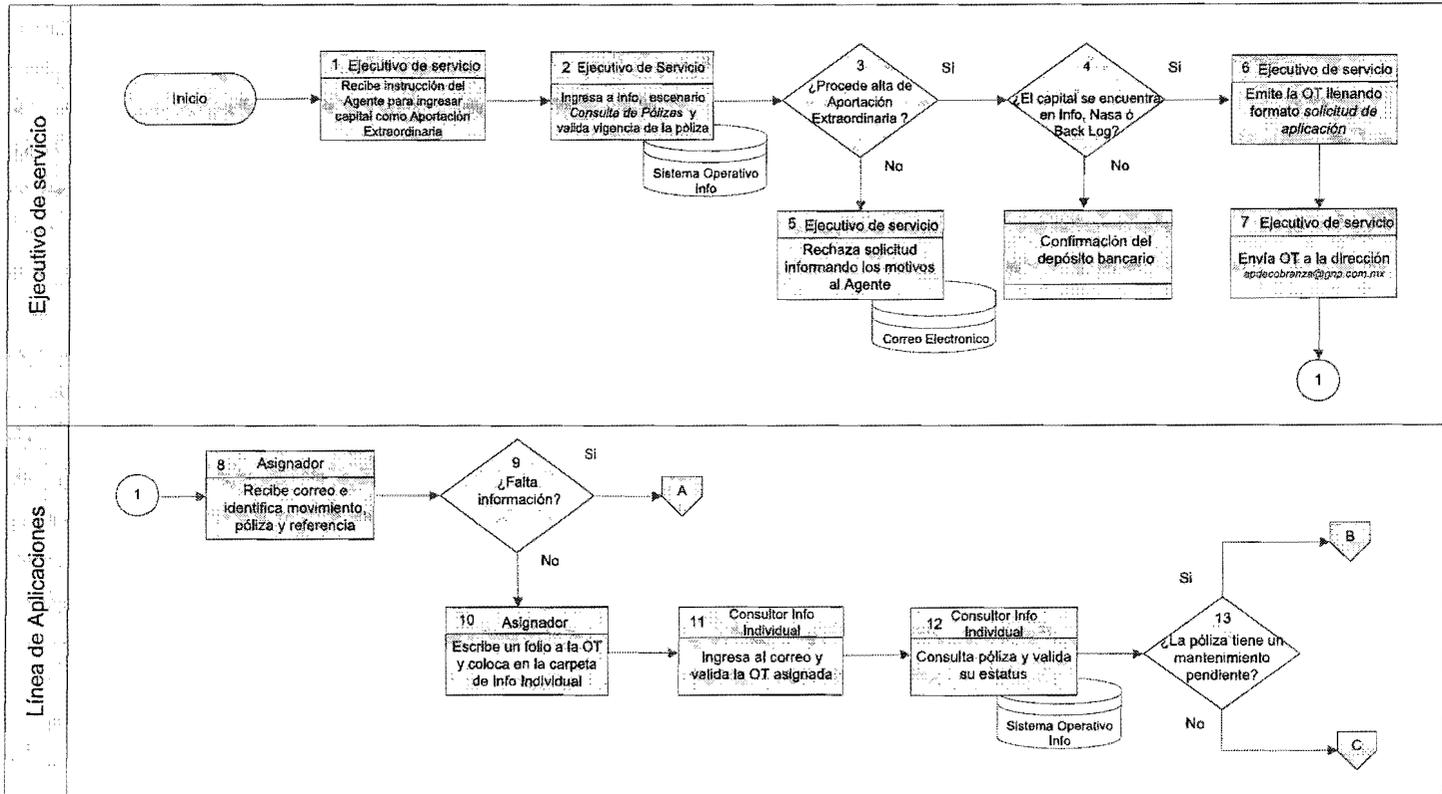
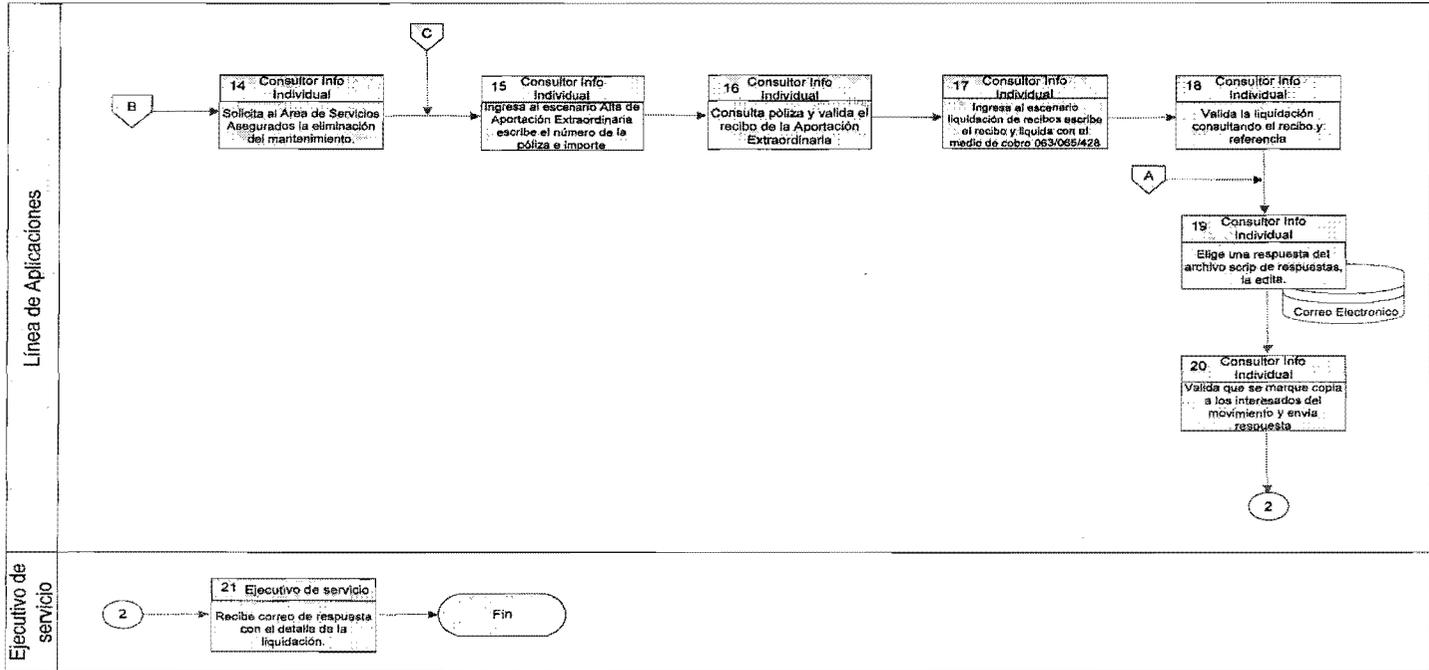


DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Ana Yolanda García Guzmán	Fecha:	Agosto 2009
Autorizado por:	Elena Torres Galindo	Fecha:	Noviembre 2009

Capítulo 5

Conclusiones

Para lograr calidad en el servicio es necesaria la eficiencia operativa, la sinergia en los procesos y una mejora continua, lo que representa estandarizar actividades, delimitar responsabilidades en cada puesto, conocer la contribución e impacto de las actividades en el resultado final para que el personal pueda tomar la decisión adecuada con una visión de calidad en el servicio.

La documentación de procesos contribuye a la eficiencia operativa, orienta en la toma de decisiones, elimina duplicidad de funciones e identifica oportunidades de mejora.

Es importante mencionar que para delimitar adecuadamente los procesos e identificar los más importantes es necesaria la participación del personal con experiencia que realiza estas actividades, ya que ellos tienen conocimientos técnicos y pueden proponer mejoras en los procesos.

A lo largo del desarrollo de esta propuesta me dí cuenta de la importancia del enfoque de calidad en el servicio que la Aseguradora quiere transmitir al cliente, ya que al hablar de la certificación ISO 9000 en áreas estratégicas de la empresa, como lo es el área de Servicios y Operaciones, la Aseguradora esta garantizando calidad en el servicio que se expresa a través de una atención oportuna, veraz y verídica a las necesidades del cliente; en un entorno competitivo y en el que los clientes requieren servicios de acuerdo a sus necesidades.

Las empresas que tienen un enfoque global de calidad no solo procuran esta filosofía en el trato al cliente, si no que se preocupan por la calidad en el servicio interno de la organización con la finalidad de proporcionar al personal un ambiente adecuado para un desempeño de trabajo óptimo.

Como se menciona en el Modelo de Gestión de Calidad Total ya no es suficiente concebir a la calidad como un dato estadístico que apoya en el control de los estándares; en la actualidad es necesario un enfoque dirigido a la satisfacción de las expectativas de los clientes y ofrecer un valor extra que puede hacer la diferencia en un mercado competitivo y sin duda muchas empresas como GNP apuestan en marcar dicha diferencia en la calidad en el servicio.

Este proyecto esta integrado por tres apartados que son: la narrativa de los procesos, el diseño de los diagramas de flujo y una guía de actuación, de las cuales en este trabajo desarrollo los dos primeros debido a que la guía de actuación consta de imágenes de los registros realizados en los sistemas operativos básicamente conceptos técnicos, hasta cierto punto irrelevantes con la finalidad académica de este proyecto; que es la aplicación de algunos conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración en el diseño de un manual operativo propuesto como apoyo para la certificación ISO 9001:2000.

Considero que en el diseño de manuales que impliquen actividades técnicas específicas, es importante considerar el desarrollo de la guía de actuación que básicamente es la narrativa de los procesos ilustrada con imágenes y acciones concretas a realizar. Lo anterior con la finalidad de agilizar la comprensión de procesos complejos, la decisión de elaborar una guía de actuación dependerá del grado de complejidad del proceso a ilustrar.

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- ALVAREZ TORRES, Martín, *Manuales para elaborar manuales de políticas y procedimientos*, México: Panorama, 1999, 141 p.
- CAMISON, César, Sonia Cruz y Tomas González, *Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid: Pearson Prentice Hall, 2007, 1428 p.
- MORENO, María D., Fernando Luzón, *et al*, "Gestión de la calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos", Madrid: Prentice Hall, 2001, 432 p.
- GAMBOA, Mónica, "Las mejores Marcas en México 2008", Vive GNP, No. 6, diciembre-enero de 2009, México: Comunicación Organizacional Recursos Humanos GNP, pp. 11
- GAMBOA, Mónica, "Certificación ISO 9001: 2000 para las Líneas de Producción de Emisión Autos y Daños, Gestión Interna y Soporte Administrativo", Vive GNP, No. 3, Abril-Mayo de 2009, México: Comunicación Organizacional Recursos Humanos GNP, pp. 16
- MEXICO, "Top Ten de aseguradoras en 2008" PEA Comunicación S. de R.L. de C.V., S/N A
<http://www.elasegurador.com.mx/dsp_pag_rmsf.cfm?cia_porta1=5133>, consulta realizada el 03 de junio de 2009
- JEAN, François Pillou, "ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004: Introducción a la Certificación ISO", 2008, <<http://es.kioskea.net/contents/qualite/iso-9001.php3>>, consulta realizada 27/10/2009
- SA, Wikimedia Foundation, Inc., "Diagrama de Flujo", Wikipedia,
<http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo>, consulta realizada el 14 de mayo de 2009
- SA, Wikimedia Foundation, Inc., "Norma ISO 900: Proceso de Certificación", 2009,
< http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000>, consulta realizada el 27 de octubre de 2009.
- México, GNP, Smartlearning, "Introducción al seguro", 2006.
<http://gnp.smartlearning.com.mx/SumTotal/lang-default/SYS_login.asp>, consulta realizada el 20 de mayo de 2009
- MEXICO. GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, "Guía para la documentación asociada a los procesos", México: 2008, pp20

GLOSARIO DE TERMINOS

Alcance: Área donde es aplicable el módulo consultado puede ser Nacional, Foráneo, Metropolitano, o para alguna parte específica de la Organización.

Actividad: Cada uno de los pasos que debe seguir un colaborador durante la ejecución de un proceso.

Aplicación: acción de liquidar o revertir la prima de póliza.

Back Log: Sistema operativo anterior a Info

Bien: objeto o cosa susceptible de valoración, apropiación y utilidad.

Código de intermediario: es una serie de números asignados a los intermediarios de las pólizas, con la finalidad de identificarlos dentro del sistema operativo en cada movimiento de las pólizas que les correspondan.

Condiciones generales: son todas aquellas condiciones que vienen establecidas en un contrato de seguro y que regulan la futura relación que va a existir entre el asegurador y el asegurado.

Condiciones particulares: son las condiciones establecidas en una póliza de seguro que se adaptan a un caso concreto, según las necesidades que tenga el asegurado.

Cobranza.- Es el proceso a través del cual la compañía recibe y registra el cobro de la prima, incluyendo sus accesorios (derechos, recargos e impuestos) y las aportaciones a los fondos de inversión que se manejan en las pólizas de seguros de vida.

Depósito bancario: ingresos realizados a las cuentas bancarias de GNP

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de las actividades que componen un procedimiento, por medio de símbolos.

Estrategia: Acciones dirigidas a lograr objetivos.

Formato: Papelería impresa que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos.

Indemnización: cantidad con la que se resarce un daño o perjuicio.

Info: Sistema operativo.

Líneas personales: es el área que administra los seguros individuales.

Liquidación: acción de pagar la prima.

Lote Contable: es un registro que se genera en el sistema Back Log para capturar las liquidaciones realizadas en el sistema Info con las primas pendientes de aplicar en el sistema Back Log.

Mantenimiento de recibos: es una modificación en los datos del contratante y/o asegurado.

Medios de cobro: son códigos compuestos por número que están identificados en el sistema Operativo Info y esta asociado a una cuenta contable para el registro de todos los movimientos realizados en el sistema.

Misión: Compromiso cuantitativo de administración para realizar la visión.

Nasa: sistema operativo de pólizas del ramo autos.

Negocio Comercial.- Pólizas contratadas por personas morales o grupos de personas que forman parte de un mismo patrón, empresa u otro tipo de grupo.

Negocio Individual.- Pólizas contratadas por un individuo y sus dependientes económicos, siempre y cuando reúnan las características de selección presentando la solicitud del plan.

Norma: Lineamientos generales que regulan los procesos y el desempeño de los empleados involucrados en los mismos.

Objetivos: Resultados cuantificados a lograr en un plazo determinado.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o área.

Política: Lineamientos generales que regulan los procesos y el desempeño de los empleados involucrados en los mismos.

Póliza: es el conjunto de documentos en que se hace constar los términos del contrato. Esta formada por: Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Especiales y Suplementos o Apéndices que se emitan a la misma.

Predevolución: devolución parcial de un recibo liquidado, contablemente es un movimiento incompleto que refleja solo el cargo de la primas.

Para que sea un movimiento completo se debe asociar con un trabajo de preliquidación que representa un abono de primas.

Preliquidación: liquidación parcial de un recibo pendiente de pago ó alta de una referencia para PPA, contablemente es un movimiento incompleto que refleja solo el abono de la primas. Para que sea un movimiento completo se debe asociar con un trabajo de predevolución y/o el pago del importe; esta última acción representa un cargo de primas.

Prima: es el precio del seguro que se paga, junto con los gastos e impuestos correspondientes. Este precio se habrá fijado teniendo en cuenta el contenido de la póliza, con todas sus inclusiones, exclusiones y limitaciones y de acuerdo con el riesgo que el Asegurado.

Prima en Depósito.- Es el importe de prima cobrada que no puede ser aplicada a la póliza que corresponde, ya sea por tratarse de un anticipo o de una póliza no emitida.

Procedimiento: Conjunto de actividades que ejecuta un colaborador o grupo de colaboradores ordenada y secuencialmente para la realización de una función o

Proceso: Conjunto de procedimientos estructurados que interactúan entre si para lograr un objetivo.

Puesto: Unidad de trabajo específica e impersonal, constituida por un conjunto de operaciones que debe realizar, aptitudes que debe poseer y responsabilidades que debe asumir su titular, en determinadas condiciones de trabajo.

Reportes: Representación impresa de los resultados de un proceso específico durante un período de tiempo determinado, con fines de información o difusión, para instituciones oficiales, puestos superiores o áreas involucradas en la misma actividad.

Reversión: acción de dejar el recibo en estado de pendiente de pago.

Siniestro: todo hecho súbito, accidental e imprevisto, cuyas consecuencias dañosas estén cubiertas por las garantías de la Póliza. Constituye un sólo y mismo siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa.

Scripts de respuestas: es una lista de respuestas diseñado para la línea de aplicaciones.

Siniestro: es la disposición del dinero invertido en las pólizas del ramo de vida.

Sistemas: Referencia de los diferentes sistemas de la Organización que intervienen en los procedimientos.

Vigencia: es el lapso de tiempo para el cual se calcula la prima que el Asegurado paga por el seguro. El tiempo en que está protegido un bien contra un riesgo. Generalmente es de un año.

Visión: Proyección a futuro de expectativas generada por una organización.

SIGLARIO

CAB: Control de Acceso Bancario

OT: Orden de Trabajo

PEV: Pago en Ventanillas

PPA: Prima Pendiente de Aplicación

SADE: Sistema Administrador de Empleados

Vo Bo: Visto Bueno

Anexos

I. Orden de Trabajo

Solicitud de Aplicación										
Tipo de movimiento					Fecha solicitud					
<input type="checkbox"/> Devolución <input type="checkbox"/> Cobro <input type="checkbox"/> Devol. y cobro <input type="checkbox"/> Traspaso de primas <input type="checkbox"/> Reversión					Día		Mes		Año	
Póliza 1		Versión	Moneda	L.Negocio		Importe total a aplicar				
Póliza 2		Versión	Moneda	L.Negocio		Importe total a aplicar				
Número PPA		Tipo PPA		Moneda		Referencia del fondo				
Referencia			Importe			Importe fondo		Moneda		<input type="checkbox"/> Cargo al agente
										Cód. Intermediario
										Importe
Descripción del movimiento: _____ _____ _____										
Cobros										
Número de recibos						Importe recibos				
<input type="checkbox"/> Aportación/Dotal						Importe Aportación/ Dotal				
Devolución										
Cod. Filiación				Nombre del beneficiario						
Medio de pago			Oficina de servicio			Importe devolución			Moneda	
<input type="checkbox"/> Cheque										
Medio de pago		Banco		Tipo cuenta		Referencia				
<input type="checkbox"/> Transferencia										
Moneda	Tipo de cambio	Número de cuenta			Plaza		Sucursal			
Campos obligatorios	Autorizador de la devolución			Origen de la devolución			Motivo de la devolución			
Observaciones: _____										
Resultado										
Estatus del movimiento						Fecha respuesta				
<input type="checkbox"/> Aceptado <input type="checkbox"/> Rechazado						Día		Mes		Año
Observaciones: _____										

En caso de que el formato no sea requisitado de manera correcta se rechazará el movimiento solicitado.

II. Scrip de Respuestas de Aplicaciones

APLICACIÓN

- Rehabilitación de pólizas.
- Aplicación de primas en Info
- Recibos liquidados en automático.
- Aplicaciones de Recursos Humanos GNP
- Aplicaciones de Pensiones GNP
- Aplicaciones Back Log

REVERSION DE PRIMAS

- Reversión de primas

DEVOLUCIÓN DE PRIMAS

- Devoluciones vía Cobranza Electrónica
- Devoluciones vía Oficina de Servicio

RECHAZOS

- Aplicación de primas y/o reversión con recibo enviado a bancos
- Solicitudes duplicadas
- Recibos liquidados manualmente anexando correo con el antecedente.
- Recibos con error en secuencia de pago
- Información incompleta
- Saldo en PPA's insuficiente
- Recibo no rehabilitable
- Póliza no existe
- No proporcionan la referencia de PPA's
- Sobrante en la PPA's
- Estado de siniestro autorizado

APLICACIÓN

Rehabilitación de pólizas.

Buen día:

Te comunicamos que se realizo el movimiento solicitado

Saludos

Aplicación de primas.

Buen día:

Te confirmamos el movimiento con el número de cobro **XXXXXXXX**

Saludos

Recibos liquidados en automático

Buen día:

Te informamos que el recibo que solicitas ya fue aplicado en automático por el sistema.

Saludos

Aplicaciones Back Log

Buen día:

Te confirmamos el movimiento con el número de cobro **XXXXXXXXXX**

Cuenta puente:

Favor de conciliar el importe de **\$ XXXX.XX MN DLS** con referencia **XXXXXXXX**, lote contable **XXX**

Saludos.

Aplicación Recursos Humanos GNP

Buen Día:

Te confirmamos la aplicación, anexamos cuadro con el detalle y archivo de rechazos.

Concepto	Importe	Referencia (cobro, pago, remesa, póliza)
Importe aplicado	\$	
Rechazos	\$	
Importe total de la liquidación	\$	

Cuenta puente

Favor de conciliar de acuerdo al correo anexo, se utilizo el medio de cobro 412 por un importe de **\$ XXXX.XX MN/DLS.**

Saludos

Aplicación Pensiones GNP

Buen día:

Te confirmamos el movimiento con el número de cobro **XXXXXXXXXX**

Cuenta puente:

Favor de conciliar de acuerdo al correo anexo, se utilizo el medio de cobro 410 por un importe de **\$ XXXX.XX MN/DLS.**

Saludos.

REVERSION DE PRIMAS

Reversión de primas

Buen día:

Te confirmamos la reversión solicitada, se proceso con el número de cobro **XXXXXXXX** el saldo se encuentra en la PPA a nivel solicitud con la referencia **RXXXXXXXX** por un importe de **\$ XXXXX.XX MN ó USD** el tipo de cambio que se considero es **XX.XXXX** del día **XX/XX/XX**.

Favor de indicar como se conciliará el movimiento en un lapso no mayor a 72 hrs.

Saludos.

DEVOLUCIÓN DE PRIMAS

Oficina de Servicio

Buen día:

Te confirmamos el movimiento con el número de cobro **XXXXXXXX**

Oficina de Servicio

De acuerdo a la petición de la OT **XXXXXXXX**, favor de devolver las primas de la póliza **XXXXXXXX**, el dinero se encuentra en la PPA a nivel solicitud **DXXXXXX** por un importe de **\$ XXXXXX,XX M.N. ó DLS**

Saludos.

Cobranza Electrónica

Buen día:

Te confirmamos el movimiento con el número de cobro **XXXXXXXX**

CNO CAT

De acuerdo a la petición de la OT **XXXXXXXX**, favor de devolver las primas de la póliza **XXXXXXXX**, el dinero se encuentra en la PPA a nivel solicitud **DXXXXXX** por un importe de **\$ XXXXXX,XX M.N. ó DLS**

Saludos.

RECHAZOS

Aplicación de primas y/o reversión con recibo enviado a bancos

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** ya que el recibo **XXXXXXX**, se encuentra con **estatus (envió a banco)**, porque el conducto de cobro de la póliza es banco por tal motivo, no se puede realizar ningún movimiento a la póliza. Para evitar que esto suceda es necesario bloquear el recibo a cobro.

Saludos.

Solicitudes duplicadas

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que el recibo se encuentra liquidado, a solicitud de **XXXXXXXXXX**, si requieres mas detalle lo puedes consultar en la nota que aparece en “consulta de recibo – Movimiento – Cobro/pago”

Saludos

Recibos liquidados manualmente anexando correo con el antecedente

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que el recibo se encuentra liquidado, a solicitud de **XXXXXXXXXX**.

Anexamos correo con el antecedente.

Saludos

Recibos con error en secuencia de pago

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que existe error en secuencia de pago, deben pagar también el recibo **XXXXXXXXXX**

Saludos

Información incompleta

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que no mandan la información completa para procesar el movimiento.

Saludos

Saldo en PPA's insuficiente

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que el saldo de la referencia **XXXXXXXX** es insuficiente para cubrir el valor del recibo **XXXXXXXX..**

Saludos.

Recibo no rehabilitable

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que el recibo se encuentra con estado cancelado no rehab.

Saludos

Póliza no existe

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** porque el número de póliza no existe en el sistema, favor de verificar.

Saludos.

No proporcionan la referencia de PPA's

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que no especifica la referencia de la cual tomaremos el importe para aplicar. Favor de validar la información y enviar la petición nuevamente.

Saludos.

Sobrante en la PPA's

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que existirá un sobrante en PPA, favor de indicar como se concilia el 100% del saldo.

Saludos.

Estado de siniestro autorizado

Buen día:

Te informamos que tú solicitud es **RECHAZADA** debido a que el estado del siniestro es autorizado, favor emitir.

Saludos