

Informe de práctica laboral realizada En Previsora S.A. Compañía De Seguros

Angie Natalia Fernández Carvajal

Trabajo de Grado para Optar al Título de Economista

Director

Claudia Patricia Cote Peña

Universidad Industrial De Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela De Economía Y Administración

Economía

Bucaramanga

2023

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la oportunidad de estudiar mi carrera de pregrado. Así mismo a mi familia por el apoyo brindado, en especial a mi madre por el esfuerzo y ayuda incondicional, a la Universidad Industrial de Santander por permitirme ser parte de la institución. De igual forma a Previsora Seguros sucursal Bucaramanga, por la oportunidad enriquecedora de desarrollar la práctica laboral, en especial, a las personas que hacen parte del equipo de trabajo por su apoyo y amistad.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación	12
1. Objetivos.....	13
1.1 Objetivo General.....	13
1.2. Objetivos Específicos.....	13
2. Aspectos generales de la empresa	14
2.1. Razón Social	14
2.2. Naturaleza y resumen histórico.....	14
2.3. Misión	15
2.4. Visión.....	15
2.5. Propósito Superior	15
2.6. Propuesta de valor.....	16
2.7. Directrices	16
2.8. Ubicación y división geográfica	17
2.9. Organigrama general de la compañía	17
2.10. Área en la que se desarrolla la práctica.....	19
2.11. Portafolio de servicios.....	19
3. Aspectos del mercado	20
4. Desarrollo de la práctica	26
4.1. Cargo.....	27
4.2. Propósito del cargo	27
4.3. Funciones	27
5. Aportes.....	29
6. Conclusiones.....	35
7. Recomendaciones.....	36
Referencias.....	37
Apéndice	38

Lista de Figuras

Figura 1	Organigrama Previsora.....	18
Figura 2	Primas emitidas	23
Figura 3	Primas retenidas	24
Figura 4	Siniestros pagados	25
Figura 5	Variación de siniestralidad	26
Figura 6	Comparativo de daños	31
Figura 7	Colectivo y grupo	32
Figura 8	Accidentes personales	32
Figura 9	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.....	33
Figura 10	Comparativo general	34

Lista de Apéndices

Apéndice A. Carta de certificación de prácticas38

Glosario

Coaseguro: se define como el sistema de distribución horizontal o primaria de los riesgos en el cual un conjunto de compañías de seguros, quienes no tienen relaciones recíprocas de aseguramiento, asume responsabilidades individuales con respecto a un mismo riesgo (art. 1095 del C. de Co.).

Indemnización: compensación económica destinada a reparar, garantizando su indemnidad, al afectado por la privación de un bien o derecho, por un perjuicio provocado por un tercero o por un gasto en que ha incurrido por razón ajena a su voluntad.

Primas: cantidad de dinero que el tomador del seguro debe pagar al asegurador para que se produzca la cobertura del riesgo asegurado.

Prima aceptada: es la proporción de la prima que aceptan las compañías de otras por concepto de coaseguro y reaseguro.

Prima cedida: es la proporción de las primas que ceden las compañías a otras por concepto de reaseguro y coaseguro.

Ramos: modalidades de seguro en las que se divide el conjunto de seguros ofrecidos por una compañía aseguradora, según el criterio de agrupar riesgos de índole y características similares.

Seguro: contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autorizado para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica le traslada a cambio de una prima.

Siniestro: suceso que ha quedado estipulado en el contrato del seguro ya que se prevé que pueda pasar causando daños a la persona asegurada o a sus bienes.

Resumen

Título: Informe de práctica laboral realizada En Previsora S.A. Compañía De Seguros *

Autor: Angie Natalia Fernández Carvajal**

Palabras clave: Primas, Siniestralidad, Ramos.

Descripción:

En el presente informe se podrá evidenciar la naturaleza, historia y pilares fundamentales de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, los objetivos que se esperaban cumplir dando apoyo al área de indemnizaciones, una breve explicación de la oficina de indemnizaciones y una serie de funciones desarrolladas durante el periodo de prácticas. Se presenta un apartado respecto al mercado asegurador que incluye la incidencia de la crisis provocada por COVID-19 en cuanto al recaudo de primas y nuevos retos para las compañías del sector, junto con cifras que permiten observar niveles de siniestralidad y recaudo de primas tanto emitidas como retenidas. Así mismo, un comparativo de 25 compañías con respecto a las cifras ya mencionadas.

Para finalizar, se incluye una sección de aportes en relación a las funciones desempeñadas en el área y resultados estadísticos en cuanto a siniestralidad y recaudo de la sucursal, para lo anterior se muestran gráficas comparativas del año 2022 para el periodo de enero a octubre en los ramos en los que presentan mayores ventas, así como también se incluye una sección en la que se expresa la carencia de puede llegar a tener el cargo desempeñado en la sucursal Bucaramanga y la importancia de llevar control de las reclamaciones.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Claudia Patricia Cote.

Abstract

Title: Report of labor practice performed at Previsora S.A. Compañía De Seguros *

Author: Angie Natalia Fernández Carvajal **

Key Words: Premiums, Claims, Branches.

Description:

This report will show the nature, history and fundamental pillars of La Previsora S.A. Compañía de Seguros, the objectives that were expected to be achieved by supporting the claims area, a brief explanation of the claims office and a series of functions developed during the internship period. A section on the insurance market is presented, including the impact of the crisis caused by COVID-19 in terms of premium collection and new challenges for the companies in the sector, together with figures that show the levels of claims and collection of both written and retained premiums. Also, a comparison of 25 companies with respect to the aforementioned figures.

Finally, a section of contributions is included in relation to the functions performed in the area and statistical results in terms of claims and collection of the branch, for which comparative graphs are shown for the year 2022 for the period from January to October in the branches in which they have higher sales, as well as a section in which the lack of the position held in the Bucaramanga branch and the importance of keeping control of claims is expressed.

* Degree work.

** Faculty of Human Sciences. School of Economics and Administration. Director Claudia Patricia Cote.

Introducción

La Universidad Industrial de Santander (UIS) permite el desarrollo del trabajo de grado bajo diferentes modalidades, con el propósito de brindar a sus estudiantes mayores posibilidades de elección de acuerdo a sus intereses, su visión profesional y su potencial académico. Las modalidades permitidas se establecen y exponen en el reglamento estudiantil, sección IX, algunas de las opciones que se presentan son: práctica empresarial, práctica social, trabajo de investigación, cursos en programas de maestría y doctorado, entre otros. (Universidad Industrial de Santander [UIS], 1982)

La opción de práctica empresarial brinda la oportunidad de adquirir experiencia profesional, además de obtener nuevos conocimientos, así como la implementación de los obtenidos durante el transcurso de la carrera. El acercamiento al mercado laboral y el establecimiento de nuevas relaciones dentro del mismo, son un componente que enriquece la experiencia y facilita el ingreso del estudiante al mercado de trabajo, es por esto que se decidió elegir esta modalidad como la más óptima para el trabajo de grado. En el informe se presentará información acerca de la estructura organizacional, naturaleza de la compañía, portafolio de servicios, funciones desempeñadas en la realización de la práctica empresarial, cifras del sector asegurador y de la sucursal Bucaramanga.

La Previsora sucursal Bucaramanga abrió vacante para el apoyo en las labores del área de indemnizaciones y cartera, con el propósito de dar respaldo a áreas críticas que requieren de personal de ayuda. El cargo asignado fue de practicante universitario dentro de la oficina de indemnizaciones. Dicha área se encuentra dirigida en la sucursal por Ciro Antonio Hernández

Niño. La pasantía se desarrolla bajo contrato de práctica laboral con duración de un (1) año consecutivo, con fecha de ingreso del 22 de marzo de 2022 hasta el 21 de marzo de 2023.

Justificación

Las prácticas laborales permiten a los estudiantes un enriquecimiento en cuanto a saberes del área laboral, el tener la posibilidad de introducirse en un ambiente de trabajo real y aprender de ello es fundamental. De allí la importancia de que las instituciones avalen las prácticas laborales pues tanto el estudiante como la empresa se ve beneficiada. El aporte de parte del practicante es estipulado según los requerimientos de cada empresa y el estudiante debe contar con las capacidades, conocimientos y valores para ejercer una buena labor.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

El objetivo general de la práctica empresarial es que el estudiante sirva de apoyo al área asignada con el objeto de tener mejores resultados, en consecuencia, que el estudiante obtenga experiencia, fruto de las labores asignadas en el cargo.

1.2. Objetivos Específicos

Mejor rendimiento del área de indemnizaciones en la sucursal Bucaramanga.

Disminuir el tiempo de respuesta al cliente.

Aprender sobre el sector de seguros.

Adquirir conocimientos acerca del funcionamiento del área y procesos indemnizatorios.

Mejora continua de atención a clientes y relacionamiento con aliados.

2. Aspectos generales de la empresa

La información contenida en este apartado fue tomada de la página principal de Previsora S.A. y el Plan Estratégico 2022-2025 consignado en la página web de la compañía.

2.1. Razón Social

La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

NIT: 8 6 0 0 0 2 4 0 0 - 2

2.2. Naturaleza y resumen histórico

Previsora Seguros (en adelante la compañía) es una sociedad de economía mixta del Estado, se maneja bajo el orden de las empresas industriales y comerciales, se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La compañía nace el 6 agosto de 1954 con razón social “Compañía de Seguros y Empleados Públicos” para su inicio contaba con un capital de 2 millones de pesos y con un portafolio de servicios reducido, pues, solamente podía concertar contrato de seguro y coaseguro en los ramos de manejo y cumplimiento. (Previsora Seguros, s.f.)

Para el año 1958 se cambia de razón social por el nombre que hasta el momento tiene, “La Previsora S.A. Compañía de Seguros”, el objeto social se amplía en 1962 cuando el Gobierno Nacional le ordena contratar todos los seguros y bienes de Estado; en 1976 se incluye dentro del portafolio los seguros de vida y accidente sobre grupos de funcionarios públicos. Para este momento la empresa aseguraría los bienes de la Nación y de los organismos adscritos a ella, así

como también del Distrito Especial, los departamentos y los municipios, además de las empresas y organismos vinculados a estos.

Debido a la ley 45 de diciembre de 1990, se libera la obligación que tenían las entidades estatales de contratar el aseguramiento de sus bienes con La Previsora S.A., lo que conlleva a que la compañía deba empezar a competir dentro del mercado y bajo las mismas condiciones que las demás empresas del sector.

Actualmente, la compañía está establecida como una de las principales entidades del sector asegurador colombiano, con amplia presencia a nivel nacional y con un portafolio de servicios extenso en ramos de seguros generales, patrimoniales y de personas. (Previsora Seguros, s.f.).

2.3. Misión

Brindar respaldo y protección al patrimonio de los colombianos para asegurar su tranquilidad, y promover una cultura de prevención y aseguramiento, que redunde en rentabilidad para los accionistas. (Previsora Seguros, s.f.)

2.4. Visión

En 2025 Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos por su cercanía con el cliente, claridad en la comunicación, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país, agilidad en sus procesos e innovación en sus productos y servicios. (Previsora Seguros, s.f.)

2.5. Propósito Superior

Prevenir y gestionar oportunamente los riesgos de acuerdo con las necesidades de los colombianos para asegurar su tranquilidad y patrimonio. (Previsora Seguros, s.f.)

2.6. Propuesta de valor

Previsora asesora, acompaña y cumple eficientemente con las necesidades de aseguramiento de los clientes, con presencia activa en todo el territorio nacional y generando utilidades para el beneficio del país. (Previsora Seguros, s.f.)

2.7. Directrices

Dentro del Plan Estratégico 2022-2025 planteado por la compañía se establecen nueve directrices para lograr los objetivos planteados y alcanzar lo propuesto dentro de la misión de la organización, este se encuentra cargado en la página web. Según (Previsora, 2022), la primera directriz es la “rentabilidad”, esta busca lograr tener un alto nivel de beneficio; la segunda directriz es “propósito Colombia” que tiene como fundamento el aporte al desarrollo del país con criterios de sostenibilidad económica, social, ambiental y de buen gobierno; la tercera directriz de “alianzas estratégicas” hace referencia al modelo de alianzas que le permite ser más eficiente en la prestación de sus servicios y la consolidación de su propuesta de valor.

Ahora bien, la cuarta directriz está enfocada en el “cliente céntrico”, con esta se propone crear valor de manera diferencial y continua para los clientes objetivo de la empresa; la siguiente directriz es la “innovación aplicada,” con la cual se busca el fortalecimiento de la innovación para crear y mejorar los productos y servicios ofrecidos, además, promover la eficiencia de la compañía y poder consolidar los factores de competitividad.

La sexta directriz viene fortaleciéndose en la compañía, “decisiones con datos”, en la cual se adoptan decisiones apalancadas en un modelo analítico de datos que trascienden a toda la organización; la siguiente directriz es “a un clic”, con esta se busca implementar la transformación digital de la empresa y asegurar las capacidades, infraestructura tecnológica y procesos eficientes para lograr una experiencia empática y ágil con los clientes e intermediarios.

La octava es “cultura resiliente”, con la cual se busca integrar y potenciar las capacidades, competencias y valores del equipo humano, requeridas para ser una organización colaborativa y flexible que cumple su misión y por último se encuentra “agilidad empresarial”, esta se enfoca en la optimización del modelo operativo con procesos transversales para ser más ágiles, flexibles y eficaces.

2.8. Ubicación y división geográfica

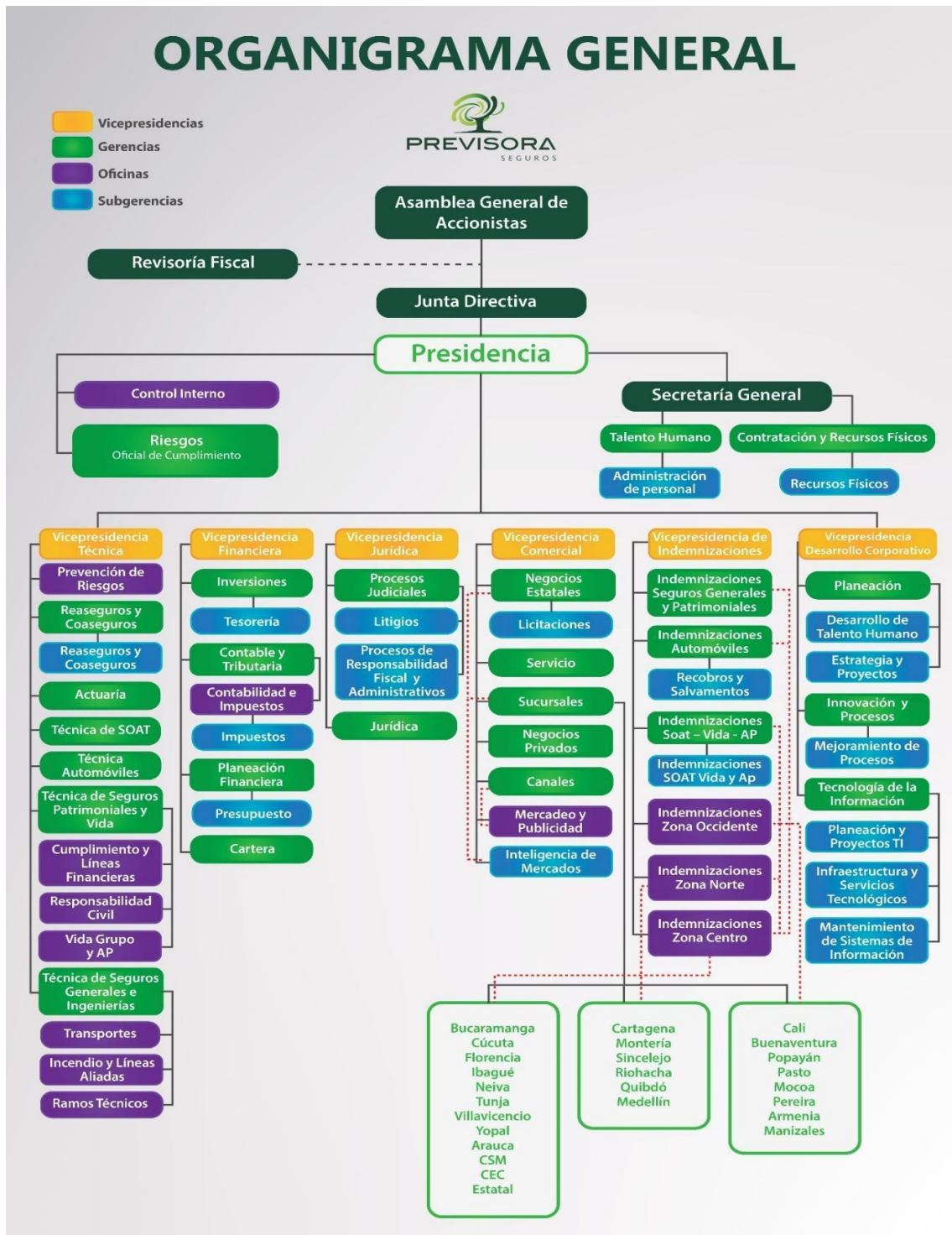
La Previsora S.A. Compañía de Seguros se divide en tres zonas, (zona norte, zona occidente y zona centro), cuenta con 27 sucursales alrededor del territorio colombiano, una de ellas es donde se está llevando a cabo la práctica empresarial, la sucursal Bucaramanga, perteneciente a la zona centro, se encuentra ubicada en la carrera 37 # 51-81, barrio Cabecera.

2.9. Organigrama general de la compañía

Cada una de las sucursales está bajo control de la matriz que se encuentra ubicada en Bogotá, así mismo, las áreas de la compañía se dividen en vicepresidencias, gerencias, oficinas y subgerencias. Zona occidente y zona norte se encuentran regidas a su vez por Cali y Medellín respectivamente. En el caso de Bucaramanga, se encuentra bajo control de Bogotá.

Figura 1

Organigrama Previsora



Nota. Adaptado de Previsora S.A compañía de seguros

2.10. Área en la que se desarrolla la práctica

La oficina de indemnizaciones zona centro se encarga de liderar, atender, apoyar y decidir sobre todos los temas relacionados con el equipo de personas a cargo y con el proceso de indemnizaciones, la misma se encuentra dividida en el ramo de automóviles y generales. Lo anterior, garantizando el cumplimiento del proceso en cuanto a calidad, oportunidad y servicio de la oficina y sus sucursales adscritas.

Las reclamaciones de automóviles a su vez se encuentran divididas en: siniestros de pérdida menor, pérdida severa y responsabilidad civil. Por otra parte, el ramo de generales se encuentra dividido en tres segmentos, segmento exprés, segmento estándar-vida y segmento complejo. Por lo tanto, la oficina de indemnizaciones sucursal Bucaramanga se encarga de la recepción y atención de siniestros de los dos ramos.

2.11. Portafolio de servicios

La compañía cuenta con más de 68 productos, dentro de los cuales se tienen unos amparos dependiendo de las necesidades del cliente. Además, el conjunto de posibilidades para el sector primario colombiano es amplio, lo cual muestra la atención de la aseguradora en el sector agro como apoyo al crecimiento de la base económica del país. A continuación, se enumeran algunas pólizas ofrecidas por la compañía.

- Daños Materiales Combinados.
- Todo Riesgo Contratista.
- Seguros Áreas Comunes.
- Responsabilidad Civil.
- Cumplimiento.
- Seguros de Vida Grupo.

- Accidentes Personales.
- Casco Barco.
- Casco Aviación.
- Seguros Automóviles.
- SOAT.
- Seguro Agropecuario.
- Seguro Forestal.
- Seguro Caucho.
- Seguro para flores.
- Seguro para plátano.
- Seguro Caña de Azúcar.
- Seguro para Palma de aceite.
- Seguro para Aguacate.
- Seguro para Cacao.
- Seguro para café.
- Póliza para cultivos frutales.
- Seguro para Cannabis.

3. Aspectos del mercado

Según cifras presentadas por FASECOLDA (Federación de Aseguradores Colombianos) (2022), el sector asegurador colombiano ha presentado un crecimiento en cuanto a primas emitidas según lo presentado en la siguiente gráfica. Es una entidad gremial sin ánimo de lucro que tiene

funciones de representar al sector asegurador, así como también dar impulso para que el sector gane confianza y la industria crezca y se modernice.

El acto asegurador tiene como objeto el prevenir ante posibles riesgos, dicha actividad se constituye dentro del mercado financiero como uno de los pilares básicos. El dinamismo del sector a lo largo de los años ha incrementado la posibilidad de que nuevas aseguradoras quieran ingresar al mercado nacional, lo que a su vez genera beneficios para la economía interna.

Ejemplo de lo anterior es que dentro de las aseguradoras comparadas más adelante se encuentran Chubb Seguros que es una subsidiaria de una compañía estadounidense, HDI seguros que es una compañía alemana y SBS seguros quien es dirigida por una reaseguradora canadiense.

Con la entrada de sucursales extranjeras el consumidor se ve beneficiado, puesto que, con una mayor variedad de productos ofrecidos se tendrá la opción de elegir de acuerdo a las preferencias de cada uno, así como también, el resto de compañías nacionales se verán en la tarea de implementar tecnologías y métodos para no quedar rezagados dentro de la competencia debido al aumento de la oferta.

Según Martínez (2021), con la llegada de la pandemia, las aseguradoras, así como el resto de empresas en el mundo se vieron afectadas y tuvieron que implementar cambios con tal de salir a flote en medio de la crisis sanitaria. Debido al creciente desempleo que se vivió en ese periodo de tiempo y la crisis económica que trajo consigo, el cobro de primas tuvo una repercusión considerable.

Con el confinamiento se generó un desincentivo para la compra de pólizas todo riesgo de vehículos, pues no resultaba necesaria cuando los automotores iban a estar fuera de circulación. Por otra parte, los seguros de vida y salud tuvieron aumento de demanda debido a la creciente conciencia sobre la fragilidad de la vida.

La pandemia trajo consigo impactos negativos al sector asegurador, dadas las circunstancias se esperaba que algunos de los negocios pactados no fueran renovados, afectando de manera directa el recaudo de primas. Con lo anterior, las aseguradoras se vieron en la necesidad de implementar ayudas para sus clientes, en forma de descuentos, prórrogas, nuevos convenios, auxilios por mora, entre otras formas, con tal de no quitar el amparo a sus clientes.

Gracias a los nuevos retos impuestos por la crisis sanitaria se hizo especialmente necesario generar una relación estrecha con los clientes, de tal manera que con nuevas estrategias de fidelización se pudieran disminuir los efectos ocasionados por la pandemia.

Por otra parte, gracias al plan de contingencia y la posibilidad de desarrollo tecnológico que tuvieron algunas aseguradoras se logró superar las adversidades. En el caso de La Previsora S.A Compañía de Seguros, se cambiaron procesos que incluían la necesidad de interacción entre el cliente y el personal, aplicando de esta manera el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), además, dentro del plan estratégico 2022-2025 se plantea dar mayor alcance a la innovación tecnológica.

Dentro de lo establecido en el PCN, se tiene como finalidad el garantizar la integridad de los trabajadores, cumplir con los niveles de servicios, así como con la normatividad, aun cuando se presente una eventualidad. Es por esto que, con la pandemia del COVID-19 la mayoría de procesos se llevaban bajo trabajo remoto, garantizando los empleos a los funcionarios que laboraban en la entidad. En cuanto a la infraestructura tecnológica, se han dado una serie de cambios que permiten robustecer las bases de datos, modernizar los servicios de comunicaciones, entre otros, con el fin de contrarrestar la obsolescencia tecnológica.

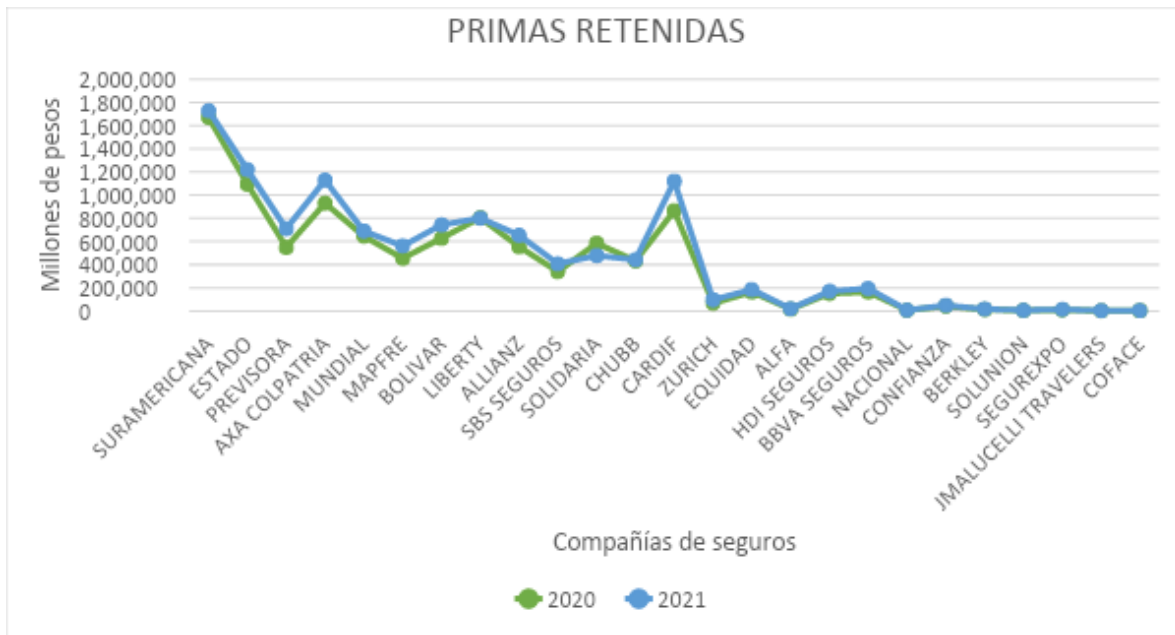
Gracias a las acciones implementadas por el sector asegurador y aún bajo el confinamiento, el nivel de primas emitidas no se redujo con respecto al año 2019.

Figura 2*Primas emitidas*

Según lo presentado en la figura 2, se observa un crecimiento continuo, sin embargo, como se muestra, para el año 2020 se presentó la menor variación que en el resto de los años hasta ese momento. Esto puede ser explicado por los cierres comerciales en respuesta a la propagación del virus COVID-19, ahora bien, es importante aclarar que la cifra presentada para el año 2022 es un acumulado de enero a septiembre del mismo año y por esto es menor en comparación a los otros acumulados anuales.

Figura 3

Primas retenidas



Las primas retenidas por otra parte, son el resultado de primas emitidas más las primas aceptadas menos las primas cedidas, de esta manera se observa mejor el neto de primas de seguros generales recibido por cada compañía. El gráfico muestra una tendencia similar para los años comparados, así mismo, en la mayoría de aseguradoras se evidencia un crecimiento con respecto al año anterior.

Figura 4

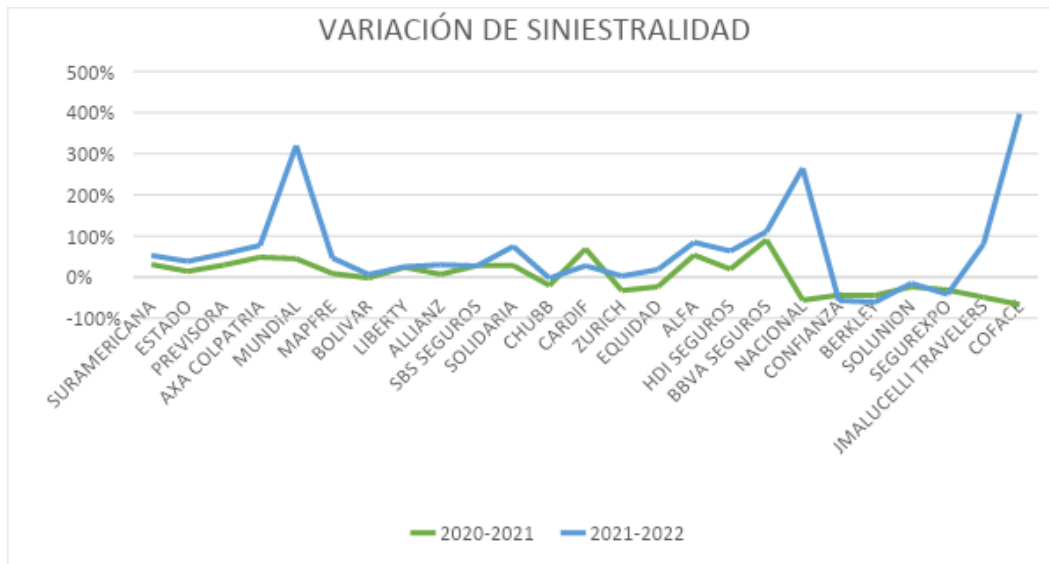
Siniestros pagados



Ahora bien, en cuanto a las cuantías por pagos de siniestros se observa también un aumento en varias compañías, en cuanto a La Previsora S.A compañía de seguros se observa que el crecimiento fue poco en comparación con Mundial, se comparan estas debido a que tienen valores similares de primas retenidas, según lo ya expuesto.

Figura 5

Variación de siniestralidad



La variación de la siniestralidad es importante, en tanto que muestra el crecimiento porcentual del dinero pagado por reclamaciones con respecto al año inmediatamente anterior, las cifras fueron tomadas del acumulado de los años 2020 y 2021, sin embargo, para los datos requeridos en el comparativo 2021-2022, se tomó información de enero a octubre de ambos años, por lo cual se dejan dos meses de siniestralidad sin tener en cuenta. Ahora bien, la variación 2020-2021 se denota baja en comparación a la incurrida en 2021 con respecto al 2022.

4. Desarrollo de la práctica

4.1. Cargo: Front desk / Técnico de indemnizaciones.

4.2. Propósito del cargo:

Analizar y definir siniestros de los ramos de seguros generales, patrimoniales, automóviles y de personas, adscritas a la jefatura de indemnizaciones, de acuerdo a lo establecido en la ley y los procesos definidos en la compañía. Dando apoyo para lograr el cumplimiento en cuanto a calidad, oportunidad y servicio dentro de las reclamaciones.

4.3. Funciones:

- En cuanto al macroproceso de direccionamiento estratégico se debe brindar apoyo en la implementación y seguimiento de los planes operativos cumpliendo con los lineamientos de las directrices establecidas por la Oficina de Indemnizaciones Zona Centro.
- Analizar, evaluar y verificar los documentos que soportan los reclamos, con el fin de definir dichas reclamaciones de acuerdo con la delegación del área.
- Contribuir al cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Análisis de las cartas de objeción proyectadas por los analistas para dar conocimiento a los clientes de los motivos por lo que se objetó la reclamación y garantizar que tengan sustento técnico y jurídico.
- Revisión de las reservas proyectas a los siniestros creados por el front desk y cumplimiento de las normas y políticas establecidas por el área.
- Dar seguimiento a las liquidaciones de los siniestros y mantener los expedientes de las reclamaciones documentados de acuerdo a los check list establecidos por el área para cada ramo.
- Asegurar que la información contenida en las liquidaciones de siniestros sea veraz y oportuna para la aprobación del pago.

- De acuerdo a las políticas vigentes consolidar los documentos pertinentes que permitan el envío y efectividad en la comercialización de los salvamentos por parte del área de Recursos Físicos.
- Velar porque los acuerdos a los que se lleguen en los procesos de conciliación, se efectúen acatando a las políticas y normas de la compañía.
- Identificar y presentar periódicamente los siniestros potencialmente recobrables, presentando al coordinador inmediato, los documentos que deban ser remitidos a la Subgerencia de Recobros y Salvamentos o a la Gerencia de Reaseguros y Coaseguros para recobro.
- Garantizar que los reclamos con reaseguro facultativo, sean informados a las áreas de casa matriz definidas en los procedimientos y políticas internas.
- Asesorar personal y telefónicamente a los clientes internos y externos y a los intermediarios en los procesos y políticas del área. Así como todo lo concerniente a las reclamaciones de siniestros de los ramos delegados.
- Elaboración de comunicaciones relacionadas con reclamos, atención de solicitudes, certificaciones y demás documentos, para firma del superior inmediato, verificando siempre el cumplimiento de los requerimientos técnicos, jurídicos y de procedimiento de la compañía.
- Asegurar el pago de lo debido en cada una de las reclamaciones, en los tiempos establecidos por la compañía.
- Garantizar la calidad en el servicio dentro de los tiempos y condiciones impuestos por la ley y por las políticas de la Compañía.

- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Garantiza la correcta indemnización de los siniestros y el seguimiento a cada uno de los procesos.
- Garantizar que los documentos generados en el área sean revisados, clasificados y archivados según los procedimientos preestablecidos.
- Participar en la redacción, revisión, clasificación y archivo de los documentos generados en los procesos asignados al área.

5. Aportes

Dentro de las labores realizadas en la sucursal Bucaramanga de Previsora seguros, los aportes dados de parte de la compañía hacia mí se concentran en la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, de poder desenvolverse en un entorno laboral y aprender de ello, así como también, la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos del sector asegurador.

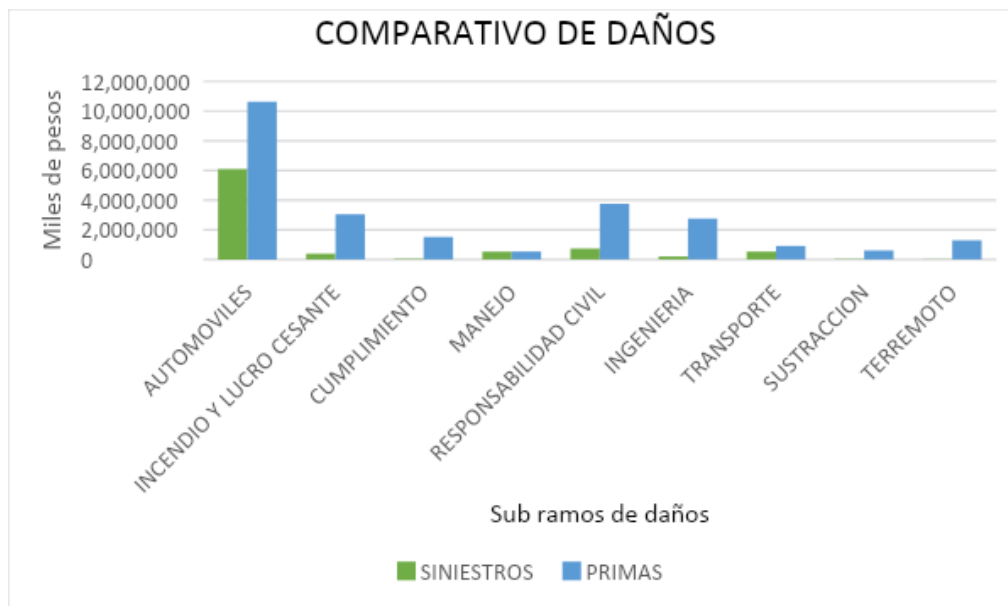
Mis aportes hacia la sucursal están condensados en el mejoramiento del desarrollo de las funciones del front desk, esto explicado por tener al día el archivo que se tenía pendiente desde años anteriores y enviar lo pertinente a casa matriz; así como llevar un control de los casos que se atienden en esta sucursal, con esto permitiendo que el proceso de reclamación se lleve de mejor manera, cumpliendo con las promesas de valor y los tiempos establecidos para con los clientes.

Lo anterior se vio reflejado en una mejor actitud por parte de los reclamantes, sin embargo, en mayor medida en cuanto a las reclamaciones de pérdidas menores se tuvieron inconvenientes a lo largo de todo el año de duración de la práctica, esto desencadenado por el problema de la crisis logística que se propagó a causa de la pandemia del Covid-19, la lenta apertura de fronteras

comerciales por parte de China ha logrado un efecto importante en cuanto al desabastecimiento de autopartes (Chávez, 2022). Ahora, si a esto se le suma la guerra que se dio entre Ucrania y Rusia, el resultado es lo que actualmente se está viendo, no se encuentran repuestos dentro del territorio nacional, se deben pedir por importación bajo largos procesos, además de esto, los precios se han hecho demasiado elevados.

Todo lo anterior ha conducido a que las compañías deban aumentar los valores pagados por reparación de vehículos a los talleres adscritos, de esta manera, los valores de siniestros pagados se hacen mayores, además, debido a la falta de piezas para las reparaciones los tiempos pactados dentro de la promesa de valor se ven perjudicados, ocasionando descontento por parte de los asegurados.

Ahora bien, debido a que las labores desempeñadas en la práctica empresarial son en su totalidad operativas y el área de indemnizaciones sucursal Bucaramanga no maneja datos respecto a las reclamaciones por ramos, se presentarán datos tomados de Fasecolda que muestran valores por ramos tanto de siniestralidad como de primas de la sucursal, los datos que se presentan a continuación abarcan de enero a octubre del año 2022.

Figura 6*Comparativo de daños*

La figura 6 muestra los valores en miles de pesos de los sub ramos de daños, es evidente que automóviles genera un gran aporte y una gran siniestralidad en el ramo de daños, en la sucursal el mayor volumen de reclamaciones que llegan durante la semana son respecto a automóviles, ya sea de pérdidas menores, pérdidas severas o responsabilidad civil, cabe aclarar que gracias a la posibilidad que brinda la tecnología, la mayoría de reclamaciones son creadas a través de líneas telefónicas, además, los documentos solicitados para las definiciones y análisis de los casos pueden ser enviados por correo electrónico lo que a su vez reduce en menos archivo que el front debe procesar y remitir al centro de acopio.

Las pólizas de responsabilidad civil que maneja la sucursal representan un rubro significativo, pues se encuentran aseguradas clínicas y hospitales, servidores públicos, municipios, entre otros que han sido obtenidos por medio de licitación estatal.

Figura 7

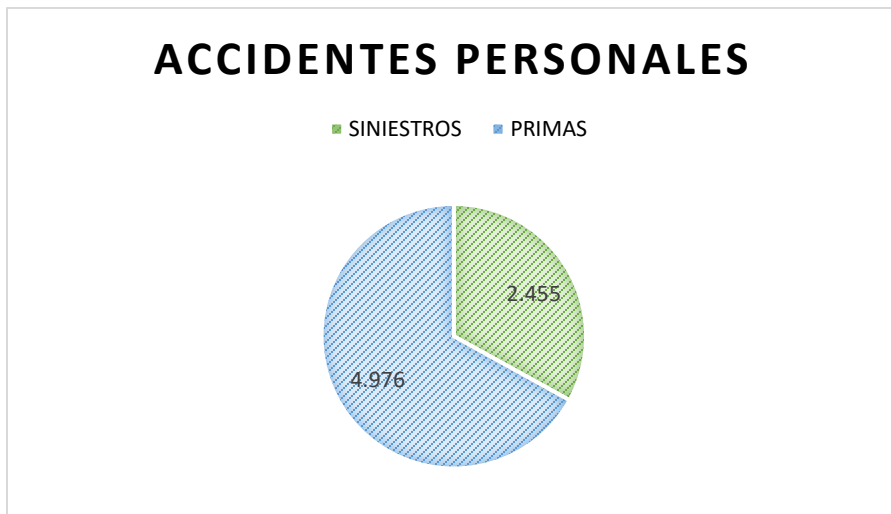
Colectivo y grupo



Dentro de las pólizas de personas que más preeminencia tienen en la sucursal está, colectivo y accidentes personales. Dentro de las colectivas se observa una relación aproximada del 23% de siniestralidad con respecto a las primas emitidas.

Figura 8

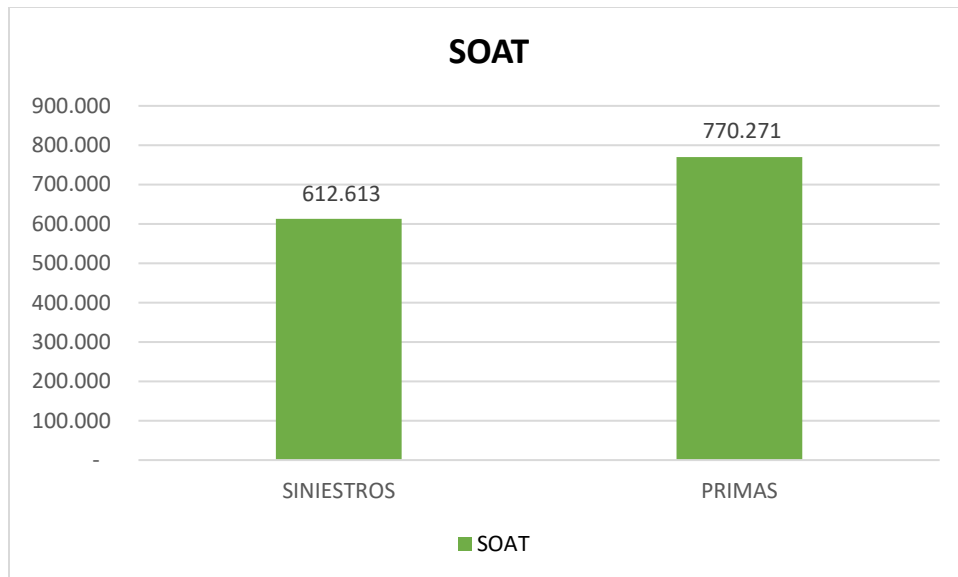
Accidentes personales



Ahora bien, dentro de las pólizas de accidentes personales se observa una relación un poco mayor, del 49% de siniestros con respecto a primas emitidas, con esto se observa que los rubros de colectivo y grupo constituyen una mayor proporción del ramo de personas.

Figura 9

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito



El ramo del seguro obligatorio de accidentes de tránsito ha tenido especial atención dentro de la Previsora seguros puesto que algunas sucursales emitieron pólizas de manera desmedida afectando de este modo directamente la siniestralidad del ramo. Ahora bien, debido al decreto 2497 del 2022 en el que se acuerda un cambio de tarifa para algunos vehículos, con una reducción de casi el 50% del valor normal.

Bajo circular se dio inicio al cambio tarifario a partir del 19 de diciembre de 2022 y por medio de reportes internos de la organización se evidencia que a 31 de diciembre se recaudó \$111.270.600.0000 en ventas de SOAT, lo cual es una cifra histórica.

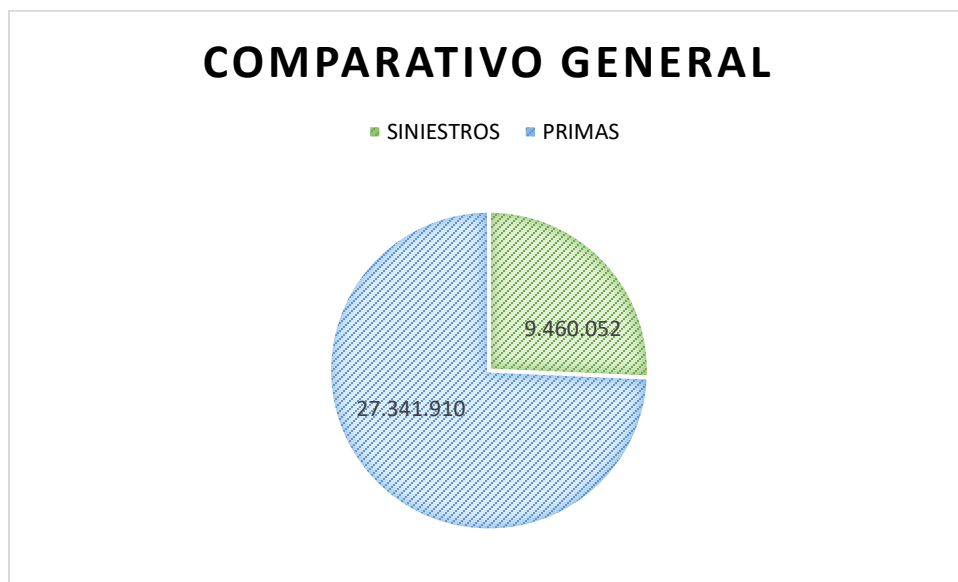
Contrario a lo que se podía esperar, con los descuentos aplicados se presentó un cambio de dinámica en la proporción de compra de SOAT de motos y carros en la sucursal, pasando de ser

10% carros y 90% motos a, 30% carros y 70% motos en lo que va corrido de diciembre de 2022 y enero 2023. La relación presentada se toma de acuerdo a datos de ventas que se llevan internamente por la persona encargada de la atención con respecto al seguro obligatorio en la sucursal.

La siniestralidad de SOAT en su mayoría es por accidentes en motocicletas, por lo que, con la disminución de la proporción de compra de SOAT de motocicletas con respecto a automóviles, se verá beneficiada en un mediano plazo la siniestralidad del rubro.

Figura 10

Comparativo general



Para finalizar, el comparativo general de la figura 10 muestra el total acumulado de enero a octubre de 2022 en cuanto a primas emitidas y siniestralidad de la sucursal Bucaramanga, se puede observar que el nivel de primas es significativo con respecto a la siniestralidad presentada, aproximadamente la relación es del 35%, lo que a su vez representaría un indicador favorable en cuanto a dicha relación.

Por otra parte, si se evalúan los aportes con respecto a los objetivos específicos planteados y los requerimientos del cargo, cabe aclarar que fueron cumplidos en su totalidad, al punto de

tomar el cargo sin supervisión por los periodos de vacaciones del jefe del área. Se aprecia un mejor rendimiento del área en el sentido del control que se tiene con respecto a los casos, solicitudes de documentos, tiempos de análisis y definición y procesos de pago.

Ahora bien, en cuanto al aprendizaje y nuevos conocimientos adquiridos se puede evaluar por las ocasiones en que el área fue manejada por el practicante, por lo que es claro que el tiempo laborado fue enriquecedor para entender el funcionamiento general de los seguros y el manejo del área de indemnizaciones en la sucursal.

6. Conclusiones.

Como ya se ha mencionado con anterioridad, la oportunidad que tiene el practicante de desarrollarse como profesional por un periodo de tiempo determinado y adquirir nuevos conocimientos y experiencia es muy valiosa, esto le permite reconocer sus aptitudes, fortalezas y deficiencias en el campo laboral.

La experiencia del desarrollo de la práctica trajo consigo retos grandes con respecto a los conocimientos necesarios para manejar el área en un sector del que no se tenía mucho conocimiento, a su vez, también se pusieron a prueba las habilidades necesarias para la atención de clientes y resolución de problemas, tornándose de esa manera en una oportunidad para adquirir nuevas habilidades, mejorar las propias y aprender sobre el sector asegurador.

La oportunidad de crear relaciones con asesores, agencias de seguros, corredores y empleados de la compañía resulta ser valiosa al momento del ingreso al mercado laboral, además, de la experiencia con que estos cuentan y transmiten.

7. Recomendaciones.

Dentro del informe se presentan cifras con respecto a la siniestralidad y primas en comparativos de compañías y ramos, sin embargo, ninguna de esta información se obtuvo por parte del control estadístico o de gestión de la sucursal Bucaramanga, por lo cual creo que es de suma importancia que se implemente dentro de la sucursal un tipo de base de datos que sea alimentada por el front y este mismo pueda tener a su disposición para llevar un mejor control de siniestralidad, casos y procesos.

Actualmente se lleva un documento de Excel alimentado por la practicante que sirve como método de control de casos y estado de los mismos, de esta manera se reducen inconformidades por parte de los clientes, puesto que el servicio final que se presta por la compra de una póliza es la atención ante los siniestros.

Sin embargo, ante el alto número de procesos y atención que se maneja dentro del área es complejo que el front pueda con la alimentación y seguimiento de los casos, por lo tanto, es vital para este cargo tener a un personal de apoyo que pueda cumplir funciones de control de procesos y manejo de archivo. Actualmente la sucursal no cuenta con una vacante para poner como apoyo al front, sin embargo, el acceso a practicantes es una manera de suplir necesidades del cargo.

Referencias

Chávez, E. (2022). ¿Crisis en el suministro de autopartes en Colombia? Auto cosmos. Recuperado de: [¿Crisis en el suministro de autopartes en Colombia? \(autocosmos.com.co\)](https://autocosmos.com.co)

Federación de Aseguradores Colombianos, (2022). Estadísticas del sector. Recuperado de: [Estadísticas del sector – Fasecolda](#)

Función Pública, (2022). Decreto 2497 de 2022. Recuperado de: [Decreto 2497 de 2022 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](#)

Impacto del déficit de repuestos en el sector automotor colombiano en 2021 (2022, marzo 6). Auto Crash, edición (64). Recuperado de: [Impacto del déficit de repuestos en el sector automotor colombiano en 2021 - Revista Autocrash](#)

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, (s.f.). Marco institucional Previsora. Recuperado de: [Previsora | Previsora Seguros](#)

Martinez, M. (2021). Boletín: Efectos de la pandemia en el sector seguros de Colombia. Recuperado de: [Sector Seguros BDO en Colombia - BDO](#)

Universidad Industrial de Santander, (s.f.). Recuperado de: [UIS-Estudiante-Es – Universidad Industrial de Santander](#)

Apéndice

Apéndice A. Carta de certificación de prácticas



LA GERENCIA TALENTO HUMANO DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y A SOLICITUD DEL INTERESADO

CERTIFICA:

Que entre LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS y el(la) señor(a) **ANGIE NATALIA FERNANDEZ CARVAJAL**, identificado(a) con la cédula No. 1.007.469.602, se suscribió un contrato de aprendizaje a partir del 22 de marzo 2022, desempeñando su etapa productiva como PRACTICANTE UNIVERSITARIO de la SUCURSAL BUCARAMANGA contratación que de conformidad con lo previsto en el artículo 30 y siguientes de la Ley 789 de 2002, y el Decreto Reglamentario 933 de 2003, no implica relación laboral alguna entre las partes.

Dada en Bogotá D.C., el 26 de enero de 2023.

VERONICA TATIANA URRUTIA AGUIRRE.
GERENTE DE TALENTO HUMANO

Administración de Personal Unión Soluciones

Esta certificación fue expedida a través de un sistema web; en caso de verificación de la información,