

Proyecto de mejora soporte a suscripción 2021 – 2022

**“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION”**

Elaborado por:

**Juan David Medina Nieto**

Practicante Universidad Santo Tomas de Aquino

Revisado y aprobado por

**Yalile Triana**

Chubb seguros

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

CHUBB SEGUROS

Bogotá D.C

2021

## Tabla de contenidos

1. Tabla de contenidos
2. Empresa
  - 2.1. Aspectos generales
  - 2.2. Misión
  - 2.3. Visión
  - 2.4. Valores
  - 2.5. Propuesta de valor
3. Presentación del problema
4. Proyecto de mejora
5. Objetivo general
6. Objetivos específicos
7. Áreas involucradas
8. Viabilidad
9. Fases
  - 9.1. Fase 1
  - 9.2. Fase 2
  - 9.3. Fase 3
10. Conclusiones
11. Referencias

## **2. Empresa**

Chubb Seguros De Colombia S.A

### **2.1. Aspectos Generales**

Chubb es la mayor compañía de seguros de propiedad y responsabilidad civil que cotiza actualmente en la bolsa, la compañía nació en el año 1792, cuando los inversores se reunieron en el Independence Hall de Filadelfia para organizar la Compañía de Seguros de América del Norte (INA), la primera compañía de seguros de acciones en los Estados Unidos. Posteriormente en el año 1882 paso a convertirse en Chubb como un negocio familiar de suscripción marítima en la ciudad de Nueva York que desarrollando su actividad en el distrito portuario asegurando barcos y sus cargas.

Actualmente la compañía se distingue de la competencia globalmente gracias a su amplio portafolio de productos y servicios, su capacidad de distribución, su respaldo financiero, su política de excelencia en cuanto a conocimientos técnicos en la gestión de siniestros y sus procesos de suscripción.

Chubb atiende dentro de su portafolio a empresas de todo tamaño, siendo estas multinacionales, empresas medianas y pequeñas a las cuales les ofrece servicios de propiedad y responsabilidad civil. También en el ámbito corporativo ofrecen programas de seguros enfocados a accidentes cuidando así a los miembros de las compañías contratantes. Adicionalmente ofrecen servicios a personas que buscan salvaguardar sus bienes patrimoniales, activos y su integridad física mediante seguros de vida o cobertura de accidentes personales. (CHUBB, 2021)

## 2.2. Misión

“Chubb tiene como misión llevar nuestra promesa de excelencia en servicio, suscripción y ejecución superior. Nuestra combinación única de personas, productos y lugares nos posiciona para satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes independientemente del lugar del mundo donde se encuentren”. (Evan Greenberg, Chairman & CEO, 2020)

## 2.3. Visión

Chubb es una compañía con visión global, dinámica y responsable alineada a los valores de la compañía, mediante la cual busca posicionarse en el mercado mundial de seguros como la compañía con mayor excelencia en el sector de seguros. (Astudillo, 2020)

## 2.4. Valores

- ✚ **Integridad** mediante el cumplimiento de leyes, normas y políticas corporativas.
- ✚ **Orientación al logro** a través del compromiso con sus clientes comprendiendo de la mejor manera los riesgos que estos puedan presentar.
- ✚ **Respeto** hacia sus empleados, socios y comunidades, donde se mantiene un trato justo.
- ✚ **Excelencia** desempeñando el mas alto nivel en el trabajo en sus procesos.
- ✚ **Trabajo en equipo** creando un ambiente de comunicación abierta y colaborativa que produce grandes resultados.

(Astudillo, 2020)

## **2.5. Propuesta de valor**

Chubb cuenta con un enfoque disciplinado al asumir riesgos y excelencia al materializar, conceptualizar y administrar los diferentes riesgos que se puedan presentar, lo que genera el pensamiento en el cliente de que Chubb trabaja con un alto grado de calidad y servicio.

(Astudillo, 2020)

## **3. Presentación del problema**

Durante el desarrollo de las actividades asignadas dentro de la compañía en el área de soporte a suscripción, específicamente en el proceso de renovación de pólizas de seguro correspondientes a maquinaria y equipo se logró evidenciar que existían varias falencias que dificultaban el proceso operativo de mi gestión debido a que para la modelación de las cuentas es necesario utilizar diferentes aplicativos y bases de datos con información histórica de las pólizas con el fin de contrastar y evidenciar los movimientos de las mismas, en estos aplicativos es necesario que se especifiquen diferentes datos correspondientes a información del asegurado, bróker, comisiones y valores para la vigencia que se busca renovar, esto con el fin de realizar diferentes solicitudes y procesos tales como generar reportes de gestión, conocer los tiempos de respuesta y cotización, actualizar los valores asegurados y primas con el fin de conocer el pronóstico de recaudo durante el mes.

Sin embargo, todos estos aplicativos solicitan la misma información por lo que se evidencio un proceso repetitivo que demandaba un lapso de tiempo mayor de lo que debería ya que teniendo en cuenta que en repetidas ocasiones incluir esta información en las bases de datos se incurría en errores de digitación, pérdida de la información, comunicaciones erróneas

entre las diferentes áreas por diferencias en los datos, anulación de documentos, pólizas y pérdida de eficiencia en el desarrollo de actividades y pérdida de calidad del servicio frente a nuestros clientes lo que nos llevaba perder credibilidad en el mercado y la confianza del mismo, adicionalmente la falta de información generaba inconvenientes con las compañías aliadas ya que la información tarda un tiempo considerable en ser remitida para firmar su participación por los constantes cambios en la información inicial.

#### **4. Proyecto de mejora**

De acuerdo con los resultados obtenidos durante los primeros dos meses del desarrollo de mis practicas dentro de la compañía, en donde se incurrió en reprocesos por errores de digitación, falta de información y retrasos en los procesos operativos, se decide presentar como proyecto de mejora un sistema integrado de gestión, enfocado a la optimización del proceso operativo, manejo de datos y el control de la información con el fin de alcanzar una mayor eficiencia, reducción de procedimientos, e integración de toda la información buscando prestar un servicio de calidad que cumpla con nuestra propuesta de valor, la disminución de los riesgos operativos mediante este tipo de sistemas, nos permita tener una mayor innovación, menores tiempos de respuesta y le permita a cualquier empleado involucrado en el proceso operativo tener acceso ágil a la información llevando a la compañía a estar hiperconectada por medio de un único aplicativo, esto es posible ya que estableciendo como sistema principal un ERP enfocado a las necesidades que tiene una compañía de seguros, podemos adaptar nuestra actividad económica a un negocio altamente competitivo y reaccionar reactivamente a las necesidades corporativas y del mercado.

La implementación de este sistema ERP constara de tres fases, la primera fase será de presentación del problema, argumentación de beneficios y análisis de sistemas que mejor se adapten a nuestras necesidades esto de la mano del área de IT, la segunda fase contara con un proceso de implementación y desarrollo del sistema integrando los aplicativos actuales (Gennext, Pipeline, Access, Followme), y la fase tres que buscara una integración total de toda la información, automatización del proceso y la inclusión de las demás áreas involucradas en el proceso de emisión.

## 5. **Objetivo General**

Implementar un sistema de gestión mediante el cual se logren eliminar los reprocesos en los diferentes tramites que se llevan a cabo durante el proceso de cotización, negociación, renovación y emisión de una póliza de seguro.

## 6. **Objetivos específicos**

-  Mejorar la calidad del servicio que se presta al cliente.
-  Optimizar los procesos corporativos.
-  Reducir los riesgos operativos.
-  Alcanzar la integración general de la información.

## 7. **Áreas Involucradas**

Las áreas que se encontrara involucradas dentro de todo el proceso de implementación del proyecto de mejora, son las áreas de soporte a suscripción, suscripción, operaciones, emisión, IT, cartera y el área comercial.

## 8. Viabilidad

Para analizar la viabilidad del proyecto de mejora es necesario tener en cuenta las siguientes variables:

 **Viabilidad Técnica:** El proyecto cuenta con una viabilidad técnica considerable teniendo en cuenta que vamos a recibir apoyo total durante todo el proceso por parte del área de IT, siendo nuestro consejero frente a las características de seguridad, compatibilidad, funcionalidad y propiedades de cada uno de los sistemas con los cuales contamos y cual sistema ERP se ajusta de mejor manera a las necesidades de seguridad y control de la información que manejamos. También contamos con el apoyo del área de business process ya que actualmente se encuentran buscando una alternativa al problema de doble digitación, mismo que este proyecto de mejora solventaría.

 **Viabilidad Comercial:** La viabilidad comercial se justifica teniendo en cuenta que las renovaciones pueden aumentar y las cuentas actuales pueden llegar a mantenerse mediante el incentivo de una gestión de calidad y un planteamiento realista y acorde a nuestras políticas de servicio, al disminuir los reprocesos que muchas veces llegan a generar molestias por temas de facturación, información errónea y tiempos extensos de respuesta a sus solicitudes o reconsideraciones.

✚ **Viabilidad Económica:** El proyecto es viable económicamente hablando si nos enfocamos en la rentabilidad que podemos llegar a alcanzar, al implementar un proceso innovador de gestión aumentamos nuestra competitividad en el mercado ya que seremos mucho mas agiles en cuanto a procesos operativos y podemos responder de mejor manera a las necesidades que surjan durante el proceso de cotización y renovación de las pólizas, lo que su vez nos hará ser la aseguradora mas atractiva aumentando nuestros clientes y nuestros ingresos.

✚ **Viabilidad Financiera:** El proyecto plantea un inversión considerable para la compañía ya que este proyecto debe ser implementado no solamente en Colombia, sino a nivel regional (Latinoamérica, Centroamérica y Norteamérica), por políticas de gestión de la misma, teniendo esto en cuenta y la situación actual derivada de la pandemia vivida a causa del COVID -19 y de un proceso de recuperación económica que está siendo tardío, es posible que la compañía no sea capaz de realizar tal inversión por no poder hacer frente a los pagos de las licencias correspondientes al sistema ERP elegido.

## 9. Fases

✚ **Primera Fase:** La primera fase constara de presentación del problema y proyecto de mejora a jefe inmediato y a la persona encargada del área de business process and solutions – operaciones, explicación y argumentación de beneficios a obtener mediante la disminución de procesos repetitivos y el aumento de eficiencia,

presentación de los sistemas y explicación del proceso de implementación desde la presentación del proyecto, viabilidad y estructura de funcionamiento.

Durante la primera fase se dará claridad de la formulación del proyecto, se comunican las diferentes características y la complejidad de este, al igual que la manera en la que esta afectara o mejorara el desarrollo de las actividades a realizar durante el día a día en el área de soporte a suscripción y lo que significa el implementar un sistema ERP que se actualiza una única vez y mediante el mismo se actualizarán las diferentes bases de datos que se manejan actualmente, eliminando el proceso de doble digitación y minimizando el riesgo operativo de una constante inclusión de datos repetidos.



✚ **Segunda Fase:** Durante la segunda fase se realizará la implementación del sistema ERP elegido por el área de IT y se realizaran pruebas correspondientes al funcionamiento, compatibilidad y desempeño de este, se recogerán los datos de la pruebas y se analizara el presupuesto y la viabilidad de integrarlo con los diferentes aplicativos que se utilizan actualmente, una vez se realicen estas pruebas piloto y se obtengan los resultados acorde a los objetivos que se buscan y la información pueda ser actualizada por medio de nuestro ERP, dentro de esta fase se incluirán

inicialmente los sistemas que se actualizan únicamente para Colombia siendo estos Followme, TOM y Access, al lograr esta sinergia se procederá a presentar el sistema a los colaboradores del área para su conocimiento y capacitación con el fin de garantizar un manejo óptimo de la herramienta, promoviendo y fortaleciendo la participación, compromiso y formación de los empleados para que así se logre hacer una implementación eficaz sin que se afecten las actividades de la compañía, adicionalmente se solicitaran los permisos y autorizaciones correspondientes para la integración de los sistemas Gennext y Pipeline por su carácter regional.



- ✚ Tercera Fase: Durante esta fase se buscará obtener la integración de los aplicativos nacionales y regionales dentro de nuestro ERP, con el fin de mejorar así los tiempos de respuesta a las solicitudes que deben ser escaladas a la región para sus aprobaciones, también se comenzara a realizar la integración de las demás áreas de la compañía que intervienen en el proceso operativo, incluyendo en nuestro ERP el sistema SIS, siendo este uno de los mas importantes ya que almacena la información histórica de cada una de las pólizas permitiendo así que haya una mayor y mejor interconexión de información y se minimicen los reprocesos por errores de la información teniendo en cuenta que se podrá realizar una comparación precisa y

actualizada de los cambios que se generan durante las negociaciones más recientes, así mismo se pretende llegar a una máxima hiper conexión incluyendo al área comercial y de cartera para mejorar la coordinación entre el asegurado, intermediario y aseguradora. Facilitando las transacciones y eliminando la duplicidad de las solicitudes ya que solo existiría una línea directa y eficiente para realizar solicitudes y cargar las mismas con el fin de que se deriven a las áreas encargadas de tramitar las mismas.



## 10. Conclusiones:

- ✚ Teniendo en cuenta los objetivos trasados para este proyecto podemos concluir que el proyecto dio respuesta a una necesidad y problemática latente y repetitiva en la gestión de actividades de las áreas involucradas las cuales dieron su apoyo a proyecto presentado.
- ✚ Se concluye a su vez que el proyecto cuenta con viabilidad en tres de los cuatro aspectos analizados ya que por temas financieros la compañía no está dispuesta en este momento a destinar una gran cantidad de dinero a la implementación de un nuevo sistema ERP.

✚ Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos posterior a la identificación del problema que el conocer el problema y desarrollar el proceso de análisis de viabilidad la compañía ha logrado identificar este aspecto como una debilidad que se ha ido mermando mediante los constantes controles de información, previos a una posible implementación de este proyecto de mejora.

11.

## Referencias

Astudillo, E. (MAYO de 2020). MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019. Quito, ECUADOR. Obtenido de CHUBB ECUADOR.

CHUBB. (15 de DICIEMBRE de 2021). Obtenido de HISTORIA: <https://www.chubb.com/es-es/nuestra-historia.html>

OET, G. (18 de DICIEMBRE de 2021). *GRUPO OET*. Obtenido de <https://www.grupooet.com/sistema-integrado-gestion>

prodware. (14 de 12 de 2021). *prodware*. Obtenido de <https://blog.prodware.es/que-ganaran-las-aseguradoras-implantando-un-erp/#.Ykc6eS2ZPrc>