



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**

**Para la Obtención del Título de:**

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Tema:**

**Creación de manual de procedimientos para el departamento comercial de  
una compañía de seguros**

**Autora:**

**Cinthyra Guadalupe Ochoa Cedeño**

**Directora de Trabajo de Titulación:**

**Ing. CPA. Patricia Saltos Zúñiga. Ph.D.**

**2024**

**Guayaquil - Ecuador**

## **GRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios, por brindarme salud y la capacidad necesaria para culminar con éxitos mis estudios universitarios.

También agradezco a mi familia, especialmente a mi esposo por todo su apoyo, por las palabras de motivación que me brindó en los momentos que más lo necesitaba.

Agradezco a mi tutora del presente Trabajo de Titulación, pues ha sido un pilar fundamental, me ha guiado sabiamente para la elaboración de este proyecto.

Mis amigos también brindaron sus palabras de apoyo y motivación en el momento justo, a ellos un gran abrazo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis hijos Emilio y Fiorella, ellos han sido mi motor para poder culminar mis estudios, estoy orgullosa de ellos y sé que ellos están orgullosos de mí. Gracias a Dios por mis hijos.

## **DECLARACION DE AUTORIA**

Quien suscribe, Cinthya Guadalupe Ochoa Cedeño, estudiante de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, con Cédula de Identidad N° 0925245045 de la carrera de Administración de Empresas, declara que la responsabilidad de este trabajo de titulación “Creación de manual de procedimientos para el departamento comercial de una compañía de seguros” es de su autoría con sus correspondientes citas bibliográficas, resultados y conclusiones pertenecientes al autor.

---

Cinthya Guadalupe Ochoa Cedeño

# CREACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Cinthy Guadalupe Ochoa Cedeño  
cinthyag8ac@hotmail.com

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo la creación de manual de procedimientos para el departamento comercial de una compañía de seguros, el cual sirva de guía para los ejecutivos comerciales y para consulta en el desarrollo diario de sus actividades. Un manual de procedimientos permite a todas las personas que conforman el departamento, tener una base a la que pueden acudir en caso de tener dudas de cómo realizar el trabajo. También permite al nuevo personal conocer rápidamente cómo realizar las tareas asignadas debido a que las inducciones suelen ser básicas y breves. Es de suma importancia e ineludible contar con un manual de procedimientos ya que ayuda a minimizar los errores en los procesos, mejora la atención a los clientes y contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la compañía. La metodología del presente trabajo es analítica. Su alcance es descriptivo ya que su objetivo es demostrar la importancia de que el departamento comercial de una compañía de seguros cuente con un manual de procedimientos para el correcto desarrollo de sus actividades dentro de la empresa. Es de tipo cuasi experimental y su enfoque es cualitativo. Las técnicas de recolección de información son la entrevista y la ficha de observación. Es dirigido a los trabajadores, directivos, ejecutivos y asistentes comerciales del departamento comercial de una compañía de seguros. Los resultados obtenidos en el presente trabajo son la implementación del manual de procedimientos, y notables cambios en los procesos del departamento tanto en cotizaciones, renovaciones e inspecciones. Existe mejor comunicación entre jefes y empleados, así como la resolución de conflictos se hace de una manera más eficaz. La implementación del manual de procedimientos se nota tanto en la atención al cliente como en la colaboración con los demás departamentos de la empresa.

**Palabras clave:** manual, procedimientos, objetivos, instrucciones, departamento comercial.

## **INTRODUCCION**

En el ámbito empresarial, es importante contar con un manual de procedimientos que guíe a todas las partes interesadas a realizar un trabajo siguiendo las pautas, reglas y paso a paso de las tareas para las cuales previamente una o más personas han sido contratadas. Un manual de procedimientos permite realizar un trabajo bajo uniformidad, realizar un trabajo con menos índice de errores y poder detectar estos errores a tiempo para implementar mejoras que ayude a que la compañía cumpla con sus objetivos.

En el presente trabajo de investigación, formularemos la siguiente pregunta: ¿Cuál es el principal objetivo de tener un manual de procedimientos en el departamento comercial? El principal objetivo de contar con un manual de procedimientos es que el departamento comercial tenga una guía en la que encuentren toda la información escrita de cómo desarrollar las actividades y procesos internos de la compañía. El no contar con un manual de procedimientos, puede tener un costo elevado en el cual una empresa puede desde, mostrar una atención con baja calidad a sus clientes, perderlos o incluso verse forzada a cerrar sus puertas.

La creación de un manual de procedimientos permitirá a las partes interesadas, realizar un trabajo más ágil y dar respuestas a los clientes en menor tiempo; esto conllevará a una mejora en la calidad de atención al cliente.

El presente artículo está estructurado por secciones, en la que encontramos primero la introducción del problema, seguido por los objetivos generales y específicos, continuando con el marco teórico el cual fundamenta teóricamente la investigación, adicional se agrega la metodología de la investigación y finalmente se muestran las conclusiones.

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un manual de procedimientos para el departamento comercial, el cual sirva de guía para los ejecutivos comerciales y para consulta en el desarrollo diario de sus actividades.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las actividades diarias que se deben contemplar en el manual de procedimientos.
- Recopilar información relevante que sirvan de insumo para el desarrollo del manual de procedimientos.
- Evaluar la importancia de contar con un manual de procedimientos en el departamento comercial para la empresa.

## **MARCO TEÓRICO**

Un manual de procedimientos es un documento, en el cual se encuentra la guía, pautas y formas de realizar determinadas actividades y/o tareas de un departamento en una empresa. Su importancia radica en que permite tener de una forma clara y precisa, los procesos y pasos a realizar, sobre todo para los nuevos empleados de una empresa, lo cual ahorra tiempo y optimiza recursos.

Contar con un manual de procedimientos dentro de una empresa ayuda en gran parte a las áreas operativas, y tiene que ver mucho con el control interno.

"El Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones" (Baquero, 2013).

“Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentas la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”. (Torres Álvarez, 1996)

El manual de procedimientos es "un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa" (Gómez, 2001)

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación (Palma, 2010).

Para Bravo (2008) "La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización, es una forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas Distantes"

Según Beltrán (2009), el término proceso "es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones"

De acuerdo con Vivanco (2017), los manuales de procesos determinan cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

"Los manuales se convierten en un instrumento de comunicación ya que brindan a los empleados todos los procedimientos de manera específica sobre las actividades a realizar" (Sánchez, 2017).

"Los manuales son instrumentos que se han usado hace mucho tiempo atrás y que han servido para mejorar procesos, es por esta razón que existen diversos manuales aplicables en diferentes procesos" (Flores, 2017).

"Los procedimientos que se usan dentro de la organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de costumbres y hábitos de las personas" (Álvarez, 2014).

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva. (Álvarez, 2006).

Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos. (Palacio, 2005).

De acuerdo con Zaratiegui, (2013) los objetivos de los procesos van de la mano con mejorar la gestión de las organizaciones:

Mejorar las actividades desarrolladas dentro de la organización.

Reducir la variabilidad innecesaria.

Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.

Optimizar el empleo de los recursos y los bienes de la organización.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. (*American Institute of Certified Public Accountants*, 2008).

Los procedimientos, llamados también rutinas o normas, son descripciones detalladas de secuencias de actividades que deben llevarse a cabo para que sea posible cumplir un objetivo. Los procedimientos intentan reducir al mínimo las posibilidades de error y, para ello, definen con precisión el comportamiento a seguir. Al contrario de las políticas, los

procedimientos no dejan ningún margen de autonomía para quienes toman las decisiones. (Amaru, 2009).

Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. (Franklin, 2009).

Es importante contar con un manual de procedimientos en un departamento comercial, lo cual lleva a realizar el trabajo de una manera fluida y con un margen de errores mínimo. Este manual se debe apegar a las políticas y objetivos de la empresa, así como a los valores que promueve. La finalidad de tener un manual de procedimientos es que todos cumplan con sus funciones designadas y lograr los objetivos de la compañía.

Beneficios de contar con un manual de procedimientos:

- Simplifican la realización de las tareas.
- Son utilizados como puntos de referencias para los empleados nuevos o para empleados de otros departamentos.
- Ayudan en las actividades de auditorías.
- Sirven como guía en el proceso de inducción de personal.
- Ayuda a la capacitación continua del personal.
- Es utilizado como consulta para todo el personal, y para la solución de conflictos.
- Detallan de una forma más clara la relación y apoyo con otros departamentos de la empresa.

Existen distintas tipologías sobre la clasificación de los manuales. Según Hamilton A. (2014): Hay varias clasificaciones de manuales, que son designados por nombres diferentes, pero pueden ser resumidos así:

A causa de su alcance:

- a) uso General o universal
- b) uso Departamental o específico
- c) Posiciones o uso individual.

Para su contenido:

- a) de organización
- b) de política
- c) de procedimientos
- d) de múltiple contenido (manual de Técnicas)

Para su función específica o área de actividad:

- a) Personal
- b) Ventas
- c) Producción o ingeniería
- d) Finanzas.

Fases del manual de procesos

De acuerdo con Dumas et al. (2013) El diseño del manual de procesos se divide en 5 fases, se describen:

La primera fase es el descubrimiento de procesos. Aquí se documenta el estado actual de cada uno de los procesos relevantes, típicamente en la forma de uno o varios modelos de proceso.

La segunda fase consiste en el análisis de procesos. En esta fase, se identifican, documentan y cuando es posible cuantifican las cuestiones asociadas al proceso del descubrimiento utilizando medidas de rendimiento.

La tercera fase se denomina el rediseño de procesos (también llamado mejora de procesos). El objetivo de esta fase es identificar los cambios en el proceso que ayudarían a abordar los problemas identificados en la fase anterior y permitir que la organización cumpla sus objetivos de desempeño.

El cuarto proceso es la implementación del proceso. En esta fase, se preparan y realizan los cambios requeridos para pasar del proceso de tipo "como está" al proceso de "a ser". La implementación del proceso abarca dos aspectos: la gestión del cambio organizacional y la automatización de procesos.

Finalmente, el quinto proceso es la supervisión y control de procesos. Una vez que el proceso rediseñado se está ejecutando, se recopilan y analizan datos relevantes para determinar qué tan bien está funcionando el proceso con respecto a sus medidas de rendimiento y objetivos de rendimiento.

La forma de asegurar que las políticas o procedimientos se mejoren es poniéndolos por escrito para que así puedan ser usados, revisados, analizados, depurados y mejorados de una manera formal. Por política general, para los documentos controlados se ha establecido que toda la documentación sea formalmente revisada por lo menos una vez al año de su emisión o antes si hay algún cambio significativo en la organización. (Álvarez, 2014).

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo se realizó a través del método analítico. Su alcance es descriptivo ya que su objetivo fue demostrar la importancia de que el departamento comercial de una compañía de seguros cuente con un manual de procedimientos para su correcto desarrollo de

sus actividades dentro de la empresa. El presente trabajo fue de tipo cuasi experimental y su enfoque es cualitativo.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizó en este trabajo de investigación fue la observación directa, a través del instrumento ficha de observación. La población a la que fue dirigida es a los trabajadores, directivos, ejecutivos y asistentes comerciales de un departamento comercial de una compañía de seguros.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación el cual tiene como objetivo destacar la importancia de contar con un manual de procedimientos en el departamento comercial de una compañía de seguros; la misma fue realizada bajo la técnica de observación directa.

Acorde a la observación directa realizada y conversaciones sostenidas, se recopiló los siguientes testimonios del personal del departamento comercial:

- Los procesos de cotizaciones no están bien definidos, no hay parámetros preestablecidos para cotizaciones.
- Al momento de que un bróker quiere realizar un agenciamiento, hay que consultar a varias personas para saber si los pasos a seguir son los correctos y no omitir ningún requisito importante.
- Las fechas para presentar condiciones de renovaciones de pólizas, no están determinadas, cada unidad comercial lo realiza acorde a lo que cada uno estime conveniente.
- El tema de la realización de inspecciones de riesgos también es importante, ya que es una parte fundamental al momento de suscribir las pólizas de seguros.
- No se realizan reuniones entre los jefes, ejecutivos y asistentes del departamento para revisión, análisis y retroalimentación.

- Procesos varios tampoco están determinados, como que se debe proceder al momento de recibir una carta de nombramiento de bróker, o como proceder cuando el bróker de seguros solicita excepciones en los procesos.

Para tener una mejor comprensión se observó y consultó a ejecutivos y asistentes comerciales de una compañía. En la figura 1 se muestran las opiniones sobre la importancia de contar con un manual de procedimientos.

**Figura 1**

*Opiniones de los ejecutivos y asistentes del departamento comercial*

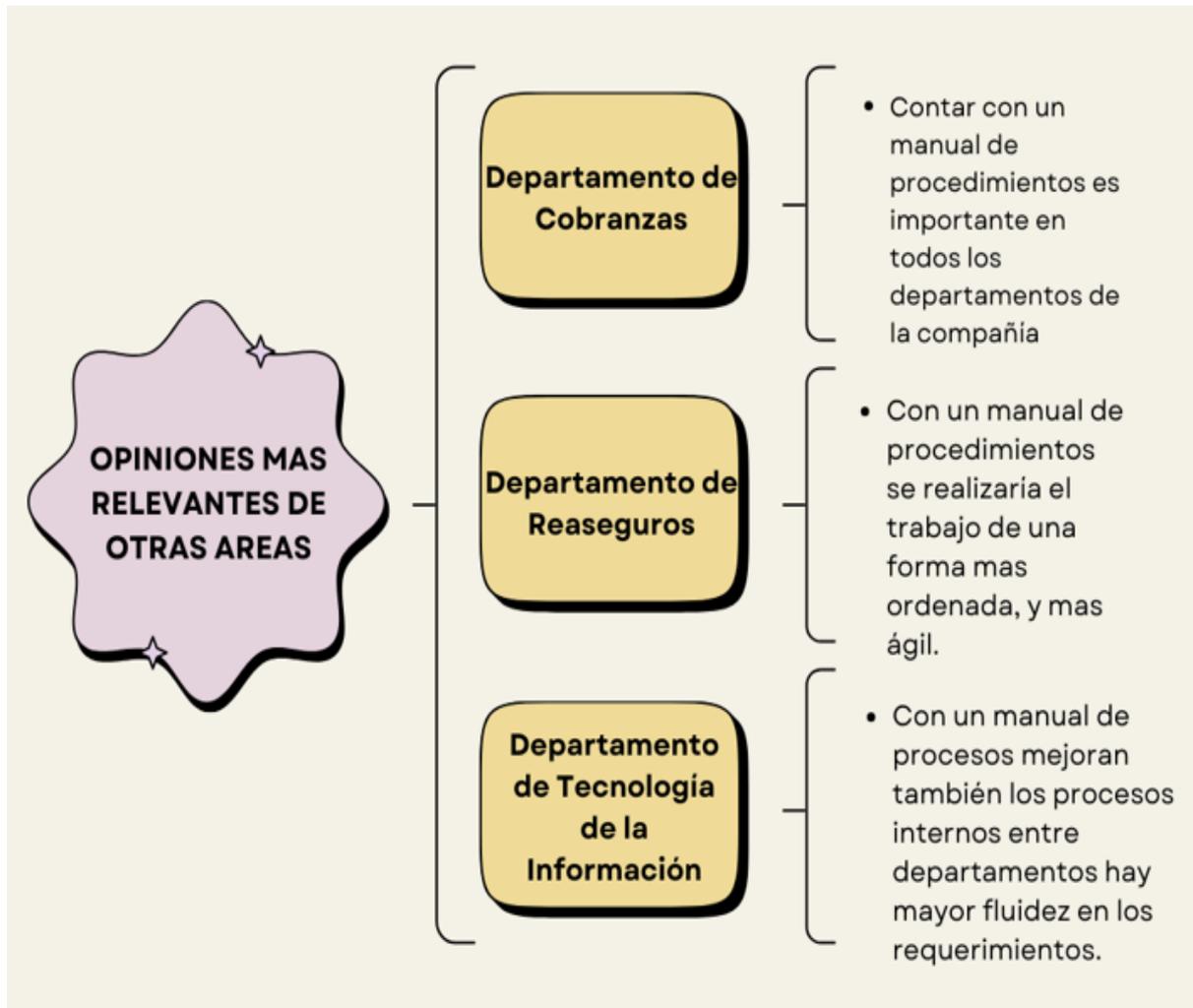


Nota: Elaborado por la autora Cinthya Ochoa.

En la figura 2, se muestra las opiniones de personal de otros departamentos de la compañía.

## Figura 2

*Opiniones de personal de otros departamentos*



Nota: Elaborado por la autora Cinthya Ochoa.

En la Figura 3, muestra la importancia de un manual de procedimientos a niveles macro empresarial, empresarial y nivel departamental.

**Figura 3**

*Importancia de un manual de procedimientos por niveles*



Nota: Elaborado por la autora Cinthya Ochoa.

En la Figura 4, se muestran los resultados obtenidos al implementar el manual de procedimientos en el departamento comercial.

**Figura 4**

*Resultados*



Fecha	Marzo 2024
Proyecto	Manual de procedimientos del departamento comercial.
Dirigido a:	Personal del departamento comercial: jefes, ejecutivos y asistentes comerciales.

**Resultados**

- Al aplicar y empezar a utilizar el manual de procedimientos en el Departamento Comercial, se notó un cambio inmediato.
- Mejoraron los procesos de cotizaciones, se establecieron parámetros por ramos a cotizar, para seguros individuales y para programas.
- Se establecieron los tiempos para presentar condiciones de renovaciones a los brókeres de seguros y clientes directos.
- El proceso de inspecciones es mas fácil y cuenta con varias alternativas a las cuales se puede recurrir en caso de que el inspector de planta no esté disponible.
- Como las reuniones mensuales son parte de lo que se debe llevar a cabo en el manual de procesos, existe mejor comunicación entre jefes y subordinados.
- La solución de conflictos se lleva a cabo de una forma más rápida y efectiva.
- Enfoque a soluciones y respuestas rápidas.
- Mejoró la calidad de servicio de atención a clientes.
- La capacitación a nuevos empleados es mucho mas eficiente.
- Existieron buenos comentarios por parte de los demás departamentos de la compañía.

Nota: Elaborado por la autora Cinthya Ochoa.

## CONCLUSIONES

Es importante que un departamento comercial de una compañía de seguros cuente con un manual de procedimientos, en el cual se detalla toda la información escrita de cómo realizar las actividades y procesos internos de la compañía. El objetivo principal es la implementación del manual de procedimientos, lo que conlleva a brindar mayor satisfacción al cliente porque se evidencia que los tiempos de respuestas son más rápidos, que se han disminuido significativamente los errores y que cuando hay quejas o pequeños conflictos por algún motivo, estos son ágilmente resueltos.

Se identifican las actividades y se implementan los procesos para cada una de estas; como realizar cotizaciones nuevas, confirmar condiciones de renovación, y realizar inspecciones de riesgo para los nuevos clientes o actualización de inspecciones para los clientes ya existentes, entre otras actividades.

También es notoria la mejora dentro de la compañía, ya que cada departamento no puede fluir individualmente, todos se desenvuelven en conjunto, cada uno de los departamentos de la compañía ejecuta muy bien sus procesos con el propósito de lograr todos los objetivos de la empresa.

Se evidencia que existe un antes y un después de implementar un manual de procedimientos, existían quejas de los clientes y entre los miembros de la misma entidad, pero con la aplicación del manual de procesos, es notable la mejora, ya que existen mensajes positivos y de felicitaciones de parte de los jefes y gerentes, lo cual llena de satisfacción a todos por los logros obtenidos.

Los cambios y avances tecnológicos avanzan a grandes pasos cada vez más, es necesario continuar adaptando los procesos a las nuevas tecnologías, no estancarse y quedarse con lo que tenemos sino, siempre aplicar la mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardona Cárdenas, N. (2004, January 1). Manual de procedimientos para el área Comercial de lifegard O Security Shops Ltda. CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/3763>
- Guzmán Cortes, C., & Peña Medina, R. (2016, March 1). Elaboración de manual de procedimientos para los cargos operativos en el área comercial en landers y cía. S.A.S. Tecnológico de Antioquia. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/4852>
- Jácome Ruiz, A. K., & Jácome Ruiz, V. A. (2011, May 18). Manual de procedimientos Administrativos y financieros para la Empresa Comercial albajocosto S.A. de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte: Página de inicio. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2636>
- Pérez Gutiérrez & Lanza González, J. L. (2014, January 1). Manuales de Procedimientos y el control interno: Una Necesaria interrelación. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2014i20118.html>
- Rivadeneira Mariscal, A. P. (2020, September 23). Levantamiento y Desarrollo de manual de Procedimientos para la Gestión Comercial y Administrativa de una Ong. caso: Fundación Cambugán. PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/a835c5a5-bafb-4cc3-9a28-9c9bba0cc9e0>
- Tenorio-Almache, J. L., Tovar-Arcos, G. R., & Almeida-Vásquez, O. I. (n.d.). *Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento*. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP). <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109>

Vivanco Vergara, M. E. (2017, June). *Los manuales de procedimientos Como Herramientas de control Interno de una organización*. Revista Universidad y Sociedad.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218->

[36202017000300038&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000300038&script=sci_arttext&tlng=en)

## ANEXOS

- Manual de procedimientos.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO COMERCIAL

---

Por: Cinthya Ochoa

Marzo 2024

# Procesos

---

- COTIZACIONES INDIVIDUALES
- COTIZACIONES DE PROGRAMAS DE SEGUROS
- COMPROMISOS DE CUENTAS
- RENOVACIONES
- INSPECCIONES DE RIESGOS
- PROCESO DE VINCULACION DE CLIENTES
- PROCESO DE VINCULACION DE NUEVOS CORREDORES DE SEGUROS (BROKERES)

## Cotizaciones individuales

---

- 01.** Para cotizar seguros individuales del ramo de vehículos, se debe solicitar número de cedula, nombres completos, datos del vehículo (marca, modelo, año de fabricación).
- 02.** Realizar las verificaciones internas del posible cliente: causas penales, siniestralidad y que el cliente no se encuentre en listas PLA. En caso de encontrar una de estas causas, notificar al departamento de cumplimiento para su revisión más amplia y que nos confirme si podemos cotizar.
- 03.** Todas las consultas internas y comunicaciones al bróker de seguros o al cliente se deben realizar por medio de correo electrónico.
- 04.** Presentar la cotización en las plantillas de la compañía.
- 05.** Una vez aprobada la cotización por parte del cliente, se debe coordinar inspección de riesgo con los proveedores. Si el vehículo es nuevo, y no ha salido aún del concesionario se puede emitir la póliza con la factura de compra, es decir sin realizar inspección. Una vez el vehículo haya salido del concesionario, la inspección es obligatoria.

## Cotizaciones individuales

---

**06.** En el informe de inspección debe revisarse que esta sea favorable, para que sea favorable, el vehículo debetener 35000 kilómetros de recorrido por año, el desgaste de llantas no debe superar el 70%, no deben existir testigos encendidos, ni piezas rotas o que demuestren que ha tenido choques fuertes. En caso de presentarsecualquiera de las situaciones anteriormente mencionadas, se debe pedir al cliente que realice las reparacionesy/o modificaciones respectivas, y volver a coordinar una inspección.

**07.** De contar con la inspección favorable, se solicita los documentos de vinculación al cliente, este es el formulario de vinculación sea persona natural o persona jurídica y los demás documentos obligatorios que sedetallan en el formulario.

**08.** Para solicitar la emisión de la póliza se envía un correo al departamento de emisiones indicando datos del cliente, datos de facturación, fecha de vigencia de la póliza, y forma de pago. Se adjunta la cotización del seguroy el informe de inspección o factura de compra.

## Cotizaciones de programas de seguros

---

- 01.** Para cotizar programas de seguros, se debe solicitar el ruc del cliente, actividad comercial y rubros a cotizar.
- 02.** Realizar las verificaciones internas del representante legal de la empresa: causas penales, siniestralidad y que el cliente no se encuentre en listas PLA. En caso de encontrar una de estas causas, notificar al departamento de cumplimiento para su revisión más amplia y que nos confirme si podemos cotizar.
- 03.** Todas las consultas internas y comunicaciones al bróker de seguros o al cliente se deben realizar por medio de correo electrónico.
- 04.** Presentar la cotización en las plantillas de la compañía.

## Cotizaciones de programas de seguros

---

- 05.** Una vez aprobada la cotización por parte del cliente, se debe coordinar inspección de riesgo con el inspector de la compañía.
- 06.** El informe de inspección debe ser favorable, es decir que cumpla con las seguridades contra incendio y robo principalmente. En caso de existir sugerencias, garantías y recomendaciones se deben notificar al cliente para que implemente sus mejoras.
- 07.** De contar con la inspección favorable, se solicita los documentos de vinculación al cliente, este es el formulario de vinculación persona jurídica y los demás documentos obligatorios que se detallan en el formulario.

**08.** Para solicitar la emisión de las pólizas que conforman el programa de seguros, se debe enviar un correo al departamento de emisiones indicando datos del cliente, datos de facturación, fecha devigencia de las pólizas, y forma de pago. Se adjunta la cotización del programa de seguros y el informe de inspección.

**09.** En caso de que solo se requiera asegurar la edificación de un bien, basta con que el cliente presente un avalúo comercial del bien, y esto reemplaza a la inspección de riesgo. Sin embargo, si el jefe de departamento solicita que además del avalúo, es necesaria la inspección, se debe realizar.

## Compromisos de cotizaciones

---



**01.** Podemos confirmar compromisos de cotización con 60 días de anticipación de la fecha devencimiento de la cuenta.



**02.** Para confirmar un compromiso, el bróker debe enviarnos: número de cédula y/o RUC, nombre del cliente, giro del negocio, fecha de vigencia, aseguradora y bróker actual, siniestralidad, ramos y rubros acotizar.



**03.** Una vez revisada la información, confirmamos mediante correo electrónico nuestra respuesta de quenos comprometemos a cotizar la cuenta. De ser la respuesta negativa, de igual forma se debe notificar mediante correo electrónico.



**04.** Debemos enviar un correo a todas las personas que conforman el departamento Comercial, notificando que estamos comprometidos para cotizar una cuenta, así como también debemos confirmarlos motivos por los cuales no nos comprometemos a cotizar.

# Renovaciones

---

- 01.** Previo a entregar condiciones de renovación, el asistente comercial deberá revisar y descargar la siniestralidad y estado de cuenta por cada cliente, tanto persona natural como persona jurídica.
- 02.** De existir siniestralidad se registra en cada plantilla y se revisa con el ejecutivo comercial cada cliente, para mantener condiciones o modificarlas previo al envío.
- 03.** Las condiciones de renovación deben enviarse a los brókeres y clientes con al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento de las pólizas.
- 04.** En caso de existir modificaciones del riesgo (ampliaciones de edificación, nuevas estructuras, mejoras en adecuaciones) se debe realizar una inspección de riesgo.
- 05.** Las condiciones se envían por correo electrónico, detallando por cliente si se mantienen condiciones o si se han realizado actualizaciones.

## Inspecciones de riesgos

---

- 01.** Las inspecciones de riesgos de vehículos se deben solicitar al centro de inspecciones; en caso de que se deba realizar una inspección con urgencia, se deberá solicitar a otro proveedor con la debida justificación que el bróker presentó para que se realice con carácter de urgencia. Todas las inspecciones son presenciales.
- 02.** Solo se podrá realizar inspecciones virtuales en caso de inspecciones que se deban realizar por segunda vez al mismo vehículo, por temas de reparaciones que el cliente haya efectuado en su vehículo.
- 03.** Las inspecciones para emitir programas de seguros se deben solicitar por correo al inspector de la compañía. A él se debe enviar un correo electrónico en el que se le proporciona la información de las pólizas que tomará el cliente y el contacto para que coordine las inspecciones.
- 04.** De existir inspecciones que tengan que realizarse en otras ciudades, se debe solicitar a las sucursales que las coordinen y nos envíen el informe igualmente por correo electrónico.

## Proceso de vinculación de clientes

---

- 01.** Una vez el cliente haya llenado el formulario electrónico y cargado los documentos complementarios, se debe notificar al asistente de documentación para que realice la creación del nuevo cliente en el sistema. En caso de clientes nuevos.
- 02.** Para renovaciones, se puede proceder cargando el mail de autorización otorgado por el jefe de departamento, hasta la actualización del formulario por parte del asegurado.
- 03.** La vigencia de los documentos es de 1 año calendario al igual que las pólizas. Es decir que con cada renovación de póliza el cliente debe actualizar sus documentos.
- 04.** En caso de clientes extranjeros deben adjuntar el pasaporte para la vinculación.

## Proceso de vinculación de nuevos corredores de seguros

---

- 01.** Cuando un bróker nuevo desea tener un contrato de agenciamiento con la compañía de seguros, debemos realizar la solicitud de los documentos que tenemos y que han sido actualizados por la Unidad de Cumplimiento.
- 02.** Una vez recibida la documentación completa, se envía a la asistente de Servicios Generales, a realizar en contrato de agenciamiento.
- 03.** Cuando se encuentre listo el contrato de agenciamiento, se debe enviar al bróker para que el documento sea firmado.
- 04.** Una vez recibido el contrato firmado, se lo debemos entregar a la persona encargada para que lo suba en el sistema y habilite al bróker en el sistema de emisiones.