

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Práctica Profesional para optar por el grado de
Bachiller en Administración de Empresas

Descripción y análisis de los procedimientos y los puestos
en la empresa Seguros Bejarano & Cía. con el fin de
confeccionar un Manual de Procedimientos
y un Manual de Descripción y
Análisis de Puestos



Elaborado por:

Minor Alfaro Bogarín

Profesor asesor:

Ing. Oscar Córdoba Artavia, M.B.A.

San Carlos, Mayo 2008

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Práctica Profesional para optar por el grado de
Bachiller en Administración de Empresas

Descripción y análisis de los procedimientos y los puestos
en la empresa Seguros Bejarano & Cía. con el fin de
confeccionar un Manual de Procedimientos
y un Manual de Descripción y
Análisis de Puestos



Elaborado por:

Minor Alfaro Bogarín

Profesor asesor:

Ing. Oscar Córdoba Artavia M.B.A.

San Carlos, Mayo 2008

RESUMEN

El presente trabajo propone brindar a la empresa Seguros Bejarano & Cía.; empresa dedicada a la venta y asesoría en materia de aseguramiento; las herramientas necesarias que contribuyan a lograr un desempeño eficiente de las funciones en la empresa por medio de la elaboración de un Manual de Procedimientos y un Manual de Descripción y Análisis de Puestos.

El Manual de Procedimientos contiene la información necesaria para guiar al personal de la empresa en la realización de sus tareas, así como el Manual de Descripción y Análisis de Puestos da una guía clara de qué características debe tener y cuáles funciones debe desempeñar el personal más indicado para la empresa.

Con la obtención de estos manuales tanto la empresa como los colaboradores de esta, tendrán herramientas para complementar el cumplimiento de sus objetivos para el beneficio de ambos.

Palabras clave: Manual, procedimientos, puestos, Seguros Bejarano & Cía.

ABSTRACT

This paper proposes to give the company Seguros Bejarano & Cía.; dedicated to the sale and consultancy in insurance matters; the necessary tools to contribute to the achieving of an effective performance of the roles in the company through the creation of a procedures and a position manual.

The Procedures Manual contains the necessary information to guide the personnel in the company to carry out their ruties; the Position Manual contains the necessary information as a clear guide of what characteristic and which functions must be carried out by the most qualified personnel in the company.

With the acquisition of these manuals both the company and the personnel will have the tools to fulfill the theirs objectives in benefit of both.

Keywords: Manual, procedures, position, Seguros Bejarano & Cía.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar en primer lugar a mi Dios, ya que el es quien me ha brindado la sabiduría y la fortaleza que necesito para seguir adelante y lograr así alcanzar una meta más en mi vida.

A mis padres Carlos Alfaro y Analive Bogarín, por su apoyo incondicional en todo momento, tanto en esos instantes difíciles como en los de alegría y de triunfo a lo largo de toda mi carrera.

A toda mi familia por el apoyo que siempre me demostraron cuando así lo necesité y por enseñarme a no darme por vencido nunca y seguir siempre adelante.

A mi novia Angie Corella por estar ahí siempre que la necesité y por brindarme esos gestos de cariño y sencillez los cuales me dieron ese aliento que me impulsó para seguir luchando por todo aquello que deseaba alcanzar.

A mis compañeros quienes más que eso, se convirtieron en mis amigos y con quienes enfrenté muchos retos, dificultades y logros a lo largo de mi carrera. Y en especial a mis compañeras de trabajos, con las que forme un excelente equipo; luchando juntos por ser mejores cada día, y tratando de superarnos para llegar a ser en un futuro profesionales.

A mis profesores quienes siempre fueron un ejemplo a seguir de profesionalismo y humildad y quienes siempre se mostraron anuentes a brindarme la ayuda que necesitara.

Y a todos aquellos que directa o indirectamente tuvieron algo que ver en esta etapa tan importante de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo quisiera agradecer a mi Dios por estar siempre conmigo sin dejar de ayudarme, regalándome la salud y la fortaleza para nunca vencerme y luchar por todo lo que quería.

Por otra parte también quiero agradecer a mi padres por todo lo que me ayudaron. A mi mamá por mantenerme siempre comida calentita y alentarme a seguir adelante; y a mi papá por brindarme el soporte económico a lo largo de toda mi carrera; a ellos muchas gracias ya que de no haber sido por su ayuda nunca hubiera logrado estar donde estoy ahora.

También agradezco al Dueño y presidente de la empresa Seguros Bejarano & Cía. por la oportunidad de permitirme realizar mi práctica en su empresa; y a todo el personal que en ella labora por el gran apoyo que siempre me brindaron cuando así lo necesité a lo largo de la realización de mi proyecto.

A mi profesor Oscar Córdoba por su asesoría y brindarme siempre esa guía y consejo para hacer las cosas de la mejor manera posible.

Agradezco también a mis compañeros por brindarme siempre una mano amiga cuando la necesité o por simplemente ofrecerme su comprensión y consejo.

Y a todos aquellos quienes me ayudaron de una u otra manera en el cumplimiento de uno de mis sueños; llegar a ser todo un profesional. Muchas Gracias, siempre les agradeceré ese apoyo.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	3
A. REFERENCIA EMPRESARIAL.....	4
1. Nombre de la empresa:	4
2. Cédula jurídica:	4
3. Ubicación:	4
4. Logotipo de la empresa:.....	4
5. Antecedentes de la empresa	4
6. Actividad productiva	6
7. Misión	7
8. Visión.....	7
9. Productos.....	7
10. Clientes	9
11. Organigrama estructural.....	9
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	11
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
D. OBJETIVOS	12
1. Objetivo general	12
2. Objetivos específicos	12
E. ALCANCE DEL PROYECTO.....	13
F. LIMITANTES.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
A. Administración	16
1. Definición.....	16
2. Funciones básicas de los administradores.....	17
a) Planeación	17
b) Organización	17
c) Integración del personal.....	17
d) Dirección.....	17
e) Control	18
B. Eficiencia y Eficacia	18
C. Análisis Administrativo	18
1. Definición.....	18
2. Actividades del análisis administrativo	19
3. Objetivos del Análisis Administrativo.....	19
4. Herramientas del análisis administrativo.....	20
D. Manuales Administrativos	21
1. Definición.....	21

2.	Objetivos de los Manuales Administrativos	21
3.	Tipos de manuales	21
a)	Manuales por su alcance	22
b)	Manuales por su contenido	22
c)	Manuales por su función específica.....	22
E.	Manual de Procedimientos	22
1.	Definición.....	22
2.	Objetivos de un Manual de Procedimientos	23
3.	Importancia de un Manual de Procedimientos.....	24
4.	Clasificación de los manuales de procedimientos.....	24
a)	Manuales Intradepartamentales.....	25
b)	Manuales Interdepartamentales.....	25
5.	Beneficios de un Manual de Procedimientos.....	25
6.	Elementos integrantes.....	25
F.	Diagramas de flujo	26
1.	Definición.....	26
2.	Importancia de los diagramas de flujo.....	26
3.	Clasificación de los fluxogramas	27
a)	Según su formato.....	27
b)	Según su propósito	27
4.	Simbología	28
G.	Administración del recurso humano.....	30
1.	Definición.....	30
2.	Procesos de la gestión del talento humano	31
3.	Objetivos de la gestión del talento humano	31
H.	Manual de puestos	32
1.	Definición.....	32
2.	Requisitos.....	32
3.	Aplicación de los manuales de puestos.....	32
4.	Descripción de cargos.....	33
5.	Análisis de cargos.....	33
a)	Requisitos Intelectuales	34
b)	Requisitos Físicos.....	34
c)	Responsabilidades Implícitas	34
6.	Etapas del análisis de cargos	35
a)	Etapa de planeación	35
b)	Etapa de preparación	35
c)	Etapa de ejecución.....	36
7.	Métodos de descripción y análisis de cargos	36
a)	Observación directa.....	36
b)	Cuestionario	37
c)	Entrevista directa.....	38
d)	Métodos mixtos.....	39
8.	Objetivos de la descripción y análisis de cargos.....	39
I.	ISO 9000.....	39
1.	ISO-9001 Norma de Calidad.....	40
J.	Los procedimientos maestros	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		42

METODOLOGÍA	43
A. Tipo de investigación.....	43
B. Fuentes de información.....	43
1. Fuentes Primarias	43
2. Fuentes secundarias	44
C. Técnicas de investigación	45
1. Cuestionario	45
2. Entrevista	45
3. Observación directa	45
D. Etapas de la metodología	46
1. Planeamiento de Aspectos Preliminares	46
2. Conocimiento inicial de la empresa.....	46
3. Confección del marco teórico	46
4. Elaboración del Manual de Procedimientos.....	47
a) Identificación de los procedimientos a describirse.....	47
b) Recolección de la información.....	47
c) Análisis de los resultados.....	47
d) Elaboración del Manual de Procedimientos	48
e) Diseño de los diagramas de flujo	50
f) Validación de los procedimientos.....	50
5. Elaboración del Manual de Descripción y Análisis de Puestos	50
a) Etapa de Planeación.....	50
1- Identificación de los puestos	50
2- Elaboración del organigrama y ubicación de los puestos en este	51
3- Elección de los métodos de análisis a aplicarse	51
4- Selección de los factores de especificación	51
5- Dimensionamiento y/o gradación de los factores.....	52
b) Etapa de Preparación	52
1- Preparación del material de trabajo	52
2- Disposición del ambiente.....	53
c) Etapa de Ejecución	53
1- Recolección de la información.....	53
2- Análisis de los resultados.....	53
3- Confección del Manual de Descripción y Análisis de Puestos	53
4- Validación del manual	56
6. Conclusiones y recomendaciones.....	56
 CAPÍTULO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 57
 INTRODUCCIÓN	 58
IDENTIFICACIÓN.....	59
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS.....	61
Reintegro de Caja Chica.....	62
Reclutamiento y Selección de Personal.....	68
Capacitación.....	77
Compra de Suministros de oficina y limpieza	88
Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP).....	97
Planilla de Deducción Mensual	106
Refrendo de Pólizas.....	113
Inclusiones Provisionales de Trabajo.....	118

Cierre de Caja	125
Renovación de Pólizas de Riesgos del Trabajo	135
Pago de Recibos Oficiales	146
Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil.....	153
Pago de Pólizas de Vida	164
Mantenimiento de Cartera	172
Digitación	181
Arqueo de Caja	188
Informes de Pólizas	197
Control de Recibos Oficiales	203
Reclamos por Accidentes	211
Revisión de Pólizas	221
Cobro Personal de Pólizas	227
Inspecciones.....	233
Depósitos de Pago de Pólizas	243
CAPÍTULO V: MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS.....	249
INTRODUCCIÓN	250
IDENTIFICACIÓN.....	251
ÍNDICE DE PUESTOS.....	252
Presidente.....	253
Agente de Seguros.....	260
Coordinador Financiero.....	267
Gerente Administrativa	274
Digitadora	282
Revisora	289
Oficial de Servicio.....	296
Mensajero	304
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	311
CONCLUSIONES	312
A. Conclusiones del Manual de Procedimientos.....	312
B. Conclusiones del Manual de Descripción y Análisis de puestos.....	313
RECOMENDACIONES	314
A. Recomendaciones del Manual de Procedimientos	314
B. Recomendaciones del Manual de Descripción y Análisis de Puestos	315
LITERATURA CONSULTADA	317
APÉNDICES	320
APÉNDICE # 1: Cuestionario para la elaboración del Manual de Procedimientos...321	
APÉNDICE #2: Cuestionario para la elaboración del Manual de Descripción y Análisis de Puestos.....	323
APÉNDICE # 3: GLOSARIO	344



INTRODUCCIÓN

Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad que caracterizan al mundo empresarial moderno, las organizaciones comienzan a percibir la importancia de tener una estructura funcional, eficiente y competitiva, que le permita desde su interior, enfrentar la competencia actual y los nuevos retos.

En consideración a todo esto, el estudio que se presenta a continuación tiene como objetivo principal describir y analizar los procedimientos y los puestos en la empresa Seguros Bejarano & Cía. con el fin de confeccionar un Manual de Procedimientos y uno de Descripción y Análisis de Puestos que contribuyan a lograr un eficiente desempeño por parte de los colaboradores en la empresa.

Estas herramientas administrativas son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de los funcionarios. Los manuales de procedimientos contienen una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa y los manuales de puestos documentan la información ordenada y específica sobre el puesto.

Procurando facilitar la interpretación y utilización a este documento, se ha estructurado en capítulos, de manera que cuente con un orden o secuencia lógica que simplifique su lectura y aplicación. Los capítulos se han distinguido de la siguiente manera:

El primer capítulo llamado generalidades de la investigación consta de una referencia empresarial en donde se citan los antecedentes, la actividad productiva, misión y visión; además, el problema planteado para la realización del estudio y la justificación o el porque se decidió hacer el estudio; así como los objetivos generales y específicos que se persiguen con el trabajo y por último los alcances de la investigación.

El segundo capítulo lo constituye el marco teórico, el cual pretende ubicar al lector en el ámbito de la administración de empresas, definiendo para ellos sus conceptos básicos, para luego profundizar un poco más en el campo del análisis administrativo y la administración de recursos humanos.

El tercer capítulo será destinado a dar una descripción detallada del proceso metodológico empleado en la elaboración de este documento y en la recolección de la información necesaria para su desarrollo. Aquí se toma en cuenta el tipo de investigación que se utilizó, los sujetos y fuentes de información y las técnicas de investigación implementadas. Además se describen paso a paso y en el orden en que así se llevaron a cabo, todas las etapas que fueron desarrolladas para la elaboración del proyecto.

El cuarto capítulo presenta el Manual de Procedimientos; el cual contiene los procedimientos identificados en la empresa Seguros Bejarano & Cía.

El quinto capítulo presenta la propuesta del Manual de Descripción y Análisis de Puestos para todos los puestos existentes en la empresa.

El sexto capítulo está conformado por las conclusiones a las que se llegó después de realizar la investigación, tanto para el Manual de Procedimientos como el de Puestos; y basadas en esas conclusiones se establecen una serie de recomendaciones.

También se incluye la literatura consultada, en donde se incluye la información de los recursos bibliográficos que fueron empleados como fundamento o base teórica en la realización de esta investigación y que servirá como referencia para quien desee ampliar más sus conocimientos en los temas abarcados en este trabajo.

La última sección está conformada por los apéndices, que servirán para una mayor comprensión de los manuales, además servirán como respaldo del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN





A. REFERENCIA EMPRESARIAL

1. Nombre de la empresa:

Seguros Bejarano & Cía.

2. Cédula jurídica:

3-101-481892

3. Ubicación:

Ciudad Quesada, San Carlos, 50 metros sur de los Bomberos.

4. Logotipo de la empresa:



Protección y confianza

Seguros Bejarano & Cía.
Comercializadora de Seguros del INS

5. Antecedentes de la empresa

El 15 de febrero de 1982 el actual presidente de la compañía, Ricardo Bejarano Sáenz, inicia sus labores como agente de seguros del Instituto Nacional de Seguros (INS), dedicado a la venta y asesoría en materia de aseguramiento; con su primera oficina aseguradora ubicada en el barrio San Antonio en Ciudad Quesada, San Carlos. Mostrándose siempre como una persona positiva, luchadora y con una visión definida, fue acumulando conocimientos, experiencia y formando sus primeros clientes.



Tres meses más tarde se instala en un pequeño local en los altos de la POPS, contando con la ayuda de una única secretaria, la cual jugaba un papel polifuncional en la empresa.

A lo largo de su carrera como agente, fue merecedor de varios premios, entre los cuales se destacan: ser agente triunfador, mejor agente local y dos títulos más en otras categorías entregadas por el INS.

Siempre con deseos de superación, se une con Adolfo Campos, otro agente autorizado del INS, para contratar un mensajero.

Tiempo después ubica sus instalaciones en la Farmacia Blanco, donde permaneció por algún tiempo hasta ubicarse después en los altos del Hotel Don Gollo. Y tiempo más tarde frente a la Purdy Motor en San Carlos.

A partir de Junio de 1996 inicia en Costa Rica el modelo de comercializadoras de Seguros, la cual exigía a los agentes contar con más estructura y equipo; esto llevó a que todos los agentes de la zona se unieran a la que fue Uniseguros, en la cual Ricardo Bejarano jugó el papel de administrador.

En mayo de 1998, Dinámica de Seguros pide su ayuda para capacitar sus agentes en las oficinas de San José; lugar donde se mantuvo hasta noviembre de 1998, cuando regresa a San Carlos formando una sucursal de Dinámica de Seguros.

En el 2007 participó en las licitaciones para comercializadoras de seguros; la cual gana, logrando convertirse así en la única comercializadora del INS de San Carlos.

A partir del 01 de enero del 2008, inicia como Agencia Comercializadora de Seguros del INS, Canal Superior, en todas las líneas de seguros, llamándose ahora Seguros Bejarano & Cía. con tres agentes autorizados y un personal con un claro concepto del servicio en materia de seguros.

6. Actividad productiva

Más que a la venta de seguros, Seguros Bejarano & Cía., se dedica a brindar servicios y asesoría en materia de aseguramiento, con un énfasis especial en el desarrollo de programas de seguros que respondan de la mejor forma a las necesidades particulares sus clientes.

La propuesta de servicio de esta empresa se basa en los siguientes pilares:

- ✓ Aseguramiento: Los agentes de seguros se reúnen con cada cliente para brindar la asesoría necesaria en el diseño del plan de seguros que mejor se ajuste a sus necesidades y presupuesto.
- ✓ Atención y manejo de reclamos: Se cuenta con personal dedicado exclusivamente al manejo de reclamos para brindar todo nuestro apoyo en este campo y materializar la cobertura que brinda el seguro.
- ✓ Recordatorio de vencimientos: Previamente se palnea con cada cliente para utilizar el medio que más le convenga para realizar un aviso de vencimiento de su póliza.
- ✓ Informes y visitas periódicas: Conjuntamente con cada cliente se establece un cronograma para llevar a cabo la presentación del informe que contiene el estado actual de las pólizas suscritas y de nuestras sugerencias. De igual forma, se establecen los parámetros de regularidad de presentación de estos informes, plazos de recordatorios de vencimientos, mecanismos de comunicación y demás condiciones con que nuestro cliente desea ser atendido.
- ✓ Actualización: Se Monitorea los cambios del mercado para ofrecer productos y servicios actualizados y mejores. Revisamos conjuntamente con los clientes coberturas, bienes y montos asegurados en cada una de las pólizas.



Toda acción que genera la empresa la llevamos a cabo con el fin de buscar las mejores condiciones de aseguramiento para el cliente.

Estos servicios se brindan sin costo adicional, el cliente como es lógico pagará únicamente la prima que establece la compañía de seguros.

7. Misión

Somos una comercializadora de seguros del INS que ofrece seguridad a las personas y empresas costarricenses a través de los beneficios que brindan los seguros, actuando con ética y profesionalismo y entregando un servicio basado en la protección y confianza.

8. Visión

Ser una empresa eficiente y competitiva en el mercado costarricense de seguros, que ofrezca el mejor paquete de seguros al menor costo posible; buscando siempre el mejoramiento continuo de nuestro recurso humano y, muy especialmente, la satisfacción plena de las necesidades de los clientes, con la calidad de servicio que ellos se merecen, buscando además con todo esto lograr la rentabilidad esperada en la venta de todas las líneas ofrecidas por el Instituto Nacional de Seguros (INS).

9. Productos

a) Productos para personas

- ✓ Rotura de Cristales
- ✓ Seguro contra Incendio
- ✓ Seguro contra Robo
- ✓ Seguro contra Robo de Celulares
- ✓ Seguro de Accidentes



- ✓ Seguro de Gastos Médicos
- ✓ Seguro Estudiantil
- ✓ Seguro Riesgos del Trabajo Hogar
- ✓ Seguro Riesgos del Trabajo para adolescentes
- ✓ Seguro Voluntario de Automóviles
- ✓ Seguros de Protección por Desempleo
- ✓ Seguros de Salud
- ✓ Seguros de Viajero
- ✓ Seguros de Vida
- ✓ Tarjeta Segura
- ✓ Hogar Comprensivo
- ✓ Hogar Seguro 2000
- ✓ INS Medical

b) Seguros para Empresas

- ✓ Fianzas de Contrato
- ✓ Incendio Local Comercial e Industrial
- ✓ Seguro de Carga
- ✓ Seguro de Cosechas
- ✓ Seguro de Crédito a la Exportación y Crédito Local
- ✓ Seguro de Robo Local Comercial
- ✓ Seguro Equipo de Contratista
- ✓ Seguro para Valores en Tránsito
- ✓ Seguro Riesgos del Trabajo
- ✓ Seguros de Aviación
- ✓ Seguros de Equipo Electrónico
- ✓ Seguros de Fidelidad
- ✓ Seguros de Responsabilidad Civil
- ✓ Seguros para Embarcaciones
- ✓ Seguros Pecuarios
- ✓ Seguros Técnicos
- ✓ Servicios en línea para empresas

10. Clientes

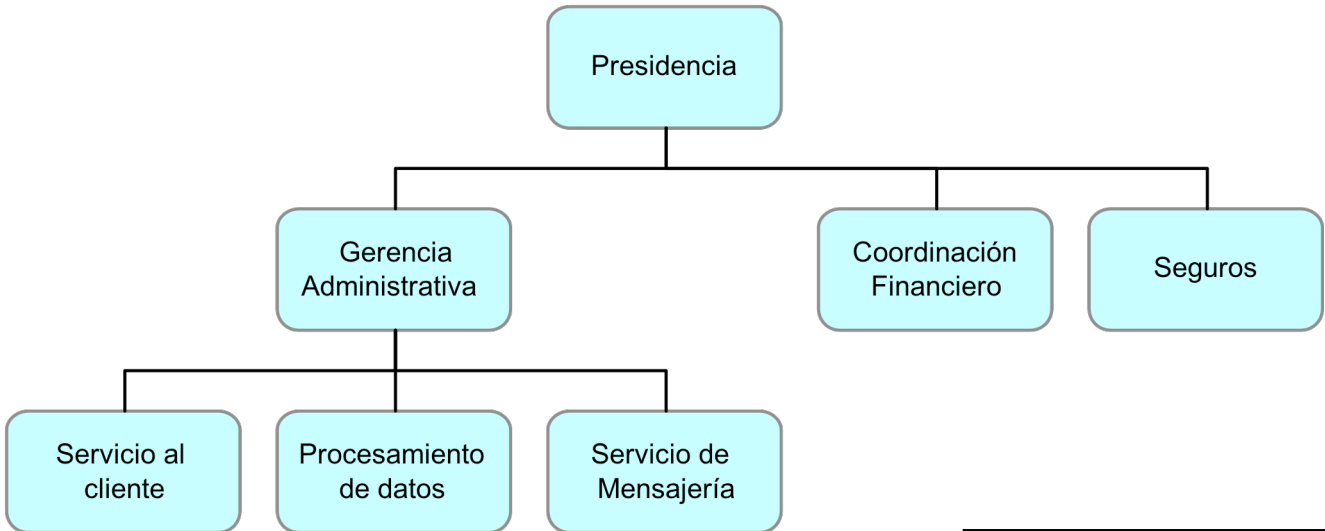
Entre algunos de los clientes con los que cuenta la empresa se encuentran:

- ✓ Ingenio Quebrada Azul
- ✓ Ingenio Santa Fe
- ✓ Ingenio Cutris
- ✓ FUNDECOCA
- ✓ Finca la Tiburcio
- ✓ Flora y Fauna
- ✓ Finca Peje Viejo
- ✓ Expomaderas
- ✓ Amueblamientos Fantini
- ✓ Edificadora Beta
- ✓ Valle Dorado
- ✓ Villas del Castillo
- ✓ León Rojas R.S.A.
- ✓ Librería el estudiante (Inv. Lorester)
- ✓ Edificadora Canalete
- ✓ Corp. Gasolineras del Norte S.A.
- ✓ Coopealfaro Ruiz RL
- ✓ ASECOOP

11. Organigrama estructural

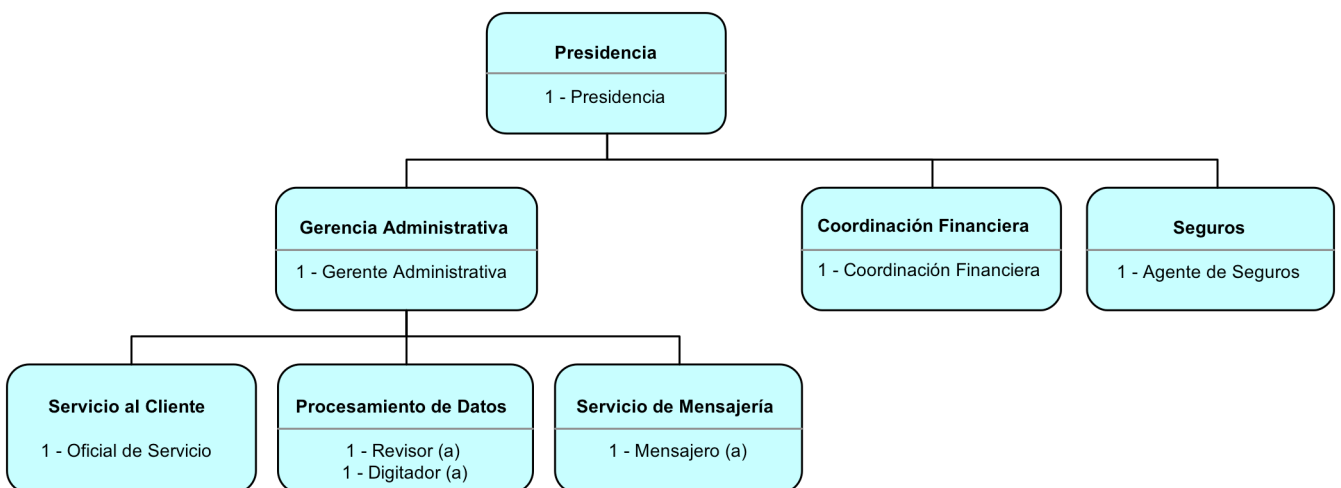
El equipo de trabajo comprende agentes de seguros debidamente autorizados y un excelente equipo de trabajo que nos permite brindar un servicio integral en materia de aseguramiento.

Organigrama Estructural Seguros Bejarano & Cía.



Simbología	
	Unidad organizacional
	Línea de autoridad
Elaborado por: Minor Alfaro.	
Fecha de elaboración: 9/06/08	

Organigrama de Personal Seguros Bejarano & Cía.



Simbología	
	Unidad organizacional
	Línea de autoridad
Elaborado por: Minor Alfaro.	
Fecha de elaboración: 9/06/08	

B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Todos los días se puede notar el afán de las empresas por superarse y mejorar, para así ser más productivas, eficientes y competitivas y poder ofrecer servicios de excelente calidad.

Esta es una importante razón que hace a la empresa Seguros Bejarano & Cía. ver la necesidad de contar con una herramienta que le ayude a identificar la manera de cómo realizar de una forma más eficiente las tareas y actividades correspondientes a sus funcionarios y con el fin de establecer cuál es la mejor manera en que se deben ejecutar esas tareas; y lograr con lo anterior poder desenvolverse de una manera más eficiente.

Todo esto hace recalcar la importancia de la elaboración de este estudio para la empresa.

El presente trabajo está destinado a la satisfacción de esa necesidad descubierta en la empresa Seguros Bejarano & Cía., proponiéndoles un Manual de Procedimientos y un Manual de Descripción y análisis de Puestos con información actualizada y pertinente que cubra las expectativas de la empresa al respecto.

Mediante la elaboración de un Manual de Procedimientos y un Manual de Descripción y Análisis Puestos en la empresa Seguros Bejarano & Cía., no solo se va a facilitar el quehacer diario, sino que también se podrá revisar y analizar los procedimientos actuales de la empresa, y determinar, si existe la pérdida de tiempo en la ejecución de procesos, el desconocimiento de las actividades que debe de cumplir cada empleado, la dificultad de adaptación de futuros funcionarios y pérdida de documentos valiosos; además de tener una forma mas sencilla que pueda guiar en una futura contratación de personal mas apropiado para el puesto y la indicación de las taras, requisitos y responsabilidades, entre otras cosas relacionadas con el puesto y que el empleado debe saber.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la empresa Seguros Bejarano & Cía. no cuenta con un Manual de Procedimientos que estipule la descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de la empresa y un Manual de Descripción y Análisis de Puestos que documente la información ordenada y específica sobre el puesto.

D. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Describir y analizar los procedimientos y los puestos en la empresa Seguros Bejarano & Cía. con el fin de confeccionar un Manual de Procedimientos y un Manual de Descripción y Análisis de Puestos, los cuales contribuyan a lograr un eficiente desempeño por parte de los colaboradores en la empresa.

2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los procedimientos llevados a cabo en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Diseñar una herramienta que permita la recolección de la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Describir y analizar la forma en que se llevan a cabo actualmente los procedimientos en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Elaborar un Manual de Procedimientos con el fin de facilitar al personal de la empresa Seguros Bejarano & Cía. el conocimiento de qué deben de hacer y cómo deben hacerlo.

- ✓ Identificar los diferentes puestos existentes en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Elaborar los instrumentos de recolección de información para la descripción y análisis de los puestos en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Describir detalladamente las funciones o tareas de los cargos existentes en la empresa Seguros Bejarano & Cía.
- ✓ Analizar los cargos por medio de la determinación de los requisitos, las responsabilidades y las condiciones que el mismo exige para desempeñarlo de manera adecuada.
- ✓ Elaborar un Manual de Descripción y Análisis de Puestos que especifique y agilice las tareas a seguir por los funcionarios de la empresa Seguros Bejarano & Cía.

E. ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto tiene como alcance describir y analizar los procedimientos identificados en la empresa Seguros Bejarano & Cía.; y por medio de esto, elaborar un Manual de Procedimientos que le ayude a la empresa a determinar el orden en que se deben de ejecutar los procesos dentro de la misma; y a la vez se pretende dotar a la compañía de un Manual de Descripción y Análisis de Puestos que abarque todos los puestos identificados en la empresa; el cual especifique cuales son las funciones que corresponden a cada puesto y sus requisitos; todo esto con el fin de contribuir a lograr un eficiente desempeño por parte de los colaboradores en la empresa.



F. LIMITANTES

La principal limitante presente en el desarrollo del trabajo se debió a la falta de tiempo de los colaboradores de la empresa para brindar la información necesaria en la elaboración de los manuales; todo esto debido a que en el momento de aplicar las entrevistas se encontraban trabajando y fue muy difícil liberar el tiempo suficiente para sostener sesiones largas de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO



MARCO TEÓRICO

Con este capítulo se pretende ubicar al lector en el ámbito de la administración de empresas, definiendo para ellos sus conceptos básicos, para luego profundizar un poco más en el campo del análisis administrativo y la administración de recursos humanos.

Se ampliará también acerca de los términos utilizados por la empresa en su quehacer diario (ver apéndice # 3), para así lograr una mejor comprensión del tema a tratar.

A continuación se presentan los conceptos bajo los cuales se fundamentó el Manual de Procedimientos y el Manual de Descripción y Análisis de Puestos para la empresa Seguros Bejarano & Cía.

A. Administración

1. Definición

Según Koontz y Weihrich (2004, p. 6), la administración se define como "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos". Para ampliar esta definición básica se adicionan los siguientes criterios:

- ✓ La administración se aplica en todo tipo de corporación.
- ✓ Es aplicable a los administradores en todos los niveles de corporación.
- ✓ La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.
- ✓ La administración persigue la productividad; esto implica eficacia y eficiencia.

2. Funciones básicas de los administradores

Según Koontz y Weihrich (2004, p. 30-33), las funciones básicas de los administradores son las siguientes:

a) Planeación

“La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros a partir de diversas alternativas”.

b) Organización

“La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas”.

c) Integración del personal

“La integración del personal es la función que implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el reclutamiento, selección, ubicación, entre otros, tanto de los candidatos a ocupar puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas”.

d) Dirección

La dirección “es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración”.

e) Control

El control “consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

B. Eficiencia y Eficacia

Koontz y Weihrich, (2004, p. 14) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" y la eficacia es la capacidad a para cumplir los objetivos propuestos.

C. Análisis Administrativo

1. Definición

Según el artículo, El análisis administrativo, una nueva perspectiva, GestioPolis, disponible en el sitio Web: www.gestiopolis.com. El Análisis Administrativo es “el examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental en una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias”.

El análisis administrativo a su vez se puede enfocar en el microanálisis y el macroanálisis.

- ✓ Microanálisis: Es el estudio de los aspectos internos de cada institución considerada como un universo en sí misma, se analizan los objetivos de la institución, las funciones de los departamentos, las normas vigentes, la asignación de los recursos entre otros.

- ✓ Macroanálisis: Es el análisis de un conjunto de empresas cuando coactúan en el desempeño de una función que forma un sistema.

2. Actividades del análisis administrativo

Según Martínez, Bernal. (2006) las siguientes son algunas de las actividades fundamentales del análisis administrativo en las organizaciones:

- ✓ Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una organización, para realizar labores y la distribución de las funciones de los empleados en la ejecución de las mismas.
- ✓ El estudio de un área de trabajo en especial, con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- ✓ Determinación de equipo y máquinas de oficina necesarios para la gestión administrativa
- ✓ El estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- ✓ Control y diseño de formularios.
- ✓ Organización física de oficinas.
- ✓ Promoción de métodos modernos de administración.

3. Objetivos del Análisis Administrativo

- ✓ Reducir costos y tiempos ociosos por demoras injustificadas.
- ✓ Eliminar o reducir las deficiencias por inadecuados e insuficientes controles.
- ✓ Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo o lugares laborales.
- ✓ Disminuir deficiencias debido al desconocimiento operacional.
- ✓ Disminuir las deficiencias a una mala distribución del trabajo.

4. Herramientas del análisis administrativo

Según Aguilar, J. (2000); básicamente, el análisis administrativo tiene cuatro herramientas que son de mucha ayuda en el momento de formalizar el análisis, debido a que facilitan las actividades del analista; entre estas herramientas están:

- ✓ Distribución de funciones: Es el estudio de la distribución de las funciones de los empleados de un departamento, unidad, división, u organización como un todo.
- ✓ Análisis de procedimientos: Consiste en analizar minuciosamente los procedimientos, quienes los hacen, cómo los hacen, que parte de la organización involucran, donde se hacen, entre otros.
- ✓ Análisis de los formularios: Se efectúa para detectar si son los formularios idóneos y necesarios para consumir que los procedimientos se realicen según se establezca. Se debe analizar que información contienen, la función de dicha información quienes lo usan, que camino siguen, etc.
- ✓ Análisis del espacio físico: Es el estudio de la distribución del espacio físico, del cual se disponen los funcionarios para la ejecución de sus labores, el cual debe de disponer con todas aquellas comodidades que requieren las distintas operaciones que se realizan en la empresa.

D. Manuales Administrativos

1. Definición

Según el artículo Manuales Administrativos, El Prisma, disponible en el sitio Web: www.elprisma.com. Los manuales administrativos “son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñen mejor las tareas”.

2. Objetivos de los Manuales Administrativos

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, entre otros.
- ✓ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que, respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

3. Tipos de manuales

Según el artículo Manuales Administrativos, El Prisma, disponible en el sitio Web: www.elprisma.com; existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

a) Manuales por su alcance

- ✓ Generales o de aplicación universal.
- ✓ Departamentales o de aplicación específica.
- ✓ De puestos o de aplicación individual.

b) Manuales por su contenido

- ✓ Manual de historia.
- ✓ Manual de organización.
- ✓ Manual de políticas.
- ✓ Manual de procedimientos.
- ✓ Manual de contenido múltiple.

c) Manuales por su función específica

- ✓ De personal.
- ✓ De ventas.
- ✓ De producción.
- ✓ De finanzas.
- ✓ Generales.
- ✓ Otras funciones.

E. Manual de Procedimientos

1. Definición

Los manuales de procedimientos, son conocidos también como manuales de operación, de prácticas estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo, etc.

Según el artículo Manuales de Procedimientos, Monografías, disponible en el sitio Web: www.monografias.com; un Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

2. Objetivos de un Manual de Procedimientos

El principal objetivo es difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la forma óptima de realizar determinado trabajo, para que, mediante su utilización se evite el derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas.

Otros objetivos que se pueden considerar sobre los manuales de procedimientos son:

- ✓ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Simplificar la determinación responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- ✓ Mostrar la manera de realizar el trabajo a nuevos empleados.
- ✓ Aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

- ✓ Facilitar la supervisión del trabajo.
- ✓ Permitir que tanto los empleados como el jefe, sepan si el trabajo está bien realizado, haciendo posible una clasificación objetiva de méritos.
- ✓ Facilitar la selección de empleados, en caso de vacante.
- ✓ Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- ✓ Constituir la base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Reducir los costos al aumentar la eficiencia general de la organización.

3. Importancia de un Manual de Procedimientos

La importancia de un Manual de Procedimientos radica en los siguientes puntos:

- ✓ Simplifican la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Constituyen una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Facilitan las labores de auditoría evaluación del control interno y su vigilancia.
- ✓ Son instrumentos de capacitación para los nuevos empleados, pues permiten describirles su trabajo.
- ✓ Reducen los costos al aumentar la eficiencia general.
- ✓ Ayudan a la coordinación del trabajo y evitan duplicidades en las funciones del personal.

4. Clasificación de los manuales de procedimientos

Según lo citado por Gamboa, Luis Guillermo. (2004); los manuales de procedimientos se clasifican en:

a) Manuales Intradepartamentales

- ✓ Describen los procedimientos que están en vigor únicamente dentro de los límites de un departamento.
- ✓ Los procedimientos comienzan al llegar los documentos al departamento y terminan cuando estos salen del mismo.
- ✓ Se emplean para instrucción, supervisión, control del personal del departamento. Y presentan los detalles de cada operación y el flujo de trabajo.

b) Manuales Interdepartamentales

- ✓ Generalmente son más complejos y extensos que los manuales intradepartamentales, en cuanto a la cantidad de procedimientos, no así en cuanto al grado de detalle.
- ✓ Describen en forma general la secuencia de los procedimientos a través de varios departamentos, desde donde se inician hasta donde concluyen.

5. Beneficios de un Manual de Procedimientos

Dentro de los beneficios más importantes de los Manuales de Procedimientos se pueden mencionar la reducción de gastos generales, el control de actividades, la sistematización de las actividades, la información de actividades y el adiestramiento.

6. Elementos integrantes

Para la preparación de los manuales de procedimientos no existe un patrón definido, sin embargo se pueden citar algunos elementos integrante de los mismos:

- ✓ Identificación
- ✓ Índice o contenido

- ✓ Prologo y / o introducción
- ✓ Objetivos de los procedimientos
- ✓ Áreas de aplicación
- ✓ Responsables
- ✓ Políticas o normas de operación
- ✓ Texto o descripción del procedimiento
- ✓ Diagramas de flujo
- ✓ Formas

F. Diagramas de flujo

1. Definición

Según el artículo Diagrama de flujo, Wikipedia, disponible en el sitio Web: www.es.wikipedia.org; los diagramas de flujo son un esquema para representar gráficamente un algoritmo. 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 operación.

2. Importancia de los diagramas de flujo

Según el artículo Flujogramas, Monografías, disponible en el sitio Web: www.monografías.com; es importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

3. Clasificación de los fluxogramas

a) Según su formato

- ✓ De formato vertical en el que la secuencia va de arriba hacia abajo.
- ✓ De formato horizontal, en el cual la secuencia va hacia la izquierda o derecha.
- ✓ Formato panorámico, en el cual en una sola carta está representado el proceso entero que puede ser apreciado de una sola mirada.
- ✓ De formato arquitectónico, que describe el itinerario o ruta de un formulario o personas sobre el plano arquitectónico, y puede ser apreciado de una sola mirada.

b) Según su propósito

- ✓ De forma: presenta la secuencia de cada una de las operaciones o pasos por los que atraviesa una forma, sus copias, a través de diversos puestos y departamentos, desde que se origina hasta que se archiva. Se utiliza el formato horizontal.
- ✓ De labores (¿Qué se hace?): estos son diagramas abreviados del proceso que solo representan las operaciones que se efectúan en cada una de las operaciones o labores en que se descompone un procedimiento y el puesto del departamento que los ejecuta.
- ✓ De método (¿Cómo se hace?): son útiles para fines de adiestramiento y presentan además la manera de realizar cada operación del procedimiento, dentro de la secuencia establecida y la persona que debe de realizarla. Se aplica el formato vertical.



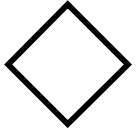
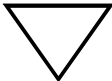


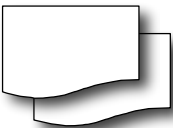
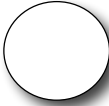

- ✓ Analítico (¿Para qué se hace?): presenta cada una de las operaciones del procedimiento dentro de la secuencia establecida y la persona que las realiza, y analizan para qué sirve cada una de las operaciones dentro del procedimiento, y cuando el dato es importante, consignan el tiempo empleado, la distancia recorrida o alguna información complementaria. Se utiliza el formato vertical.
- ✓ De espacio (¿Dónde se hace?): presenta el itinerario y la distancia que recorre una forma o personas durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él, señalando el espacio por el que se desplaza. Se utiliza el formato arquitectónico.
- ✓ Combinados: presenta una combinación de cualquiera de las clases de Fluxogramas presentados anteriormente.


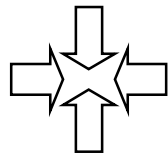
4. Simbología

Según el artículo Diagrama de flujo, Wikipedia, disponible en el sitio Web: www.es.wikipedia.org; “para hacer comprensibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, si cada usuario manejara sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo, traería como consecuencia que sólo aquel que conozca sus símbolos los podía interpretar”

Los símbolos (como son rectángulos, diamantes, óvalos, y pequeños círculos) tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas, conocidas como líneas de flujo.

A continuación se presenta la simbología generalmente empleada en la elaboración de los fluxogramas:

Nombre	Símbolo	Explicación
Inicio o final		Señala el inicio de un procedimiento o bien la culminación del mismo.
Proceso		Representa una instrucción o determinada acción a ejecutar.
Decisión		Representa la toma de una decisión, e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de "sí" o "no".
Archivo		Indica guardar o almacenar.
Extracción de archivos		Significa sacar del archivo o desalmacenar.
Documento		Representa a un documento original.
Duplicación con copia		Se utiliza cuando un documento dispone de una copia para ser empleada.
Conector interno		Representa la conexión con otro paso.
Conector externo		Indica el flujo de información dentro del procedimiento y que continua en otra página.

Nombre	Símbolo	Explicación
Ingreso de datos al sistema		Se utiliza cuando se ingresa información o datos al sistema.
Flechas		Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.

G. Administración del recurso humano

1. Definición

Según Idalberto Chiavenato (2003, p. 9), “las personas son seres humanos, activadores inteligentes de los recursos organizacionales y socios de la organización, de acuerdo a esto se debe emplear el término gestión del talento humano o administración de recursos humanos”.

Al mismo tiempo Chiavenato señala que “la administración del recurso humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos”, estos incluyen:

- ✓ Análisis y descripción de cargos.
- ✓ Diseño de cargos.
- ✓ Reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Contratación de candidatos seleccionados.
- ✓ Orientación e integración de nuevos funcionarios.
- ✓ Administración de cargos y salarios.
- ✓ Incentivos salariales y beneficios sociales.
- ✓ Evaluación del desempeño de los empleados.
- ✓ Comunicación con los empleados.
- ✓ Capacitación y desarrollo de personal.

- ✓ Desarrollo organizacional.
- ✓ Higiene, salud y calidad de vida en el trabajo.
- ✓ Relaciones con empleados y relaciones sindicales.

2. Procesos de la gestión del talento humano

Para Chiavenato (2003, p.13) la gestión del talento humano implica seis procesos; los cuales son:

- ✓ Admisión de personas: Incluye reclutamiento y selección de personas.
- ✓ Aplicación de personas: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño.
- ✓ Compensación de las personas: Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales mas sentidas.
- ✓ Desarrollo de personas: Procesos empleados para capacitar e implementar el desarrollo profesional y personal.
- ✓ Mantenimiento de personas: Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.
- ✓ Evaluación de las personas: Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

3. Objetivos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2003, p. 9) los objetivos de la gestión del talento humano son:

- ✓ Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- ✓ Proporcionar competitividad a la organización.
- ✓ Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- ✓ Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.

- ✓ Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- ✓ Administrar el cambio.
- ✓ Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

H. Manual de puestos

1. Definición

Según Dessler (2001, p. 96) un Manual de Puestos es: “El procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas”.

2. Requisitos

Según Dessler (2001, pp. 99-102) un Manual de Puestos debe contener como mínimo:

- ✓ Identificación del puesto.
- ✓ Resumen del puesto .
- ✓ Relaciones
- ✓ Responsabilidades y obligaciones.
- ✓ Estándares de desempeño.
- ✓ Condiciones laborales y entorno físico.
- ✓ Especificaciones del puesto.

3. Aplicación de los manuales de puestos

Los manuales de puestos pueden tener diferentes aplicaciones, se pueden señalar algunas como:

- ✓ Valiosa ayuda para una selección objetiva del personal.
- ✓ Elemento primordial de estudio de evaluación de puestos.
- ✓ Guía valiosa para una selección objetiva del personal.
- ✓ Fijación adecuada de programas de capacitación y desarrollo.
- ✓ Parte integral de manuales de la organización .
- ✓ Para fines contables y presupuestales.
- ✓ Para posibles sistemas de incentivos.
- ✓ Efectos de planeación de Recursos humanos.
- ✓ Efectos de supervisión.
- ✓ Técnica inicial de una mejor administración de recursos humanos.
- ✓ Estructurar sistemas de higiene y seguridad industrial.
- ✓ Determinación de montos de seguros y finanzas.
- ✓ Efectos de organización.
- ✓ Instrumento en auditorias administrativas.

4. Descripción de cargos

Según Chiavenato (2000, p. 331), la descripción del cargo es un “proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante) la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace)”.

5. Análisis de cargos

Para Chiavenato (2000, p. 331) el análisis de cargos pretende “estudiar y determinar los requisitos de calificación, los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuado. Este análisis es la base se para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos”

Chiavenato (2000, p. 334), señala además que por lo general, el análisis de cargos se refiere a cuatro áreas de requisitos, aplicada casi siempre a cualquier tipo o nivel de cargo.

a) Requisitos Intelectuales

Estos requisitos están relacionados con las exigencias del cargo, en lo que concierne a los requisitos intelectuales que el posible empleado debe poseer para poder desempeñar el cargo de manera adecuada. Los factores de especificación que se encuentran en dichos requisitos son: instrucción básica, experiencia básica anterior, adaptabilidad al cargo, iniciativa necesaria y aptitudes necesarias, entre otros.

b) Requisitos Físicos

Estos requisitos son los que están relacionados con la cantidad y la continuidad de energía y de esfuerzo físico y mental, que requiere el ocupante para desempeñar el cargo adecuadamente. Los factores de especificación de los requisitos físicos son: esfuerzo físico necesario, capacidad visual, destreza o habilidad y complexión (naturaleza) física necesaria, entre otros.

c) Responsabilidades Implícitas

Es la responsabilidad que el aspirante del cargo posee, además del trabajo normal y sus atribuciones, con todo lo que a la empresa concierne. Los factores de especificación relacionados con las responsabilidades implícitas son: supervisión de personal, material, herramientas o equipos, dinero, títulos o documentos, contactos internos o externos e información confidencial.

6. Etapas del análisis de cargos

Chiavenato (2000, pp. 343-346) señala que existen tres etapas para realizar el análisis de cargos, las cuales son:

a) Etapa de planeación

En esta etapa se planea cuidadosamente todo el trabajo de análisis, es una fase de oficina y laboratorio. Esta etapa requiere los siguientes pasos:

- ✓ Determinación de cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis.
- ✓ Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en éste.
- ✓ Elaborar un cronograma de trabajo.
- ✓ Elección del (de los) métodos de análisis que va (n) a aplicarse.
- ✓ Selección de los factores de especificación que se utilizarán en el análisis. Dimensionamiento de los factores de especificación.
- ✓ Grado de factores de especificación.

b) Etapa de preparación

En esta etapa se preparan las personas, los esquemas y los materiales que se requerirán para seguir con el trabajo, como se muestra a continuación:

- ✓ Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformarán el equipo de trabajo.
- ✓ Preparación del material de trabajo (formularios, folletos, materiales, etc.)
- ✓ Disposición del ambiente (informes a la dirección, a la gerencia, a la supervisión y a todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos)

- ✓ Recolección previa de datos (nombres de los ocupantes de los cargos que se analizarán, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc., utilizados por los ocupantes de los cargos).
- ✓ La etapa de preparación puede desarrollarse de manera simultánea con la etapa de planeación.

c) Etapa de ejecución

En esta etapa se recolectan los datos de los cargos y se redacta el análisis.

A continuación se detalla:

- ✓ Recolección de datos sobre los cargos mediante los métodos de análisis elegidos.
- ✓ Selección de los datos obtenidos.
- ✓ Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.
- ✓ Presentación de la redacción provisional del análisis al supervisor inmediato, para que la ratifique.
- ✓ Redacción definitiva del análisis de cargo.
- ✓ Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo, para la aprobación.

7. Métodos de descripción y análisis de cargos

Según Chiavenato (2000, pp. 336-343), los métodos más utilizados para obtener información para el análisis del puesto son:

a) Observación directa

Consiste en la observación directa del empleado mientras realiza las tareas y funciones propias de su puesto.

✓ Ventajas:

- Veracidad de los datos debido a que se originan en una sola fuente: el analista de cargos, y al hecho de que esta sea ajena a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
- No requiere que el ocupante deje de realizar sus labores.
- Ideal para cargos sencillos y repetitivos.

✓ Desventajas:

- Costo elevado por alta inversión de tiempo del analista.
- No se recomienda en cargos que no sean sencillos y repetitivos.
- La sola observación sin contacto directo y verbal con el ocupante, no permite obtener datos importantes para el análisis.
- Se aconseja que sea aplicado en combinación con otros para que sea más completo y preciso.

b) Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas mediante las que se pretende recoger información de todos los aspectos relacionados con el puesto.

✓ Ventajas:

- Es el más económico y más rápido en la obtención de la información.
- Los ocupantes del cargo y sus jefes pueden llenar el cuestionario en forma conjunta o secuencial, lo que permite una visión más amplia.
- Es ideal para cargos de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.

✓ Desventajas:

- No se recomienda su aplicación en cargos de bajo nivel donde el ocupante puede tener dificultad para interpretarlo y responderlo.
- Exige que se planee y se elabore con cuidado.
- Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.

c) Entrevista directa

Consiste en recabar información del puesto mediante una entrevista realizada por el especialista y el titular del puesto.

✓ Ventajas:

- Los datos se obtienen de quienes mejor lo conocen.
- Hay posibilidad de analizar y aclarar dudas.
- Es el de mejor calidad y mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.
- No tiene contraindicaciones. Puede aplicarse a cualquier nivel o tipo de cargos.

✓ Desventajas:

- Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no la comprenda o no la acepte.
- Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Se pierde demasiado tiempo, si el analista no se prepara bien para realizarla.
- Costo operativo elevado: exige analistas expertos y suspensión de las labores del ocupante mientras se realiza.

d) Métodos mixtos

Utilización de varios métodos al mismo tiempo. Algunas de estas combinaciones más usadas son:

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el supervisor para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante del cargo.

8. Objetivos de la descripción y análisis de cargos

Según Chiavenato (2003, p. 190) los objetivos que se desean lograr con el análisis y descripción de puestos son:

- ✓ Ayudar al reclutamiento.
- ✓ Ayudar a la selección de personas.
- ✓ Servir de base para la evaluación y clasificación de cargos.
- ✓ Evaluar el desempeño.
- ✓ Servir de base para programas de higiene y seguridad.
- ✓ Guiar al gerente.

I. ISO 9000

Según el artículo ISO 9000, Wikipedia, disponible en el sitio Web: www.wikipedia.org; la ISO 9000 es una familia de estándares para sistemas de gestión de calidad. ISO 9000 es mantenida por la ISO, la Organización Internacional de Normalización y es administrado por la acreditación y los organismos de certificación.

ISO 9000 incluye los siguientes estándares:

- ✓ ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

1. ISO-9001 Norma de Calidad

Según el artículo ISO-9001 Norma de Calidad, Buscarportal, disponible en el sitio Web: www.buscarportal.com; la norma ISO 9001, es un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto.

Estas normas especifican los requisitos para un sistema de gestión de calidad donde una organización debe demostrar su capacidad para proporcionar consistentemente productos que satisfaga al cliente y los requisitos reglamentarios aplicables, y tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad a cliente y los requisitos reglamentarios aplicables.

Algunos de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 (que es una de las normas en la familia ISO 9000) incluyen:

- ✓ Un conjunto de procedimientos que abarcan todos los procesos clave en el negocio.
- ✓ Los procesos de vigilancia para garantizar que sean efectivas.
- ✓ Mantenimiento de registros adecuados.
- ✓ Control de salida de los defectos, y con las debidas medidas correctivas cuando sea necesario.
- ✓ La revisión periódica de procesos individuales y la calidad del propio sistema de eficacia, y facilitar la mejora continua

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y están destinadas a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y producto.

J. Los procedimientos maestros

Según el artículo Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, Googlebooks, disponible en el sitio Web: www.books.google.co.cr; los procedimientos maestros facilitan la elaboración, control y revisión de políticas, procedimientos, formatos y manuales. Estos procedimientos solamente pretenden orientar a los elaboradores de manuales acerca de los personajes y los principales pasos que intervienen en su correspondiente elaboración.

Premisas de los Procedimientos maestros:

- ✓ Cualquier persona que labore en la organización tiene la capacidad para elaborar manuales.
- ✓ Todos los documentos (políticas, procedimientos, formatos y manuales) deben estar claramente identificados con un código que le facilite su identificación y control.
- ✓ Toda la información que genere la se considera confidencial y solamente para uso y beneficio exclusivo de la propia organización.
- ✓ La persona que aprueba los manuales, debe ser diferente de la persona quien los elabora. Esto le da objetividad al sistema.
- ✓ La fecha de emisión del manual debe ser igual o posterior a la fecha correspondiente de aprobación / revisión.
- ✓ Todos los manuales deben revisarse cuando menos una vez al año.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO



METODOLOGÍA

La finalidad del marco metodológico es detallar el proceso que se realizó para alcanzar el objetivo deseado.

A continuación se detallan esos procesos que se tomaron en cuenta para la elaboración del estudio realizado en la empresa Seguros Bejarano & Cía.

A. Tipo de investigación

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva; esta se utilizó con el fin de analizar y hacer una descripción formal de la información recolectada de los funcionarios de la empresa Seguros Bejarano y Cía. sobre los procedimientos que se realizan en la empresa y así como de sus puestos.

B. Fuentes de información

En la realización de la investigación se acudió a fuentes de información tanto primaria como secundaria, con el fin de obtener la información adecuada y necesaria para tener una comprensión más amplia de los aspectos investigados.

A continuación se presentan las fuentes de información a las que se acudieron para lograr la solución del problema de investigación.

1. Fuentes Primarias

La información primaria es toda aquella información que es reunida o generada por el investigador, como consecuencia del estudio que realiza, con el fin de lograr cumplir con los objetivos del mismo.

En este caso la empresa no contaba con manuales tanto de procedimientos como de puestos ya documentados, por lo que la información fue suministrada por aquellas personas encargadas de llevar a cabo cada procedimiento y las que actualmente estaban desempeñándose en el puesto.

Mediante un método mixto, en donde se aplicó el cuestionario respectivo para el Manual de Procedimientos ([Ver apéndice # 1](#)) y el Manual de Descripción y Análisis de Puestos ([Ver apéndice # 2](#)); los cuales fueron resueltos mediante una entrevista; se pudo obtener toda la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos y el de puestos.

Con el fin de complementar la información derivada de las entrevistas aplicadas se utilizó la observación directa; procurando de esta manera visualizar de modo analítico, las funciones y los procesos desempeñados por los funcionarios de la empresa.

Por otra parte, también se entrevistó a los agentes de seguros quienes por su experiencia son expertos en el tema y pueden brindar gran cantidad de información y aclarar aspectos dudosos relacionados con el tema.

2. Fuentes secundarias

La información secundaria se refiere a los datos ya existentes en algún lugar, los cuales han sido recolectados con un propósito u objetivo en específico. Este tipo de información contiene aspectos relacionados con los objetivos del proyecto.

Para esta investigación se utilizó bibliografía extraída de libros y analogías, información a través de páginas Web y trabajos finales de graduación, todas estas fuentes relacionados con el tema de investigación.

C. Técnicas de investigación

Se emplearon algunos métodos para llevar a cabo la recolección de la información; los cuales se detallaran a continuación:

1. Cuestionario

Se utilizaron cuestionarios de tipo directos estructurados, con preguntas abiertas y cerradas; con los cuales se busco obtener información pertinente que ayudará a cumplir con los objetivos de la investigación ([Ver apéndice #1 y #2](#))

Estos cuestionarios fueron confeccionados con palabras sencillas y los más claras posibles, siguiendo una secuencia lógica y clara.

2. Entrevista

Se aplicó una entrevista personal a los ocupantes de cada puesto en la empresa quienes son los que mejor conocen la información pertinente de sus puestos y los procesos que realizados en la empresa. Este método ayudó a analizar y aclarar inmediatamente toda clase de duda que surgiera tanto para el entrevistado como para el entrevistador en el momento de la aplicación de la entrevista.

3. Observación directa

Este método fue aplicado con el fin de visualizar de modo analítico los procesos y las funciones que desempeñan los trabajadores en la empresa y además de poder complementar y corroborar la información derivada de los cuestionarios y entrevistas aplicadas.

D. Etapas de la metodología

A continuación se describen paso a paso y en el orden en que así se llevaron a cabo, todas aquellas etapas que fueron desarrolladas para la elaboración del proyecto.

1. Planeamiento de Aspectos Preliminares

Para dar inicio al proyecto, se plantearon primero el problema y los objetivos, de manera que se determinara hacia dónde se pretendía llegar con el proyecto, de acuerdo a la necesidad que tenía la empresa Seguros Bejarano & Cía. de contar con el Manual de Procedimientos y el Manual Descripción y Análisis de Puestos; posteriormente, por medio de una reunión con el profesor asesor del proyecto se hicieron los ajustes correspondientes a los objetivos, y en una reunión con el profesor asesor y el presidente de la empresa, se propusieron y explicaron los objetivos. Todo lo anterior permitió dar inicio al proyecto.

2. Conocimiento inicial de la empresa

Con respecto al conocimiento de los aspectos relacionados con los antecedentes, la actividad productiva, objetivos, misión, visión y organigrama; estos se elaboraron por medio de una charla con el presidente de la empresa; esto debido a que esta compañía no tenía documentada la información contenida en el marco referencial.

3. Confección del marco teórico

Con la finalidad de establecer una base teórica que ayude al lector a entender los temas relacionados a manuales de procedimientos y manuales de puestos y enriquecer el trabajo de manera óptima, se procedió a la confección de un marco teórico. Para la elaboración del mismo se recurrió a diferentes referencias bibliográficas, tanto de libros y antologías relacionados con el tema de investigación, como trabajos finales de graduación e Internet.

4. Elaboración del Manual de Procedimientos

a) Identificación de los procedimientos a describirse

Por medio de una reunión previa con la gerente administrativa de la empresa se identificaron todos aquellos procedimientos los cuales se consideraron necesarios incluirse en el manual.

b) Recolección de la información

Para el levantamiento de la información pertinente a los procedimientos que se realizan en la empresa, se aplicó un método mixto en donde se utilizó un cuestionario; el cual fue resuelto por medio de una entrevista ([Ver apéndice # 1](#)); procurando con esto una mejor descripción de los procesos. Las entrevistas fueron grabadas con el fin de hacerlas de una manera mas ágil; esto debido al escaso tiempo con el que cuentan los funcionarios de la empresa. Además se empleó la observación directa por parte del investigador.

c) Análisis de los resultados

En esta etapa se procedió a ordenar y analizar los procedimientos existentes, por medio de la información recopilada, tanto de la adquirida por medio de la observación directa como de la suministrada por los funcionarios de la empresa en las entrevistas. La información recolectada sirvió como punto de partida para describir los procesos de trabajo que conforman cada procedimiento descrito.



d) Elaboración del Manual de Procedimientos

La escritura de los procedimientos, fueron diseñados con una estructura con base a el formato ISO 9001; según el artículo Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, Googlebooks, disponible en el sitio Web: www.books.google.co.cr; el formato se compone del logo y nombre de la empresa, número y nombre del procedimiento, número de páginas, versión, número de reformas o sustituciones y código. Se indica también el contenido del manual, el nombre del elaborador, nombre de quién lo revisa y aprueba con sus respectivas firmas y fechas. Al inicio de cada página se encontrará con un encabezado la cual contiene el número de página correspondiente, la versión, número de sustituciones así como el código del puesto. El formato en el que se presentó la información es el siguiente:

		Seguros Bejarano & Cia. Comercializadora de Seguros del INS		Procedimiento # 00: Nombre del procedimiento																																					
Página: x de y		Versión: #		N° de reformas o sustituciones : #																																					
Código:		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Contenido</th> <th>Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>Introducción.....</td><td></td></tr> <tr><td>2.</td><td>Objetivo.....</td><td></td></tr> <tr><td>3.</td><td>Alcance.....</td><td></td></tr> <tr><td>4.</td><td>Políticas o normas de operación.....</td><td></td></tr> <tr><td>5.</td><td>Documentos utilizados en el proceso.....</td><td></td></tr> <tr><td>6.</td><td>Involucrados.....</td><td></td></tr> <tr><td>7.</td><td>Responsable (s).....</td><td></td></tr> <tr><td>8.</td><td>Descripción general del procedimiento.....</td><td></td></tr> <tr><td>9.</td><td>Detalle del procedimiento.....</td><td></td></tr> <tr><td>10.</td><td>Diagrama de flujo.....</td><td></td></tr> <tr><td>11.</td><td>Anexos.....</td><td></td></tr> </tbody> </table>				Contenido		Página	1.	Introducción.....		2.	Objetivo.....		3.	Alcance.....		4.	Políticas o normas de operación.....		5.	Documentos utilizados en el proceso.....		6.	Involucrados.....		7.	Responsable (s).....		8.	Descripción general del procedimiento.....		9.	Detalle del procedimiento.....		10.	Diagrama de flujo.....		11.	Anexos.....	
Contenido		Página																																							
1.	Introducción.....																																								
2.	Objetivo.....																																								
3.	Alcance.....																																								
4.	Políticas o normas de operación.....																																								
5.	Documentos utilizados en el proceso.....																																								
6.	Involucrados.....																																								
7.	Responsable (s).....																																								
8.	Descripción general del procedimiento.....																																								
9.	Detalle del procedimiento.....																																								
10.	Diagrama de flujo.....																																								
11.	Anexos.....																																								
Elaborado por:		Fecha:		Firma:																																					
Revisado por:		Fecha:		Firma:																																					
Aprobado por:		Fecha:		Firma:																																					

Los procedimientos se describen paso a paso y en orden cronológico y específico. Se escribieron en forma clara y precisa para que no condujeran a errores de interpretaciones. Se buscó un tamaño y diseño de letra adecuado que no fuera muy pequeña y costara leerlos (Arial N°12).

A cada procedimiento se le asignó un código respectivo por medio de letras y dígitos. En el caso del Manual de Procedimientos, se utilizó una “PC” al inicio de cada código para representar que se esta haciendo referencia a un procedimiento; esto se hizo debido a que no se podía utilizar una “P” para simbolizar procedimiento porque podría confundirse con la “P” utilizada en el código de los puestos. Un ejemplo “PC.RCC.001”; en este caso las letras “PC” significan “Procedimiento”; las siguientes letras indican las iniciales del nombre del procedimiento (“RCC”, Reintegro Caja Chica) y el dígito indica la numeración.

Codificación:

- PC.RCC.001 Reintegro de Caja Chica
- PC.RSP.002 Reclutamiento y Selección de Personal
- PC.C.003 Capacitación
- PC.CS.004 Compra de Suministros de oficina y limpieza
- PC.DSP.005 Devolución de talonarios de Depósitos Sobre Primas
- PDM.006 Planilla de Dedución Mensual
- PC.RP.007 Refrendo de Pólizas
- PC.IPT.008 Inclusiones Provisionales de Trabajo
- PC.CC.009 Cierre de Caja
- PC.RPRT.010 Renovación de Pólizas de Riesgos de Trabajo
- PC.PRO.011 Pago de Recibos Oficiales
- PC.PERC.012 Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil
- PC.PPV.013 Pago de Pólizas de Vida
- PC.MC.014 Mantenimiento de Cartera
- PC.D.015 Digitación
- PC.AC.016 Arqueo de Caja
- PC.IP.017 Informes de Pólizas

- PC.CRO.018 Control de Recibos Oficiales
- PC.RA.019 Reclamos por Accidentes
- PC.RP.20 Revisión de Pólizas
- PC.CPP.021 Cobro Personal de Pólizas
- PC.I.022 Inspecciones

e) Diseño de los diagramas de flujo

Con el fin de facilitar tanto la comprensión como el análisis de los procedimientos se elaboraron las representaciones gráficas de los mismos. Para la elaboración de los diagramas se vio conveniente utilizar el programa computacional “Excel”, el cual contenía la simbología adecuada para la elaboración de los fluxogramas. En este caso el tamaño de la letra puede variar por razones de ser un objeto de Excel copiado en un documento de Word.

f) Validación de los procedimientos

Luego de haberse elaborado los procedimientos, el siguiente paso fue presentarlos ante el encargado de la ejecución del procedimiento, para su retroalimentación y posterior aceptación.

5. Elaboración del Manual de Descripción y Análisis de Puestos

a) Etapa de Planeación

1- Identificación de los puestos

En conjunto con la administradora se identificaron los diferentes puestos existentes en la empresa Seguros Bejarano & Cía. En este caso se llegó a la conclusión de que se describirían y analizarían todos los puestos existentes en la empresa debido al tamaño de la empresa y la cantidad de puestos existentes.

2- Elaboración del organigrama y ubicación de los puestos en este

Para poder ubicar los puestos dentro de la estructura se elaboró tanto el organigrama estructural como el del personal; los cuales ayudaron como base para establecer relaciones de autoridad, responsabilidad y área de actuación.

3- Elección de los métodos de análisis a aplicarse

Para la obtención de la información necesaria para la elaboración del Manual de Descripción y Análisis de puestos se eligió un método mixto, en donde se utilizó un cuestionario estructurado ([Ver apéndice # 2](#)) y el cual fue resuelto por medio de una entrevista.

Este cuestionario fue confeccionado con palabras sencillas y los más claras posibles, siguiendo una secuencia lógica y clara.

4- Selección de los factores de especificación

Para el análisis de puestos se establecieron los factores de especificación, cada uno con sus respectivos subfactores; con el fin de definir las características o requisitos que debe cumplir una persona que desee desempeñar el puesto. En este caso se establecieron los siguientes:

- Requisitos intelectuales
 1. Formación Académica
 2. Experiencia Laboral

- Requisitos físicos
 1. Esfuerzo físico

- Requisitos personales
 1. Habilidades y destrezas

- Responsabilidades implícitas
 1. Equipo, instrumentos, útiles y materiales
 2. Manejo de información confidencial
 3. Dinero, fondos y títulos valores comerciales
 4. Procesos administrativos
 5. Supervisión ejercida
 6. Supervisión recibida

- Condiciones de trabajo
 1. Grado de ruido
 2. Grado de temperatura
 3. Grado de iluminación
 4. Condiciones ambientales

- Relaciones de trabajo
- Riesgos generales del trabajador

5- Dimensionamiento y/o gradación de los factores de especificación

Los límites inferiores y superiores se definieron de diversas formas dependiendo del factor de especificación al que se estuviera haciendo referencia. Y en el caso de la gradación de algunos factores, se definieron cuatro grados; este caso se pudo notar en la experiencia laboral, en donde el grado va desde el requerimiento de ninguna experiencia, hasta más de 1 año.

b) Etapa de Preparación

1- Preparación del material de trabajo

En esta etapa se procedió a la preparación de todo aquel material que fue necesario para llevar a cabo la etapa de ejecución.

2- Disposición del ambiente

Previo a la recolección de la información se comunicó a todos los funcionarios de la empresa el propósito principal que tenía la aplicación del cuestionario y el beneficio que traería consigo en la elaboración de la investigación; por lo que se les solicitó dedicar el tiempo necesario para la elaboración de la entrevista y mostrar el interés necesario a la hora de brindar la información solicitada en la misma.

c) Etapa de Ejecución

1- Recolección de la información

En esta etapa se aplicó el cuestionario en forma de entrevista a los funcionarios que se desempeñan en cada puesto con el fin de obtener información de forma amplia y detallada que permita confeccionar de la manera mas completa y veraz el Manual de Descripción y Análisis de puestos. ([Ver apéndice # 2](#))

2- Análisis de los resultados

En el momento en que se recolectó y revisó la información respectiva captada en los cuestionarios se procede a organizarla y analizarla con el fin de elaborar el Manual de Descripción y Análisis de puestos.

3- Confección del Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Para la elaboración del Manual de Descripción y Análisis de puestos, se diseñó una estructura bajo el formato ISO 9001.

La descripción de cada uno de los puestos está desarrollada de acuerdo con siguiente formato:



- ✓ Logo
- ✓ Número de página
- ✓ Cantidad de versiones
- ✓ Número de modificaciones o sustitución
- ✓ Código del puesto: En el caso de los códigos establecidos para el Manual de Descripción y Análisis de puestos se utilizó una “P” al principio del código para representar que se está haciendo referencia a un puesto. Por ejemplo: P.GA.04; donde la “P” significa puesto, la “GA” representa las iniciales del nombre del puesto; en este caso Gerente Administrativa, y un número asignado al puesto (por ejemplo: PO.GA.04).


Codificación:

- P.P.01 Presidente
 - P.AS.02 Agente de Seguros
 - P.CF.03 Coordinador Financiero
 - P.GA.04 Gerente Administrativa
 - P.D.05 Digitadora
 - P.R.06 Revisora
 - P.OS.07 Oficial de Servicio
 - P.M.08 Mensajero
-
- ✓ Se indica también, el nombre del elaborador, nombre de quién lo revisa y aprueba con las respectivas firmas y fechas.

✓ Identificación del puesto:

- Nombre del puesto
- Ubicación del puesto en la empresa
- Puesto del (la) jefe inmediato
- Puesto (s) que supervisa

Al inicio de cada página se encontrará con un encabezado la cual contiene el número de página correspondiente, la versión, número de sustituciones así como el código del puesto. El formato en el que se presento la información es el siguiente:

	Seguros Bejarano & Cía. <i>Comercializadora de Seguros del INS</i> <i>Protección y confianza</i>	<h2 style="margin: 0;">Manual de Descripción y Análisis de Puestos</h2>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

Identificación del puesto	
Nombre del puesto	
Ubicación del puesto en la empresa	
Puesto del (la) jefe inmediato	
Puesto (s) que supervisa	

Página: x de y
Código del puesto:
Versión: #
Nº de reformas o sustituciones : #

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

✓ Resumen del puesto:

Éste presenta en forma breve y clara las actividades que debe realizar el funcionario en su puesto de trabajo; con el fin de dar una idea general del trabajo que esta a su cargo.

✓ Descripción específica de las tareas

En este apartado se describen de forma detallada todas las tareas que deben ser cumplidas por el funcionario en su puesto de trabajo. Aquí se indica la frecuencia en que éstas se realizan.

✓ Factores de especificación

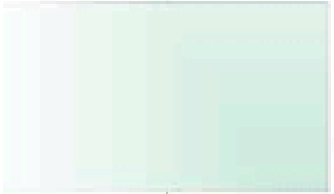
Aquí se analizan los factores de especificación, cada uno con sus respectivos subfactores; con el fin de definir las características o requisitos que debe cumplir una persona que desee desempeñar el puesto.

4- Validación del manual

Luego de haberse elaborado el análisis de los puestos, el siguiente paso fue presentarlo ante el funcionario que brindo la información y que actualmente estaba desempeñándose en el puesto para su retroalimentación; y posteriormente presentarlo ante la Gerencia Administrativa para su aceptación.

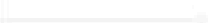
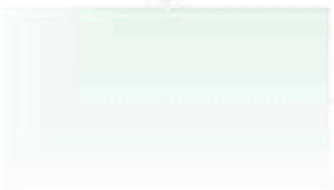
6. Conclusiones y recomendaciones

Una vez realizado el Manual de Procedimientos y el Manual de Descripción y Análisis de Puestos conforme a la información brindada por los funcionarios de la empresa, se detallan todas aquellas conclusiones y recomendaciones pertinentes tanto para los procedimientos actuales y los cargos existentes, como para el mejor aprovechamiento del documento.



CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





INTRODUCCIÓN

Los Manuales de Procedimientos contienen una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Su principal objetivo es difundir entre los funcionarios la forma óptima de realizar determinado trabajo, para que, mediante su utilización se evite el derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas.

El presente manual, tiene como finalidad que la empresa Seguros Bejarano y Cía. cuente con la herramienta administrativa que le permita al personal desarrollar en forma eficiente y eficazmente las labores que les han sido encomendadas. Por otra parte que sirva como una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del personal en la empresa, así como el servir de apoyo y consulta en las actividades que se realizan en forma cotidiana y que además contribuya al logro de los objetivos y cumpla con el propósito de orientar a los empleados involucrados.

Este manual comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad identificada en la empresa Seguros Bejarano y Cía., promoviendo su buen desarrollo.

El desarrollo de los procedimientos se realizó con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados .

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos o en la normatividad establecida, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

IDENTIFICACIÓN

El documento contiene un Manual de Procedimientos; el cual contempla ciertos procesos identificados en la empresa Seguros Bejarano y Cía. Entre los cuales se encuentran los siguientes:

Procesos realizados en la Gerencia Administrativa

1. Reintegro Caja Chica.
2. Reclutamiento y Selección de personal.
3. Capacitación.
4. Compra de suministros de oficina y limpieza.
5. Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)
6. Planillas de deducción mensual.

Procesos realizados en el área de Servicio al Cliente

1. Refrendos de pólizas.
2. Inclusiones provisionales de trabajo.
3. Cierre de caja.
4. Renovación de Pólizas de Riesgos del Trabajo.
5. Pago de Recibos Oficiales.
6. Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil.
7. Pago de Pólizas de Vida.

Procesos realizados en el área de Procesamiento de Datos

1. Mantenimiento de cartera.
2. Digitación.
3. Arqueo de caja.
4. Informes de pólizas.
5. Control de recibos oficiales.
6. Reclamos por accidentes.
7. Revisión de pólizas.



Procesos realizados en el área de Servicio de Mensajería

1. Cobro personal de pólizas
2. Inspecciones

Procesos realizados por la coordinación financiera

1. Depósitos de Pago de Pólizas

Este manual fue elaborado en la empresa Seguros Bejarano y Cía. ubicada en Ciudad Quesada, San Carlos, a mayo del 2008. Con la autorización debida del presidente de la empresa.

Nombre de quién autoriza: Ricardo Bejarano Sáenz

Firma: _____



ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento # 01: Reintegro de Caja Chica.....	62
Procedimiento # 02: Reclutamiento y Selección de Personal.....	68
Procedimiento # 03: Capacitación	77
Procedimiento # 04: Compra de Suministros de oficina y limpieza	88
Procedimiento # 05: Devolución de talonarios de recibos de (DSP)	97
Procedimiento # 06: Planilla de Deducción Mensual.....	106
Procedimiento # 07: Refrendo de Pólizas.....	113
Procedimiento # 08: Inclusiones Provisionales de Trabajo.....	118
Procedimiento # 09: Cierre de Caja.....	125
Procedimiento # 10: Renovación de Pólizas de Riesgos del Trabajo.....	135
Procedimiento # 11: Pago de Recibos Oficiales.....	146
Procedimiento # 12: Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil.....	153
Procedimiento # 13: Pago de Pólizas de Vida.....	164
Procedimiento # 14: Mantenimiento de Cartera	172
Procedimiento # 15: Digitación	181
Procedimiento # 16: Arqueo de Caja.....	188
Procedimiento # 17: Informes de Pólizas	197
Procedimiento # 18: Control de Recibos Oficiales.....	203
Procedimiento # 19: Reclamos por Accidentes	211
Procedimiento # 20: Revisión de Pólizas.....	221
Procedimiento # 21: Cobro Personal de Pólizas	227
Procedimiento # 22: Inspecciones.....	233
Procedimiento # 23: Depósitos de Pago de Pólizas	243



Página:
1 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RCC.001

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	4
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	6

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

La caja chica es una cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, la cual debe estar disponible para enfrentar desembolsos menores que apoyan la operación diaria del trabajo.



Página:
2 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RCC.001

Objetivo

Describir las acciones a realizar cada vez que se requieran reponer los fondos asignados para enfrentar desembolsos menores que apoyan la operación diaria del trabajo mediante reintegros de Caja Chica

Alcance

Este procedimiento involucra la Gerencia Administrativa y Coordinación Financiera de la empresa; y se aplica cada vez que sea necesario el reintegro de caja chica.

Políticas o normas de operación

1. El fondo de caja chica estará constituido por la suma de \$50 000 y solamente servirá para cubrir gastos menores que apoyan la operación diaria del trabajo, no podrá utilizarse para cambiar cheques y realizar préstamos personales excepto con la previa aprobación del presidente de la empresa.
2. La reposición del fondo de caja chica se podrá efectuar una vez que el fondo de facturas corresponda al 85% y únicamente con la autorización de Gerente.
3. El Coordinador financiero debe realizar arqueos periódicos al responsable de estos fondos.



Página: 3 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RCC.001
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

4. La documentación comprobatoria de los gastos y el dinero en efectivo del fondo de caja chica, deberán estar resguardados en un lugar seguro y bajo la responsabilidad de la persona designada para su custodia, fuera del alcance de terceros.
5. Las facturas de caja chica deben ser enviadas a contabilidad todos los primeros cinco días de cada mes.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Hoja de reintegro de caja chica.
- ✓ Hoja de control de entregas de dinero.
- ✓ Facturas.

Involucrados

- ✓ Gerente Administrativa.
- ✓ Coordinador Financiero.

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa.



Página: 4 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: P-RCC-01
-------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Descripción general del procedimiento.

El procedimiento inicia cuando la gerente administrativa se da cuenta que las facturas alcanzaron el 85% de la caja chica; en ese momento entrega al coordinador financiero la hoja de reintegro de caja chica para recuperar el dinero correspondiente; y finaliza cuando el coordinador financiero entrega el dinero y la gerente administrativa firma la hoja de control de dinero y archiva la de reintegro de caja chica.

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Alcanzado el 85% de facturas entrega la hoja de reintegro de caja chica con la cantidad y el desglose detallado de las facturas, montos y nombre; adjuntando las facturas.	Gerente Administrativa
2.	Recibe el documento, lo revisa, firma.	Coordinador financiero
3.	Entrega el documento y el dinero correspondiente al reintegro de la caja chica.	Coordinador financiero
4.	Toma el dinero, lo cuenta y firma el recibido en una hoja de control de entregas de dinero.	Gerente Administrativa
5.	Archiva la hoja de reintegro de caja chica.	Gerente Administrativa
6.	Finaliza el proceso.	



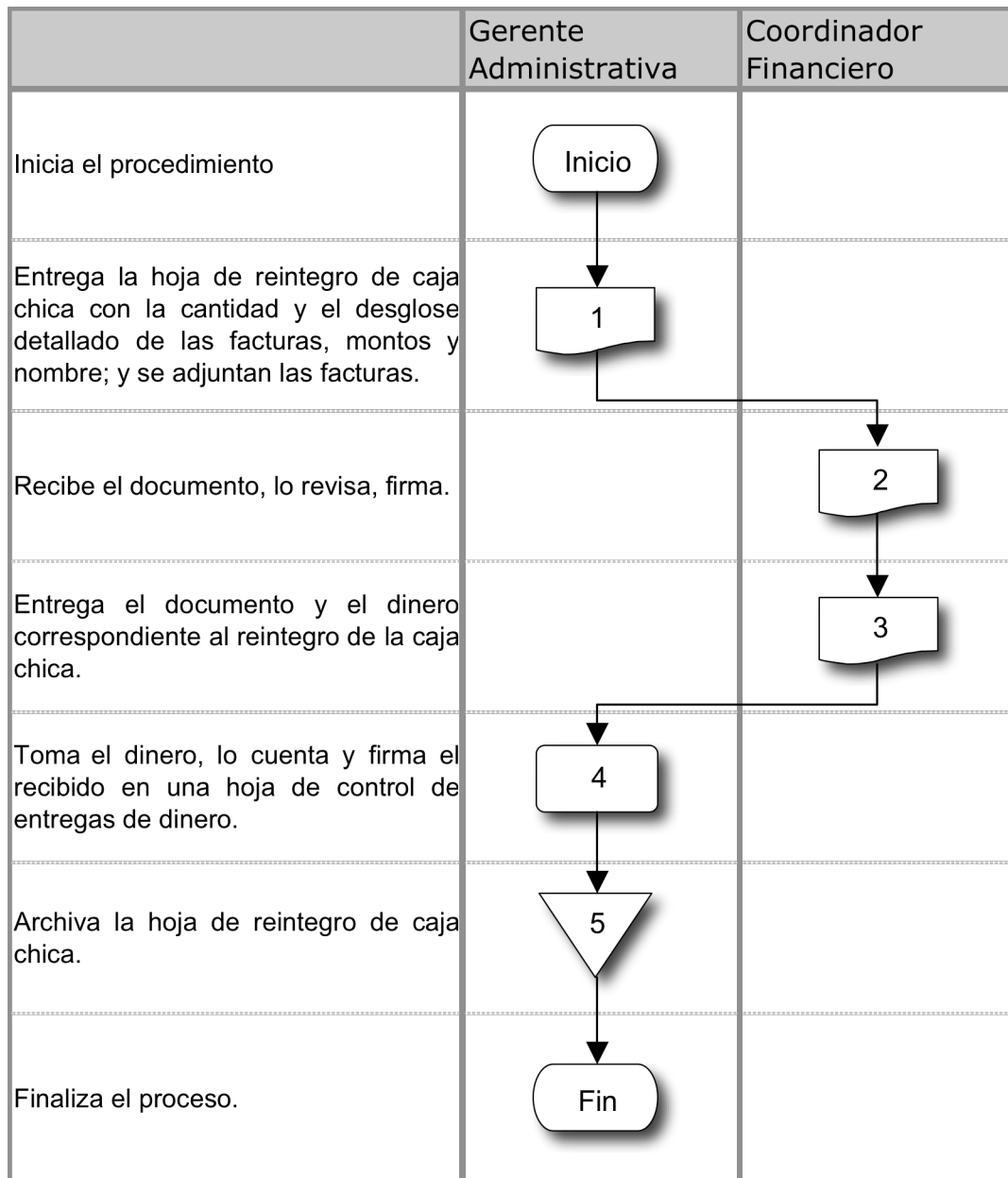
Página:
5 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RCC.001

Diagrama de flujo





Página:
1 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RSP.002

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	5
10. Diagrama de flujo.....	7
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Introducción

Debido a la importancia que tiene el recurso humano en la empresa Seguros Bejarano & Cía. se debe tener un especial cuidado a la hora de reclutar a futuros funcionarios; tomando en cuenta lo anterior, se describen las actividades necesarios para conseguir el personal adecuado para ocupar los puestos vacantes.



Página:

2 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002

Objetivo


Fijar los pasos a seguir para lograr encontrar al personal idóneo para cubrir las plazas vacantes y contar con una base de datos que funcione como respaldo para futuras contrataciones o cubrir eventualidades.

Alcance

Este procedimiento involucra la Presidencia y la Gerencia Administrativa de la empresa; y se aplica cada vez que la empresa tenga la necesidad de cubrir con alguna plaza vacante existente en la empresa.

Políticas o normas de operación

1. Será responsabilidad del gerente de utilizar las diversas fuentes internas y externas para reclutar a los aspirantes idóneos para cubrir el perfil .
2. Los aspirantes interesados en ingresar a laborar en la empresa deberán acudir con el gerente y hacer entrega del currículo completo (hoja de vida, copias de títulos, certificación de notas, cartas de recomendación)
3. Se seleccionará una terna de aquellos candidatos que mejor cumplan con el perfil.
4. Los candidatos se verán sometidos a una prueba de tres días, seleccionando al que mejor se desempeñe en la labor.

 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 02: Reclutamiento y Selección de Personal	
Página: 3 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RSP.002

5. Se deberá remitir al presidente las propuestas de aspirantes para su autorización correspondiente, esto con el fin de que lo entreviste y defina su incorporación al organismo.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Solicitud de trabajo
- ✓ Contrato de trabajo

Involucrados

- ✓ Presidente
- ✓ Gerente Administrativa
- ✓ Aplicante

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento.

El procedimiento inicia cuando el presidente identifica la necesidad de cubrir alguna plaza vacante en la empresa. Es aquí, cuando la gerente administrativa emplea algunas técnicas de reclutamiento para tratar de atraer candidatos al puesto. Los aplicantes que asistan presentan su currículum y llenan la solicitud de empleo.



Página:

4 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002

Posteriormente, la gerente administrativa evalúa y revisa los resumes seleccionando una terna a la que aplica una entrevista telefónica preliminar para determinar la disponibilidad y aptitud para el puesto; según los resultados los cita para la entrevista formal, donde el presidente elige un precandidato que será evaluado por un lapso de tres días antes de su contratación. El procedimiento finaliza cuando el presidente cita al candidato electo para que firme el contrato y reciba la explicación del mismo y la gerente archiva el contrato.



Página:

5 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002

Detalle del procedimiento

Paso	Descripción	Responsable
1.	Se identifica la necesidad de nuevo personal	Presidente
2.	Se realizan llamadas a contactos / Se reciben referencias / Si es necesario se hacen anuncios en medios de comunicación (canal 03)	Gerente Administrativa
3.	Recibe posibles candidatos y se recogen currículos.	Gerente Administrativa
4.	Entrega solicitud de empleo.	Gerente Administrativa
5.	Llenan solicitudes y entregan a la gerente.	Aplicantes
6.	Recibe solicitudes y se verifica que la información esté completa.	Gerente Administrativa
7.	¿Está completa la información? Si: Continua No: Regresa al paso # 5	Aplicante
8.	Se evalúa y revisan los resumes y referencias para identificar los candidatos más aptos.	Gerente Administrativa
9.	Se selecciona una terna de precandidatos que mejor cubran con los requisitos.	Gerente Administrativa
10.	Se aplican entrevistas telefónicas preliminares para determinar la disponibilidad y aptitud para el puesto y se citan para la entrevista formal.	Presidente
11.	¿Posee con disponibilidad y aptitud necesarias? Si: continua. No: Termina el proceso.	Aplicante



Página:

6 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002

Paso	Descripción	Responsable
12.	Realiza la entrevista formal.	Presidente
13.	Evalúa el currículum y verifica la originalidad de documentos.	Presidente
14.	Define un precandidato.	Presidente
15.	¿Fue electo? Si: Sigue con el proceso. No: Termina el proceso y se informa que fue integrado en la base de datos y que será considerado en futuras contrataciones o eventualidades.	Aplicante
16.	Realiza una prueba de 3 días antes de la contratación.	Aplicante
17.	¿Fue contratado? Si: Se sigue con el proceso. No: Termina el proceso y se informa que fue integrado en la base de datos y que será considerado en futuras contrataciones o eventualidades.	Presidente
18.	Cita al candidato electo para que firme el contrato y reciba la explicación del mismo.	Presidente
19.	Firma el contrato.	Aplicante
20.	Recoge y archiva el contrato.	Gerente Administrativa
21.	Termina el proceso.	



Página:

7 de 9

Versión:

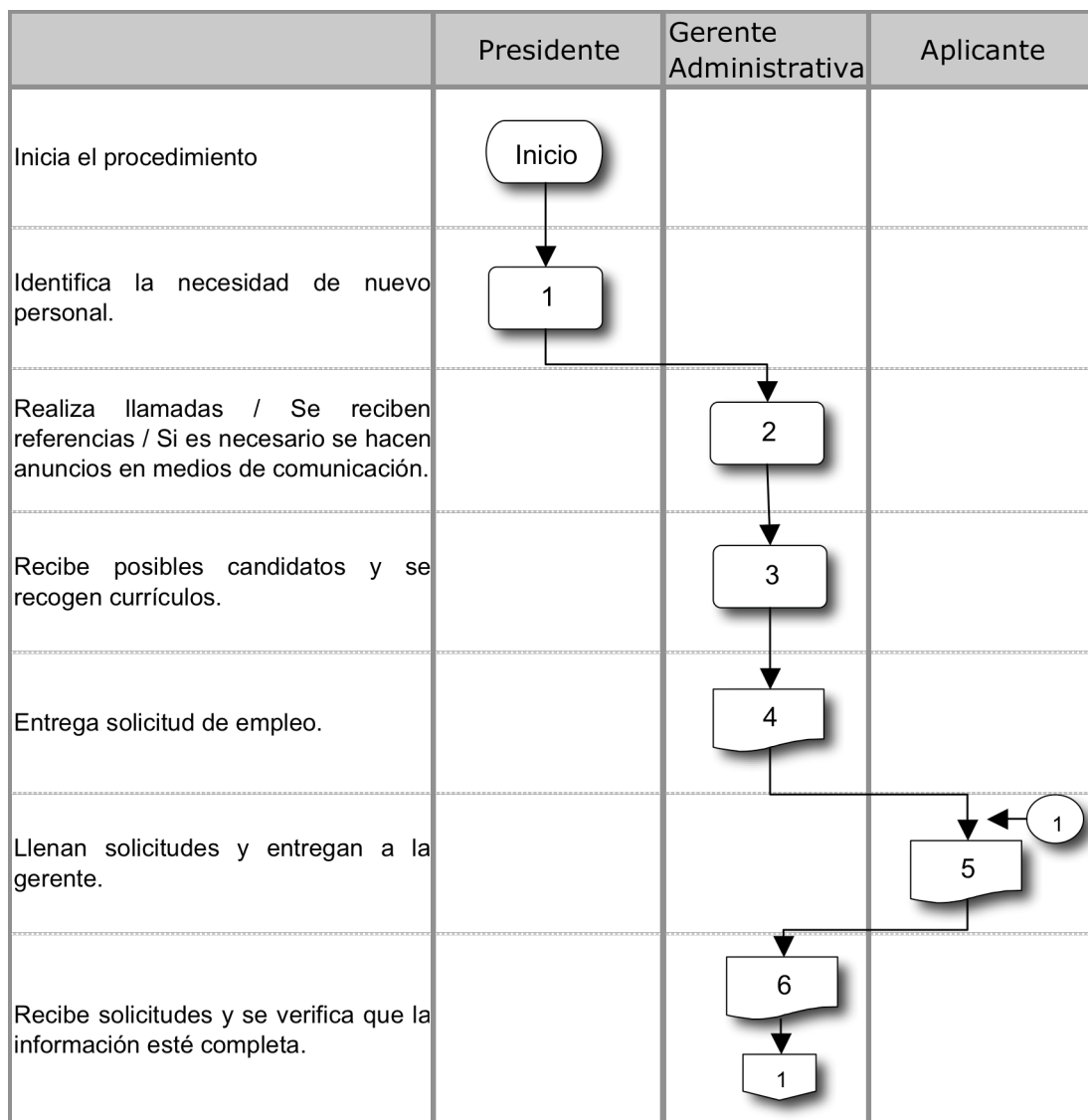
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002

Diagrama de flujo





Procedimiento # 02:

Reclutamiento y Selección de Personal

Página:

8 de 9

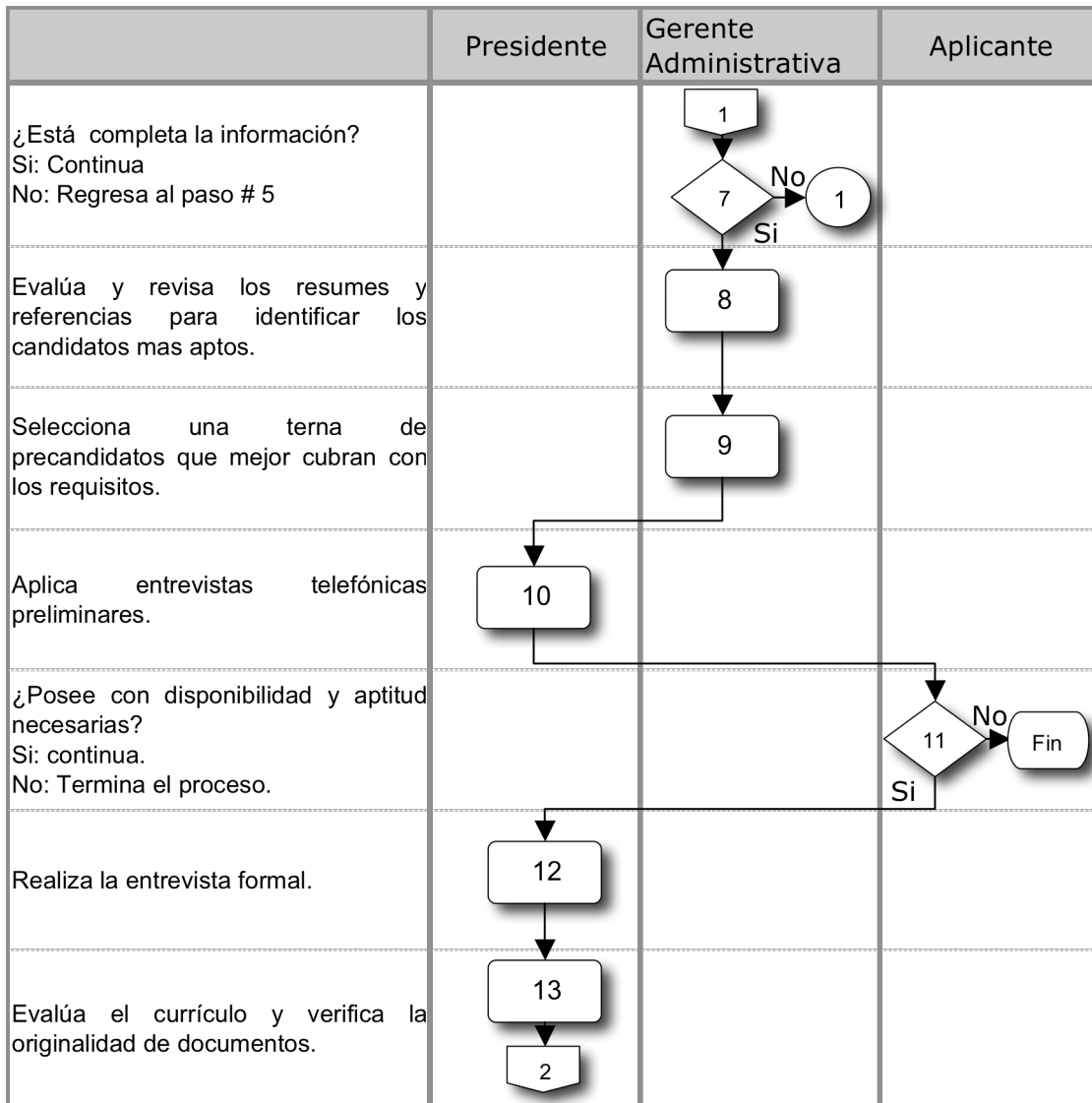
Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002





Página:

9 de 9

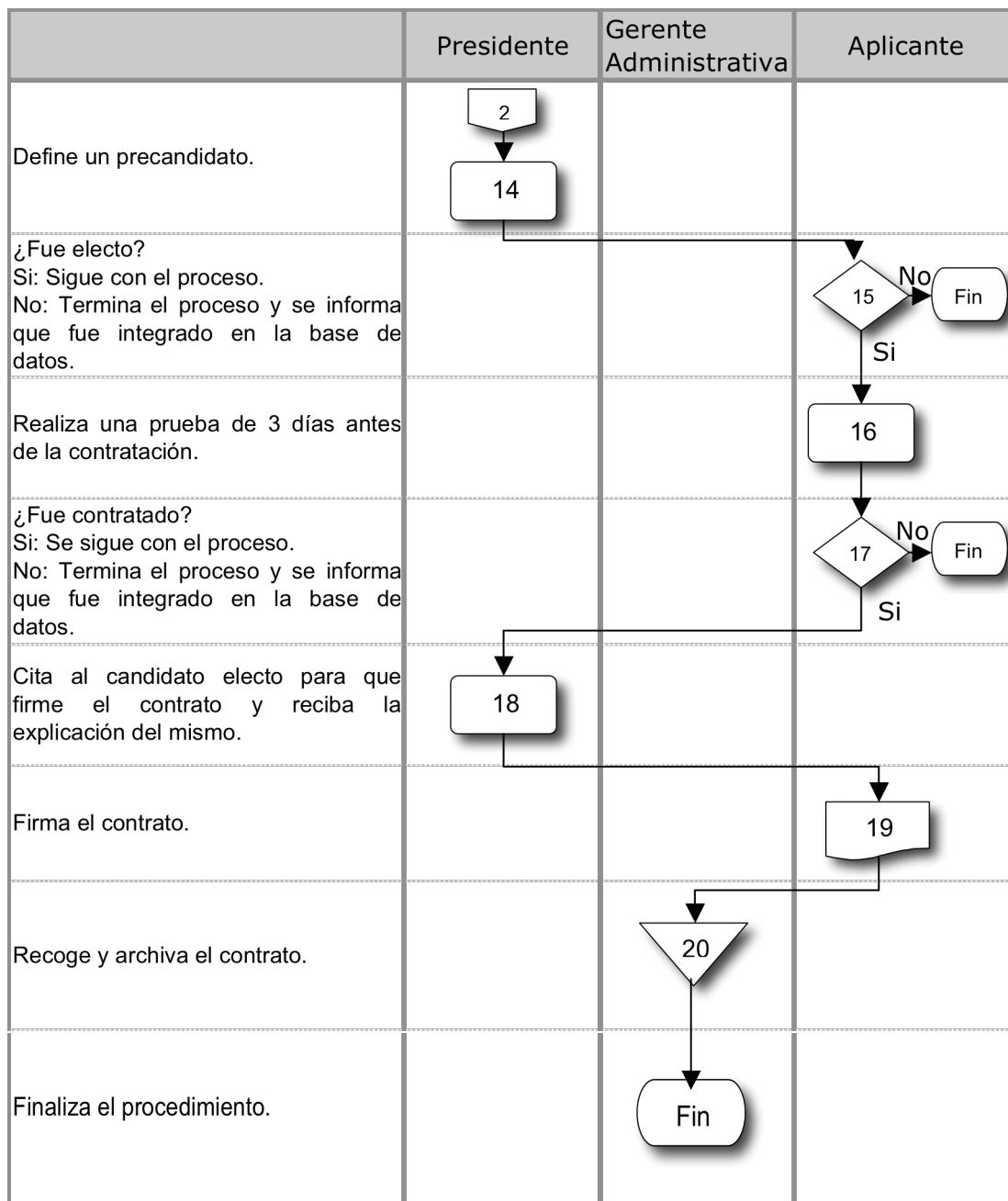
Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RSP.002





Página:
1 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.C.003

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	4
9. Detalle del procedimiento.....	5
10. Diagrama de flujo.....	8
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

En el presente procedimiento, se describen el conjunto de actividades necesarios para los eventos de capacitación, que se lleven a cabo, con el propósito de lograr la profesionalización y desarrollo de los funcionarios que laboran en la empresa Seguros Bejarano & Cía.



 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 03: Capacitación	
Página: 2 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003

Objetivo

Describir los pasos a seguir para asegurar la disponibilidad de personal competente y consciente en la labor que desempeña en la organización.


Alcance

Este procedimiento involucra tanto a la Presidencia como la Gerencia Administrativa de la empresa; y se aplica cada vez que en la empresa se detecte la necesidad de capacitar el personal.

Políticas o normas de operación

1. Las capacitaciones deben ser solicitadas al departamento de comercialización en el INS de San José.
2. La programación de capacitaciones parte de una necesidad de conocimiento que puede detectarse de las siguientes maneras:
 - ✓ Procedimientos o instrucciones nuevas internas o externas que afectan el desarrollo normal de las funciones del personal. (obligatorio para algunos según el caso y el funcionario)
 - ✓ Deficiencias en conocimientos detectadas al evaluar el desempeño de los funcionarios y/o desempeño de los procesos de la compañía.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 03: Capacitación	
Página: 3 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003

- ✓ Refrescamiento o desarrollo del personal dentro de la empresa por el deseo de avanzar día a día dentro de la estructura organizacional.

3. El trabajador está obligado a asistir a todas las sesiones de la capacitación en el horario establecido.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Solicitud formal en papel membretado.

Involucrados

- ✓ Presidente
- ✓ Gerente Administrativa
- ✓ Instituto Nacional de Seguros (INS) San José
- ✓ Instituto Nacional de Seguros (INS) San Carlos
- ✓ Funcionario

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa



Página:

4 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.C.003

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el presidente de la empresa detecta o es informado acerca de la necesidad de capacitar el personal. La capacitación se puede dar por tres motivos diferentes; el primero es porque se necesita capacitar el nuevo personal que ingresa a la empresa; en este caso el presidente establece la clase de capacitación necesaria y le anuncia a la gerente administrativa para que elabore una solicitud formal en papel membretado y la envíe por escrito al departamento de comercialización del INS en San José; una vez aprobada la capacitación tanto por el INS de San José como el de San Carlos, la gerente administrativa coordina la fecha y hora a realizarse y la anuncia a los funcionarios para que asistan y firmen la hoja de participación. Una vez recibida la capacitación, la gerente administrativa solicita al INS de San Carlos la apertura o ampliación del usuario y verifica que funcionen adecuadamente.

El segundo motivo de capacitación se da porque se implementa nuevo software en la empresa; en este caso la gerente administrativa coordina con la persona que vendió el software la fecha y hora para realizar la capacitación y la anuncia al personal. Y el procedimiento finaliza con el tercer motivo de capacitación; el cual se da porque el INS desarrolla nuevos productos o versiones nuevas de sus productos; en este caso el INS envía un correo especificando el día, la hora y el detalle de para quienes va dirigida y si es de carácter obligatorio o no; la gerente administrativa lo recibe y lo anuncia la personal, para saber el nombre de los que van a asistir y enviar la lista al INS junto con los códigos de usuario.



Página:

5 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.C.003

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Detecta o es informado acerca de la necesidad de capacitar al personal.	Presidente
2.	¿Se necesita capacitar por que ingresa nuevo personal? Si: Continua. No: Ir al paso # 16	Presidente
3.	Establece qué clase de capacitación es la necesaria y le anuncia a la gerente.	Presidente
4.	Elabora una solicitud formal en papel membretado al INS de San José.	Gerente Administrativa
5.	Envía la solicitud por escrito al departamento de comercialización del INS en San José.	Gerente Administrativa
6.	Recibe y aprueba la solicitud y comunica al departamento de comercialización del INS de San Carlos.	INS en San José
7.	Autoriza y comunica la aprobación de la solicitud de capacitación.	INS San Carlos
8.	Recibe la aprobación y coordina la fecha y hora a realizarse.	Gerente Administrativa
9.	Anuncia al personal sobre el día y la hora en que deben asistir a la capacitación.	Gerente Administrativa
10.	Asisten a la capacitación y firman la lista de participación.	Funcionarios
11.	Realiza la capacitación respectiva e informa al INS de San José mediante oficio el detalle de los asistentes.	INS San Carlos
12.	Solicita al INS SC la apertura o ampliación del usuario.	Gerente Administrativa



Página: 6 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003
--------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Paso #	Descripción	Responsable
13.	Recibe los usuarios y los prueba para verificar que estén funcionando adecuadamente.	Gerente Administrativa
14.	¿Está funcionando adecuadamente? Si: Termina el proceso. No: Continúa.	Gerente Administrativa
15.	Solicita al INS SC la debida corrección del usuario.	Gerente Administrativa
16.	¿Se necesita capacitar por que se implementa nuevo software? Si: Continúa. No: Ir al paso # 19	Presidente
17.	Coordina con la persona que vendió el software la fecha y hora a realizarse la capacitación.	Gerente Administrativa
18.	Anuncia al personal sobre el día y la hora en que deben asistir a la capacitación.	Gerente Administrativa
19.	¿Se necesita capacitar por que el INS desarrolla nuevos productos o versiones nuevas de sus productos? Si: Continúa. No: Ir al paso # 1	Presidente
20.	Envía un correo especificando el día, la hora y el detalle de para quienes va dirigida y si es de carácter obligatorio o no.	INS SC
21.	Anuncia al personal sobre el día y la hora en que deben asistir a la capacitación.	Gerente Administrativa



Página: 7 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003
--------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Paso #	Descripción	Responsable
22.	Contesta el correo enviando el nombre de los funcionarios que van a asistir junto con el código de usuario.	Gerente Administrativa
23.	Reciben la capacitación respectiva.	Funcionario
24.	Termina el proceso.	



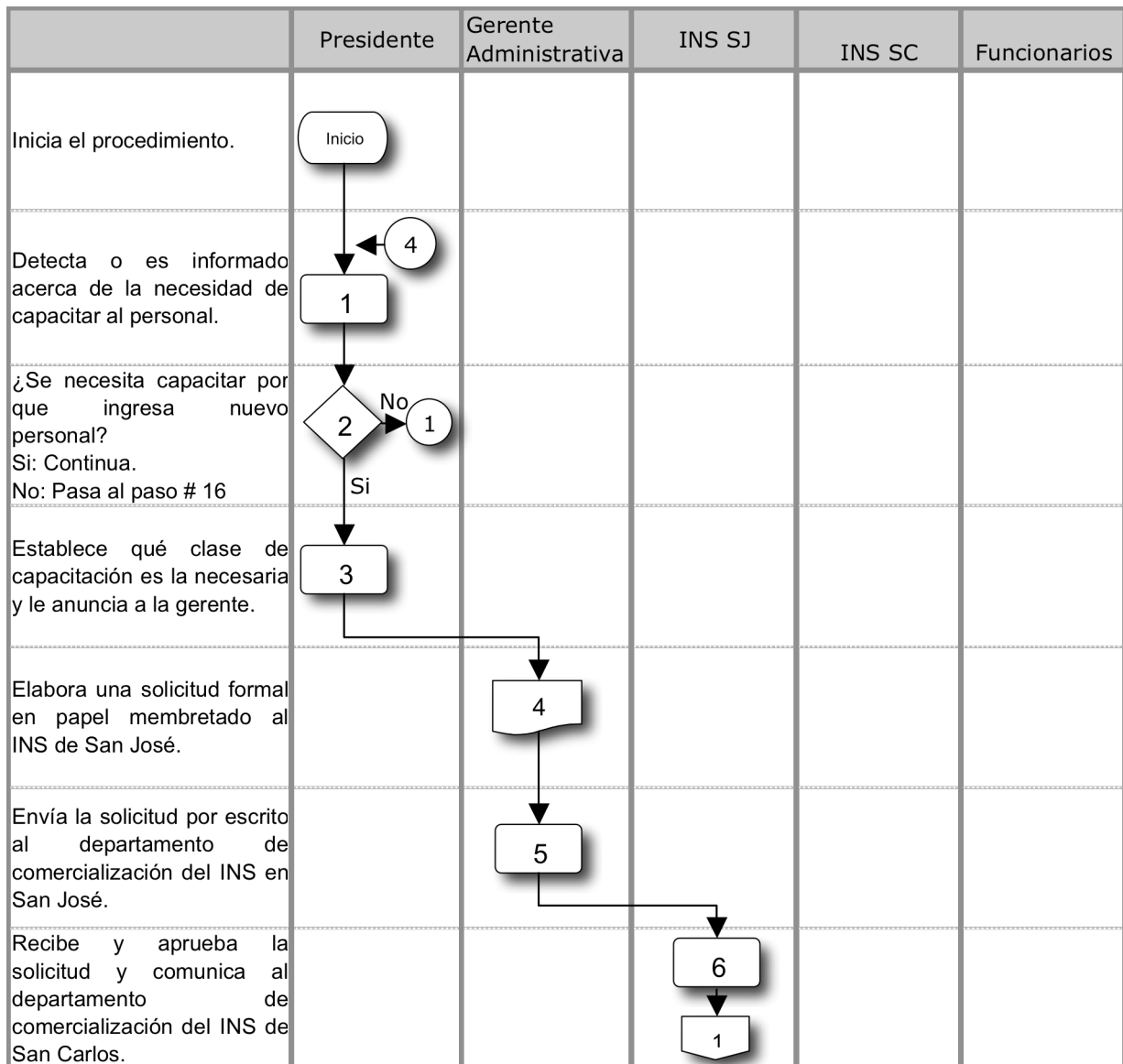
Página:
8 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

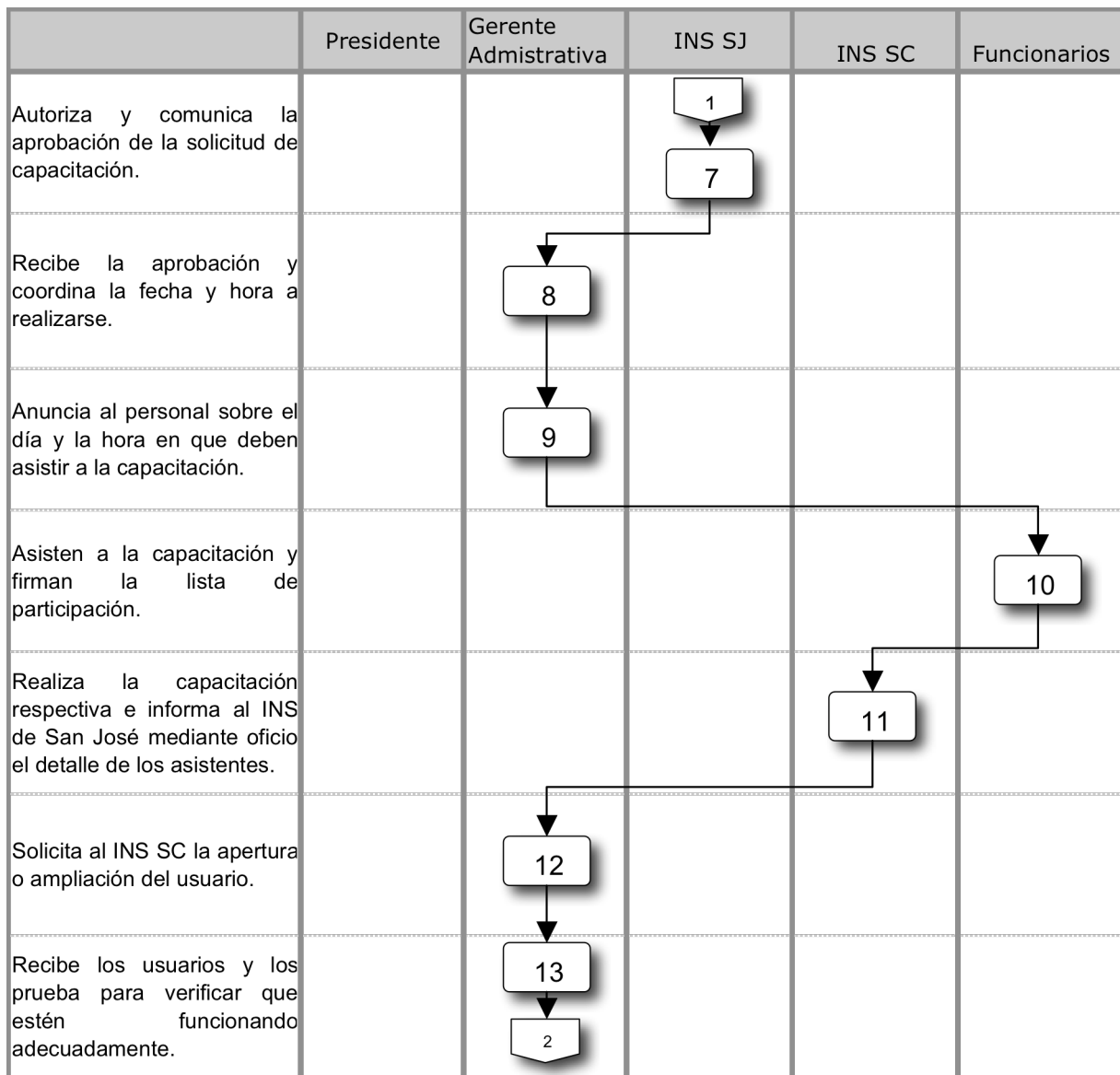
Código:
PC.C.003

Diagrama de flujo





Página: 9 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003
--------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------



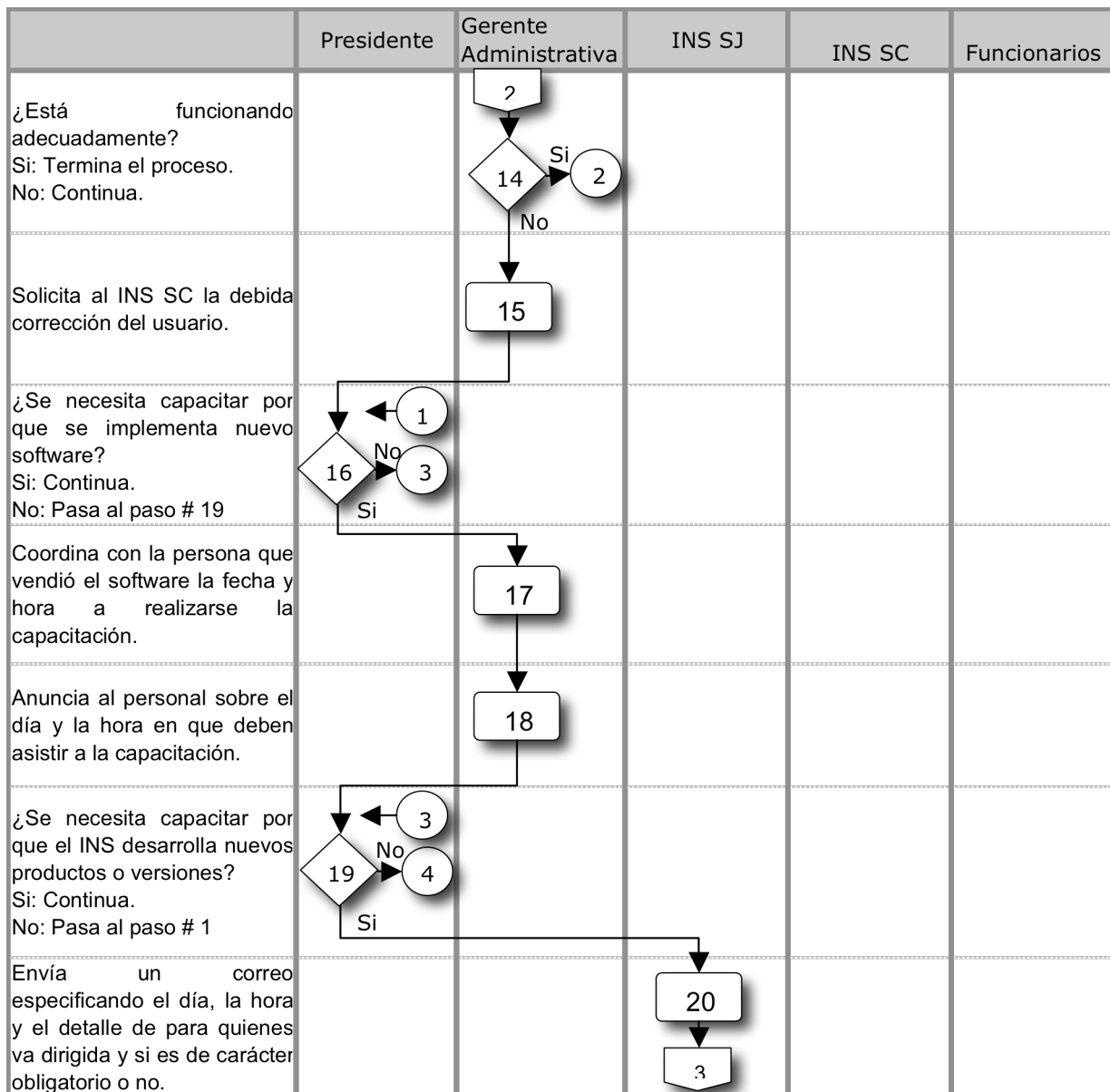


Página:
10 de 11

Versión:
1

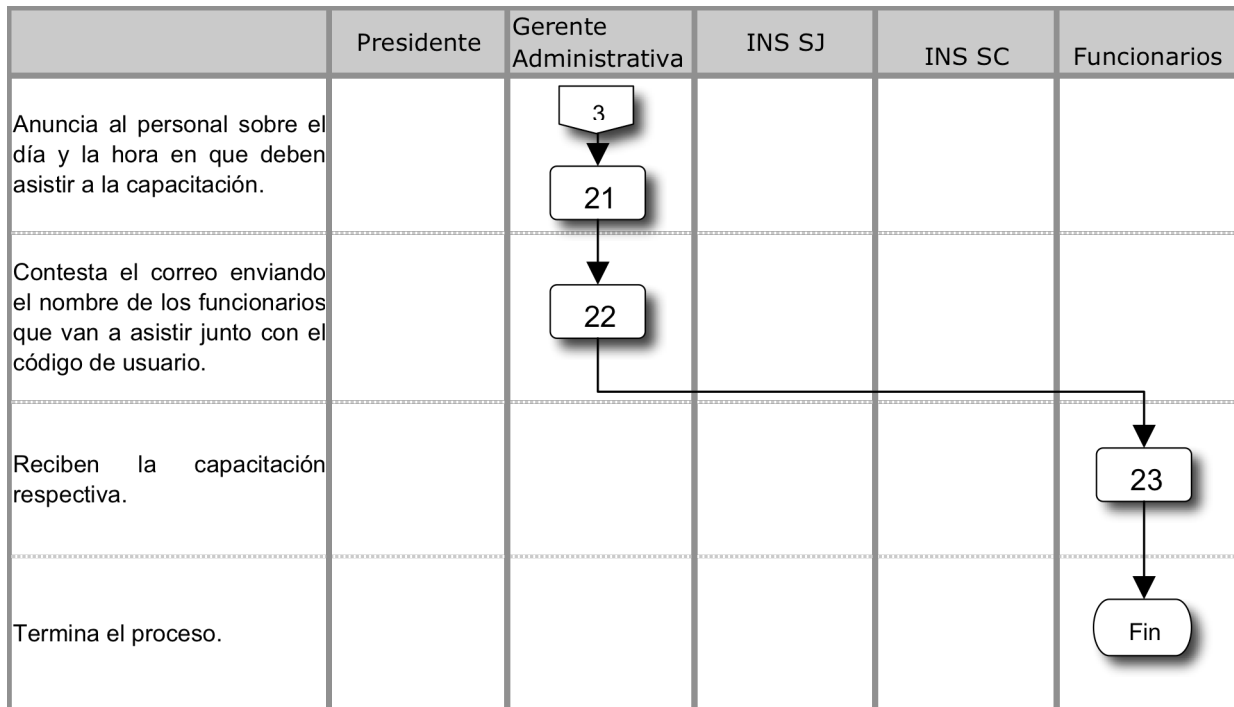
Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.C.003





Página: 11 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.C.003
---------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------





Página:
1 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CS.004

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	5
10. Diagrama de flujo.....	7
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Para toda empresa es de vital importancia mantenerse operando en todo momento al 100%, por eso es de suma importancia cubrir las necesidades de todos aquellos productos que sean necesarios para lograr este objetivo.



Página:
2 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CS.004

Objetivo

Establecer el procedimiento para la compra de suministros de oficina y limpieza, buscando evitar el agotamiento de los mismos y el eficiente desempeño del personal en su trabajo.

Alcance

Este procedimiento involucra la Gerencia Administrativa, Coordinación Financiera y el Servicio de Mensajería de la empresa; y se aplica cada vez sea necesaria la compra de suministros de oficina y limpieza en la empresa.

Políticas o normas de operación

1. Para la adquisición de materiales y suministros de oficina estos deberán ser solicitados con anticipación ante la gerente administrativa para garantizar su disponibilidad.
2. La compra total se efectúa una vez cada 15 días exceptuando que se requiera como emergencia.
3. Es responsabilidad del personal de la empresa mantener en buenas condiciones los suministros que le son asignados y el correcto uso de estos.



Página: 3 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CS.004
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

4. Los fondos para realizar las compras serán tomados de caja chica si éstas son pequeñas de lo contrario se efectuará por medio de transferencias.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Facturas
- ✓ Lista de compra

Involucrados

- ✓ Gerente
- ✓ Coordinador Financiero
- ✓ Mensajero

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la Gerente Administrativa revisa la mercadería existente y consulta al personal si tienen alguna necesidad de materiales de oficina o limpieza.



Compra de Suministros de oficina y limpieza

Página:
4 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CS.004

Una vez hecha la consulta, prepara la estimación de la cantidad de suministros de oficina y de limpieza necesarios para la quincena y elabora una cotización, que lleva donde el Coordinador Financiero para que la apruebe y gire el dinero. Dependiendo de la compra, ésta es realizada por la misma gerente administrativa o envía al mensajero a que la realice. De darse el segundo caso la gerente le entrega la lista de compra y el dinero al mensajero para que realice la compra de la mercadería. Una vez efectuada la compra el mensajero entrega la mercadería a la gerente, junto con las facturas correspondientes, para que ésta las envíe a contabilidad y otorgue los materiales a los funcionarios correspondientes; y en el caso que sobre la almacene para su futuro uso.



Compra de Suministros de oficina y limpieza

Página: 5 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CS.004
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Revisa la mercadería existente y se consulta al personal si tienen alguna necesidad de materiales de oficina o limpieza.	Gerente Administrativa
2.	Prepara la estimación de la cantidad de suministros de oficina y de limpieza necesarios para la quincena.	Gerente Administrativa
3.	Levanta una lista con las necesidades habituales y eventuales y la cantidad de las mismas.	Gerente Administrativa
4.	Elabora una cotización.	Gerente Administrativa
5.	Solicita la aprobación.	Gerente Administrativa
6.	¿Fue aprobada? Si: Continúa. No: Regresa al paso # 4	Coordinador financiero
7.	Gira el dinero necesario para realizar la compra.	Coordinador financiero
8.	¿La compra es realizada directamente por la gerente? Si: Ir al paso # 13 No: continúa	Gerente Administrativa
9.	Entrega "lista de Compra" aprobada y dinero al mensajero.	Gerente Administrativa
10.	Realiza la compra de la mercadería.	Mensajero
11.	Entrega la mercadería y facturas.	Mensajero
12.	Recoge y revisa mercadería y facturas.	Gerente Administrativa



Procedimiento # 04:

Compra de Suministros de oficina y limpieza

Página: 6 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CS.004
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
13.	Las facturas se envían a contabilidad.	Gerente Administrativa
14.	Se otorgan los materiales a los funcionarios correspondientes.	Gerente Administrativa
15.	La mercadería sobrante se almacena para su futuro uso.	Gerente Administrativa
16.	Termina el proceso.	



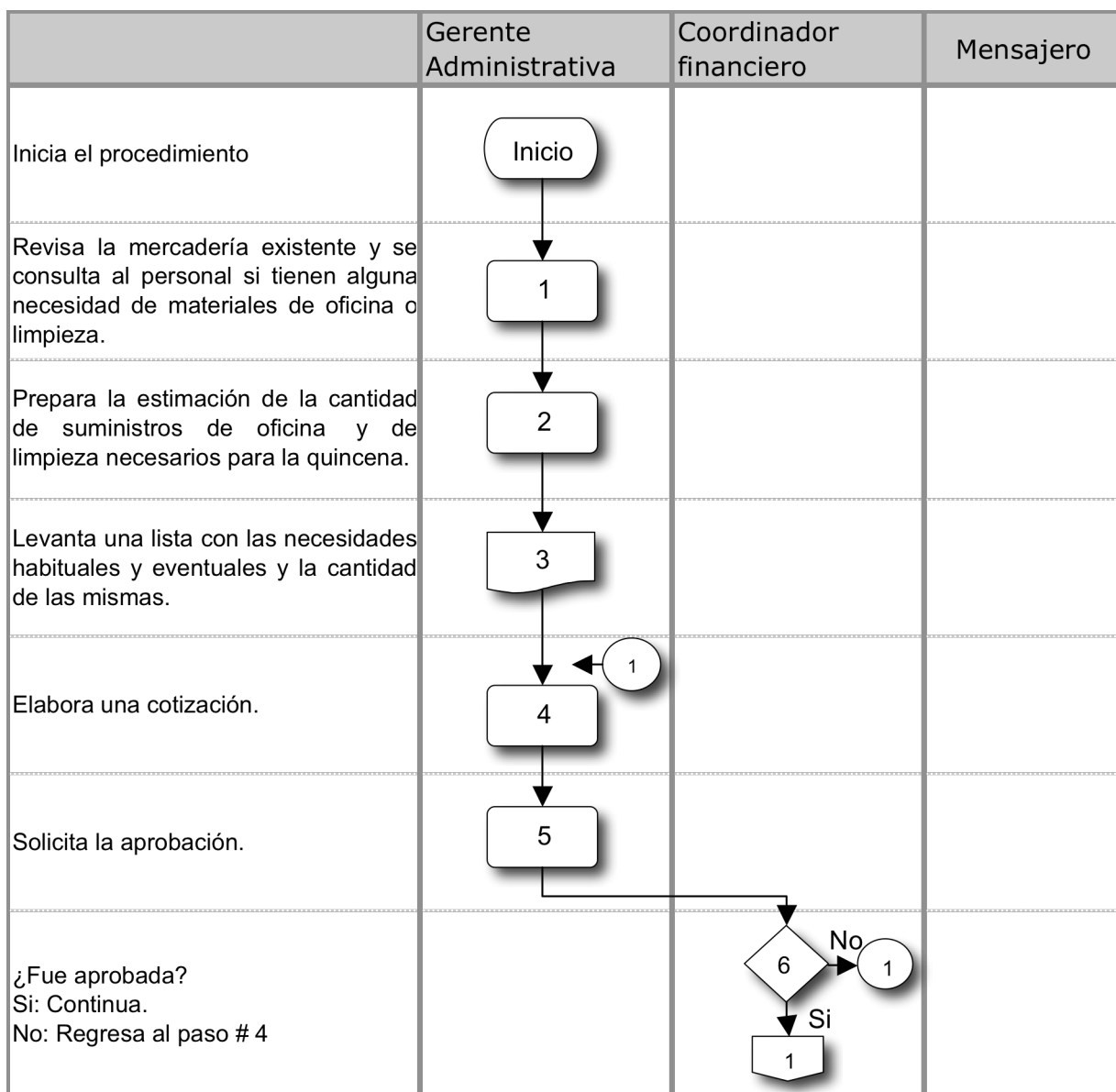
Página:
7 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CS.004

Diagrama de flujo

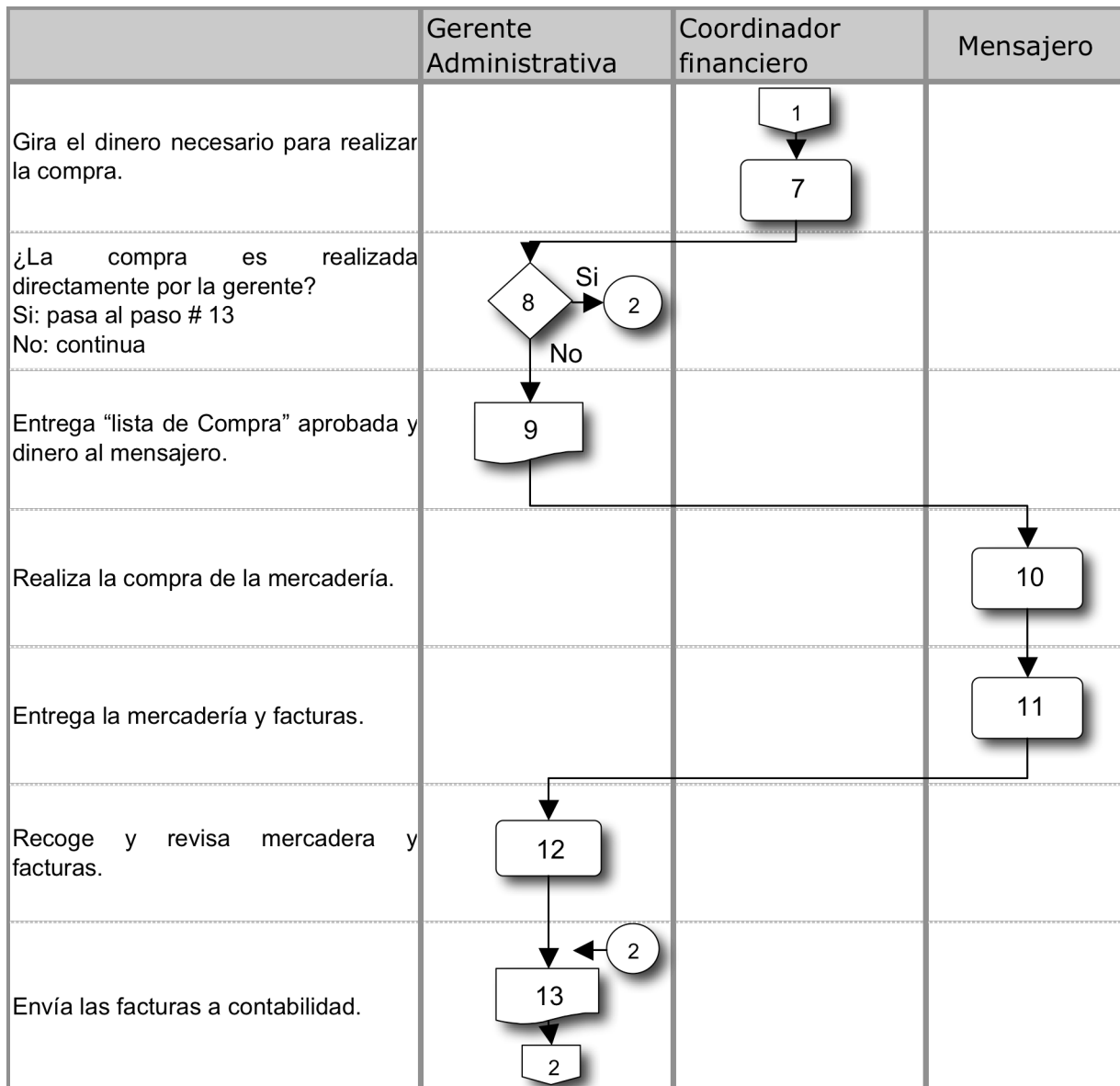




Procedimiento # 04:

Compra de Suministros de oficina y limpieza

Página: 8 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CS.004
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------





Procedimiento # 04:

Compra de Suministros de oficina y limpieza

Página:
9 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CS.004

	Gerente Administrativa	Coordinador financiero	Mensajero
Se otorgan los materiales a los funcionarios correspondientes.	 2		
La mercadería sobrante se almacena para su futuro uso.	 14		
	 15		
Termina el proceso.	 Fin		



Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 1 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	------------------------------------	-----------------------

Contenido	Página
1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	9

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Introducción

En el quehacer diario de una empresa son muchos los documentos utilizados para llevar a cabo las diferentes transacciones; en el caso de las comercializadoras de seguros los talonarios de recibos de depósitos sobre prima son uno de ellos; los cuales ayudan a esta empresa en la confección de emisiones, renovaciones, ajustes y reexpediciones de pólizas.



Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página:
2 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.DSP.005

Objetivo

Fijar los pasos a seguir para la realización eficaz de la devolución de recibos de depósitos sobre primas.

Alcance

Este procedimiento involucra la Gerencia Administrativa de la empresa y se aplica cada vez sea necesaria la devolución de los talonarios de depósitos sobre primas al INS.

Políticas o normas de operación

- ✓ Se deben mantener almacenados un mínimo de 7 talonarios limpios en la empresa.
- ✓ Máximo una semana después de que los talonarios estén llenos deben ser devueltos al INS.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos de depósitos sobre prima.



Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 3 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Involucrados

- ✓ Gerente Administrativa
- ✓ Instituto Nacional de Seguros (INS)

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa.

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la gerente administrativa recoge los talonarios una vez rellenos y revisa que la información esté completa y correcta; además coloca las fechas de pago en cada recibo y verifica que cada talonario contenga 25 recibos; cada uno con las hojas verde y gris. En el caso que exista algún recibo anulado confirma que éste contenga las 5 hojas de colores blanco, gris, celeste, rosado, verde. Una vez que termina con esto, adquiere el reporte de los talonarios en el S.I.C.SE y lo completa con la información que falte del recibo; después imprime el desglose al cual le adjunta la última copia del recibo (verde) y lo entrega junto con los talonarios y una nota al departamento de ventas del INS de San Carlos. Una vez que el INS recibe y revisa que la documentación se encuentre completa la gerente administrativa firma el registro de devolución y entrega una solicitud de reposición de talonario. El procedimiento finaliza cuando el INS expide los talonarios solicitados y la gerente administrativa firma la hoja de control, y registra los talonarios en orden de secuencia en la base del S.I.C.SE. para después guardarlos en orden numérico para su posterior uso.



Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 4 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Descripción del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Recoge el talonario una vez rellenado.	Gerente Administrativa
2.	Revisa que la información de los talonarios esté completa y correcta y coloca las fechas de pago en cada recibo.	Gerente Administrativa
3.	¿Cuenta el recibo con el número de póliza? Si: Ir al paso # 5 No: Continúa	Gerente Administrativa
4.	Agrega el número de póliza correspondiente.	Gerente Administrativa
5.	Verificar que cada talonario contenga 25 recibos, cada uno con las hojas verde y gris.	Gerente Administrativa
6.	Confirmar que los recibos anulados contengan las 5 hojas de colores (blanco, gris, celeste, rosado, verde).	Gerente Administrativa
7.	Adquiere el reporte de los talonarios en el S.I.C.SE y rellena la información que falte del recibo.	Gerente Administrativa
8.	Imprime el desglose de los talonarios del S.I.C.SE.	Gerente Administrativa
9.	Adjunta la última copia del recibo (verde) al impreso.	Gerente Administrativa
10.	Entrega los talonarios con las copia gris y la verde adjunta y una nota al departamento de ventas del INS de San Carlos con el número del talonario que se está devolviendo y el desglose de los mismos con el recibo adjunto.	Gerente Administrativa



Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 5 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
11.	Recibe y revisa que la documentación se encuentre completa.	INS SC
12.	Firma el registro de devolución del INS.	Gerente Administrativa
13.	Entrega una solicitud de reposición de talonario.	Gerente Administrativa
14.	Expide los talonarios solicitados	INS SC
15.	Firma hoja de control	Gerente Administrativa
16.	Registra los talonarios en orden de secuencia en la base del S.I.C.SE.	Gerente Administrativa
17.	Guarda los talonarios en orden numérico para su posterior uso.	Gerente Administrativa
18.	Finaliza el proceso	

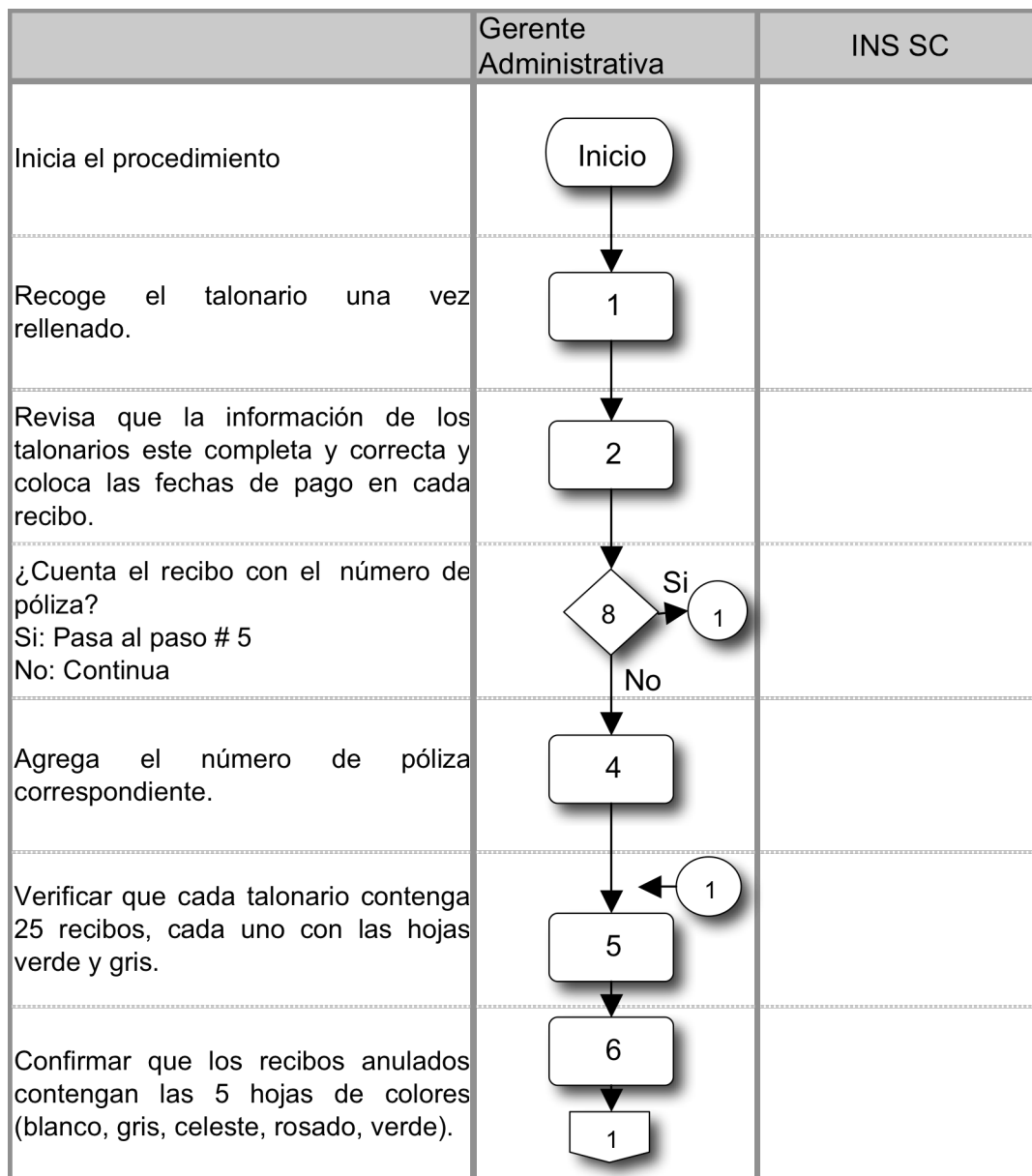


Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 6 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Diagrama de flujo

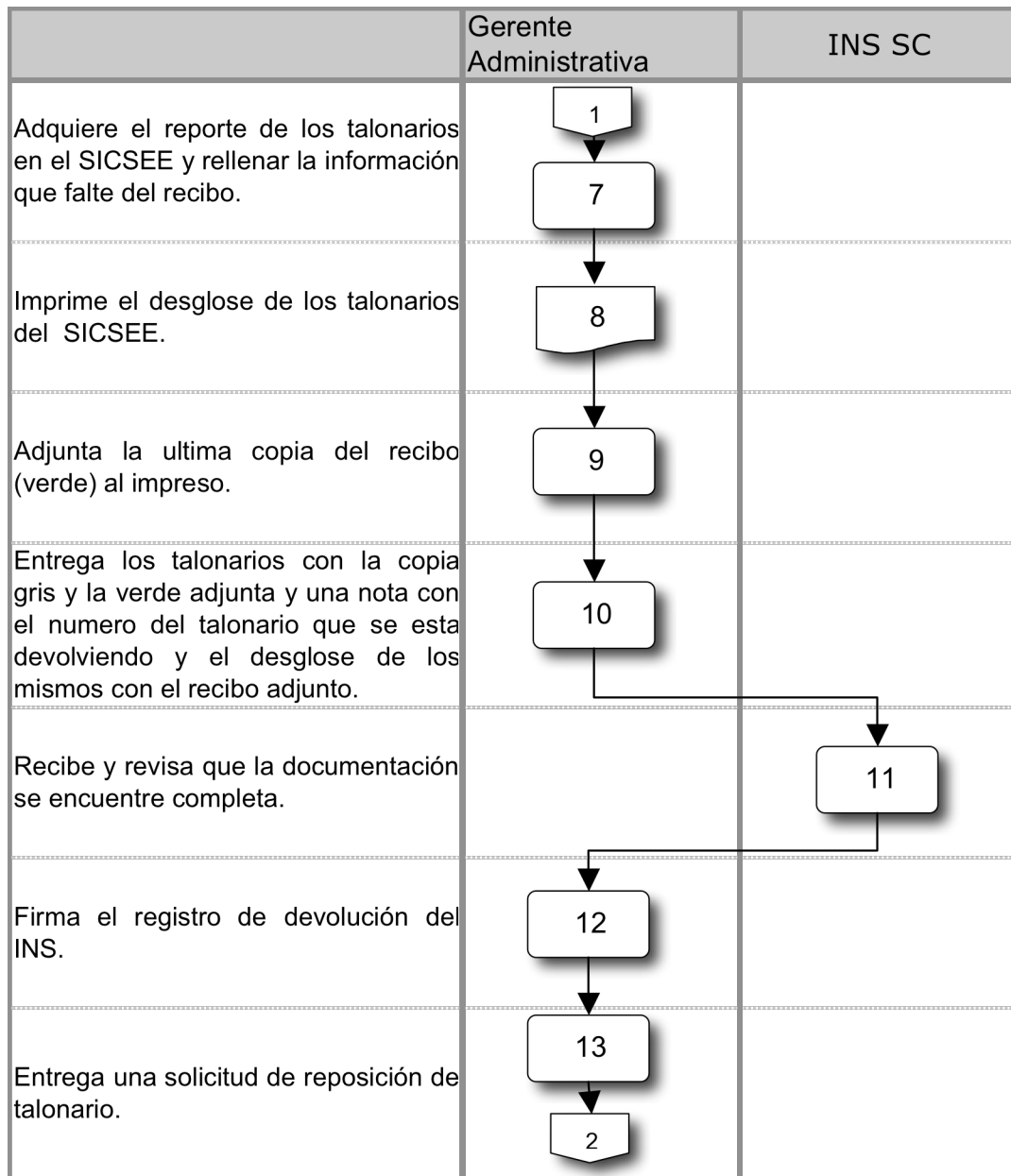




Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 7 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

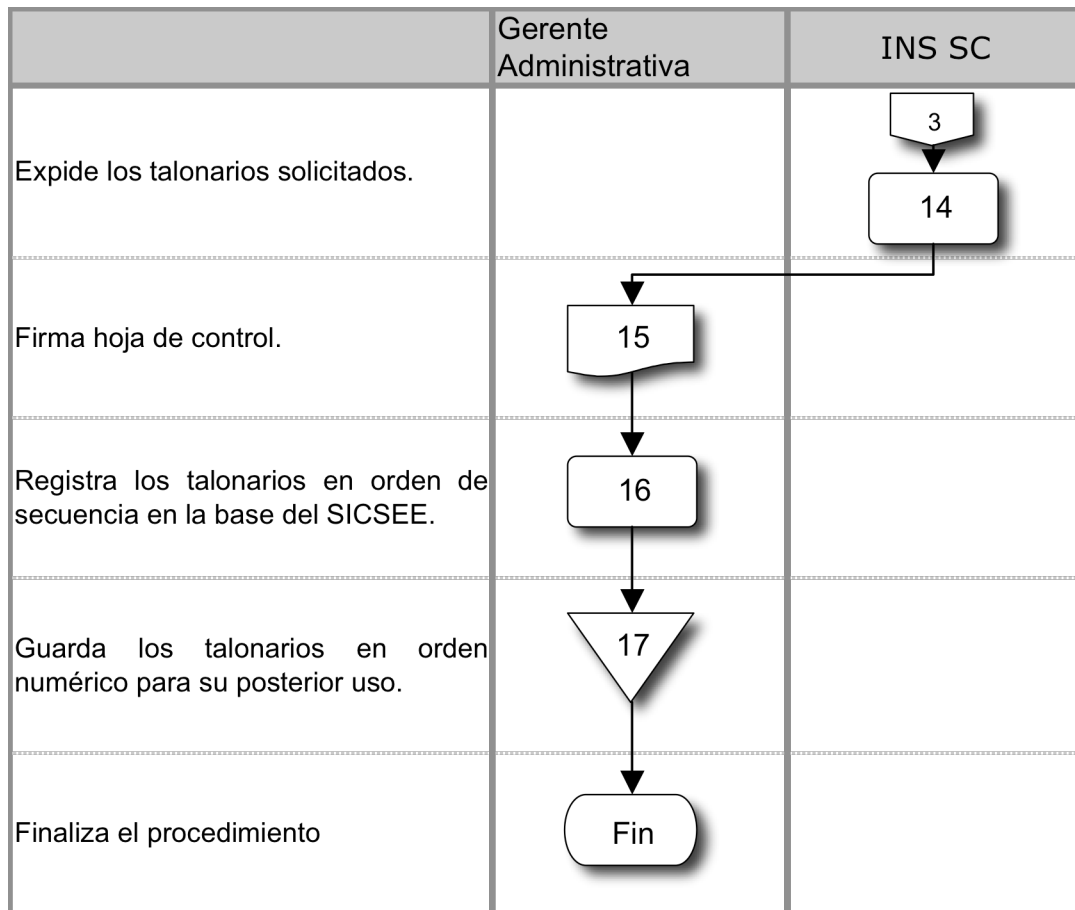




Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 8 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------





Procedimiento # 05:

Devolución de talonarios de recibos de depósitos sobre primas (DSP)

Página: 9 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DSP.005
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Anexo

Recibo de depósitos sobre primas

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS DIRECCION DE MERCADERO Y VENTAS **RECIBO DE DEPOSITOS SOBRE PRIMAS** No. 2495295

FECHA Y HORA: _____

DE: _____

SUMA DE: ₡ _____ PRIMA SIN IMP.

_____) S (_____ IMP. DE VENTAS

_____) TIPO DE CAMBIO DEL S:₡ _____ TOTAL A PAGAR

Efectivo Cheque No. Banco: _____

Youcher - Tarjeta No. Emisor: _____ Venc.: _____

Emisión Renovación Ajuste

Código de seguro: _____ Póliza No. _____ Vehículo Placa No. _____

Nombre de: _____ Cédula: _____

Centra a realizar por el Agente en: Oficinas Centrales del I.N.S. Sucursal

Nombre y Apellidos del Agente: _____ Código _____

Nombre de la Comercializadora: _____ Código _____

Fecha de pago: _____

Ver indicaciones al dorso. Firma autorizada únicamente la del Agente No. _____

ORIGINAL - CLIENTE - COPIA AMARILLA - COPIA BLOCK - CELESTE COMPROBANTE PAGO - ROSADA - AGENTE - VERDE - COMERCIALIZADORA



Página:
1 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PDM.006

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Las planillas de deducción mensual representan el monto mensual que se deduce del salario por concepto de la póliza. Seguros Bejarano & Cía. brinda el servicio a ciertas empresas dándoles los informes mensuales.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PDM.006

Objetivo

Especificar cual es el procedimiento que se debe seguir para la recepción y desarrollo de las planillas de deducción mensual de algunos clientes de la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra la Gerencia Administrativa y el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando sea necesario recibir y elaborar las planillas de deducción mensual a algunos de los clientes de la empresa.

Políticas o normas de operación

1. Deberán ser confeccionadas preferiblemente los primeros cinco días el mes en curso.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Factura impresa.
- ✓ Comprobante de depósito

Involucrados

- ✓ Gerente administrativa
- ✓ Digitadora
- ✓ Cliente



Página: 3 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PDM.006
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la gerente administrativa descarga de la página del INS un documento de Excel el cual utiliza para revisar o comparar con el documento del mes anterior si existe alguna modificación en el mismo. Una vez hecho esto genera un documento de texto el cual envía por medio de Internet al INS, almacenando una copia digitalmente para ser comparada el mes siguiente, e imprime la factura que genera el sistema automáticamente para entregársela a la digitadora y que esta proceda a llamar al cliente para comunicarle el monto global que debe ser pagado. Una vez que el cliente realiza el pago a la oficial de servicio, esta entrega a la digitadora el comprobante del depósito o el monto en efectivo o cheque para que lo adjunte al recibo y lo envíe al INS.



Página: 4 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PDM.006
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Descarga de la página del INS un documento de Excel el cual utiliza para revisar o comparar con el documento del mes anterior si existe alguna modificación en el mismo, como inclusiones o exclusiones de trabajadores.	Gerente Administrativa
2.	¿Hay documentos en donde por parte del cliente se especifique una exclusión de pólizas? Si: Continua. No: Ir al paso # 4	Gerente Administrativa
3.	Efectúa el cambio de la exclusión.	Gerente Administrativa
4.	Compara con el archivo guardado del mes anterior.	Gerente Administrativa
5.	Genera un documento de texto y lo envía por medio de Internet al INS.	Gerente Administrativa
6.	Almacena los datos digitalmente en una copia del documento para ser comparada el mes siguiente.	Gerente Administrativa
7.	Imprime la factura que genera el sistema automáticamente (en un lado esta el detalle de la planilla y en el otro una copia de la factura que genera el sistema) y lo entrega a la digitadora.	Gerente Administrativa



Procedimiento # 06:

Planilla de Deducción Mensual

Página: 5 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PDM.006
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
8.	Recibe el documento y llama al cliente para comunicarle el monto global que debe ser pagado.	Digitadora
9.	El cliente realiza el pago respectivo a la empresa. (Ver procedimiento de pago de pólizas).	Cliente
10.	Recibe de la oficial de servicio un comprobante de depósito o el monto en efectivo o cheque.	Digitadora
11.	Adjunta al recibo el comprobante del depósito o el monto en efectivo o cheque y lo envía al INS.	Digitadora
12.	Recoge los recibos sellados una vez traídos del INS, los incluye en el S.I.C.SE (Ver procedimiento de digitación) y los coloca con la demás papelería a ser archivada.	Digitadora
13.	Finaliza el procedimiento.	



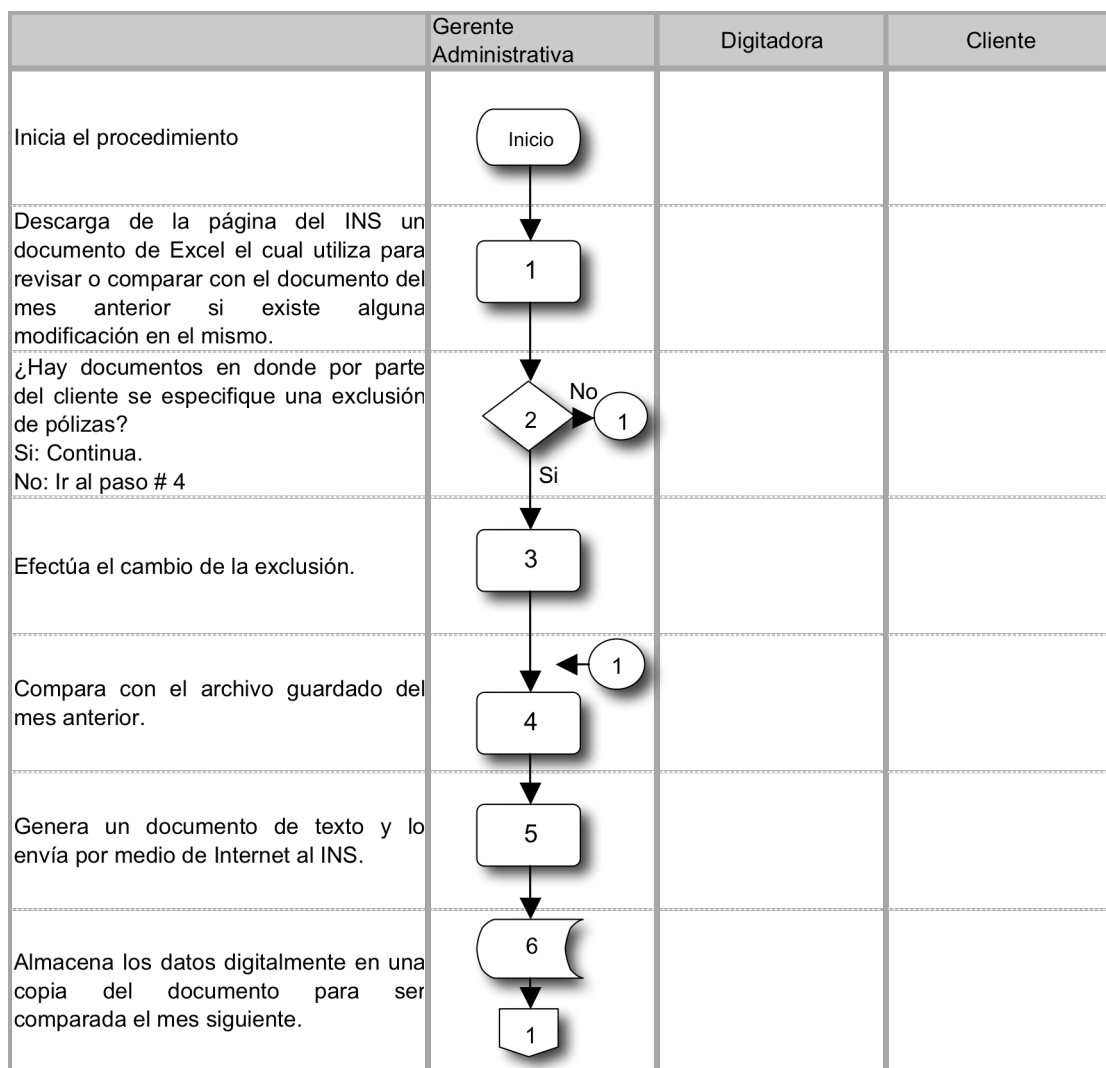
Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PDM.006

Diagrama de flujo

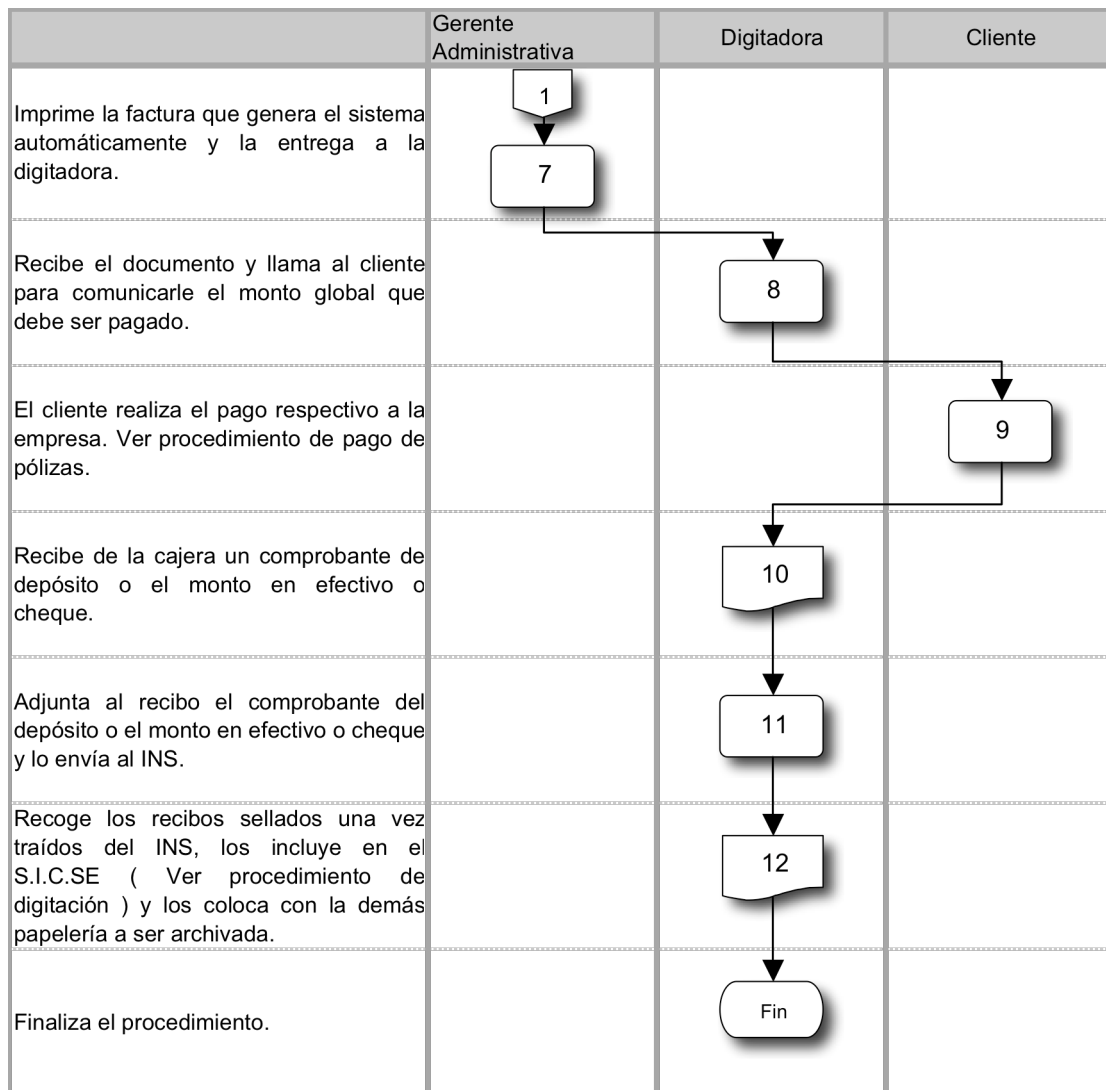




Procedimiento # 06:

Planilla de Deducción Mensual

Página: 7 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PDM.006
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------





Página:
1 de 5

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RP.007

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:


Fecha:

Firma:

Introducción

El refrendo es la firma que coloca el agente de seguros a los documentos correspondientes a la póliza en donde hace referencia a que el mismo acepta el riesgo que trae consigo la póliza.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 07: Refrendo de Pólizas	
Página: 2 de 5	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.007

Objetivo

Puntualizar el procedimiento que se debe seguir para realizar los refrendos de las pólizas tramitadas en la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente y Seguros de la empresa; y se aplica cuando sea necesario hacer el refrendo de una póliza.

Políticas o normas de operación

1. El INS estipula que las comercializadoras tienen un tiempo máximo de 48 horas para pagar el dinero correspondiente por concepto de las pólizas que hayan sido confeccionadas; es por esta razón que la empresa debe refrendar su papelería antes de ese tiempo establecido.


Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Papeleo correspondiente a las pólizas tramitadas.

Involucrados

- ✓ Oficial de Servicio
- ✓ Agente



 <p>Seguros Bejarano & Cia. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 07: Refrendo de Pólizas	
Página: 3 de 5	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.007

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la Oficial de Servicio recoge los documentos correspondientes a las pólizas tramitadas, adjunta una fotocopia y los divide en el fólder de cada agente. La mañana siguiente revisa el número de pólizas que hay y, si el papeleo está en el fólder correspondiente lo entrega al agente para recibir su firma.

El procedimiento finaliza una vez que los agentes colocan los sellos y las firmas haciendo referencia de que aceptan el riesgo, y la Oficial de Servicio los recoge, revisa y entrega a la digitadora.



Página: 4 de 5	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.007
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Recoge el papeleo correspondiente a las pólizas tramitadas, adjunta una fotocopia del mismo y los divide en el fólder de cada agente.	Oficial de Servicio
2.	La mañana siguiente revisa el número de pólizas que hay y si el papeleo esta en el fólder correspondiente y los pasa al agente correspondiente para recibir su firma.	Oficial de Servicio
3.	Los agentes colocan los sellos y la firman haciendo referencia de que aceptan el riesgo.	Agentes
4.	Una vez refrendados, los recoge, revisa y entrega a la digitadora.	Oficial de Servicio
5.	Finaliza el procedimiento.	


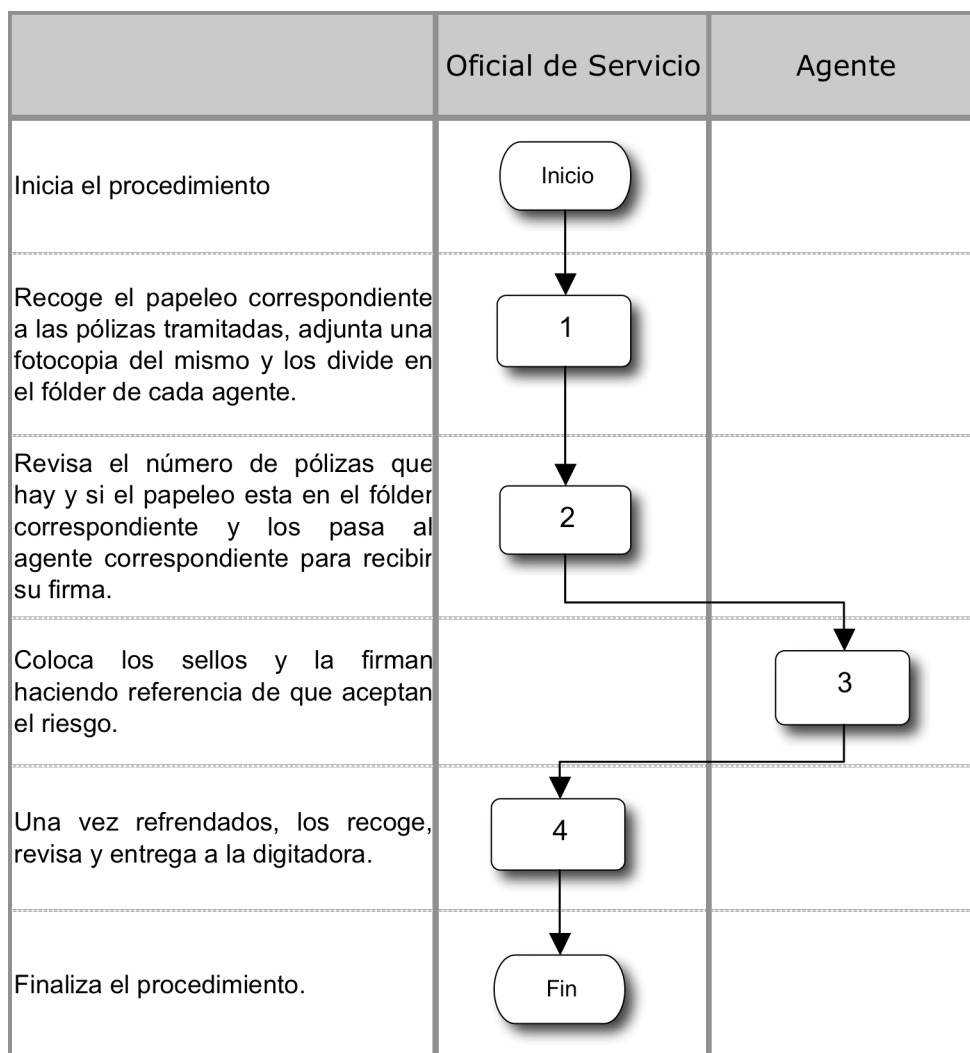
 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 07: Refrendo de Pólizas	
Página: 5 de 5	Versión: 1	N° de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.007

Diagrama de flujo





Página:
1 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IPT.008

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	8

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Las inclusiones provisionales de trabajo son trámites establecidos para incorporar a los trabajadores (as) que ingresan a la empresa posterior a la última planilla presentada del mes inmediatamente anterior y previo a la presentación de la del mes en ejercicio. Su función es garantizar que toda persona que se incorpore a la empresa a laborar, esté convenientemente empadronada.



Página:
2 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IPT.008

Objetivo

Especificar los pasos en que incursiona la empresa con el fin de lograr que sus clientes puedan reportar nuevos trabajadores e incluirlos dentro de la protección del seguro de riesgos del trabajo.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente; y se aplica cuando sea necesario incluir un nuevo trabajador dentro de la póliza de riesgos de trabajo que posea un cliente de la empresa.

Políticas o normas de operación

1. La protección para el trabajador rige a partir de la fecha y hora en que el INS recibe la inclusión. El nombre del trabajador debe aparecer incluido a partir de esta fecha en las planillas que se presenten al INS.
2. En el caso que un cliente entregue el formulario tiempo después de la hora en que el INS le ha recibido la documentación a la empresa, la persona quien reciba este formulario debe enviarlo inmediatamente por fax al INS.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Formulario de inclusiones provisionales de trabajo.



Página:
3 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IPT.008

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Oficial de Servicio

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente se presenta a la empresa o envía por fax el o los formularios de inclusiones provisionales de trabajo.

En el caso en que el cliente se presenta en la empresa lo primero que se debe hacer es sesionarse que traiga llenos el o los formularios de las inclusiones de trabajo; de no darse el caso, la Oficial de Servicio pregunta al cliente si necesita ayuda para llenar el o los formularios y/o si necesita formularios extras para realizar las inclusiones. Una vez llenados completamente los formularios, la Oficial de Servicio los recibe, los revisa, envía una copia por fax al INS y entrega el o los originales a la digitadora para que los envíe junto con la demás papelería al INS.



Página: 4 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.IPT.008
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Se presenta a la empresa o envía por fax el o los formularios de inclusiones provisionales de trabajo.	Cliente
2.	¿Se presentó el cliente en la empresa? Si: Continua. No: Ir al paso # 7	Cliente
3.	¿Trae lleno el o los formularios de inclusiones de trabajo? Si: Ir al paso # 7 No: Continua.	Cliente
4.	¿Necesita ayuda el cliente para llenar el o los formularios y/o necesita formularios extras para realizar las inclusiones? Si: Continua. No: Ir al paso # 6	Oficial de Servicio
5.	Asiste al cliente a llenar el o los formularios y si es necesario entrega formularios extras.	Oficial de Servicio
6.	Llena el o los formularios y los entrega.	Cliente
7.	Recibe el o los formularios y revisa que la información este completa y correcta.	Oficial de Servicio
8.	Envía una copia de los recibos por fax al INS y entrega el o los originales a la digitadora.	Oficial de Servicio
9.	Finaliza el procedimiento.	



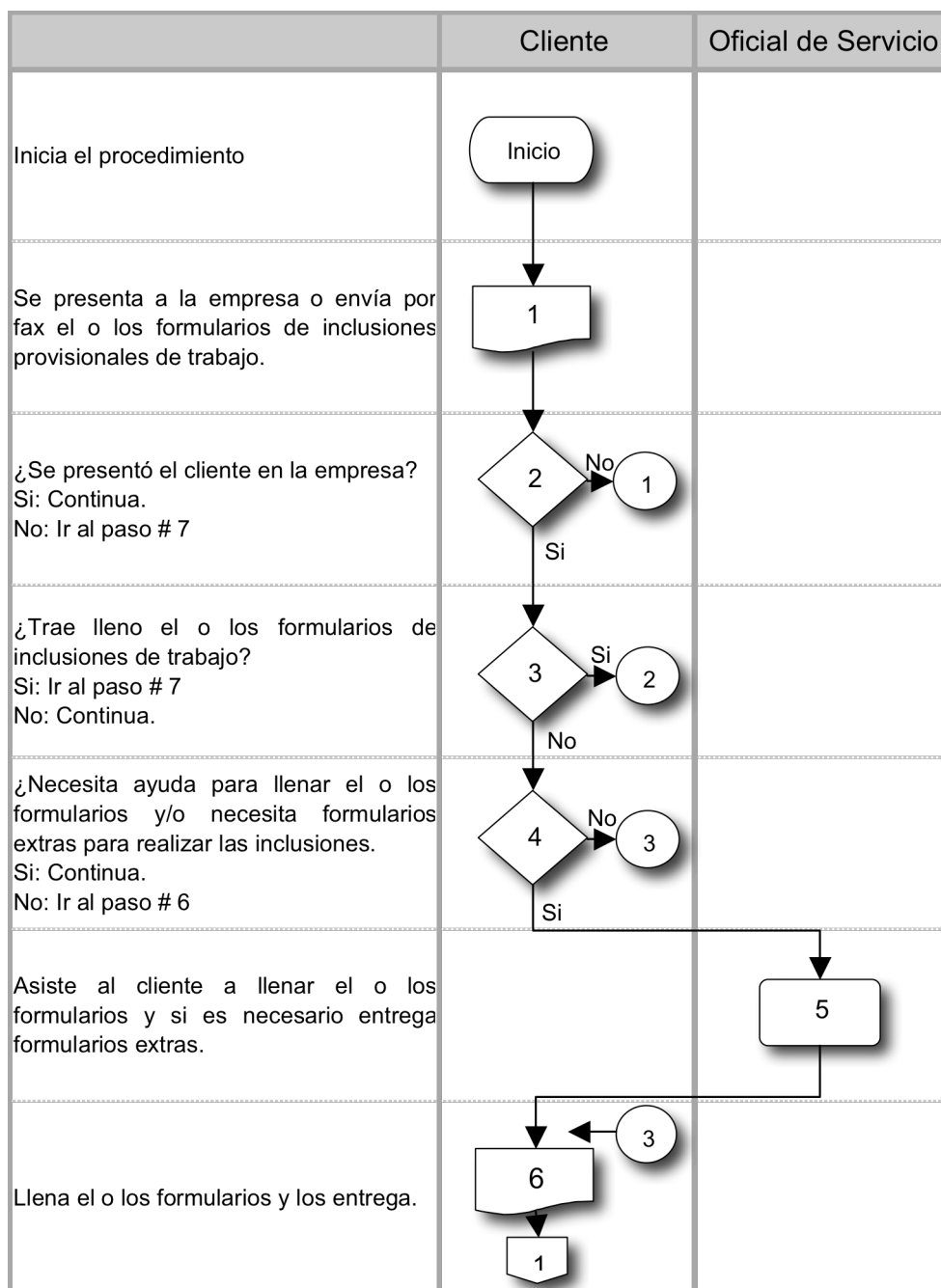
Página:
6 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IPT.008

Diagrama de flujo





Procedimiento # 08: Inclusiones Provisionales de Trabajo

Página:
7 de 8


Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IPT.008

	Cliente	Oficial de Servicio
Recibe el o los formularios y revisa que la información este completa y correcta.		<pre>graph TD; Start([1]) --> Step7[7]; Step7 --> Step8[8]; Step8 --> End([Fin]);</pre>
Envía una copia de los recibos por fax al INS y entrega el o los originales a la digitadora para que los envíe junto con la demás papelería al INS.		
Finaliza el procedimiento.		




 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS <i>Protección y confianza</i>		Procedimiento # 08: Inclusiones Provisionales de Trabajo	
Página: 8 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.IPT.008


Anexo

Formulario de inclusiones provisionales de trabajo.

FORMULARIOS STANDARD TEL.: 240-0443 FAX: 240-9605 - 480 N.M. - 1520068 SIN - No. 6202412

 INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Seguro de Riesgos del Trabajo			Número Póliza
INCLUSION PROVISIONAL DE TRABAJADOR			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre	
Dirección - Lugar de Trabajo			
No. de cédula o permiso Patronato			
ACUSE DE RECIBO			
Nombre del Patrono o Razón Social			
Dirección del Patrono			
<p>La protección para ese trabajador rige a partir de la fecha y hora en que el INS recibe esta inclusión. El nombre del trabajador debe aparecer incluido a partir de esta fecha en las planillas que se presenten a esta institución.</p>			
INS-1000634-Lic. Rest. 305014			

FORMULARIOS STANDARD TEL.: 240-0443 FAX: 240-9605 - 480 N.M. - 1520068 SIN - No. 6202412

 INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Seguro de Riesgos del Trabajo			Número Póliza																		
INCLUSION PROVISIONAL DE TRABAJADOR																					
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre																			
Dirección - Lugar de Trabajo																					
No. de cédula o permiso Patronato		Ocupación																			
Fecha de Ingreso Trabajo		Hora de Ingreso Trabajo																			
DIA	MES	AÑO	Horas Minutos																		
SALARIO		Nombre del Patrono o Razón Social																			
Firma del Patrono o Representante																					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SEXO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> M</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> F</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Forma pago de salario</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> 1- Mensual</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> 2- Quincenal</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> 3- Semanal</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> 4- Por día</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> 5- Por hora</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Otro _____</td> </tr> </table>				SEXO		<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	Forma pago de salario		<input type="checkbox"/> 1- Mensual		<input type="checkbox"/> 2- Quincenal		<input type="checkbox"/> 3- Semanal		<input type="checkbox"/> 4- Por día		<input type="checkbox"/> 5- Por hora		<input type="checkbox"/> Otro _____	
SEXO																					
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F																				
Forma pago de salario																					
<input type="checkbox"/> 1- Mensual																					
<input type="checkbox"/> 2- Quincenal																					
<input type="checkbox"/> 3- Semanal																					
<input type="checkbox"/> 4- Por día																					
<input type="checkbox"/> 5- Por hora																					
<input type="checkbox"/> Otro _____																					



Página:
1 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CC.009

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	9

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:


Fecha:

Firma:

Introducción

Una vez que se termina la jornada laboral, el recuento del dinero de la caja tiene que coincidir con lo que expresa la hoja de caja que se confecciona diariamente. En ese listado va a figurar lo facturado con los movimientos de caja (Salidas o Entradas de dinero); todo esto, con el fin de tener listo el dinero a ser tramitado al INS el día siguiente.



 <p>Seguros Bejarano & Cia. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 09: Cierre de Caja	
Página: 2 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CC.009

Objetivo

Establecer los procedimientos para lograr una efectiva ejecución del cierre de la caja y garantizar así tener listo el dinero a ser tramitado el siguiente día en el INS.


Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente y de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando sea necesario el cierre de caja para estar listos para tramitar el dinero al INS.

Políticas o normas de operación

1. El cierre de caja debe ser realizado al final de cada día y de darse el caso de un faltante o sobrante, este debe ser investigado y resuelto de inmediato.
2. Al final del día, la persona responsable de la caja deberá contar el dinero, cheques, vouchers y transferencias recibidos en el transcurso del día.
3. La persona encargada de la caja es responsable de la custodia y salvaguarda del mismo.
4. Los vales deben estar firmados por la persona quien lo solicitó y sumados como efectivo en el cierre de caja.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 09: Cierre de Caja	
Página: 3 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CC.009

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Hoja de caja (manual)
- ✓ Hoja de ingresos de caja S.I.C.SE
- ✓ Cierre diario de datáfonos
- ✓ Inclusiones provisionales de trabajo, inicios de construcción y viajeros.
- ✓ Copias de transferencias

Involucrados

- ✓ Oficial de Servicio
- ✓ Digitadora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la Oficial de Servicio toma y revisa la hoja de caja para verificar que todo haya sido incluido en el S.I.C.SE; además revisa el monto que tiene en vouchers, en cheques y en efectivo según lo que se tiene en la hoja de caja; y si existe algún vale lo suma como efectivo. Y termina cuando entrega a la digitadora la hoja impresa de caja, los block de recibos, el cierre diario de datáfonos y dos copias de las transferencias para que vaya subrayando y verifique si esta todo bien o si existe algún faltante o sobrante.



Página:

4 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CC.009

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Toma y revisa la hoja de caja en donde se encuentran pasmados a mano todos los pagos en efectivo, cheques, vouchers y transferencias del día, para verificar que todo haya sido incluido en el S.I.C.SE, e incluye aquello que no se encuentre en el mismo.	Oficial de Servicio
2.	Revisa el monto que tiene en vouchers, les saca una copia a cada uno y los recorta del mismo tamaño que un voucher original y los grapa.	Oficial de Servicio
3.	Revisa el monto que tiene en cheques y les coloca un sello por detrás (para ser depositado en las cuentas de Seguros Bejarano), el tipo de póliza que se esta cancelando; si es una emisión, se especifica de que tipo es la que se esta cancelando y si es una renovación se coloca el número o código, además se coloca el número de cédula y el teléfono conforme a los datos contenidos en el cheque.	Oficial de Servicio
4.	Revisa el monto en efectivo según lo que se tiene en la hoja de caja y si existe algún vale se suma como efectivo.	Oficial de Servicio
5.	Recibe las transferencias, por parte del agente y revisa que la suma sea la correcta y firma el registro.	Oficial de Servicio
6.	Saca tres copias de las transferencias y dos de ellas las engrapa y adjunta con el recibo correspondiente.	Oficial de Servicio



Página:

5 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CC.009

Paso #	Descripción	Responsable
7.	Archiva la copia sobrante de las transferencias y depósitos de pago de pólizas.	Oficial de Servicio
8.	Chequea de nuevo para ver que todo haya sido incluido en el S.I.C.SE e imprime la hoja de ingresos.	Oficial de Servicio
9.	Toma todos los documentos correspondientes, los block de recibos de cada agente y la caja.	Oficial de Servicio
10.	Entrega a la digitadora la hoja de ingresos de caja impresa, los block de recibos, el cierre diario de datáfonos y dos copias de las transferencias para que verifique los montos; además de las inclusiones de trabajo, inicios de construcción y viajeros.	Oficial de Servicio
11.	Recibe y va subrayando en la hoja de caja que el efectivo, los cheques, vouchers y transferencias correspondan al monto en los documentos.	Digitadora
12.	¿Existe un faltante o sobrante? Si: Continúa No: Termina el proceso	Digitadora
13.	Revisa cada línea subrayada con la documentación respectiva y el dinero hasta encontrar el motivo.	Digitadora
14.	Analiza cada paso y revisa toda la documentación hasta encontrar la causa.	Oficial de Servicio
15.	Finaliza el proceso.	



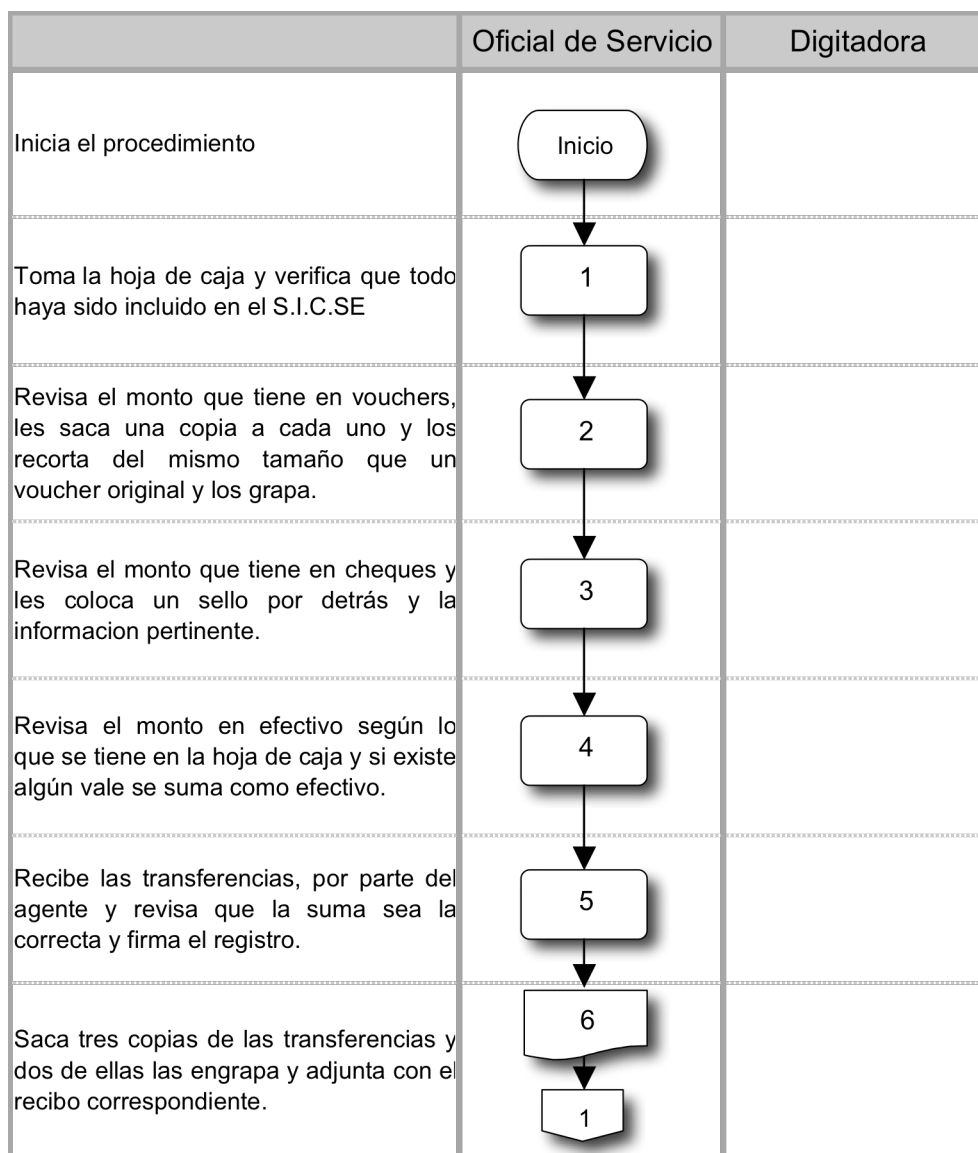
Página:
6 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CC.009

Diagrama de flujo



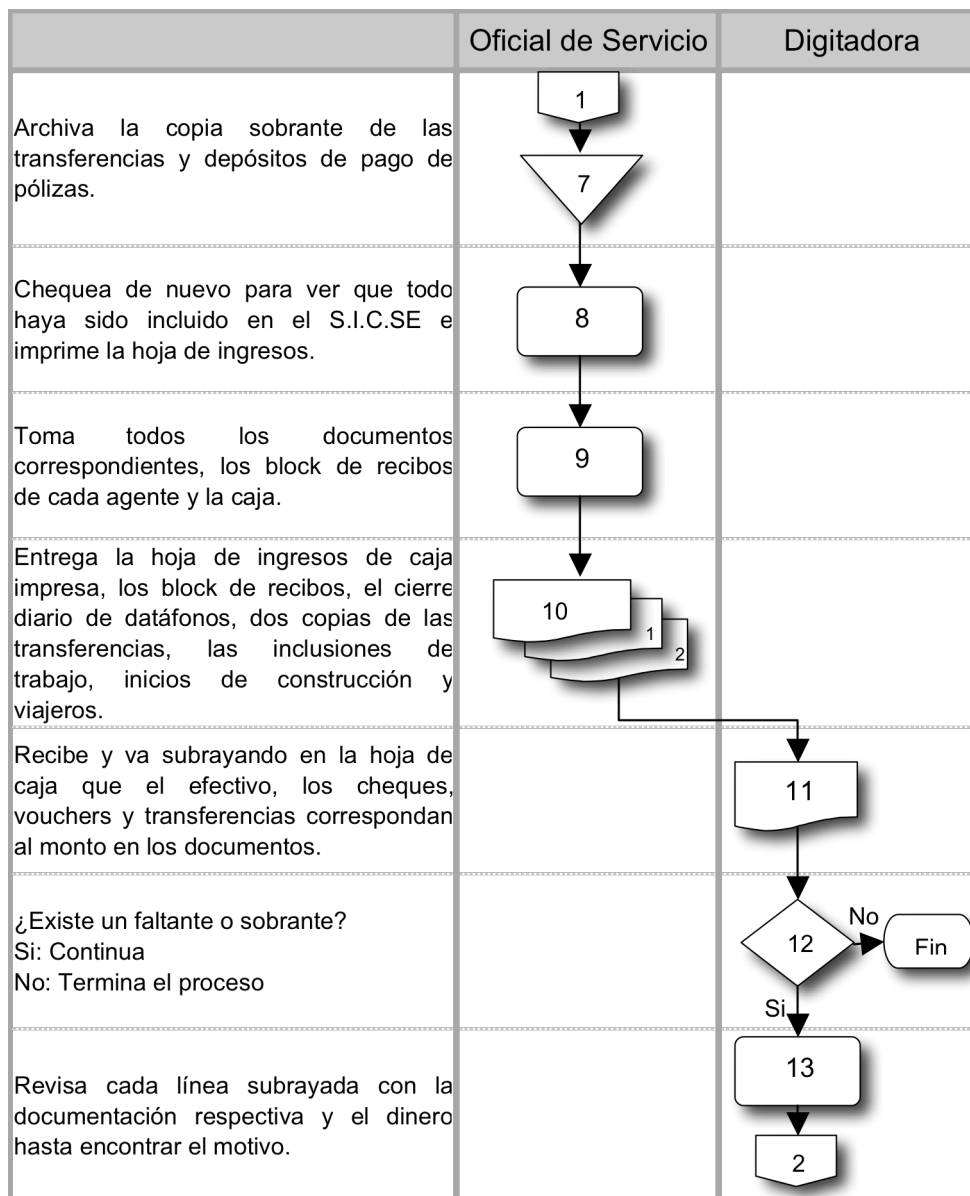


Página:
7 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CC.009





Página:
8 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CC.009

	Oficial de Servicio	Digitadora
Analiza cada paso y revisa toda la documentación hasta encontrar la causa.	<pre>graph TD; 2[2] --> 14{14}; 14 --> Fin([Fin]);</pre>	
Finaliza el proceso.		



Procedimiento # 09:

Cierre de Caja

Página:
10 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CC.009

Hoja de caja S.I.C.SE

Fecha/Poliza	Operac.	Vigencia	Asegurado	Tipo	Documentación	Monto	Fecha Cobre	Total	Columnas	Observaciones
039198	0106AUT0021338	00 REN SM 06/09/2007	06/03/2008 ARIAS CHAVARRIA CARLOS EFRC	EFRC		121,194	26/03/2008	121,194	00	VEN
494020	EMISION	00 EMI SM 26/03/2008	-26/09/2008 GARCIA ARROYO FELIX	EFRC		66,121	26/03/2008	66,121	00	VEN
039350	0106AUT0018712	02 REN SM 26/09/2007	26/03/2008 GUTIERREZ GUTIERREZ	VOUC		47,554	26/03/2008	47,554	00	VOU
494023	EMISION	-00 EMI SM 26/03/2008	-26/09/2008 ROLAS RODRIGUEZ	VOUC		49,486	26/03/2008	49,486	00	VEN
494021	EMISION	-00 EMI SM 26/03/2008	-26/09/2008 MORALES QUESADA	EFRC		27,857	26/03/2008	27,857	00	VEN
494024	EMISION	-00 EMI SM 26/03/2008	-26/09/2008 MURILLO LOBO	EFRC		506,822	26/03/2008	506,822	00	VEN
039342	0106RQED0000176	REN AN 23/03/2007	23/03/2008 MORTSTAR HOLDINGS N EFRC	EFRC		21,682	26/03/2008	21,682	00	VEN
039343	0106ING0012301	REN AN 23/03/2007	23/03/2008 MORTSTAR HOLDINGS N EFRC	EFRC		9,519	26/03/2008	9,519	00	VEN
039328	0106ING0001977	REN TR 21/12/2007	21/03/2008 EL ESTUDIANTE	CHIQ		60,058	26/03/2008	60,058	00	VEN
494019	8326174	REN TR 31/12/2007	31/03/2008 ESPERANZA P.Z. S.A	CHIQ		12,160	26/03/2008	12,160	00	VEN
494036	8314649	REN TR 30/12/2007	31/03/2008 ASOCIACION DEPORTIVA	CHIQ		1,324,356	26/03/2008	1,324,356	00	VEN
494025	EMISION	-00 EMI SM 26/03/2008	-26/09/2008 MURILLO CAMPOS	EFRC		41,008	26/03/2008	41,008	00	VEN
Efectivo \$						806,363		Efectivo \$		
Cheques \$						1,384,414		Cheques \$		
Dep.Banc \$								Dep.Banc \$		
Voucher						97,040				
Total Remesa \$						2,287,817.00		\$	0.00	

Hecho Por: _____ Revisado Por: _____ Recibido Por: _____

Seguros Bejarano & Cía.
Tel: 430-3333

REMESSA DEL 26/03/2008 AL 26/03/2008
(INGRESOS)

26/03/2008
Pag: 1



Página:
1 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RPRT.010

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	4
6. Involucrados.....	4
7. Responsable (s).....	5
8. Descripción general del procedimiento.....	5
9. Detalle del procedimiento.....	6
10. Diagrama de flujo.....	8
11. Anexos.....	11

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

El pago por la renovación del seguro de riesgos de trabajo juega un papel muy importante para las empresas debido a que estas no están exentas de que sus trabajadores puedan sufrir accidentes y enfermedades, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen o así como la agravación o que resulte como consecuencia directa, de esos accidentes y enfermedades.



Página:

2 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RPRT.010

Por lo que, los seguros de riesgos del trabajo vienen a ser un instrumento de la seguridad social costarricense, obligatorio, universal, forzoso y permanente, que tiene por objeto suministrar las prestaciones preventivas, médicas y económicas para el trabajador que ha sufrido un accidente o enfermedad con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Objetivo

Establecer los pasos que se deben seguir a la hora de que un cliente efectúa el pago por la renovación de las pólizas de riesgos del trabajo.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al cliente y Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando el cliente efectúe el pago de su póliza de riesgos del trabajo.

Políticas o normas de operación

En la realización de la renovación de las pólizas de riesgos de trabajo es necesaria la utilización del recibo de depósitos sobre primas (cuando el recibo no pueda ser impreso) por lo cual rige lo siguiente:



Renovación de Pólizas de Riesgos del Trabajo

Página:

3 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RPRT.010

1. La vigencia de la póliza quedará supeditada al tipo de seguro y a la aceptación del riesgo que realice el intermediario autorizado o el mismo INS, de acuerdo con las disposiciones vigentes al momento de la emisión del recibo.
2. Exclusivamente para casos de seguro de automóviles, rige a partir de la hora y fecha de la emisión del recibo de depósito sobre prima.
3. Cuando el pago de la prima se realiza mediante cheque bancario, la validez del recibo quedará condicionada a que este título valor lo haga inmediatamente efectivo el Banco.
4. La copia del recibo que queda adjunta en el talonario de recibos, sin excepción, debe de contener la marca de la caja registradora o certificadora , en su defecto, el sello y firma de recibido respectivo del oficial de servicio receptor de la prima.
5. De anularse un recibo del talonario, deben ser anulados todos sus tantos. Cuando se anula el recibo, este debe ser marcado, el borde y los carbonos deben ser removidos y además se debe grapar todas las hojas con la original (Hoja blanca del frente).
6. La pérdida, extravió o sustracción de recibos que conforman el talonario, debe ser reportado por el agente, por escrito al Departamento de Administración de ventas del INS con las explicaciones del caso y denunciar de inmediato ante el Organismo de Investigación Judicial esta situación, así como publicarlo, al menos, en un periódico de circulación nacional.



Página:

4 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RPRT.010

7. El recibo debe ser llenado de la siguiente forma: Colocar el lugar, y en orden cronológico coloca la fecha y hora. Marca si el pago es efectuado en efectivo, cheque (escribe el número, y el banco), o voucher (escribe el número tarjeta, emisión y vencimiento). Escribe el vencimiento solo si el cliente lo solicita como recordatorio de su próximo pago. Si la póliza es una renovación, reexpedición o inclusión escribe el tipo de seguro y si es de autos escribe el número de placa. La casilla que indica "a nombre de" se le escribe "ídem" en el caso de que el pagador y el asegurado sean la misma persona. Marca que los tramites son realizados en la sucursal y le escribe a la par "San Carlos". Por último escribe el nombre del agente y la comercializadora con los códigos respectivos). Si es una póliza de autos, incendios, equipo contratista o equipo electrónico se debe calcular el impuesto (Prima sin impuesto: Total a pagar dividido entre 1.13; y el impuesto de ventas se calcula: Total a pagar menos la prima sin impuesto)

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos de Depósitos sobre primas.
- ✓ Recibo de pago impreso.

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Oficial de Servicio
- ✓ Digitadora



Página:

5 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RPRT.010

Responsable (s)

1. Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

La renovación de una póliza de riesgos del trabajo se puede efectuar mediante el pago directamente en la empresa, o por medio de un depósito en alguna de las cuentas de la empresa o ya sea que el mensajero efectúe el cobro personal. En el caso que suceda la primera opción, el procedimiento inicia cuando la Oficial de Servicio solicita los datos al cliente para encontrar la información correspondiente a la póliza. Después consulta a la digitadora si el recibo puede ser impreso, o si lo debe hacer a mano. Una vez con el recibo indica al cliente el monto que debe pagar y solicita la firma en la copia del recibo, si este fue impreso.

El procedimiento finaliza cuando el cliente efectúa el pago y la Oficial de Servicio le entrega los recibos originales y después incluye la información del recibo en el sistema (S.I.C.SE).



Página: 6 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RPRT.010
--------------------	---------------	---------------------------------------	------------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	¿Se presentó el cliente en la empresa? Si: Continúa. No: Ir al paso # 15	Cliente
2.	Solicita datos al cliente (el nombre de la persona física o jurídica correspondiente a la póliza) y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información correspondiente a la póliza.	Oficial de Servicio
4.	Consulta digitadora si el recibo puede ser impreso.	Oficial de Servicio
5.	¿Puede imprimir el recibo? Si: Imprime y entrega a la oficial de servicio; y continua con el # 7. No: Continúa.	Digitadora
6.	Hace el recibo manualmente según los datos que se encuentran en el S.I.C.SE.	Oficial de Servicio
7.	Indica al cliente el monto a pagar.	Oficial de Servicio
8.	¿El recibo fue impreso? Si: Continúa. No: Ir al paso # 10	Oficial de Servicio
9.	Fotocopia y solicita la firma en la copia del recibo.	Oficial de Servicio
10.	Realiza el pago correspondiente.	Cliente



Renovación de Pólizas de Riesgos de Trabajo

Página: 7 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RPRT.010
--------------------	---------------	---------------------------------------	------------------------

Paso #	Descripción	Responsable
11.	¿Efectuó el cliente el pago con tarjeta? Si: Continúa. No: Ir al paso # 13	Cliente
12.	Desliza la tarjeta por una maquina especial para pagos de riesgos de trabajo.	Oficial de Servicio
13.	Recibe el pago y entrega el recibo original.	Oficial de Servicio
14.	Incluye la información del recibo en el sistema (S.I.C.SE).	Oficial de Servicio
15.	¿Efectuó el cliente el pago por medio de depósito? Si: (Ver P.DPP.023). Termina el procedimiento. No: Continúa.	Cliente
16.	¿Efectuó el cliente el pago por medio del cobro personal de pólizas? Si: (Ver P.CPP.021). Continúa No: Ir al paso # 1	Cliente
17.	Finaliza el proceso.	



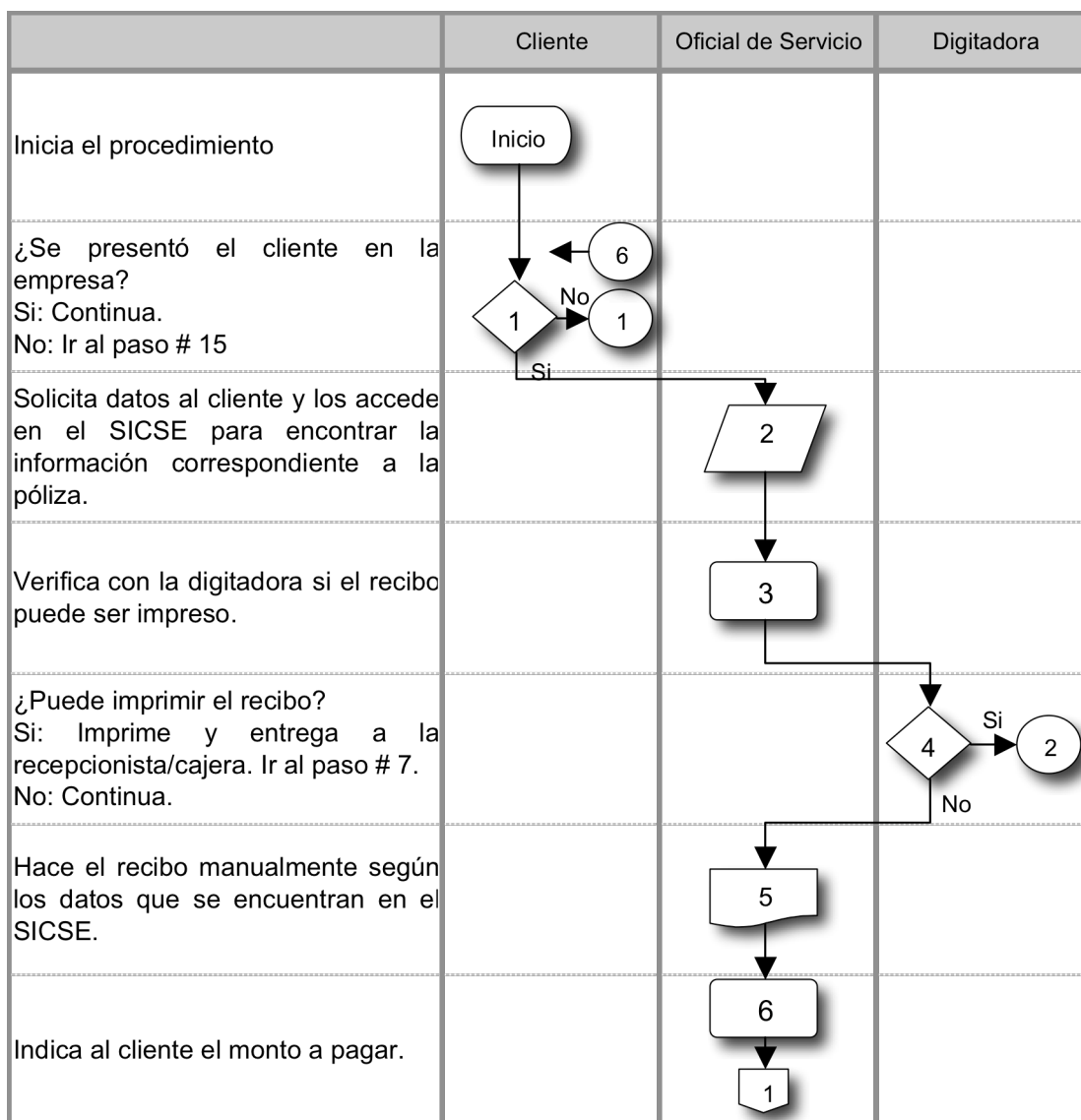
Página:
8 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RPRT.010

Diagrama de flujo





Procedimiento # 10:

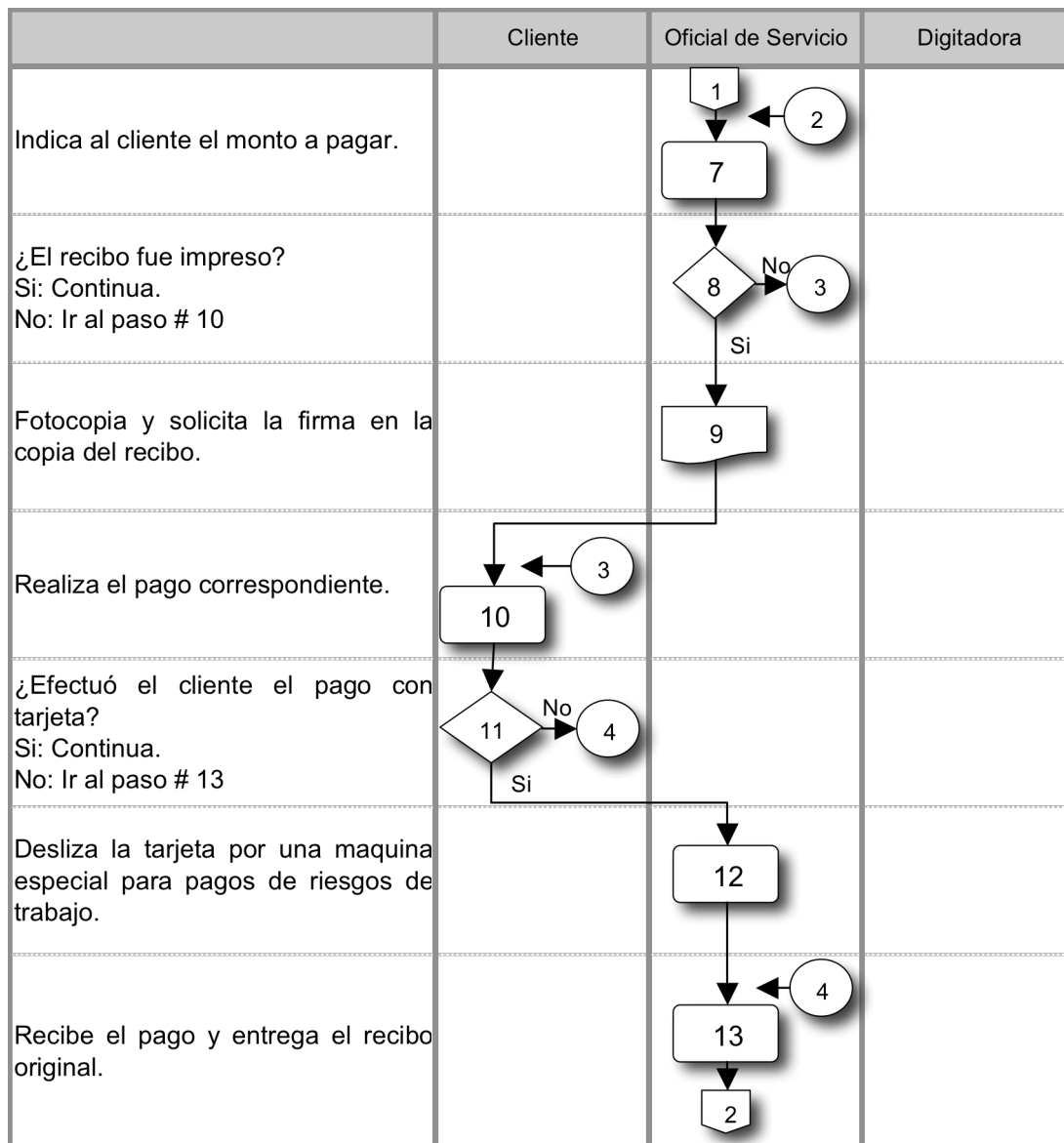
Renovación de Pólizas de Riesgos de Trabajo

Página:
9 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RPRT.010

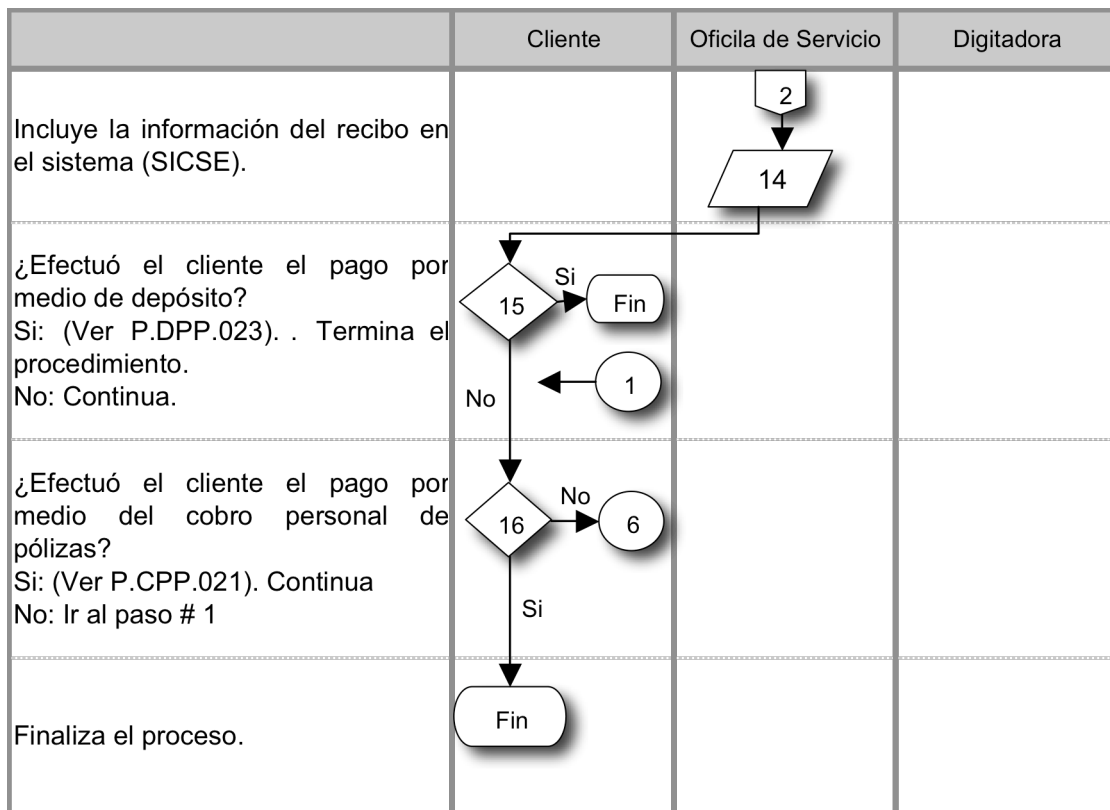




Procedimiento # 10:

Renovación de Pólizas de Riesgos de Trabajo

Página: 10 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RPRT.010
---------------------	---------------	---------------------------------------	------------------------





Página:
11 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RPRT.010

Anexos

Recibo de depósito sobre primas.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS **RECIBO DE DEPOSITOS** No. 2495295
DIRECCION DE MERCADEO Y VENTAS **SOBRE PRIMAS**

Lugar, fecha y hora:

Ciudad:

Suma de: ₡ () S ()

PRIMA SIN IMP. ₡

IMP. DE VENTAS ₡

TIPO DE CAMBIO DEL \$: ₡

TOTAL A PAGAR ₡

Electivo Cheque No. Banco: Voucher - Tarjeta No. Emisor: Venc.:

Emisión Renovación Ajuste

Seguro de: Póliza No. Vehículo Placa No.

Nombre de: Cédula:

Lugares a realizar por el Agente en: Oficinas Centrales del I.N.S Sucursal

Nombre y Apellidos del Agente: Código

Nombre de la Comercializadora: Código

Fecha de pago:

Ver indicaciones al dorso. Firma autorizada únicamente la del Agente No.

153/140/25/9 Licit. Reg. 09-03 / 04-03. ORIGINAL - CLIENTE - COPIA AMARILLA - COPIA BLOCK - CELESTE COMPROBANTE PAGO - ROSADA - AGENTE - VERDE - COMERCIALIZADORA



Página:
1 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PRO.011

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	7

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Para la cancelación de las pólizas de incendios, autos, equipo contratista y equipo electrónico es necesaria la utilización de los recibos oficiales. La empresa lo entrega al cliente como comprobatorio del pago de su póliza.



Página:

2 de 7

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PRO.011

Objetivo

Establecer los pasos que se deben seguir a la hora de que un cliente efectúa el pago de recibos oficiales.


Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente de la empresa; y se aplica cuando el cliente efectúe el pago pólizas de incendios, autos, equipo contratista y equipo electrónico en las cuales es necesaria la utilización de los recibos oficiales.

Políticas o normas de operación

1. El recibo oficial será válido con la marca certificadora, cuando es pagado en las cajas del INS, o sello del agente recaudador en su caso.
2. El monto por renovación puede ser pagado después de la fecha de vencimiento pero sin agotar el período de gracia; en esas condiciones el INS no tendrá responsabilidad alguna por siniestros ocurridos durante el lapso de mora.
3. Una vez terminado el período de gracia, es necesaria la confección de una reexpedición de la póliza.
4. Los períodos de gracia serán los establecidos en la reglamentación interna vigente a la fecha de pago.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 11: Pago de Recibos Oficiales	
Página: 3 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PRO.011

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos Oficiales

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Oficial de Servicio

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de efectuar el pago correspondiente a su póliza; en ese momento la Oficial de Servicio le solicita los datos y los accede en el S.I.C.SE para encontrar si su póliza es de incendios, autos, equipo contratista o equipo electrónico y además del vencimiento. Una vez que conoce esta información, desarchiva el recibo oficial correspondiente, lo fotocopia, e indica al cliente el monto a pagar y solicita una firma en la copia del recibo.

El procedimiento finaliza cuando el cliente efectúa el pago, coloca la firma correspondiente y la Oficial de Servicio verifica el monto y sella de recibo entregándole el original al cliente y archivando la copia.



Procedimiento # 11:

Pago de Recibos Oficiales

Página: 4 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PRO.011
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

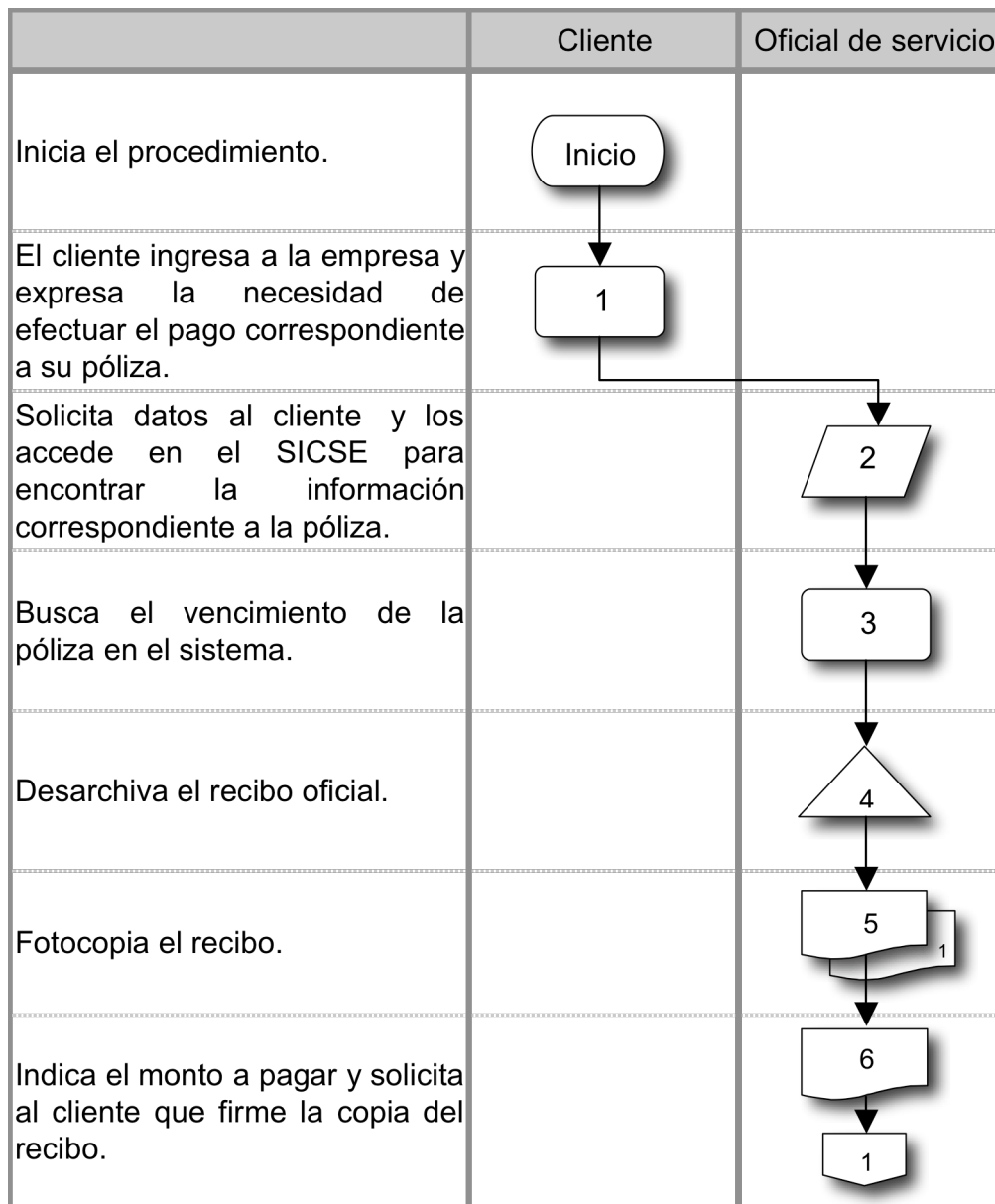
Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	El cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de efectuar el pago correspondiente a su póliza.	Cliente
2.	Solicita datos al cliente (el nombre de la persona física o jurídica correspondiente a la póliza) y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información correspondiente a la póliza.	Oficial de Servicio
3.	Busca el vencimiento de la póliza en el sistema.	Oficial de Servicio
4.	Desarchiva el recibo oficial.	Oficial de Servicio
5.	Fotocopia el recibo.	Oficial de Servicio
6.	Indica el monto a pagar y solicita al cliente que firme la copia del recibo.	Oficial de Servicio
7.	El cliente firma la copia y efectúa el pago.	Cliente
8.	Recibe el dinero, verifica que sea la cantidad correcta.	Oficial de Servicio
9.	Sella cancelado el recibo y le entrega el original al cliente.	Oficial de Servicio
10.	Archiva la copia del recibo.	Oficial de Servicio
11.	Finaliza el proceso.	



Página: 5 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PRO.011
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Diagrama de procedimiento

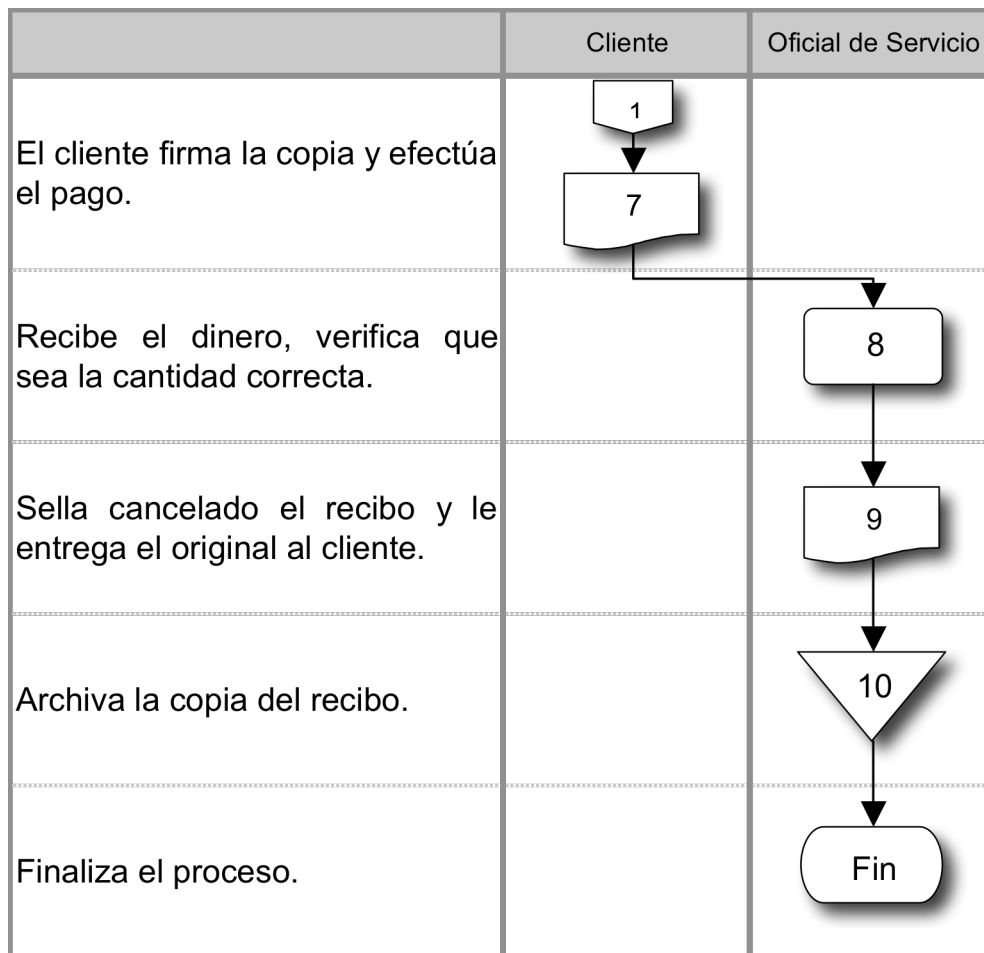




Procedimiento # 11:

Pago de Recibos Oficiales

Página: 6 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PRO.011
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------





Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PRO.011

Anexo

Recibo oficial

	INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Cédula Jurídica: 4-00001902-22 Tel.: 223-5800 • Apdo. 10061-1000 San José, Costa Rica	RECIBO DE PAGO No. 6469899 FECHA:
	NOMBRE PAGADOR:	
TIPO DE RECIBO:		
DETALLE		
Si la prima es pagada en fecha posterior al vencimiento del período de gracia aplicable a la póliza, el Instituto no tendrá responsabilidad alguna por siniestros ocurridos durante el lapso de mora. Los períodos de gracia serán los establecidos en la reglamentación interna vigente a la fecha de pago.	PRIMA SIN IMPUESTO INTERES MORATORIO IMP. DE VENTAS TOTAL A PAGAR MONEDA:	
OBSERVACIONES:		
*AUTORIZADO MEDIANTE OFICIO No. 01-0026-97 DE FECHA 26-09-97 DE LA O.G.T.		
USO EXCLUSIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS		No. 6469899
1005912 / 1200 MIL / 11-2008 / L.R. 606009 *AUTORIZADO MEDIANTE OFICIO No. 01-0026-97 DE FECHA 26-09-97 DE LA O.G.T. VALIDA CON LA MARCA CERTIFICADORA-CUANDO ES PAGADO EN LAS CAJAS DEL I.N.S.- O SELLO DEL AGENTE RECAUDADOR EN SU CASO.		



Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página:
1 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PERC.012

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	4
6. Involucrados.....	4
7. Responsable (s).....	4
8. Descripción general del procedimiento.....	5
9. Detalle del procedimiento.....	6
10. Diagrama de flujo.....	8
11. Anexos.....	11

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

La responsabilidad civil es la necesidad de responder económicamente por aquellos actos realizados que ocasionen perjuicios a terceros. Los clientes pagan por este tipo de seguro, debido a que éste indemniza al asegurado del daño que pueda sufrir su patrimonio por reclamaciones de terceros, originadas por la responsabilidad en que haya incurrido, tanto el propio asegurado como las personas que dependan de él (sus trabajadores).



Página:

2 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PERC.012

Objetivo

Establecer los pasos que se deben seguir a la hora de que un cliente efectúa el pago de emisiones de responsabilidad civil.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente y Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando el cliente solicita y realiza el pago de emisiones de responsabilidad civil.

Políticas o normas de operación

En la realización del cobro de las pólizas de vida es necesaria la utilización del recibo de depósitos sobre primas por lo cual rige lo siguiente:

1. La vigencia de la póliza quedará supeditada al tipo de seguro y a la aceptación del riesgo que realice el intermediario autorizado o el mismo INS, de acuerdo con las disposiciones vigentes al momento de la emisión del recibo.
2. Exclusivamente para casos de seguro de automóviles, rige a partir de la hora y fecha de la emisión del recibo de depósito sobre prima.
3. Cuando el pago de la prima se realiza mediante cheque bancario, la validez del recibo quedara condicionada a que este titulo valor lo haga inmediatamente efectivo el Banco.



Página:

3 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PERC.012

4. La copia del recibo que queda adjunta en el talonario de recibos, sin excepción, debe de contener la marca de la caja registradora o certificadora , en su defecto, el sello y firma de recibido respectivo del oficial de servicio receptor de la prima.
5. De anularse un recibo del talonario, deben ser anulados todos sus tantos. Cuando se anula el recibo, este debe ser marcado, el borde y los carbonos deben ser removidos y además se debe grapar todas las hojas con la original (Hoja blanca del frente).
6. La pérdida, extravió o sustracción de recibos que conforman el talonario, debe ser reportado por el agente, por escrito al Departamento de Administración de ventas del INS con las explicaciones del caso y denunciar de inmediato ante el Organismo de Investigación Judicial esta situación, así como publicarlo, al menos, en un periódico de circulación nacional.
7. El recibo debe ser llenado de la siguiente forma: Colocar el lugar, y en orden cronológico coloca la fecha y hora. Marca si el pago es efectuado en efectivo, cheque (escribe el numero, y el banco), o voucher (escribe el numero tarjeta, emisión y vencimiento). Escribe el vencimiento solo si el cliente lo solicita como recordatorio de su próximo pago. Si la póliza es una renovación, reexpedición o inclusión escribe el tipo de seguro y si es de autos escribe el numero de placa.



Página:

4 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PERC.012

La casilla que indica “a nombre de” se le escribe “ídem” en el caso de que el nombre de la persona que se recibió el pago sea el mismo del que esta a nombre la póliza. Marca que los tramites son realizados en la sucursal y le escribe a la par “San Carlos”. Por último escribe el nombre del agente y la comercializadora con los códigos respectivos). Si es una póliza de autos, incendios, equipo contratista o equipo electrónico se debe calcular el impuesto (Prima sin impuesto: Total a pagar dividido entre 1.13; y el impuesto de ventas se calcula: Total a pagar menos la prima sin impuesto)

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos de depósitos sobre primas.

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Oficial de Servicio
- ✓ Digitadora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa



Página:

5 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PERC.012

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente ingresa a la empresa y expresa su necesidad de contar con una póliza de responsabilidad civil; en ese momento es atendido por un funcionario facultado para realizar ese tipo de pólizas, quien efectúa la póliza según las necesidades del cliente y una vez confeccionada envía el recibo donde la digitadora para que sea enviado al INS. Cuando el recibo oficial es traído de vuelta, la digitadora lo toma y hace una llamada telefónica al cliente para cobrar el monto correspondiente.

El pago por el monto correspondiente a la póliza puede ser efectuado por el mismo cliente en la empresa o por medio de un depósito en las cuentas de la comercializadora o por que el mensajero vaya a cobrarlo personalmente a la empresa del cliente. Si se diera el primer caso entonces la Oficial de Servicio solicita datos al cliente y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información de la póliza. Una vez que sabe esta información indica al cliente el monto a pagar y saca una copia al recibo y la emisión, y solicita al cliente una firma en la copia del recibo.

El procedimiento finaliza cuando el cliente efectúa el pago y firma, y la Oficial de Servicio verifica la cantidad y sella cancelado el recibo, entregándole el original al cliente.



Procedimiento # 12:

Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página:

6 de 11

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PERC.012

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	El cliente ingresa a la empresa y expresa su necesidad de contar con una póliza de responsabilidad civil.	Cliente
2.	Busca alguno de los funcionarios facultado para realizar una emisión de responsabilidad civil.	Cliente
3.	Una vez efectuada la emisión recibe la solicitud y los documentos respectivos de acuerdo al tipo de póliza emitida y los envía al INS para que establezca el monto de cobro, haga la póliza y emita el recibo oficial.	Digitadora
4.	Cuando ya hayan sido llevados al INS, toma el recibo oficial y hace una llamada telefónica al cliente para cobrar el monto correspondiente.	Digitadora
5.	Entrega el recibo a la oficial de servicio para que efectúe el cobro correspondiente.	Digitadora
6.	Toma el recibo y lo mantiene cerca hasta que el cliente haga el pago.	Oficial de Servicio
7.	¿Se presentó el cliente a pagar a la empresa? Si: Continúa. No: Ir al paso # 14	Cliente



Procedimiento # 12:

Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página: 7 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PERC.012
--------------------	---------------	---------------------------------------	------------------------

Paso #	Descripción	Responsable
8.	Solicita datos al cliente (el nombre de la persona física o jurídica a la que esta hecha la póliza) y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información de la póliza.	Oficial de Servicio
9.	Indica el monto exacto a pagar.	Oficial de Servicio
10.	Saca una copia al recibo y la emisión y solicita al cliente una firma en la copia del recibo.	Oficial de Servicio
11.	Efectúa el pago y firma la copia.	Cliente
12.	Recibe el dinero, verifica que sea la cantidad correcta.	Oficial de Servicio
13.	Sella cancelado el recibo y le entrega original del recibo y la emisión al cliente.	Oficial de Servicio
14.	¿Efectuó el cliente el pago por medio de depósito? Si: (Ver P.DPP.023). Termina el procedimiento. No: Continúa.	Cliente
15	Efectúa el pago por medio del cobro personal de pólizas. (Ver CPP.021).	Cliente
16.	Finaliza el proceso.	



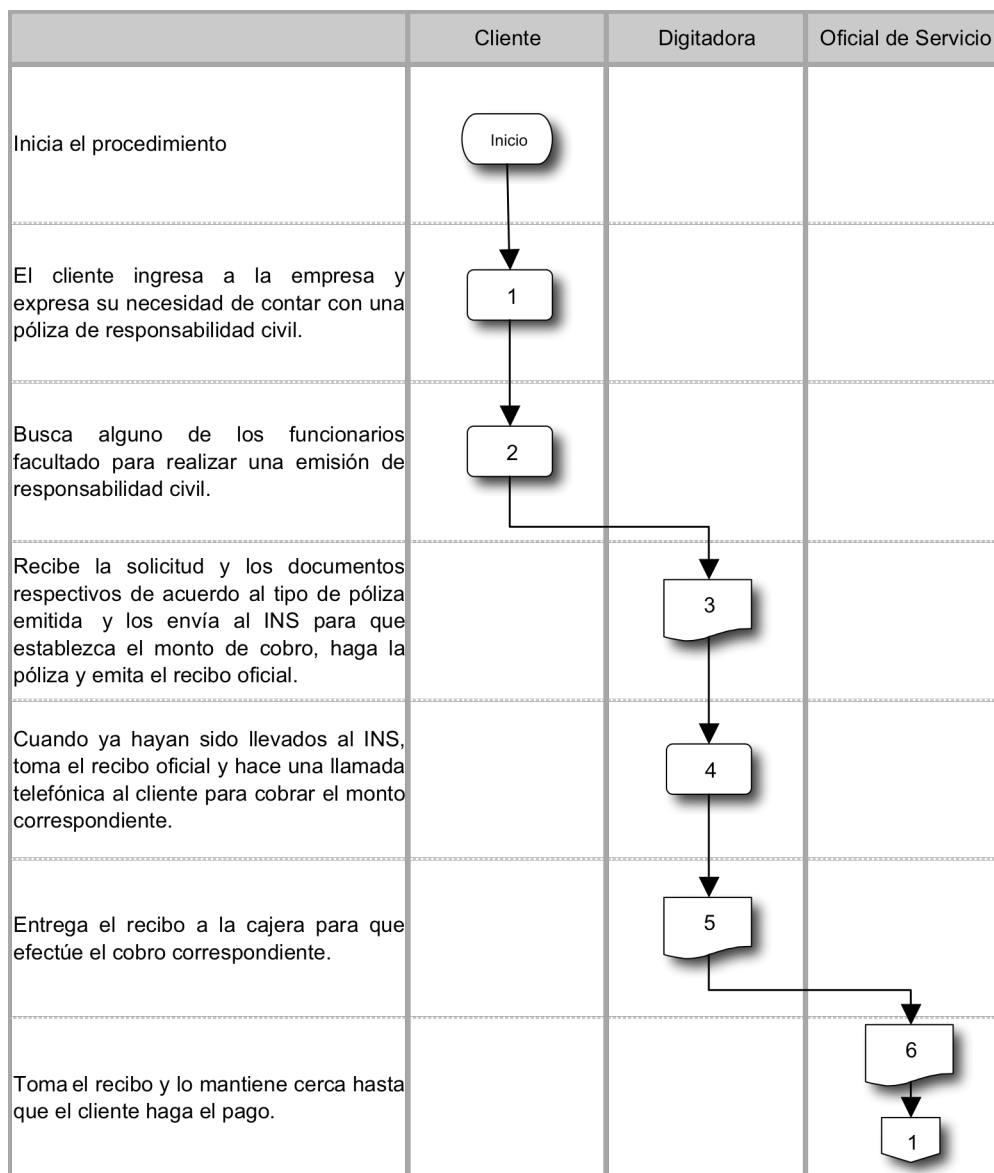
Página:
8 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PERC.012

Diagrama de flujo

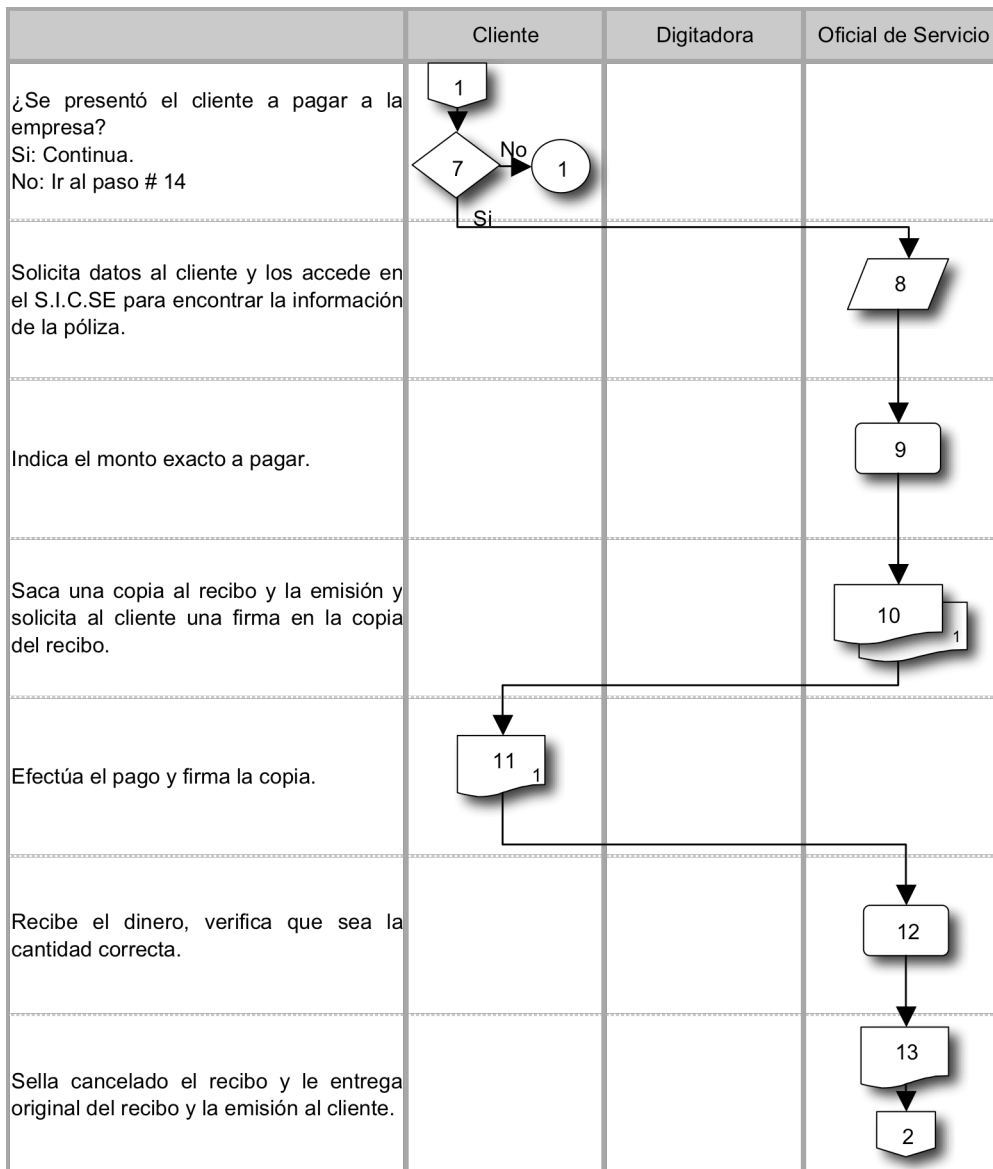




Procedimiento # 12:

Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página: 9 de 11	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PERC.012
--------------------	---------------	---------------------------------------	------------------------





Procedimiento # 12:

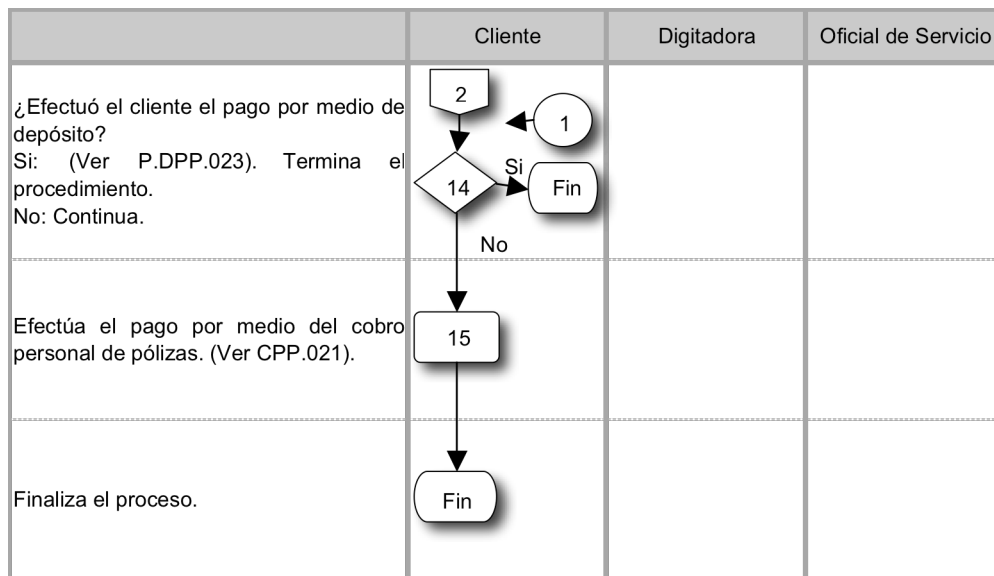
Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página:
10 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PERC.012





Procedimiento # 12:

Pago de Emisiones de Responsabilidad Civil

Página:
11 de 11

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PERC.012

Anexo

Recibo de depósitos sobre primas

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS RECIBO DE DEPOSITOS SOBRE PRIMAS No. 2495295
DIRECCION DE MERCADEO Y VENTAS

PAR, FECHA Y HORA: _____

DE: _____

SUMA DE: ₡ _____ (_____) S _____ (_____)

TIPO DE CAMBIO DEL \$: ₡ _____

PRIMA SIN IMP. ₡ _____

IMP. DE VENTAS ₡ _____

TOTAL A PAGAR ₡ _____

Electivo Cheque No. Banco: _____

Voucher - Tarjeta No. Emisor: _____ Venc.: _____

Emisión Renovación Ajuste

de seguro: Póliza No. _____ Vehículo Placa No. _____

Nombre de: _____ Cédula: _____

lugares a realizar por el Agente en: Oficinas Centrales del I.N.S. Sucursal

Nombre y Apellidos del Agente: _____ Código _____

Nombre de la Comercializadora: _____ Código _____

Fecha de pago: _____

Ver indicaciones al dorso. Firma autorizada únicamente la del Agente No. _____

ORIGINAL - CLIENTE - COPIA AMARILLA - COPIA BLOCK - CELESTE COMPROBANTE PAGO - ROSADA - AGENTE - VERDE - COMERCIALIZADORA



Página:
1 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PPV.013

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	4
6. Involucrados.....	4
7. Responsable (s).....	5
8. Descripción general del procedimiento.....	5
9. Detalle del procedimiento.....	6
10. Diagrama de flujo.....	7
11. Anexos.....	8

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Comprar un seguro de vida y mantenerlo vigente mediante el pago es una muy buena decisión que debe ser tomada por el asegurado, debido a que un seguro de vida garantiza el pago de una suma, por parte del asegurador, si ocurre el fallecimiento o supervivencia del asegurado, en un plazo que se determina.



Página:

2 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PPV.013

Objetivo

Establecer los pasos que se deben seguir a la hora de que un cliente efectúa el pago de una póliza de vida.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Servicio al Cliente en la empresa; y se aplica cuando el cliente efectúe el pago de una póliza de vida

Políticas o normas de operación

En la realización del cobro de las pólizas de vida siempre es necesaria la utilización del recibo de depósitos sobre primas por lo cual rigen las siguientes políticas.

1. La vigencia de la póliza quedará supeditada al tipo de seguro y a la aceptación del riesgo que realice el intermediario autorizado o el mismo INS, de acuerdo con las disposiciones vigentes al momento de la emisión del recibo.
2. Exclusivamente para casos de seguro de automóviles, rige a partir de la hora y fecha de la emisión del recibo de depósito sobre prima.



Página:

3 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PPV.013

3. Cuando el pago de la prima se realiza mediante cheque bancario, la validez del recibo quedara condicionada a que este titulo valor lo haga inmediatamente efectivo el Banco.
4. La copia del recibo que queda adjunta en el talonario de recibos, sin excepción, debe de contener la marca de la caja registradora o certificadora , en su defecto, el sello y firma de recibido respectivo del oficial de servicio receptor de la prima.
5. De anularse un recibo del talonario, deben ser anulados todos sus tantos. Cuando se anula el recibo, este debe ser marcado, el borde y los carbonos deben ser removidos y además se debe grapar todas las hojas con la original (Hoja blanca del frente).
6. La perdida, extravió o sustracción de recibos que conforman el talonario, debe ser reportado por el agente, por escrito al Departamento de Administración de ventas del INS con las explicaciones del caso y denunciar de inmediato ante el Organismo de Investigación Judicial esta situación, así como publicarlo, al menos, en un periódico de circulación nacional.



Página:

4 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PPV.013

7. El recibo debe ser llenado de la siguiente forma: Colocar el lugar, y en orden cronológico coloca la fecha y hora. Marca si el pago es efectuado en efectivo, cheque (escribe el número, y el banco), o voucher (escribe el número tarjeta, emisión y vencimiento). Escribe el vencimiento solo si el cliente lo solicita como recordatorio de su próximo pago. Si la póliza es una renovación, reexpedición o inclusión escribe el tipo de seguro y si es de autos escribe el número de placa. La casilla que indica "a nombre de" se le escribe "ídem" en el caso de que el nombre de la persona que se recibió el pago sea el mismo del que esta a nombre la póliza. Marca que los tramites son realizados en la sucursal y le escribe a la par "San Carlos". Por último escribe el nombre del agente y la comercializadora con los códigos respectivos). Si es una póliza de autos, incendios, equipo contratista o equipo electrónico se debe calcular el impuesto (Prima sin impuesto: Total a pagar dividido entre 1.13; y el impuesto de ventas se calcula: Total a pagar menos la prima sin impuesto)


Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos de depósitos sobre primas.

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Oficial de Servicio



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 13: Pago de Pólizas de Vida	
Página: 5 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.PPV.013

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de efectuar el pago correspondiente a su póliza. En ese momento la Oficial de Servicio solicita los datos al cliente y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información correspondiente a la póliza. Después que tiene esa información llena el recibo de depósitos sobre primas e indica al cliente el monto a pagar por la póliza correspondiente.

El procedimiento finaliza cuando el cliente efectúa el pago y la Oficial de Servicio recibe el dinero, verifica la cantidad y sella el recibo cancelado, entregando al cliente el original.



Procedimiento # 13:

Renovación de Pólizas de Vida

Página:

6 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PPV.013

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	El cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de efectuar el pago correspondiente a su póliza.	Cliente
2.	Solicita datos al cliente (el nombre de la persona física o jurídica a la que esta hecha la póliza) y los accede en el S.I.C.SE para encontrar la información correspondiente a la póliza.	Oficial de Servicio
3.	Llena el recibo de depósitos sobre primas e indica al cliente el monto a pagar por la póliza correspondiente.	Oficial de Servicio
4.	Efectúa el pago.	Cliente
5.	Recibe el dinero, verifica que sea la cantidad correcta.	Oficial de Servicio
6.	Sella cancelado el recibo y le entrega el original al cliente.	Oficial de Servicio
7.	Finaliza el proceso.	



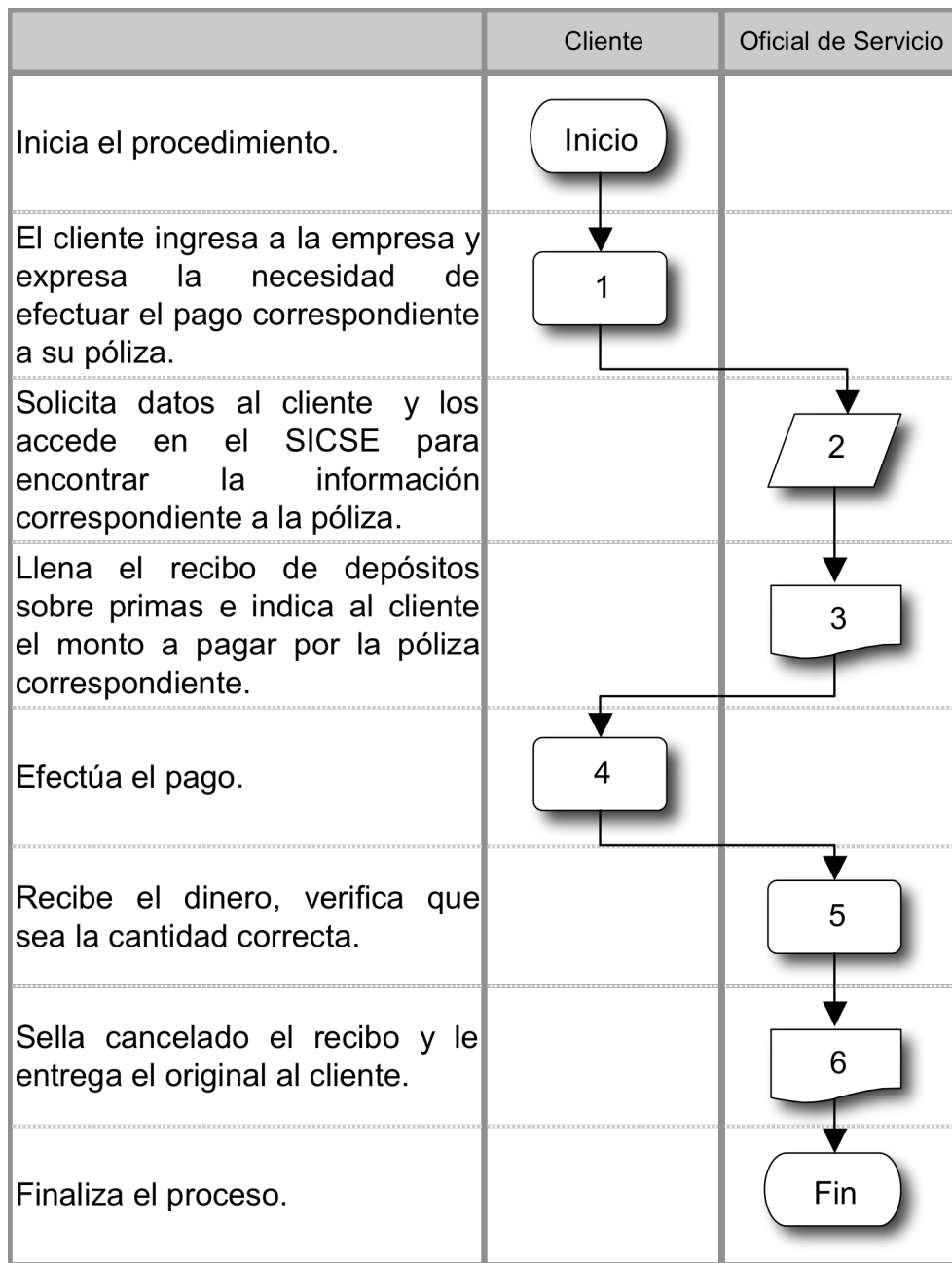
Página:
7 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.PPV.013

Diagrama de flujo





Página:

8 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.PPV.013

Anexo

Recibo de depósitos sobre primas

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS RECIBO DE DEPOSITOS SOBRE PRIMAS No. 2495295
DIRECCION DE MERCADEO Y VENTAS

PAR, FECHA Y HORA:

DE:

SUMA DE: ₡ () S ()

PRIMA SIN IMP. ₡

IMP. DE VENTAS ₡

TIPO DE CAMBIO DEL \$:₡

TOTAL A PAGAR ₡

Electivo Cheque No. Banco:

Voucher - Tarjeta No. Emisor: Venc.:

Emisión Renovación Ajuste

de seguro: Póliza No. Vehículo Placa No.

Nombre de: Cédula:

antes a realizar por el Agente en: Oficinas Centrales del I.N.S. Sucursal

Nombre y Apellidos del Agente: Código

Nombre de la Comercializadora: Código

Fecha de pago:

Ver indicaciones al dorso. Firma autorizada únicamente la del Agente No.

ORIGINAL - CLIENTE - COPIA AMARILLA - COPIA BLOCK - CELESTE COMPROBANTE PAGO - ROSADA - AGENTE - VERDE - COMERCIALIZADORA



Página:
1 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.MC.014

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	9

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

La cartera de clientes tiene un peso esencial en todas las empresas y mantenerlas es un todo un reto. La clave se llama seguimiento; la lealtad del cliente no se compra, se tiene que regar como una planta mediante la comunicación constante y personal; basta con hacer una llamada telefónica y demostrar al cliente lo importante que es para la empresa.



Página:
2 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.MC.014

Objetivo

Contemplar los procesos necesarios que realiza la empresa para mantener la lealtad por parte de los clientes hacia la misma.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando la empresa busca mantener la lealtad de sus clientes.

Políticas o normas de operación

1. El reporte de vencimientos debe ser impreso cada mes y la digitadora es la responsable de efectuar las llamadas a los clientes correspondientes.
2. Cuando se efectúan las llamadas a los clientes, y no sea posible contactarlo, se debe anotar en el reporte, el día en que se efectuó la llamada y el nombre de la persona que atendió; esto con la finalidad de que la empresa pueda tener un respaldo y evitar futuros reclamos.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Reporte de vencimiento.



 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 14: Mantenimiento de Cartera	
Página: 3 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.MC.014

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Cliente

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la digitadora imprime el reporte de vencimientos del mes del S.I.C.SE para realizar las llamadas telefónicas a los clientes. Una vez con el reporte impreso inicia a efectuar las llamadas; si la digitadora hace la llamada a una casa de habitación y nadie contesta; entonces esta procede a anotar el día en que efectuó la llamada en el reporte de vencimientos, junto con una nota de que no contesto; y si el que atiende el teléfono no es el cliente, entonces se deja el mensaje con la persona que conteste el teléfono sobre la fecha vencimiento de la póliza y se anota el nombre de la persona que atendió la llamada junto con la fecha.

Cuando la llamada se efectúa a un celular y no se logra contactar el cliente, entonces la digitadora procede a dejar un mensaje en la contestadota y anota la fecha, y si es un cliente antiguo o importante para la empresa, la digitadora apunta el nombre y la fecha en que vence la póliza en la agenda y realiza otra llamada telefónica antes de que esta venza para realizar una llamada posterior.



Página:

4 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.MC.014

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Imprime el reporte de vencimientos del mes del S.I.C.SE.	Digitadora
2.	Siguiendo el orden del reporte, realiza las llamadas telefónicas a los clientes.	Digitadora
3.	¿La llamada fue efectuada a un teléfono de habitación? Si: Continúa. No: Ir al paso # 9	Digitadora
4.	¿Contestó el teléfono? Si: Ir al paso # 5 No: Continúa.	Cliente
5.	Anota el día de la llamada en el reporte de vencimientos, junto con una nota de que no contesto.	Digitadora
6.	¿Contestó el cliente que especifica el reporte? Si: Ir al paso # 14 No: Continúa.	Digitadora
7.	Deja con la persona que conteste el teléfono el mensaje sobre la fecha vencimiento de la póliza.	Digitadora
8.	Pregunta el nombre de la persona que atendió la llamada y lo anota en el reporte de vencimientos junto con la fecha en que se efectuó la llamada.	Digitadora



Procedimiento # 14:

Mantenimiento de Cartera

Página: 5 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.MC.014
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
9.	¿ La llamada fue efectuada a un celular? Si: Continúa. No: Termina el proceso.	Digitadora
10.	¿Contestó el cliente que especifica el reporte? Si: Ir al paso # 14 No: Continúa.	Cliente
11.	Deja el mensaje en la contestadota y anota la fecha.	Digitadora
12.	¿El cliente que no contestó es un cliente antiguo o importante para la empresa? Si: Continúa. No: Ir al paso # 11	Cliente
13.	Apunta el nombre y la fecha en que vence la póliza en la agenda y realiza otra llamada telefónica antes de que se venza la póliza.	Digitadora
14.	Avisa al cliente que su póliza esta por vencer y le explica que antes de cierta fecha debe pagar su póliza sino esta vencerá.	Digitadora
15.	Finaliza el procedimiento.	



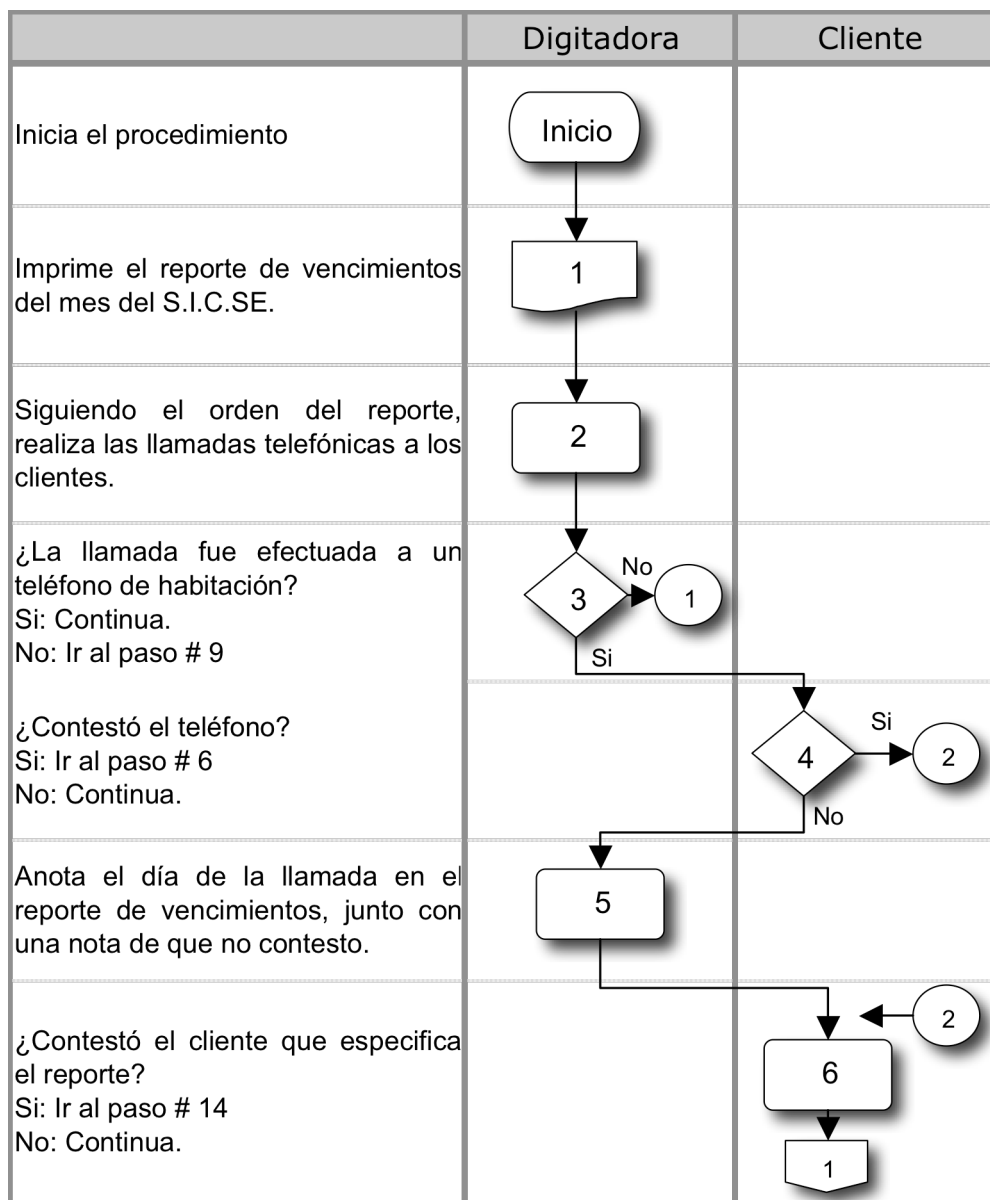
Página:
6 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.MC.014

Diagrama de flujo

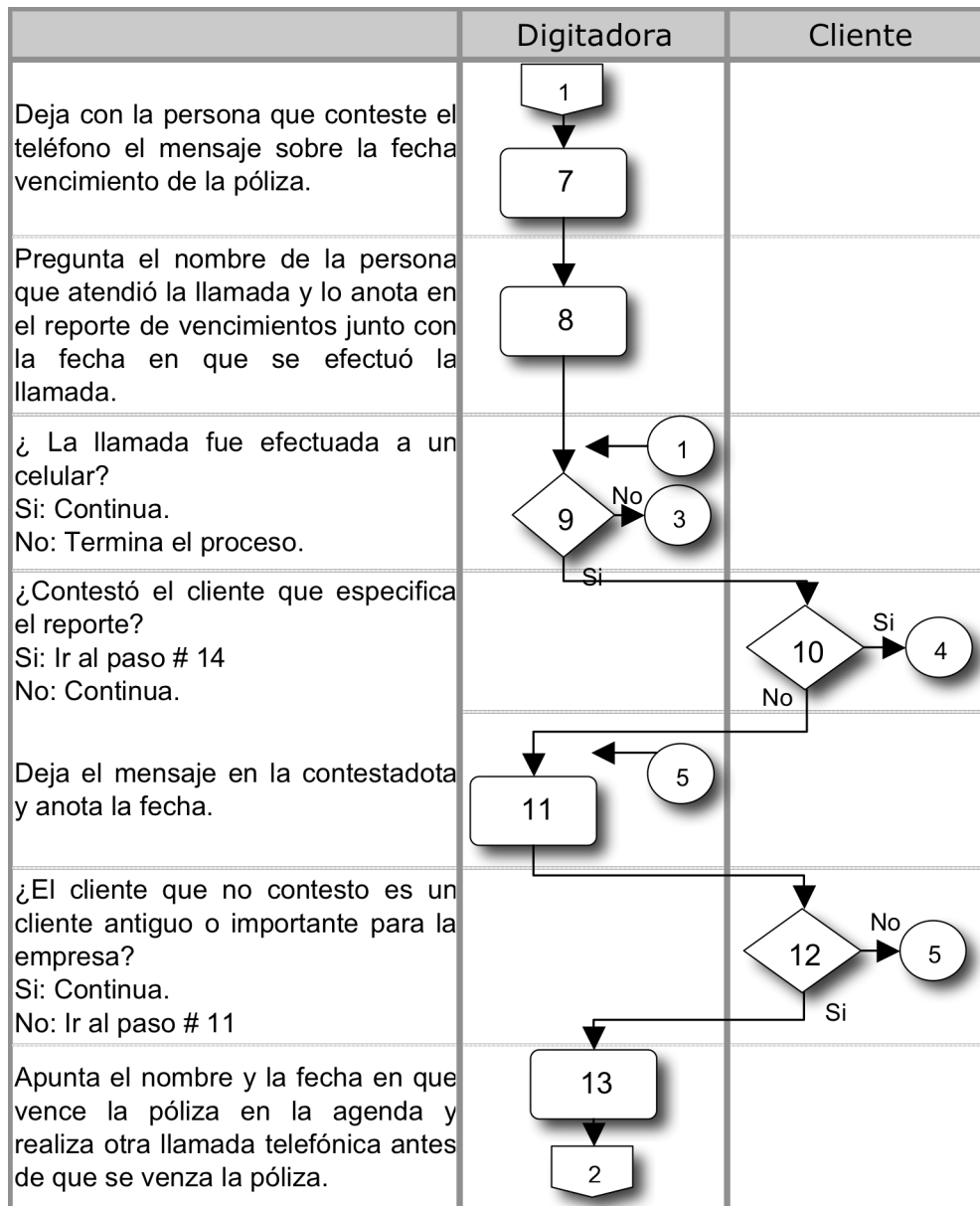




Procedimiento # 14:

Mantenimiento de Cartera

Página: 7 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.MC.014
-------------------	---------------	------------------------------------	----------------------





Procedimiento # 14:

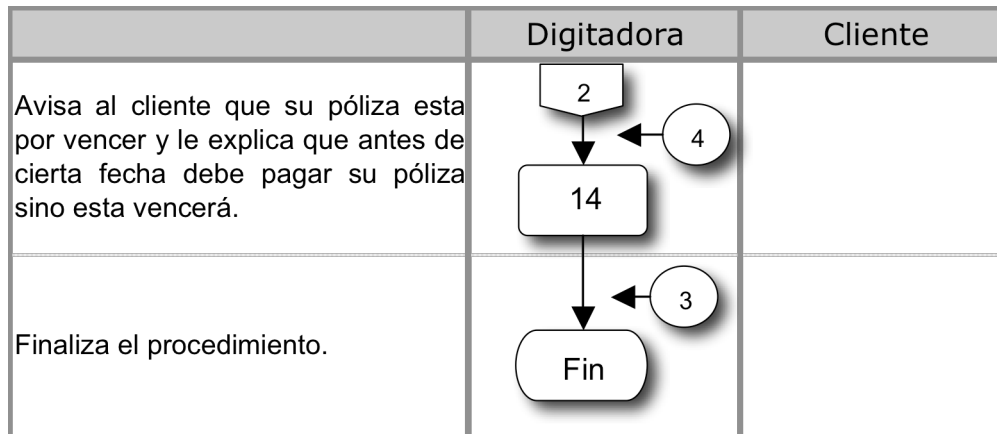
Mantenimiento de Cartera

Página:
8 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.MC.014





Procedimiento # 14:

Mantenimiento de Cartera

Página: 9 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.MC.014
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Anexo

Reporte de vencimiento.



Informe de Vencimientos del 14/05/2008 al 14/05/2008



Póliza	Mód.	Nombre	Emisión	Desde	Hasta F.Pago	Prima	Claseg	Teléfono	Fax	Agente	P.Gracia
0106AUT0020383	01	CHAN SI IVO C.C RICARDO	14/05/2007	14/11/2007	-14/05/2008	SM	27,857	AUTA01 460-0649/390-37-75,3903775	NR	0001	28/05/2008
Dirección: RESTAURANTE WONGS CIUDAD QUESADA			Descrip: Placa: 497582 Marca: HYUNDAITIBURON Color: AZUL Año: 2002								
Contacto:			E-mail: nr			Céd: 800470316 Mto.Aseg: 0 Prima INS:			Revisión?:		
0106AUT0021108	01	LUBRICENTRO Y REPUESTO PITUZA	14/08/2007	14/02/2008	-14/05/2008	TR	180,219	AUTA01 462-11-01/462-11-04,3830616	NR	0001	21/05/2008
Dirección: 200 NORTE DE LA SUBASTA GANADERA DE MUELLE DE SAN CARLOS			Descrip: Placa: SIN 001345 Marca: MITSUBISHI200 Color: VERDE Año: 2008								
Contacto:			E-mail: cc:15101210010093700			Céd: 3101258435 Mto.Aseg: 8,000 Prima INS:			Revisión?: PR		
0106INC0012426		ROJAS RODRIGUEZ CARLOS MANUEL	14/05/2006	14/05/2007	-14/05/2008	AN	12,289	INCP01 460-75-62/364-46-27,3644627	N	0001	11/06/2008
Dirección: 1KM SUR DEL LICEO DE SUCRE			Descrip: Distrito: Localizac.:								
Contacto:			E-mail: rr			Céd: 205470752 Mto.Aseg: 5,000 Prima INS:			Revisión?:		
0106RCG0000844	01	CONSERVACION NATURAL ARENAL Y	14/08/2006	14/02/2008	-14/05/2008	TR	46,660	OTRD03 479-77-77/479-77-00/479-77-03, NR	NR	0001	21/05/2008
Dirección: 400 M NORTE PARQUE CATARATA RIO FORTUNA LA FORTUNA SAN			Descrip: Características:								
Contacto: CARLOS JOSUE			E-mail: nr			Céd: 3101108093 Mto.Aseg: 0 Prima INS:			Revisión?:		
0119AUT0044757	01	BAINES GLEN	14/05/2007	14/11/2007	-14/05/2008	SM	518,559	AUTA01 306-73-90/2479-1050,3025568		0001	28/05/2008
Dirección: 400 SUR DE LA ESCUELA DEL CASTILLO DE LA FORTUNA			Descrip: Placa: SIN-00G9377 Marca: MITSUBISHI Color: BEIGE Año: 2007								
Contacto:			E-mail: glenn200acr@yahoo.co			Céd: 711568978 Mto.Aseg: 14,560,000 Prima INS:			Revisión?:		
8327676		CALDERON MARTINEZ ALCIDES	05/09/2006	13/05/2007	-14/05/2008	TR	8,000	RT RT1 3371940,3371940		0001	21/05/2008
Dirección: 300MTS SUR DE LA CLINICA DE BANDERAS DE SANTA ROSA DE POCOSOL			Descrip: Actividad: Patrono:								
Contacto:			E-mail:			Céd: 155800260716 Mto.Aseg: 895,000 Prima INS:			Revisión?:		
8331004		PIÑALBO DE ALAJUELA	14/11/2007	14/02/2008	-14/05/2008	TR	198,688	RT RT1 815-12-99/864-58-48,4734634		0001	21/05/2008
Dirección: 5 KM NORTE DE LA BOMBA DE PITAL			Descrip: Actividad: Patrono:								
Contacto:			E-mail:			Céd: 3101488325 Mto.Aseg: 8,870,000 Prima INS:			Revisión?:		

Total de Primas: 992,272 \$ 0
Total de Pólizas: 7



Página:
1 de 7

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.D.015

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Los recursos tecnológicos actuales permiten la comunicación en línea con el sistema de información general del Instituto Nacional de Seguros. Esto garantiza la digitación en línea de los seguros, lo cual consiste en ingresar y almacenar la información registrada en las pólizas en el sistema del INS.



		Procedimiento # 15:	
<i>Protección y confianza</i>		Digitación	
Página: 2 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015

Objetivo

Especificar las actividades que garantizan la digitación de las pólizas en el sistemas del INS.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica todas las veces que sea necesaria la digitación de las pólizas en el sistema del INS.


Políticas o normas de operación

1. La digitadora podrá digitar todas aquellas pólizas en las que esté capacitada.
2. La manera en que se efectúe la digitación está supeditada a las indicaciones del INS.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos impresos de las pólizas correspondientes.
- ✓ Documentos impresos donde se especifica las características de la póliza correspondiente.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 15: Digitación	
Página: 3 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Revisora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la digitadora recibe todas las pólizas tramitadas en el transcurso del día en la empresa para incluir la información contenida en las mismas en el sistema del INS. Una vez digitadas las pólizas, procede a enviarlas a la revisora para su chequeo o revisión.

Después de que la revisora le devuelve las pólizas con las correcciones necesarias, si las hay, imprime los recibos y los documentos con las características del bien asegurado; y si es una póliza de riesgos de trabajo tanto la digitadora como la revisora firman el recibo correspondiente; pero de no serlo entonces firman los documentos, en donde están las características del bien asegurado.

El procedimiento finaliza cuando la digitadora envía los recibos al INS, por medio de la gerente Administrativa para que sean tramitadas y poder incluirlas entonces en el S.I.C.SE.



Página: 4 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015
-------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Recibe todas las pólizas tramitadas en el transcurso del día en la empresa.	Digitadora
2.	Incluye toda la información contenida en la pólizas en el sistema del INS.	Digitadora
3.	Una vez digitada, envía la póliza a la revisora para su chequeo o revisión.	Digitadora
4.	Recibe la póliza digitada, la revisa (ver procedimiento de revisión) y la devuelve a la digitadora con las correcciones necesarias; si las hay.	Revisora
5.	Imprime los recibos y los documentos con las características del bien asegurado.	Digitadora
6.	¿Es una póliza de riesgos? Si: Continúa. No: Ir al paso # 9	Digitadora
7.	Firma el recibo y lo entrega a la revisora para que lo firme.	Digitadora
8.	Toma el recibo y coloca la firma correspondiente.	Revisora
9.	¿Es una cualquier otra póliza? Si: Continúa. No: Finaliza el procedimiento.	Digitadora
10.	Firma los documentos, en donde están las características del bien asegurado y los entrega a la revisora para su firma.	Digitadora
11.	Toma los documentos y coloca la firma correspondiente.	Revisora



Procedimiento # 15:

Digitación

Página: 5 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015
-------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Paso #	Descripción	Responsable
12.	Envía los recibos al INS, por medio de la gerente Administrativa.	Digitadora
13.	Recibe los documentos una vez traídos del INS e incluye la información correspondiente en el S.I.C.SE.	Digitadora
14.	Finaliza el procedimiento.	


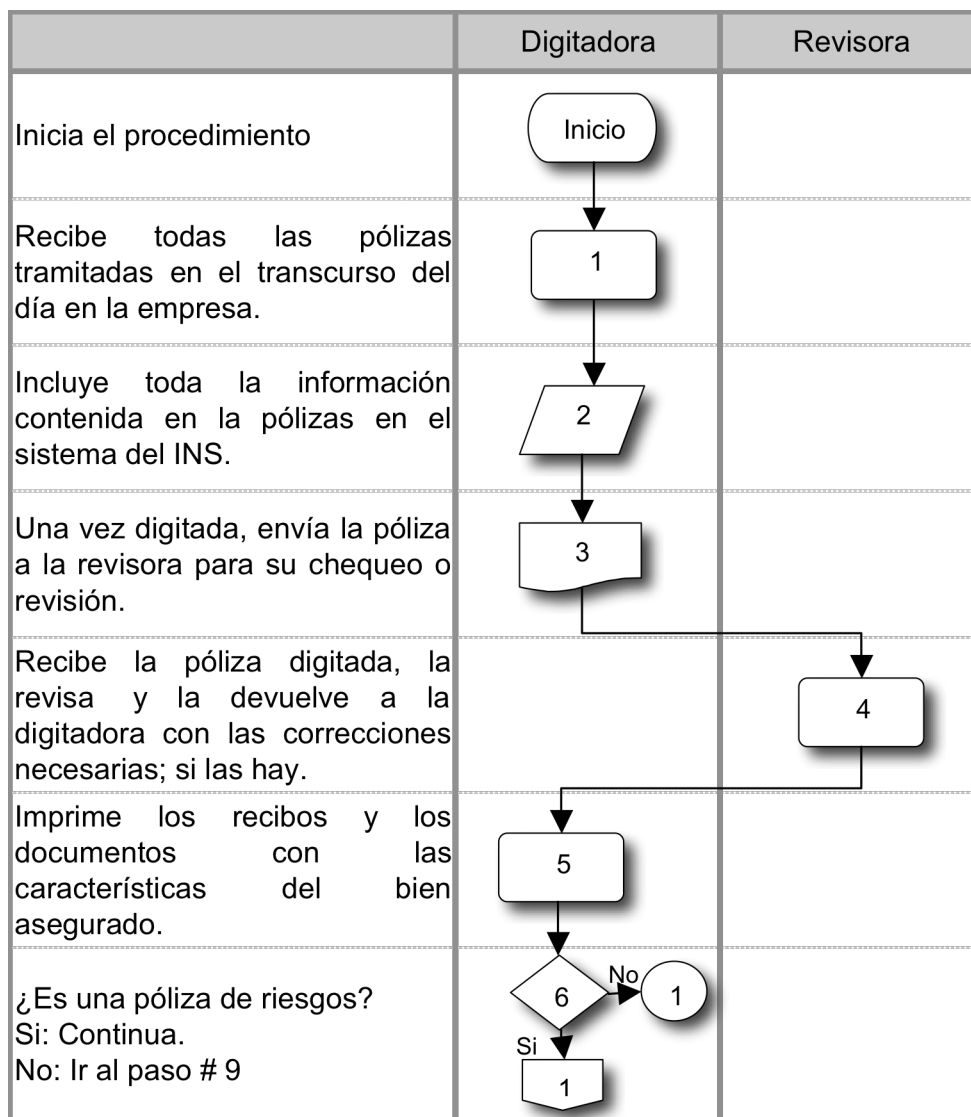
 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 15: Digitación	
Página: 6 de 7	Versión: 1	N° de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015

Diagrama de flujo

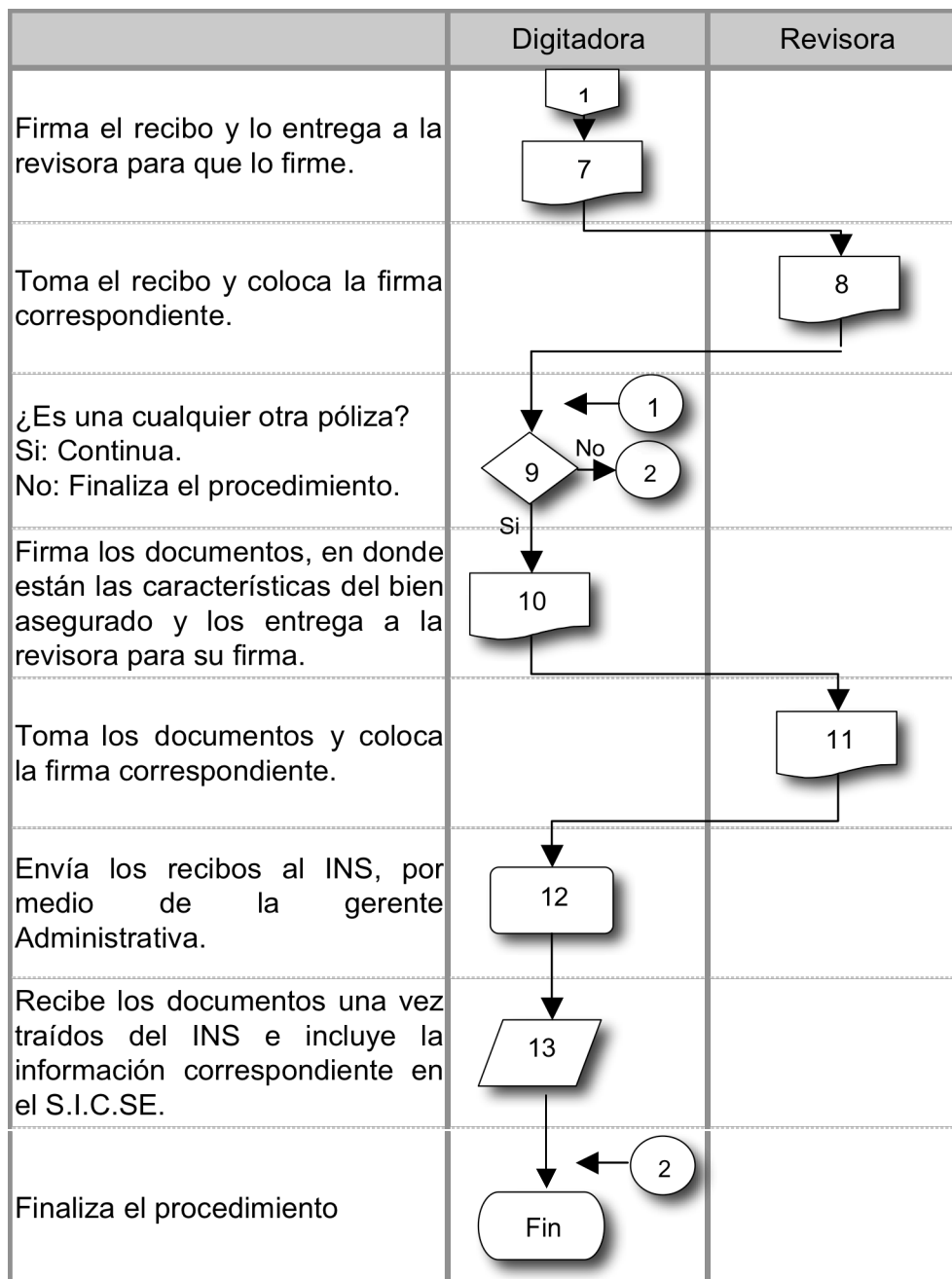




Procedimiento # 15:

Digitación

Página: 7 de 7	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.D.015
-------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------





Página:
1 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.AC.016

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	8

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Una sana política de control interno en lo referente a la Caja establece que cada cierto tiempo y de manera sorpresiva se deben hacer arqueos, por una persona autorizada de la empresa en lo referente a los fondos de la caja, para comprobar la eficiencia y el correcto uso que se está haciendo de este dinero, por parte de las personas responsables.



Página:

2 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.AC.016

Objetivo

Describir los procedimientos necesarios para comprobar el manejo y destino adecuados de los fondos de la caja.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cada vez que se necesite comprobar si los fondos de caja están manejándose de una manera adecuada.

Políticas o normas de operación

1. El arqueo de caja debe ser efectuado por la revisora una vez por semana cualquier día de la semana.
2. En el arqueo de caja refleja el dinero y cheques y vouchers que se mantienen en custodia en caja.
3. Si al momento de efectuar el arqueo existe un faltante, este debe ser rastreado hasta encontrar el motivo. Si no se encontrara, el oficial de servicio es responsable de reponer el dinero.
4. Si al momento de efectuar el arqueo existe un sobrante, este debe ser rastreado hasta encontrar el motivo. Si no se encontrara el motivo, el dinero será devuelto al cliente que corresponda.



Página:

3 de 9

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.AC.016

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Machote de arqueo de caja

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Revisora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la revisora imprime el machote de arqueo de caja y solicita a la digitadora los recibos de depósitos, recibos oficiales y autoexpedibles, para contarlos y totalizarlos. Después solicita el efectivo en billetes, monedas, clasificándolos de mayor a menor denominación monetaria y los cheques, vouchers, y depósitos para totalizarlos e incluir todo en el machote de arqueo de caja. De darse el caso que exista algún faltante o sobrante la revisora debe rastrear desde los últimos arqueos hasta encontrar el motivo.

El procedimiento finaliza cuando la digitadora y la revisa firman el machote de arqueo de caja y este es archivado.



Página: 4 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.AC.016
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Imprime el machote de arqueo de caja.	Revisora
2.	Solicita los recibos de depósitos, recibos oficiales y autoexpedibles.	Revisora
3.	Entrega la todos los recibos de depósitos, recibos oficiales y autoexpedibles con lo que cuenta.	Digitadora
4.	Recibe los documentos, los cuenta y totaliza.	Revisora
5.	Solicita el efectivo en billetes, monedas, cheques, vouchers, y depósitos.	Revisora
6.	Entrega todos los billetes, monedas, cheques, vouchers y depósitos con los que cuenta.	Digitadora
7.	Recibe, cuenta y totaliza el efectivo clasificando los billetes y monedas de mayor a menor denominación monetaria, además totaliza los cheques, vouchers, y depósitos registrándolos simultáneamente en el machote de arqueo de caja.	Revisora
8.	¿Existe un faltante o sobrante? Si: Continua. No: Ir al paso # 10	Revisora
9.	Rastrea desde los últimos arqueos hasta encontrar el motivo.	Revisora



Procedimiento # 16:

Arqueo de Caja

Página: 5 de 9	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.AC.016
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
10.	Firma el machote de arqueo de caja y entrega a la digitadora para su firma.	Revisora
11.	Recibe el machote, lo firma y entrega de vuelta.	Digitadora
12.	Archiva el machote de arqueo de caja.	Revisora
13	Fin del procedimiento.	



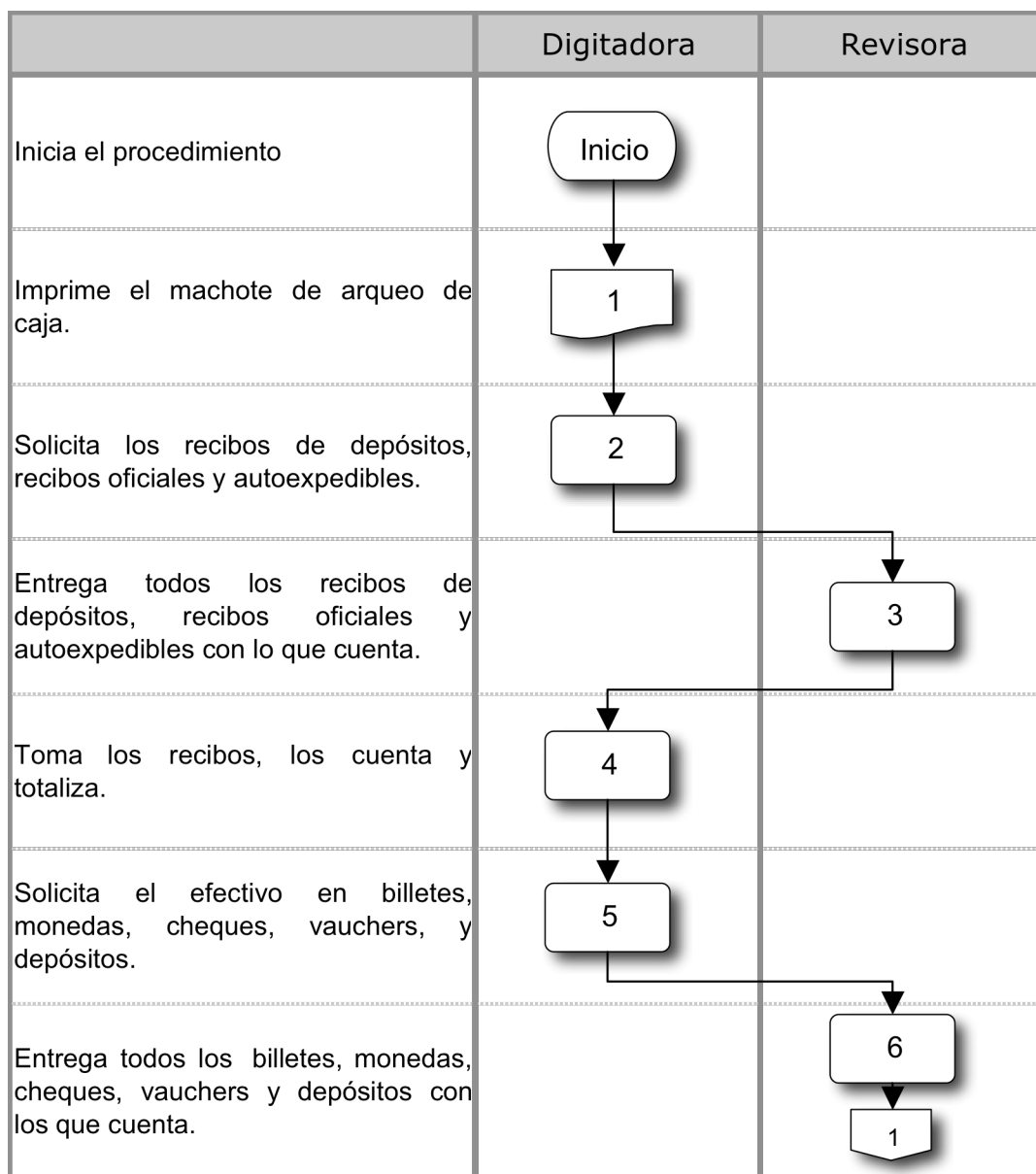
Página:
6 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.AC.016

Diagrama de flujo





Procedimiento # 16:

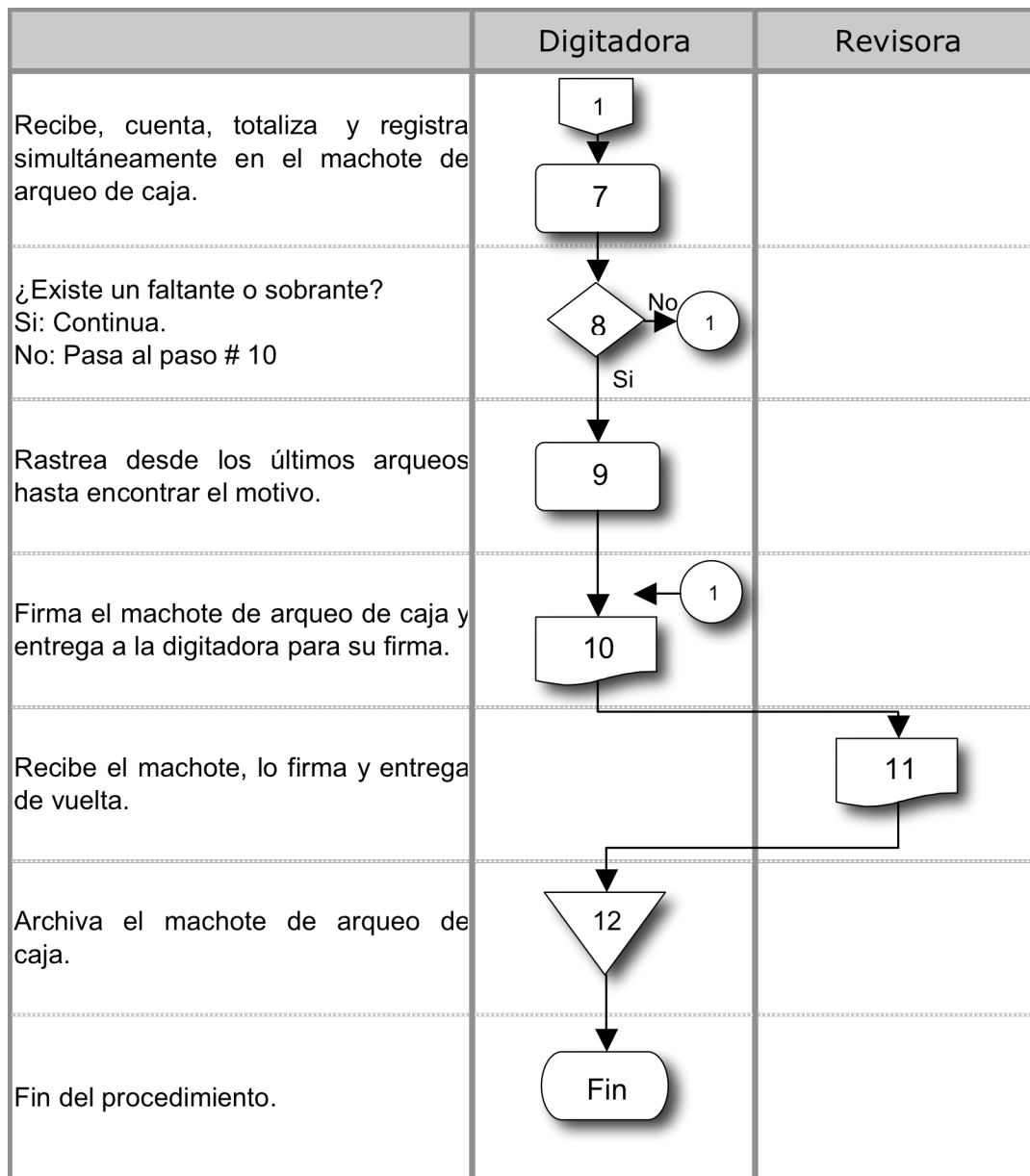
Arqueo de Caja

Página:
7 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.AC.016





Página:
8 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.AC.016

Anexo

Machote de arqueo de caja

SEGUROS BEJARANO Y CIA, S.A.

ARQUEO DE CAJA

Detalle de Documentos

Fecha:

Depósitos Sobre Primas (DSP)

DSP Efectivo _____
 DSP Vouchers _____
 DSP Cheques _____
 DSP Depósitos _____

Monto total de depósitos sobre primas: _____

Recibos Oficiales (ROF)

ROF Efectivo _____
 ROF Vouchers _____
 ROF Cheques _____
 ROF Depósitos _____

Monto total de Recibos Oficiales:..... _____

AutoExpedibles

Efectivo _____
 Vouchers _____
 Cheques _____
 Depósitos _____

Monto total de Autoexpedibles:..... _____

Fondo de Caja _____

TOTAL:

Revisión de Dinero.

Monto total en billetes..... _____
 Monto total en monedas..... _____
 Vouchers..... _____
 Cheques..... _____
 Total depósitos en Banco _____
 Vales _____
 Fondo de caja _____

TOTAL:

Faltante:..... _____
 Sobrante:..... _____

Observaciones

Realizado por: _____

Aceptado por: _____



Página:
9 de 9

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.AC.016

SEGUROS BEJARANO Y CIA, S.A.

ARQUEO DE CAJA
Detalle del Dinero

	Cantidad	Subtotal	
Billetes 10,000	_____	_____	
Billetes 5,000	_____	_____	
Billetes 2,000	_____	_____	
Billetes 1,000	_____	_____	
Billetes en Dolares	_____	_____	Tipo de Cambio _____
Total en Billetes	_____	_____	
Monedas 500	_____	_____	
Monedas 100	_____	_____	
Monedas 50	_____	_____	
Monedas 25	_____	_____	
Monedas 10	_____	_____	
Monedas 5	_____	_____	
Monedas 2	_____	_____	
Monedas 1	_____	_____	
Total en Monedas	_____	_____	
Total en Vales	_____	_____	
TOTAL DEL DINERO	_____	_____	

Realizado por _____

Aceptado por _____



Página:
1 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IP.017

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Un informe es simplemente el texto a través del cual la empresa le informa al cliente acerca de sus pólizas y el estado de las mismas. Estos informes son claros y precisos y además cuentan con la cantidad de detalles suficientes como para que el cliente conozca con detalle toda la información necesaria de sus pólizas.



Página:

2 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.IP.017

Objetivo

Establecer la secuencia de actividades que deberán realizarse para efectuar un informe de las pólizas pertenecientes a algún cliente de la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos y la Presidencia en la empresa; y se aplica cada vez que se deba realizar un informe de las pólizas con la que cuenta algún cliente de la empresa.

Políticas o normas de operación

1. Necesariamente todos los informes deberán ser revisados y firmados por el presidente antes de ser entregados al cliente.
2. El tiempo máximo para realizar el informe dependerá de la cantidad de pólizas con las que cuente el cliente, debido al trabajo que lleva consigo su elaboración.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Informe impreso



Página:

3 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.IP.017

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Cliente
- ✓ Presidente

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente solicita vía telefónica o personalmente en la empresa un informe de las pólizas con las que cuenta; es hay cuando la revisora procede a buscar los expedientes del cliente en los ampos o expedientes individuales según sea el caso. Una vez obtenida la información la va incluyendo digitalmente en un machote para elaborar el informe; y en cuanto esta terminado lo lleva con el presidente para que este lo revise y coloque la firma.

El procedimiento finaliza cuando la revisora llama el cliente para informarle que su informe esta listo y se lo entrega ya sea impreso o digital.



Página: 4 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.IP.017
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Solicita vía telefónica o personalmente en la empresa un informe de las pólizas con las que cuenta en la empresa.	Cliente
2.	Desarchiva los expedientes del cliente en los ampos o los expedientes individuales según sea el caso.	Revisora
3.	Va incluyendo la información del expediente digitalmente en un machote para elaborar el informe.	Revisora
4.	Una vez elaborado el informe archiva los expedientes.	Revisora
5.	Lleva el informe al presidente para que este lo revise.	Revisora
6.	Recibe el informe y lo revisa cuidadosamente.	Presidente
7.	Firma el informe y lo entrega de vuelta a la revisora.	Presidente
8.	Recibe el informe y llama al cliente para notificarle que su informe esta listo.	Revisora
9	¿Se presentó el cliente personalmente a la empresa a retirar el informe? Si: Continua. No: Ir al paso # 11.	Cliente
10.	Imprime el informe y lo entrega al cliente.	Revisora
11.	Envía el informe al cliente vía Internet.	Revisora
12.	Finaliza el procedimiento	



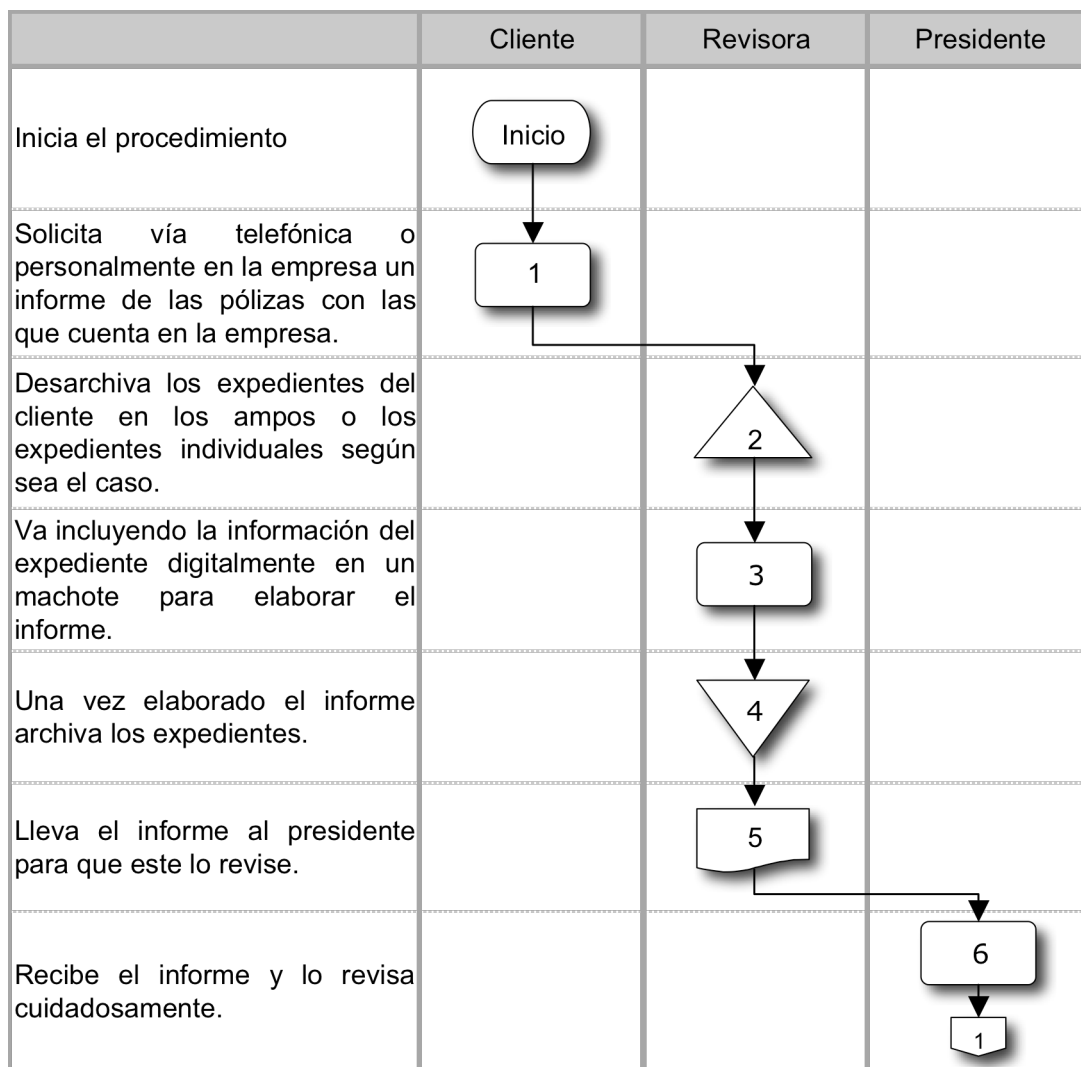
Página:
5 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.IP.017

Diagrama de flujo

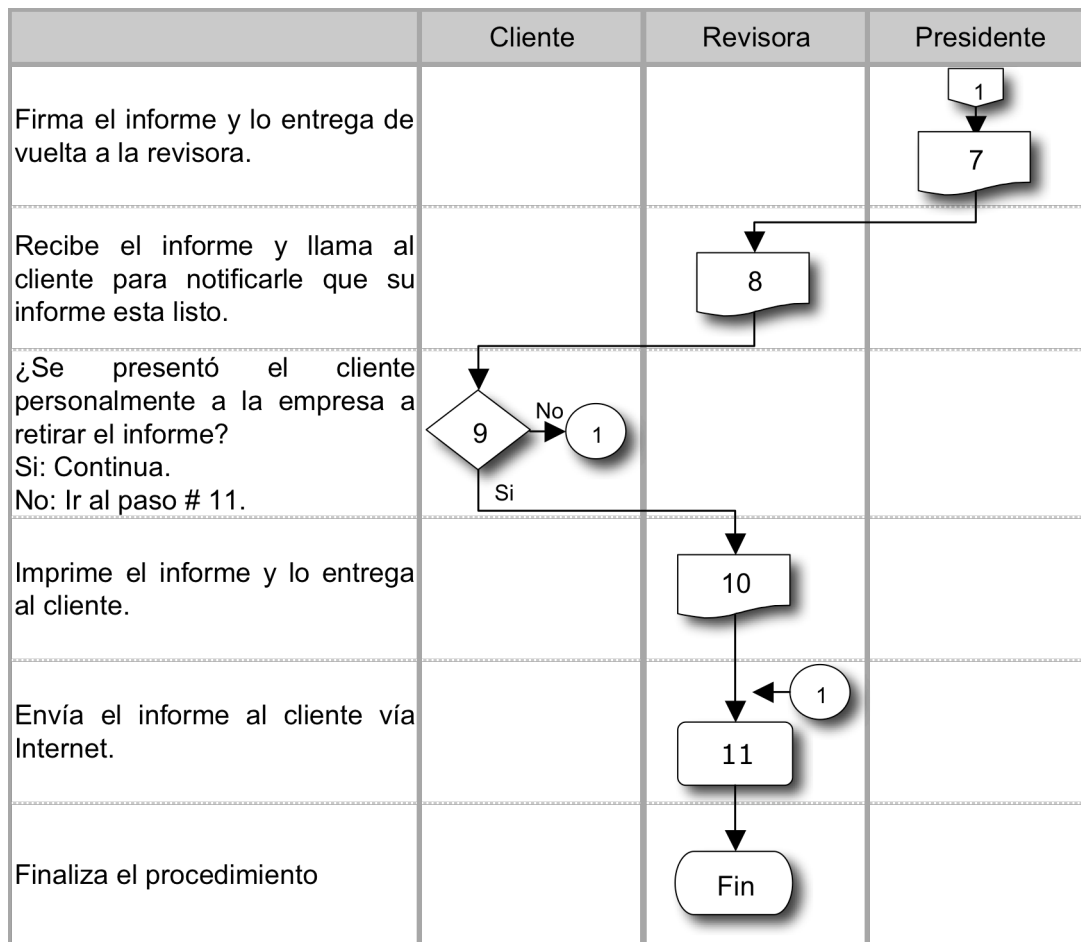




Procedimiento # 17:

Informes de Pólizas

Página: 6 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.IP.017
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------





Página:
1 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CRO.018

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	2
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	6
11. Anexos.....	8

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Los recibos oficiales son entregados por el INS a las comercializadoras para que los utilicen en la cancelación de los montos pagados por las pólizas de incendios, autos, equipo contratista y equipo electrónico; los cuales deben ser debidamente controlados por la empresa.



Página:

2 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CRO.018

Objetivo

Establecer el procedimiento para llevar a cabo el control eficiente de los recibos oficiales en la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cada vez que se lleve a cabo control de los recibos oficiales en la empresa.

Políticas o normas de operación

1. De encontrarse algún error en la información, esta debe ser corregida inmediatamente por antes de ser incluida en el sistema.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Recibos oficiales

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Revisora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa



Página:

3 de 8

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CRO.018

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la gerente administrativa trae de vuelta los recibos oficiales de la caja del INS y los entrega a la digitadora para que esta los digite, y cuando estén listos los entregue a la revisora quien lo incluirá en una página de Excel que tienen lista, verificando que la información este correcta. El procedimiento finaliza cuando la revisora guarda una copia de la información de los recibos digitalmente y después lo envía a archivar.



Página: 4 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CRO.018
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Toma los recibos oficiales y los incluye en el S.I.C.SE. (Ver procedimiento Digitación)	Digitadora
2.	Una vez ya incluidos en el sistema los entrega a la revisora.	Digitadora
3.	Toma los recibos y los incluye en el control de recibos oficiales en una página de Excel (Anota el número de póliza, la vigencia, el monto del recibo, el nombre del cliente y verifica que el sello de la caja del INS este correcto, con el monto correcto y que se haya pagado antes del ultimo día del periodo de gracia)	Revisora
4.	¿Esta correcta la información? Si: Ir al paso # 10 No: Continua.	Revisora
5.	Busca los responsables y corrige la información.	Revisora
6.	¿El pago fue realizado después del periodo de gracia? Si: Continua. No: Ir al paso # 10	Revisora
7.	Investiga quien fue el responsable y porque lo hizo.	Revisora
8.	Hace una nota solicitándole al INS la vigencia corrida o explicándoles el porque del caso.	Revisora



Procedimiento # 18:

Control de Recibos Oficiales

Página: 5 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CRO.018
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
9.	Recibe la respuesta del INS y la informa al cliente.	Revisora
10.	Guarda una copia de la información de los recibos digitalmente.	Revisora
11.	Envía los recibos a archivar.	Revisora
12.	Finaliza el procedimiento.	



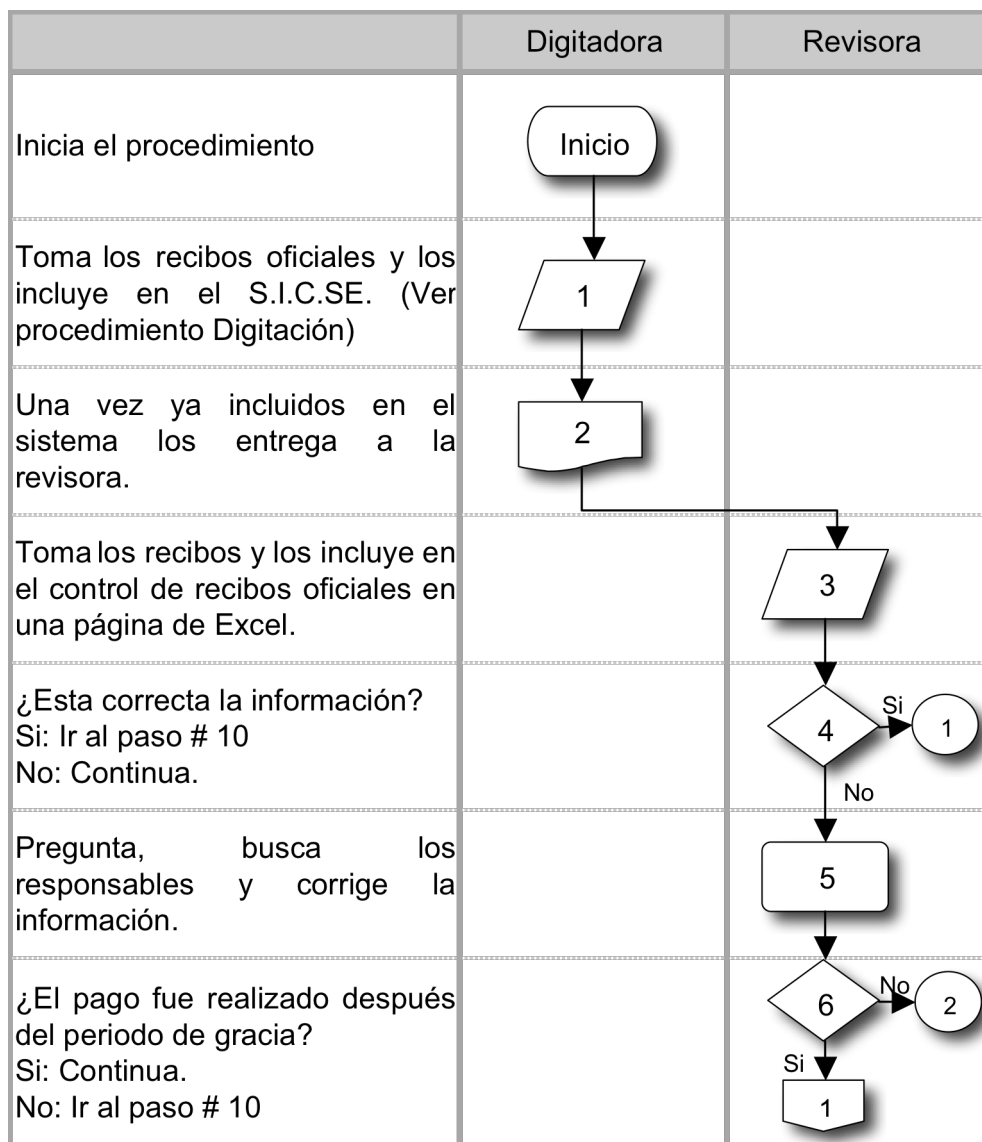
Página:
6 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CRO.018

Diagrama de flujo

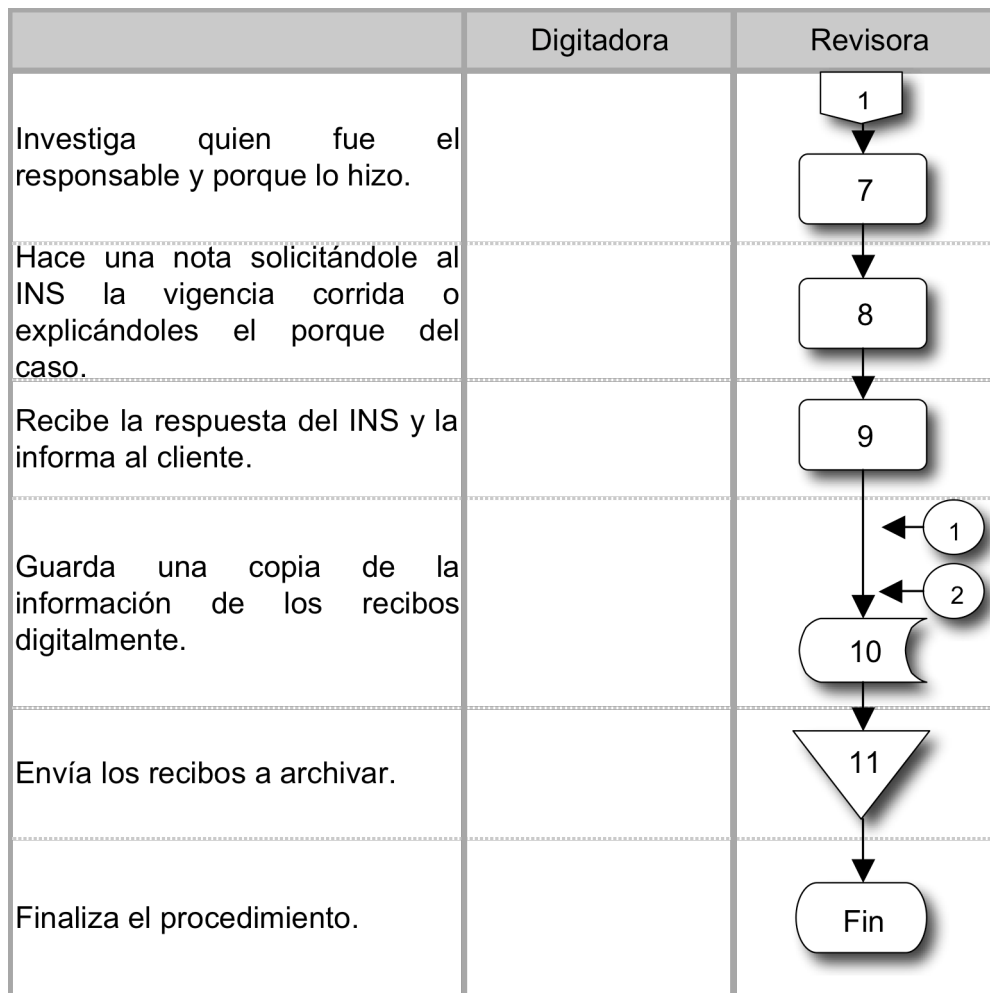




Procedimiento # 18:

Control de Recibos Oficiales

Página: 7 de 8	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CRO.018
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------






Página:
8 de 8

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CRO.018

Anexo

 INS <small>Instituto Nacional de Seguros</small>	INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Cédula Jurídica: 4-000001902-22 Tel.: 223-5800 • Apdo. 10061-1000 San José, Costa Rica	RECIBO DE PAGO No. 6469899 FECHA:
	NOMBRE PAGADOR: _____ TIPO DE RECIBO: _____	
D E T A L L E		
Si la prima es pagada en fecha posterior al vencimiento del período de gracia aplicable a la póliza, el Instituto no tendrá responsabilidad alguna por siniestros ocurridos durante el lapso de mora. Los períodos de gracia serán los establecidos en la reglamentación interna vigente a la fecha de pago.		PRIMA SIN IMPUESTO INTERES MORATORIO IMP. DE VENTAS TOTAL A PAGAR <input type="text"/> MONEDA:
OBSERVACIONES: _____ _____		
USO EXCLUSIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS		No. 6469899
<small>1005912 / 1005 MIL / 11-2008 / L.P. 006025</small>		
<small>VALIDA CON LA MARCA CERTIFICADORA-CUANDO ES PAGADO EN LAS CAJAS DEL I.N.S.- O SELLO DEL AGENTE RECAUDADOR EN SU CASO.</small>		



Página:
1 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RA.019

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	7
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

La empresa, por medio de los reclamos por accidentes, emprende sus acciones para tratar de que en el momento que alguno de sus clientes sufra de un accidente, poder brindarle el soporte y la asesoría necesarios para lograr que el INS pague el monto correspondiente a su póliza.



Página:

2 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RA.019

Objetivo

Describir los pasos a seguir a la hora de tramitar los reclamos que los clientes presentan por accidentes.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cada vez que sea necesario tramitar los reclamos que los clientes presentan por accidentes.

Políticas o normas de operación

1. La póliza del cliente necesariamente deberá estar al día en los pagos al momento del accidente.

Documentos utilizados en el proceso

2. Documentación correspondiente a la póliza.

Involucrados

3. Cliente
4. Revisora
5. INS



Página:

3 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RA.019

Responsable (s)

6. Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente se contacta con la empresa y le informa a la revisora del accidente sufrido; en ese momento le pregunta al cliente si llamó al 800 800 8000 para reportar el suceso. De ser así, pregunta al cliente el número de placa o el número de caso para revisar el caso en el control que lleva en Excel y en conjunto con el presidente hacer una consideración del mismo. Si se considera que la empresa puede ayudar al cliente a recibir el pago por su póliza entonces la revisora inicia a hacer el papeleo necesario; dependiendo del caso.

Una vez que el INS informa que va a efectuar el pago, tanto la revisora como el mismo cliente pueden firmar el finiquito.

De darse el caso que el cliente no llamara al 800 800 8000 la revisora debe hacer una nota al INS especificando porque el cliente no realizó la llamada y preparar una cita al cliente con un perito.



Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 4 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
--------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Se contacta con la empresa y le informa a la revisora del accidente sufrido.	Cliente
2.	Pregunta al cliente si llamó al 800 800 8000 para reportar el suceso.	Revisora
3.	¿Llamó el cliente al 800 800 8000 para informar al INS del suceso? Si: Continúa. No: Ir al paso # 21	Cliente
4.	Pregunta al cliente el número de placa o el número de caso para revisar el control que lleva en Excel.	Revisora
5.	Lleva el caso con el presidente para realizar en conjunto una consideración del mismo.	Revisora
6.	¿Puede ayudar al cliente? Si: Continúa. No: Explica al cliente las razones. Termina el proceso.	Revisora
7.	Ayuda al cliente en el papeleo necesario; dependiendo del caso; para que el INS efectúe el pago (envía correos a peritos, presenta notas o facturas del clientes al INS)	Revisora
8.	El INS informa que va a efectuar el pago.	INS



Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 5 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
--------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
9.	¿El monto es menor a un millón de colones? Si: Continua. No: Ir al paso # 15	Revisora
10.	¿Fue autorizada para firmar el finiquito? Si: Continua No: Ir al paso # 17	Revisora
11.	Solicita al cliente una copia de la cédula o la personería jurídica.	Revisora
12.	Envía a la revisora la copia de la cédula o la copia de la personería jurídica según corresponda.	Cliente
13.	Se presenta al INS y firma el finiquito.	Revisora
14.	Presenta las facturas necesarias y la cuenta bancaria del cliente para que efectúen el depósito correspondiente.	Revisora
15.	¿El monto es mayor a un millón de colones? Si: Continua. No: Termina el proceso.	Revisora
16.	¿Fue autorizada para firmar el finiquito? Si: Ir al paso # 11 No: Continua.	Revisora
17.	Llama al cliente y coordina el día para que se presente al INS a firmar el finiquito.	Revisora
18.	Llama al INS y fija la fecha.	Revisora



Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 6 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
--------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Paso #	Descripción	Responsable
19.	Presenta toda la documentación requerida para lograr con esto que el cheque este listo en el momento en que el cliente se presente.	Revisora
20.	El cliente se presenta al INS, firma y retira el cheque.	Cliente
21.	¿Olvidó el cliente llamar al 800 800 8000? Si: Continúa. No: Ir al paso # 3	Cliente
22.	Hace una nota al INS especificando porque el cliente no realizó la llamada.	Revisora
23.	Prepara una cita al cliente con un Perito.	Revisora
24.	El cliente asiste a la cita y se realiza el avalúo correspondiente.	Cliente
25.	¿Va pagar el monto correspondiente? Si: Ir al paso # 8 No: Continúa.	INS
26.	Finaliza el procedimiento.	



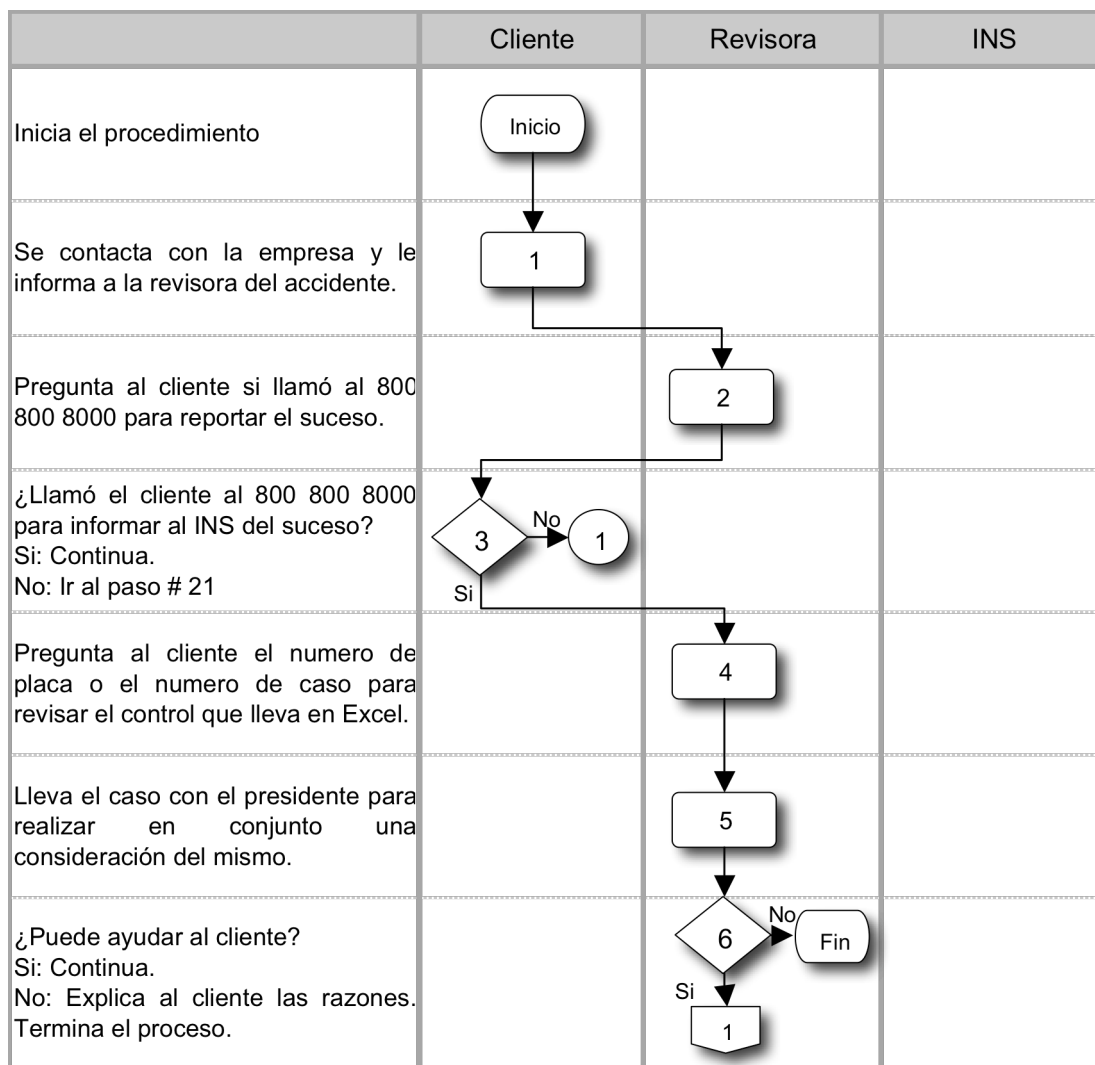
Página:
7 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RA.019

Diagrama de flujo

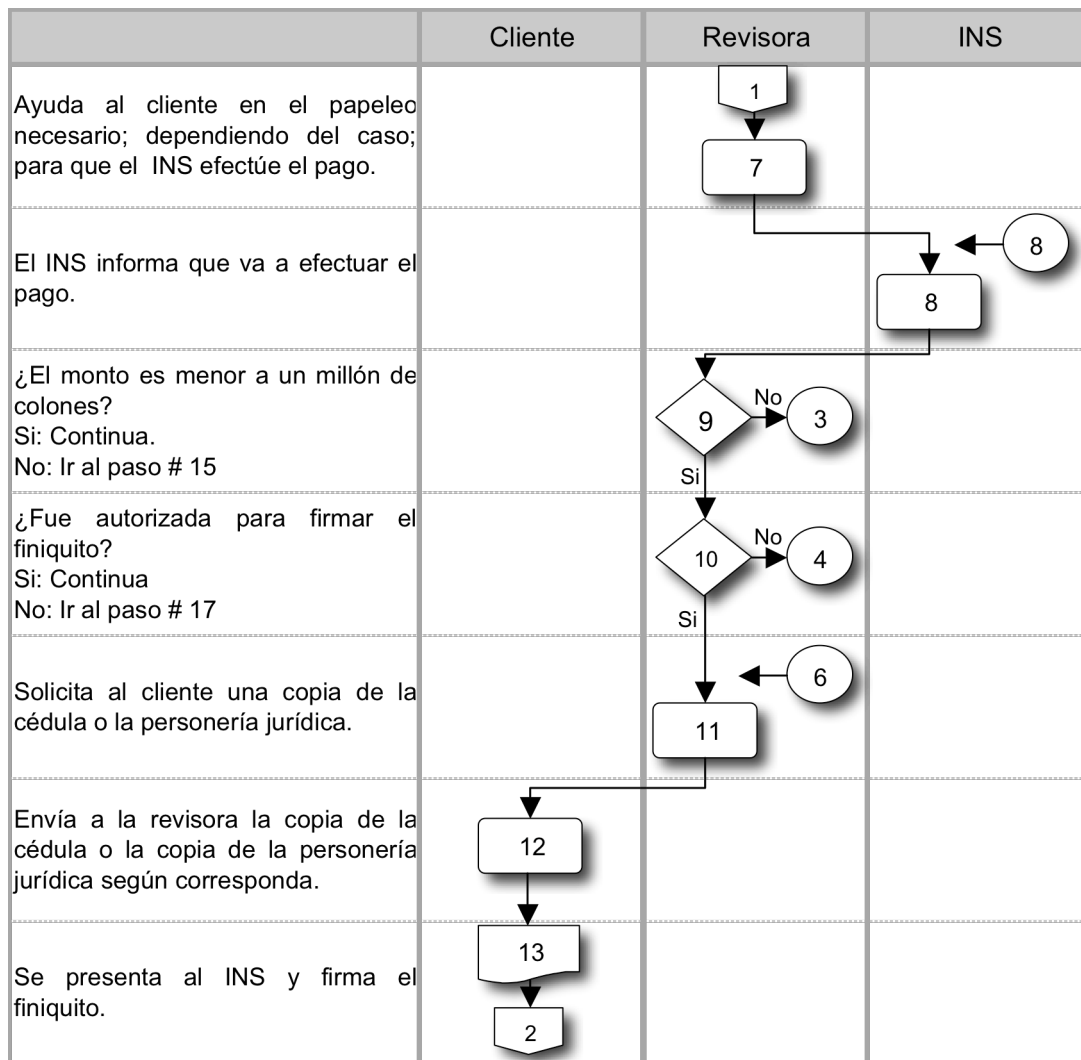




Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 8 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
--------------------	---------------	------------------------------------	----------------------

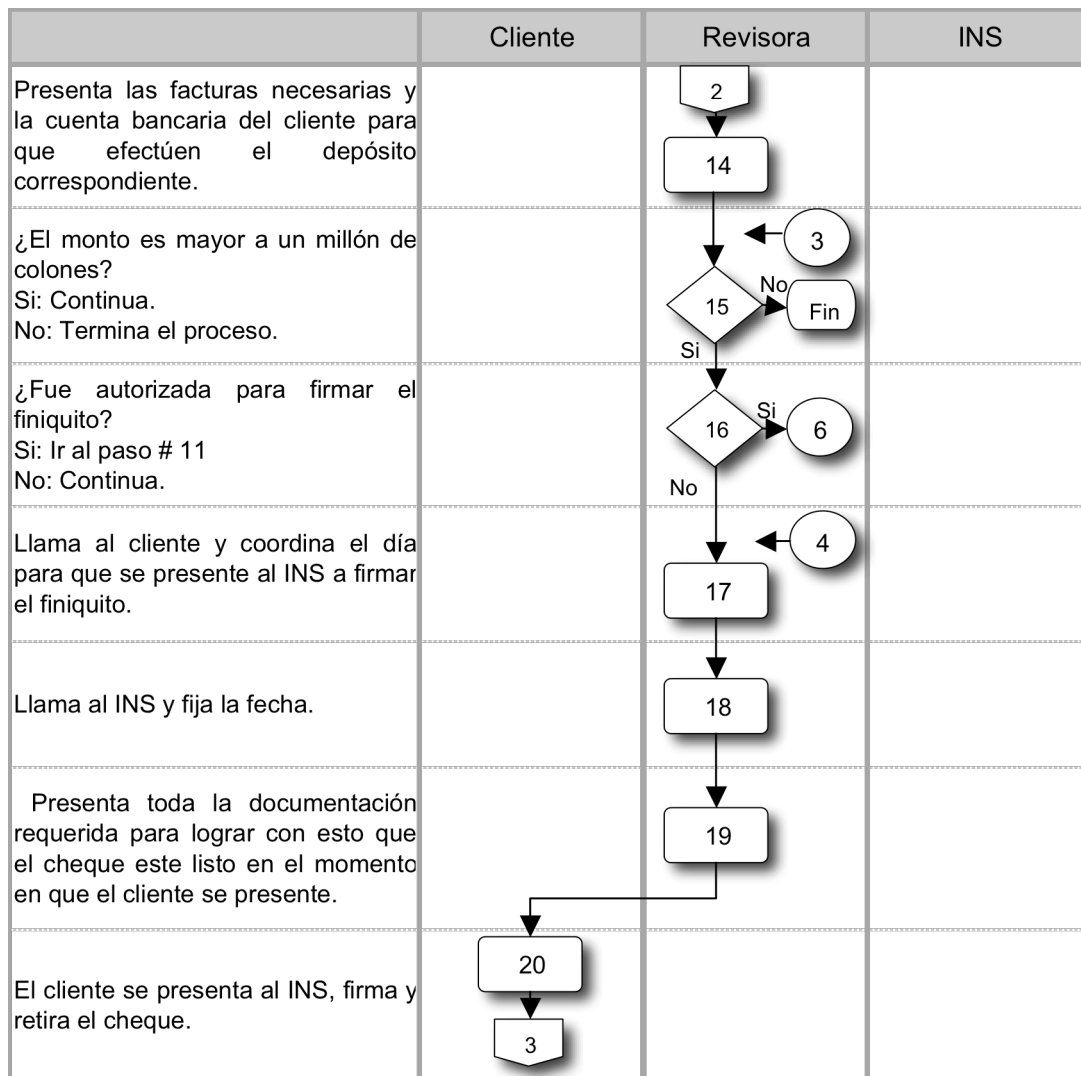




Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 9 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
--------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

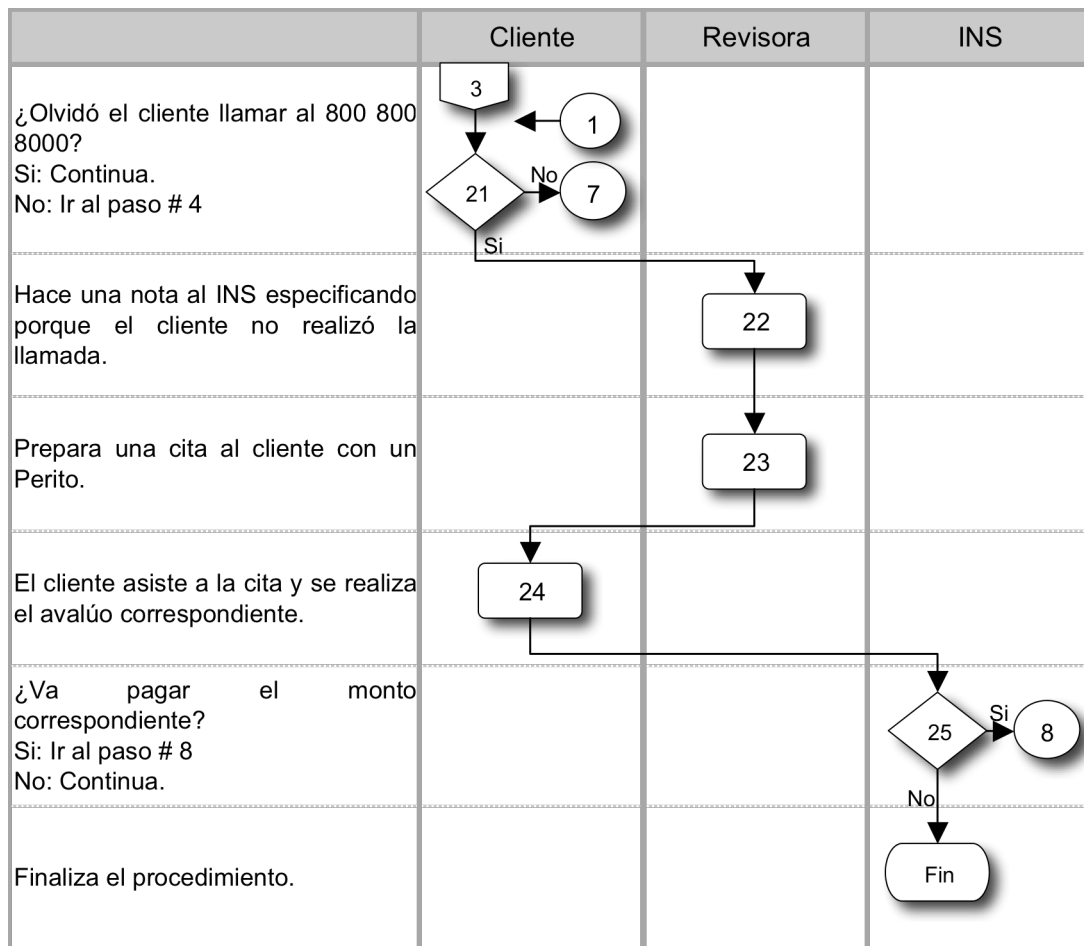




Procedimiento # 19:

Reclamos por Accidentes

Página: 10 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RA.019
---------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------





Página:
1 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RP.020

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

La revisión de pólizas es un proceso muy importante en una empresa comercializadora de seguros debido a que gracias a esto la empresa puede sesionarse que las pólizas fueron emitidas con información veraz y correcta; logrando con esto evitarse futuros problemas.



Página:

2 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RP.020

Objetivo

Describir las acciones a realizar cada vez que se sea necesaria la revisión de las pólizas confeccionadas en la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra el área de Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cada vez que sea necesaria la revisión de las pólizas confeccionadas en la empresa.

Políticas o normas de operación

1. La Revisora de la empresa es la persona responsable de la revisión eficiente de las pólizas de autos, riesgos de trabajo, incendios (comercial u hogar seguro 2000) equipo contratista, equipo electrónico, carga cerrada y seguros diversos.
2. Una vez tarifada y emitida la póliza en el sistema del INS, no puede ser modificada o eliminada.

Documentos utilizados en el proceso

7. Papeleo correspondiente a la póliza
8. Recibos



Página:

3 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.RP.020

Involucrados

- ✓ Digitadora
- ✓ Revisora

Responsable (s)

9. Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando la digitadora una vez digitadas las pólizas las entrega a la revisora para que ingrese al sistema del INS y revise la información del sistema con la póliza original.

Una vez revisada, tarifada y emitida la póliza en el sistema la entrega a la digitadora para que imprima el recibo. En cuanto el recibo sea impreso lo entrega de vuelta a la revisora para su firma e inclusión en el control de recibos. Y el procedimiento termina cuando la digitadora coloca su firma también.



Página: 4 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.020
-------------------	---------------	---------------------------------------	----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Una vez digitadas las pólizas por la digitadora ésta las entrega a la revisora.	Digitadora
2.	Ingresa al sistema del INS con el nombre de usuario y su clave de acceso personal.	Revisora
3.	Revisa (contrato básico y el listado de riesgos) la póliza con el sistema y con la original.	Revisora
4.	Una vez efectuada la revisión completa de la póliza, presiona en el sistema tarifar y emitir póliza.	Revisora
5.	Cuando la póliza esta emitida la entrega a la digitadora.	Revisora
6.	Recibe la póliza, imprime el recibo y lo entrega a la revisora para su firma.	Digitadora
7.	Coloca su firma.	Revisora
8.	Incluye el recibo en el control de recibos (ver procedimiento, control de recibos oficiales) y lo entrega a la digitadora para su firma.	Revisora
9.	Coloca su firma.	Digitadora
10.	Finaliza el procedimiento.	


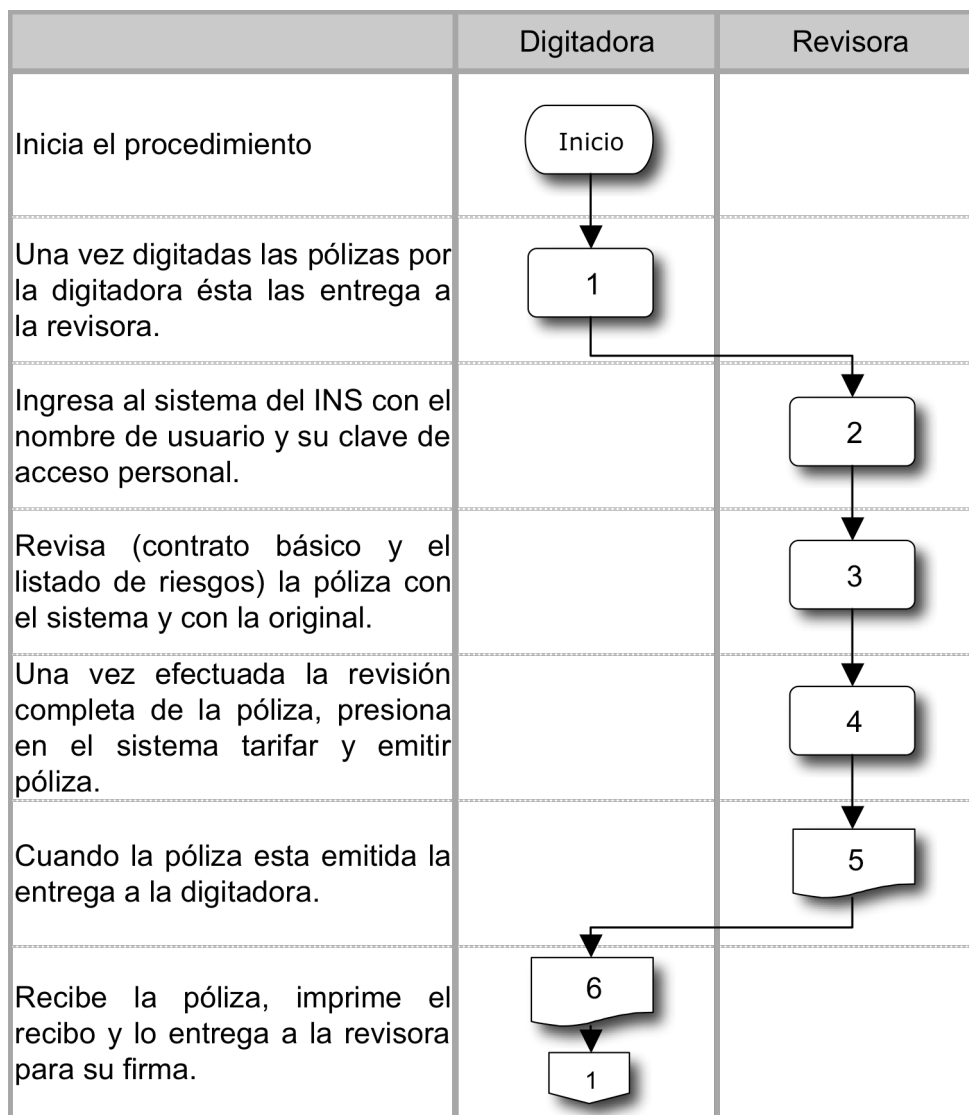
 Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 20: Revisión de Pólizas	
Página: 5 de 6	Versión: 1	N° de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.RP.020

Diagrama de flujo





Procedimiento # 20:

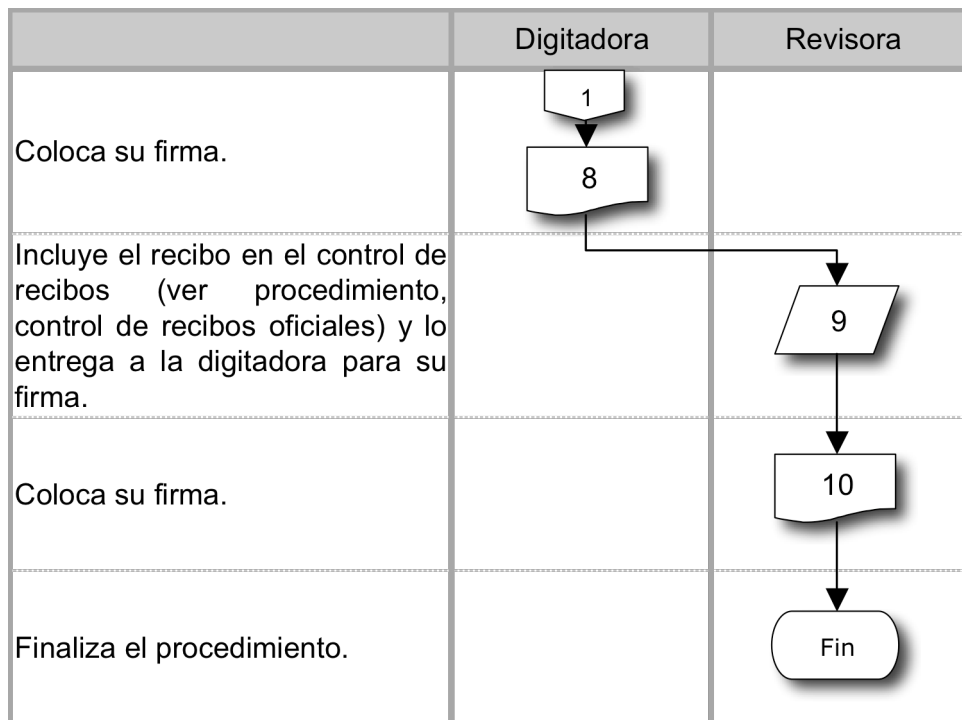
Revisión de Pólizas

Página:
6 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.RP.020





Página:
1 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CPP.021

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	2
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Por medio del mensajero la empresa visita las compañías de algunos de sus clientes para hacer los cobros respectivos de sus pólizas; esto con el fin de hacer que para ese cliente sea mucho más agradable y conveniente la ejecución de ese proceso. En si, se busca ofrecer mas facilidades y tratar de retener más clientes.



Página:

2 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CPP.021

Objetivo

Identificar los pasos a seguir a la hora de visitar alguna empresa para realizar el cobro respectivo de la póliza con la que cuenta.

Alcance

Este procedimiento involucra el servicio de Mensajería de la empresa; y se aplica cada vez que sea necesaria la visita personal a la empresa del cliente para efectuar el cobro respectivo de la (s) pólizas.

Políticas o normas de operación

1. El cobro personal de pólizas se realizará a aquellos clientes que la empresa considere se realmente necesario prestar este servicio o a aquellas empresas importantes para la organización, que tienen una gran cantidad de pólizas y que se encuentren en zonas alejadas.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Lista de los cobros al día
- ✓ Documentación respectiva a la póliza.

Involucrados

- ✓ Mensajero
- ✓ Cliente



 Seguros Bejarano & Cia. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza		Procedimiento # 21: Cobro Personal de Pólizas	
Página: 3 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CPP.021

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el mensajero recoge la lista de cobros al día realizada por la digitadora y la adecua de manera que pueda realizar el cobro mas ágilmente. Después prepara la documentación de la póliza y una copia, para hacer la visita a cada cliente y cobrar el monto establecido en su póliza.

El procedimiento finaliza cuando el mensajero entrega a la oficial de servicio el pago realizado; ya sea en efectivo o cheque y los documentos respectivos a la póliza firmados por el cliente.



Procedimiento # 21:

Cobro Personal de Pólizas

Página: 4 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.CPP.021
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	Recoge la lista de cobros al día realizada por la digitadora.	Mensajero
2.	Adecua la lista de manera que se pueda realizar el cobro mas ágilmente.	Mensajero
3.	Prepara la documentación y una copia de la misma, según la póliza del cliente.	Mensajero
4.	Realiza la visita a cada cliente y cobra el monto establecido en la póliza.	Mensajero
5.	Paga el monto establecido por medio de efectivo, cheque o vouchers.	Cliente
6.	Firma el documento original respectivo a la póliza y lo devuelve al mensajero.	Cliente
7.	Entrega al cliente una copia de la documentación respectiva a la póliza.	Mensajero
8.	Entrega a la oficial de servicio el pago realizado; ya sea en efectivo o cheque y el documento respectivo a la póliza.	Mensajero
9.	Finaliza el procedimiento.	



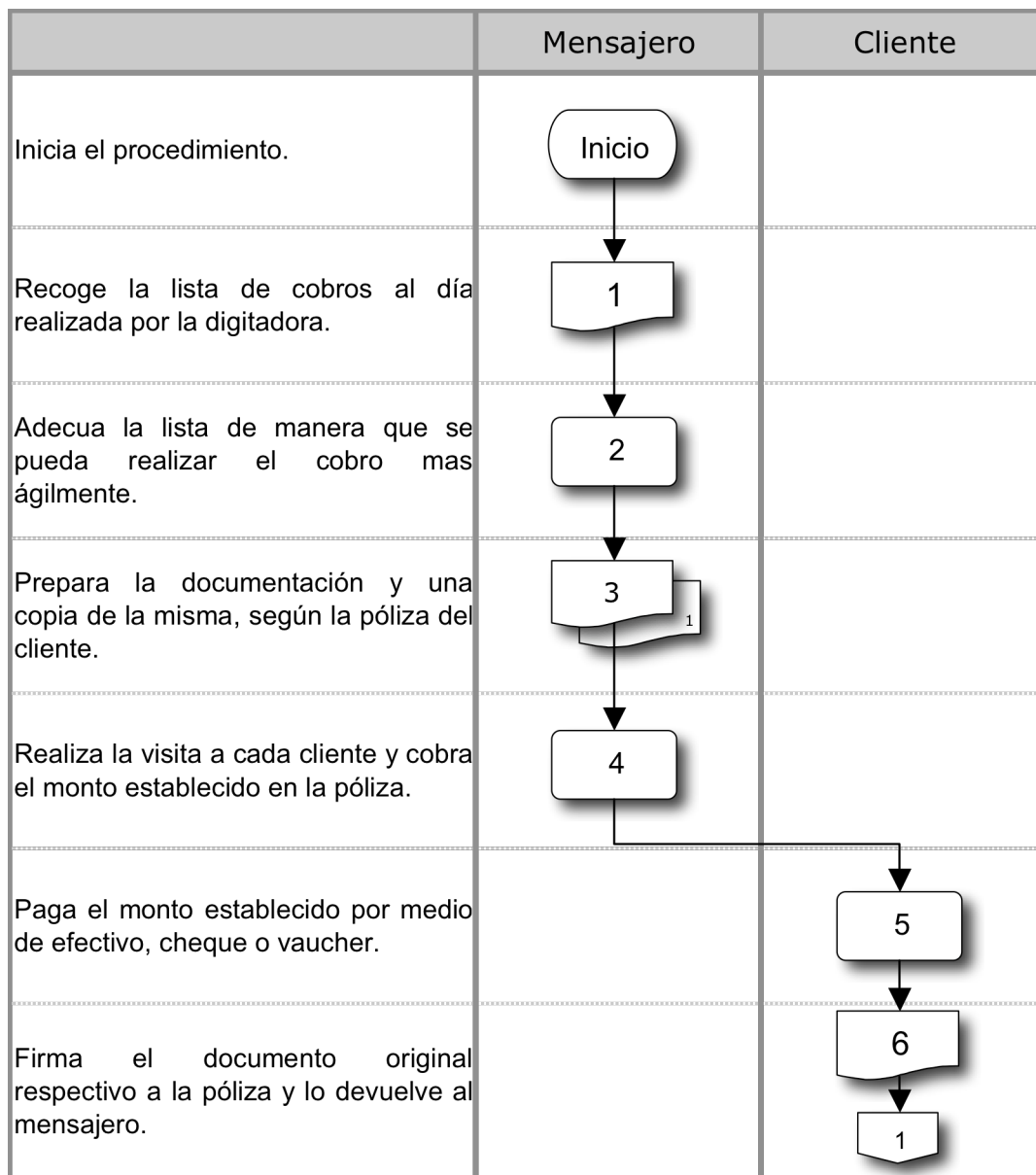
Página:
5 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.CPP.021

Diagrama de flujo





Procedimiento # 21:

Cobro Personal de Pólizas

Página:

6 de 6



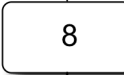

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.CPP.021

	Mensajero	Cliente
Entrega al cliente una copia de la documentación respectiva a la póliza.	 ↓ 	
Entrega a la recepcionista / cajera el pago realizado; ya sea en efectivo o cheque y el documento respectivo a la póliza.	↓ 	
Finaliza el procedimiento.	↓ 	



Página:
1 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.I.022

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	3
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	5
10. Diagrama de flujo.....	7
11. Anexos.....	10

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Una inspección es la evaluación del riesgo escrito de forma física con la visita y observación del riesgo o con la revisión de documentación del cliente. Éstas son un derecho que tiene el asegurador para confirmar los datos descritos en la solicitud de un seguro y ayudan a prevenir futuros problemas.



Página:

2 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.I.022

Objetivo

Precisar las acciones que se deben seguir para la realización eficiente de las inspecciones.


Alcance

Este procedimiento involucra el Servicio de Mensajería y la Presidencia de la empresa; y se aplica cada vez que debe ser realizada una inspección por motivo de una póliza.

Políticas o normas de operación

1. La empresa solo puede realizar inspecciones de hogar cuando el cliente solicita una póliza de hogar seguro 2000; el resto de estas inspecciones serán realizadas por el INS.
2. Queda entendido que realizada la inspección previa que sea necesaria, cumplidos todos los requerimientos para el aseguramiento y después del análisis efectuado por el Instituto de la solicitud de la póliza de hogar seguro 2000, el contrato entrará en vigor hasta que el Instituto haya aceptado el seguro y recibido debidamente sellado por el oficial de servicio, comercializadora de seguros o agente recaudador autorizado. Asimismo, cuando el pago sea realizado con cheque bancario, la validez del contrato de seguro queda condicionada a que este título valor lo haga inmediatamente efectivo el girado.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 22: Inspecciones	
Página: 3 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.I.022

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Solicitud-Póliza / Recibo de hogar seguro 2000
- ✓ Formulario de inspecciones de autos

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Presidente
- ✓ Mensajero

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de contar con un seguro. En el caso que el cliente solicite una póliza de hogar seguro 2000, el presidente es quien decide si se debe de realizar la inspección o no; esto debido a que si el presidente conoce el estado de la caso no es necesaria la realización de la inspección; pero en el caso contrario, el mensajero procede a hacer la inspección al hogar, toma fotografías y hace un inventario del menaje, señalando las características del mismo; además mide la construcción y calcula los metros cuadrados. Una vez terminado con todo esto, inspecciona las fotos y comenta con el presidente acerca del estado de la casa. Y es este quien calcula el monto a pagar y crea la póliza.



Página:

4 de 10

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.I.022

En el caso que el cliente solicite un seguro de autos o equipo contratista lo primero que hace el mensajero es sesionarse que el cliente tenga Riteve al día, antes de crear la póliza. Una vez que tenga esta información procede a hacer la inspección y va llenando el formulario según lo establecido en el mismo, solo si el cliente incluye daños a terceros, de no darse el caso solo toma algunas fotografías del objeto de seguro y crea la póliza.



Página: 5 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.I.022
--------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	El cliente ingresa a la empresa y expresa la necesidad de contar con un seguro.	Cliente
2.	¿Solicitó el cliente la póliza de hogar seguro 2000? Si: Continúa. No: Ir al paso # 13	Cliente
3.	¿Conoce el estado de la casa del cliente? Si: Ir al paso # 11 No: Continúa.	Presidente
4.	El mensajero procede a hacer la inspección al hogar y lleva consigo la cámara, cinta métrica y una copia de la solicitud hogar seguro 2000.	Mensajero
5.	Realiza la inspección del hogar según los datos incluido en la solicitud de hogar seguro 2000 (Datos del solicitante, del a propiedad objeto del seguro y del seguro), además revisa que la casa este por lo menos a 50 metros de alguna pendiente.	Mensajero
6.	Toma fotos del estado de la instalación eléctrica, las cuatro paredes y los departamentos de la casa para ver el estado en que se encuentran.	Mensajero
7.	Hace un inventario del menaje de la casa y señala las características del mismo.	Mensajero
8.	Mide la construcción y calcula los metros cuadrados.	Mensajero
9.	Inspecciona las fotos.	Mensajero



Página: 6 de 10	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.I.022
--------------------	---------------	---------------------------------------	---------------------

Paso #	Descripción	Responsable
10.	Comenta con el presidente acerca del estado de la casa.	Mensajero
11.	Calcula el monto a pagar por la póliza.	Presidente
12.	Crea la paliza.	Presidente
13.	¿Solicitó el cliente un seguro de autos o de equipo contratista? Si: Continúa. No: Termina el proceso.	Cliente
14.	¿Tiene Riteve al día? Si: Continúa. No: Se le comunica la cliente que debe tener Riteve al día para realizar la póliza. Termina el proceso.	Cliente
15.	Explica al cliente las formas de aseguramiento que se ofrecen y discuten la cobertura del mismo y el pago.	Mensajero
16.	¿Incluyó daños a terceros? Si: No se realiza la inspección. Ir al paso # 19. No: Continúa.	Cliente
17.	Procede a hacer la inspección y va llenando el formulario según lo establecido en el mismo.	Mensajero
18.	Inspecciona las características (si tiene perdidas de aceite, el estado de las llantas, el motor, la pintura) y extras.	Mensajero
19.	Se toman fotografías al objeto del seguro.	Mensajero
20.	Crea la paliza.	Mensajero
21.	Finaliza el procedimiento.	



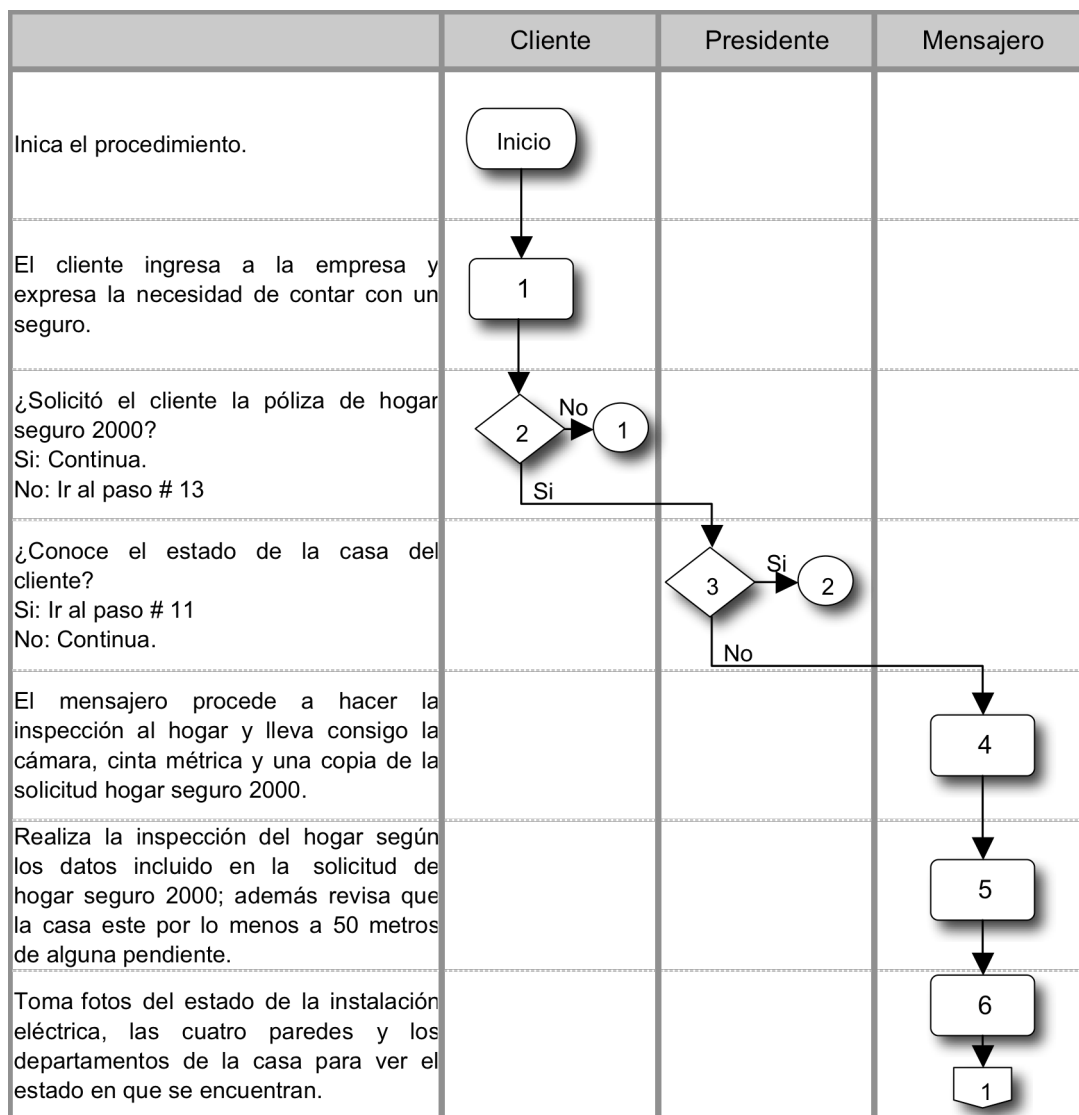
Página:
7 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.I.022

Diagrama de flujo



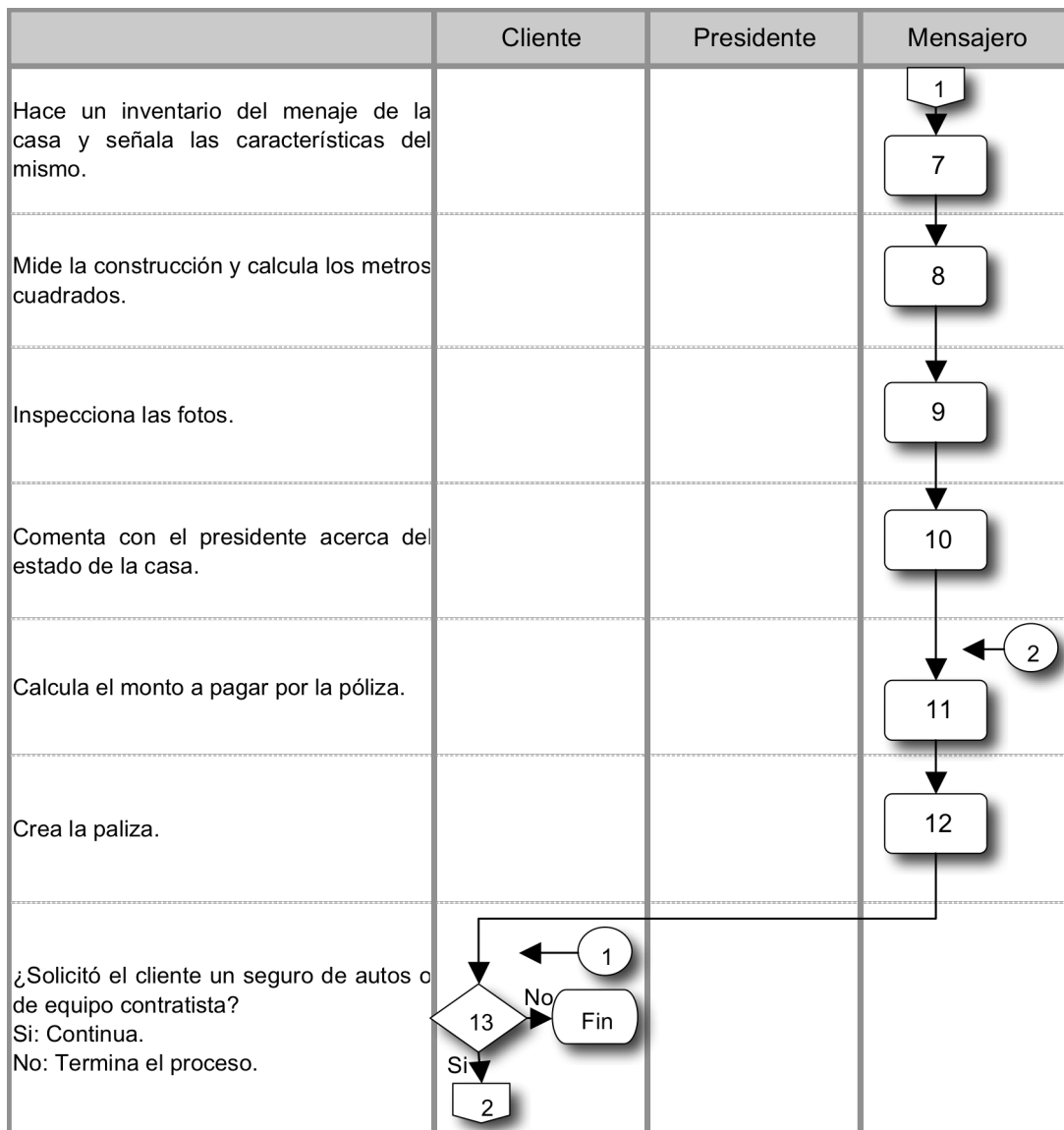


Página:
8 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.I.022



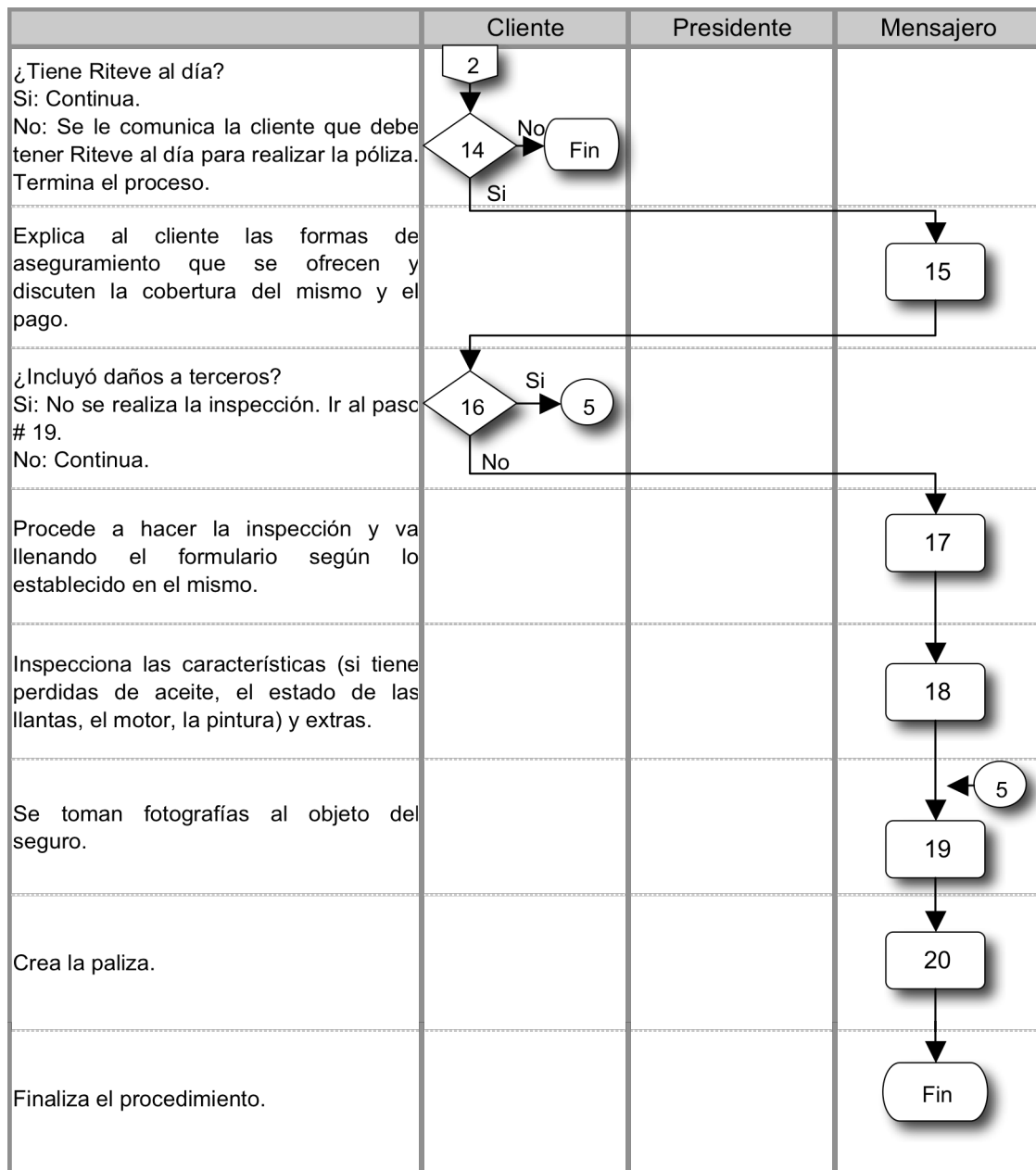


Página:
9 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.I.022





Página:
10 de 10

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.I.022

Anexo

Solicitud-Póliza / Recibo de hogar seguro 2000

		INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS HOGAR SEGURO 2000		SOLICITUD-PÓLIZA RECIBO No. 167954	
FECHA EMISIÓN:		HORA: <input type="checkbox"/> A.M. <input type="checkbox"/> P.M.		CONDUCTO COBRO	
VIGENCIA:		DESDE Día / Mes / Año HASTA Día / Mes / Año		<input type="checkbox"/> 01 Deducción Mensual <input type="checkbox"/> 04 Agencia Bancaria <input type="checkbox"/> 07 Puesto Seguros <input type="checkbox"/> 10 Otros <input type="checkbox"/> 02 Agente Solicitador <input type="checkbox"/> 05 Sucursal INS <input type="checkbox"/> 08 Comercializadora <input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> 03 Agente Recaudador <input type="checkbox"/> 06 Ofic. Centrales. <input type="checkbox"/> 09 Cargo Automático a: <input type="checkbox"/> Cuenta	
FORMA DE PAGO:		<input type="checkbox"/> 01 Mensual <input type="checkbox"/> 03 Trimestral <input type="checkbox"/> 12 Anual <input type="checkbox"/> 02 Decud. Mensual <input type="checkbox"/> 04 Semestral <input type="checkbox"/> 00 Otros		Código Conducto Cobro: _____ Pagado con: _____	
1. Nombre o Razón Social y Cédula:		Actividad Económica:		No. de Teléfono: _____ No. de Fax: _____	
2. Nombre o Razón Social y Cédula:		Actividad Económica:		No. de Teléfono: _____ No. de Fax: _____	
Dirección o Apartado Postal:		Provincia:		Cantón: _____ Distrito: _____	
EL SOLICITANTE ES:		<input type="checkbox"/> 01 Propietario <input type="checkbox"/> 03 Usufructuario <input type="checkbox"/> 05 Acreedor <input type="checkbox"/> 02 Copropietario <input type="checkbox"/> 04 Arrendatario <input type="checkbox"/> 06 Administrador <input type="checkbox"/> Otro: _____		Nombre del Cónyuge y No. de Cédula: _____	
Provincia:		Cantón:		Distrito: _____ Barrio, Urbanización o Colonia: _____	
CON FRENTE: <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Avenida		ENTRE: <input type="checkbox"/> Calles <input type="checkbox"/> Avenidas		Casa No.: _____ Otras señas: _____	
Área Construida: _____ m ²		No. Pisos: _____ Año de la construcción: _____		% Dedicada a casa de habitación: _____ VALOR ACTUAL DEL EDIFICIO: _____ €	
INMUEBLE OCUPADO POR: <input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Inquilino		CLASE DE CONSTRUCCIÓN		PAREDES EXTERIORES	
		Cemento armado, concreto, ladrillo mixto, piedra, bloque, cemento.		<input type="checkbox"/>	
		Madera, tela, metálica, hierro galvanizado, bahareque o cualquier material combustible.		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> GARANTÍA HIPOTECARIA <input type="checkbox"/> GARANTÍA PRENDARIA		No. FOLIO REAL: _____ NOMBRE DEL ACREEDOR: _____		MONTO DE LA GARANTÍA: _____ €	
COLINDANTES:		AL NORTE:		<input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. de locales comerciales <input type="checkbox"/> Río <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. de apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote baldío <input type="checkbox"/> Otro: _____	
		AL SUR:		<input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. de locales comerciales <input type="checkbox"/> Río <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. de apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote baldío <input type="checkbox"/> Otro: _____	
		AL ESTE:		<input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. de locales comerciales <input type="checkbox"/> Río <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. de apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote baldío <input type="checkbox"/> Otro: _____	
		AL OESTE:		<input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. de locales comerciales <input type="checkbox"/> Río <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. de apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote baldío <input type="checkbox"/> Otro: _____	
Si su vivienda está cerca de un río, talud o de una pendiente, indique a qué distancia:		Observaciones: _____			
SISTEMA ELÉCTRICO ENTUBADO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> PARCIAL		VOLTAJE: <input type="checkbox"/> 110 V <input type="checkbox"/> 220 V		BREAKERS PARA TODA LA CASA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Desea incluir la cláusula de protección contra la inflación? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		INTERRUPTORES DE CUCHILLA: <input type="checkbox"/> Alambre <input type="checkbox"/> Fusible			
Desea incluir la cláusula de protección contra la inflación? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Porcentaje: _____ %			
PROPIEDAD ASEGURADA		COBERTURAS		MONTO ASEGURADO	
A. Incendio Casual y Rayo (Básica)		B. Riesgos Varios		C. Inundación y Desplazamiento	
D. Convulsiones de la naturaleza		H. Pérdida de Renta		I. Cristales	
R. Gastos de Alquiler		Monto Asegurado		Prima	
Edificio					
Menaje					
P. Renta					
Cristales					
Gastos Alquiler					
Otros Rubros (*)					
Periodo de indemnización por Gastos de alquiler o Pérdida de Renta: _____ meses		TOTALES €		€	
		PRIMA NETA:		€	
		IMP. DE VENTAS:		€	
		TOTAL A PAGAR:		€	
(*) Detalle el monto asegurado y área de construcción de las obras complementarias: (si requiere más espacio, utilice hojas adicionales)		Emisión PDM			
Muros o tapias (exteriores e interiores): Área: _____ €		Muros de Contención: Área: _____ €		€	
Bodega: Área: _____ €		Placina: Área: _____ €		€	
Caseta de filtros: Área: _____ €		Otros: Área: _____ €		€	
		(Especifique)			
<p>Queda entendido que realizada la inspección previa que sea necesaria, cumplidos todos los requisitos para el aseguramiento y después del análisis efectuado por el Instituto de esta solicitud, el contrato entrará en vigor hasta que el Instituto haya aceptado el seguro y recibido debidamente sellado por el cajero, comercializadora de seguros o agente recaudador autorizados. Asimismo, cuando el pago sea realizado con cheque bancario, la validez del contrato de seguro queda condicionada a que este título valor lo haga inmediatamente efectivo el girado.</p>		<p>En mi calidad de intermediario de comercialización (agente de seguros o comercializadora de seguros), de acuerdo a las facultades concebidas al efecto por el Instituto, doy fe de que he revisado el bien descrito y que desde mi perspectiva no existen agravaciones o limitaciones para que el Instituto anticipe esta solicitud de seguro y resuelva aceptar o rechazar el aseguramiento.</p>		<p>INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Cédula Jurídica 40000-1902-22</p>	
Firma y número de cédula del Asegurado		Firma y número de Agente o Comercializadora		GERENTE	
NOTA: CUANDO EL PAGO DE LA PRIMA SE REALIZA MEDIANTE CHEQUE BANCARIO - CASO EL CUAL SE HARÁ CONSTAR SUS DATOS - LA VALIDEZ DE ESTA PÓLIZA QUEDA CONDICIONADA A QUE ESTE TÍTULO - VALOR LO HAGA INMEDIATAMENTE EFECTIVO EL GIRADO.					



Página:
1 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.DPP.023

Contenido

Página

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Políticas o normas de operación.....	2
5. Documentos utilizados en el proceso.....	2
6. Involucrados.....	3
7. Responsable (s).....	3
8. Descripción general del procedimiento.....	3
9. Detalle del procedimiento.....	4
10. Diagrama de flujo.....	5
11. Anexos.....	NA

Elaborado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Introducción

Muchas veces los clientes no se presentan a la empresa a cancelar el monto correspondiente a la póliza con la que cuentan, sino que estos hacen un depósito en las cuentas bancarias de la empresa que le vendió el seguro y por medio de una llamada telefónica o el envío de un fax avisan a la empresa que ya ha sido efectuado el pago correspondiente al monto de la póliza.



Página:

2 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.DPP.023

Objetivo

Elaborar el procedimiento de depósitos de pago de Pólizas, a efecto de que contenga de forma ordenada y sistemática, los pasos a seguir en los trámites que se deben acatar, para el manejo de los depósitos en las cuentas bancarias de la empresa.

Alcance

Este procedimiento involucra el la Coordinación Financiera, Servicio al Cliente y Procesamiento de Datos de la empresa; y se aplica cuando el cliente efectúa el pago de su póliza por medio de un depósito.


Políticas o normas de operación

1. Es responsabilidad del Coordinador financiero revisar las cuentas que tiene la empresa en el Banco Nacional y Banco de Costa Rica para hacer las transferencias de dinero a las cuentas del INS para el debido pago de las pólizas.
2. Cuando el cliente efectúe el depósito en la cuenta que tiene la empresa en Cooquire, el coordinador financiero deberá hacer este depósito efectivo para hacer el pago correspondiente al INS.

Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Comprobante de depósito.



 <p>Seguros Bejarano & Cía. Comercializadora de Seguros del INS Protección y confianza</p>		Procedimiento # 23: Depósitos de Pago de Pólizas	
Página: 3 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DPP.023

Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Coordinador financiero
- ✓ Oficial de Servicio
- ✓ Revisora

Responsable (s)

- ✓ Gerente Administrativa

Descripción general del procedimiento

El procedimiento inicia cuando el cliente efectúa el depósito del monto correspondiente a la póliza en las cuentas bancarias de la empresa Seguros Bejarano & Cía.

La empresa se da cuenta que se dio un depósito de dos formas diferentes; la primera se da porque el cliente llama a la empresa y avisa que hizo el depósito correspondiente en una de las cuentas; en este caso el Coordinador Financiero revisa la cuenta y hace el depósito del monto correspondiente en las cuentas del INS e imprime el comprobante de ese depósito para entregarlo a la Oficial de Servicio y que esta lo incluya en el sistema (S.I.C.SE); después lo entregue a la digitadora para que efectúe otros procesos. En el segundo caso, en el que el cliente envía el recibo del depósito por fax, la revisora es quien lo recibe e informan al agente para que haga el depósito del monto en las cuentas del INS.



Página:

4 de 6

Versión:

1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:

PC.DPP.023

Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
1.	El cliente efectúa el depósito del monto correspondiente a la póliza en las cuentas bancarias de la empresa.	Cliente
2.	¿Llamó el cliente para avisar que hizo el depósito en una de las cuentas de la empresa? Si: Continua. No: Ir al paso # 6	Cliente
3.	Revisa la cuenta y hace el depósito del monto en las cuentas del INS.	Coordinador Financiero
4.	Imprime el comprobante del depósito y lo entrega a la oficial de servicio.	Coordinador Financiero
5.	Recibe el depósito, lo incluye en el sistema (S.I.C.SE) y entrega a la digitadora. (ver procedimiento cierre de caja)	oficial de servicio
6.	¿Envió el cliente por fax el recibo del depósito? Si: Continua. No: Termina el proceso.	Cliente
7.	Recibe el fax e informa al agente para que revise la cuenta y haga el depósito correspondiente.	Revisora
8.	Finaliza el procedimiento.	



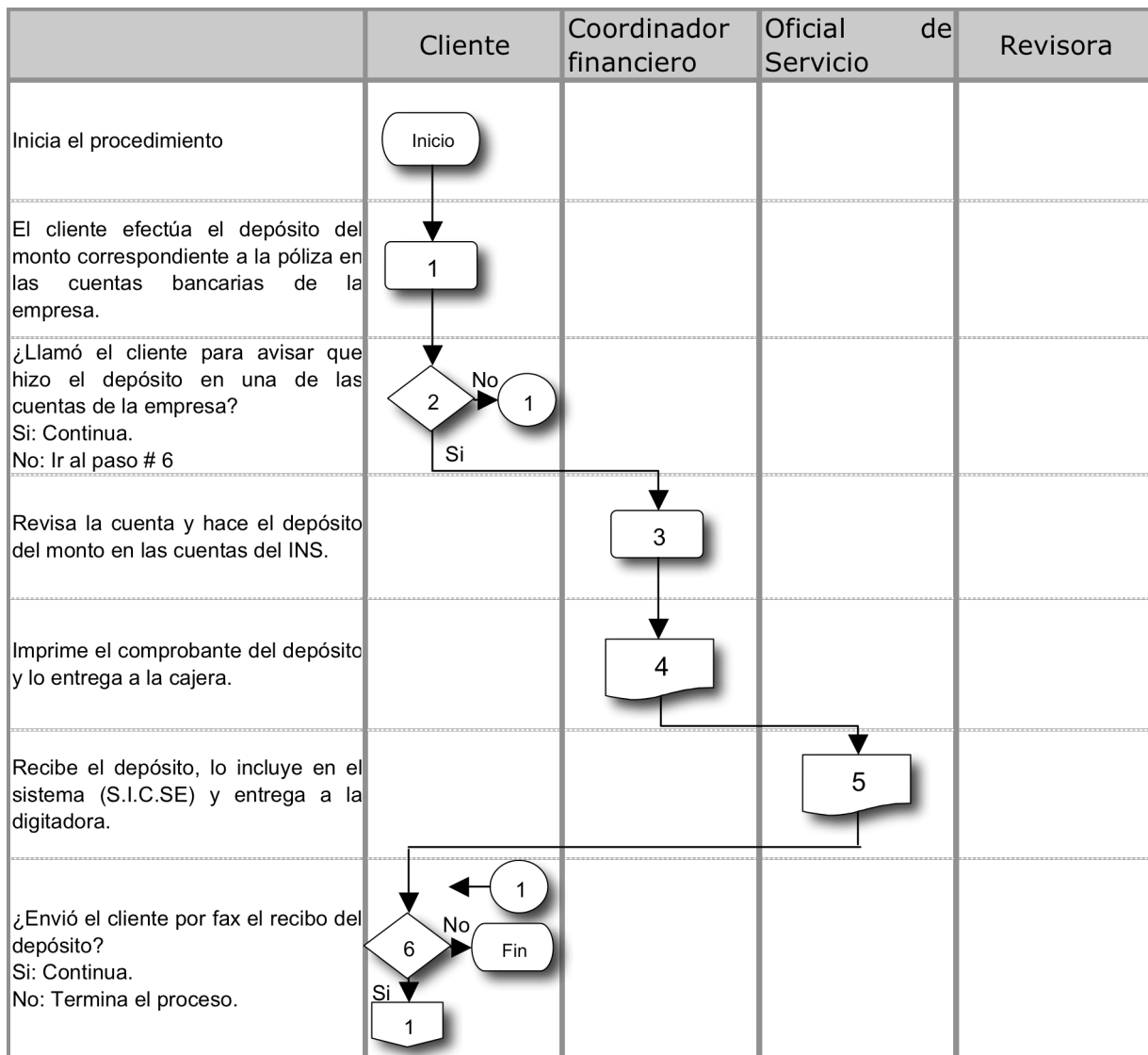
Página:
5 de 6

Versión:
1

Nº de reformas o
sustituciones : 0

Código:
PC.DPP.023

Diagrama de flujo





Procedimiento # 23:

Depósitos de Pago de Pólizas

Página: 6 de 6	Versión: 1	Nº de reformas o sustituciones : 0	Código: PC.DPP.023
-------------------	---------------	---------------------------------------	-----------------------

	Cliente	Coordinador financiero	Cajera	Revisora
Recibe el fax e informa al agente para que revise la cuenta y haga el depósito correspondiente.				<pre>graph TD; 1{{1}} --> 7[7]; 7 --> Fin([Fin]);</pre>
Finaliza el procedimiento.				

CAPÍTULO V

MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS





INTRODUCCIÓN

El Manual de Descripción y Análisis de Puestos documenta información ordenada y específica sobre el puesto. Este manual integra la identificación del puesto, la descripción de las funciones, requisitos, responsabilidades, condiciones de trabajo, relaciones de trabajo, riesgos generales del trabajador y otras características que subsisten en cada puesto, para desempeñarlo de la mejor forma.

La importancia que reviste para la empresa Seguros Bejarano & Cía. radica en contar con la disponibilidad de un instrumento de trabajo que oriente el quehacer; asimismo, podrá ser utilizado como una herramienta para el reclutamiento, selección, inducción, promoción del puesto, capacitación, compensaciones y evaluación del desempeño.



IDENTIFICACIÓN

El manual contiene la descripción y análisis de los 8 puestos con los que cuenta la empresa Seguros Bejarano &Cía., los cuales son ocupados por los 7 colaboradores que conforman la estructura de la empresa.

A continuación se presenta el listado de los puestos que serán documentados en el manual:

1. Presidente
2. Agente de seguros
3. Coordinador Financiero
4. Gerente administrativa
5. Revisora
6. Digitadora
7. Oficial de Servicio
8. Mensajero

Este manual fue elaborado en la empresa Seguros Bejarano y Cía. ubicada en Ciudad Quesada, San Carlos, a mayo del 2008. Con la autorización debida del presidente de la empresa.

Nombre de quién autoriza: Ricardo Bejarano Sáenz

Firma: _____



ÍNDICE DE PUESTOS

Presidente	253
Agente de Seguros	260
Coordinador Financiero	267
Gerente Administrativa	274
Digitadora	282
Revisora	289
Oficial de Servicio	296
Mensajero	304



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Presidente
Ubicación del puesto en la empresa	Presidencia
Puesto del (la) jefe inmediato	Ninguno
Puesto (s) que supervisa	Agente / Gerente administrativa

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.P.01
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Descripción general del puesto
Administrar todo lo relacionado con aseguramiento y reclamos de clientes, cumpliendo a cabalidad los reglamentos del Instituto Nacional de Seguros (INS). Además de esto es el encargado de atender la función administrativa con el personal que labora en la empresa.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.P.01

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Brindar la atención de los clientes para la inspección y asesoría de riesgos, tarificación y venta de seguros y tramite de emisiones variaciones y actualizaciones de pólizas.
2. Asesoramiento a los clientes y ayudas en los reclamos
3. Ver que se cumplan con los reglamentos que el INS obliga y con los controles y trámites en el manejo de papelería, documentación y dinero que pasa por la oficina por concepto de seguros
4. Brindar la mejor atención posible a todos los clientes satisfaciendo sus necesidades.
5. Velar por que el personal tenga lo necesario para que ejecute sus labores en un ambiente agradable.
6. Velar con que se cumpla con todo lo que se establece en la parte legal.
7. Velar por que los funcionarios de la empresa cumplan correctamente y con las labores asignadas en sus puestos de trabajo.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.P.01

Requisitos intelectuales

Formación académica

Diplomado en Administración de Empresas o una carrera afín al puesto y mucha capacitación en el campo.

Experiencia laboral

Más de 1 año de experiencia en puestos afines.

Requisitos físicos

Esfuerzo físico

El trabajo requiere de un esfuerzo físico moderado ya que exige el desplazamiento de un lugar a otro, tanto dentro como fuera de la empresa y/o permanecer de pie o en una posición incomoda.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.P.01

Requisitos personales

Habilidades y
destrezas

Indispensables

1. Conocimiento de los principios administrativos
2. Capacidad de negociación.
3. Capacidad para la toma de decisiones.
4. Buenas relaciones interpersonales.
5. Liderazgo.

Necesarias

1. Habilidades Computacionales.
2. Facilidad para manejar números.
3. Aptitud gramatical.
4. Facilidad de aprendizaje.
5. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.
6. Capacidad de concentración con distracciones.
7. Capacidad para trabajar bajo presión.
8. Trabajo en equipo.
9. Trabajar con base en objetivos
10. Capacidad analítica.
11. Iniciativa personal.
12. Seguridad en sí mismo (a).
13. Responsabilidad y compromiso.
14. Excelente presentación personal.
15. Dinamismo.
16. Confiabilidad.



Página: 5 de 7	Versión: 1	Nº de modificación o sustitución : 0	Código del puesto: P.P.01
-------------------	---------------	-----------------------------------------	------------------------------

Habilidades y destrezas	17. Honestidad.
	18. Hábitos de seguridad.
	19. Puntualidad
	20. Orden
	Deseables
	1. Habilidad para comunicarse en otros idiomas

Responsabilidades implícitas	
Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas.
Manejo de información confidencial	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.P.01

Procesos administrativos	Es responsable como parte esencial de su trabajo por los procesos de planeación, organización, dirección y control.
Supervisión ejercida	Tiene como responsabilidad la supervisión de personal en tareas diferentes a las desempeñadas en su puesto.
Supervisión recibida	El trabajo es desempeñado con amplia independencia; solo presenta informes a socios para su conocimiento y discusión.

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.P.01

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Desarrolla el trabajo con un nivel de ruido menor a 55 db donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la actividad diaria del trabajo está expuesto a sufrir de estrés.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Agente de Seguros
Ubicación del puesto en la empresa	Seguros
Puesto del (la) jefe inmediato	Presidente
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.AS.02
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Descripción general del puesto
Encargado de llevar a cabo la venta de pólizas de seguros y la atención de reclamos; además de ciertos procesos administrativos de la empresa.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.AS.02

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Recibir y atender en forma cordial al público que ingresa a la empresa y brindarle la información necesaria.
2. Atender el teléfono, brindando la información que le sea pertinente y responder de forma precisa a las consultas que surjan.
3. Vender pólizas de seguros.
4. Realizar cotizaciones de pólizas a los clientes.
5. Refrendar y revisar documentos o pólizas.

Tareas Semanales

1. Concertar citas con clientes.

Tareas Mensuales

1. Descargar pólizas de deducción mensual.

Tareas Variables

1. Realizar trámites en el Instituto Nacional de Seguros (INS).
2. Atender trámites de reclamos.
3. Reuniones con el presidente para programar proyecciones de trabajo.
4. Encargado de velar por el adecuado funcionamiento del sistema de computación.
5. Manejo de cuestiones personales entre el presidente y entre la familia.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.AS.02

Requisitos intelectuales

Formación académica

Bachiller Universitario en Administración de Empresas o una carrera afín al puesto y mucha capacitación en el campo.

Experiencia laboral

Más de 1 año de experiencia en puestos afines.

Requisitos físicos

Esfuerzo físico

El trabajo requiere de un esfuerzo físico moderado ya que exige el desplazamiento de un lugar a otro tanto dentro como fuera de la empresa y/o permanecer de pie o en una posición incómoda.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.AS.02

Requisitos personales

Habilidades y
destrezas

Indispensables

1. Capacidad de negociación.
2. Buenas relaciones interpersonales.
3. Facilidad para manejar números.
4. Capacidad analítica.

Necesarias

1. Habilidades Computacionales.
2. Aptitud gramatical.
3. Facilidad de aprendizaje.
4. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.
5. Capacidad de concentración con distracciones.
6. Capacidad para trabajar bajo presión.
7. Capacidad para la toma de decisiones.
8. Trabajo en equipo.
9. Seguridad en sí mismo (a).
10. Responsabilidad y compromiso.
11. Excelente presentación personal.
12. Dinamismo.
13. Confiabilidad.
14. Honestidad.



Página: 5 de 7	Versión: 1	Nº de modificación o sustitución : 0	Código del puesto: P.AS.02
-------------------	---------------	-----------------------------------------	-------------------------------

Habilidades y destrezas	Deseables
	1. Habilidad para comunicarse en otros idiomas.
	2. Trabajar con base en objetivos.
	3. Iniciativa personal.
	4. Liderazgo.
	5. Conocimiento de los principios administrativos.
	6. Puntualidad.
	7. Orden.
	8. Flexibilidad horarios.

Responsabilidades implícitas	
Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo
Manejo de información confidencial	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.



Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.AS.02

Procesos administrativos	Posee cierta responsabilidad por el o los procesos de planeación, organización, dirección y control.
Supervisión ejercida	Es responsable de la supervisión de tareas iguales o similares a las tareas a las tareas que desempeña en su puesto.
Supervisión recibida	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.AS.02

Condiciones de trabajo

Grado de ruido	Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.
Grado de temperatura	El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)
Grado de iluminación	El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.
Condiciones ambientales	El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la actividad diaria del trabajo está expuesto a sufrir de estrés.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Coordinador Financiero
Ubicación del puesto en la empresa	Coordinación Financiera
Puesto del (la) jefe inmediato	Presidente
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.CF.03
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Descripción general del puesto
Encargado de la programación y control de los recursos financieros de la empresa.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Revisar las cuentas bancarias de la empresa para estar al tanto de los depósitos correspondientes a pagos de pólizas u otros pagos en general.
2. Transferir dinero de las cuentas de la empresa al INS para el debido pago de pólizas.

Tareas Quincenales

1. Efectuar el pago de planillas a los funcionarios de la empresa.
2. Girar el dinero necesario para la compra de materiales y suministros de oficina.

Tareas Variables

1. Recibir, revisar y firmar la hoja de reintegro de caja chica y proporcionar el dinero necesario para que la caja chica sea reintegrada.



Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Requisitos intelectuales

Formación académica

Bachiller Universitario en Administración de Empresas o una carrera afín al puesto.

Experiencia laboral

De 6 meses a 1 año de experiencia en puestos afines.

Requisitos físicos

Esfuerzo físico

En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Requisitos personales

Habilidades y destrezas

Indispensables

1. Facilidad para manejar números.
2. Habilidades Computacionales.
3. Confiabilidad.
4. Orden.
5. Honestidad.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Habilidades y destrezas	Necesarias
	<ol style="list-style-type: none">2. Capacidad analítica.3. Capacidad para trabajar bajo presión.4. Seguridad en sí mismo (a).5. Responsabilidad y compromiso.6. Dinamismo.7. Hábitos de seguridad.
	Deseables

Habilidades y destrezas	<ol style="list-style-type: none">1. Aptitud gramatical.2. Facilidad de aprendizaje.3. Habilidad para comunicarse en otros idiomas.4. Buenas relaciones interpersonales.5. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.6. Capacidad para concentrarse con distracciones.7. Capacidad de negociación.8. Capacidad para la toma de decisiones.9. Conocimiento de los principios administrativos.10. Trabajo en equipo.11. Trabajar con base en objetivos.12. Liderazgo.13. Iniciativa personal.14. Excelente presentación personal.15. Puntualidad.
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Página:
5 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
Manejo de información confidencial	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.
Procesos administrativos	Posee cierta responsabilidad por el o los procesos de planeación, organización, dirección y control.
Supervisión ejercida	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
Supervisión recibida	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.



Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.CF.03

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la actividad diaria del trabajo está expuesto a sufrir de estrés.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Gerente Administrativa
Ubicación del puesto en la empresa	Gerencia Administrativa
Puesto del (la) jefe inmediato	Presidente
Puesto (s) que supervisa	Oficial de Servicio / Revisora / Digitadora / Mensajero.

Página: 1 de 8
Código del puesto: P.GA.04
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Descripción general del puesto

Encargada de realizar principalmente labores de índole administrativo con el fin de separar las actividades operativas de las administrativas y tratar de evitar la duplicar de funciones y agilizar u optimizar el funcionamiento administrativo. En si, tratar de que los Agentes se dediquen únicamente a la atención de clientes y se olviden de las actividades administrativas.



Página:
2 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Recibir y atender en forma cordial al público que ingresa a la empresa y brindarle la información necesaria.
2. Atender el teléfono, brindando la información que le sea pertinente y responder de forma precisa a las consultas que surjan.
3. Chequear el casillero en el Instituto Nacional de Seguros (INS) y retirar la documentación que se encuentre en él.
4. Presentar documentos de la empresa en el departamento de comercialización del INS.
5. Presentar trámites de urgencia en el INS.
6. Asumir el puesto de la Oficial de Servicio en su hora de almuerzo.
7. Revisar el correo para chequear si el INS envió alguna información importante.
8. Guardar respaldos del S.I.C.SE (Sistemas de información para comercializadoras de seguros)
9. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y/o su superior así lo solicite.

Tareas Semanales

1. Realizar arqueos sorpresivos a la oficial de servicio y a la digitadora.
2. Revisar y devolver formularios oficiales numerados del INS.
3. Administrar la caja chica.
4. Coordinar compra de suministros de oficina y limpieza.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Tareas Quincenales

1. Tramitar el cobro de comisiones del INS.

Tareas Mensuales

1. Realizar el control de solicitudes de traspasos de pólizas.
2. Reportar valores en tránsito al INS.
3. Elaboración de informes de planillas de deducción mensual

Tareas Esporádicas

1. Coordinar capacitaciones.
2. Realizar pólizas de estudiante.
3. Participar en el proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa.
4. Coordinar la limpieza del edificio.

Tareas Variables

1. Manejo de comunicación con el INS.

Requisitos intelectuales

Formación académica

Diplomado en Administración de Empresas o una carrera afín al puesto.

Experiencia laboral

De 1 mes a menos de 6 meses de experiencia en puestos afines.



Página:
4 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Requisitos físicos

Esfuerzo físico

En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Requisitos personales

Habilidades y destrezas

Indispensables

1. Buenas relaciones interpersonales.
2. Trabajo en equipo.
3. Conocimiento de los principios administrativos.
4. Capacidad para la toma de decisiones.
5. Liderazgo.

Necesarias

1. Habilidades Computacionales.
2. Facilidad para manejar números.
3. Aptitud gramatical.
4. Facilidad de aprendizaje.
5. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.
6. Capacidad de concentración con distracciones.
7. Capacidad para trabajar bajo presión.
8. Trabajar con base en objetivos.
9. Capacidad analítica.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
5 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Habilidades y
destrezas

10. Capacidad de negociación.
11. Iniciativa personal.
12. Seguridad en sí mismo (a).
13. Responsabilidad y compromiso.
14. Excelente presentación personal.
15. Dinamismo.
16. Confiabilidad.
17. Honestidad.
18. Puntualidad.
19. Orden.
20. Hábitos de seguridad.

Deseables

1. Habilidad para comunicarse en otros idiomas.



Página:
6 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas.
Manejo de información confidencial	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable en forma periódica por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
Procesos administrativos	Es responsable como parte esencial de su trabajo por los procesos de planeación, organización, dirección y control.
Supervisión ejercida	Tiene como responsabilidad la supervisión de personal en tareas diferentes a las desempeñadas en su puesto.
Supervisión recibida	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.



Página:
7 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
8 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.GA.04

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la actividad diaria del trabajo está expuesto a sufrir de estrés y tensión muscular.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Digitadora
Ubicación del puesto en la empresa	Procesamiento de Datos
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente Administrativa
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.D.05
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Resumen del puesto
Encargada de incluir pólizas en el sistema S.I.C.SE (Sistemas de información para comercializadoras de seguros) y mantener la cartera de clientes dándoles seguimiento por medio de llamadas telefónicas.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Incluir pólizas (en las que esta capacitada) en el sistemas del INS (Digital)
2. Preparar papelería tramitada en el transcurso del día para enviarla al INS.
3. Efectuar depósitos en el INS de pólizas que están en la fecha limite de vencimiento.
4. Incluir en el S.I.C.SE los montos de dinero que los clientes hayan pagado al INS.
5. Recibir la caja al final del día.
6. Atender el teléfono y brindar el asesoramiento sobre consultas y demás información que se requiera.

Tareas Variables

1. Consultar en el sistema del INS los montos de pólizas de riesgo de trabajo a cobro por cada mes.
2. Imprimir recibos de vencimiento.
3. Mantener la cartera de clientes.

Tareas Esporádicas

1. Elaborar pólizas de autos.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Requisitos intelectuales

Formación académica

Educación Diversificada (Bachillerato) y capacitación en el campo específico.

Experiencia laboral

Más de 1 año de experiencia en un puesto afín.

Requisitos físicos y personales

Esfuerzo físico

En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Requisitos personales

Habilidades y destrezas

Indispensables

1. Habilidades Computacionales.
2. Facilidad para manejar números.
3. Confiabilidad.
4. Honestidad.
5. Orden.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Habilidades y destrezas	Necesarias
	<ol style="list-style-type: none">1. Aptitud gramatical.2. Responsabilidad y compromiso.3. Dinamismo.4. Puntualidad.5. Trabajo en equipo.6. Capacidad para trabajar bajo presión.
	Deseables
	<ol style="list-style-type: none">1. Facilidad de aprendizaje.2. Buenas relaciones interpersonales.3. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.4. Capacidad de concentración con distracciones.5. Capacidad analítica.6. Capacidad para la toma de decisiones.7. Iniciativa personal.8. Seguridad en sí mismo (a).9. Excelente presentación personal.10. Hábitos de seguridad.



Página:
5 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
Manejo de información confidencial	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
Procesos administrativos	No tiene ninguna responsabilidad por los procesos de planeación, organización, dirección y control en el desempeño de su trabajo.
Supervisión ejercida	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
Supervisión recibida	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

Desempeña su trabajo con cierta dependencia de comunicación entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.D.05

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la realización diaria del trabajo esta expuesto a sufrir de estrés y dolor de cabeza.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Revisora
Ubicación del puesto en la empresa	Procesamiento de Datos
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente Administrativa
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.R.06
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Resumen del puesto
Encargada de brindar al público, tanto personalmente como telefónicamente, un servicio de excelente calidad, de forma ágil y precisa, dando un asesoramiento oportuno sobre las pólizas y demás información que se requiera. Además de ser la encargada de la revisión de pólizas en la empresa.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Recibir y atender en forma cordial al público que ingresa a la empresa y brindarle la información necesaria.
2. Atender el teléfono y brindar la información que le sea pertinente
3. Revisar pólizas de Riesgos del Trabajo, Autos e Incendio.
4. Control de Recibos Oficiales, que todos tengan el sello de la caja, que no sean pagados extemporáneos, e incluirlos en el sistema.
5. Atender reclamos de clientes por concepto de accidentes.

Tareas Semanales

1. Realizar arqueos de caja.

Tareas Mensuales

1. Confección de informes de Pólizas.
2. Asistir a clientes en la elaboración de planillas



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Requisitos intelectuales

Formación académica

Educación Diversificada (Bachillerato) y capacitación en el campo específico.

Experiencia laboral

Más de 1 año de experiencia en un puesto afín.

Requisitos físicos y personales

Esfuerzo físico

En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

Requisitos personales

Habilidades y destrezas

Indispensables

1. Habilidades Computacionales.
2. Facilidad para manejar números.
3. Confiabilidad.
4. Honestidad.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Habilidades y destrezas	Necesarias
	<ol style="list-style-type: none">1. Aptitud gramatical.2. Responsabilidad y compromiso.3. Dinamismo.4. Puntualidad.5. Trabajo en equipo.6. Capacidad para trabajar bajo presión.7. Orden
Habilidades y destrezas	Deseables
	<ol style="list-style-type: none">1. Facilidad de aprendizaje.2. Buenas relaciones interpersonales.3. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.4. Capacidad de concentración con distracciones.5. Capacidad analítica.6. Capacidad para la toma de decisiones.7. Iniciativa personal.8. Seguridad en sí mismo (a).9. Excelente presentación personal.10. Hábitos de seguridad.



Página:
5 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
Manejo de información confidencial	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
Procesos administrativos	No tiene ninguna responsabilidad por los procesos de planeación, organización, dirección y control en el desempeño de su trabajo.
Supervisión ejercida	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
Supervisión recibida	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

Desempeña su trabajo con cierta dependencia de comunicación entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.R.06

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable; por lo tanto no presentan riesgos de accidentes o enfermedades significativos.

Riesgos generales del Trabajador

En la realización diaria del trabajo esta expuesto a sufrir de estrés.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Oficial de Servicio
Ubicación del puesto en la empresa	Servicio al Cliente
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente Administrativa
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 8
Código del puesto: P.OS.07
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Resumen del puesto
<p>Encargada de atender al público en general y contestar las llamadas que ingresan a la empresa; además del archivamiento de documentos y de recibir el pago por concepto de pólizas, facturando toda venta y reportando el cierre de caja con total responsabilidad. Entre sus labores se encuentra también la de realizar la labor de apoyo al presidente de la empresa y demás compañeros.</p>



Página:
2 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias en el área de Recepción

1. Recibir y atender en forma cordial al público que ingresa a la empresa y brindarle la información necesaria.
2. Atender el teléfono, brindando la información que le sea pertinente y comunicar las llamadas a las distintas extensiones.
3. Recibir, registrar y distribuir los mensajes recibidos.
4. Recoger, revisar y fotocopiar las emisiones, variaciones o aumentos de pólizas para obtener los sellos y firmas del agente correspondiente y lograr que estas sean refrendadas.
5. Efectuar inclusiones provisionales de trabajo.
6. Recibir, registrar y distribuir los mensajes recibidos.
7. Organizar, mantener actualizado y ordenado el archivo de la documentación.
8. Realizar otras labores como: sacar copias, enviar documentos por fax.
9. Mantener ordenada y limpia su área de trabajo.

Tareas Diarias en el área de Caja

1. Ayudar en asuntos de oficina y cobros de pólizas.
2. Confeccionar recibos de depósitos sobre primas.
3. Recibir, registrar y resguardar el dinero proveniente de diferentes transacciones que se realizan en la empresa.



Página:
3 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

4.

Emitir los recibos correspondientes a las operaciones realizadas en caja y verificar que todo aquello que deba ser firmado por el cliente lo este.

5.

Menudear el dinero para tener siempre cambio a disposición y así dar un servicio más ágil y eficiente a los clientes.

6.

Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y/o su superior así lo solicite.

Tareas Mensuales en el área de Recepción

1.

Asistir a clientes en la elaboración de planillas.

Tareas Variables en el área de Recepción

1.

Realizar pólizas de estudiante.

Requisitos intelectuales

Formación académica

Egresado de un colegio técnico o vocacional con una especialidad en secretariado, contabilidad u otra afín al puesto.

Experiencia laboral

De 1 mes a menos de 6 meses en un puesto afín.

Requisitos físicos y personales

Esfuerzo físico

En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



Página:
4 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Requisitos personales

Habilidades y
destrezas

Indispensables

1. Buenas relaciones interpersonales.
2. Facilidad para manejar números.
3. Confiabilidad.
4. Honestidad.

Necesarias

1. Habilidades Computacionales.
2. Aptitud gramatical.
3. Capacidad para trabajar bajo presión.
4. Trabajo en equipo.
5. Seguridad en sí mismo (a).
6. Responsabilidad y compromiso.
7. Puntualidad.
8. Excelente presentación personal.
9. Dinamismo.
10. Buena memoria.
11. Orden
12. Flexibilidad de horarios.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
5 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Habilidades y
destrezas

Deseables

1. Facilidad de aprendizaje.
2. Habilidad para comunicarse en otros idiomas.
3. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.
4. Capacidad de concentración con distracciones.
6. Iniciativa personal.
7. Hábitos de seguridad.



Página:
6 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
Manejo de información confidencial	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
Procesos administrativos	No tiene ninguna responsabilidad por los procesos de planeación, organización, dirección y control en el desempeño de su trabajo.
Supervisión ejercida	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
Supervisión recibida	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

Desempeña su trabajo con cierta dependencia de comunicación entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
8 de 8

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.OS.07

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la realización diaria de su trabajo esta expuesto a sufrir de estrés.



Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Mensajero
Ubicación del puesto en la empresa	Servicio de Mensajería
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente Administrativa
Puesto (s) que supervisa	Ninguno

Página: 1 de 7
Código del puesto: P.M.08
Versión: 1
Nº de reformas o sustituciones : 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Resumen del puesto
Auxiliar en diligencias de apoyo que brinden atención y solución a los problemas y las peticiones del presidente y demás compañeros del trabajo; así como brindar apoyo en la atención del público y confección de ciertas pólizas.



Página:
2 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Descripción específica del puesto

Tareas Diarias

1. Cumplir las funciones que siendo compatibles con su cargo le sean asignadas por su jefe inmediato y/o compañeros de trabajo.
2. Cuando se encuentre en la empresa debe atender en forma cordial al público que ingresa a la empresa y brindarle la información necesaria.
3. Realizar inspecciones de automóviles, casas de habitación y equipo contratista
4. Adquirir dinero con tarjetas, cheques u órdenes de pago.
5. Estar pendiente de desactivar la alarma de la empresa en las mañanas.
6. Mantener ordenada y limpia su área de trabajo.

Tareas Mensuales

1. Presentar planillas de los clientes vía Internet.

Tareas Variables

1. Viajar hasta algunas empresas a cobrar personalmente las pólizas.
2. Realizar pólizas (las que se encuentre capacitado) cuando así lo amerite.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
3 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Requisitos intelectuales

Formación académica

Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica (Tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico.

Experiencia laboral

De 6 meses a menos de 1 años en un puesto afín.

Requisitos físicos y personales

Esfuerzo físico

El trabajo requiere de un esfuerzo físico moderado ya que exige el desplazamiento de un lugar a otro tanto dentro como fuera de la empresa y/o permanecer de pie.

Requisitos personales

Habilidades y
destrezas

Indispensables

1. Confiabilidad.
2. Honestidad.
3. Responsabilidad y compromiso.
4. Orden.
5. Dinamismo.



Página:
4 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Habilidades y destrezas	Necesarias
	<ol style="list-style-type: none">1. Puntualidad.2. Trabajo en equipo.3. Capacidad para trabajar bajo presión.4. Iniciativa personal.
Habilidades y destrezas	Deseables
	<ol style="list-style-type: none">1. Habilidades Computacionales.2. Facilidad de aprendizaje.3. Buenas relaciones interpersonales.4. Habilidad para aceptar nuevas situaciones.5. Capacidad de concentración con distracciones.6. Seguridad en sí mismo (a).7. Excelente presentación personal.8. Hábitos de seguridad.



Página:
5 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Responsabilidades implícitas

Equipo, instrumentos, útiles y materiales	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
Manejo de información confidencial	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
Procesos administrativos	No tiene ninguna responsabilidad por los procesos de planeación, organización, dirección y control en el desempeño de su trabajo
Supervisión ejercida	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
Supervisión recibida	El puesto esta total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados. Su labor es supervisada periódicamente sobre el avance del trabajo y sus resultados.



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
6 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Relaciones de trabajo

La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.

Condiciones de trabajo

Grado de ruido

Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

Grado de temperatura

El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)



Manual de Descripción y Análisis de Puestos

Página:
7 de 7

Versión:
1

Nº de modificación
o sustitución : 0

Código del puesto:
P.M.08

Grado de iluminación

El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.

Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.

Riesgos generales del Trabajador

En la realización diaria del trabajo esta expuesto a sufrir de estrés, tensión muscular, dolor de espalda, cabeza, golpes o caídas y además de accidentes de tránsito.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

A continuación se presentan las principales conclusiones surgidas a partir de la investigación realizada en la empresa Seguros Bejarano & Cía.

A. Conclusiones del Manual de Procedimientos

1. Antes de realizar el presente proyecto, la empresa Seguros Bejarano & Cía. no contaba con un Manual de Procedimientos documentado; por lo que la realización de los procesos se daba con base a la experiencia generada en los diferentes puestos que por el seguimiento de pasos o etapas ya establecidas.
2. Pese a la no existencia del Manual de Procedimientos, los trabajadores de la empresa, en general, manejan adecuadamente los procesos realizados en la misma. Sin embargo, en el caso que algún colaborador ya no ocupe el puesto en la empresa, las labores de inducción y capacitación de sus reemplazos serían mas difíciles sin un instrumento como el Manual de Procedimientos.
3. Los trabajadores de la empresa Seguros Bejarano & Cía. no conocen la utilidad y ayuda que les puede brindar el Manual de Procedimientos a la hora de poner en práctica sus conocimientos y realizar sus funciones.
4. Al ser esta empresa una comercializadora de seguros del INS, se encuentra supeditada a las políticas y reglas que establezca el Instituto Nacional de Seguros (INS); y además es esta institución quien brinda la mayoría de los documentos utilizados en los procesos.
5. La empresa Seguros Bejarano & Cía. con el pasar del tiempo puede incursionar en cambios en la forma de realizar sus procedimientos, por lo que el manual procedimientos elaborado en la empresa puede desactualizarse.

B. Conclusiones del Manual de Descripción y Análisis de puestos

1. Previo a la elaboración del Manual de Descripción y Análisis de Puestos, la empresa Seguros Bejarano & Cía. no tenía documentados los puestos con lo que contaba, por lo que esta se vio interesada en la confección del manual respectivo ajustándose a las normativas de certificación.
2. El manual de descripción y análisis puestos elaborado en la empresa Seguros Bejarano & Cía. puede ser utilizado en las actividades de reclutamiento, selección, inducción, promoción, capacitación y evaluación del personal.
3. La mayoría de los colaboradores de la empresa desconocen cuál es el nombre formal de su puesto de trabajo y la ubicación del mismo en la empresa; esto debido a que no se cuenta con un manual de organización que defina de una forma sencilla la organización de la empresa y su quehacer diario.
4. En la mayoría de los puestos se aprecia un alto nivel de polifuncionalidad al mezclarse dos puestos diferentes en uno solo, lo que causa un incrementando de la responsabilidad que tiene el puesto para con la compañía.
5. La empresa Seguros Bejarano & Cía. con el pasar del tiempo puede incursionar en cambios a lo interno de la misma, por lo que el manual de descripción y análisis de puestos elaborado en la empresa puede desactualizarse.

RECOMENDACIONES

A continuación se plantean las principales recomendaciones generadas a raíz del estudio realizado en la empresa Seguros Bejarano & Cía.:

A. Recomendaciones del Manual de Procedimientos

1. Mostrar el Manual de Procedimientos a cada funcionario, pretendiendo informarles la secuencia ordenada de los procesos presentes dentro de la empresa, esto provocará una mejor comprensión de las actividades a realizar y las relaciones laborales que deben presentarse en cada operación presente.
2. Es recomendable que el Manual de Procedimientos se utilice como un instrumento para los procesos de capacitación e inducción.
3. Es importante propiciar la aceptación por parte de los funcionarios de la importancia que tiene el manual y aprendan a utilizarlo como una herramienta de apoyo en la realización de sus funciones. Por lo tanto es de suma importancia realizar una sesión con los funcionarios de la empresa y explicarles la utilidad que tiene el manual en el desempeño eficiente de sus labores.
4. Realizar una continua motivación del personal, para que ellos sean los que detecten deficiencias en los procedimientos, y presenten sus inquietudes a fin de evaluar si estas contribuyen con el mejoramiento de los procesos que se están realizando, logrando con esto contar con procesos eficiente y ágiles, adaptados a las necesidades del momento.
5. Revisar de forma periódica y con base en las necesidades de la empresa el Manual de Procedimientos; para que de esta manera se mantenga actualizado cada uno de los procesos que lo integran.

B. Recomendaciones del Manual de Descripción y Análisis de Puestos

1. Utilizar el Manual Descriptivo de Puestos como documentación complementaria que pueda ayudar para un futuro proceso de certificación.
2. Dar a conocer el Manual de Descripción y Análisis de puestos elaborado en la empresa Seguros Bejarano & Cía. con el fin de aprovechar esta herramienta para la definición clara de las funciones, responsabilidades y requisitos de cada uno de los puestos y además para que se convierta en una herramienta para el reclutamiento, selección, inducción, promoción del puesto, capacitación, compensaciones y evaluación del desempeño.
 - ✓ **Reclutamiento y selección:** Es útil para debido a que indica información sobre lo que presenta el puesto y los requisitos que se requieren para desempeñar esas funciones. Esta información es base para decidir que la persona que se incorpore a la empresa resulte ser la más idónea, y que responda a las necesidades que la empresa enfrente en su accionar diario.
 - ✓ **Inducción:** Se puede aprovechar para definir claramente desde el principio de una relación laboral las funciones que le corresponde al colaborador en su puesto des trabajo.
 - ✓ **Promoción del puesto:** Se puede utilizar para que los colaboradores conozcan las características tanto de su puesto, como de puestos de niveles superiores y además vean la oportunidad de ascender.
 - ✓ **Capacitación:** Con la ayuda del Manual de Descripción y Análisis de Puestos se puede ver la necesidad de capacitar al personal, por medio de un análisis de las características actual de los puestos actuales.

- ✓ **Compensaciones:** Gracias a la información que brinda el manual, se puede obtener una clara comprensión de lo que cada funcionario representa para la empresa y así estimar el valor de los puestos y la compensación apropiada para cada uno. Esto se debe a que la compensación (salarios y bonos), están vinculada a la capacidad requerida, nivel de educación, etc., que son factores que se identifican por medio del análisis de puestos.

 - ✓ **Evaluación del Desempeño:** La evaluación del desempeño implica comparar el desempeño real de cada empleado con el desempeño deseado. Con frecuencia es a través del análisis del puesto que se determinan los estándares que deben alcanzar y las tareas por realizar.
3. Elaborar un Manual de Organización, donde se describa y se analice la situación y estructura de la empresa y que además facilite la eventual referencia a cualquier interesado que desee conocer más profundamente la organización.

 4. A la hora de crear un ambiente de polifuncionalidad es necesario que el funcionario conozca la diferencia entre las diversas tareas que debe realizar, respetando en primer lugar el puesto original para lo cual se le contrató, por lo tanto se recomienda presentar a los funcionarios el Manual de Descripción y Análisis de Puestos para que conozcan y analicen las tareas de su puesto.

 5. Tomar como base el Manual de Descripción y Análisis de Puestos para la valoración de un posible análisis de cargas de trabajo en los puestos de la comercializadora.

 6. Revisar de forma periódica y con base en las necesidades de la empresa el Manual de Descripción y Análisis de Puestos; para que de esta manera se mantenga actualizado cada uno de los perfiles que lo integran y se logre un máximo aprovechamiento del capital humano con que se cuenta.

LITERATURA CONSULTADA



LITERATURA CONSULTADA

Aguilar, J. 2000. Creación y análisis de un manual descriptivo de procedimientos del ICE en subáreas de orden de servicio telefónico y gestión de ingresos Area Comercialización San Carlos. Tesis Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Alvarez, Martin G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. [en línea]. Disponible en:
http://books.google.co.cr/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&source=gbs_summary_r&cad=0 [2008, Marzo]

Chiavenato, Idalberto. (2000). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Quinta edición. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, Idalberto. (2003). Gestión del Talento Humano. Bogotá, Colombia. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.

Concepto de Analisis Administrativo.[en linea]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/anadminnp/>
(2008, Marzo)

Concepto de ISO-9001 Norma de Calidad [en línea]. Disponible en:
http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html
(2008, Marzo)

Dessler, Gary. (2001). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. Octava edición. México: Pearson Prentice Hall.

Diagrama de flujo (2008, Marzo). Disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo#Definici.C3.B3n

Flujogramas, (2008, Marzo). Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml#INTRO>



Gamboa, Luis Guillermo. 2004. Manual de Procedimientos para Cooperativa Industrial de Servicios Múltiples, El Guarco R.L. Tesis Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

ISO 9000 (2008, Marzo). Disponible en:

http://translate.google.co.cr/translate?hl=es&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/ISO_9001&sa=X&oi=translate&resnum=6&ct=result&prev=/search%3Fq%3DISO%2B9001%26hl%3Des%26sa%3DG

Koontz, Harold & Weihrich, Heinz. (2004). ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global. Duodécima edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

Manual de Procedimientos, (2008, Marzo). Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Manuales Administrativos (2008, Marzo). Disponible en:

<http://www.elprisma.com/apuntes/administraciondeempresas/manualadministrativo/>

Martínez, Bernal. (2006). Lecturas de Análisis Administrativo u Organización y Métodos. Material del curso de Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas, ITCR Sede San Carlos.

Werther, William & Davis, Keith. (1995). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. Cuarta edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

APÉNDICES





APÉNDICE # 1

Cuestionario # : ____

Fecha de aplicación: ____ / ____ / ____

Cuestionario para la elaboración del Manual de Procedimientos

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos en la empresa. La información suministrada será tratada con confidencialidad y para uso exclusivo de este trabajo.

Información del procedimiento

Nombre del procedimiento

Especifique cual es el objetivo principal que se pretende con este procedimiento.

Indique ¿Cuales son las áreas de aplicación y/o alcance de este procedimiento?

Mencione las normas o políticas que usted conozca y que intervengan en este procedimiento.



Especifique cuales son todos aquellos documentos necesarios para la ejecución de este procedimiento.

Describa en forma clara y detallada todos aquellos pasos que se deben seguir para realizar este procedimiento.

Paso #	Descripción
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

(De ser necesario solicite hojas adicionales)

APÉNDICE # 2

Cuestionario para la elaboración del Manual de Descripción y Análisis de Puestos

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar información pertinente al puesto, necesaria para la elaboración de un Manual de Descripción y Análisis de Puestos. La información suministrada será tratada con confidencialidad y para uso exclusivo de este trabajo.

Identificación del puesto

Nombre del puesto:

Nombre del (la) ocupante del puesto:

Ubicación en la empresa:

Nombre de su jefe inmediato:

Puesto del (la) jefe inmediato:

Resumen del puesto

Describa con sus propias palabras, en forma breve y clara cuales son las actividades que usted debe realizar en su puesto de trabajo. De manera que de una idea general del trabajo a su cargo.

Descripción específica de las tareas

Describa en forma clara y detallada todas aquellas tareas que debe de cumplir en su puesto de trabajo. Indique cuales tareas son realizadas diariamente (D), semanalmente (S), quincenalmente (Q), en forma mensual (M) o anual (A) y aquellas que se realizan en forma esporádica (E).



#	Descripción	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		

(De ser necesario solicite hojas adicionales)



Especificaciones del puesto

Requisitos intelectuales

Formación académica

¿Cual considera usted que es la preparación académica mínima necesaria para que un ocupante pueda desempeñarse de manera exitosa en este puesto?

	Marque (x)
Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto grado escuela)	
Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica (Tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico	
Educación Diversificada (Bachillerato) y capacitación en el campo específico	
Egresado de un colegio técnico o vocacional en una especialidad afín al puesto	
Diplomado en una carrera afín al puesto	
Bachiller Universitario en una carrera afín al puesto	
Licenciatura	
Maestría	
Otros conocimientos o capacitaciones	
Especifique:	

Experiencia laboral

¿Cual considera usted, es la experiencia laboral mínima requerida para desempeñarse adecuadamente en este puesto?

Experiencia en puestos afines	Marque (x)
Ninguna	
De 1 mes a menos de 6 meses	
De 6 meses a menos de 1 año	
Más de 1 año	



Requisitos físicos y personales

Esfuerzo físico

Marque con una "x" la categoría que usted cree mejor se adecua a al esfuerzo físico que usted esta sometido en la realización de sus actividades en el trabajo.

	Marque (x)	
Esfuerzo físico	<input type="checkbox"/>	En general el trabajo se desempeña en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.
	<input type="checkbox"/>	El trabajo requiere de un esfuerzo físico moderado ya que exige el desplazamiento de un lugar a otro tanto dentro como fuera de la empresa y/o permanecer de pie o en una posición incómoda.
	<input type="checkbox"/>	El trabajo exige de un esfuerzo físico considerado ya que exige manipular materiales y equipo pesados.

Habilidades y destrezas

Marque aquellos factores que usted cree son importantes y que podrían facilitarle las tareas al ocupante de este puesto.



		Necesaria	Deseable	No necesaria
1	Habilidades Computacionales			
2	Facilidad para manejar números			
3	Aptitud gramatical			
4	Facilidad de aprendizaje			
5	Habilidad para comunicarse en otros idiomas			
6	Buenas relaciones interpersonales			
7	Habilidad para aceptar nuevas situaciones			
8	Capacidad de concentración con distracciones			
9	Capacidad para trabajar bajo presión			
10	Trabajar con base en objetivos			
11	Trabajo en equipo			
12	Conocimiento de los principios administrativos			
13	Capacidad analítica			
14	Capacidad de negociación			
15	Capacidad para la toma de decisiones			
16	Liderazgo			
17	Iniciativa personal			
18	Seguridad en sí mismo			
19	Responsabilidad y compromiso			
20	Excelente presentación personal			
21	Dinamismo			
22	Confiabilidad			
23	Honestidad			
24	Puntualidad			
25	Orden			
26	Hábitos de seguridad (valorar detalles)			
Otros (Especifique):				



Responsabilidades implícitas

En la realización diaria de su trabajo; posee usted algún grado de responsabilidad en alguno de los siguientes aspectos:

Responsabilidades	Marque (x)	Grados
Equipo, instrumentos, útiles y materiales	<input type="checkbox"/>	No tiene ninguna responsabilidad sobre equipo, instrumentos, útiles y materiales en el desempeño de su trabajo.
	<input type="checkbox"/>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo
	<input type="checkbox"/>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas.
Manejo de información confidencial	<input type="checkbox"/>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
	<input type="checkbox"/>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
	<input type="checkbox"/>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
Dinero, fondos y títulos valores comerciales	<input type="checkbox"/>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
	<input type="checkbox"/>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
	<input type="checkbox"/>	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.



Procesos administrativos		No tiene ninguna responsabilidad por los procesos de planeación, organización, dirección y control en el desempeño de su trabajo
		Posee cierta responsabilidad por el o los procesos de planeación, organización, dirección y control.
		Es responsable como parte esencial de su trabajo por los procesos de planeación, organización, dirección y control.
Supervisión ejercida		No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
		Es responsable de la supervisión de tareas iguales o similares a las tareas que desempeña en su puesto.
		Tiene como responsabilidad la supervisión de personal en tareas diferentes a las desempeñadas en su puesto.
Supervisión recibida		El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.
		El puesto esta total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados. Su labor es supervisada periódicamente sobre el avance del trabajo y sus resultados.
		Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo órdenes generales; solo debe presentar avances de su trabajo y los resultados alcanzados.
		El trabajo es desempeñado con amplia independencia; presenta informes a socios para su conocimiento y discusión.



Condiciones de trabajo

Marque con una "x" la categoría que usted cree mejor se adecúa a las condiciones en que usted debe realizar sus actividades en el trabajo.

	Marque (x)	
Grado de ruido	<input type="checkbox"/>	Desarrolla el trabajo con un nivel de ruido menor a 55 db donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.
	<input type="checkbox"/>	Se expone a un nivel de ruido entre los 55 y 65 db. (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.
	<input type="checkbox"/>	Se expone a un nivel de ruido mayor a 65 db lo cual puede provocar un alto grado de disconformidad para concentrarse en su trabajo y comunicarse verbalmente.

	Marque (x)	
Grado de temperatura	<input type="checkbox"/>	El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.
	<input type="checkbox"/>	El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)
	<input type="checkbox"/>	El trabajo debe ser desarrollado a la intemperie bajo una temperatura ambiente (dependiendo de la época en la que se encuentre)



	Marque (x)	
Grado de iluminación	<input type="checkbox"/>	El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.
	<input type="checkbox"/>	En la ejecución de su trabajo es necesario realizar cierto esfuerzo visual para distinguir las formas, colores y objetos debido al bajo grado de iluminación con el que se cuenta.

	Marque (x)	
Condiciones ambientales	<input type="checkbox"/>	El trabajo se lleva a cabo en oficinas cómodas, con un adecuado equipo de oficina y dentro de un contexto agradable, lo que permite la realización eficiente de las labores.
	<input type="checkbox"/>	En la ejecución de su trabajo se le dificulta realizar sus labores de una forma eficiente debido al inadecuado estado de las oficinas y/o el equipo de trabajo.



Relaciones de trabajo

Para la realización óptima de su trabajo ¿Que grado de comunicación debe de mantener con otras personas u organizaciones?

	Marque (x)	
Relaciones de trabajo	<input type="checkbox"/>	En la ejecución del trabajo se relaciona únicamente con compañeros y/o superiores inmediatos.
	<input type="checkbox"/>	En el desempeño de su trabajo tiene cierta relación con personas tanto internas (compañeros y/o superiores) como externas a la empresa (público en general).
	<input type="checkbox"/>	La actividad origina constantes relaciones con compañeros, superiores, público en general y otras organizaciones.

	Marque (x)	
Otras relaciones	<input type="checkbox"/>	En la ejecución del trabajo no es necesaria la comunicación entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.
	<input type="checkbox"/>	Desempeña su trabajo con cierta dependencia de comunicación entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.
	<input type="checkbox"/>	La actividad origina una alta dependencia de trabajo entre compañeros dentro y/o fuera de un departamento o área. O sea es necesaria la comunicación para discutir las eventualidades y la cotidianidad de las tareas.



Riesgos generales del Trabajador

Marque todos aquellos riesgos a los cuales usted está expuesto durante su jornada de trabajo.

	Marque (x)	
Riesgos generales		Estrés
		Tensión muscular
		Dolor de espalda
		Dolor de ojos
		Dolor de cabeza
		Cortaduras, golpes o caídas
Otros (Especifique):		

Información adicional

En caso de que así lo desee, usted puede brindar aquellas recomendaciones y/o comentarios que considere necesarios deben ser tomadas en cuenta para la mejor comprensión del puesto que desempeña.

Muchas gracias por el tiempo brindado, su ayuda será de suma importancia para la investigación



APÉNDICE # 3

GLOSARIO

Agencia comercializadora

Canal autorizado por el Instituto Nacional de Seguros para la comercialización de seguros, según las condiciones de suscripción estipuladas por él.

Asegurar

Prevenir las consecuencias económicas negativas ante la ocurrencia de un evento futuro o incierto mediante la contratación de un seguro.

Asegurador

El que asegura. Empresa o entidad que se dedica con exclusividad a asegurar. Es la persona jurídica que asume los riesgos.

Asegurado

Aquella persona, organización o empresa a cuyo nombre se emite la póliza de seguro. Persona cuyo interés asegurable está protegido por el seguro, por lo que puede comprender también a los empleados, dependientes no familiares o familiares del asegurado o representantes del asegurado (dependiendo el tipo de seguro contratado).

Beneficiario

Persona física o moral designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño. Puede ser en determinado momento el mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños.



Bienes asegurados

Son los bienes muebles e inmuebles, que se amparan en una póliza para su protección, bajo ciertas coberturas y contra determinados riesgos.

Cobertura

Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro. También se utiliza para nombrar el tipo de seguro aplicable a determinado riesgo. Por ejemplo: cobertura de temblor y terremoto en el seguro de incendio.

Daño

Es la pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro.

Deducible

Suma fija o porcentual previamente establecida en cada seguro, que debe ser deducida en cada evento cubierto, según se indique, es también una participación del asegurado, que ayuda a la compañía de seguros a evitar un volumen alto de reclamos con gastos inferiores a esa suma.

Documentación

Información necesaria para la reclamación y soporte del siniestro, según cada caso particular.



Emisión

Sinónimo de primas emitidas. Volumen global de primas o conjunto de recibos "emitidos" en un ejercicio económico por una compañía de seguros. Acto de confeccionar un contrato de seguro o de un recibo de primas (emisión de una póliza o emisión de un recibo).

Expiración

Fin del contrato de seguro cuando transcurre el período por el cual se aseguró.

Indemnización

Acción y efecto de indemnizar. Resarcir un daño o perjuicio. Cantidad que cobra el asegurado una vez ocurrido el siniestro.

Inspección del riesgo

Es la evaluación del riesgo escrito de forma física con la visita y observación del riesgo o con la revisión de documentación del cliente.

Machote

Documento guía que debe ser completado de forma igual. Algunas veces sólo se deben llenar los espacios en blanco.

Objetivo del seguro

Es la compensación del perjuicio económico sufrido por el patrimonio a consecuencia de un siniestro.



Período de gracia

Período después del vencimiento de la póliza durante el cual la prima puede ser pagada sin el cobro de intereses o recargo. El contrato mantiene los derechos del asegurado, menos en el seguro de gastos médicos.

Póliza

Documento que recoge los acuerdos del contrato de seguro. La constituyen las condiciones generales, la solicitud del seguro, los cuestionarios anexos a ésta, las condiciones particulares, especiales y los addenda que se agreguen.

Prima

Es el precio pactado por el seguro contratado. Aportación económica que debe satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación a la garantía que el asegurador otorga mediante el contrato de seguro.

Riesgo

Se define como la posibilidad de que ocurra un evento cuyo resultado es distinto al esperado por el individuo y que puede o no causar una pérdida económica, dentro de un tiempo estipulado. Es un indicador de causas de pérdidas como son: incendio, explosión, muerte prematura, entre otros. Se refiere también al bien u objeto de seguro, sean propiedades o personas.

Renovación

Suscripción automática del siguiente año de seguro mediante el pago de la prima correspondiente, aceptando las condiciones otorgadas durante el último año, salvo pacto expreso en contrario.



Requisitos de aseguramiento

Son los datos y documentos que debe presentar quién desea suscribir un seguro. Cada producto tiene su lista particular de requerimientos. La presentación de estos requisitos es indispensable para que el aceptador analice el riesgo y acepto o no la emisión del contrato.

Responsabilidad civil

Necesidad de responder pecuniariamente por actos realizados que ocasionen perjuicios a terceros.

Seguro

Instrumento de previsión personal, mediante la transferencia de las consecuencias económicas que sean susceptibles de producirse con ocasión del acaecimiento de un evento que, de suceder, puede originar un daño en las personas o en las cosas. Actividad de servicios financieros por la que alguien se obliga mediante el cobro de una prima y para el caso que se produzca un evento determinado, a indemnizar a otro el daño producido. Es también una técnica de transferencia del riesgo.

Seguro colectivo

Modalidad de seguro por el cual queda cubierto, en un solo contrato, un conjunto de riesgos que conforman un grupo homogéneo.

S.I.C.SE

Siglas de: Sistemas de información para comercializadoras de seguros. Es el sistema interno utilizado en la empresa Seguros Bejarano & Cía.



Suma asegurada

Es el monto máximo de responsabilidad de la compañía de seguros dentro del período de vigencia de este contrato por uno o varios eventos conforme a las condiciones contratadas, que ocurran en el período inscrito. Es el monto de seguro y debe ser estipulado por el asegurado.

Tarifación

Aplicación de la tarifa que corresponde a un riesgo, de acuerdo con la tabla.

Tarificación

Determinación de los porcentajes o sumas de tarifa, con base en los datos técnicos y estadísticos acumulados.

Vigencia

Desde cuando y hasta cuando se extiende la garantía de la póliza. Período de tiempo previsto por la póliza durante el cual surten efectos sus coberturas.