

Diseño de Manual de Procedimiento Para el Área de Atención al Cliente en la Empresa

IQ-SERVICES S.A.S

María Paula Vásquez Garzón

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe Final – Practica Laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

Fecha 04/11/22

Diseño de Manual de Procedimiento Para el Área de Atención al Cliente en la Empresa

IQ-SERVICES S.A.S

María Paula Vásquez Garzón

Practicante

Andrea Fernanda Suarez Díaz

Monitora práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe Final – Práctica laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

Fecha 04/11/22

Contenido

1. Introducción	9
2. Reseña histórica del escenario de la práctica	11
3. Plan estratégico del escenario de la práctica	11
3.1 Misión	11
3.2 Visión	11
3.3 Objetivos	12
3.4 Metas	12
4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar	13
4.1 Funciones del practicante	13
4.2 Plan de práctica	14
4.2.1 Porcentaje de implementación del plan de práctica	15
5. Objetivos del practicante	17
5.1 Objetivo general	17
5.2 Objetivos específicos	17
6. Metas del practicante	17
7 Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las practicas	18
7.1 Estructura del diagnóstico	18
8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante	22
9. Plan de mejoramiento	23
10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa	26

11. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica	37
12. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.....	38
13. Normatividad externa e interna	41
14. Certificación de terminación de la práctica	42
15. Conclusiones.....	43
Referencias.....	44

Lista de Tablas

Tabla 1. Porcentaje de implementación del plan de práctica.....	14
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	22

Lista de Gráficas

Grafica 1. Porcentaje de implementación del plan de práctica.....	16
Grafica 2. Desempeño del servicio.....	18
Grafica 3. Satisfacción al usuario.....	19

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Encabezado lista de chequeo	18
Ilustración 2. Encabezado encuesta satisfaccion al cliente	220
Ilustración 3. Encabezado encuesta a empleados de servicio al cliente	220
Ilustración 4. Lista de chequeo	226
Ilustración 5. Manual de procedimientos renovación	228
Ilustración 6. Manual de procedimientos pagos	229
Ilustración 7. Manual de procedimientos cambios	31
Ilustración 8. Manual de procedimiento cotizaciones.....	322
Ilustración 9. Encuesta de satisfaccion al cliente.....	35
Ilustración 10. Encuesta a empleados de servicio al cliente	36
Ilustración 11. Entrevista a Johana Moncada en el cargo de servicio al cliente.....	38
Ilustración 12. Entrevista a Alexandra Jaramillo en el cargo de subgerente y apoyo en underwriting	38
Ilustración 13. Entrevista a Sandy Aldana en el cargo de servicio al cliente y Ximena Fandiño en el cargo de coordinadora de renovación de pólizas	39
Ilustración 14. Reunión con Ximena Fandiño para la aprobación del manual de funciones de renovación de pólizas.....	39
Ilustración 15. Actualización de base de datos de clientes por María Paula Vásquez.....	40
Ilustración 16. Atención a clientes para la renovación de pólizas por María Paula Vásquez	40

Ilustración 17. Registro de la renovación de pólizas acordado con el cliente por María Paula Vásquez40

Ilustración 18. Realización de pagos para la renovación de pólizas por María Paula Vásquez ...40

1. Introducción

El siguiente documento presenta el diseño de manual de procedimiento para los diferentes procesos de servicio al cliente ejecutados en la empresa los cuales son una herramienta que permiten a la empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio, sirviendo como un mecanismo de consulta para todos los empleados de la corporación de forma clara y sencilla, permitiéndoles una mejor ejecución en sus responsabilidades. Se pretenden que, mediante la permanente socialización, seguimiento, actualización y mejoras del manual, los empleados adquieran un compromiso y lo apropien para su desarrollo, permitiéndole a la compañía determinar los niveles de responsabilidad de sus empleados en cada una de las actividades ejecutadas y llevar un seguimiento y control de la misma.

IQ-SERVICES S.A.S es una agencia que presta sus servicios de la mano de compañías de seguros especialmente para auto personales y comerciales; “Cada día estamos expuestos a un sinnúmero de imprevistos; enfermedades, accidentes, desastres naturales, daño causados por terceros, entre otros. Las ocurrencias de estos eventos ponen en riesgo tu patrimonio y en algunos casos la vida, Los seguros funcionan como un contrato en el cual la aseguradora, a cambio de una prestación económica denominada “prima”, se encarga de todos los daños y afectaciones ocasionados tanto a bienes materiales como a personas. Cuando se realiza un contrato de seguro, se obtiene una protección económica contra las posibles afectaciones que puedan sufrir dichos bienes o personas.” (Seguros, s.f.)

Las compañías de seguros ofrecen una amplia variedad de coberturas o servicios adicionales a sus asegurados, que pueden agregarse a las coberturas básicas y que generalmente representan un mayor valor en la prima. Estas coberturas o servicios tienen el propósito ampliar los beneficios del seguro de forma tal que pueda ser utilizado aún en caso de que no se presenten

sinistros importantes. Es de aclarar que las coberturas o servicios adicionales son diseñados y ofrecidos por cada compañía de seguros de acuerdo con sus políticas de comercialización. Con base en estas coberturas o servicios adicionales, las aseguradoras pueden diseñar una amplia diversidad de productos en el seguro de automóviles. Estos productos están dirigidos a diferentes segmentos de la población de forma tal que las personas pueden encontrar un seguro para su vehículo que se adapte a sus necesidades y presupuesto (SEGURO, 2018)

2. Reseña histórica del escenario de práctica

IQ-SERVICES S.A.S Es una agencia de seguros que presta sus servicios en el estado de la Florida, USA creada hace más de 15 años, trabaja en equipo con diferentes compañías en la líneas de seguro para Auto, casas, bote y responsabilidad general, con el fin de ofrecer la más alta calificación de servicio y soporte a sus clientes definiéndose como “the ABC way (Aptitud, confiabilidad y compromiso)” (ALDANA, 2012)

3. Plan estratégico del escenario de práctica

3.1 Misión

Somos una agencia de seguros confiable y transparente que trabaja de la mano de compañías para ofrecerles una alta calificación de servicio buscando darle una solución a todas sus necesidades de auto, casa, bote, y responsabilidad general. (ALDANA, 2012)

3.2 Visión

Ser la mejor agencia de seguros de la Florida, reconocida por su responsabilidad, cumplimiento y respaldo, entregándoles la mejor experiencia personal y digital, sustentada en la capacidad de conocerlos; con un personal altamente capacitado e identificado con la organización, para lograr la satisfacción y fidelización de nuestros clientes. (ALDANA, 2012)

3.3 Objetivos

- Elaborar un protocolo de siniestros donde podemos realizar acompañamiento a nuestros clientes, desde que se presenta el siniestro hasta que las aseguradoras realizan el respectivo desembolso a nuestros clientes.
- Hacerle un seguimiento continuo a las pólizas nuevas manteniendo documentación al día con cada compañía y evitar cancelaciones.

3.4 Metas

- Aumentar un 30% anual los clientes nuevos.
- Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes
- Para el 2023 se proyecta expandir el mercado a 2 estados más.

4. Descripción de funciones y/o procedimientos a desarrollar

Una de las primeras funciones realizadas dentro de la empresa IQ-SERVICES S.A.S fue conocer los procesos de servicio al cliente para un entendimiento y ofrecer un servicio de calidad a la hora de atender al cliente, también fue llevado a cabo el diseño de un manual de procedimiento para que cada uno de los empleados tenga un paso a paso de como ejecutar las tareas requeridas diariamente como por ejemplo una renovación, cotización, pagos y cambios en las pólizas, y diligenciar de manera practica cada uno de estos manuales de procedimientos, Además fue necesario entrevistar al personal a cargo de los procesos de servicio al cliente, otra función es la de servicio al cliente en donde debo proporcionarles información sobre cada uno de los servicios que brinda la organización resolviéndoles cualquier inquietud o duda, y por ultimo como función también esta hacerle un seguimiento al cliente y al servicio para que estos siempre estén satisfechos.

4.1 Funciones del practicante

- Conocer los procesos de servicio al cliente que ejecuta la organización
- Diseñar formato de manual de procedimientos
- Entrevistar el personal a cargo de los procesos de servicio al cliente
- Diligenciar el formato de manual de procedimientos
- Atención al cliente

4.2 Plan de práctica

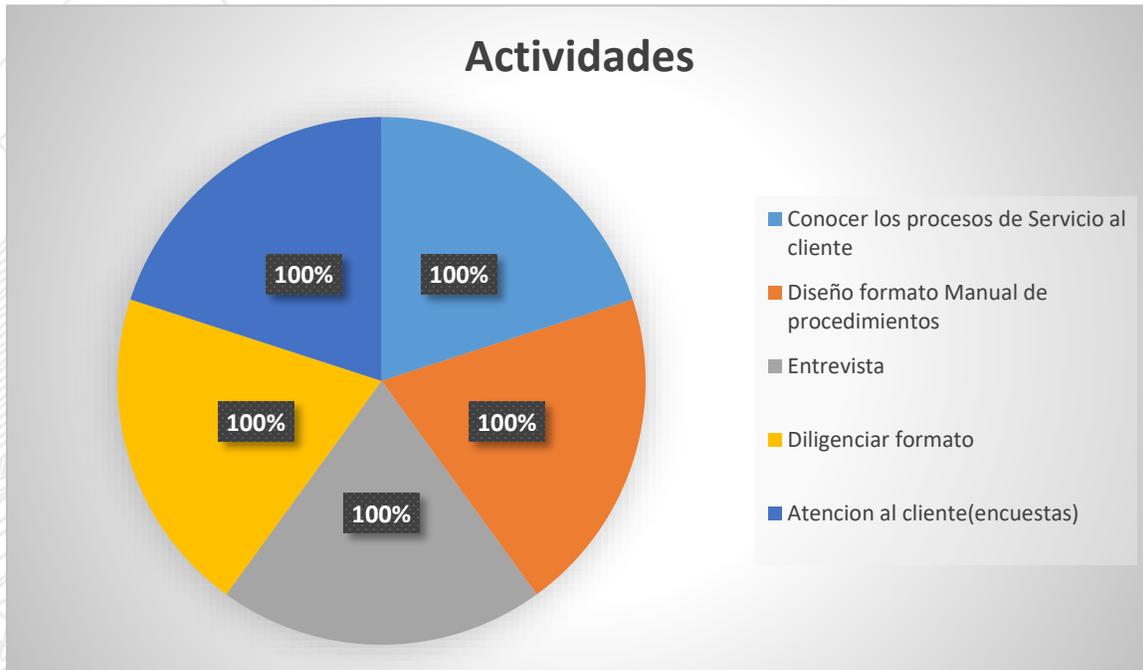
Tabla 1. Porcentaje de implementación del plan de práctica

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO %
Conocer los procesos de servicio al cliente	Identificar los procesos que brinda la organización en la prestación de servicio al cliente	Comprender los procesos que se desarrollan dentro de la empresa para llevar a cabo un diseño de manual bien ejecutado.	100%
Realización de un manual de procedimientos	Diseñar un formato de manual de procedimiento para los empleados	Aprobación del formato estándar diseñado para los empleados para la ejecución de sus tareas en servicio al cliente	100%
Entrevistar y/o encuestas personal a cargo de los	Ejecutar entrevistas para el conocimiento de los procesos que	Recopilar información para identificar de forma clara cada uno de	100%

procesos de servicio al cliente	realizan los empleados de servicio al cliente	los proceso y poder brindar información pertinente al cliente	
Diligenciar el formato de manual de procedimientos	Implementar cada uno de los manuales de procedimientos desarrollados para los empleados	Llevar a cabo el diligenciamiento de los formatos estandarizado para cada uno de los procesos desempeñados por los empleados	100%
Encuestar a los clientes de la empresa IQ services S.A.S	Medir el nivel de satisfacción del cliente	Recopilar información de los clientes para un mejoramiento del servicio al cliente	100%

Fuente: Vásquez. M

Grafica 1. Implementación del plan de práctica



Fuente: Vásquez. M

5. Objetivos del practicante

5.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos para la empresa IQ-SERVICES S.A.S para el mejoramiento del servicio al cliente.

5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de servicio al cliente que brinda la organización
- Realizar entrevistas y/o encuestas al personal a cargo de servicio al cliente
- Desarrollar el manual de procedimientos para los servicios de renovación, cotización, cambios y pagos dentro de la agencia.

6. Metas del practicante

- Entregar 4 manuales de procedimientos basados en las renovaciones, cotizaciones, cambios y pagos de pólizas.
- Entrevistar y/o encuestar a los (4) empleados que hacen parte del servicio al cliente y a los clientes de la empresa.
- Llamar entre 8 a 15 clientes diarios para sus pagos.
- Renovar el 100% de las pólizas de auto mensuales.

7. Diagnóstico y problemas detectados al iniciar la práctica

A continuación, se evidencia mediante la aplicación de la herramienta de lista de chequeo (Ver ilustración 1 y 4) el diagnóstico para evaluar el desempeño y satisfacción de los clientes frente al servicio que proporciona la empresa IQ SERVICES S.A.S., la cual permitió identificar qué aspectos se están verificando, su cumplimiento y el grado de acción para el mejoramiento de la calidad.

Ilustración 1. Encabezado de lista de chequeo en los resultados

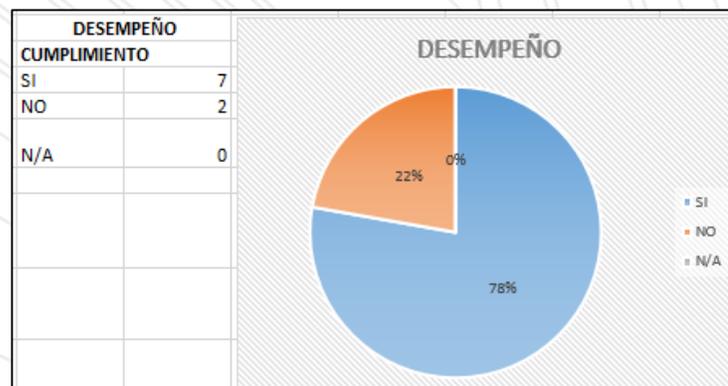
O-INSURANCE AL CLIENTE - UN PLAN DE SEGURO PARA SU COMERCIO		FORMATO						Versión 1 CH-SA-00	
IQ SERVICES SAS		LISTA DE CHEQUEO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EVALUAR DESEMPEÑO						FECHA EDICIÓN 08/25/22	
CIUDAD: Villavicencio		SEDE: SECUNDARIA				FECHA(08/25/22)			
AREA O SITIO DE TRABAJO		SERVICIO AL CLIENTE							
No.	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLIMIENTO			GRADO DE ACCIÓN *			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA	A INMEDIATO	B PRÓXIMO	C POSTERIOR		

Fuente: Vásquez. M

Mediante las Gráficas 2 y 3, se evidencia el grado de cumplimiento con respecto al desempeño y la satisfacción del usuario con el servicio que brinda la empresa.

7.1. Cumplimiento del desempeño

Grafica 2. Desempeño del servicio al cliente



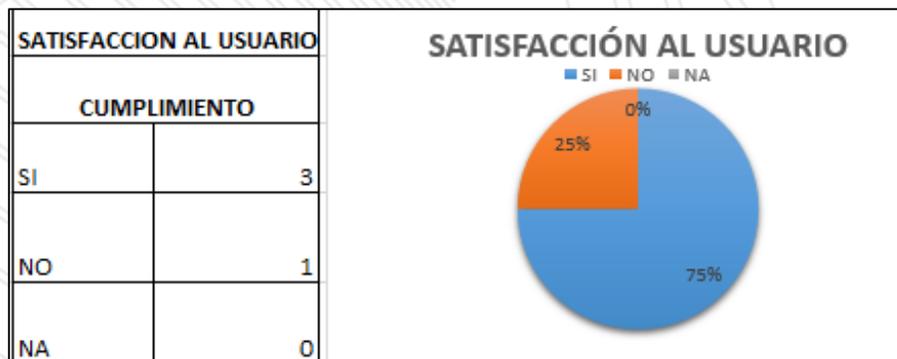
Fuente: Vásquez. M

Según la gráfica 2 la empresa cumple con el 78% del desempeño, quiere decir que los trabajadores aplican las competencias, herramientas tecnológicas y los principios de la organización para dar un buen servicio al cliente, también realizan una adecuada identificación de los clientes y al momento de atender su presentación es la apropiada.

La empresa no cumple con el 22% del desempeño requerido en el servicio al cliente, esto quiere decir no hay un control de tiempos en la atención provocando la congestión de llamadas, también se identifica que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos que sirva como guía o documento de consulta al trabajador durante el desarrollo de sus actividades.

Satisfacción al usuario

Gráfica 3. Cumplimiento satisfacción al usuario



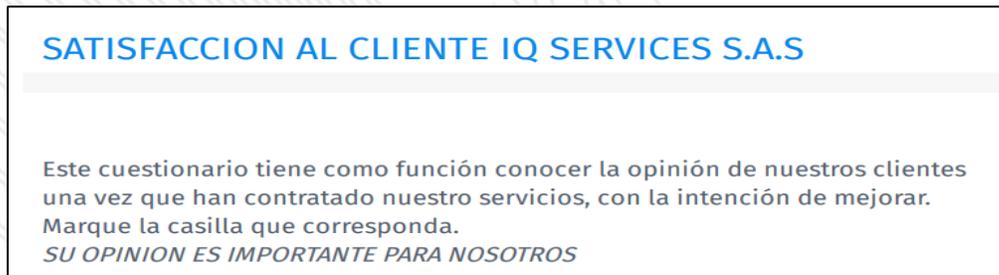
Fuente: Vásquez. M

Según la gráfica 3 la empresa cumple con el 75% de los procesos necesarios para la satisfacción del usuario, esto quiere decir que se realiza clasificación, organización de archivos y control de registro de acuerdo al procedimiento de servicio al cliente, mensualmente se lleva a cabo un análisis, y se remite informe para tomar acciones correctivas pertinentes.

La empresa no cumple con el 25% en los procesos necesarios para la satisfacción del usuario, esto quiere decir que en varias ocasiones los usuarios han reportado inconformidades en los tiempos de atención.

A partir del anterior análisis, se identificó la necesidad de aplicar encuestas (Ver ilustración 2) para conocer la satisfacción del cliente y encuestas dirigidas a los empleados de servicio al cliente (Ver ilustración 3) para verificar como consideraban su desempeño, Adicional a esto, se llevó a cabo entrevistas con los trabajadores encargados de las renovaciones, cotizaciones, cambios y pagos en sus pólizas, y así detectar que aspectos debían tener un control inmediato.

Ilustración 2. Encabezado encuesta para satisfacción al cliente en los resultados



SATISFACCION AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S

Este cuestionario tiene como función conocer la opinión de nuestros clientes una vez que han contratado nuestro servicios, con la intención de mejorar.
Marque la casilla que corresponda.
SU OPINION ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Fuente: Vásquez. M

Ilustración 3. Encuesta para empleados del servicio al cliente en los resultados



ENCUESTA AL SERVICIO AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S

Fuente: Vásquez. M

A través de la realización de estas actividades se puede concluir que los procesos de renovaciones, cotizaciones, cambios y pagos en sus pólizas, no cuentan con un manual de

procedimientos, a pesar de que los empleados de servicio al cliente son pocos, ninguno realiza las actividades de la misma manera, además las compañías con las que trabaja de la mano la empresa IQ-SERVICES S.A.S, han hecho cambios recientes en sus páginas web, generando confusión en los trabajadores y demoras en la atención al cliente.

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

Representación gráfica de las labores que como practicante estoy realizando durante la permanencia en la empresa IQ-SERVICES S.A.S, y las obligaciones que adquiriré bajo el cargo de servicio al cliente

Tabla 2. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12
Conocer los procesos de servicio al cliente que ejecuta la organización												
Entrevistar personal a cargo de los procesos de servicio al cliente												
Diseñar formato de manual de procedimientos												
Atención al cliente												
Seguimiento de atención al cliente												

Fuente: Vásquez. M

9. Plan de mejoramiento

De acuerdo a los hallazgos encontrados en el diagnóstico de la lista de chequeo, las encuestas y las entrevistas, estas herramientas permitieron sugerir las siguientes mejoras en la empresa IQ-SERVICES S.A.S.

9.1 Diseño de manual de procedimientos para renovaciones, pagos, cambio y cotizaciones de polizas

Se crearon los manuales de procedimientos para cada uno de los servicios que ofrece la agencia, con el propósito de que los empleados de servicio al cliente tengan un documento estandar que les sirva como guía de las actividades que deben realizar para cada proceso, y de esta manera mejorar los tiempos en el servicio al cliente.

Cada uno de los manuales contiene introducción, generalidades, objetivo, alcance, glosario, descripción del proceso, procedimiento, referencias y documentos anexos, cada uno fue diseñado con el objetivo de que los empleados de servicio al cliente tenga un documento estandar para cada proceso.

El manual de procedimiento para renovaciones (Ver ilustración 5) se creó con el propósito de que los empleados de servicio al cliente puedan realizar las renovaciones de las pólizas en el sistema de la empresa, esto con el fin de tener un proceso estándar, que permita identificar el tiempo que cada empleado debe tardar ejecutando esa actividad, además de permitirle a los empleados tener una guía para este procedimiento ya que la empresa no contaba con este documento, lo que generaba que cada uno de los empleados hiciera las renovaciones de

manera desorganizada, este contiene introducción, generalidades, objetivo, alcance, glosario, descripción del proceso, procedimiento, referencias y documentos

El manual de procedimientos para pagos (Ver ilustración 6) se creó con el propósito de que los empleados de servicio al cliente puedan realizar los pagos en cada una de las compañías de una manera más estándar siguiendo un paso a paso que les permite identificar cual es el paso a seguir, esto porque todas las compañías con las cuales la agencia tiene convenio se encuentran en el idioma inglés y para algunos de los empleados es difícil identificar a donde deben dirigirse, generando tardías en esa actividad, este contiene introducción, generalidades, objetivo, alcance, glosario, descripción del proceso, procedimiento, y referencias.

El manual de procedimiento para cambios o también llamados endorsement (Ver ilustración 7) les permite a cada uno de los empleados de servicio al cliente identificar el paso a paso para ejecutar esta actividad de manera correcta, este manual contiene introducción, generalidades, objetivo, alcance, glosario, descripción del proceso, procedimiento, y referencias, permitiéndole a los empleados desarrollar la actividad de una manera más estandarizada.

El manual de procedimiento para cotizaciones (Ver ilustración 8) fue diseñado para cada uno de los empleados encargados de generarles una cotización a los clientes nuevos que están interesados en realizar una póliza, este describe un paso a paso que permite que la información requerida para cada una de las compañías sea tomada de manera correcta, además este manual también contiene introducción, generalidades, objetivo, alcance, glosario, descripción del proceso, procedimiento, y referencias.

9.2 Diseño de la encuesta de satisfacción al cliente

Anteriormente en el diagnóstico se mencionó la aplicación de una encuesta (Ver ilustración 9) para conocer el grado de satisfacción de los clientes frente al servicio que ofrece la empresa y la encuesta dirigida a los empleados (Ver ilustración 10) frente a su desempeño en el área, de esta manera, se le recomienda a la empresa llevarla a cabo periódicamente con cada uno de sus clientes y empleados con el fin de detectar a tiempo sus inconformidades y darles una solución eficaz, llevando a cabo el mejoramiento continuo en el proceso de servicio al cliente.

10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el Mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa

A continuación, se evidencia los productos entregados a la empresa IQ-SERVICES S.A.S con el propósito de que sean implementados para el mejoramiento del servicio al cliente y se empiece a estandarizar cada uno de los procedimientos llevamos a cabo en esa área.

10.1 Lista de chequeo para la estructura del diagnóstico

Ilustración 4. Lista de chequeo

 IQ SERVICES SAS		FORMATO						Versión 1
		LISTA DE CHEQUEO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EVALUAR DESEMPEÑO						CH-SA-00
CIUDAD: Villavicencio		SEDE: SECUNDARIA				FECHA(08/25/22)		FECHA EDICIÓN 08/25/22
AREA O SITIO DE TRABAJO		SERVICIO AL CLIENTE						
No.	ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLIMIENTO			GRADO DE ACCIÓN *			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	A INMEDIATA	B PRONTA	C POSTERIOR	
1	DESEMPEÑO							
1.1	Aplica las competencias para dar un buen servicio al cliente	X						
1.2	Identifica cuales son los clientes internos y externos	X						
1.3	Su presentación es adecuada a la hora de atender un cliente	X						
1.4	Maneja las herramientas adecuadas para un buen servicio al cliente	X						
1.5	Controla los tiempos de servicio al cliente		X			X		Se debe estimar cuanto tiempo se tarda dando información al cliente para evitar la congestión de llamadas y la insatisfacción del cliente
1.6	Saluda de manera adecuada al cliente externo	X						
1.7	Soluciona el requerimiento del cliente según los principios de la organización	X						
1.8	Cuenta con un manual de procedimientos para las actividades desarrolladas en el servicio al cliente		X		X			Los empleados de servicio al cliente no tiene acceso a un documento que les facilite e indique las actividades que desarrollan (un paso a paso de sus actividades diarias en su labor de servicio al cliente)
1.9	Atiende al cliente a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y las necesidades del mismo.	X						

2 SATISFACCION AL USUARIO							
2.1	Se realiza clasificación, organización de archivos y control de registro de acuerdo al procedimiento	X					
2.2	Los clientes no han manifestado inconformidad en los tiempos de atención al cliente		X				
2.3	Realiza mensualmente análisis, y se remite informe para tomar acciones pertinentes	X					
2.4	Se implementan acciones correctivas o de mejora continua	X					
DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES REPORTADAS							
Es necesario el control de tiempos en el servicio al cliente de manera telefonica, hacer la informacion mas clara y consisa para evitar acumulacion de llamadas en espera.							
RESPONSABLES DE QUIEN REALIZAN LA INSPECCIÓN							
NOMBRE	MARIA PAULA VASQUEZ GARZON						
CARGO	Atencion al cliente			RESPONSABLE		Alexandra Jaramillo	
FIRMA	Maria Paula Garzon			CARGO		Subgerente	
FIRMA				FIRMA		Alexandra Jaramillo C.	
*GRADO DE ACCIÓN	A - INMEDIATA: Muerte, oca incapacidad permanente, pérdida de alguna parte del cuerpo o daños de considerable valor.		B - PRONTO: Lesión o enfermedad que ocasiona incapacidad temporal, o daño a la propiedad de consideración media.			C - POSTERIOR: Lesiones menores, incapacidad leve, enfermedad leve o daños menores.	

Fuente: Vázquez. M

10.2 Diseño de manual de procedimientos para renovaciones, pagos, cambios y cotizaciones de pólizas

Mediante los siguientes manuales se espera que los empleados del servicio al cliente realicen los procedimientos bajo este estándar.

Ilustración 5. Manual de procedimiento para renovaciones

MANUAL DE PROCEDIMIENTO RENOVACION

SERVICIO AL CLIENTE

Código: RE-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 02-09-2022 Página: 1 de 3

PROCEDIMIENTO DE RENOVACION

SERVICIO AL CLIENTE

Elaborado por: María Paula Viquez Carón
Revisado por: Ximena Cordero
Coordinadora de **Renovaciones**
Aprobado por: **Renovaciones**
Sub Gerente

LENDA
Fecha de Aprobación: 02-09-2022
V.00

MANUAL DE PROCEDIMIENTO RENOVACION

SERVICIO AL CLIENTE

Código: RE-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 02-09-2022 Página: 2 de 3

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011 establece, salvaguardar la integridad de las personas, activos y patrimonio del Estado, la obligación de asegurar los activos y patrimonio de las Entidades Públicas, señalando como culpa grave no cumplir este mandato. La Nación - Consejo Superior de la Judicatura ha venido efectuando el análisis de los riesgos inherentes a la Gestión Administrativa, la Administración de su patrimonio y la de los intereses que tiene o pueda tener y por los que deba responder; es así como el Seguro es un mecanismo para que la Nación - Consejo Superior de la Judicatura, transfiera a las aseguradoras todo o parte de los impactos en caso de materializarse un riesgo, es decir será el Asegurador quien indemniza total, o parcialmente, las pérdidas que genere un siniestro. (Judicial, 2018)

La renovación de seguros es un acuerdo con la aseguradora para ampliar el periodo de vigencia de un seguro; los comedores de seguros a través de correo electrónico, deben enviar con al menos un mes, de antelación a cada una de las Direcciones Seccionales, la relación de los seguros obligatorios próximos a vencerse para que procedan con la revisión de la información de cada uno de los vehículos, realicen las observaciones y confirmen si deben renovarse o no.

2. GENERALIDADES

- Suprir tiempos específicos para la elaboración de las renovaciones en la base de datos.
- Identificar el impacto que tendría mejorar el proceso de renovación para la agencia.
- Plantear una técnica para la recolección de información en el trámite de las renovaciones.

Renovaciones

Proceso que con lleva un acuerdo entre las partes en la cual se extienden sus periodos de cobertura entre seis meses o un año de acuerdo a la decisión del cliente.

Factores de riesgo

Representa aquellos eventos que podrían afectar el proceso de renovación al momento de ejecutar su actividad.

- Fallas en el sistema, por caídas de red inevitables
- Falta de documentación por parte de usuario
- Riesgo de pérdida de la información almacenada en los equipos, al momento de realización del mantenimiento de los mismos.
- Interrupciones en el transcurso de la jornada por llamadas inevitables de clientes u otros trabajadores por falta de conocimiento en el protocolo laboral

MANUAL DE PROCEDIMIENTO RENOVACION

SERVICIO AL CLIENTE

Código: RE-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 02-09-2022 Página: 3 de 3

2.1 OBJETIVO

Establecer lineamiento para el proceso de renovación en la base de datos para pólizas de auto personal y comercial dentro de la empresa IQ-SERVICES S.A.S con el fin de mejorar la técnica en el desarrollo de la actividad optimizando tiempos en su ejecución.

2.2 ALCANCE

El manual está dirigido a los empleados de la organización en donde se indica la iniciación de la actividad desde la obtención de la oferta de renovación, el pago efectuado por el usuario o la agencia, la descarga de documentación actualizada, la actualización en la base de datos de la agencia, y el correo dirigido al usuario con sus respectivos documentos.

2.3 RESPONSABLE

- Coordinadora de renovación
- Servicio al cliente

3. GLOSARIO

Renovación póliza: Acto por el que, por un acuerdo expreso o tácito entre las partes que han suscrito la póliza, las garantías de esta se extienden a un nuevo periodo de cobertura en las mismas condiciones que tenían vigencia hasta ese momento.

Servicio al cliente: Todo soporte que se le brinda al cliente ya sea antes, durante o después de la compra, que ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

Procedimiento: Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas convierten los elementos de entrada en resultado

Manual: Guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

Lineamiento: Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas asociadas a un tema, proceso o método en particular.

Documentos: Soporte con que se prueba o acredita una cosa, profesión u contrato, etc.

Recolección: Proceso de recopilar información que permite obtener respuestas relevantes, probar hipótesis y evaluar resultados.

Activos: Valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro.

Patrimonio: Conjunto de bienes, derechos y obligaciones que son propiedad de una persona u empresa

MANUAL DE PROCEDIMIENTO RENOVACION

SERVICIO AL CLIENTE

Código: RE-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 02-09-2022 Página: 4 de 3

4. DESCRIPCION

Recepción de documentos:

 Documentos necesarios para la verificación de la renovación

- Oferta de renovación

(Si la oferta aumenta más de \$10.00 dólares mensuales, se le informa al usuario y se realiza una cotización con otras compañías o una reinscripción con la actual buscando la mejor opción)

Down Payment: Una vez informada la oferta de renovación con anticipación, y su re cotización (si es el caso) si el usuario acepta se realiza el pago de su póliza de manera mensual (financiada) o paid full (pago total)

Descarga de documentación actualizada: Una vez la póliza este activa las compañías generan documentos de manera automática nombrados

- Declaration page
- Id card

Estas deben ser descargadas al One drive, abrir el file del cliente (Nombrado por su nombre y apellido) o si es comercial (nombrado por el nombre de la compañía), generar una nueva carpeta dentro del file del cliente nombrado (Nombre de la compañía y seguido fecha de inicio de renovación)

Actualización en la Base de datos: Se realiza cuando ya tenemos todos los documentos en el One drive, en el sistema Accuro, se buscan por el nombre y apellido al cliente o por nombre de la compañía (si es comercial) y se le da renew, se debe primero, subir:

La declaration page a los attachments y abrirse en otra pestaña para ir añadiendo la información en el sistema ya que este documento contiene toda la información necesaria para la actualización de la base de datos, se actualiza:

- Premium : Valor total de la póliza incluidos fees.
- Coverage
- Vehicle : (que en la base de datos estén todos los que dicte el documento y se corrobora #VIN)
- Drivers : (todos los conductores como activos o excluidos)
- # de Binder : (Excel guardado en el one drive que lleva nombre del cliente o compañía, seguido nombre de la compañía aseguradora, día y hora en el que se está actualizando la base de datos, seguido fecha en que inicia la póliza con fecha a cuando expira, por cuanto tiempo **agga** la póliza se marca con "X seis meses o un año, el tipo de renovación Auto-Ciauto, seguido valor total de la póliza "Premium" seguido que tipo de procedimiento es marcar con X "new business, renew, re-write, endorment" después se coloca iniciales de la persona que actualizo la renovación

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PAGOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: PG-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 08-09-2022
Página 3 de 7

2.1 OBJETIVO
Custodia y salvaguardia de los fondos depositados. Adoptando procedimientos y controles sobre las entradas y desembolsos de dinero para asegurar el buen manejo de los mismos así se evitar fraude o malversación de estos.

2.2 ALCANCE
El manual tiene como fin servir a los empleados de la organización en donde se pueda identificar la manera de realizar el pago de cada una de las pólizas que maneja la agencia y el paso a paso que se debe seguir para cumplir a este procedimiento con el fin de optimizar los tiempos en esta actividad.

2.3 RESPONSABLE

- Coordinadora de pagos
- Servicio al cliente

3. GLOSARIO

Póliza de Seguro: Contrato entre dos partes en el cual se especifica la transferencia de un riesgo de una parte a la otra en cambio de una prima que se debe establecer claramente.

Pago de prima: Recibo del pago de una prima de seguro realizado por un cliente.

Servicio al cliente: Todo soporte que se le brinda al cliente ya sea antes, durante o después de la compra, que ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

Prima anual: Prima que se satisface una sola vez para la cobertura de un riesgo durante doce meses.

Prima Fraccionada: Es la prima que, en lugar de pagarse anualmente, se paga por períodos semestrales, trimestrales o mensuales, con un recargo establecido.

Recobro: Nuevo intento de cobro al cliente a través de débito automático en una entidad financiera, cuando los intentos anteriores no han sido exitosos.

Procedimiento: Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas convierten los elementos de entrada en resultado

Manual: Guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

Indemnización: Es el valor asegurado que la aseguradora reconoce a las personas beneficiarias de un seguro cuando estas presentan una reclamación.

Forma de pago: Periodicidad con la cual se realiza un pago.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PAGOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: PG-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 08-09-2022
Página 4 de 7

4. DESCRIPCION

Llamada al cliente: Es necesario recordarle al cliente sus pagos mensuales cuando estos no tiene autorizado su retiro de manera automática
(Si el cliente tiene sus pagos en automático solo se verifica un día después del pago que este no haya sido rechazado por fondos insuficientes)

Recepción de la información de tarjeta: Al llamar al cliente y autorizar su pago se le deben tomar los datos para hacerle el retiro, y se debe dejar un nota en la base de datos de la agencia, para esto es necesario:

De la tarjeta
Fecha de expiración
Código de seguridad
A nombre de quien está la tarjeta
Zip code

Descarga de confirmación del pago: Las compañías generan una factura de confirmación de pago la cual debe ser guardadas en el One drive, seguido file del cliente y enviada por medio de texto o email.

4.1 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
		Dependencia	
Llamada telefónica al cliente	Es la acción que se realiza con cada póliza de manera mensual cuando el cliente no tiene sus pagos automáticos y se le recuerda su fecha de pago	Servicio al cliente	Factura en PDF/Nota en la base de datos

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PAGOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: PG-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 08-09-2022
Página 5 de 7

Recepción de tarjeta	Es tomarle la información al cliente de la tarjeta débito o crédito con la cual desea hacer el pago del mes	Servicio al cliente- área de pagos	Nota en la base de datos
Descarga confirmación de pago	Cada compañía genera un factura la cual debe ser descargada y guardada en el file del cliente	Servicio al cliente	Sistema Accus. File del cliente en One drive (documentos en PDF)

5. REFERENCIAS

UNIDAS, N. (s.f.). *GUÍA DE FACILITACION DEL COMERCIO*. Obtenido de <https://fig.itcilo.org/SR/contents/e-payments.htm>

Ilustración 7. Manual de procedimientos para cambios

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAMBIOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: END-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 16-09-2022
Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS

SERVICIO AL CLIENTE

LENVO de Aprobación: 16-09-2022
V.00

Elaborado por: María Paula Vázquez Garzón
Practicante
Revisado por: Johana Montaña
Coordinadora de Cambios y
Aprobado por: Rosalinda Jaramila
Sali Carreño

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAMBIOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: END-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 16-09-2022
Página 2 de 7

1. INTRODUCCION

Un Seguro de Automóviles es un contrato voluntario mediante el cual el propietario de un vehículo transfiere a una compañía de seguros los riesgos asociados a la conducción de un automotor, como los daños por accidentes de tránsito, el hurto del carro, los daños ocasionados a bienes de terceros y la muerte o lesiones ocasionados a terceros como consecuencia de un accidente de tránsito en donde el asegurado resulte responsable. Las compañías de seguros ofrecen una gran variedad de pólizas para proteger su vehículo. Estas pólizas difieren entre sí por el tipo de coberturas básicas que ofrecen, el número y tipo de coberturas adicionales o servicios de asistencia que el asegurado puede adquirir. A pesar de lo anterior, es posible dividir las pólizas de autos en dos grandes grupos de acuerdo con la cantidad de vehículos asegurados (pólizas comerciales y pólizas personales) y de acuerdo con el tipo de servicio que presta el vehículo (particular o público). (SEGURO, 2018)

Los cambios que se le pueden integrar a cualquier tipo de póliza de auto que el usuario tenga sea (comercial o personal) son: Agregar conductores, agregar cobertura como FULL COVER de 500 o 1000 de deducible dependiendo de lo que el cliente decida y se asemeje a su bolsillo, excluir conductores es decir, son personas en listas en la póliza que viven en la misma vivienda pero que no pueden manejar los vehículos.

2. GENERALIDADES

- Buscar una técnica para la recolección de información en el trámite de los cambios.

Factores de riesgo

Representa aquellos eventos que podrían afectar el proceso de cambios y/o ~~adosement~~ al momento de ejecutar su actividad.

- Falta de documentación por parte de usuario
- Que el usuario no deje prueba de solicitud para cambios por escrito.

2.1 OBJETIVO

Establecer lineamiento para el proceso de los cambios en las pólizas de auto personal y comercial dentro de la empresa Q-SERVICES S.A.S con el fin de mejorar la técnica en el desarrollo de la actividad optimizando tiempos en su ejecución.

2.2 ALCANCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAMBIOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: END-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 16-09-2022
Página 3 de 7

El manual está dirigido a los empleados de la organización buscando un mejor entendimiento del proceso de los cambios que los usuarios le generan a las pólizas.

2.3 RESPONSABLE

- Coordinadora de cambios
- Servicio al cliente

3. GLOSARIO

Cambios póliza: Acto por el que, por un acuerdo expreso o escrito entre las partes que han suscrito la póliza, solicita agregar o desvincular vehículos, coberturas o conductores en su póliza.

Servicio al cliente: Todo soporte que se le brinda al cliente ya sea antes, durante o después de la compra, que ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

Procedimiento: Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas convierten los elementos de entrada en resultado

Asegurado: Es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por el riesgo que cubre la póliza.

Manual: Guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

Lineamiento: Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas asociadas a un tema, proceso o método en particular.

Deducible: Es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean Cuidadosos con sus bienes.

Documentos: Soporte con que se prueba o acredita una cosa, profesión u contrato, etc.

Patrimonio: Conjunto de bienes, derechos y obligaciones que son propiedad de una persona u empresa

4. DESCRIPCION

Recepción de Información: El asegurado debe mandar por medio de email o mensaje la solicitud de cambios en su póliza.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAMBIOS

SERVICIO AL CLIENTE
Código: END-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 16-09-2022
Página 4 de 7

Recepción de Documentos: Una vez se reciba la solicitud del asegurado se deben solicitar los documentos.

Ejemplo: Si el asegurado desea agregar un vehículo a su póliza es necesario que nos mande la registración o el # de VIN para poder hacer los cambios.

Si el asegurado desea agregar un conductor es necesario recibir foto de la licencia o el pasaporte.

Informar al asegurado el valor de sus cambios: Una vez los cambios que el asegurado desea se encuentren procesado en la póliza, es necesario llamarlo para notificarle que su póliza aumenta o disminuye su precio para que ellos acepten y el cambio sea sometido definitivamente.

Descarga de documento con el cambio efectuado: Cada vez que se hacen cambios de agregar o remover conductores, vehículos o coberturas en las pólizas, las compañías generan un documento actualizado con esos cambios este debe ser descargado en formato PDF y guardado en el file del cliente en One drive

Actualización en la Base de datos: Cuando ya se ha sometido el cambio se debe actualizar el Accuade la agencia y dejar una prueba por ejemplo: una nota de cuales fueron los cambios procesados. Además los documentos como la licencia, registración deben ser anexados a la base de datos

4.1 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
		Dependencia	
Recepción de Información	Acción en la cual el asegurado debe mandar por medio de email o mensaje la solicitud de cambios en su póliza	Servicio al cliente	Email/texto Nota en la base de datos
Recepción de Documentos	Una vez se reciba la solicitud del asegurado se deben solicitar los documentos.	Servicio al cliente	Documentos adjuntos en el One drive y file de asegurado

Q-INSURANCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAMBIOS	
AL SEGURO - ONE PLAN Av. Héroes Pantano de Vargas 6624080 Crea 27 de 76 Local 2		SERVICIO AL CLIENTE Código: END-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 14-03-2022 Página 8 de 7	
Informar al asegurado el valor de sus cambios	Una vez los cambios que el asegurado desea se encuentren procesados en la póliza, es necesario llamarlo para notificarle que su póliza aumenta o disminuye su precio	Servicio al cliente	Texto/ Llamada al asegurado
Descarga de documento con el cambio efectuado	Bajar documento que generan las compañías en formato PDF y se muestran los cambios realizados	Servicio al cliente	Sistema Accua / Notas de los cambios y/o actualizaciones Documento en PDF
Actualización en la Base de datos	actualizar el Accua de la agencia con toda la documentación que fue necesaria para ese cambio	Servicio al cliente	Notas de los cambios/Documentos en formato PDF

5. REFERENCIAS

SEGURO, V. (2018). Fasecolda. Obtenido de https://vivasegurafasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2018/12/seguo_automoviles.pdf

Ilustración 8. Manual de procedimientos para cotizaciones

Q-INSURANCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACION	
AL SEGURO - ONE PLAN Av. Héroes Pantano de Vargas 6624080 Crea 27 de 76 Local 2		SERVICIO AL CLIENTE Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 03-10-2022 Página 1 de 7	
<h2>PROCEDIMIENTO DE COTIZACION</h2> <p>SERVICIO AL CLIENTE</p>			
LEONOR Fecha de Aprobación: 02-09-2022 V.00		Elaborado por: María Paula Viquez Gardin Practicante Revisado por: Sandy Astiza Coordinadora de Cotizaciones Aprobado por: Alexandra Jaramila RUC General	

Q-INSURANCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACION	
AL SEGURO - ONE PLAN Av. Héroes Pantano de Vargas 6624080 Crea 27 de 76 Local 2		SERVICIO AL CLIENTE Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación: 03-10-2022 Página 2 de 7	
<p>1. INTRODUCCION</p> <p>Modificado por la Ley 795 de 2003, art. 23.- Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas. (Fasecolda, s.f.)</p> <p>Una cotización de seguro de auto es un cálculo de cuánto usted pagará por la cobertura. Casi todos los estados requieren que los conductores mantengan un seguro de responsabilidad civil, que ayude a cubrir los costos de daños o lesiones que usted le cause a otra persona en un accidente. Las cotizaciones varían entre las compañías de seguros, por lo que es importante buscar precios, recopilar cotizaciones de varias aseguradoras y compararlas.</p> <p>Las compañías de seguros determinan los precios basados en una variedad de factores. Si bien los factores de calificación varían según la compañía de seguros, aquí le presentamos ocho factores comunes que pueden influir en el precio que paga por el seguro de auto.</p> <p>Su historial de manejo — Las personas que tienen un historial de manejo limpio sin multas o infracciones de tránsito representan un riesgo menor para las aseguradoras y, por lo general, reciben tarifas de seguro de auto más bajas.</p> <p>Su ubicación — Las compañías de seguros de autos establecen tarifas basadas en parte en dónde se encuentre su carro. Por lo general, cuesta más asegurar vehículos en áreas donde las tasas de robo, vandalismo y accidentes son altas, o en lugares donde las reparaciones y la atención médica cuestan más. En general, los conductores urbanos pagan más por el seguro que los conductores que viven en los suburbios o en áreas rurales.</p> <p>Su edad — Los conductores más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir un accidente que los conductores mayores, por lo que las tasas para adolescentes y adultos jóvenes tienden a ser más altas. Las primas de seguro de auto generalmente disminuyen después de los 25 años si usted tiene un buen historial de manejo.</p> <p>Su historial crediticio — Algunos estados permiten que las compañías de seguros de autos utilicen puntajes de seguros basados en el crédito (en inglés) para calcular las primas de seguros. Normalmente, los puntajes más altos dan como resultado tasas más bajas.</p> <p>Su vehículo — Asegurar algunos autos cuesta más que otros. La cobertura para vehículos con altas calificaciones de seguridad y menores costos de reemplazo o reparación generalmente será menor.</p>			

MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE
Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 03-10-2022
Página 3 de 7

Quánto conduce — En general, cuanto más conduzca, más probabilidades tendrá de sufrir un accidente. Si pone muchas millas en su auto cada mes, es probable que su prima (en inglés) sea más alta.

Sus límites de cobertura — Un límite de cobertura es la cantidad máxima que la compañía de seguros pagará por un solo reclamo si usted tiene un accidente o si su auto resulta robado o dañado. Cuantos más altos sean los límites, más costará su póliza.

Su deducible — El deducible (en inglés) en su póliza es la cantidad que usted debe pagar antes de que la compañía de seguros comience a pagar por los daños. Por lo general, puede reducir la prima de su seguro aumentando su deducible. (Brozio, 2022)

2. GENERALIDADES

- Superar tiempos estándares para la elaboración de las cotizaciones en la base de datos.
- Implementar una técnica para la recolección de información en el trámite de las cotizaciones.

Cotizaciones

Las cotizaciones de seguros de auto son un cálculo de cuánto usted pagará por una póliza de seguro según los tipos de cobertura, los límites y deducibles que elija.

Factores de riesgo

Representa aquellos eventos que podrían afectar el proceso de cotización al momento de ejecutar su actividad.

- Fallas en el sistema, por caídas de red inevitables
- Fallas en el cálculo del tiempo, permitiendo que el cliente realice una póliza con otra agencia
- Falta de documentación por parte de usuario
- Interrupciones en el transcurso de la jornada por llamadas inevitables de clientes u otros trabajadores por falta de conocimiento en el protocolo laboral

2.1 OBJETIVO

Establecer lineamiento para el proceso de cotizaciones con cada una de las compañías con las cuales hay establecido para pólizas de auto personal y comercial dentro de la empresa IO-SERVICES S.A.S con el fin de mejorar la técnica en el desarrollo de la actividad optimizando tiempos en su ejecución.

2.2 ALCANCE

El manual está dirigido a los empleados de la organización en donde se indica la iniciación de la actividad desde la obtención de la información del cliente, cada uno de los datos

MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE
Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 03-10-2022
Página 4 de 7

necesarios para poder ejecutar la cotización, el proceso de cierre si la póliza si esta es aceptada, toma de la información de pago, la descarga y generación de documentos que deben ser firmados, y el correo dirigido al usuario con sus respectivos documentos.

2.3 RESPONSABLE

- Coordinadora de Cotización
- Servicio al cliente

3. GLOSARIO

Cotización póliza: cálculo de cuánto usted pagará por la cobertura.

Servicio al cliente: Todo soporte que se le brinda al cliente ya sea antes, durante o después de la compra, que ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

Procedimiento: Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas convierten los elementos de entrada en resultado

Manual: Guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

Responsabilidad civil: ayuda a protegerle si usted causa un accidente y alguien lo demanda por daños—es decir, compensación— debido a sus lesiones. El límite de responsabilidad civil en su póliza es la cantidad máxima que su compañía de seguros pagará.

Lineamiento: Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas asociadas a un tema, proceso o método en particular.

Documentos: Soporte con que se prueba o acredita una cosa, profesión u contrato, etc.

Recolección: Proceso de recopilar información que permite obtener respuestas relevantes, probar hipótesis y evaluar resultados.

Activos: Valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro.

Patrimonio: Conjunto de bienes, derechos y obligaciones que son propiedad de una persona u empresa

Deducible: La cantidad que usted debe pagar antes de que la compañía de seguros comience a pagar por los daños.

4. DESCRIPCION

MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE
Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 03-10-2022
Página 5 de 7

Toma de información: Mediante una llamada todos los clientes solicitan una cotización, para esto es necesario solicitarle la siguiente información:

- Quien lo refirió
- Dirección de donde va a dormir el vehículo
- Número de teléfono y/o celular
- Correo electrónico
- Si tiene seguro anterior (Con qué compañía y por cuanto tiempo)
- Nombre completo del driver(A ese nombre queda la póliza) a todos los que van a conducir los vehículos asegurados se le deben pedir: Fecha de nacimiento, Numero de la licencia o pasaporte, estado civil y a que se dedica.
- Si viven con personas mayores a los 14 años deben estar en listados en la póliza aunque no vivyan a conducir y se nombran como excluidos, para esto es necesario : Nombre Completo y fecha de nacimiento)
- Para la información del vehículo es necesario: Año/Modelo/Marca y Numero de VIN
- Si desea agregarle FULL COVER con deducible de 1,000 o 500 (Todo vehiculo financiado que aún no ha sido terminado de pagar debe llevar full cover)
- Preguntarle al usuario si es dueño de casa, es necesario que tenga la cobertura de Bonity injury (el cual ayuda con demandas y heridas a terceros)

Después de tener toda la información se realiza la cotización, si el usuario acepta es necesario solicitarle el método de pago para realizar el Down Payment:

- Cuenta de cheque : # de cuenta y # de ruta a nombre de quien y nombre del banco
- Tarjeta debito/credito : # de tarjeta, Fecha de expiración, Código de seguridad a nombre de quien está la tarjeta y el Zip code.

Descarga de documentación: Una vez la póliza sea pagada las compañías generan documentos de manera automática nombrados

- Aplicación
- Deco page
- Id card
- Household member que son creados por la agencia el cual también debe ser firmado

Estos deben ser descargados al One drive, abrir el file del cliente (Nombrado por su nombre y apellido) o si es comercial (nombrado por el nombre de la compañía), generar una nueva carpeta dentro del file del cliente nombrado (Nombre de la compañía y seguido fecha de inicio)

Después deben ser subidas al sistema de la agencia y esta base debe ser actualizada.

- **Premium:** Valor total de la póliza incluidos fees.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE
Código: CO-PR-01 V.00 Fecha de Aprobación 03-10-2022
Página 6 de 7

- Coverage
- Vehículo : (que en la base de datos estén todos los que dicte el documento y se corrobora #VIN)
- Drivers : (todos los conductores como activos o excluidos)
- # de Binder : (Excluí guardado en el one drive que lleva nombre del cliente o compañía, seguido nombre de la compañía aseguradora, día y hora en el que se está actualizando la base de datos, seguido fecha en que inicia la póliza con fecha a cuando expira, por cuanto tiempo está la póliza se marca con X, seis meses o un año, el tipo de póliza Auto-C/ auto, seguido valor total de la póliza "Premium" seguido que tipo de procedimiento se marca con X "new business, renew, re-write, endorsement", después se coloca iniciales de la persona que hizo la póliza en la base de datos y por ultimo quien lo refirió el cual se encuentra en la información del cliente.)

Después de completar esa información en nuestros sistemas se le manda un correo electrónico al cliente con esos dos documentos y por último se deja una nota en el sistema de seguro informando que los documentos fueron enviados por email y deben ser enviados por correo postal, se deja nota de los pendientes. Por ejemplo: Fotos de vehículo, foto de la licencia, Registración del vehículo y los documentos que están pendiente por firmar.

4.1 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		Dependencia	
Toma de información	Es la acción que se realiza con cada cliente donde se le debe tomar cierta información requerida para poder hacerle una cotización	Servicio al cliente	Documento en PDF/File en el sistema
Down payment	Primer pago de la Póliza de manera financiera o total para cerrar el negocio en el sistema	Servicio al cliente- área de cotizaciones	Factura

Q-INSURANCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTO COTIZACION	
C/ta 27 #85-76 Level 2		SERVICIO AL CLIENTE	
Código: CD-FR-01 V.00		Fecha de Aprobación 03-10-2022	
		Página 7 de 7	
Descarga de documentación	Descargar documentos que deben ser guardados en el One drive en file de cada cliente	Servicio al cliente-	Sistema Accus. File del cliente en One drive (documentos en PDF)
Actualización en la base de datos	Acción que se realiza cuando se tiene toda la documentación actualizada en el One drive	Servicio al cliente	Sistema Accus / Notas de los cambios y/o actualizaciones

5. REFERENCIAS

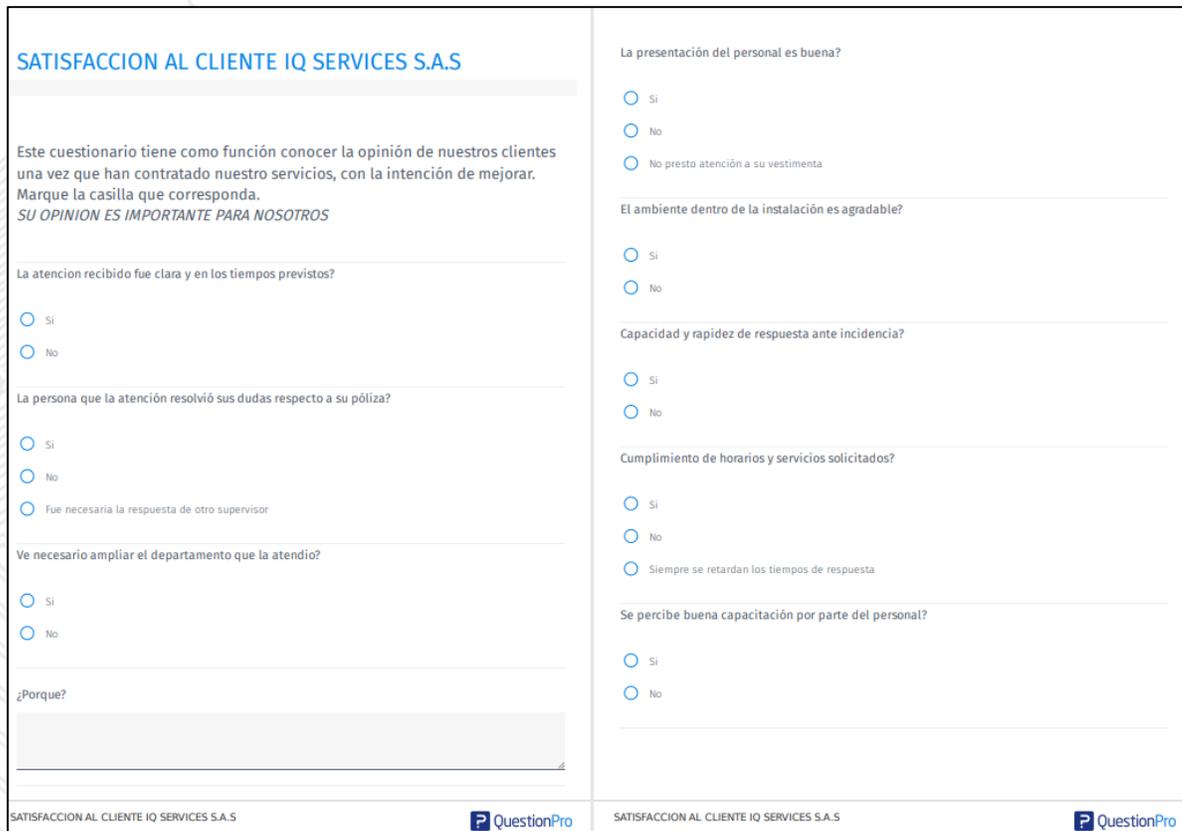
Brozic, J. (julio de 2022). Creditkarma. Obtenido de <https://www.creditkarma.com/es/autos/cotizaciones-seguro-auto>

Fasecolda. (s.f.). Regimen de seguros. Obtenido de <https://publicaciones.fasecolda.com/regimen-de-seguros/chapter/p2-c11-8/>

Fuente: Vasquez. M

10.3 Diseño de la encuesta de satisfacción al cliente y desempeño de los empleados

Ilustración 9. Encuesta para satisfacción al cliente en los resultados



SATISFACCION AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S

Este cuestionario tiene como función conocer la opinión de nuestros clientes una vez que han contratado nuestro servicios, con la intención de mejorar. Marque la casilla que corresponda.
SU OPINION ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

La atención recibido fue clara y en los tiempos previstos?

Si
 No

La persona que la atención resolvió sus dudas respecto a su póliza?

Si
 No
 Fue necesaria la respuesta de otro supervisor

Ve necesario ampliar el departamento que la atendió?

Si
 No

¿Porque?

La presentación del personal es buena?

Si
 No
 No presto atención a su vestimenta

El ambiente dentro de la instalación es agradable?

Si
 No

Capacidad y rapidez de respuesta ante incidencia?

Si
 No

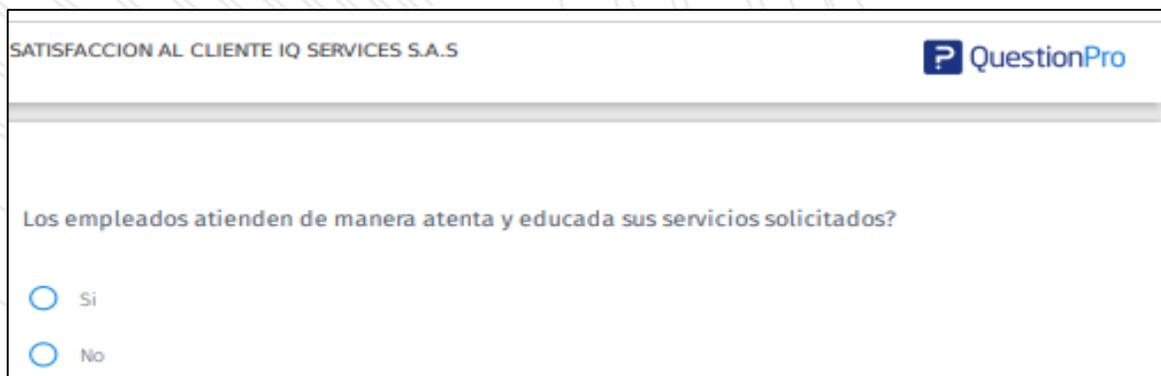
Cumplimiento de horarios y servicios solicitados?

Si
 No
 Siempre se retardan los tiempos de respuesta

Se percibe buena capacitación por parte del personal?

Si
 No

SATISFACCION AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S QuestionPro



SATISFACCION AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S QuestionPro

Los empleados atienden de manera atenta y educada sus servicios solicitados?

Si
 No

Fuente: Vásquez. M

Ilustración 10. Encuesta para empleados del servicio al cliente en los resultados

ENCUESTA AL SERVICIO AL CLIENTE IQ SERVICES S.A.S	
Aplica competencias para dar un buen Servicio al Cliente?	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Si	Cuenta con un manual de procedimientos para el desarrollo de las actividades de servicio al cliente?
<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Si
Identifica cuales son los clientes interno y externos?	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> N/A
<input type="radio"/> No	Tiene otro medio de comunicación con el cliente además de una llamada o servicio físico?
<input type="radio"/> N/A	<input type="radio"/> Si
Considera que su presentación es adecuada a la hora de atender un cliente?	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Si	Soluciona el requerimiento del cliente según los principios que la organización?
<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Si
Maneja herramientas y/o tiene capacitaciones para dar un buen servicio al cliente?	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Si	Se realiza una clasificación de archivos de acuerdo al procedimiento realizado?
<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Si
<input type="radio"/> Si su respuesta es si mencione cada cuanto:	<input type="radio"/> No
Se controlan los tiempos para atender al cliente?	Se realizan análisis para emitir informes y tomar acciones pertinentes?
<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> MENSUAL
	<input type="radio"/> ANUAL
	<input type="radio"/> TRIMESTRAL

ENCUESTA AL SERVICIO AL CLIENTE	
	
Se implementan acciones correctivas o de Mejora continua?	
<input type="radio"/> Si	
<input type="radio"/> No	

Fuente: Vásquez. M

11. Aportes y sugerencias realizadas durante la practica

Se presentan a continuacion las siguientes sugerencias a la empresa Q-SERVICE S.A.S:

- Una vez aprobados los manuales de procedimientos para renovaciones, pagos, cambios y cotizaciones de pólizas, estos deben ser debidamente socializados con los trabajadores de cada área, resolver sus dudas y proporcionarles este documento, ya sea en formato físico o digital con el fin de que pueda ser estudiado y puesto en práctica.
- Realizar la actualización de los manuales de procedimientos cada vez que haya un cambio en el sistema y socializarlo inmediatamente con el fin de evitar confusión en los trabajadores y retrasos en las actividades.
- Crear espacios de capacitación a los trabajadores en temas relacionados con el adecuado servicio al cliente, con el fin de garantizar el cumplimiento de las expectativas y satisfacción de los clientes internos y externos.
- Realizar periódicamente las encuestas propuestas para medir de manera continua la satisfacción de los clientes y trabajadores con el servicio que brinda la empresa.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del manual de procedimientos con el fin de corregir errores y así proponer mejoras en los procedimientos para una mayor eficiencia en el servicio.

12. Evidencias objetivas de todo el proceso de practica

A continuación, se presenta un registro fotografico como evidencia objetiva del proceso de practica en la empresa IQ-SERVICES S.A.S, en donde se realizaron actividades tales como entrevistas a los empleados de servicio al cliente, reuniones para aprobación de los manuales de procedimientos y se evidencia tambien la ejecucion de funciones de servicio al cliente por parte de la practicante.

Ilustración 11. Entrevista a Johana Moncada en el cargo de servicio al cliente



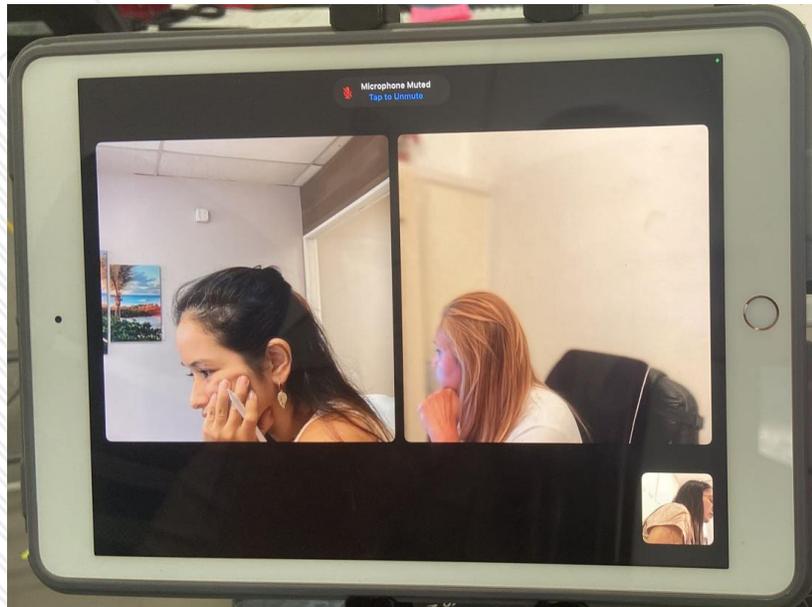
Fuente: Vasquez. M

Ilustración 12. Entrevista a Alexandra Jaramillo en el cargo de subgerente y apoyo en underwriting



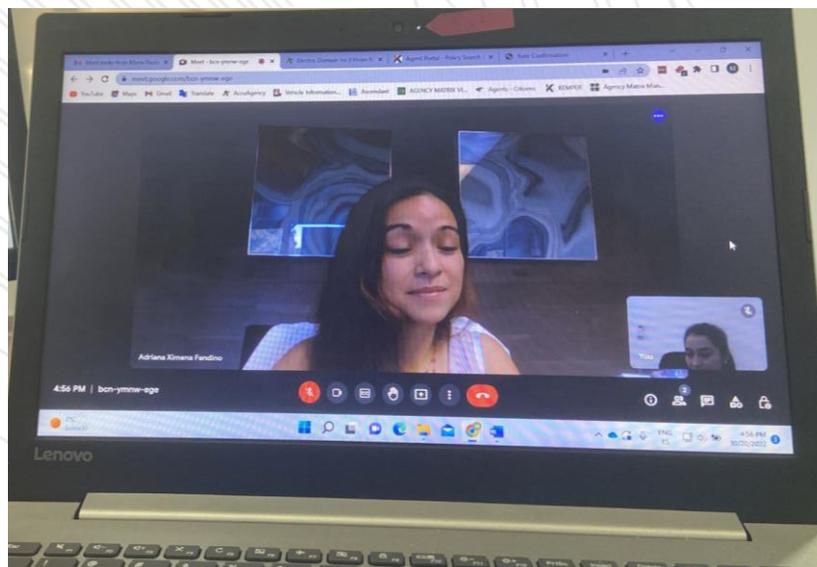
Fuente: Vasquez. M

Ilustración 13. Entrevista a Sandy Aldana en el cargo de servicio al cliente y Ximena Fandiño en el cargo de coordinadora de renovacion de polizas



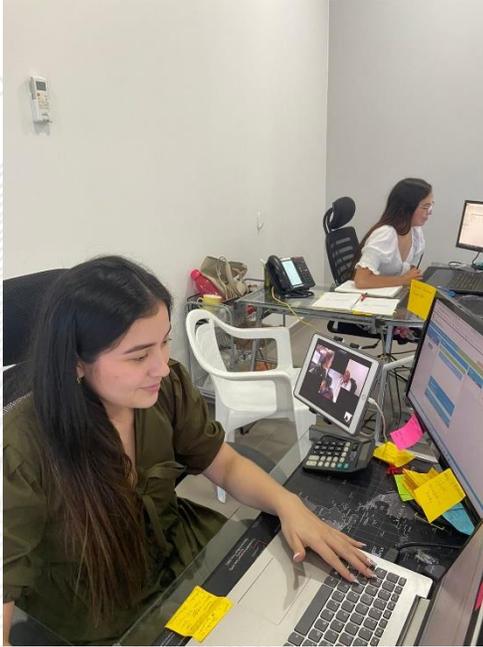
Fuente: Vasquez. M

Ilustración 14. Reunión con Ximena Fandiño para la aprobación del manual de funciones de renovación de polizas.



Fuente: Vasquez. M

Ilustración 15. Actualización de base de datos de clientes por Maria Paula Vasquez



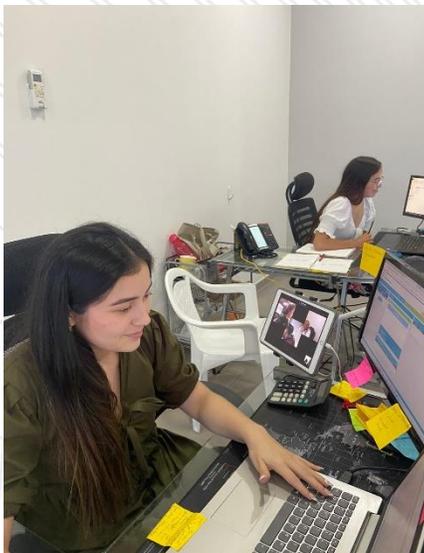
Fuente: Vasquez. M

Ilustración 16. Atención a clientes para la renovación de pólizas por Maria Paula Vasquez



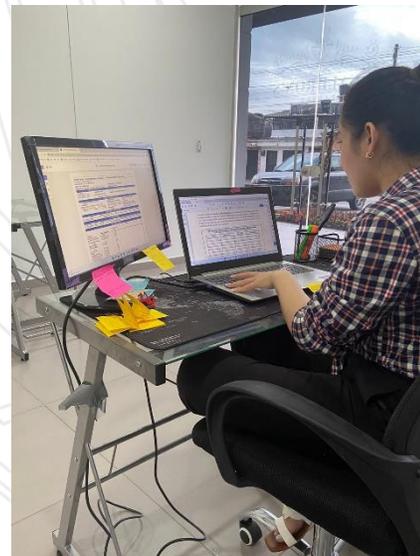
Fuente: Vasquez. M

Ilustración 17. Registro de la renovación de pólizas acordado con el cliente por Maria Paula Vasquez



Fuente: Vasquez. M

Ilustración 18. Realización de pagos para la renovación de pólizas por Maria Paula Vasquez



Fuente: Vasquez. M

13. Normatividad Interna y Externa

13.1 Normatividad interna

El Manual de Políticas y Procedimientos para Empleados de IQ-SERVICES S.A.S en el apartado de inducción, enfatiza que los trabajadores deben participar activamente en el proceso de inducción en donde se socializaran las actividades o tareas a realizar de acuerdo al modulo que le corresponda, ponerlas en practica y presentar a su jefe inmediato cualquier duda o inquietud durante el desarrollo de sus funciones.

13.2 Normatividad externa

La normatividad externa aplicable para este caso se encuentra en el Código Sustantivo del Trabajo en el artículo Artículo 58. Obligaciones especiales del trabajador:

a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.

14. Certificación de terminación de la práctica



LA EMPRESA IQ-SERVICES SAS

CERTIFICA QUE:

La estudiante MARIA PAULA VASQUEZ GARZON, identificada con la cedula de ciudadanía No. 1.006.837.330 de Guamal, realizo las practicas universitarias exigidas por el programa académico Ingeniería Industrial de la Corporación universitaria del Meta-UNIMETA, desde el día 13/08/2022 hasta el 04/11/2022 cumpliendo con una duración de 12 semanas en el área de servicio al cliente, realizando funciones como el diseño del manual de procedimiento para los procesos y prestando apoyo en la ejecución del seguimiento y la atención al cliente en el municipio de Villavicencio-Meta.

La presente se expide a los (04) días del mes de noviembre del presente año 2022.

Alexandra Jaramillo C.

ALEXANDRA JARAMILLO

Sub-gerente.

15. Conclusiones

Se recopiló información para identificar y comprender los procesos que son desarrollados dentro de la empresa IQ SERVICES S.A.S ejecutados por los empleados de servicio al cliente.

Se aprobó el manual de procedimientos para cada uno de los procesos ejecutados por los empleados de servicio al cliente con el fin de facilitarles un documento completo que garantiza la uniformidad en la ejecución de actividades.

La empresa IQ- SERVICES S.A.S podrá revisar, supervisar y analizar la forma en que se hace el trabajo y aplicar las herramientas como las encuestas diseñadas durante la práctica para identificar oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos.

Los manuales de procedimientos permiten guiar al trabajador en la ejecución de actividades o tareas con el fin de realizar su trabajo de manera organizada y sistemática, logrando una efectiva comunicación y una misma línea de acción entre trabajadores y clientes.

16. Referencias

ALDANA, S. (2012). MIAMI.

Código Sustantivo del Trabajo (1950). *Artículo 58. Obligaciones especiales del trabajador*. Recuperado de: https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo/58.htm

SEGURO, V. (2018). Obtenido de https://vivasegurofasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2018/12/seguro_automoviles.pdf

Seguros, A. (s.f.). *AS Seguros mx*. Obtenido de <https://aseguros.mx/la-importancia-de-contar-un-seguro/>