



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLÁN

DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA  
LA EMPRESA ASEGURADORA G.N.P., AREA VENTA MASIVA  
DEPARTAMENTO RENOVACIONES.

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**  
P R E S E N T A  
**NANCY CARMONA DIAZ**

ASESOR: L.A. GUILLERMO AGUILAR DORANTES



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.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

U. N. A. M.  
 FACULTAD DE ESTUDIOS  
 SUPERIORES CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE  
 EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
 P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares  
 Jefe del Departamento de Exámenes  
 Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

Desarrollo del Manual de Procedimientos para la empresa  
Aseguradora G.N.P. Area Venta Masiva, Departamento  
Renovaciones.

que presenta la pasante: Nancy Carmona Díaz  
 con número de cuenta: 9317220-0 para obtener el título de :  
Licenciada en Administración.

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

**ATENTAMENTE**  
**"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"**

Cuautitlán izcalli, Méx. a 26 de Agosto de 2004

PRESIDENTE	<u>L.A. Ignacio Rivera Cruz</u>	
VOCAL	<u>L.A. Guillermo Aguilar Dorantes</u>	
SECRETARIO	<u>L.A. Angélica Hernández Araiza</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.A. Yolanda Zamudio García</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>M.A. Delia Cuevas Salgado</u>	

*U n a m .*

*Gracias a la máxima casa de estudios por brindarme la oportunidad de lograr uno de las mas importantes metas en mi vida.*

*Gracias en especial a la FES Cuautitlán , por regalarme la oportunidad de valorar su esfuerzo ,dedicación y enseñanza .*

*Por enseñarme a sentirme*

*“Orgullosamente U n a m “*

## *Profesores:*

*Señor, te pido por los profesores que nos educan, haz que encuentren en ti la fuerza de comenzar cada día con renovado entusiasmo su labor, la bondad que nos asegure la confianza el entusiasmo y la perseverancia para prepararnos día a día, el agradecimiento a su esfuerzo y la humildad para reconocer los errores y aprender de ellos.*

## *A mi Asesor:*

*Gracias por tener confianza en mí, por el tiempo que gustosamente le robe, no solamente en la asesoría de este gran proyecto que juntos logramos, también por las clases que me han permitido conocerle y reconocerle su labor y su amistad, que Dios lo bendiga para que siga apoyando a todos mis compañeros a lograr su sueño.*

*Señor:*

*Gracias por todo aquello que me das y con nada puedo pagar, por todas las bendiciones que a lo largo de mi vida me has brindado, por permitirme estar al lado de la gente que mas amo . . . mi familia, mis amigos, mi amor.*

*Gracias por darme la dicha de conocerte, por iluminar mi vida con tu única y gran presencia, por todo aquello que no se paga con dinero ; vida, salud, amor, fe . . .*

*Por ser mi guía , la luz que ilumina mi camino , por ser mi todo*

*Gracias Señor.*

*Mamá :*

Gracias por darme la vida, por todos los momentos de angustia que te he hecho pasar, por tu perseverancia, por tu comprensión y por darme la fuerza para seguir adelante.

Te Amo.

*Papá :*

Gracias por tu esfuerzo para sacarme adelante, por las noches en vela en las que me acompañabas estudiando, por tu dedicación, por enseñarme que la humildad es la mas grande forma de demostrar la mas valiosa presencia y por la confianza que has tenido en mí.

Te Amo.

*A mis Hermanos :*

Saben, aunque nos la pasemos peleando toda la vida .....los AMO

*Vic :*

Gracias amor por enseñarme que todo se puede cuando uno se lo propone, que no hay imposibles si tu deseas alcanzar algo, por el impulso que me brindas, por la paciencia que me tienes y por estar a mi lado.

Te Amo



## *Amigos y Compañeros.*

Gracias a toda la gente que ha creído en mí , que ha brindado su confianza, su amistad, apoyo, y cariño.

A todos mis compañeros y amigos de G. N. P. , que me ayudaron a lograr este proyecto a Omar C. por regalarme un poco de tus conocimientos, Paty M. , Efrén T., Ángeles, Erica N., por su amistad, apoyo y confianza.

A Osvaldo y Erica por ser mis mejores amigos y por estar a mi lado cuando mas los he necesitado.

**DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
EMPRESA ASEGURADORA GNP  
AREA VENTA MASIVA  
DEPARTAMENTO RENOVACIONES**

## INDICE

OBJETIVO	
HIPÓTESIS	
INTRODUCCIÓN	1

### 1. CAPITULO I " ANTECEDENTES DE LA EMPRESA "

1.1.	Corporativo	
1.1.1.	Historia	4
1.1.2.	Misión, visión y valores	9
1.2.	Participación en el Mercado	
1.2.1.	Ventas	10
1.2.2.	Productos y servicios	12
1.3.	Antecedentes del Área	
1.3.1.	Historia.	14

### 2. CAPITULO II " CONCEPTUAIZACION ADMINISTRATIVA U OPERACIONAL "

2.1.	Definiciones	
2.1.1.	Que son los seguros?	16
2.1.2.	Que es una compañía de seguros ?	16
2.1.3.	Recomendaciones generales	17
2.1.4.	Tipos de seguros	19
2.1.5.	Diccionario o Glosario	20

### **3. CAPITULO III " LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL MANUAL"**

3.1.	Comunicación organizacional	
3.1.1.	Concepto . . . . .	26
3.1.2.	Importancia . . . . .	26
3.2.	El Manual	
3.2.1.	Concepto, objetivo, importancia y clasificación de los manuales . . . . .	28
3.2.2.	Ventajas y Desventajas . . . . .	34
3.2.3.	Planeación , elaboración y actualización de Manuales . . . . .	35

### **CAPITULO IV "EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO"**

3.3.	Procedimientos	
3.3.1.	Concepto, características y clasificación . . . . .	42
3.4.	El manual de procedimientos	
3.4.1.	Concepto, objetivo, importancia y clasificación . . .	44
3.4.2.	Contenido, elaboración, revisión y Actualizaciones . . . . .	47

### **CAPITULO V " MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASEGURADORA GNP , AREA VENTA MASIVA, DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES"**

Caso Practico . . . . .	56
Anexos . . . . .	82
<b>CONCLUSIONES . . . . .</b>	<b>97</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA . . . . .</b>	<b>99</b>

**OBJETIVO.-** Mejorar la calidad de el servicio en la empresa aseguradora G. N. P. , por medio de el manual de procedimientos en el departamento de renovaciones en el área de venta masiva.

**HIPÓTESIS.-** ¿Es necesario el desarrollo de un manual de procedimientos dentro de una empresa dedicada a los seguros?

## INTRODUCCIÓN

Los problemas y dificultades administrativas generalmente se examinan y solucionan desde el punto de vista organizacional , sin darle la importancia que merecen a los demás elementos que forman parte del quehacer administrativo como lo son las funciones, actividades, los procedimientos y sistemas de trabajo, que se han diseñado para lograr los objetivos previamente establecidos.

El funcionamiento de una empresa vincula e integra las distintas partes de la organización, tomando como base sus normas, rutinas , instrucciones y comunicaciones que guían la actividad de cada uno de sus integrantes.

El propósito de alcanzar la efectividad dentro de las actividades cotidianas de los integrantes de un organismo se relaciona con la seguridad que se le proporciona al establecer claramente su responsabilidad, autoridad, comunicación e interacción, esto solo se logra a través de los "manuales"

Los manuales son un recurso formal , una guía , que nos lleva de la mano en cada uno de los pasos a seguir , reúne los procedimientos e instrucciones necesarias para ejecutar determinada actividad ;así mismo constituyen parte del proceso de comunicación .

El análisis de procesos y las fases de los mismos que caracterizan a la organización en la compleja toma de decisiones, permiten encontrar los medios mas adecuados para resolver la problemática que enfrenta la administración.

Es importante señalar que los manuales ofrecen la posibilidad de ser utilizados como un método de análisis ya que nos indican QUE , COMO, CUANDO Y POR QUE , de las tareas a realizar dentro de cualquier nivel de la organización , con la información que se requiera , sin desligar los sucesos que se relacionan fundamentalmente con su forma de operar. El manual puede aplicarse en una área determinada, en procesos de producción , en el manejo y control de recursos, en los procedimientos, o bien, en la totalidad de un organismo.

En el capítulo uno se hace referencia de todos los orígenes de Grupo Nacional Provincial, su objetivo, misión y visión, así como de los antecedentes del área de venta masiva, su participación en el mercado , ventas productos y servicios.

Una de las partes fundamentales para la comprensión del objetivo de esta investigación, es la conceptualización administrativa u operacional, que se dará a conocer en el segundo capítulo.

En el capítulo tres y cuatro veremos las características, concepto, importancia y clasificación de los manuales como herramienta utilizada dentro de la administración; así mismo dentro del capítulo cinco se desarrollara el manual de procedimientos para el área de venta masiva de dicha empresa .



## **1. CAPITULO I " ANTECEDENTES DE LA EMPRESA "**

- 1.1. Corporativo
  - 1.1.1. Historia
  - 1.1.2. Misión, visión y valores
  
- 1.2. Participación en el Mercado
  - 1.2.1. Ventas
  - 1.2.2. Productos y servicios
  
- 1.3. Antecedentes del Área
  - 1.3.1. Historia.

## **CAPITULO I " ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

### **1.1 CORPORATIVO**

La siguiente información fue tomada de la pagina corporativa [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx).

#### **1.1.1 HISTORIA**

##### **1901**

En Noviembre se funda "La Nacional Compañía de Seguros sobre la Vida , S.A." por los socios de la Casa Woodrow, señores William B. y Luis E. Neergaard.

##### **1902**

"La Nacional " expide su primera póliza por una suma asegurada de 5,000 pesos.

##### **1917**

La Nacional es la única aseguradora que no se acoge al decreto de moratoria sobre las obligaciones de las aseguradoras expedido por Venustiano Carranza , para aliviar la extraordinaria carga que al sector se le presento por muertes durante el periodo de la revolución , cumpliendo así la empresa cabalmente los compromisos contraídos con sus clientes.

##### **1930**

Se coloca la primera piedra del edificio de la Nacional , en la esquina de Juárez y San Juan de Letrán , considerándose el primer rascacielos construido en la Ciudad de México.

### **1936**

La Casa Woodrow se convierte en aseguradora con el nombre de "Seguros La Provincial, S.A. ", especializada en seguros de bienes . Parte importante de sus accionistas fundadores también lo eran de La Nacional.

En ese mismo año La Provincial expide la primera póliza por una suma asegurada de \$40,000 pesos cubriendo el riesgo de incendio.

### **1941**

A 40 años de su fundación , La Nacional expide la mayor póliza de vida por una suma asegurada de \$500,000 pesos.

### **1946**

Adquiere La Nacional , acciones de la "Compañía de Seguros El Águila, S.A. " y la fusiona.

### **1963**

La Provincial adquiere y fusiona a "La Previsora , S.A., Compañía Mexicana de Seguros Generales"

### **1967**

Se inauguran las instalaciones de La Provincial, ubicadas en un moderno edificio de la calle Miguel Ángel de Quevedo, al sur de la Ciudad . Es la primera compañía de seguros en " salirse del centro".

### **1969**

Se hace la primer alianza estratégica del medio asegurador mexicano al unirse en un Grupo La Nacional y La Provincial adoptando el nombre comercial de "**GRUPO NACIONAL PROVINCIAL**".

### **1972**

Se integran las dos empresas **GNP** al conglomerado empresarial **GRUPO BAL** , encabezado por el Lic. Alberto Bailleres, hecho que influye en forma determinante en el desarrollo que GNP tendría a partir de ese momento para permitirle alcanzar el liderazgo del mercado mexicano y convertirse en la aseguradora con mayor solidez, experiencia y confiabilidad.

### **1975**

GNP alcanza la cifra record de 1,000 millones de pesos en ventas , convirtiéndose en el líder del mercado nacional.

### **1979**

GNP establece la primera oficina especializada para corredores , proporcionando servicios más competitivos de emisión , suscripción y ventas .

### **1992**

Se hace formalmente la fusión jurídica de las 2 empresas en una sola bajo el nombre de "Grupo Nacional Provincial S.A."

**1994**

Se inaugura el edificio "Plaza G. N .P", nombre que reciben las modernas y sofisticadas instalaciones de las oficinas corporativas. Se adquiere la empresa "Medica Móvil S.A. ", ampliando los servicios de GNP a sus asegurados de Gastos Médicos.

**1995**

Se cumplen 20 años interrumpidos como la compañía aseguradora de mayor volumen de ventas en el mercado nacional.

**1996**

Al liberarse el mercado de los servicios en pensiones , hasta entonces exclusividad del IMSS, se funda "PROFUTURO GNP S.A. de CV. .Afore", subsidiaria especializada en la administración de fondos de retiro. GNP adopta una nueva estructura organizacional , transformándose en una aseguradora multiespecialista , integrada tanto por empresas virtuales de líneas de negocios , de canal, distribución y apoyo administrativo, como por subsidiarias especializadas.

**1997**

Se funda "Aseguradora Porvenir GNP, S.A. de C.V.", empresa subsidiaria especializada en la operación de rentas vitalicias para pensionados del IMSS.

**1998**

Se cambia la imagen corporativa de GNP, actualizando su logotipo y se hacen una amplia difusión del mismo . Se funda "Medica Integral S.A. de C.V.", subsidiaria que ofrece innovadores planes de servicios de salud.

**2000**

Se inauguran nuevas y modernas instalaciones en los Centros Regionales Metropolitanos.

**2001**

GNP celebra su primer centenario.

**2003.**

Un año importante para el grupo , hecha a andar su proyecto de crecimiento y unificación de procesos denominado " ANDANTIS".

## **1.1.2 MISION ,VISION Y VALORES**

### **MISION**

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

### **VISION**

GNP se ve en el futuro como la institución más rentable y eficiente del país en seguros, pensiones y servicios de salud.

### **VALORES**

**INTEGRIDAD:** En la honestidad , en la congruencia entre lo que se piensa , lo que se dice y lo que se hace , en el respeto a las empresas y personas en el compromiso con su entorno.

**LEALTAD:** Cumpliendo los compromisos con los accionistas, ofreciendo un valor superior en productos y servicios a los clientes, buscando la realización personal en el ámbito profesional de los colaboradores y en el sentido de pertenencia a un grupo que comparte los mismos valores.

Por otra parte, se continua con acciones importantes para la mejora de productos y servicios, así como en la atención a asegurados, manteniendo un esfuerzo especial en el desarrollo de la fuerza productora en materia de actualización y prácticas de trabajo con el fin de incrementar la penetración en el mercado y mejorar la conservación de los negocios.

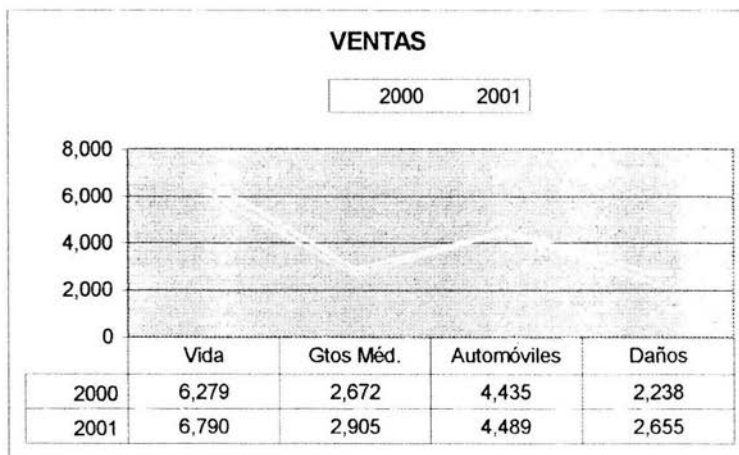
## 1.2 PARTICIPACION EN EL MERCADO

### 1.2.1 VENTAS

Como resultado de las acciones tomadas durante el año , Grupo Nacional Provincial al cierre del ejercicio alcanzó un volumen de captación total de 17,099 millones de pesos, considerándose la segunda aseguradora más importante del país.

Resultados de ventas (cifras en millones de pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2001)

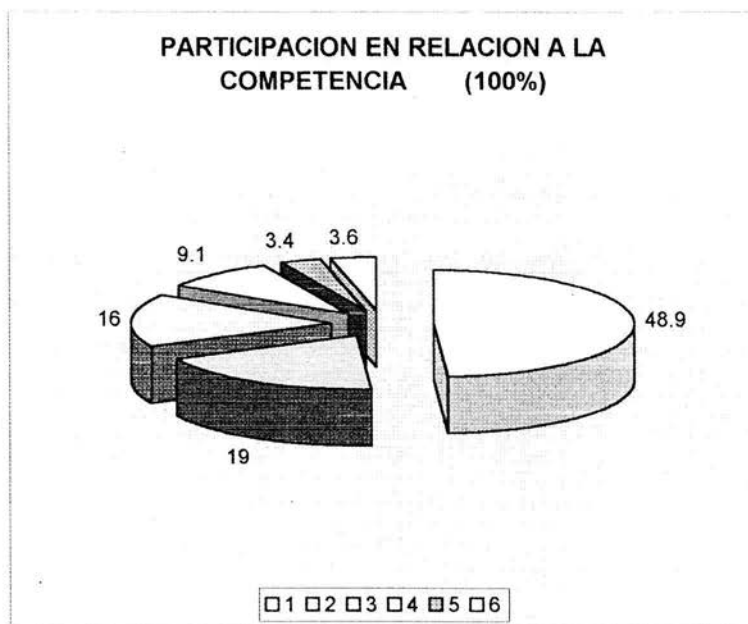
<b>Concepto</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
Vida	6279	6790
Gtos. Med y Accidentes	2672	2905
Automóviles	4435	4489
Daños	2238	2655
Total Primas directa.	15624	16839
Fondos en admón.	304	260
Total de Vtas GNP	15928	17099



\*No existe información actual.



## PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO



19 % ING  
16 % GNP  
9.1 % INBURSA  
3.6 % NEW YORK LIFE  
3.4 % METROPOLITAN LIFE  
48.9% OTROS

## **1.2.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **VIDA**

- Cuenta con nuevos e innovadores productos.
- Posee tecnología de punta en el proceso de emisión y suscripción.
- Brinda una amplia atención en caso de decesos.

### **AUTOMÓVILES**

GNP cuenta con el club GNP autos, el cual presta los siguientes servicios a sus asegurados:

- Auxilio vial y asistencia en viajes sin límite de eventos anuales.
- El servicio se presta desde cualquier lugar del país.
- Orientación Telefónica.
- Cuenta con una amplia red de proveedores y prestadores de servicios a nivel nacional como:
  - Talleres generales.
  - Agencias autorizadas.
  - Grúas.
  - Despachos de abogados.
  - Hospitales, Clínicas y Médicos.

### **SERVICIOS MÉDICOS**

- La atención se realiza en reconocidos hospitales y clínicas especializadas entre las que se encuentra Medica Integral.
- Cuenta con el servicio de ambulancia a través de Medica Móvil, las cuales son unidades de terapia intensiva que permiten estabilizar al paciente antes de que llegue al hospital.

## **ATENCIÓN PERSONALIZADA**

- Cuenta con 6 centros regionales en las principales ciudades del país.
- En el D.F. existen supervisores con motos que ayudan en las labores del ajustador.
- Fácil acceso a las instalaciones que permite la pronta solución de tramites en un solo lugar.
- Las 24 horas, los 365 días del año y en toda la República ,sin costo, en forma automática y sin límite de eventos anuales.
- Auxilio Vial desde el Km. Cero.
- Asistencia en Viajes.
- Descuentos con Proveedores.
- Orientación Telefónica.

## **1.3 ANTECEDENTES DEL AREA**

### **1.3.1 HISTORIA**

G. N. P. Administración de Venta Masiva (AVM) surge en Junio de 1994 al lado de " RB AGENTE DE SEGUROS", el cual se encargaba de realizar la promotoria de seguros ; por otro lado tarea de Venta Masiva se limita a la administración de los mismos , era una empresa independiente , que colaboraba con GNP.

El área de Venta Masiva surge con la necesidad de controlar de manera mas detallada las ventas en grandes volúmenes , es decir como su nombre lo indica la venta del producto o servicio a pequeñas , medianas y grandes empresas de manera voluminosa, pero con la mayor eficacia, negociando directamente los descuentos y formas de pagos con los representantes de las cuentas, proporcionando de esta manera mejores opciones en la compra de productos al asegurado.

En febrero de 1997 , GNP decide fusionarse con Venta Masiva , la cual pasa a formar parte de esta, tomando como base todos los reglamentos y estatutos de la misma, con el objetivo de mayor expansión a corto plazo. De esta forma GNP-AVM se convierte en una de las áreas mas importantes de empresa, con ello AVM no solo se dedica a la administración de la cartera de clientes, su proceso va desde la promotoria de seguros, el seguimiento, la adecuada prestación del servicio y sobre todo la conservación e incremento de la misma.

## **2. CAPITULO II " CONCEPTUAIZACION ADMINISTRATIVA U OPERACIONAL "**

### 2.1. Definiciones.

- 2.1.1. Que son los seguros?
- 2.1.2. Que es una compañía de seguros ?
- 2.1.3. Recomendaciones generales.
- 2.1.4. Tipos de seguros.
- 2.1.5. Diccionario o Glosario.

## **CAPITULO II " CONCEPTUAIZACION ADMINISTRATIVA U OPERACIONAL"**

### **2.1 DEFINICIONES**

#### **2.1.1 QUE SON LOS SEGUROS?**

Físicamente el seguro es un documento que se compromete a proteger al "Asegurado" ante la ocurrencia de un suceso inesperado, que puede ocurrir sobre un patrimonio o sobre las personas y que se le denomina "Póliza".

Significativamente el seguro ofrece protección y tranquilidad al asegurado (el asegurado es la persona física o moral que contrata un Seguro), al saber que sus bienes y personas de alguna forma tienen un respaldo, aún cuando este no pueda repararse totalmente.

#### **2.1.2 QUE ES UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS ?**

Es una empresa que mediante un Contrato de Seguro asume las consecuencias dañosas por la realización de un evento cuyo riesgo fue objeto de Cobertura. Se encuentra regulada y supervisada por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

### **2.1.3 RECOMENDACIONES GENERALES**

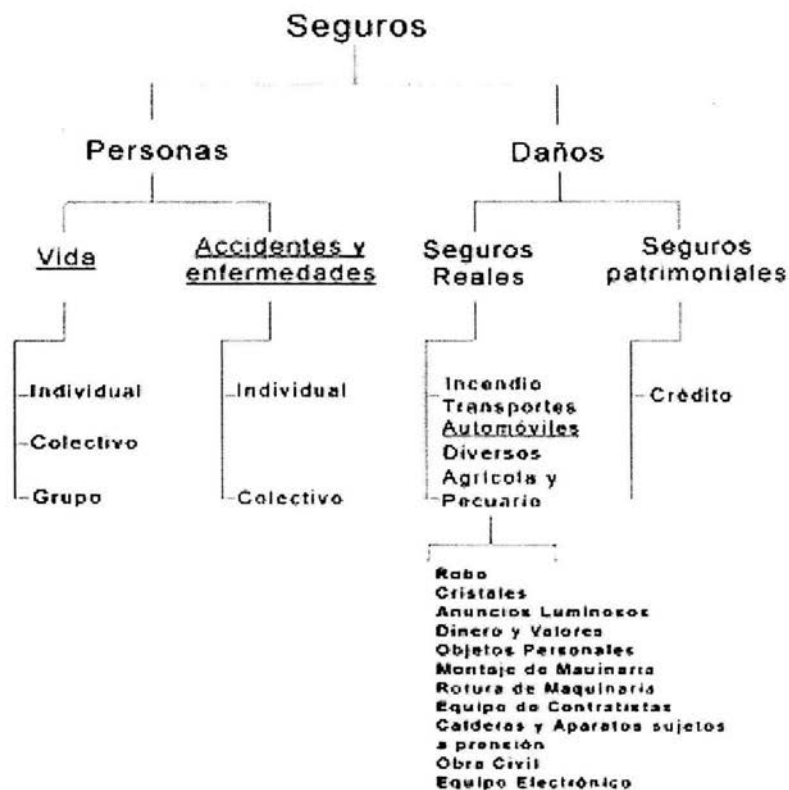
A fin de contar con la información necesaria en la compra y uso de seguros , se recomienda tomar en cuenta la siguiente información:

- Leer bien la póliza contratada y cada una de sus cláusulas para conocer a fondo la cobertura que ofrece.
- La contratación de un seguro de vida, auto, casa, etc. se realiza a través de un agente, quien le asesorará y propondrá las opciones que se adecuen a sus necesidades de protección y a su presupuesto.
- Para que los seguros contratados estén acordes a sus necesidades, es conveniente revisarlos periódicamente, actualizar la suma asegurada y los beneficiarios si es necesario.
- Guardar los documentos en un lugar seguro y accesible a su cónyuge o persona de su confianza.
- La falta de pago puntual de la prima puede ocasionar la cancelación del seguro y la protección que este le ofrece.
- Para mayor información y aclaración de dudas con su póliza, contacte a su agente de seguros.

- La autoridad encargada de la supervisión y vigilancia de las compañías aseguradoras es la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la cual por conducto de la Unidad de Atención de Quejas, atiende cualquier irregularidad que se presente.
- Recuerde que el bienestar de sus hijos y seres queridos depende de una previsión adecuada y esta decisión debe tomarse a tiempo.
- Revisar la fecha de terminación de vigencia de la póliza ; su asesor de seguros le contactará, para acordar la renovación de su poliza.
- Hasta 30 días antes de la fecha de terminación de la póliza podrá solicitar a través de su asesor de seguros la renovación de la misma indicándole el número de póliza, vigencia, forma y facilidad de pago.



## 2.1.4 TIPOS DE SEGUROS



<sup>1</sup> [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx)

## 2.1.5 DICCIONARIO

- **Asegurado.-** Es la persona a la que la Compañía de Seguros cubre mediante un Contrato de Seguro por estar expuesta a un Riesgo, proporcionándole una determinada protección económica o en especie (servicio) a él o a sus Beneficiarios.
- **Cancelación.-** Es la cesación de lo efectos del Contrato de Seguro por falta de pago, solicitud de Contratante, disposición de la Compañía de Seguros.
- **Carátula de la póliza.-** Documento en el que se asientan los datos del bien o persona asegurada y se enumeran las Coberturas del Contrato de Seguro.
- **Caución.-** Medida preventiva que consiste en la constitución de un depósito o en la exigencia de una promesa tendiente a asegurar una obligación.
- **Coaseguro.-** Es la participación económica que tiene el Asegurado en el costo del Siniestro.
- **Cobertura Adicional.-** Protección que se establece en el Contrato de Seguro y que amplía o complementa los límites o montos de la cobertura básica.
- **Cobertura Básica.-** Protección que se establece en el contrato de seguro.

- **Condiciones Generales de la Póliza.-** Documento en donde se especifican las cláusulas que de forma general, particular o específica regulan la relación entre la Compañía de Seguros y el Asegurado.
- **Contratante.-** Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del Contrato de Seguro para sí y/o para terceras personas, o la persona moral que ha solicitado la celebración para terceras personas. El Contratante en ambos casos se obliga a realizar el pago de la Prima.
- **Contrato de Seguro.-** Es aquel por el que una Compañía de Seguros se compromete a indemnizar al Asegurado o Beneficiario las pérdidas que éste sufra a consecuencia de determinado evento o Siniestro, a cambio de una Prima. El Contrato de Seguro, así como sus cambios y modificaciones se hará constar por escrito mediante una Póliza.
- **Deducible.-** Gastos a cuenta del Asegurado por cada Accidente o Enfermedad cubierta. Es también el límite mínimo que debe rebasar la reclamación para que pueda ser sujeta de una Indemnización por parte de la Compañía de Seguros.
- **Emisión.-** Es el proceso por el cual la Compañía de Seguros expide el Contrato de Seguro. La emisión puede ser inmediata o sujeta a la Suscripción del Riesgo.

- **Endoso.-** Documento en donde se especifican las modificaciones o declaraciones no incluidas en la Carátula de Póliza de Seguro y en las Condiciones Generales.
- **Extra Prima.-** Es el costo adicional a la Prima, que debe cubrir el Asegurado por existir mayor Riesgo al normal ya sea por salud deficiente o actividad peligrosa.
- **Interés Asegurable.-** Es el interés personal y directo que tiene una persona en que no se produzca un Siniestro. En el seguro contra daños, el interés tiene que ser económico.
- **Omisión.-** Se da cuando el solicitante declara u omite, los hechos importantes para la apreciación del riesgo, de manera diferente a como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del Contrato de Seguro.
- **Período de Espera.-** Es el tiempo que debe transcurrir para que un Contrato de Seguro o Cobertura entre en funcionamiento, o bien el tiempo que debe pasar antes de ejercitar un derecho o cumplir una obligación.
- **Período de Gracia.-** Es el plazo de 30 días naturales que el Asegurado tiene para liquidar cada prima de acuerdo con la forma de pago pactada.

- **Póliza.-** Es el documento en que se plasman las Coberturas, Sumas Aseguradas, Deducibles, Vigencia y, en general las normas que regulan las condiciones convenidas entre la Compañía de Seguros y el Asegurado. Se compone de Carátula de la Póliza, Condiciones Generales y Endosos.
- **Prima.-** Costo que el asegurado paga a la Compañía de Seguros por la Cobertura contratada en un periodo de Vigencia determinada. Puede ser denominada como Tarifa.
- **Renovación.-** Es la extensión de tiempo que se da en un Contrato de Seguro para que este permanezca Vigente. Por lo general las Renovaciones son por periodos de un año y se realizan en forma automática.
- **Riesgo.-** Es la exposición a cada una de las contingencias que pueden producir consecuencias negativas en los bienes o en las personas.
- **Solicitante.-** Es la persona que manifiesta su intención de celebrar un Contrato de Seguro.
- **Solicitud del Seguro.-** Documento que proporciona la Compañía de Seguros para que el Solicitante pueda celebrar, prorrogar, modificar o Renovar un Contrato de seguro.
- **Siniestro.-** Es la realización del evento previsto en el Contrato de Seguro y que causa daño, destrucción o pérdida del bien o persona cubierta.

- **Suscripción.-** Proceso por medio del cual la Compañía de Seguros acepta, rechaza o pospone un Contrato de Seguro propuesto por el Solicitante.
- **Terceras Personas.-** En términos generales, todas las personas que no sean el Propio Contratante, su Cónyuge e hijos.
- **Titular.-** Es la persona que celebró el Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente (Tarjeta de Crédito).
- **Vigencia.-** Tiempo establecido en la Póliza de Seguro durante el cual surten efecto sus Coberturas y la cual esta sujeta al pago de las Primas. Por lo general cada una de las Coberturas contratadas inicia a partir de las 12:00 horas del día, en la fecha de inicio de Vigencia indicada en la Carátula de Póliza y continúa durante el plazo de seguro correspondiente hasta las 12:00 horas del día de su vencimiento.

### **3. CAPITULO III " LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL MANUAL"**

- 3.1. Comunicación organizacional.
  - 3.1.1. Concepto.
  - 3.1.2. Importancia
- 3.2. El Manual
  - 3.2.1. Concepto, objetivo, importancia y clasificación de los Manuales.
  - 3.2.2. Ventajas y Desventajas.
  - 3.2.3. Planeación, elaboración y actualización de manuales.

## **CAPITULO III " LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL MANUAL"**

### **3.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

#### **3.1.1 CONCEPTO**

La comunicación organizacional, es un conjunto de técnicas y actividades que buscan facilitar el proceso de la comunicación en las organizaciones.

#### **3.1.2 IMPORTANCIA**

En una organización, la comunicación es estratégica, y tiene como finalidad ayudar a el personal de la institución a lograr sus metas.

Los manuales son de suma importancia ya que representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a objetivos , funciones, relaciones, políticas , procedimientos , etc, es decir son las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional.

El propósito de la comunicación es llevar a cabo el cambio, influir sobre la acción en beneficio de la empresa debido a que integra las funciones administrativas, por lo cual se emplea especialmente para :

- Establecer y difundir las metas de la empresa.
- Desarrollar planes para lograrlas.



- Organizar los recursos de forma eficaz y eficiente.
- Seleccionar desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Dirigir orientar, motivar y crear un clima que incentive la participación del personal.
- Controlar el desempeño.

Mediante el intercambio de información los administradores toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de proveedores, las demandas de los accionistas y las preocupaciones de la organización.

### **3.2 EL MANUAL**

#### **ANTECEDENTES**

Los manuales surgen hacia finales de la segunda guerra mundial con la necesidad de contar con personal capacitado , esto genero el desarrollo de una técnica sobre la forma de operar de un organismo.

Fueron creados como auxiliares en el control de personal de una organización , así como de las políticas , procedimientos, estructuras , normas, objetivos, etc, con la finalidad de que dicho personal trabaja de la manera más clara , precisa y concisa.

Sin embargo los primeros manuales carecían de una buena técnica, pero sin lugar a duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento del nuevo personal. Al pasar de los años estos han sido perfeccionados e integrados cada vez mas a las empresas aplicándose a las diversas funciones de operación.

### **3.2.1 CONCEPTO, OBJETIVO, IMPORTANCIA Y CLASIFICACION.**

#### **CONCEPTO**

3

“Es un documento en el que se encuentra de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.”

**Rodríguez Valencia Joaquín**

“Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.”

**Continolo G.**

“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución de un trabajo.”

**Duhalt Kraus Miguel A.**

---

<sup>3</sup> Rodríguez Valencia J., Como elaborar y usar los Manuales Admitivos. Ed. Ecafsa. Méx. p.p. 56,57

## **OBJETIVO.**

Ya que los manuales tienen como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa, estos deben de cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Ilustrar al personal acerca de los objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc de la organización.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Confirmar la correcta ejecución de las labores del personal.
- d) Suministrar la información fundamental para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- e) Servir como medio de integración y orientación al personal de un organismo.

## **IMPORTANCIA**

Los manuales son de suma importancia ya que representan un medio de comunicación en las decisiones de la administración. Hacen que las instrucciones sean definitivas , proporcionando un arreglo rápido de las malas interpretaciones , indica la manera en que los empleados pueden contribuir al logro de los objetivos; permiten normalizar y controlar los tramites de procedimientos , así como resolver problemas de jerarquía y administración.

## **CLASIFICACION DE LOS MANUALES**

El tipo de manual se determina de acuerdo a el o los propósitos que se ha de alcanzar, a continuación se describen las diferentes clases de manuales de acuerdo a la necesidad que se a de satisfacer.

Básicamente se clasifican por:

- a) SU CONTENIDO.- Sirven para cubrir una variedad de materias.
- b) POR FUNCION ESPECIFICA .- Sirven para realizar una función operacional específica.
- c) POR SU AMBITO DE APLICACIÓN .- Son utilizados de acuerdo a las necesidades que requiera la empresa. Estos a la vez se subdividen en :
  - Generales.- Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en mas de un sector administrativo.
  - Específicos.- Son aquellos que contienen información sobre procedimientos que se persiguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el objeto de cumplir de manera ordenada sus funciones y objetivos.

## CLASIFICACION DE LOS MANUALES

### MANUALES ADMINISTRATIVOS

#### **POR SU CONTENIDO**

Se utilizan para cubrir una variedad de materias

MANUAL DE HISTORIA DEL ORG.  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
MANUAL DE PRACTICAS  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE  
MANUAL DE ADIEST. O INSTRUCTIVO  
MANUAL TECNICO

#### **POR FUNCION ESPECIFICA**

Se utilizan para realizar una función operacional especifica

MANUAL DE PRODUCCION  
MANUAL DE COMPRAS  
MANUAL DE VENTAS  
MANUAL DE FINANZAS  
MANUAL DE CONTABILIDAD  
MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS  
MANUAL DE PERSONAL  
MANUALES GENERALES

#### **POR AMBITO DE APLICACIÓN**

Se utilizan de acuerdo a las necesidades de la org.

MANUALES GRALES

MANUALES ESPECIF.

## **POR SU CONTENIDO**

**MANUAL DE HISTORIA.-** Proporciona información histórica sobre el organismo, sus antecedentes, objetivos, misión, visión, etc ; lo cual permite al empleado la motivación al sentirse parte de la misma.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN.-** Expone en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos , autoridad y responsabilidad, de los distintos puestos.

**MANUAL DE POLÍTICAS.-** Describe detalladamente los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Un adecuado establecimiento y definición de políticas escritas, sirve de base para una constante y efectiva revisión; así mismo facilita la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-** Consiste en exponer analíticamente los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del mismo. Es una guía muy valiosa para orientar al personal. Permite el control de los procesos dentro del organismo.

**MANUAL DE CONTENIDO MÚLTIPLE.-** Consiste en combinar dos categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa, en un manual de este tipo, se pueden combinar dos o más conceptos, para lo cual es conveniente separar en secciones.

**MANUAL TÉCNICO.-** Señala los principios y técnicas de una función operacional determinada , se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general del personal interesado.

**MANUAL DE PERSONAL.-** Ayuda a la comunicación de actividades y políticas de la dirección superior a la que se refiere el personal.

**MANUAL DE ADIESTRAMIENTO O INSTRUCTIVO.-** Consiste en explicar las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular.

### **POR FUNCION ESPECIFICA**

**MANUAL DE PRODUCCIÓN.-** Indica las instrucciones del proceso de fabricación, en base a los problemas cotidianos y su pronta solución; es decir abarca la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

**MANUALES DE COMPRAS.-** define el alcance de compras, su función , los métodos a utilizar que afectan sus actividades. Es una fuente útil de referencia para los compradores , especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.

**MANUAL DE VENTAS.-** Señala los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en las ventas . Para el personal de esta área es necesario darle un marco de referencia para la toma adecuada de decisiones.

MANUAL DE FINANZAS.- Establece por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la organización, así mismo contiene instrucciones específicas a quienes dentro de la organización estén involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

MANUAL DE CONTABILIDAD.- Señala los principios y técnicas de la contabilidad.

MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS.- Determina los procedimientos y normas de esta actividad.

### **3.2.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

VENTAJAS.-

- Constituyen parte del proceso de comunicación en las empresas.
- Es útil para dirimir problemas de jurisdicción , aplicación de funciones, responsabilidades y autoridad.
- Ayudan a la planificación, la coordinación y el control de la empresa.
- Proveen una información para todas las practicas de la empresa.
- Aseguran la continuidad de practicas aceptadas.
- Normalizan y establecen un estándar de trabajo.
- Proveen un elemento de base para la revisión del sistema en forma periódica, ordenada y permanente.



- Ayudan a tener una mayor comprensión de las necesidades totales de la empresa y de cómo se llevan a cabo las funciones en cada área de actividad.

#### DESVENTAJAS.-

- Su costo puede ser elevado.
- Su deficiente elaboración produce dificultades en el desarrollo de las actividades.
- Si no se revisan y actualizan periódicamente pierden efectividad y se vuelven obsoletos.
- Muy simplificados carecen de utilidad ; muy detallados se vuelven complicados.

### **3.2.3 PLANEACIÓN , ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIONES**

#### **PLANEACION**

Es fundamental contar con una planeación minuciosa, para realizar un manual que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Es necesario identificar que medios y procedimientos son necesarios para alcanzar un determinado objetivo .en base a las operaciones que se deberán llevar a cabo y en que orden , realizando la conexión optima , desde el punto de vista económico, entre los instrumentos y el personal necesario.

La elaboración de un plan esta asentada en dos puntos primordiales que son:

- Los objetivos que se pretenden alcanzar.
- El contexto de la empresa y sus principales componentes.

Una planeación basada en estos puntos permite determinar que , quien cuando, como y donde realizar las acciones futuras.

## **ELABORACIÓN**

Una vez terminada la planeación del manual , se recopila y organiza la información que se integrara al mismo . Tomando como base los siguientes puntos:

**1.-RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN** .-Una vez concluida la planeación se recopila y organiza la información que se integrara al manual.

La información que se requiere se obtendrá utilizando uno o varios de los siguientes métodos:

- a) **INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**.- Consiste en recolectar la información que exista, gráfica o escrita, auxiliándose de archivos, personas, documentos, instructivos, reportes y todo lo concerniente al objeto de estudio.

- b) **OBSERVACIÓN** .- Se fundamenta en observar como se realizan las actividades específicas, anotando todas las acciones en secuencia correcta su objetivo consiste en complementar, identificar y verificar datos obtenidos en la investigación documental.
- c) **CUESTIONARIO**.- Es una útil herramienta para recavar información específica de un gran número de personas.
- d) **ENTREVISTA**.- Es un instrumento que permite analizar aspectos ocultos que forman parte del trabajo administrativo.

**2.-PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN** .-Una vez reunidos todos los datos, se deben organizar de forma lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo. Primero se debe realizar un análisis y depuración de la información con el objeto de facilitar el manejo y ordenamiento de la que debe incluirse el contenido del manual . Es importante unificar los criterios de terminología así como la presentación de la información, con el fin de mantener un sentido de continuidad y uniformidad.

**3.-REDACCIÓN**.- Primero hay que definir el tema a tratar, así como tomar en cuenta a que personas estarán dirigidos los manuales, con la finalidad de que el lenguaje utilizado en estos sea claro, sencillo, preciso, y comprensible tomando en cuenta los objetivos del manual.

Es recomendable que un especialista en corrección de estilo revise la versión final de los manuales, a fin de garantizar que la forma de la redacción de los mismos sea la mas adecuada para los propósitos que se persiguen.

Por otro lado es primordial establecer un programa temporal de trabajo; es decir, dejar un periodo considerable para el proceso de la redacción, con el propósito de obtener la mejor calidad en el desarrollo del mismo.

**4.- ELABORACIÓN DE GRÁFICAS.-** Son técnicas visuales que se usan con mucha frecuencia en los manuales administrativos su elaboración deberá hacerse utilizando las técnicas más sencillas y concisas en el medio, uniformando su presentación con el fin de facilitar la comprensión de los mismos.

**5.- FORMATO Y COMPOSICIÓN.-** Es necesario analizar el formato con el cual debe presentarse cada manual, ya que de ello dependerá en gran medida la facilidad de lectura, consulta, estudio y conservación además de permitir hacer alusión rápida y precisa.

El formato puede presentar diferentes características las cuales dependen de la finalidad de los manuales, así como del material que forma parte de su contenido y las limitaciones de los equipos de impresión o reproducción disponibles. Es recomendable usar formatos de hojas intercambiables con la finalidad de facilitar su revisión y actualización.

**6.-REVISIÓN Y APROBACIÓN.-** La revisión debe de realizarse con tacto y diplomacia, si se planea una adecuada revisión se pueden evitar o llevar al mínimo los problemas. En la fase de revisión se deberán considerar los siguientes aspectos:

- Revisión justa y objetiva del manual.
- Proporcionar críticas específicas y constructivas.
- Revisar con detalle la primera vez , y hacer todos los cambios entonces.
- Revisar y devolver rápidamente el material dentro del periodo de tiempo acordado.
- Evitar cambios solo por gustos personales.

Sin embargo es necesario someterlo a una rigurosa revisión final con las partes involucradas, con el propósito de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, completa y real además de comprobar que no tiene contradicciones, ni omisiones.

## **ACTUALIZACION**

Es primordial realizar actualizaciones periódicas a los manuales , ya que su importancia radica en la veracidad de la información que estos contenga y al paso del tiempo esta se vuelve poco efectiva e incluso obsoleta; por lo cual se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- La unidad administrativa responsable deberá realizar dichos programas, con el objeto de mantenerlos apegados a la realidad.

- así mismo se tendrán que someter a los mismos tramites de autorización y distribución requeridas para la elaboración del original .
- Cuando se requiera hacer cambios, omisiones o adiciones, se deberá presentar los proyectos correspondientes a la unidad administrativa responsable, para que esta analice si las propuestas se ubican dentro de las políticas generales del organismo, así como mantener la uniformidad de estilo y presentación.
- Es necesario llevar un registro de todos los cambios realizados en cada tipo de manual.
- Cuando se publiquen los textos revisados para el manual, se deberá indicar a los usuarios los que fueron cambiados y los que permanecen igual.

#### **4. CAPITULO IV "EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO"**

- 4.1. Procedimientos.
  - 4.1.1. Concepto, características y clasificación.
- 4.2. El manual de procedimientos.
  - 4.2.1. Concepto, objetivo , importancia y clasificación.
  - 4.2.2. Contenido , elaboración, revisión y actualizaciones.

## **CAPITULO IV "EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO"**

### **4.1 PROCEDIMIENTOS**

#### **4.1.1 CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN**

##### **CONCEPTO**

Es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, involucra actividades, tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal , oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

##### **CARACTERÍSTICAS**

- a) no es un sistema, ya que un sistema es un conjunto de procedimientos con un fin en común.
- b) no es un programa. Un programa es un plan general para ejecutar un conjunto de actividades dentro de un tiempo estimado.
- c) no es una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.



## CLASIFICACION

De acuerdo a el ámbito de aplicación y sus alcances se clasifican en:

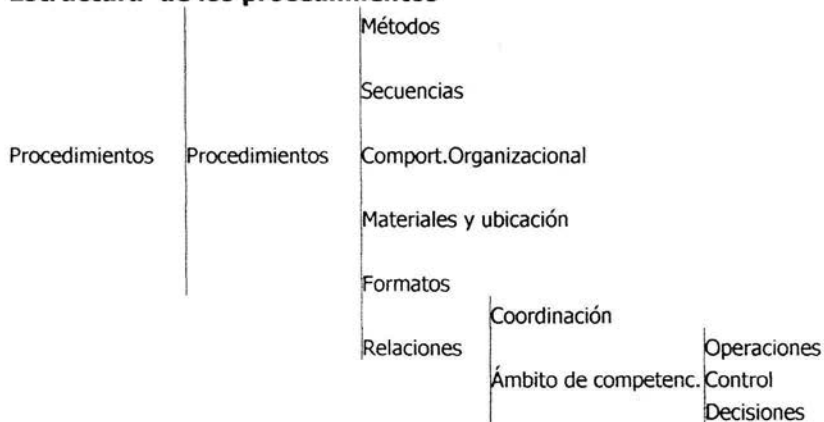
1.- Procedimientos Mesoadministrativos o Sectoriales.- Estos involucran a todo un sector administrativo o a dos o mas instituciones que lo conforman.

2.- Procedimientos Macroadministrativos o Institucionales.- Se utilizan para realizar las operaciones internas en una dependencia o entidad, para cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos; estos a su vez se clasifican en:

a) Generales.- Son los que involucran operaciones que efectúan todos o mas de una dirección general o su equivalente dentro de una institución.

b) Específicos.- Se suscriben al ámbito de una dirección general o alguna o varias de las unidades que lo conforman.

### Estructura de los procedimientos



## **4.2 EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **4.2.1 CONCEPTO, OBJETIVO, IMPORTANCIA Y CLASIFICACION**

Los manuales e instructivos de procedimientos son documentos que asientan y transmiten sin alteraciones , la información básica requerida vinculada al funcionamiento de las unidades administrativas; facilitan la práctica de el elemento humano que interviene en la obtención de los objetivos que se persiguen y el desarrollo de las funciones.

#### **CONCEPTO**

Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o mas de ellas. Incluye puestos y unidades administrativas que intervienen , precisando su responsabilidad y participación.

#### **OBJETIVO**

- a) Agrupar en forma ordenada , secuencial y detallada las operaciones a cargo de la organización, los puestos o unidades administrativas que intervienen.
- b) Igualar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, y evitar su alteración.
- c) Determinar fácilmente las responsabilidades por fallas y errores.

- d) Facilitar las labores internas de la organización.
- e) Aumentar la eficiencia de los empleados , indicando que y como hacer sus actividades.
- f) Coordinar el trabajo y evitar su duplicidad.
- g) Establecer una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas , procedimientos y métodos.

## **IMPORTANCIA**

Los manuales son medios valiosos para la comunicación y sirven para registrar y tramitar la información, respecto a la estructura y operación de un organización.

Su importancia radica en describir la secuencia lógica y ordenada de las distintas operaciones o actividades enlazadas, señalando:

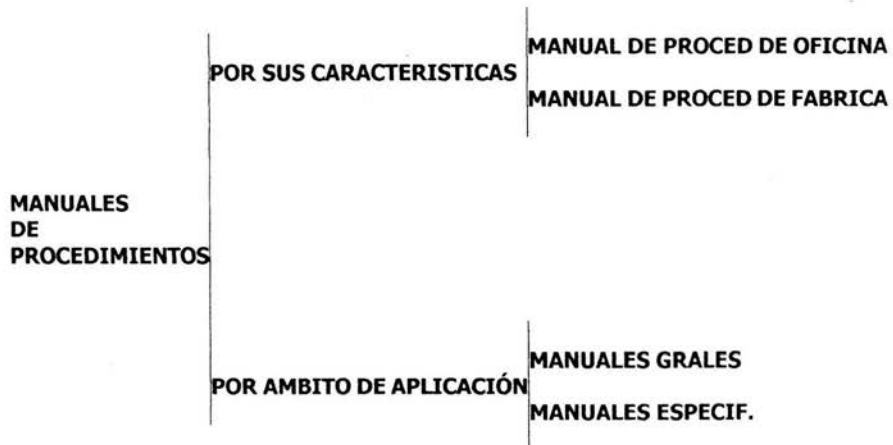
- .- Quien
- .- Como
- .- Cuando
- .- Donde
- .- Para que

Así mismo su finalidad es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

## CLASIFICACION

De manera general , los manuales de procedimientos se pueden dividir por sus diversas característica.

### CLASIFICACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OFICINA O FABRICA.

Estos pueden referirse a las tareas y trabajos individuales, a practicas departamentales, en las cuales se indican los procedimientos de operación , a practicas generales en una área determinada de actividad , entre otras.

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL.

Contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en dado sector administrativo.

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESPECIFICO.

Contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

### **4.2.2 CONTENIDO, ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIONES.**

#### **CONTENIDO.**

El contenido de un manual de procedimientos se conforma de la siguiente información:

1. Índice del manual.
2. Introducción.
  - a. Objetivo.
  - b. Alcance.
  - c. Como utilizar el manual.
  - d. Revisiones y recomendaciones.
3. Organigrama.
4. Descripción narrativa del procedimiento.

5. Diagrama del procedimiento.
6. Glosario.
7. Formularios y/o impresos.

INDICE.- Es la relación de los capítulos que constituyen la estructura del documento, por la cual su formulación se efectuara de manera diferente en cada uno de los documentos señalados en esta guía.

#### INTRODUCCIÓN

- Consiste en explicar al lector los antecedentes, motivos, propósitos y contenido del documento, por lo que:
  - Su redacción deberá ser concisa, clara y comprensible.
  - Debe contener un máximo de tres cuartillas.
  - Incluirá información acerca del ámbito de aplicación, los usuarios o destinatarios.
  - Incluir la autorización de la más alta autoridad del área en que se elaboro el manual.

#### OBJETIVO

Es la explicación del propósito que se pretende cumplir con el procedimiento. Por lo cual deberá especificarse con claridad la finalidad que se pretende alcanzar, su redacción debe ser clara, concisa y directa, la descripción se iniciara con verbo(s) en tiempo infinitivo, así mismo se evitará el uso de adjetivos.

## ALCANCE

Es una breve explicación acerca de lo que abarca el manual.

## COMO UTILIZAR EL MANUAL

Señala al usuario todo lo referente a la organización del manual.

## REVISIONES Y RECOMENDACIONES

Consiste en indicar a quien debe dirigirse para señalar cambios, correcciones o recomendaciones respecto al manual.

## BASE LEGAL

Para contar con la información correspondiente al marco jurídico-administrativo se recomienda, relacionar los nombres de los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes, la cual habrá de seguir un orden jerárquico descendente.

## ORGANIGRAMA

Es la representación gráfica de la estructura orgánica la cual indica aspectos como: la relación entre el personal, el tipo de departamentalización, sistemas de organización, etc.

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Se deberán presentar por escrito de manera narrativa y secuencial cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento.

Es decir hay que explicar en que , cuando, como, con que, donde, y en que tiempo se llevara a cabo cada proceso.

Así mismo se indicara las unidades administrativas responsables.

Cuando la descripción del procedimiento sea general y comprenda varias áreas deberá indicarse la unidad administrativa responsable de su ejecución. La redacción de los procedimientos debe ser directa, concisa y clara.

#### DIAGRAMACIÓN DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos tienen que representarse de manera gráfica, siguiendo la secuencia en que se realizan las operaciones y/o el recorrido de las formas o los materiales.

La técnica generalmente utilizada para la representación gráfica de los procedimientos se llama "Diagramas de flujo" ;estos muestran las unidades administrativas que intervienen en el procedimiento y a los puestos que intervienen. Cada operación relatada puede indicar, el equipo que se utiliza en cada caso, lo cual facilita la comprensión.

#### GLOSARIO.

Diccionario de términos poco comunes, que sirve para familiarizarse con términos utilizados en determinado ámbito.



## FORMULARIOS Y/O IMPRESOS

Son un apoyo en el que se pueden recoger, de manera sistemática y coordinada, datos e informaciones.

Todos los que las usen deberán respetar su diseño y sus objetivos , ya que es el instrumento principal para la obtención de informaciones que justifican la creación del procedimiento.

Para un manejo apropiado de las formas debe seguirse una secuencia lógica; los datos pueden ser organizados en cinco partes como:

- a) Identificación.- Consiste el título y número de la forma la cual en ocasiones también es serial.
- b) Instrucciones.- Son la explicación de cómo se debe de llenar la forma , la ruta de estas y sus copias.
- c) Introducción.- Es la información que prepara la acción inmediata que se va a tomar, a quien esta dirigida y las condiciones.
- d) Cuerpo.- Representa la parte principal de la forma y constituye la acción que tiene lugar después de la introducción.
- e) Conclusión.- Contiene las firmas de autorización, aprobación u otro dato concluyente que le da validez formal.

## **ELABORACIÓN**

En esta etapa se recomienda realizar como punto de partida la elaboración del borrador del manual el cual debe estar en conocimiento de la dirección o autoridad superior, los gerentes de área, los jefes del departamento y ocasionalmente de algunos empleados claves. Este borrador debe ser revisado minuciosamente con el objeto de fijar las posibles modificaciones o correcciones.

Con estos datos se procederá a la integración del manual para ello es fundamental uniformar criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información con la finalidad de mantener un sentido de continuidad y unidad.

Para lograr la facilidad de lectura, consulta y evaluación de un manual de procedimientos, es necesario analizar detalladamente el formato con el que debe presentarse, además de inspirar confianza por su apariencia y orden.

Una vez elaborado el manual para poder facilitar su implantación es recomendable que este sea autorizado por las partes que intervienen; ya sea la dirección superior o el responsable de la unidad administrativa, la unidad responsable de la elaboración del manual, o el grupo de técnicos o consultores externos según sea el caso.

En todo manual administrativo, es imprescindible que aparezca la indicación de la aprobación del mismo, por parte de los órganos competentes.

Por otro lado la distribución de los manuales es un aspecto delicado por lo cual se recomienda que las personas involucradas directamente en su uso, conozcan con detalle su contenido, a fin de que tengan el conocimiento suficiente del mismo y puedan consultar dichos documentos. Así mismo el responsable de elaborar los manuales, deberá realizar un listado y registro de los funcionarios y unidades administrativas, que deben contar con ellos, facilitando su control ; proporcionando permanentemente la información necesaria, y mantener actualizados todos los ejemplares distribuidos.

## **REVISIONES Y ACTUALIZACIONES**

Es preciso, realizar la actualización y revisión constante de los manuales sobre todo si se trata de un manual de procedimientos, ya que con el paso del tiempo la información contenida en este se vuelve obsoleta por lo cual se habrá de planear revisiones y actualizaciones por parte de la unidad administrativa responsable o de su equivalente, a fin de mantenerlos apegados a la realidad.

Las actualizaciones de los manuales deberán someterse a los mismos tramites de autorización y distribución requeridos para la elaboración del original de los mismos.

Para lograr una buena comunicación, de los temas y de todos los cambios realizados en cada manual , es recomendable, llevar un registro , contar con una copia de todas las paginas del manual que se ha publicado, y la indicación de las fechas en que estuvieron en vigor.

**CAPITULO V " MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
ASEGURADORA G N P , AREA VENTA MASIVA, DEPARTAMENTO  
RENOVACIONES "**

**"Manual de procedimientos G N P  
Area Venta Masiva  
Departamento Renovaciones"**



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	01 de 37
----	-------	------	----------

**INDICE DEL MANUAL**

**Pág.**

INTRODUCCION	3
1.- Objetivo	4
2.- Alcance	5
3.- Instrucciones	6
4.- Revisiones y actualizaciones	7
5.- Organigrama	8
6.- Descripción Narrativa	
a) Sistematización	9
b) Negociación	10
b) Extracción SADE	11
c) Extracción NASA	12
c) Análisis de bases	13
d) Ejecución de Renovación	14

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	02 de 37
----	-------	------	----------

**INDICE DEL MANUAL**

**Pág.**

e) Revisión de pólizas

15

f) Entrega de renovaciones.

16

g) Captura de renovación.

17

7.- Graficas

18

8.- Glosario

20 a 23

9.- Anexos

24

Elaboró

Revisó

Autorizó





Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	03 de 37
----	-------	------	----------

## INTRODUCCIÓN

Para Grupo Nacional Provincial, el contar con un manual de procedimientos como base dentro de su equipo, es de gran importancia, ya que día a día el volumen de operaciones crece y con ello el compromiso de brindar una mayor calidad en sus productos y servicios

Este manual de procedimientos esta orientado al departamento de renovaciones, ya que este realiza una de las principales tareas dentro de nuestra organización, como es la de realizar el análisis y seguimiento a las diferentes necesidades de nuestros asegurados; así como la de preservar y aumentar la cartera de clientes, por lo cual es necesario brindarle un eficaz y eficiente servicio.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	04 de 37

**OBJETIVO**

- 1.- Garantizar la calidad de los procesos realizados en este departamento, tomando como base la correcta ejecución de los procedimientos establecidos dentro del mismo, logrando con ello una mayor calidad en el servicio.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	05 de 37
----	-------	------	----------

### ALCANCE

- 2.- Este manual abarca procedimientos que competen al departamento de renovaciones, en conjunto con los departamentos de emisión, mesa de control y el área técnica.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	06 de 37

### INSTRUCCIONES

- 3.- a) Este manual debe encontrarse con el gerente de área
- b) Este manual es responsabilidad de todos los usuarios que requiera de su apoyo en el departamento
- c) Cuando un nuevo elemento ingrese a este departamento es importante hacerle uso de la existencia de este manual, con el fin contar con una guía , acerca del uso de los proceso dentro del departamento.
- d) Cuando algún(os) miembro del departamento tenga alguna duda acerca del procedimiento(s) de las actividades deberá de recurrir al jefe del departamento , con el fin de aclarar sus dudas.
- e) Los procedimientos de este manual se deberán de aplicar en su totalidad

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	07 de 37
----	-------	------	----------

### REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

- 4.- Todo cambio ,corrección o recomendación se deberá de comunicar a la Subdirección. Gerencia del área y al Jefe de departamento de renovaciones, mismos que llevaran las revisiones periódicas necesarias.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

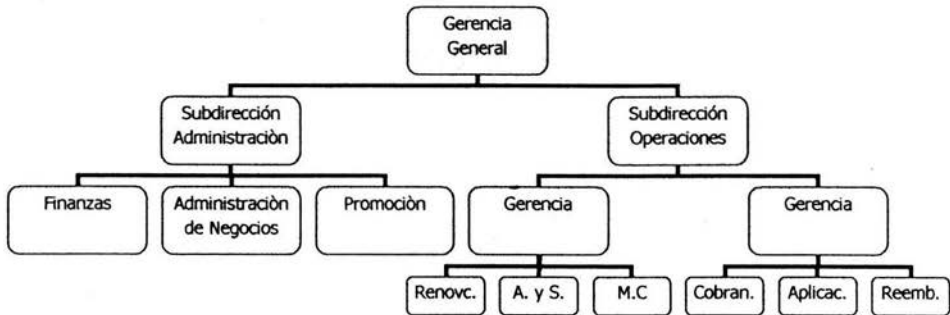
Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	08 de 37

ORGANIGRAMA



Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DESCRIPCION NARRATIVA

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	09 de 37
----	-------	------	----------

### SISTEMATIZACIÓN

En Venta Masiva, se manejan básicamente 2 sistemas :

NASA ó Sistema Central, este sistema es el que concentra la información básica , de todos los registros como son emisión, suscripción, endosos ó cambios, siniestralidad ,cancelaciones, etc.

SADE ó Sistema Administrador de Descuentos, este sistema es exclusivo de esta área , como su nombre lo indica, se encarga de administrar las cuentas en grandes volúmenes, ya sea en descuento por nomina, pagos de contado o tarjetas de crédito.

En ambos sistemas la información es absolutamente confiable, por ello son los 2 principales sistemas que se utilizan para realizar las renovaciones.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	10 de 37
----	-------	------	----------

**NEGOCIACION**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
1	AGENTE	Envía calendario con fechas de renovación	Variable
2	RENOVACIONES	Verificar calendario para iniciar el proceso de renovación.	5 min.
3	RENOVACIONES	Enviar mail a Area Técnica para verificar las condiciones de renovación	5 min.
4	AREA TÉCNICA	Informa las condiciones negociadas con los agentes.	Variable
5	RENOVACIONES	Enviar mail a agente responsable de la cuenta informándole de la generación de la renovación	3 min.
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>





Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	11 de 37

**EXTRACCIONES - SADE**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
6	RENOVACIONES	Ingresar clave personal.	3 min.
7	RENOVACIONES	En menú opciones dar un clic en consultas	3 min.
8	RENOVACIONES	Opción - extracciones	3 min.
9	RENOVACIONES	Opción Modulo General , Extracción de pólizas	3 min.
10	RENOVACIONES	Elegir Campaña, grupo, filial y/o corporativo	3 min.
11	RENOVACIONES	Ingresar las fechas requeridas	3 min.
12	RENOVACIONES	Elegir el ramo (autos, vida, gastos médicos, polifam, etc)	3 min.
13	RENOVACIONES	Ejecutar, exportar, y guardar archivo.	15 min.

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	12 de 37

**EXTRACCIONES - NASA**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
14	RENOVACIONES	Solicitar extracción vía mail al modulo Gral. de NASA - extracciones ,con copia a el Jefe de departamento y Gerencia correspondiente.	30 min.
14	RENOVACIONES	La solicitud tendrá la siguiente información: a) Nombre de la Campaña b) Fechas( inicio y fin de vigencias ) c) Referencia d) Número de Agente e) Número y/o tipo de contrato f) Condiciones Técnicas g) Forma de pago	
15	NASA- EXTRACCIONES	Remite archivo solicitado vía mail.	Variable
16	RENOVACIONES	Recibe archivo y se da inicio al análisis	
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	13 de 37

**ANALISIS DE BASES**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
17	RENOVACIONES	Revisar las bases de datos de acuerdo a : a) Pago de póliza ( en un 70% cubierto) b) Verificar estatus de pólizas (solo vigentes) c) Que no halla pérdida total (siniestro)	1 hr.
18	RENOVACIONES	Realizar comparativo de bases Nasa - Sade, para determinar la validez de la información en ambos sistemas	35 min.
19	RENOVACIONES	Se da formato al archivo en base a : a) Nombre del asegurado(s) / titular b) Vigencias c) Ramo d) Prima total y/o Suma Asegurada e) Número de póliza C) Referencia d) Número de Agente e) Número y/o tipo de contrato f) Condiciones Técnicas g) Forma de pago	10 min.
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	14 de 37

**EJECUCION DE RENOVACION**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
20	RENOVACIONES	Mandar la base de datos vía mail a mesa de control y emisión.	3 min.
21	MESA DE CONTROL	Asigna el número de proceso, y confirma la información a emisión	5 min.
22	EMISION	Ejecuta la renovación de acuerdo a la información enviada y las condiciones ya negociadas.	48 hrs.
23	EMISION	Descarta proceso y envía renovación a mesa de control, avisando a renovaciones vía mail, anexando archivo de entrada y salida.	10 min.
24	MESA DE CONTROL	Recibe renovación, descarta proceso y entrega a renovaciones.	15 min.
25	RENOVACIONES	Recibir pólizas físicas y recibo-acuse; vía mail archivos de salida - entrada.	5 min.

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	15 de 37

**REVISION DE POLIZAS**

Número de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
26	RENOVACIONES	Realizar comparativo de archivos de salida - entrada, para verificar que la información en ambos archivos sea la misma.	10 min.
27	RENOVACIONES	Realizar conteo físico de pólizas	10 min.
28	RENOVACIONES	Si falta alguna(s) póliza (s) ó están expedidas con información errónea, se envía mail a mesa de control, con copia a emisión para solicitar su expedición.	5 min.
29	RENOVACIONES	Dar seguimiento a pólizas faltantes. Verificar los estándares de emisión.	Variable
30	RENOVACIONES	Verificar en sistema SADE si en este periodo no se han realizado cancelaciones. Si las hay se, pide cancelación a mesa de control se avisa al representante de la cuenta vía mail.	5 min.
31	RENOVACIONES	Imprimir y guardar archivo en carpeta de renovaciones de el año en curso, 3 juegos para acuses de recibo ( representante de la cuenta, control interno y archivo).	3 min.
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	16 de 37
----	-------	------	----------

**ENTREGA DE RENOVACIONES**

de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
32	RENOVACIONES	Etiquetar la Renovación con los datos de la persona a la que se le entrega.	3 min.
33	RENOVACIONES	Mandar vía mensajería o representante del área la renovación con acuse anexo. Avisando vía mail de el envío al representante de la cuenta con copia al Jefe de departamento y a la Gerencia correspondiente.	5 min.
34	RENOVACIONES	Si falta alguna(s) pólizas) , se le da aviso al representante de la cuenta, indicándole el o los números de las pólizas pendientes y/o la causa de su inexistencia y la probable fecha de entrega.	3 min.
35	RENOVACIONES	Si la entrega es directamente al agente o representante de la cuenta se le contabilizan las pólizas físicamente y se le entrega acuse de recibo y firma acuse para control interno.	10 min.
Elaboró		Revisó	Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

**DESCRIPCION NARRATIVA**

**Vigencia:** 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	17 de 37
----	-------	------	----------

**CAPTURA DE RENOVACION**

de Actividad	Unidad Administrativa	Descripción de Actividades	Duración
36	RENOVACIONES	Verificar y enviar el archivo a mesa de control vía mail, para que se capture en el sistema SADE, y unificar la información en ambos sistemas ( NASA - SADE).	3 min.
37	RENOVACIONES	Verificar la captura de el archivo en el sistema SADE.	5 min.
38	RENOVACIONES	Mandar copias de pólizas a archivo con acuse de recibo firmado por el encargado del mismo y para control interno.	3 min.
Elaboró		Revisó	Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

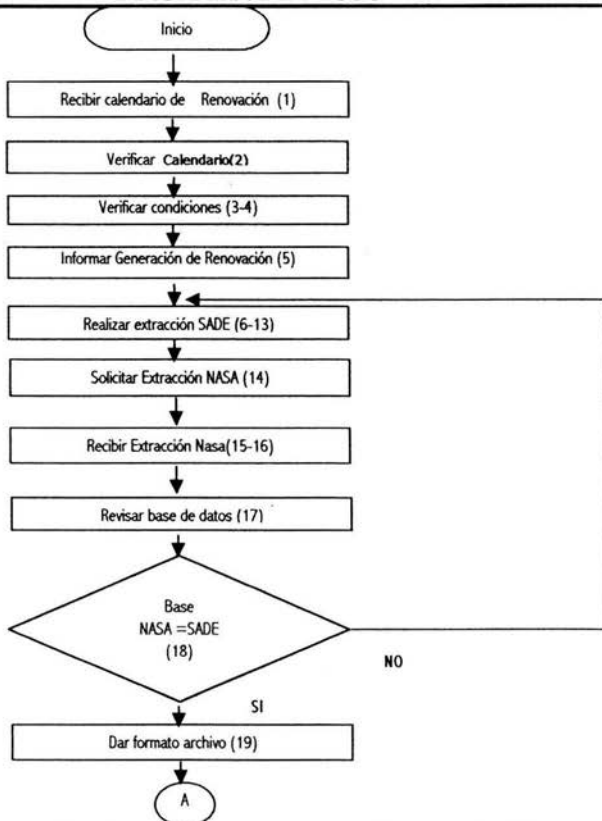
Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	18 de 37

### DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró

Revisó

Autorizó





Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

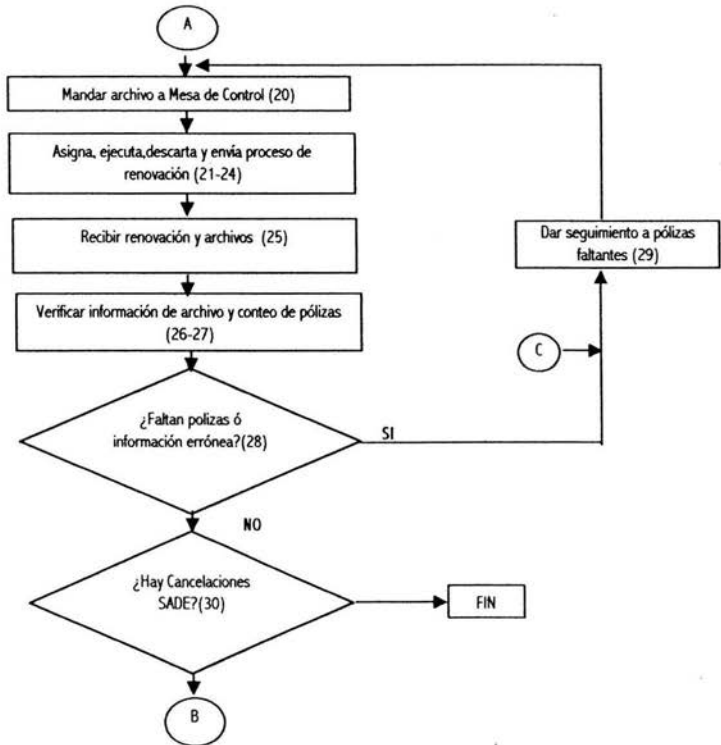
Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	19 de 37

### DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

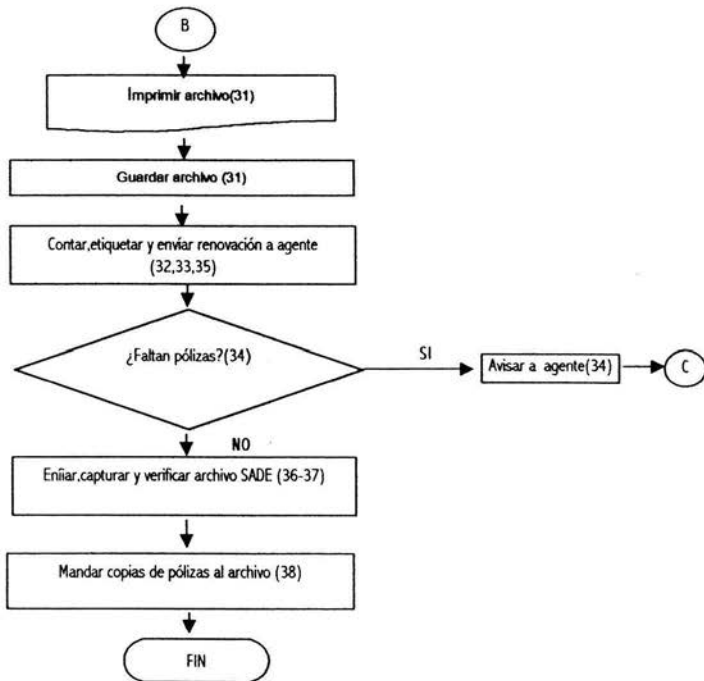
Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
01	JULIO	2004	20 de 37

### DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró

Revisó

Autorizó

# Glosario



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

<b>DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES</b>	<b>Vigencia:</b> 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04			
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Núm. Pág.</b>
	01	JULIO	2004	21 de 37

**GLOSARIO**

**Asegurado.-** Es la persona a la que la Compañía de Seguros cubre mediante un Contrato de Seguro por estar expuesta a un Riesgo, proporcionándole una determinada protección económica o en especie (servicio) a él o a sus Beneficiarios.

**Cancelación.-** Es la cesación de los efectos del Contrato de Seguro por falta de pago, solicitud de Contratante, disposición de la Compañía de Seguros.

**Carátula de la póliza.-** Documento en el que se asientan los datos del bien o persona asegurada y se enumeran las Coberturas del Contrato de Seguro.

**Caución.-** Medida preventiva que consiste en la constitución de un depósito o en la exigencia de una promesa tendiente a asegurar una obligación.

**Coaseguro.-** Es la participación económica que tiene el Asegurado en el costo del Siniestro.

**Cobertura Adicional.-** Protección que se establece en el Contrato de Seguro y que amplía o complementa los límites o montos de la cobertura básica.

**Cobertura Básica.-** Protección que se establece en el contrato de seguros

**Condiciones Gral. de la Póliza.-** Documento en donde se especifican las cláusulas que de forma general, particular o específica regulan la relación entre la Compañía de Seguros y el Asegurado.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES

Vigencia: 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04

Día	Mes	Año	Núm. Pág.
-----	-----	-----	-----------

01	JULIO	2004	22 de 37
----	-------	------	----------

## GLOSARIO

**Contratante.-** Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del Contrato de Seguro para sí y/o para terceras personas, o la persona moral que ha solicitado la celebración para terceras personas. El Contratante en ambos casos se obliga a realizar el pago de la Prima.

**Contrato de Seguro.-** Es aquel por el que una Cía. de Seguros se compromete a indemnizar al Asegurado o Beneficiario las pérdidas que éste sufra a consecuencia de determinado evento o Siniestro, a cambio de una Prima. El Contrato de Seguro, así como sus cambios y modificaciones se hará constar por escrito mediante una Póliza.

**Deducible.-** Gastos a cuenta del Asegurado por cada Accidente o Enfermedad cubierta. Es también el límite mínimo que debe rebasar la reclamación para que pueda ser sujeta de una Indemnización por parte de la Compañía de Seguros.

**Emisión.-** Es el proceso por el cual la Compañía de Seguros expide el Contrato de Seguro. Esta puede ser inmediata o sujeta la Suscripción del Riesgo.

**Endoso.-** Documento en donde se especifican las modificaciones o declaraciones no incluidas en la Carátula de Póliza de Seguro y en las Condiciones Generales.

**Extra Prima.-** Es el costo adicional a la Prima, que debe cubrir el Asegurado por existir mayor Riesgo al normal ya sea por salud deficiente o actividad peligrosa.

**Interés Asegurable.-** Es el interés personal y directo que tiene una persona en que no se produzca un Siniestro. En el seguro contra daños, el interés tiene que ser económico.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

<b>DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES</b>	<b>Vigencia:</b> 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04			
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Núm. Pág.</b>
	01	JULIO	2004	23 de 37

### GLOSARIO

**Omisión.-** Se da cuando el solicitante declara u omite, los hechos importantes para la apreciación del riesgo, de manera diferente a como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del Contrato de Seguro.

**Período de Espera.-** Tiempo que debe transcurrir para que un Contrato de Seguro o Cobertura entre en funcionamiento, o bien el tiempo que debe pasar antes de ejercitar un derecho u oblig.

**Período de Gracia.-** Es el plazo de 30 días naturales que el Asegurado tiene para liquidar cada prima de acuerdo con la forma de pago pactada.

**Póliza.-** Es el documento en que se plasman las Coberturas, Sumas Aseguradas, Deducibles, Vigencia y, en general las normas que regulan las condiciones convenidas entre la Compañía de Seguros y el Asegurado. Se compone de Carátula de la Póliza, Condiciones Generales y Endosos.

**Prima.-** Costo que el asegurado paga a la Compañía de Seguros por la Cobertura contratada en un periodo de Vigencia determinada. Puede ser denominada como Tarifa.

**Renovación.-** Es la extensión de tiempo que se da en un Contrato de Seguro para que este permanezca Vigente. Por lo general las Renovaciones son por periodos de un año y se realizan en forma automática.

**Riesgo.-** Es la exposición a cada una de las contingencias que pueden producir consecuencias negativas en los bienes o en las personas.

**Siniestro.-** Es la realización del evento previsto en el Contrato de Seguro y que causa daño, destrucción o pérdida del bien o persona cubierta.

Elaboró

Revisó

Autorizó



Excelencia en servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Area Venta Masiva

<b>DEPARTAMENTO DE RENOVACIONES</b>	<b>Vigencia:</b> 01- Jul. - 04 a 01 - Ene. - 04			
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Núm. Pág.</b>
	01	JULIO	2004	24 de 37

**GLOSARIO**

**Solicitante.-** Es la persona que manifiesta su intención de celebrar un Contrato de Seguro.

**Solicitud del Seguro.-** Documento que proporciona la Compañía de Seguros para que el Solicitante pueda celebrar, prorrogar, modificar o Renovar un Contrato de seguro.

**Suscripción.-** Proceso por medio del cual la Compañía de Seguros acepta, rechaza o pospone un Contrato de Seguro propuesto por el Solicitante.

**Terceras Personas.-** En términos generales, todas las personas que no sean el Propio Contratante, su Cónyuge e hijos.

**Titular.-** Es la persona que celebró el Contrato de Apertura de Crédito con la Cía. Aseguradora en Cuenta Corriente (Tarjeta de Crédito).

**Vigencia.-** Tiempo establecido en la Póliza de Seguro durante el cual surten efecto sus Coberturas y la cual esta sujeta al pago de las Primas. Por lo general cada una de las Coberturas contratadas inicia a partir de las 12:00 horas del día, en la fecha de inicio de Vigencia indicada en la Carátula de Póliza y continúa durante el plazo de seguro correspondiente hasta las 12:00 horas del día de su vencimiento.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
----------------	---------------	-----------------

# Anexos



Póliza General de Seguro de Automóvil. # de Póliza Vigencia Datos del Contratante

Póliza de Seguro sobre Automóvil Temporal		# de Póliza		Vigencia		Datos del Contratante	
Ceja	No. de Póliza	CEJA	LINEA	Oficina General de Seguros	CEJA	CEJA	CEJA
INSTITUTO FEDERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR							
Cobertura							
<p>Este es el suceso que garantiza a Compañía aseguradora de conformidad con las cláusulas de esta póliza, la vigencia de la póliza a partir de la fecha de inicio de la vigencia, hasta la fecha que más adelante aparecerá con el fin de la vigencia de la póliza, de acuerdo a lo que se indica en la Suma Asegurada.</p>							
<p>Modelo: [Imagen de un auto] Procedimiento de importación: [ ] Tipo de Seguro: [ ] Placas: [ ]</p>							
Cobertura		Suma Asegurada		Forma de Pago		Primas	
RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE RESPONSABILIDAD CIVIL TERRESTRE		Suma Asegurada Suma Asegurada Suma Asegurada Suma Asegurada Suma Asegurada Suma Asegurada Suma Asegurada		Forma de Pago Forma de Pago Forma de Pago Forma de Pago Forma de Pago Forma de Pago Forma de Pago		Primas Primas Primas Primas Primas Primas Primas	
Detalle de los cobros y descuentos							
Forma de Pago		Primas, Desc, Recargos, Gtos de expedición		Suma Asegurada		Prima Total	
Forma de Pago		Primas, Desc, Recargos, Gtos de expedición		Suma Asegurada		Prima Total	
Forma de Pago		Primas, Desc, Recargos, Gtos de expedición		Suma Asegurada		Prima Total	
Forma de Pago		Primas, Desc, Recargos, Gtos de expedición		Suma Asegurada		Prima Total	

Cobertura  
 Datos del Vehículo  
 Forma de Pago  
 Primas, Desc, Recargos, Gtos de expedición  
 Suma Asegurada  
 Prima Total  
 Primas



14:54:20

TID

USER

05/14/04

----- COM-LETE System Logon -----

User ID .....:  
Password .....:  
New password .....:  
GROUP (RACF) .....

PASSWORD

ENTER-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10--PF11--PF12---  
Cont                   End

MENU DE SISTEMAS

-----  
BUENAS TARDES

Teclee Numero de Seleccion:

--- Pag. de 1

-----  
Num Sistema Descripcion

-----  
1 AUTOS Sistema de Autos  
2 SINIESTR Siniestros Autos  
3 FIN TERMINAR SESION  
-----

---

DATO REQUERIDO

\*\*\*

\*\*\* SISTEMA DE SINIESTROS AUTOS NASA \*\*\*

\*\*\*

1. - CABINA

5. - CONTROL

2. - PAGOS

6. - INGRESOS

3. - CAJA

7. - CANCELACION CHEQUES/TRANSF.

4. - ROBOS

8. - SALVAMENTOS

9. - SALIDA

USUARIO==>

PASSWORD:

FUNCION:

PASSWORD:

\*\*\* SISTEMA DE SINIESTROS AUTOS \*\*\*

- 201.- LOCALIZACION DE ASEGURADOS
- 202.- REGISTRO DE SINIESTROS
- 206.- CONSULTA DE SINIESTROS POR CONVENIO
- 222.- REGISTRO DE SINIESTROS CABINA
- 260.- DECRETACION PERDIDA TOTAL
- 290.- RESERVA SINIESTROS
- 293.- CONSULTA DE SINIESTROS
- 294.- DETALLE DE RESERVA
- 301.- RESERVA SALVAMENTOS
- 302.- CONSULTA DE TRANSFERENCIAS

USUARIO:

FUNCION:



PF6=Cons. Selectiva PF7=Cons. Siniestr. PF10=Especif.Espec. \*\*PF11=CONVENIOS\*\*  
\*\*\* VERIFICA CONDICIONES POLIZA VOLUNTARIA \*\*\* 14:56

OFICINA: POLIZA: MODULO: INCISO:

-----  
\*\*\* DATOS DE LA POLIZA \*\*\*

ASEGURADO : VIGENCIA-POL:  
CUBRE-HASTA: FECHA-ULTIMO-PAGO: SUBRAMO:  
AGENTE : FOLIO-GNP:  
EST-POL-VOL: CANC. DE POLIZA SISTEMA: NASA  
FORMA--PAGO: TIPO-SEG: RFC  
RANGO ATENC: FECHA-PARA-ATN.:  
REFERENCIA : CONTRATO: CARATULA:

\*\*\* DATOS DEL VEHICULO \*\*\*

PROPIETARIO: TIPO-VEHIC:  
MARCA : MODELO:  
SERIE : PLACAS:  
MOTOR : R.F.V.:

VIGENCIA-VEH:

\*\*\* DATOS DE COBERTURAS \*\*\* Pagar: (+ Avanz - Atras)

DM CR RT GM RB

SUMA-ASEG.  
DEDUCIBLE

PF8=FOLIO

PF2=CONSULTA RECIBOS PF4=REGISTRO SINIESTROS PF5=REPORTE CABINA PF9=IMPRIMIR



Solicitudes Trámite Consultas Cooperación Créditos IMSS Infraestructura Ayuda Acordado.



Lista...	NT MEXGNP001	CAFS	NUM	INS	14/05/04	12:16 p.m.
----------	--------------	------	-----	-----	----------	------------

Solicitudes Trámite Consultas Cuentas Créditos MSS Infraestructura Ayuda Acordado.



Estado de cuenta del empleado  
 Estado de cuenta por poliza  
 Estado de cuenta por No. de Tarjeta

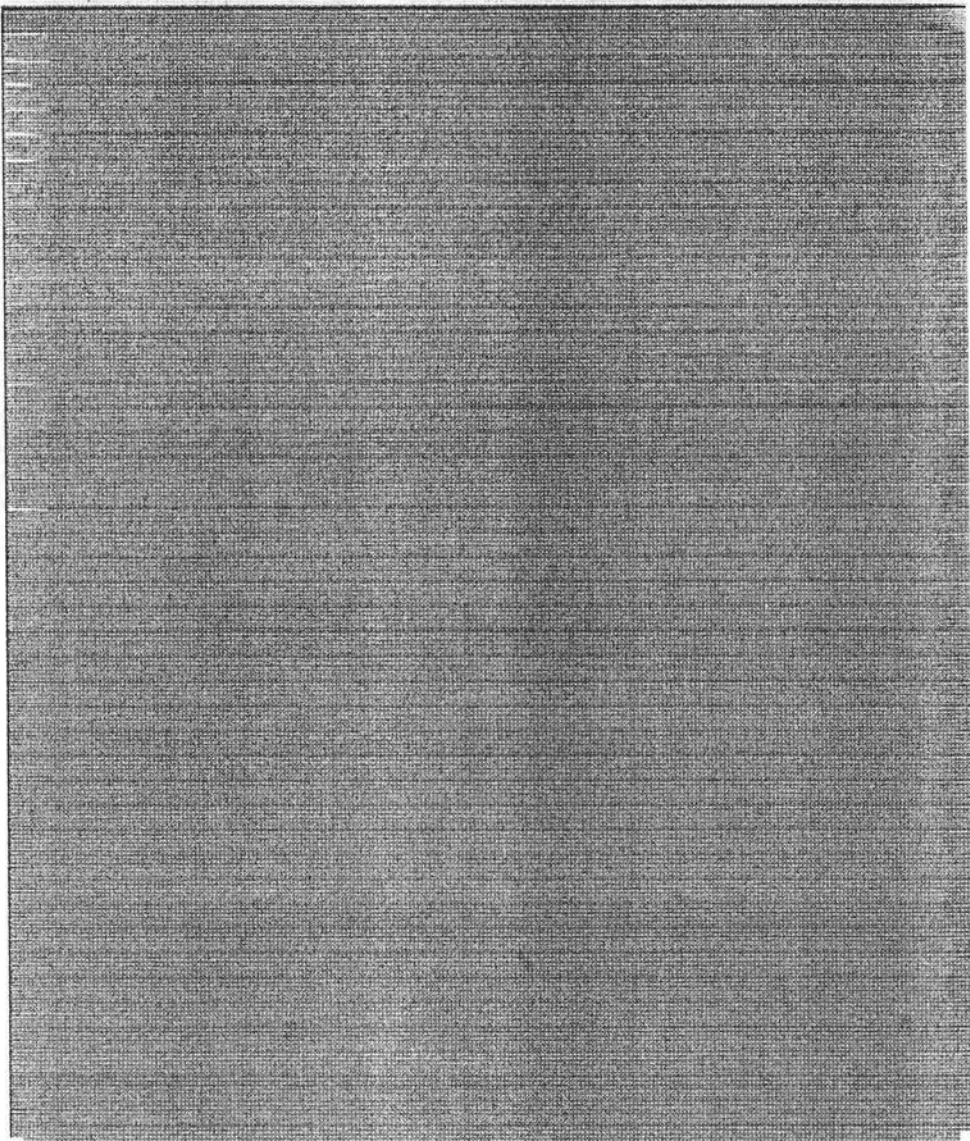


Producción Daria  
 Reporte de Polizas Canceladas  
 Reporte de Polizas Vigentes  
 Reporte de Reinvenciones  
 Estado de Cuenta por Empresa  
 Complemento del 35  
 Reporte de Movimientos Clavos  
 Reporte de Pagos Aplicados  
 Reporte de Director por Firma  
 Reporte de Vistas de Polizas por Campaña  
 Reporte de Cambio de Adscriptor  
 Reporte de Sistema Uno  
 Reporte de Polizas Intellectas y Pagadas Semanales con  
 Indicador Apurado vs. Laborado  
 Reportes de Cuentas Especiales

Archivo de aplicación de resultados de animas en depósito  
 Archivo extractos de Legajo SADE  
 Archivo extractos de Legajo SADE comisiones

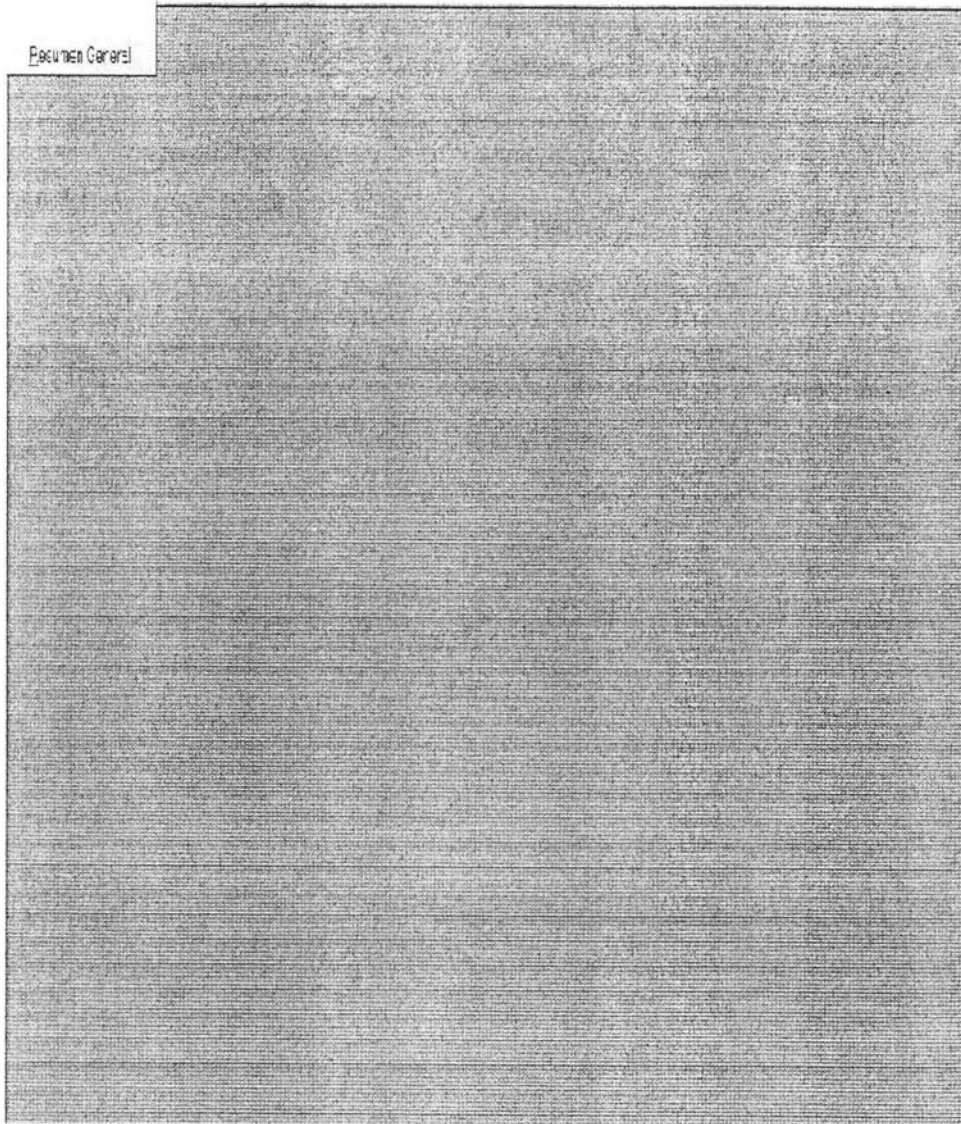
Reporte Cartera Pasada, Intellecta  
 Reporte 135  
 Reporte de Cartera Intellecta  
 Indicadores

Listo ... NT MXGNP001 CAPS NUM HNS 1406/04 12:16 a.m.



Extracciones Unico Sair

Resumen General





Opciones

Extracción: EXTRACCION GENERICA

Grupo:
 

- PERSONAS
- ACCIONES
- AEROTEL
- WORLDWIDE EXPRESS
- FLIGHTS
- FLIGHT
- CAMINO REAL
- CAPAS Y TARJETA DE CREDITO

Corporativo:
 

- LAMACH NUMERO CUATRO
- LAMACH NUMERO SEIS
- LAMACH NUMERO TRES
- LAMACH NUMERO UNO
- UNION DE MEXICO (CANON)
- UNION DE MEXICO (MANT)
- UNION DE MEXICO (MTRIA)

Filtro:
 

- NACIONAL (DETINIDOS EN MEXICO SA DE
- EXCLUSIONES
- CENTRO DE CAPACITACION LAS DE MEX
- CONACOST
- INSTRUMENTOS FINANCIEROS (ESTADO DE P
- UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIF
- DE INGENIERIA SA DE CV
- AG QUIMICA SA DE CV

Num Cobra: [ ]

Captura: [ 14/06/04 ] [ A ] [ 14/06/04 ]

Viga (mi): [ 14/06/04 ] [ A ] [ 14/06/04 ]

Viga (m): [ 14/06/04 ] [ A ] [ 14/06/04 ]

Fecha de Acuse: [ 14/06/04 ] [ A ] [ 14/06/04 ]

Status Pol: [ ]

Producto:
 

- ACCIDENTES PERSONALES
- AHORRO
- AUTOS
- COSTOS DE DEPLACIO

Contrato:
 

- 1982001 AUTOS QUICOL
- 1982002 AUTOS QUIND
- 1982003 VIDA QUICOL
- 1982004 VIDA QUIND
- 1982005 VIDA QUICOL
- 1982006 VIDA QUIND

No. Reg: 18

Contenido de archivo

Corporativo	Clave de contrato	Descripción de contrato	Clave de Agente	Numero de póliza colectiva	Inicio vig					
Inicio	RFC Empleado	Clave del empleado	Nombre del empleado	Clave de Póliza	Inicio de descuento	Periodo de				
empleado	Dirección	Teléfono	Ubicación	Vehículo	Modelo	Placas	# Serie	Clave sistema	Clave	Clave sistema
vig	Folio de cotización	Folio anterior	Numero de Póliza	Folio	Condiciones	Numero de control	cobertura	Estado de a		
póliza	status de renovación	Forma de pago	Descripción de asegurado	Fecha de captura	Fecha inicio de vigencia	Fecha de				
de vigencia	Fecha de acuse	Fecha inicio de descuentos	Descuento en días de	Tarifa desc.	Fecha de programación hasta	Plazo de				
cancelación	Días sin pagar	Suma Asegurada	Prima Total	Prima pagada	Fecha de CANCELACION	CANCELACION				
SISTEMA	Num. de descuentos	descuento inicial	descuento final	Descuento inicial						
UNAM	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO	100	VI	03/02/02	2002/03/01	VNU	QUINCENAL	% E		

## CONCLUSIONES

Si bien el objetivo principal de la administración, es hacer mas con menos o dicho de otra forma "maximizar utilidades y minimizar costos", no cabe duda que los manuales son una herramienta de gran importancia dentro de cualquier organismo, por medio de ellos se logra minimizar los desperdicios de tiempo, instrumentos y personal ; y al mismo tiempo aprovechar al máximo al factor humano.

Es importante mencionar que son universalmente aplicables a cualquier área o departamento de cualquier organismo, por medio de ellos se ejecutan de manera fácil y sencilla los procesos y desarrollo de las actividades, logrando con ello los objetivos planteados.

Para realizar un manual eficaz, es fundamental contar con una buena planeación y ejecución de planes y programas de trabajo a fin de recolectar la información esencial.

Es recomendable realizar revisiones periódicas a los manuales , con el propósito de mantener la información clara, concisa y precisa que implican las actividades cotidianas.

Por otro lado el Manual de Procedimientos dentro de una empresa que maneja un sin numero de actividades , como lo es GNP - AVM , es una herramienta muy valiosa , por que logra controlar la entrada , ejecución y salida de los mismos, capacitando al personal ya existente y al de nuevo ingreso; es decir el factor humano se familiariza con los objetivos, planes, programas y procedimientos de la organización, dado que el manual es una guía que le proporcionará los medios para la ejecución de sus labores.

Para concluir, el elaborar e implantar un manual de procedimientos, dentro de cualquier organización, ayudara a reducir los costos, capacitar al personal y lograr la eficacia y calidad de sus procesos.



## BIBLIOGRAFIA

### **"LOS METODOS DE INVESTIGACIÓN I"**

FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA ESTRUCTURACION DE UNA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

ALFONSO Vega María Yolanda

GONZALEZ Sánchez Jorge

VALVERDE Alcaraz Gabriel Federico.

Editado en la UAS (Universidad Autónoma de Sinaloa)

1° edición

Culiacán Sinaloa 1992

### **"TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN II"**

VEGA Alonso María Yolanda

GONZALEZ Sánchez Jorge

Ed. F I J M . N . R .

2° edición

México D.F 1993

### **"SISTEMAS ADMINISTRATIVOS"**

ANALISIS Y DISEÑOS

GOMEZ Ceja Guillermo

Ed. Mc Graw Hill

1° edición

México D.F 1997

### **"ADMINISTRACION GENERAL"**

ORGANIZACION , PLANTEAMIENTO Y CONTROL.

L PEREL Vicente

MESSUTI J Domingo

FERNANDO A Magdalena

Ed. Macchi

1° edición

Buenos Aires, Argentina 1996

### **"COMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS"**

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín

Ed. Ecafsa

Décima reimpresión

México D.F 1999

**"ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"**

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín

Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales S.A. de C.V.

México D.F 1990

1° edición.

**"COMO PREPARAR MANUALES ADMINISTRATIVOS"**

DIAMOND Susan

Ed. Interamericana

México D.F 1983

1° edición.

**" PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN"**

ALVAREZ Felipe Héctor

Ed. Eudecor

2° edición

Buenos Aires Argentina 2002

**"ADMINISTRACIÓN"**

STONER James Edward

GILBERT Jr Daniel

Ed. Person Education

México D.F. 1996

**"ADMINISTRACIÓN 1"**

KOONTZ Harold

HEINZ Welhrich

Ed. Mc Graw Hill

1° edición

México D.F 1998

**"INTRODUCCIÓN A LA TEORIA GRAL DE LA ADMINISTRACIÓN"**

CHIAVENATO Idalberto

Ed. Mc Graw Hill

2° edición

México D.F 1981

**INTERNET**