



POSITIVA

COMPANÍA DE SEGUROS

**PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO EN LA REVISIÓN DE
CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE LA SUCURSAL DEL MAGDALENA**

AUTOR:

ÁNGELA MARCELA MARTÍNEZ RINCÓN

ASESOR:

**LUZ DARY RODRÍGUEZ
MAGISTER EN MERCADEO**



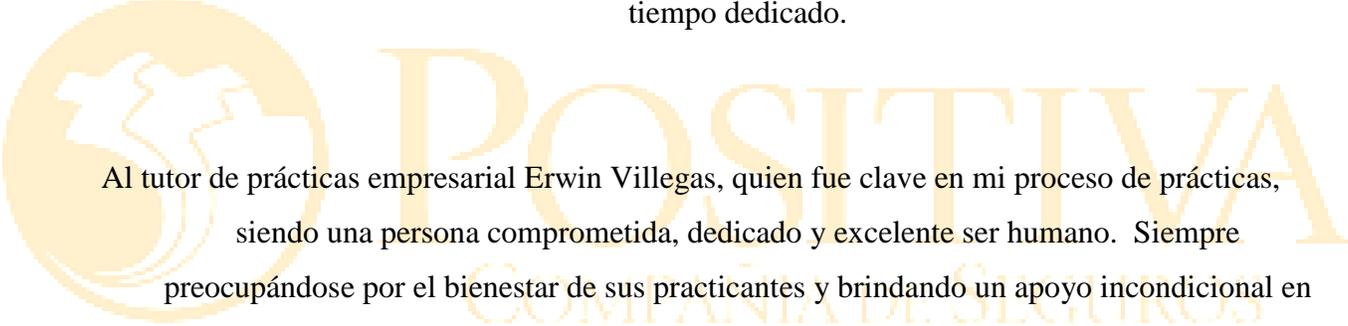
**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE NEGOCOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA
2019**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos los poseores que participaron en todo mi proceso de formación académica, sin sus conocimientos y enseñanzas, no podría tener las bases teóricas referentes a la carrera.

A la tutora Luz Dary Rodríguez, ya que con su gran personalidad, carácter, humanidad y todo su conocimiento, fueron fundamentales para llevar a cabo este informe, quien fue una guía y apoyo para corregir errores y mejorarlos, agradecer por las asesorías brindadas y el tiempo dedicado.



Al tutor de prácticas empresarial Erwin Villegas, quien fue clave en mi proceso de prácticas, siendo una persona comprometida, dedicado y excelente ser humano. Siempre preocupándose por el bienestar de sus practicantes y brindando un apoyo incondicional en el tiempo de permanencia en la empresa.

De igual manera a todo el personal de la empresa, quienes también demostraron ser excelentes personas, comprometida con su trabajo y colaborativos.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes han demostrado su apoyo contante e incondicional en caso paso que decido dar.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo pretende proponer una propuesta de mejoramiento en el área de operaciones para la empresa Positiva Compañía de seguros, donde se detectó problemas en los procesos a realizar con la cartera vencida.

La estrategia que se planteó es optimizar el tiempo empleado en la ejecución de la cartera, donde se evidenciaba una inversión de tiempo bastante considerable en el procedimiento por parte del personal encargado, se tomó como referente una de las empresas aseguradas con PCS, se muestra el antes y después de implementar la estrategia, teniendo en cuenta que todas las carteras a realizar se diferencian en el número de trabajadores y periodos de mora.

Los resultados arrojados fueron positivos, y se evidenciaron de manera inmediata reduciendo la variable tiempo, la cual es clave, ya que permite lograr una mayor eficiencia y productividad para la compañía.

TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN.....	12
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	13
2.1 Aspectos legales.....	13
2.1.1 Descripción de datos de la empresa.....	13
2.1.2 Objetivos y funciones.....	14
2.1.3 Normatividad.....	15
2.1.4 Productos.....	17
2.1.5 Número de empleados.....	18
2.1.6 Composición accionaria.....	18
2.1.7 Composición demográfica.....	19
2.1.8 Presencia nacional.....	19
2.1.8.1 Ubicación de la empresa.....	20
2.1.9 Organigrama.....	20
2.1.9.1 Organigrama de Santa Marta.....	21
2.1.9.2 Organigrama del área.....	21
2.2 Filosofía institucional.....	22
2.2.1 Historia.....	22
2.2.2 Misión.....	23
2.2.3 Visión.....	23
2.2.4 Valores corporativos.....	23

2.2.5 Políticas.....	24
3.0 INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.....	26
3.1 Descripción del área de trabajo.....	26
3.2 Descripción de actividades asignadas.....	27
3.3 Ausencia de saberes.....	28
3.4 Logros alcanzados.....	29
3.5 Reconocimientos obtenidos.....	29
3.6 Análisis crítico.....	29
4. PROPUESTA.....	30
4.1 Nombre de la propuesta.....	30
4.2 Diagnostico.....	30
4.3 Planteamiento del problema.....	31
4.4 Justificación.....	34
4.5 Objetivos generales.....	35
4.6 Objetivos específicos.....	36
4.7 Referentes teóricos.....	36
4.8 Plan de acción.....	41
4.9 Resultados obtenidos.....	50
5. AUTOEVALUACIÓN.....	51
6. CONCLUSIONES.....	52
7. RECOMENDACIONES.....	53
8. BIBLIOGRAFÍA.....	54
9 ANEXOS.....	55

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Presencia nacional.....19

Ilustración 2: Ubicación de la empresa.....20



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Lista De Tablas

Tabla 1: Datos de la empresa.....	13
Tabla 2: Número de empleados.....	18
Tabla 3: Actividades asignadas.....	27
Tabla 4: Indicador deterioro de cartera por sucursal.....	32
Tabla 5: Variación indicador deterioro de cartera 2019.....	33
Tabla 6: Indicador deterioro de cartera acumulado agosto 2019.....	34
Tabla 7: Cronograma de actividades.....	41
Tabla 8: Agenda de control.....	43
Tabla 9: Archivo cartera vencida.....	45
Tabla 10: Cartera por periodos de mora.....	46
Tabla 11: Referencia cartera de una empresa.....	47
Tabla 12: Cartera reducida.....	49

Lista De Gráficos

Gráfico 1: Composición demográfica.....	19
Gráfico 2: Organigrama Sana Marta.....	21
Gráfico 3: Estructura del área.....	21



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Lista De Figura

Figura 1: Composición accionaria.....18

Figura 2: Organigrama.....20



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Anexos

Anexos 1: Manual de procedimientos.....	51
Anexos 2: Carta de cobro a empresas con cartera.....	69



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

1. Introducción

En el presente informe se buscó exponer el trabajo realizado, a su vez evidenciar los conocimientos adquiridos durante el tiempo de duración de las prácticas profesionales en el área de Operaciones y Mantenimiento. La práctica profesional tiene como objeto ayudar a que el estudiante se involucre en las distintas funciones a realizar en una empresa, aplicando los conocimientos aprendidos en la formación académica.

La realización de las prácticas profesionales se desarrolló en la empresa Positiva Compañía de Seguros (PCS), donde se planteó una propuesta de mejoramiento en el área de Operaciones para el proceso de cartera, siendo este uno de los pilares fundamentales para las compañías, dado que se observó que es uno de los procesos que afecta el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Durante el transcurso de las prácticas se identificó unas falencias las cuales hacen que los procesos no sean tan eficientes y productivos como se espera, dicho esto con la propuesta de mejoramiento se esperó detectar los causales a dicha problemática, brindando una solución que permita la correcta gestión de cartera, logrando eficiencia y rapidez para notificar a las empresas su mora y lograr bajar el índice de deterioro de cartera ARL, con un plan de acción y resultados obtenidos en el tiempo de permanencia en la empresa, con la finalidad de que se siga aplicando para aportar en la continua mejora del área.

Dicho lo anterior la formulación de estrategias no solo va centrada en la parte económica, sino también en su principal activo que son los clientes, dado que al mantenerlos al tanto de sus deudas, se puede alcanzar ingresos más altos, reducción de los índices de deuda, y proveer de una cartera óptima que produzca mayor liquidez.

2. Generalidades de la empresa

2.1 Aspectos Legales, Económicos Y organizacionales

Para el correcto funcionamiento y operación de la empresa positiva se deben cumplir unas series de normas y reglas que permitan realizar su actividad económica:

Positiva Compañía de Seguros S.A. está constituida como sociedad anónima con régimen de empresa industrial y comercial del Estado, mediante lo establecido en el artículo 97 de la Ley 489 de 1998. La compañía maneja un estilo de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, la cual cuenta personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente.

Su organización, funcionamiento y el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros son los previstos para este tipo de empresas y sus actividades comerciales se desarrollan conforme a las reglas de derecho privado. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)

2.1.1 Descripción de los datos de la empresa

Tabla 1: datos de la empresa

Nombre	Positiva compañía de seguros
Razón social	Positiva Compañía de Seguros S.A.
NIT	860.011.153-6
Dirección Bogotá Santa Marta	Autopista Norte Carrera 45 No. 94 – 72 Cra. 5 #23-131, Santa Marta, Magdalena
Línea nacional	01-8000-111-170
Línea Bogotá - Santa Marta	3307000
Fax Bogotá - Santa Marta	6502151

Fuente: Base de datos PCS

2.1.2 Objetivos y Funciones

La empresa tiene plasmados unos objetivos y funciones que se deben cumplir para la correcta realización de los procesos.

Positiva brinda seguros de vida individual y afines, los cuales cuentan con la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia. A su vez concentra sus esfuerzos en la ejecución de operaciones de seguros de vida individual y afines, mediante las categorías y los ramos estipulados; de coaseguros y reaseguros y en la adaptación de la Ley 100 de 1993, decretos reglamentarios y otras reglas que los rectifiquen o adicionen, la ejecución de procesos que según la ley puedan llevarse a cabo en esta clase de sociedades. Los contratos de reaseguro podrán realizarse con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y/o en el exterior.

En desarrollo de su objeto la Sociedad podrá:

- Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.
- Girar, endosar, aceptar, ceder, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar como garantía o recibir en pago toda clase de títulos valores que se negocien en el mercado público.
- Recibir dineros en mutuo, con o sin intereses; garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos sus propias obligaciones, siempre que no se afecte

la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.

- Constituir o hacerse parte de otra u otras sociedades, entidades sin ánimo de lucro, empresas públicas, mixtas o privadas.
- Celebrar y ejecutar aquellos actos, contratos y operaciones que tengan vinculo de medio a fin, anexo o conexo con el objeto social, y todos los autorizados por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías en los diferentes ramos. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)

2.1.3 Normatividad

Positiva efectúa los procedimientos de control reflexionando en prototipos que se adecuen a las reglas y leyes del país, con el fin de respetar la normativa:

- **Control Interno y de Calidad**

Deberá cumplir con todas las normas, leyes y/o principios estipulados, además se sujeta a un control interno y un SGC, a su vez se vigila a los responsables para que cumplan con los requisitos y funciones pertenecientes

- **Gestión Ambiental**

La empresa tiene tres principios esenciales, en los cuales se enfoca para el cuidado y protección con el medio ambiente: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

- **Seguridad y Salud Ocupacional**

La compañía inicio un proyecto para cumplir con el objetivo de brindarles excelentes servicios a nuestros clientes.

- **Seguros de Vida**

Mediante la cía, se busca satisfacer las necesidades de seguridad y protección de los usuarios con honestidad y compromiso.

- **Administración y Contratación**

De acuerdo a los requerimientos administrativos y de contratación, la empresa dicta las leyes/normas Para garantizar la contratación de empleados idóneos para el cargo a emplear.

- **Continuidad del Negocio**

Es una estrategia para saber la forma de recuperar y reparar las funciones críticas dentro de un tiempo establecido luego de una intermisión no deseada o desastre.

- **Servicios Generales**

Ingreso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos estipulado por la Constitución y la Leyes

- **Arquitectura Empresarial**

Prototipos que permitan el uso de la tecnología una solución integral a los requerimientos de la empresa

- **Control de Cambios**

Transformación en la Normatividad de Positiva.

- **Sistema único de información normativa**

Herramienta para encontrar la manera pronta y gratis, normas de carácter general y abstracto como lo son las constituciones

- **Sistema único de gestión**

En eKOGUI, sistema que mantiene un control de los casos y procesos, consultas de los expedientes digitales de la compañía, aplicación de los métodos de valoración del riesgo y generación de reportes para la toma de decisiones. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)

2.1.4 Productos

Positiva Compañía de Seguros, siempre está en la búsqueda constante de satisfacer las necesidades de seguridad y de protección de los usuarios en el país, destacando dos valores pilares para la empresa como lo son: la honestidad y el compromiso. Ofreciendo un amplio portafolio para que las personas tengan diversidad de escoger el portafolio de productos que se acomode más a sus necesidades. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)

En general, la entidad brinda a sus usuarios nueve ramos de productos autorizados por la

Superintendencia Financiera de Colombia:

- | | |
|---|---|
| • Vida individual | • Conmutaciones |
| • Rentas vitalicias | • Salud |
| • Exequias | • Vida Grupo |
| • Pensiones Voluntarias | • Accidentes personales |
| • Administración de riesgos laborales (ARL) | • (BEPS) beneficios económicos periódicos |

2.1.5 Números de empleados

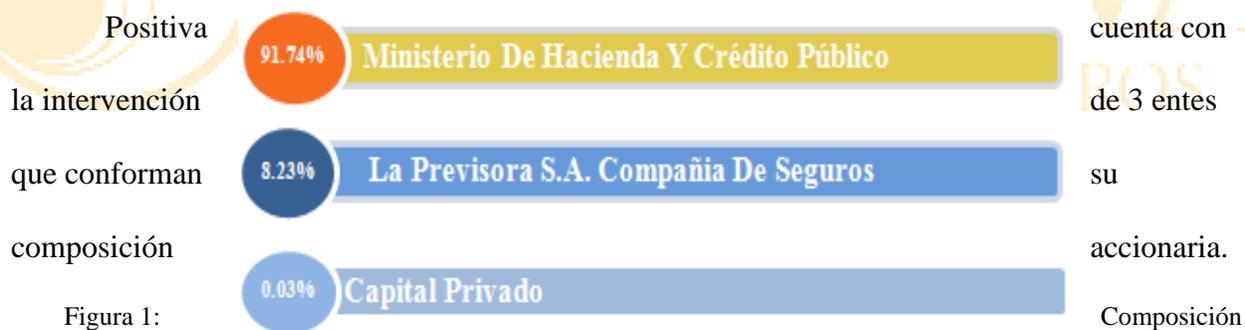
Actualmente la empresa genera a nivel nacional 755 empleos directos y 3000 empleos indirectos en 32 departamentos del país.

Tabla 2: número de trabajadores

EMPRESA	TOTAL DE EMPLEADOS	PLANTA	CON CONTRATO	APREDICES
PCS	Alrededor de 30	8	Alrededor de 20	4

Fuente: Propia

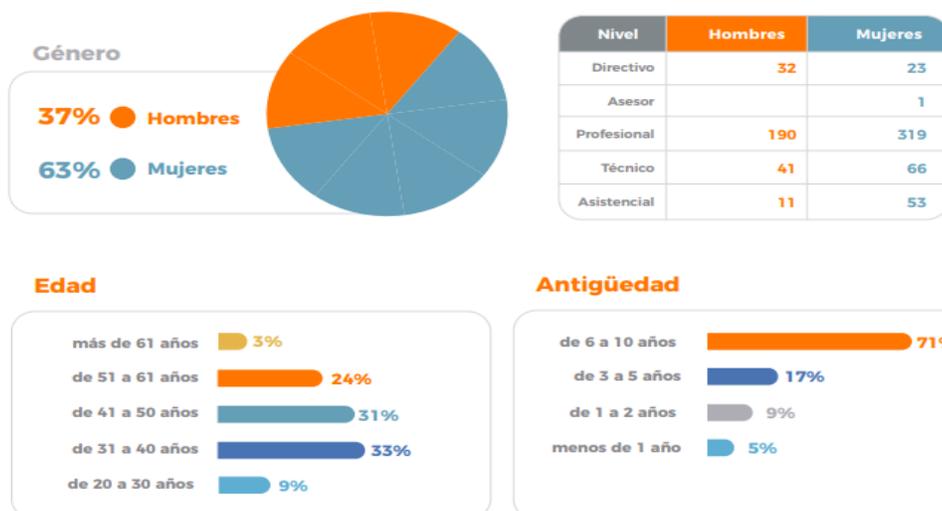
2.1.6 composición accionaria



accionaria

Fuente: informe de gestión y sostenibilidad PCS 2018)

2.1.7



Composición demográfica

La composición demográfica está compuesta de la siguiente manera

Gráfico 1: Composición demográfica

Fuente: Informe de gestión y sostenibilidad 2018

2.1.8 Presencia nacional

En la siguiente imagen se observa los departamentos en los cuales Positiva tiene presencia en el país y las zonas en las que tiene participación.

Ilustración 1: Presencia nacional

Fuente: Informe de gestión y sostenibilidad 2018

2.1.8.1 Ubicación de la empresa

Ilustración 2: Ubicación de la empresa

La empresa está ubicada estratégicamente en una zona central, de fácil acceso tanto para el personal como para los clientes, específicamente está posicionada

en la Cra.5 #23-131,

Marta,

2.1.9

Organigrama



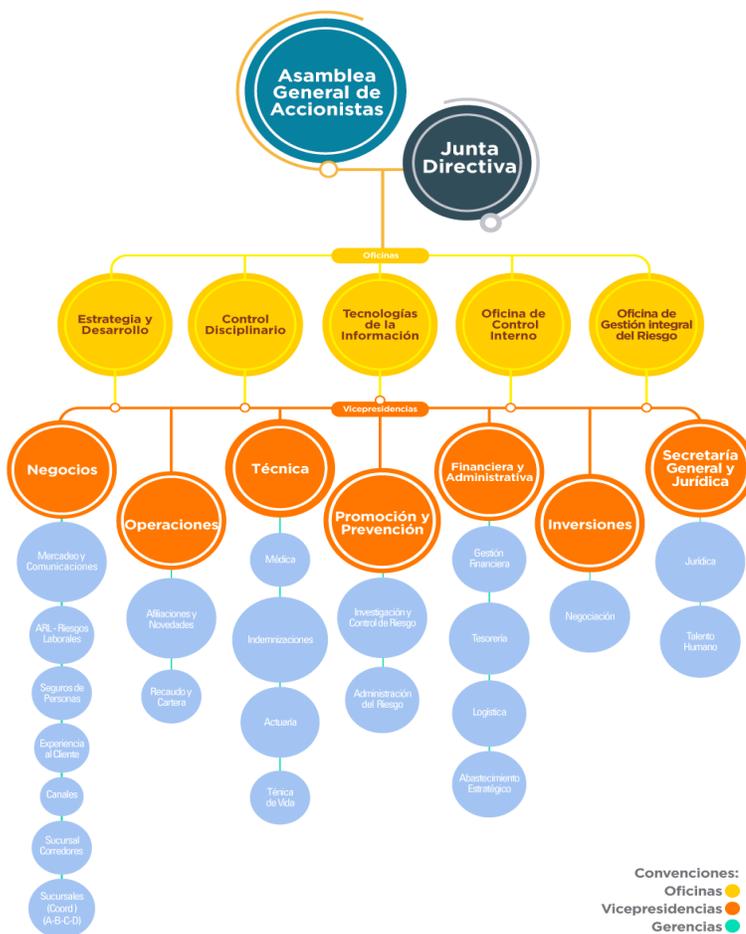
Aliados Estratégicos

Santa Magdalena.

Fuente: Propia

La organización se encuentra jerárquicamente conformada de la siguiente manera:

Figura 2: Organigrama



Fuente:

Seguros

Santa

está

estilo de

existe un

Positiva Compañía De

2.1.9.1

Organigrama de

Marta

La estructura

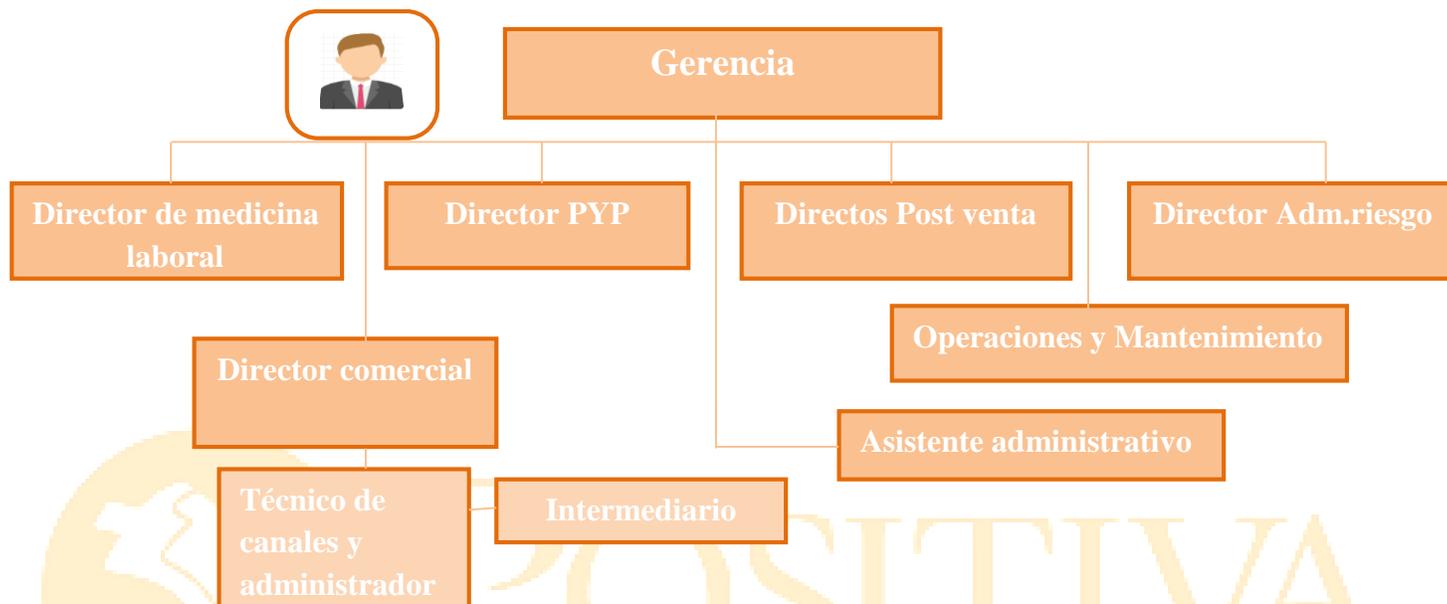
compuesta por un

direccionamiento

Burocrático, donde

balance entre la autoridad y la libertad para que los trabajadores permanezcan activos en la toma de decisiones. Sin embargo, es sobre el gerente a quien recae toda la responsabilidad de los distintos procesos a realizarse.

Gráfico 2: organigrama



Fuente: Autoría propia

2.1.9.2 Estructura del área

El área de trabajo está distribuida de la siguiente manera:

Gráfico 3: organigrama del área



Fuente: Autoría propia

2.2 Filosofía institucional

2.2.1 Historia

Desde sus inicios Positiva ha sufrido una serie de cambios que han logrado consolidar a los que es hoy en día:

Positiva se convirtió en la consolidación de transferencia de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) del Seguro Social a la Previsora Vida S.A. Posterior a una serie de eventos que sucedieron para lograr la creación de Positiva mediante el cambio del seguro social, el cual se dio a través del documento CONPES 3456 de enero 15 de 2007 y el documento CONPES 3494 del 13 de noviembre de 2007. Sin embargo la existencia de lo que es ahora Positiva Compañía de Seguros va más allá de la transformación del seguro social, la compra de Seguros Tequendama fue de gran importancia para la consolidación del proyecto planteado, la cual fue adquirida por la Previsora S.A. Para el 17 de octubre de 1995 se consolidó el cambio de lo que sería la nueva razón social, ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

Puesto que la empresa se muestra joven, maneja una amplia trayectoria en el mercado, donde Seguros Tequendama de Vida nace y se constituye a través de escritura pública 375 del 11 de febrero de 1956. Para el año 1995 empieza a hacer parte como una de las aseguradoras más fuertes y de gran reconocimiento en todo el país: La Previsora S.A.

La empresa empieza a funcionar y abrir sus puertas a partir del 1° de septiembre de 2008, luego de realizarse una indagación de mercado, realizada por la firma DDB, se determinó cambiar la razón social antes Previsora Vida S.A. por lo que es hoy en día Positiva Compañía de Seguros S.A., un nombre que trasmite seguridad, confianza, energía, optimismo y como su nombre lo indica, positivismo. El cual se

oficializó mediante escritura 1260 de 30 de octubre de 2008, de la Notaria 74 del Círculo de Bogotá. Convirtiendo en una empresa enlazada con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y los entes de control gubernamental. Con respecto a las actividades ligadas a los riesgos laborales, el Ministerio de Trabajo expide regulaciones aplicables a las actividades operativas de la Compañía ARL. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)

2.2.2 Misión

Protegemos integralmente la vida de las personas contribuyendo al bienestar de las familias, las empresas y la sociedad.

2.2.3 Visión

Ser la aseguradora que garantiza oportunamente la máxima protección a nuestros clientes.

2.2.4 Valores corporativos

✓ Honestidad

Positiva profesa la honestidad a través de prácticas correctas y transparentes, priorizando la verdad en cualquier situación que se genere.

✓ Confianza

Compañía que realiza sus procesos con absoluta transparencia respetando de manera íntegra todos los aspectos legales y morales, permitiendo que tanto afiliados como empleados puedan tener certeza del correcto funcionamiento que se le dan a cada uno de los procesos.



✓ **Respeto**

El actuar de la mejor manera posible y atenta, respetando la dignidad de clientes, proveedores y los miembros de nuestra compañía es parte fundamental para Positiva.

✓ **Cumplimiento**

La empresa está en busca de siempre cumplir con determinados procesos tanto internos como externos. Dando completa certeza de al momento de acordar algo que se prometió se hará en un determinado tiempo.

2.2.5 Políticas

Política sistema integral de gestión

Positiva sociedad es una empresa industrial y comercial del Estado, con enfoque en la comercialización de pólizas de seguros especialmente en los ramos de vida, en ese sentido ha forjado una serie de principios a cumplir.

➤ **Servicio de excelencia para los clientes y asegurados**

Estamos en la búsqueda de garantizar y saciar los requisitos y necesidades estipulados por nuestros usuarios y afiliados, mediante el marco legal actual, los fines fundamentales del Estado, los requisitos suscritos por la organización en su estrategia, en sus políticas internas, documentación, procedimientos y propósitos para garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento. Se implementa una serie de recursos que permiten ejecutar y establecer, el Sistema Integrado de Gestión, asegurando que los procedimientos se realicen de una manera óptima, además de garantizar el mejoramiento constante de los procesos a realizar.

➤ **Bienestar de los colaboradores**



Positiva cuenta con un personal capacitado y altamente competente, el cual está en la búsqueda constante de aplicar las mejores estrategias profesionales, garantizando una buena calidad y uso de los procesos a realizar y de las políticas estipuladas por la empresa, asegurando el bienestar de sus empleados, ya sea por un incidentes en el trabajo o por alguna enfermedad desarrollada en la compañía, mediante la creación de métodos de gestión con el fin de priorizar riesgos o impactos detectados.

➤ **Una compañía sostenible**

Fomentamos el progreso sostenible en los temas económico, social y ambiental, con el fin de consolidar relaciones fuertes y duraderas con los grupos de interés. Tratamos de reducir la contaminación ambiental,

dándole un adecuado uso de los recursos, para no ocasionar ni aportar un detrimento del entorno

➤ **Resiliencia organizacional**

Desarrollamos y establecimos la estrategia del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, para el oportuno diligenciamiento de incidentes operativos y tecnológicos de Casa Matriz y Regionales, con niveles de servicio estipulados en la estrategia. Positiva Compañía de Seguros (2019, 17 diciembre)



3. Información del trabajo realizado

3.1 Descripción del área de trabajo

El área de operaciones se encarga de manejar los distintos procesos relacionados con recaudo y cartera, renovaciones, mantenimiento de pólizas vida, afiliaciones y novedades.

A continuación, se muestra un recuento de todas las actividades asignadas y que se realizaron en el tiempo de duración en la empresa

3.2 Descripción de las actividades asignadas

Tabla 3: actividades asignadas

OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	ACTIVIDADES
	Remitir mensualmente el informe de calidad del dato a casa matriz
	Dar respuesta a las PQR asignadas a la sucursal en referente a la operación del ramo ARL
	Generación de estados de cuenta y certificaciones de saldos que se requieran
	Aplicación y cargue de trabajadores independientes de empresas estatales según acuerdo con la entidad pública.
	Cargue e inactivación de estudiantes en práctica de entidades educativas de la sucursal
	Aplicación de novedades solicitadas y reportadas por el empleador.
	Aplicación de la Normalización de las relaciones laborales de empresas de su sucursal
	Actualización empleadores para cambio de tipo documento C.C – Ni
	Consultar en los aplicativos pertinentes los movimientos de las empresas en sus afiliaciones como en el recaudo, identificando y reportando a casa matriz las inconsistencias.
	Aplicar las actualizaciones de los empleadores que reportan físicamente.
	Cargue de asegurados en los aplicativos
	Solicitud de generación y entrega de Carnés para las pólizas de APGP
	Facturación y entrega de pólizas de vida al proceso comercial

Inclusión y exclusión de asegurados en aplicativos, previa validación de suscripción para los ramos que aplique
Gestionar certificaciones de siniestralidad ante la Gerencia de Indemnizaciones
Apoyo para la generación de estados de cuenta y respuesta a PQR de los procesos
Seguimiento a la cartera de clientes

Fuente: propia

3.3. Ausencia de saberes

Las actividades que se asignaron al comienzo de iniciar el ciclo de Prácticas profesionales en la sucursal tuvieron un grado de dificultad, dado al manejo de los aplicativos en el Portal web, por la cantidad de procesos que maneja el área de operaciones, después de haber transcurridos los días la dificultad que tenía fue desapareciendo, logrando obtener mejores resultados en los procesos de:

- Afiliación
- Inclusiones
- Recaudo
- Novedades
- Informes

Todas esas actividades realizadas o el proceso que tuve dentro de la empresa me sirvieron para reforzar mis conocimientos adquiridos durante mi carrera, analizar, aprender sobre temas nuevos y desconocidos.

3.4 Logros alcanzados

Durante todo el proceso de realización de prácticas profesionales en Positiva Compañía De Seguros sucursal del Magdalena, fue una experiencia satisfactoria y enriquecedora, puesto que una vez que empezó el ciclo de prácticas en la empresa, se pudo absorber todo lo que los compañeros podían ofrecer, al cansado un conocimiento más amplio al que se tenía antes de haber ingresado, fue una gran aporte tanto para la vida personal como profesional porque se tuvo la oportunidad de trabajar con una personal idóneo, capacitado y entregado por su trabajo; gracias a ellos se pudo reforzar conocimientos, aprender cosas nuevas que me servirán a futuro y a concientizarme de todos los problemas que puede presentar una entidad en su día a día. Siendo un gran logro el haber comprendido y manejado con total destreza todos los procedimientos a realizar en el área de Operaciones y Mantenimiento.

3.5 Reconocimientos obtenidos

Durante el aprendizaje en la empresa, brindaron la oportunidad y confianza de llevar a cabo distintos procesos pertenecientes a la compañía, donde al ingresar al ciclo de prácticas se tenía un acumulado de procesos a realizar, terminándolos a tiempo y recibiendo felicitaciones por el cumplimiento de la meta trazada, además de felicitaciones por tomar la iniciativa junto a la compañera de área por realizar un manual de procedimiento.

3.6 Análisis crítico

Realizar las prácticas profesionales en esta empresa fue un proceso satisfactorio y gratificante dado por el apoyo y compromiso que recibí tanto del jefe inmediato como los demás compañeros del área que siempre mostraron la mejor disposición. En general el área de Mantenimiento y Operaciones presenta algunas falencias que deben ser trabajadas para que así

todos los procesos que se lleven a cabo sean mucho más eficientes tanto para los funcionarios encargados como para los clientes.

4. Propuesta

La propuesta a desarrollar en el área de Operaciones en la empresa Positiva es con un único propósito, el cual es reducir las presuntas falencias que incurren en estas, logrando aumentar la eficiencia, mejorar la productividad y disminuir el tiempo depositado en cada una de las carteras. Este trabajo busca realizar una línea de carteras diarias y periódicas de forma óptima, para agilizar el proceso de cobro a aquellas empresas que presentan mora y así se refleje en el índice de deterioro de cartera de la empresa. De tal forma que las acciones a llevar a cabo garantizan un buen funcionamiento en el proceso a realizar.

4.1 Nombre de la propuesta

ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO EN LA REVISIÓN DE
CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE LA SUCURSAL DEL MAGDALENA.

4.2 Diagnostico

Una vez analizado el área de operaciones se evidenció una serie de falencias que requieren de una solución rápida, oportuna y eficiente. En la actualidad la empresa presenta problemas con los tiempos, con respecto a la generación de las carteras vencidas, lo que ocasiona que el envío de cartas de cobro a las empresas se desacelere y se evidencie en el índice de deterioro de cartera de la compañía. Contextualizando en la propuesta, la problemática que se

busca solucionar pertenece al área de operaciones específicamente cartera en el ramo de Administración de Riesgos Laborales en la Sucursal de Magdalena.

Durante el tiempo de permanencia en la compañía se ha observado que, al momento de generar estado de cuenta a las empresas, el tiempo que se invierte en cada una de estas es amplia y un poco agobiante dado la complejidad de este, dependiendo del número de empleados y de los periodos en mora.

Expuesto lo anteriormente mencionado se observa la necesidad de establecer estrategias que permitan a la compañía optimizar su proceso de validación de cartera para que de esta manera las empresas que presentan mora estén al tanto de la deuda y puedan saldar su morosidad.

Dado que, al adoptar estrategias más eficaces, ayudara a que los encargados de realizar cartera sean más eficientes y productivos, lo cual beneficiara satisfactoriamente al área de operaciones, acelerando el proceso de envío de cartas de cobro y de la cartera. Por lo tanto, la corrección o disminución de las falencias detectadas generará un impacto positivo con respecto a la calidad y el cumplimiento de sus servicios hacia todos sus clientes.

4.3 Planteamiento del problema

La gestión de cartera es uno de los procesos fundamentales y de gran importancia para las empresas, del buen estado de esta depende en gran medida la estabilidad y sostenibilidad financiera y económica, el cual va ligado con el correcto manejo al realizar en los procesos de cobro. Observando los indicadores de cartera se evidencia que el recaudo de los dineros en mora ha ido incrementando con el tiempo, lo que ocasiona que la cartera se deteriore, generando pérdidas significativas la empresa.

Analizando como se desarrollaba el proceso al revisar el estado de cuenta de las empresas con cartera vencida, se consideró necesario proponer estrategias que permitan optimizar tanto el tiempo empleado en cada una de las empresas como del proceso, con el fin de ser más eficientes en la gestión de la validación.

Tabla 4: Indicador deterioro cartera por sucursal

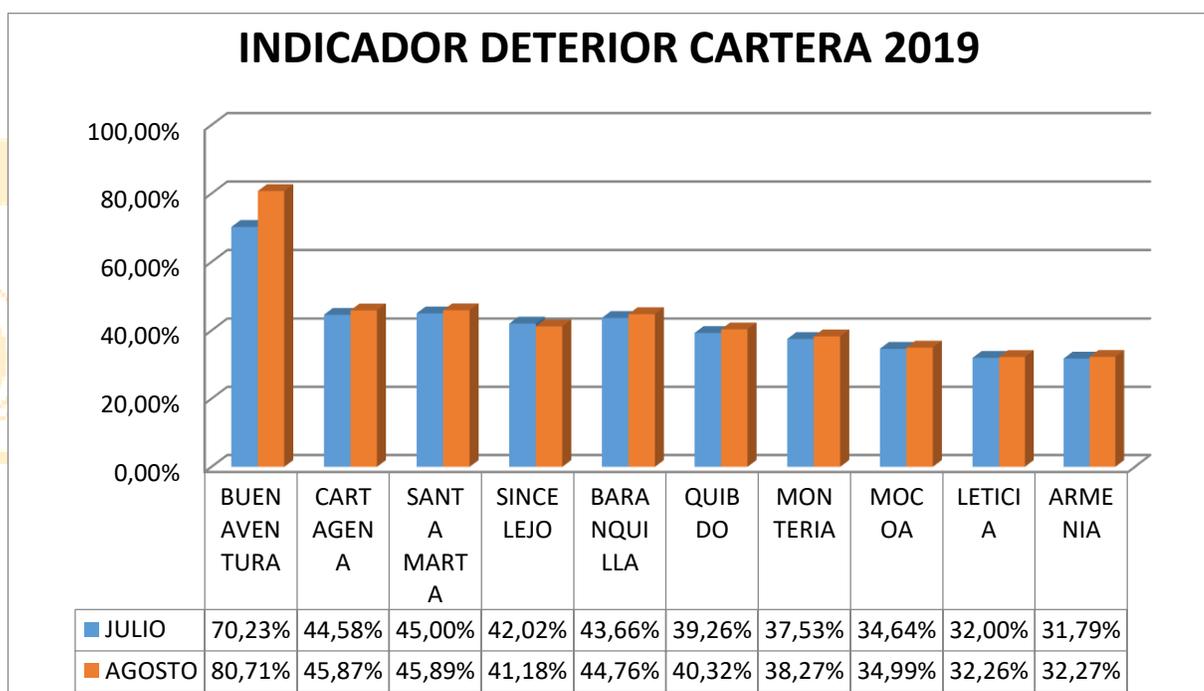
SUCURSAL	JULIO 31 2019					AGOSTO 31 2019					VARIACION INDICE
	CARTERA	%	DETERIORO	%	INDICE DETERIORO	CARTERA	%	DETERIORO	%	INDICE DETERIORO	
BUENAVENTURA	86.941.300	0,083%	61.061.770	0,217%	70,23%	72.844.400	0,069%	58.792.430	0,206%	80,71%	10,48%
SANTA MARTA	1.823.331.300	1,751%	812.844.530	2,984%	44,58%	1.814.442.400	1,731%	832.633.460	2,924%	45,89%	1,31%
CARTAGENA	1.974.896.300	1,897%	888.676.340	3,153%	45,00%	2.015.392.200	1,923%	924.511.500	3,247%	45,87%	0,87%
SINCELEJO	1.104.490.789	1,061%	464.063.219	1,646%	42,02%	1.073.425.789	1,024%	442.058.309	1,553%	41,18%	-0,83%
BARRANQUILLA	4.902.966.505	4,709%	2.140.508.203	7,594%	43,66%	4.070.186.593	3,883%	1.821.751.455	6,398%	44,76%	1,10%
QUIBDO	530.410.400	0,509%	208.222.810	0,739%	39,26%	536.832.600	0,512%	216.436.640	0,760%	40,32%	1,06%
MONTERIA	1.276.409.780	1,226%	479.050.820	1,700%	37,53%	1.313.635.427	1,253%	502.736.877	1,766%	38,27%	0,74%
MOCCA	728.644.100	0,700%	252.430.710	0,896%	34,64%	759.890.400	0,725%	265.908.330	0,934%	34,99%	0,35%
LETICIA	169.809.900	0,163%	54.335.260	0,193%	32,00%	177.114.900	0,169%	57.130.410	0,201%	32,26%	0,26%
ARMENIA	1.357.608.700	1,304%	431.538.080	1,531%	31,79%	1.351.982.700	1,290%	436.250.490	1,532%	32,27%	0,48%
VILLAVICENCIO	2.010.145.000	1,931%	637.255.360	2,261%	31,70%	2.028.509.100	1,935%	632.212.520	2,220%	31,17%	-0,54%
MEDELLIN	11.287.610.026	10,841%	3.766.875.282	13,364%	33,37%	10.953.849.834	10,450%	3.612.448.350	12,687%	32,98%	-0,39%
FLORENCIA	832.485.600	0,800%	274.767.740	0,975%	33,01%	850.126.500	0,811%	240.533.480	0,845%	28,23%	-4,71%
CUNDINAMARCA	2.994.371.417	2,876%	852.328.537	3,024%	28,46%	2.923.367.517	2,789%	875.448.407	3,075%	29,95%	1,49%
SAN ANDRES	342.197.600	0,329%	112.096.060	0,398%	32,76%	345.818.000	0,330%	118.715.250	0,417%	34,33%	1,57%
ARAUCA	789.869.100	0,759%	239.207.100	0,849%	30,28%	808.883.300	0,772%	265.942.650	0,934%	32,86%	2,59%
YOPAL	1.676.513.400	1,610%	509.205.450	1,807%	30,37%	1.702.646.400	1,624%	536.932.700	1,886%	31,54%	1,16%
VALLEDUPAR	1.612.056.960	1,548%	532.829.210	1,890%	33,05%	1.591.463.000	1,518%	532.852.110	1,871%	33,47%	0,42%
BUCARAMANGA	4.142.414.979	3,978%	1.180.816.999	4,189%	28,51%	4.196.288.079	4,003%	1.206.303.519	4,237%	28,75%	0,24%
PEREIRA	2.170.528.680	2,085%	727.672.970	2,582%	33,53%	2.163.227.280	2,064%	746.099.730	2,620%	34,49%	0,96%
BOGOTA	26.910.964.957	25,846%	7.434.694.453	26,377%	27,63%	25.448.934.890	24,277%	7.570.725.644	26,589%	29,75%	2,12%
NEIVA	1.712.634.800	1,645%	483.559.560	1,716%	28,23%	1.682.004.000	1,605%	471.570.130	1,656%	28,04%	-0,20%
APARTADO	337.400	0,000%	333.590	0,001%	98,87%	12.700	0,000%	10.120	0,000%	79,69%	-19,18%
CUCUTA	3.298.211.718	3,168%	853.922.058	3,030%	25,89%	3.330.789.118	3,177%	859.396.958	3,018%	25,80%	-0,09%
CALI	8.448.425.298	8,114%	2.078.508.938	7,374%	24,60%	8.350.490.598	7,966%	2.098.495.578	7,370%	25,13%	0,53%
PASTO	1.842.024.450	1,769%	422.669.730	1,500%	22,95%	1.913.599.750	1,825%	460.738.450	1,618%	24,08%	1,13%
IBAGUE	1.914.880.364	1,839%	451.794.324	1,603%	23,59%	1.831.780.705	1,747%	412.495.695	1,449%	22,52%	-1,08%
TUNJA	3.513.422.025	3,374%	758.619.065	2,691%	21,59%	3.573.974.525	3,409%	802.923.845	2,820%	22,47%	0,87%
MANIZALES	1.231.887.500	1,183%	272.506.890	0,967%	22,12%	1.236.583.500	1,180%	268.761.400	0,944%	21,73%	-0,39%
POPAYAN	1.786.440.618	1,716%	373.793.368	1,326%	20,92%	1.973.317.318	1,882%	399.245.638	1,402%	20,23%	-0,69%
RIOHACHA	2.568.955.700	2,467%	404.642.940	1,436%	15,75%	3.254.471.641	3,105%	757.811.801	2,661%	23,23%	7,53%
COPIACOL	86.123.500	0,083%	5.603.760	0,020%	6,51%	98.899.200	0,094%	6.560.430	0,023%	6,63%	0,13%
COLOCADORAS	106.600	0,000%	101.680	0,000%	95,38%	106.600	0,000%	104.140	0,000%	97,69%	2,31%
CORREDORES	8.992.071.286	8,636%	20.049.870	0,071%	0,22%	11.379.925.800	10,856%	38.805.930	0,136%	0,34%	0,12%
SOGAMOSO	2.273.200	0,002%	76.300	0,000%	3,36%	1.242.500	0,001%	-	0,000%	0,00%	-3,36%
ZONA INDUSTRIAL	755.800	0,001%	22.100	0,000%	2,92%	181.600	0,000%	13.900	0,000%	7,65%	4,73%
TOTALES	104.123.817.652		28.186.685.076		27,07%	104.826.240.864		28.473.158.366		27,16%	0,09%

Fuente: Base de datos PCS

Para contextualizar lo anterior mencionado, se anexa un gráfico obtenido de un archivo en Excel del detrimento de la cartera ARL con relación a los periodos de Julio - Agosto del 2019, donde se observan en detalle cada una de las carteras de todas las sedes de la empresa y en la posición en la que se encuentra la sede de Santa Marta.

En la tabla se puede evidenciar el deterioro de la cartera ARL para el periodo de Agosto de 2019 donde el total del deterioro de la carteras de todas las sucursales a nivel nacional fue de \$28.473.158.366, presentado una aumento frente al periodo de Julio \$286.473.290 millones de pesos, generando un índice de deterioro total del 27.16%. Porcentaje que no cumple con la meta de la empresa de mantener el índice por debajo del 20%.

Tabla 5: Variación en el indicador deterioro cartera 2019



Fuente: Base de datos PCS

Observando el grafico se evidencia que por lo menos el 90% de las 10 primeras sucursales con mayor deterioro de cartera, en vez de mantener un equilibrio o en su defecto bajar la variación han ido incrementando, lo que demuestra, el alto índice de mora ocasionado por la previsión de cartera.

Tabla 6: Indicador deterioro de cartera acumulado Agosto 2019

INDICADOR DETERIORO ARL ACUMULADO AGOSTO DE 2019 SUCURSAL MAGDALENA

SUCURSAL	jul-19					ago-19				
	CARTERA	%	DETERIORO	%	INDICE DETERIORO	CARTERA	%	DETERIORO	%	INDICE DETERIORO
SANTA MARTA	4,902,966,505	4.709%	2,140,508,203	7.594%	43.66%	1,814,442,400	1.731%	832,633,460	2.924%	45.89%

Fuente: Base de datos PCS

Con los datos anteriormente expuestos se observa cómo se encuentra el índice de cartera a nivel nacional, lo que demuestra la importancia de establecer mecanismos que le permita a los encargados de realizar cartera, agilizar el proceso. Puesto que entre más cartera se validen y notifiquen, hay mayor posibilidad de que los usuarios afiliados sean conscientes de la mora que presentan y estas cancelen su deuda. Con el fin de reducir en índice de deterioro y a su vez facilitar la forma en la que se revisa cartera

4.4 Justificación

El mejoramiento constante de los procesos que se realizan dentro de una empresa es clave fundamental para alcanzar un alto rendimiento y productividad, por ende, es importante optimizar el proceso que se realiza al momento de revisar la deuda que presenta las empresas para disminuir el índice de deterioro que presenta el ramo de ARL, consiguiendo una mejor estabilidad tanto financiera como económica según los metas propuesta por la empresa. Por consiguiente, al emplear estrategias o métodos que reduzcan el tiempo que se invierte en la revisión de mora de cada empresa facilita la obtención de estos mismos, haciendo más eficiente la validación de cartera de las empresas, ya que anteriormente requería de mucho tiempo revisar a las empresas que presentaban mora. El procedimiento que se realice en una empresa con

respecto a las carteras y la cobranza efectiva, depende del buen manejo que se le aplique y la notificación rápida y oportuna que se le dé a los clientes, por consiguiente se esperará una respuesta positiva por parte de las compañías, con el fin de maximizar las ganancias, para así generar una reducción en el deterioro de cartera de la empresa, el cual este elevado en el ramo de ARL, y se encontró en un 45,89%, ocupando el segundo lugar a nivel nacional.

Para la revisión de la cartera de cada empresa se debe filtrar los periodos en mora que aparecen en los archivos de la empresa, una vez obtenido los periodos de deuda que arroja el sistema, se debe filtrar por fecha de dichos periodos para dar respuesta en detalle a la empresa en mora, anteriormente se le hacía cartera de todos los periodos de afiliación lo que no es eficiente porque revisando los periodos que arroja la base de datos aprovecha mejor el tiempo. Después de efectuar la gestión de cartera, inmediatamente se enviará carta de cobro a las empresas que presentan mora, con el fin de que salden la deuda a su vez disminuya el índice de deterioro de la cartera vencida de Positiva Compañía de Seguros

El análisis financiero va ligado a este tipo de procedimientos, ya que permite establecer la situación vigente y ayuda en la toma de decisiones futuras, siempre en la indagación de mejoras continuas para la empresa, midiendo la liquidez y rentabilidad que se generen y haciendo un análisis de los activos corrientes en el flujo de efectivo.

4.5 Objetivo general.

Proponer estrategias para la optimización del tiempo en la revisión de las carteras vencidas en el área de operaciones

4.6 Objetivos específicos

- ✓ Establecer estrategias que permitan reducir el tiempo empleado en la ejecución de las carteras
- ✓ Identificar las falencias actuales de la revisión de las carteras vencidas
- ✓ Acordar jornadas de tiempo que involucren solo revisión de cartera dado su complejidad.

4.7 referentes teóricos

A continuación, se presentan los referentes teóricos que soportan la propuesta de mejoramiento para el área de operaciones, relacionando lo aprendido durante el tiempo de prácticas en la empresa, junto con lo adquirido en la formación académica.

En toda organización el área de operaciones mantiene un papel fundamental para llevar a cabo el correcto funcionamiento de una compañía, es allí donde se realizan los procesos que van directamente relacionados a solicitudes de los clientes y recaudación de dineros provenientes la cartera y del correcto manejo que se le dé, depende en gran medida la sostenibilidad financiera y económica.

Es importante exponer la variable tiempo, la cual es clave para que los encargados de realizar lo distintos procedimientos correspondientes del área, con el fin de alcanzar la máxima eficiencia y productividad, donde el buen manejo del tiempo permite brindarles a los usuarios una mayor satisfacción. *“La Gestión del Tiempo es una herramienta muy poderosa para acercarte a tus objetivos. Gestionar de manera óptima el manejo del tiempo que se emplea en una tarea es una cuestión fundamental*

para incrementar tu productividad.” (Psicocode), partiendo de este concepto las empresas deben establecer métodos que permitan realizar los procesos o las distintas tareas a realizar de forma productiva, lográndose a través de la correcta administración del tiempo, herramienta fundamental para revisar cartera de empresas.

Se puede entender a la cartera vencida, como aquella donde los deudores no cumplen con el pago oportuno de sus obligaciones, por lo tanto, se consideran como morosos y requieren de la con tactación inmediata para efectuar el pago.

Por ende, un portafolio de cartera vencida para una compañía se considera un activo improductivo, ya que convertirlo en líquido requiere de tiempo e implica un proceso complejo y con mayor énfasis, el cual no arroja buenos resultados, y esto se por la aplicación de malas estrategias. (R. Charles, 2005)

Como en toda empresa que ofrece portafolios de productos y/o servicios, existen factores que afectan el proceso de cobro, para ello es necesario comprender, la presencia de componentes internos y externos en las compañías que entorpecen a la cobranza para que se realice con éxito. Esto permite establecer medidas convenientes para solucionar estos inconvenientes, con el fin de para prevenir que las empresas se encuentren con una situación financiera regular.

Como elementos internos (Molina, 2005) distingue a los que tienen origen dentro de la empresa. Donde se encuentran:



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

- Desorganizado manejo de información, lo que genera pérdidas en tiempo y cuentas.
- Necesidad de utilizar con frecuencia los procesos legales de cobro.
- No satisfacción del usuario con respecto al mal manejo del producto que se le ofreció.

Los factores externos están relacionados como aquellos que perjudican a todos los negocios, estos se dan de forma más general, afectando a una variedad de compañías, lo cual se da por:

- La mala situación económica que se presenta en algunas regiones
- política
- Un ambiente laboral pesado en la campaña o áreas a desempeñar
- El no cumplimiento por parte de los proveedores que en muchos casos, genera no cumplirle al cliente. - Predisposición de los usuarios a no saldar lo adeudado. (Molina,2005)

Al realizar cartera y proceder con el cobro de la deuda, se debe tener en cuenta que en algunos casos se puede dar un pago parcial de acuerdo con lo coordinado con el gestor, así, se cancela por parte o en su defecto el total de la deuda. Para ello debe haber claridad sobre a quién va dirigido el pago, el cual se debe realizar expresamente a la compañía acreedora u otra vía en la cual se pueda realizar el proceso. (Molina, 2002).

Canales y Hernández (2015) afirman “en los procedimientos de cobranza se debe fijar el hecho de ser planificados y anticipados, con el objetivo de lograr una gestión de cobranza eficiente, para ello se debe asegurar el cobro y reducir las pérdidas en las cuentas por cobrar, para lograr la meta es necesario regular y obtener un pronto pago. Se de tener en cuenta Las etapas usuales de cobranza que son: recordar, exigir, insistencia y acción drástica; las cuales facilitaran el mejorar y recuperar la cartera de la empresa de manera más eficaz.

Los indicadores de liquidez según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011) afirman: “calcula la facultad que posee una compañía para cumplir con sus compromisos a corto plazo, a razón del cambio que se genera al pasar de activos corrientes en efectivo”.

Las cuentas por cobrar en toda empresa representan el cobro de los productos/servicios prestados esté en diferido, de tal forma que les permita a sus asegurados un tiempo para saldar a partir de la fecha de entrega del mismo. Teniendo en cuenta la cantidad de ventas pendientes de cobro, lo cual puede ocasionar problemas financieros para las empresas, según Chillida (2013).

Así, el Análisis financiero permite reconocer las fortalezas y debilidades de carácter operativo y financiero de una entidad. También, posibilita saber si una empresa dispone del flujo de dinero suficiente, para cumplir con sus obligaciones financieras, además determina si tiene un plazo aceptable de recuperación de las cuentas por cobrar a clientes,

tamaño apropiado de propiedad, planta y equipo, esqueleto de capital que aporte a la generación de valor económico. El análisis financiero se encarga de analizar el comportamiento operativo de una empresa, como se encuentra actualmente y predice futuros eventos, guía a la obtención de objetivos definidos previamente. Según Medina, (2015).

A continuación, se expondrá un antecedente referencial que va relacionado a la propuesta planteada en el trabajo, titulado.



DESARROLLAR UN PROGRAMA DE COBRANZA LÍDER EN
RECAUDO Y CARTERA PARA LOS CLIENTES ACTUALES Y
POTENCIALES DE AON COLOMBIA

COMPANÍA DE SEGUROS

En esta propuesta Cindy Camacho, (Bogotá, 2010), plantea una propuesta para la empresa Aon Colombia, donde es líder en el mercado en los servicios de gestión de riesgos, correduría de seguros y reaseguros, en él se busca el mejoramiento para el área de cartera con el fin de brindarle un mejor servicio a sus clientes y aplicando mejoras en pro de la obtención de mejores resultados. La propuesta consiste el crear un sensor de alarma el cual le permita a los clientes de forma automática por medio de un notificador saber si está en mora o cuánto tiempo tiene que transcurrir para entrar en cartera.

En el módulo de alamar deben generarse un reporte de notificaciones de la siguiente manera:

- Cartera mayor a 30 días y menor a 45 días
- Cartera mayor a 45 días

El cliente recibirá un correo con la cartera en donde estipula los periodos de mora y el total de la deuda, esto con el objetivo de lograr reducir las empresas que presentan mora con más 60 días.

4.8 Plan de acción

Para poder ejecutar el presente trabajo de grado y llevar a cabo lo propuesto, dándole una solución efectiva a la problemática hallada, se realizarán una secuencia de estrategias que permitirán mejorar el proceso de gestión de cartera del ramo ARL, logrando así alcanzar los objetivos planteados. Como consecuencia se han establecido una lista de actividades para ir realizando a medida que se va analizando el problema.

Tabla 7: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBR E				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBR E			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Adaptabilidad																				
Charla con el jefe sobre las falencias del área																				

Análisis del archivo “carteras vencidas”																			
Análisis de estrategias para la ejecución del proceso.																			
Elección de las empresas a revisar																			
Establecer jornadas de tiempo para realizar cartera																			
Validación de cartera																			
Preparación de carta de cobro																			
Envío de carta de cobro y cartera																			
Presentar la propuesta a mi jefe																			
Redacción del informe completo																			
Aprobación de la propuesta de mejoramiento																			

Fuente: Propia

Como consecuencia de lo planteado para mejorar las falencias observadas en el diagnóstico se desarrollarán métodos que permitan una fácil obtención de las carteras vencidas de las empresas pertenecientes a Positiva Compañía de Seguros.

Agenda de control para revisión cartera

Con este cuadro se pretende organizar de manera en que quede estipulado que días se le va a realizar seguimiento a las carteras, con el fin de llevar un orden, dado a que se deben hacer más actividades aparte de está que también involucran el factor tiempo de forma considerable, en este orden de ideas, se anexa el archivo que se diseñó para saber qué empresa se revisó, el día y la observación que se hizo, con el objetivo de saber las empresas que se les hizo cartera y carta de cobro y las que faltan para hacer. Además de que implementamos jornadas en las que debíamos realizar la cartera durante cierto tiempo.

Tabla 8: Agenda de control

IDENTIFICACIÓN	NÚMERO	RAZÓN SOCIAL	DÍA	OBSERVACIÓN

Fuente: Propia

ESTRATEGIA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO EN LA REVISIÓN DE CARTERA VENCIDA EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE LA SUCURSAL DEL MAGDALENA

Esta propuesta de mejoramiento se realizó con el fin de disminuir el tiempo empleado y el proceso para quien realiza esta tarea en la ejecución de la cartera vencida, dado que el valor tiempo que se empleaba en esta actividad es bastante, dependiendo en cierta medida de la cartera y el número de empleados que represente cada una.

Con este plan de mejoramiento se pretende seguir un procedimiento eficiente, eficaz, productivo y rápido, por cada cartera revisada proceder a mandar carta de cobro a la empresa con

el fin de reducir el índice de deterioro de cartera de la sucursal del Magdalena, dado que es una de las más altas con un porcentaje del 42,4% ocupando el segundo nivel a nivel nacional.

Se debe considerar que los resultados obtenidos para optimizar y facilitar el proceso al encargado, depende en gran medida de la buena ejecución que se le dé, dado que al generar cartera de forma más rápida y con la buena fe de que la empresa atienda y cancelen su deuda se puede notar la disminución en la cartera de la empresa PCS logrando disminuir el índice de deterioro.

A continuación, se plantean los pasos a seguir para ejecutar la propuesta de mejoramiento.

La empresa maneja un archivo en Excel titulado “carteras vencidas” como su nombre lo indica se encuentran todas las empresas que presentan mora. Antes se escogía algunas empresas y se verificaba el total de los periodos, ahora se pretende analizar los periodos con mora, para esto se debe:

- ✓ Filtrar por los periodos de mora que arroja el archivo de cartera vencida
- ✓ Verificar de los periodos en deuda de las empresas escogidas
- ✓ Agregar una celda con el total de deuda para que la empresa tenga total claridad sobre el monto de deuda.

A continuación, se evidencia una parte del archivo de cartera vencida del ramo ARL, en el que se observa algunas de las empresas vinculadas.

Tabla 9: Archivo cartera vencida

CARTERA VENCIDA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS															
Sucursal	Naturaleza	Código Aseg	Tipo Document	Numero Doc	Digito Verifi	Asegurado	Póliza	Endoso	fecha Emisión	fecha Inicio	fecha Fin	Total Cartera	Días Cartera	Teléfono	Dirección
SANTA MARTA	PRIVADO	5378576	NIT	901218793	8	H.V. CONTRA	4512839	1	24/09/2019	25/09/2019	30/09/2019	80500	36	3166024934	MZ 15 CS 11
SANTA MARTA	PRIVADO	5376163	NIT	901316390	3	SOLUCIONES	4509385	1	12/09/2019	13/09/2019	30/09/2019	12100	48	3105559313	CL 19 32 35 L
SANTA MARTA	PRIVADO	5375654	NIT	901316544	0	INMOBILIARI	4508514	1	09/09/2019	10/09/2019	30/09/2019	13700	51	4224485	KR 4 24 102 C
SANTA MARTA	PRIVADO	3528316	NIT	19251539	3	LUIS EDUARDO	3279742	178	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	2500	60	3215393951	CALLE 13 # 9-
SANTA MARTA	PRIVADO	3389888	NIT	819005697	7	LABORATORI	3113358	263	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	2700	60	4141464	CALLE 8 NO 8
SANTA MARTA	PRIVADO	3084983	NIT	3654624	2	PEÑA MEJIA	2165848	247	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	3900	60	4217545	KRA 11A NO
SANTA MARTA	PRIVADO	5036964	NIT	80429251	6	MAURICIO PI	4005092	90	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	3900	60	4222149	CALLE 14 # 9
SANTA MARTA	PRIVADO	3145838	NIT	7090512	4	OSORIO NOF	2271735	242	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4000	60	0	CALLE 13 N 4
SANTA MARTA	PRIVADO	3009325	NIT	1255155	5	FRANCISCO	2017414	217	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4000	60	4201330	CARRERA 24
SANTA MARTA	PRIVADO	3176315	NIT	8445507	9	HECTOR ALF	2326012	230	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4000	60	4231464	CR 16 N34 22
SANTA MARTA	PRIVADO	3054933	NIT	2670732	1	CERRA PEREZ	2107158	253	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4100	60	4241900	ISLA DEL ROS
SANTA MARTA	PRIVADO	5074116	NIT	900832249	1	PRINTEC E&J	4069608	78	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4100	60	4222776	CALLE 11 # 5
SANTA MARTA	PRIVADO	3121507	NIT	5176869	3	LEONOR FLO	2230441	222	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4100	60	0	CALLE 17 NO
SANTA MARTA	PRIVADO	3162484	NIT	7945973	3	WILLIAM FER	2305809	231	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4100	60	0	CRA 2 N 11 2
SANTA MARTA	PRIVADO	3630831	NIT	57431794	6	IVETH ELENA	3455391	145	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4100	60	4306061	AV FERROCA
SANTA MARTA	PRIVADO	3012512	NIT	168193	0	TALLER PADI	2042177	222	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4200	60	4235363	CL 11 CON CF
SANTA MARTA	PRIVADO	69526	CEDULA DE CIUD	33157022	-	CLARISBEL A	3414039	172	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	4230470	CALLE 29A #
SANTA MARTA	PRIVADO	92092	CEDULA DE CIUD	12610894	-	EDUARDO BO	4473840	8	10/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	3157480391	CALLE 12 NO
SANTA MARTA	PRIVADO	107374	CEDULA DE CIUD	57440223	-	MARTHA ERI	4443924	14	10/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	3135040982	M4 CASA 280
SANTA MARTA	PRIVADO	234360	CEDULA DE CIUD	42880749	-	LUZ BIBIANA	2199762	255	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	4229823	CR 11 03 AP
SANTA MARTA	PRIVADO	485966	CEDULA DE CIUD	39785882	-	INGRID VAN	2177554	177	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	4310287	CRA 1 NO 26

Fuente: Base de datos PCS

En este punto se procedió a organizar el archivo, ya que algunas empresas pueden estar repetidas, la razón es porque presentan mora en distintos periodos, para tener todos los periodos se duplican los datos y se ordena alfabéticamente, para obtener los periodos consecutivos.

Tabla 10: Empresas por periodos de mora

Sucursal	Naturaleza	Codigo Aseg	Tipo Docum	Numero Doc	Digito Verifi	Asegurado	Póliza	Endoso	fecha Emisió	fecha Inicio	fecha Fin	Total Cartera	Días Cartera	Teléfono
SANTA MAR	PRIVADO	5262926	CEDULA DE C	1081920573	-	ZERDA MEZA MARYORIS E	4357630	13	15/01/2019	01/01/2019	31/01/2019	4300	303	3046215017
SANTA MAR	PRIVADO	5262926	CEDULA DE C	1081920573	-	ZERDA MEZA MARYORIS E	4357630	12	17/12/2018	01/12/2018	31/12/2018	4100	334	3046215017
SANTA MAR	PRIVADO	3315128	NIT	819005881	6	ZIRUMA PRODUCCIONES T	3427725	199	08/08/2019	01/08/2019	31/08/2019	8600	91	4316249
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	36	08/03/2019	01/03/2019	31/03/2019	4300	244	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	35	14/02/2019	01/02/2019	28/02/2019	21500	272	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	34	14/01/2019	01/01/2019	31/01/2019	25800	303	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	33	14/12/2018	01/12/2018	31/12/2018	183000	334	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	32	17/11/2018	01/11/2018	30/11/2018	183000	364	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5156955	NIT	901037722	8	ZONA C S.A.S .	4217998	31	14/10/2018	01/10/2018	31/10/2018	183000	395	4312291
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	43	10/04/2019	01/04/2019	30/04/2019	8600	213	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	42	08/03/2019	01/03/2019	31/03/2019	8600	244	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	41	14/02/2019	01/02/2019	28/02/2019	12900	272	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	40	14/01/2019	01/01/2019	31/01/2019	12900	303	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	39	14/12/2018	01/12/2018	31/12/2018	16400	334	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	38	16/11/2018	01/11/2018	30/11/2018	38000	364	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	37	14/10/2018	01/10/2018	31/10/2018	38000	395	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	36	14/09/2018	01/09/2018	30/09/2018	38000	425	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	35	11/08/2018	01/08/2018	31/08/2018	33900	456	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	34	14/07/2018	01/07/2018	31/07/2018	38000	487	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	5125149	NIT	900821712	3	ZONE SUPPLY SAS .	4157695	32	08/06/2018	01/06/2018	30/06/2018	46200	517	3126918112
SANTA MAR	PRIVADO	3453684	CEDULA DE C	36551272	-	ZULIMA DE JESUS CORTES	4326605	4	14/07/2018	01/07/2018	31/07/2018	4100	487	3043306524
SANTA MAR	PRIVADO	3054970	CEDULA DE C	26658118	-	ZUNILDA FUENTES .	2106899	184	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	4300	60	4214319
SANTA MAR	PRIVADO	5366830	NIT	2667058	6	ZUÑIGA AGUILERA LAURA	4495685	3	10/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	6300	60	3205650272
SANTA MAR	PRIVADO	5341051	CEDULA DE C	39003979	-	ZURIA CONCEPCION ARIZA	4460272	6	09/09/2019	01/09/2019	30/09/2019	8600	60	3107086300

Fuente: Base de datos PCS

Para mostrar lo que se pretende hacer se tomará una muestra con una de las empresas expuestas en el cuadro anterior, esa imagen representaría el total de cartera que tiene la empresa en todos los periodos y empleados que han estado vinculados a Positiva Compañía de Seguros (PCS).

Es importante destacar que, al momento de hacerle revisión y validación a la cartera de una empresa, no sabemos el número de empleados que ha tenido la empresa en su historia, por lo tanto, de esto depende la rapidez con la que se aborde la mora total de la empresa.

Como se mencionó, el proceso que se realizaba antes; era validar la cartera total de todos los periodos y empleados, ahora se pretende con ayuda del archivo que maneja PCS, en donde arroja el total de periodos en mora, descargar por PROCEP (aplicativo interno de la empresa) y filtrar por los periodos en mora que indica el archivo, logrando optimizar el tiempo que invierte la persona encargada de realizar la cartera, ya que puede que una algunas empresas presente carteras grande. En el cuadro se presenta la carta de una de las empresas afiliadas a Positiva en donde la cartera generó un total de 36 trabajadores.

Tabla 11: Referencia cartera empresa

Tipo Documento	Documento Afiliado	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Nit. Empleador	Razon Social	Fecha Ingreso	Fecha Retiro	Salario	Riesgo
CC	1118838459	PANTALEON	IGUARAN	LUIS	MIGUEL	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	17/08/2018	25/08/2018	781242	5
CC	12562044	FERNANDEZ	RICARDO	EDUARDO	ALFONSO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	17/08/2018	25/08/2018	781242	5
CC	1003178501	ANDRADE	ACOSTA	LUIS	EDUARDO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1083048886	NOGUERA	AMAYA	JORGE	MARIO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	07/08/2018	21/02/2019	781242	1
CC	1045351369	NOGUERA	AMAYA	DIANA	MARCELA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	30/08/2017	20/12/2018	781242	1
CC	1061763352	LOAIZA	PIZARRO	FERNANDO	ALONSO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	22/10/2017	30/10/2017	737717	1
CC	1065132589	CARRANZA	GARCIA	ANGELICA	MELIZA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	08/06/2018	20/12/2018	781242	1
CC	10656793746	TOVAR	SUAREZ	EDGAR	DEJESUS	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	04/05/2018	18/06/2018	781242	1
CC	6082843564	BLANQUICET	VIZCAINO	YORFRAN	JOSE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1082850618	CANTILLO	BASTIDAS	CARLOS	ALBERTO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	15/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1082883586	BERNAL	MACHADO	EDILFREDO		NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	04/05/2018	18/06/2018	781242	1
CC	1082886519	CANTILLO	MAESTRE	ANDERSON	JOSE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	22/10/2017	22/05/2018	781242	1
CC	1082936426	PEÑA	ZAMBRANO	JAINER	ENRIQUE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	11/06/2017	14/06/2017	737717	1
CC	1082943532	GRANADOS	NOGUERA	MARLON	ENRRIQUE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	03/10/2017	07/10/2017	737717	1
CC	1083018994	GRANADOS	NOGUERA	ANDREA	PAOLA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	14/02/2018	23/11/2018	781242	1
CC	1083032497	ACOSTA	SANCHEZ	CARLOS	ALBERTO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	12/12/2017	13/12/2017	737717	1
CC	1083040519	ZABALA	ATENCIO	JOSE	GREGORIO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	11/06/2017	14/06/2017	737717	1
CC	1091667594	ALVAREZ	BAYONA	YULIANI		NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	03/03/2018	30/03/2018	781282	1
CC	1098768881	MARRIAGA	GALVIS	DIANA	CAROLINA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	08/09/2017	01/11/2017	737717	1
CC	1126249124	JULIO	ALVAREZ	ELIGIO		NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	15/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1128105848	ORTEGA	ROMANO	DARIO	JOSE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	14/06/2018	15/06/2018	781242	1

CC	1221964535	HERNANDEZ	MERIÑO	GINA	LILIANA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	22/12/2018	26/06/2019	781242	1
CC	1221967768	VARGAS	ORTEGA	EDWIN	ENRIQUE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	12596943	CABALLERO	MEJIA	ARMANDO	RAFAEL	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	12645864	MENDOZA	CARDENAS	CARLOS	ALFONSO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	19/09/2017	21/09/2017	737717	1
CC	57290884	AMAYA	RIPOLL	LILIBETH	ANGELICA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	03/03/2017	23/11/2018	781242	1
CC	57299897	REYES	ARDILA	SCHIRLEY	ESTHER	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	30/11/2018	20/05/2019	781242	1
CC	57444344	AMAYA	RIPOLL	DIANA	MARGARITA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	21/02/2017	23/11/2018	1000000	1
CC	57462608	CANTILLO	MAESTRE	KARINA	ROSA	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	21/02/2017	23/11/2018	781242	1
CC	73203556	OROZCO	VIZCAINO	MODESTO		NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	7628583	AMAYA	RIPOLL	MARTIN	DE JESUS	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	02/03/2017	30/06/2017	737717	1
CC	79672544	PEREZ	PIEDRAHITA	BORIS	JASSIR	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	08/05/2018	18/06/2018	781242	1
CC	85154034	CASTRO	JIMENEZ	CAMILO	ANTONIO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	27/03/2018	23/11/2018	781242	1
CC	85372262	QUERO	LEIVA	LUIS	ERNESTO	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	11/06/2017	30/07/2017	737717	1
CC	85476959	AMAYA	RIPOLL	RICARDO	DAVID	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	02/03/2017	23/11/2018	781242	1
CE	27633366	ATENCIO	RODRIGUEZ	NEUDENI	JOSE	NI 9003456712	ZONE SUPPLY SAS	08/05/2018	29/06/2018	781242	1

Fuente: Base de datos PCS

Ahora se muestra que teniendo en cuenta los periodos que indica el archivo de la empresa se puede optimizar el tiempo para cada cartera, porque al no revisar todo el historial que se supone ya está saldado, el tiempo y esfuerzo del encargado disminuirá notablemente. En la imagen se observa como llevando a cabo el procedimiento sugerido, la cartera disminuye descartando los periodos que ya están pagos, quedando de 36 trabajadores a 27, quienes serían las personas a las que se les va a revisar los pagos.

Tabla 12: Cartera reducida

Tipo Documento	Documento Afiliado	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Nit. Empleador	Razon Social	Fecha ingreso	Fecha Retiro	Salario	Riesgo
CC	1118838459	PANTALEON	IGUARAN	LUIS	MIGUEL	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	17/08/2018	25/08/2018	781242	5
CC	12562044	FERNANDEZ	RICARDO	EDUARDO	ALFONSO	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	17/08/2018	25/08/2018	781242	5
CC	1004178501	ANDRADE	ACOSTA	LUIS	EDUARDO	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1083048886	NOGUERA	AMAYA	JORGE	MARIO	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	07/08/2018	21/02/2019	781242	1
CC	1045731389	NOGUERA	AMAYA	DIANA	MARCELA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	30/08/2017	20/12/2018	781242	1
CC	1065132589	CARRANZA	GARCIA	ANGELICA	MELIZA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	08/08/2018	20/12/2018	781242	1
CC	1065133746	TOVAR	SUAREZ	EDGAR	DEJESUS	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	04/05/2018	18/06/2018	781242	1
CC	1082843564	BLANQUICET	VIZCAINO	YORFRAN	JOSE	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1082850618	CANTILLO	BASTIDAS	CARLOS	ALBERTO	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	15/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1082883586	BERNAL	MACHADO	EDILFREDO		NI 900821712	SUPPLY SAS	04/05/2018	18/06/2018	781242	1
CC	1082886519	CANTILLO	MAESTRE	ANDERSON	JOSE	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	22/10/2017	22/05/2018	781242	1
CC	1083018994	GRANADOS	NOGUERA	ANDREA	PAOLA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	14/02/2018	23/11/2018	781242	1
CC	1091667594	ALVAREZ	BAYONA	YULIANI		NI 900821712	SUPPLY SAS	03/03/2018	30/03/2018	781282	1
CC	1126249124	JULIO	ALVAREZ	ELIGIO		NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	15/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1128105848	ORTEGA	ROMANO	DARIO	JOSE	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	14/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	1221964535	HERNANDEZ	MERINO	GINA	LILIANA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	22/12/2018	26/06/2019	781242	1
CC	1221967768	VARGAS	ORTEGA	EDWIN	ENRIQUE	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	12598943	CABALLERO	MEJIA	ARMANDO	RAFAEL	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	57290884	AMAYA	RIPOLL	LILIBETH	ANGELICA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	03/03/2017	23/11/2018	781242	1
CC	57299897	REYES	ARDILA	SCHIRLEY	ESTHER	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	30/11/2018	20/05/2019	781242	1
CC	57444344	AMAYA	RIPOLL	DIANA	MARGARITA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	21/02/2017	23/11/2018	1000000	1
CC	57462608	CANTILLO	MAESTRE	KARINA	ROSA	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	21/02/2017	23/11/2018	781242	1
CC	73203556	OROZCO	VIZCAINO	MODESTO		NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	13/06/2018	15/06/2018	781242	1
CC	79672544	PEREZ	PIEDRAHITA	BORIS	JASSIR	NI 900821712	SUPPLY SAS	08/05/2018	18/06/2018	781242	1

CC	85154034	CASTRO	JIMENEZ	CAMILO	ANTONIO	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	27/03/2018	23/11/2018	781242	1
CC	85478959	AMAYA	RIPOLL	RICARDO	DAVID	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	02/03/2017	23/11/2018	781242	1
CE	27633386	ATENCIO	RODRIGUEZ	NEUDENI	JOSE	NI 900821712	ZONE SUPPLY SAS	08/05/2018	29/06/2018	781242	1

Fuente: Base de datos PCS

En la cartera expuesta se logró reducir a 10 personas de las 36 que había, en este caso son 10 personas menos a revisar, pero con otras empresas puede ser una cantidad mayor o incluso menor. Demostrando que es una estrategia factible y que puede generar beneficios tanto para él para como para el funcionario encargado.

4.9 Resultados obtenidos

Al plantear la propuesta de mejoramiento y aplicarla en el desarrollo de la practicas, se notó como influyo de manera positiva. De acuerdo con el objetivo que se planteó, el cual es establecer estrategia para optimizar el tiempo al revisar cartera, se cumplieron a cabalidad en un determinado tiempo en el transcurso de las prácticas.

En este informe se planteó un plan de acción que estuvo encaminado con base a un cronograma de actividades de los problemas encontrados en esta área, que tuvo como propósito el mejoramiento tanto de los procesos, como conocimientos en el área de operaciones y además permitió la realización de este informe.

Asimismo, debido a estas mejoras realizadas en el área de Operaciones, tuvo como objetivo organizar o llevar un seguimiento a todas esas empresas a las que se les envió cartera de forma inmediata, logrando alcanzar la meta trazadas en pro de un beneficio para el área de Operaciones. Por último, se tuvo un número de carteras revisadas satisfactorio, dado el corto tiempo que se tuvo para realizar estas actividades la cual ocupa un tiempo considerable.

5. Autoevaluación

Como estudiante de Negocios Internacionales al realizar las prácticas profesionales en Positiva Compañía de Seguros de Santa Marta, fue la oportunidad para aplicar las destrezas obtenidas en mi ciclo académico y colocarlas en prácticas en el área de Operaciones, sin embargo, las debilidades también salieron a relucir, las cuales fueron reforzados en el transcurrir de las practicas, por medio de las actividades que se hacían con frecuencia y del apoyo constante de funcionarios internos.

Al llevar a cabo las prácticas de la mano con el jefe inmediato y los demás funcionarios, me permitió trabajar en equipo y organizarme correctamente con el fin de cumplir con mis tareas a cabalidad, a saber y aprender a controlar momentos bajo presión que se pudieran presentar, se aprende a tener un buen manejo de los diferentes aplicativo y a tener un mayor conocimiento acerca de cómo se trabaja en una aseguradora.

De manera eficiente y oportuna se ejecutaron todas y cada una de las funciones asignadas al Estudiante en Práctica, además se cumplió y respeto los horarios establecidos.

6. Conclusiones

Positiva compañía de seguros ha sido una empresa que se ha forjado por 11 años en la industria, siendo una de las aseguradoras más importantes del país, liderando la administración de riesgos laborales (ARL) y seguros vida, teniendo una gran participación en el mercado a nivel nacional. Desde sus inicios se ha preocupado por brindar a sus usuarios un producto/servicio que se ha adecue a las necesidades de los clientes.

El área de operaciones en recaudo y cartera juega un papel fundamental dentro de la empresa, siendo la encargada de llevar un control y analizar los distintos factores que la integran, garantizan el buen manejo de los recursos para consolidar los ingresos de la empresa, además debe estar en conjunto con los objetivos, brindando información fidedigna y asertiva. De tal forma que se ejecuta el buen uso del tiempo en relación con el proceso de cobranza. Una vez se implementen y desarrollen estrategias para la mejora, se notarán el cambio en la dinámica del procedimiento, el cual se ve reflejado en el número de carteras realizadas.

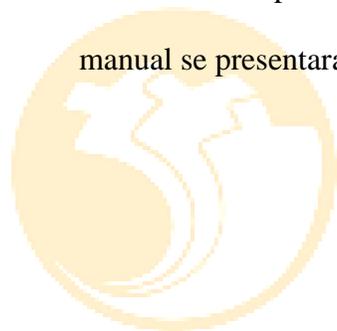
En deducción una adecuada gestión de cartera representa grandes beneficios para las compañías, aumento en el número de empresas a enviar cartera y carta de cobro, mayor eficiencia tanto para el personal encargado, como para la empresa.

7. Recomendaciones generales

✓ Se recomienda a la empresa establecer más estrategias de organización, para llevar un orden más establecido acerca de los procesos a realizar para el área, esto ayudara a conseguir mejores resultados.

✓ Mejorar lo aplicativos de la empresa, para que sean más eficientes y permita que el personal trabajador sea más productivo.

✓ Al momento de ingresar a la empresa el proceso de aprendizaje fue tedioso dado la complejidad de los aplicativos y los procedimientos es, por esto que se recomienda a Positiva un Manual de procedimiento para que, al ingresar nuevas practicantes, el proceso de aprendizaje sea más fácil tanto para el aprendiz como para el tutor, dado que es un proceso desgastante, el manual se presentara en los anexos del presente trabajo.



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Bibliografía

- Arevalo, C. V. (2012). Desarrollar Un Programa De Cobranza Líder En Recaudo De. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Arreaga, J. E. (2015). Costos financieros en la gestión de cartera de clientes. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Camacho Arevalo, C. V. (2012). Desarrollar unprograma decobranzalíder en recaudo de cartera para los clientes actuales y potenciales de AON Colombia. Obtenido de https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3461/cindy%20viviana%20camacho%20arevalo_152712.pdf?sequence=1
- Charles Moyer, R., Mcguigan, J. R., & Kretlow, W. (2005). Administración financiera contemporánea. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- (2018). Informe de gestión y sostenibilidad . Bogotá.
- Laboral, E. (17 de 09 de 2017). Enlace laboral. Obtenido de <http://www.enlancelaboral.com/la-importancia-estudio-socioeconomico/>
- Martin Vazsquez Florees, C. A. (2013). Analiisis,diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas. Lima.
- Positiva Compañía de Seguros (2019,17 diciembre).Sitio web de Positiva: Positiva.gov.co/paginas/porsitiva-home.aspx
- Velez, M. A. (s.f.). Política Sistema Integral De Gestión-Sig. Recuperado el 2019, de <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Sistema-Integrado-de-Gestion/Documents/POLITICA%20INTEGRAL%20DEL%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTI%C3%93N%202013.pdf?Mobile=1&Source=%2Fla%2Dcompania%2FSistema%2DIntegrado%2Dde%2DGestion%2F%5Flayouts%2Fmobile%2Fvie>

9. Anexos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



PASOS PARA REVISAR CARTERA

1. Ir al aplicativo PROCP
2. Opciones / consulta /consulta de trabajadores
3. Copiar el NIT O CC del empleador
4. Tipo de vinculación DEPENDIENTE
5. Estado RL (todos)
6. Dar clic en el botón (todos los trabajadores x empresa)
7. Abajo aparecerá un enlace el cual debe ser copiado en el menú (en la barra de escritorio), luego. dar enter para descargar la cartera
8. Abrir aplicativo portal documental y recaudo
9. Consultar un empleado del archivo Excel en el portal y en recaudo (consolidados de recaudo/consulta de cotizantes)
10. Desplegar la barra y escoger la empresa de la cartera a realizar en el portal
11. Dar en click en traza/trazabilidad
12. Ver los periodos de trazabilidad y compararlos con los de recaudo
13. Que los periodos de afiliación coincidan con los de retiro
14. Sí tienen **diferencia de tarifa** la observación que se hace es la siguiente:
 - se evidencia que para los periodos del mes/año le pagaron con riesgo # y se encuentra afiliado con riesgo #. Pagar diferencia de tarifa
15. Si no se evidencia aportes se le coloca de igual manera:
 - No se evidencia aportes para los periodos de afiliación del mes/año

✓ Seleccionar el nombre del colegio, ir a la opción pagos y verificar que no haya pagos pendientes

✓ Descargar caratula

↓

<input type="checkbox"/> Datos póliza 3100017369 - 0 - Vigente - Fecha efecto 11/06/2019	
<input type="checkbox"/> Datos Gestión Cobro efectivo - Forma pago : Anual - F.Próx. Recibo: 11/06/2020 - F.renovación 11/06/2020	
<input type="checkbox"/> Coaseguro	
<input type="checkbox"/> Tomador/es NIT - 8190069421 - CENTRO EDUCATIVO OPORTUNIDAD E.U.	
<input type="checkbox"/> Preguntas	
<input type="checkbox"/> Riesgos	



✓ Descargar plantilla enviada por profesional comercial

✓ ir a escritorio, la carpeta titulada Angela o Leydis

✓ seleccionar la carpeta Mantenimiento Erwin

✓ buscar carpeta inclusiones 2019

✓ copiar el # de la póliza o el nombre del colegio para verificar si ya hay una carpeta existente o se crea una nueva carpeta con el # de póliza y el documento

✓ abrir la carpeta actualizada 3 planilla cargue

✓ pegar la plantilla enviada por profesional comercial en la plantilla **actualizada 3 planilla cargue**, donde.

- el tomador es el colegio

- la prima se obtiene de caratula descargada de IAXIS al igual que la vigencia

- la fecha de ingreso es el día en el que la institución solicito a la funcionaria del área comercial Mary Mancilla la inclusión.
- La fecha de retiro es la estipulada en la caratula
- Corroborar que la información en la ventana de anexo asegurados y de cuida coincida con la de la lista de asegurados
- ✓ Guardar el Excel de **actualizada 3 planilla** cargue en la carpeta del colegio con el nombre de INCLUSIÓN DÍA, MES Y # DE ALUMNOS
- ✓ Seleccionar todo el documento de anexo asegurados, ir a diseño de página-área de impresión/establecer área de impresión y mirar que cuadre con el documento, luego se Guarda la pestaña anexo de asegurados con el nombre INCLUSIÓN DÍA, MES Y # DE ALUMNOS en PDF, antes de guardar
- ✓ Guardar la pestaña CUIDA en un nuevo archivo como CUIDA con el día, mes y # de alumnos, luego ir al aplicativo CUIDA/POLIZAS AP/consulta y creación de pólizas/búsqueda de póliza/producto (accidente personales generación positiva) copiar el # del tomador
- ✓ Buscar CARGAR ASEGURADOS picar en seleccionar y subir el archivo guardado de cuida y dar en procesar archivo, para que se carguen todos los estudiantes. Verificar algunos estudiantes al azar para verificar que estén activos y copiar pantallazo de uno de ellos en carpeta
- ✓ GUARDAR carne PVC en un nuevo archivo con el # de póliza NIT y Magdalena (pvc)
- ✓ Volver a aplicativo IAXIS / CONSULTA DE POLIZA Y ABRIR SUPLEMENTO (aparece en la parte de abajo) y luego salir

✓ Ir a nueva producción/accidentes personales/accidentes personales positiva INN-
generación Pos

✓ Pegar # de póliza (buscar)

✓ # de identificación es el documento del tomador

✓ Seleccionar y corroborar que sea el tomador

✓ Descripción (plan prima) se copia de la caratula el valor que este estipulado allí

✓ Fecha efecto – la trazabilidad de donde el colegio le pide a Mary la inclusión

✓ Datos póliza

✓ Plan colectivo – la opción prima que está en la caratula (seleccionar)

✓ Luego facturar

✓ Poner el número de asegurados y clic en tarifar

✓ Si el valor da por debajo de lo esperado nos dirigimos a la carpeta herramientas
opción COPIA DE CUADRE TE TASA EN IAXIS y se agregan los datos, el valor arrojado se
copia en la primera P, en caso tal de mayor se escoge el número más alto, en la P y se anexa el
valor

- En la prima anual se coloca el primer valor (Que se encuentra en la parte de abajo)
en la prima a cobrar se pone el ultimo, en la prima de amparo básico coloco el de la primera p y
el valor del primer recibo en excel se le coloca a la primera P, al igual se pone EL valor de prima
y el # de estudiantes. TARIFAR

✓ Añadir clausula ir a carpeta herramientas/ayudas y copiar

**POR SOLICITUD DEL TOMADOR, A PARTIR DEL 18 DE ENERO/2019, SE
INCLUYEN EN LA PRESENTE PÓLIZA (333) ASEGURADOS, SEGUN RELACION
SUMINISTRADA.**

- ✓ Luego emitir colectivo (abajo)
- ✓ Descargar recibo y caratula
- ✓ Guarda en la carpeta de la inclusión el recibo y la caratula con el día /mes y el número de estudiantes
- ✓ Ir a movimiento de póliza en IAXIS, mirar que la fecha coincida, dar clic y guardar el archivo con nombre de inclusión, pero el de PDF la lista de asegurados
- ✓ Ir al correo a dar respuesta, para ello ingresar a la carpeta herramientas/ayudas y copiar:
 - ✓ Buenas tardes, acompaño los siguientes documentos para su respectiva

impresión y entrega:

- ANEXO No.
- Listado
- Recibo

Anexar listado de asegurados, caratula y recibo- copiar a Mary macilla y al Dr. y Daniel

(ENVIAR)

MODIFICACIÓN DE ASEGURADOS EN INCLUSIÓN

- ✓ Ir a cuida y desactivar a los estudiantes que se vayan a retiros
- ✓ En la platilla de la inclusión poner los retiros y ingresos
- ✓ Clic en la indicación de la flecha al lado de la impresora donde se descarga la caratula



<input type="checkbox"/> Datos póliza	3100017369 - 0 - Vigente - Fecha efecto 11/06/2019	
<input type="checkbox"/> Datos Gestión	Cobro efectivo - Forma pago : Anual - F.Próx. Recibo: 11/06/2020 - F.renovación 11/06/2020	
<input type="checkbox"/> Coaseguro		
<input type="checkbox"/> Tomador/es	NIT - 8190069421 - CENTRO EDUCATIVO OPORTUNIDAD E.U.	
<input type="checkbox"/> Preguntas		
<input type="checkbox"/> Riesgos		

- ✓ Aclaraciones
- Fecha de efecto: solicitud del colegio al comercial (trazabilidad)
- ✓ Descripción: ingreso y retiro de 12 asegurados según relación suministrada
- ✓ Emitir
- ✓ Guardar caratula en carpeta de colegio
- ✓ Adjuntar documento PDF de asegurados como (listado anexo N° ingreso y retiro de # de asegurados)
- ✓ Categoría otros
- ✓ Responder correo de solicitud
- ✓ Formato ayudas
- ✓ Recibo- valor del recibo

IMPRESIÓN CARNETS

1. Ir a la carpeta de Mantenimiento/Inclusiones 2019
2. Copiar la póliza
3. Seleccionar el colegio

4. Seleccionar el listado de asegurados(abrir)
5. Escoger la pestaña IMPRESIÓN CARNET PAPEL
6. Seleccionar a los estudiantes y copiarlos en un nuevo Excel
7. En la carpeta ANGELA, escoger el archivo de colores impresión carnet papel

APGP

8. CLICK en formulario carnet papel APGA 2019
9. Aparece un cuadro dar clic en NO
10. Correspondencia/seleccionar destinatarios/usar una lista existente y subir el archivo guardado
11. Finalizar y combinar/usar datos individuales

12. Imprimir



Esta se realiza por correo lo pide María del Carmen Mancilla, se realiza cuando se va a renovar una póliza. **Importante:** la póliza este al día con los pagos

Se utiliza el (formato que esta abajo lo puedes encontrar en el correo escribiendo en el buscador la palabra PYG, o en la carpeta profesional de mantenimiento, herramientas, **ayudas**) para enviarlo por correo a REYES el colaborador en cargado de esta área, los datos para llenar el formato son tomados del aplicativo IAXIS, con el numero de la póliza

- Gestión, consulta de pólizas, se pega el numero de la póliza certificado **0**, buscar, se da clic sobre el nombre de la póliza, se descarga la caratula.



Para tomar los datos de la parte inicial del formato, sucursal, ramo, tomador, n. póliza, vigencia.

Para llenar **primas emitidas** netas se miran los recibos en IAXIS.

LIASUSIAS

Recibos 175275636 - Fecha efecto 15/10/2019 - Fecha vencimiento 07/03/2020 - Monto 74.700

Nº recibo	Fecha efecto	Fecha vencimiento	Monto	Tipo recibo	Subtipo recibo	Estado	Pagador del recibo	Detalle del recibo	Moneda origen	Detalle
175275636	15/10/2019	07/03/2020	74.700	Suplemento		Pendiente	Tomador del colectivo	Agrupación de recibos	74700	
175273181	04/10/2019	07/03/2020	107.900	Suplemento		Cobrado	Tomador del	Agrupación de recibos	107900	

Resumen colectivo

Se toman los valores de los recibos y se suman en Excel, la sumatoria es el valor que iría, restando los recibos anulados si es el caso.

Para llenar el recuadro de **primas recaudadas** se suman el valor de los recibos cobrados, **en primas pendientes** por recaudar va el valor de los recibos pendientes sino tiene va **0**.

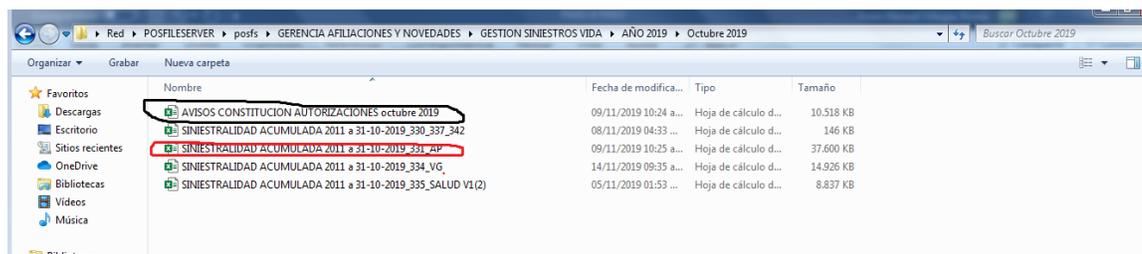
Siniestros pagados y siniestros avisados (reservados), hay un link que lo encuentras en la carpeta profesional de mantenimiento, herramientas, ayudas. Nota: este link continuamente lo están actualizando mirar en el correo.

<\\POSFILESERVER\POSFS\GERENCIA AFILIACIONES Y NOVEDADES\GESTION SINIESTROS VIDA>

Ir a inicio y pegar este link en la búsqueda, te llevara a una carpeta



Escoger el año vigente, luego el mes actual.



El archivo resaltado en **negro** se abre para los **siniestros reservados**, en el que por el numero de la póliza filtrar y sumar el valor de todos los accidentes.

El archivo resaltado en **rojo** se abre para los **siniestros pagados**, en el que por número de póliza filtrar y sumar el valor de todos los accidentes.

SUCURSAL:	SUCURSAL MAGDALENA			
RAMO\PRODUCTO:	AP GP (INNOMINADO)			
TOMADOR:	INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL DE BONDA			
N° PÓLIZA:	3100016388			
VIGENCIA:	FECHA DESDE:	07/03/2019	FECHA HASTA:	07/03/2019

	VALOR	%
PRIMAS NETAS EMITIDAS:	\$813.400	100,00
PRIMAS RECAUDADAS:	\$738.700	100,00

PRIMAS PENDIENTES POR RECAUDAR:	\$74.700	0,00%
COMISIÓN DE INTERMEDIACIÓN:	\$0	0,00%

SINIESTROS

SINIESTROS PAGADOS:	\$ 0	0,00%
SINIESTROS AVISADOS (RESERVADOS):	\$ 0	0,00%
TOTAL, SINIESTROS INCURRIDOS:		

ARANDA POR PAGOS DE POLIZAS

Se realizan cuando las empresas pagan las pólizas sin el recibo emitido por positiva, este dinero llega a las cuentas de la compañía, para aplicarlas al recibo se debe direccionar el dinero, a través del Aranda.

El comprobante de pago es enviado al correo de ERWIN, como prueba del pago sea por el tomador o por María del Carmen, se descarga y se guarda.

Luego se procede a escribir en el buscador la palabra **ONE DRIVE**, escoger el correo más reciente, abrir y escoger la opción **control de aplicación**.

3. **CONTROL APLICACIÓN:** diariamente se realiza la actualización de la información relacionada con el **recaudado** que se recibe en los bancos: Bancolombia, Bogotá, Occidente, BBVA y transferencias legalizadas a la fecha en el OneDrive, para su respectiva validación y gestión periódica, antes de radicar la solicitud de legalización que se recibe **únicamente por Aranda** con el formato establecido para tal fin, tener presente que debe ser la versión actualizada que se encuentra cargada en el SIG de la compañía.

¡Importante! Recuerden que también están publicados los archivos de recaudo del año 2017 y 2018 para la respectiva conciliación.

https://positiva-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/52858286_positiva_gov_co/Documents/ARCHIVOS%20RECAUDO/CONTROL%20APLICACION%20C3%93N?csf=1&e=2IBQJX

4. **REDEBAN** Pueden visualizar la información de recaudo recibido a través de **datafono**. La mayoría de estos pagos no están identificados lo que dificulta la aplicación oportuna, por tal razón agradezco su colaboración validando estos registros y remitirla a través de Aranda con la referencia respectiva.

En donde redirecciona a una nueva pestaña de Google, escoger el año vigente y el banco en que el cliente realizo el pago, descargar en Excel , filtrar por el Nit de la empresa o por número de póliza, el pago debe de aparecer en letras roja o negrilla con la observación sin aplicar, guardar este archivo en la carpeta profesional de operaciones- Cartera vida del año vigente- Aranda-con el nombre del tomador, en esta carpeta se guarda el recibo de pago enviado por el tomador vía correo o por María del Carmen y un formato en Excel.

Este formato tomado de la misma carpeta de otro caso como guía (se reemplazan los datos de acuerdo al comprobante de pago)

SOLICITUD APLICACIÓN DE RECAUDO VIDA											
Aprobó: Laura Victoria González Ruiz Gerencia de Recaudo y Cartera				Revisó: Nury Joahanna García Gil Líder SIG				Elaboró: Katherine Lozano Montoya Técnico Administrativo			
INFORMACION DEL RECAUDO REALIZADO POR EL ASEGURADO				VALIDACION DE LA SUCURSAL CONTRA EL SISTEMA							
BANCO	FECHA DE PAGO	VALOR DEL PAGO	MEDIO DE PAGO	DOC ASEGURADO	SUCURSAL	RAMO	POLIZA	RECIBO/EN DOSO	VIGENCIA	PRIMA TOTAL	DIFERENCIA
BANCOLOMBIA	31/10/2019	\$ 1.966.250	TRANSFERENCIA	9008493226	SANTAMARTA	ACCIDENTES PERSO	3100017554	175265397	20/08/2019	\$ 1.966.250	\$ 0
TOTAL RECAUDO		\$ 1.966.250						TOTAL PRODUCCION		\$ 1.966.250	
NOTA:											

Se procede a abrir el aplicativo Aranda, escoger la opción crear caso- recudo y cartera vida- escoger la opción de acuerdo el pago si se realizó por transferencia, PSE, escoger de acuerdo al tipo de póliza (por lo general es accidentes personales)

Proyecto... Servicio... 3 Seleccione una categoría...

RECAUDO Y CARTERA VIDA PSE Solicitud de información para proceso de pago por PSE.

Accidentes Personales Exequias Salud

Vida Grupo Vida Individual

Proyecto Servicio Categoría Solicitud

Asunto

Descripción

Caso	SISE	IAXIS
Vinculación	Vía e-mail por el tomador	Emisión póliza ingreso cor electrónico
Acceso	Código enviado vía mail	Documento identidad tomador
Actualización	Cartera en la plataforma descargue manual, solicitud por Aranda.	Automática interfaz con SAP
Carece facturas	Retroactiva desde la vinculación en el	Emisión posterior a la actualizat

Adjuntos 0 Archivos Agregar Crear caso

Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.

Información Básica

* Indique la sucursal Seleccione * Indique su número telefónico o Ext.

* ¿Confirma que Adjunto todos los soportes requeridos? * Indique Fecha de Pago

* Monto de Pago Reportado

En el asunto va: (aplicación de pago de recibo #, póliza# por el valor \$)

Donde está la palabra agregar se adjunta tres archivos (el comprobante de pago, el formato de Excel diligenciado y el archivo del banco descargado de **one drive**).

En información básica; sucursal magdalena, número de teléfono 2059, monto de pago, fecha en que se realizó el pago. **Crear caso**.

INFORME CONTROL DE OPORTUNIDAD (IAXIS)

Ingresa al aplicativo IAXIS, informe- lanzador de reportes, en la opción listado escoger informe de producción de accidentes, vida y salud. Regional – Norte, Ramo- todos, sucursal – Magdalena- fecha de inicio y fecha final, La opción previsualizar. Descargar el Excel generado en el enlace.

laxislist003] Listado Listado

Filtro

Empresa: POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S A | Listado: Informe de producción de Accidentes, Vida y Salud | Idioma: Español (Colombia) | Opciones de exportación: CSV

Correo electrónico: | Confirmación del correo electrónico: | Salir | Previsualizar | Ejecutar Batch

InfPrediccionAPI_1720191203115742.CSV

Parámetros

Regional: REGIONAL NORTE | Ramo: TODAS | Sucursal: SUCURSAL MAGDALENA | Fecha inicio: 03/11/2019 | 03/12/2019

El Excel descargado tiene un aspecto desordenado, se ordena de la siguiente forma;

- 1- Señalar la primera columna, la opción datos en Excel- texto en columna- delimitados- siguiente, comas, siguiente y finalizar. El Excel debe quedar organizado.

En la carpeta profesional de mantenimiento, una carpeta informe control de oportunidad, tomar el archivo del mes anterior y editarlo para guardarlo como un nuevo mes el actual.

El informe se realiza mensual, mes vencido, por ejemplo, sin estas en diciembre el archivo lleva noviembre.

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

Aprobó
Gonzalo Fernández Mora
Luisa Marina Uribe Restrepo
Gerente Técnico de Vida
Gerente de Afilaciones y Novedades

Mes de Reporte: OCTUBRE | Año: 2019

Ex cursa que la póliza correspondiente a su compañía relacionar al retorno de datos anterior en la columna de

Ubicación Suficit en EXPEDIENTE DIGITAL (Empieza en este triángulo)

Sucursal a la cual pertenece el trámite	Ramo	Producto	N° Póliza IAXIS	N° Certificado o N° Póliza SESE (Póliza solo Vida Individuales)	Tipo de Movimiento	TOMADOR (Obligatorio para trámite de cotización y Reticencia)	N° Solicitud Expediente Digital (N) Col-T (VG-AP)	Reemplazo de póliza?	Transferir Exento del diligenciamiento del formulario de inscripción de clientes (SARLAT)	Tipo de Ealidad (Pública solo Personas Jurídicas)	Método	N° Rept	Fecha recibida por el técnico o fecha desde que se debe realizar el movimiento o cotización. (DDMM/AAAA)
1] SUCURSAL MAGDALENA	ACCIDENTES PERSONAL AP GEN POSITIVA		310006973		SUPLEMENTO VIO MODIFICA I.E.D. LICEO SAMARRO			NO		PÚBLICA			29/03/2019
2] SUCURSAL MAGDALENA	ACCIDENTES PERSONAL AP GEN POSITIVA		310006980		SUPLEMENTO VIO MODIFICA I.E.D. TECNICO INDUSTRIAL			NO		PÚBLICA			17/03/2019
3] SUCURSAL MAGDALENA	ACCIDENTES PERSONAL AP GEN POSITIVA		310006388		SUPLEMENTO VIO MODIFICA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL DE BONE			NO		PÚBLICA			05/03/2019
4] SUCURSAL MAGDALENA	ACCIDENTES PERSONAL AP GEN POSITIVA		180018444		SUPLEMENTO VIO MODIFICA FUNDACION ESPERANZA VERDE DE LOS ANDES			NO		PRIVADA			25/03/2019

Luego se toma el archivo descargado de IAXIS, copiar el numero de la póliza, buscarla en gestión, consulta de pólizas, pegar el numero de la póliza, certificado **0**, **buscar**, clic sobre el nombre de la póliza, en la parte inferior donde están los movimientos, de acuerdo a la fecha de expedición del movimiento registrado en el archivo Excel, mirar en IAXIS si el movimiento fue realizado por Erwin de acuerdo a su cedula (**84452436**).

Gestión Agenda											
Movimientos póliza											
	Nº movimiento	Fecha movimiento	Tipo de movimiento	Motivo	Estado	Usuario	Fecha efecto	Fecha emisión	Doc.	Detalle	Anular
<input checked="" type="radio"/>	18	15/11/2019	Suplemento	Novedades de asegurados (Altas/Bajas/Modif)	Emitido/Recibo generado	84452436	15/11/2019	15/11/2019			
<input type="radio"/>	17	12/11/2019	Suplemento	Novedades de asegurados (Altas/Bajas/Modif)	Emitido/Recibo generado	84452436	12/11/2019	12/11/2019			
<input type="radio"/>	16	06/11/2019	Movimiento anulado	Novedades de asegurados (Altas/Bajas/Modif)	Emitido/Recibo generado	84452436	06/11/2019	12/11/2019			

Salir Abrir suplemento

INFORME CALIDAD DEL DATO

✓ Buscar en el correo calidad del dato, Descargar planilla del correo y escoger el siguiente mes vacío

✓ SYC - listado

- Listados empleadores por regional
- Año presente
- Sucursal del Magdalena
- Descargar planilla del correo y escoger el siguiente mes vacío
- Estado nuevo descargar excel
- ✓ Filtrar con NIT en planilla
- ✓ Clasificación (nueva) Excel
- ✓ Pegar plantilla – informe dato
- ✓ Llenar columnas en azul (al final)
- ✓ Subrayar con amarillo las empresas verificadas
- ✓ Ir a consulta general – pegar NIT (afiliaciones/empresa nueva)
- ✓ Ver formulario
- Cámara de comercio

- RUT coincidir # actividad (90 días de vigencia)
- Cedula
- Formulario (firma)
- Habeas data
- ✓ Si la empresa presenta todos los documentos completos, en la casilla azul titulada

“descripción de hallazgos sucursales” se coloca los datos son completos y si no se pone la observación encontrada

- ✓ Enviar a ANA GERTUDIS BALLEEN SUAREZ
- ✓ Copia a HERNANDO DE LA HOZ

CARTA DE COBRO

Señores
EMPRESA XXXXX
NI 0000000

Asunto: ESTADO DE CUENTA

Reciban un cordial saludo, para **Positiva Compañía De Seguros S.A** es muy satisfactorio contar con clientes como ustedes, que nos han brindado su confianza para satisfacer sus necesidades de protección en **riesgos laborales y seguros de vida.**

Verificando nuestra base de datos, le informamos que encontramos presuntas inconsistencias en las afiliaciones y aportes de sus trabajadores a nuestra Compañía las cuales se detallan en archivo Excel.

Por lo anterior, nos ponemos a su disposición para la aclaración de cualquier duda que pudiera generarse al respecto o en su efecto, para cualquier otra consulta que a futuro quiera realizar a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**

