

Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

IDEA
UNIVERSIDAD GALILEO

**UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA**

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para venta de seguros en Banco Industrial”

PRESENTADO POR:

Juan Pablo Rodriguez Alvarado

Carné IDE 09002624

Previo a optar el grado académico de:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

Guatemala, 29 de junio de 2022

CODIGO DE APROBACIÓN: 73-290622

INDICE

INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	2
Misión:.....	4
Visión:	4
Valores:.....	4
Objetivos Empresariales:	5
Estrategias:	5
Organigrama:	7
Tecnologías:	8
Ventas Anuales:	9
Principales Clientes:.....	10
Mercado:	11
Competencias:	11
Servicio:	12
Promoción y Publicidad:.....	12
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	13
Factores Internos:	13
Accionistas:	13
Directores titulares	14
Directores suplentes	14
Director Independiente.....	14
Administradores	14
Empleados:	16
Clientes:	17
Proveedores:.....	17
Factores Externos:.....	18
Gobierno:	18
Economía:.....	18
Geografía:	20
Demografía:	20
Tecnología:	21
ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR.....	22
Planeación:	22
Organización:.....	23

Dirección:	23
Control Interno:	24
Ventas:	24
Servicios:	25
Finanzas:	25
Mercadeo:	25
ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	26
Fortalezas:	26
Oportunidades:	27
Debilidades:	27
Amenazas:	28
Principales Problemas Empresariales	29
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
Proceso Actual:	32
.....	32
Causas del Problema:	33
Hallazgos / Evidencias	33
Desventajas:	33
ANALISIS DEL PROBLEMA	34
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION	35
Ventajas:	37
Corto plazo:	37
Mediano plazo:	37
Largo plazo:	37
ANALISIS DE LA SOLUCION	38
Análisis de los requerimientos operativos:	38
Análisis de los requerimientos técnicos:	38
Análisis de los requerimientos legales:	39
Análisis de los requerimientos ambientales:	39
Análisis de los requerimientos financieros:	39
ANALISIS DE DECISION	40
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1	40
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2	41
Link Video Solucion.....	41

CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIÓN	43
ANEXOS	44
Resumen Ejecutivo	48

INTRODUCCION

La sociedad guatemalteca carece de cultura con el tema de seguros, en los presupuestos individuales, familiares y empresariales no incluyen cobertura de seguros indicando que no son rentables o por ser una inversión innecesaria, al no saber la utilidad de los seguros por falta de información no se enteran como utilizarlos e inclusive lo bondadosos que pueden llegar a ser. Como agente de seguros mi labor es asesorar al cliente sobre los productos que comercializa seguros El Roble brindando seguimiento desde el primer contacto en el cual el cliente busca la forma de asegurarse de acuerdo al producto y la necesidad que desea cubrir, el seguimiento es en todo momento, durante la vigencia de su póliza y renovaciones de la misma.

En el actual proyecto lo que buscamos es llegar a todas las personas Guatemaltecas con información de los diferentes seguros que comercializamos siendo los ramos de daños, vida y gastos médicos, dejando a un lado los tecnicismos para que el cliente comprenda de manera sencilla como funciona su seguro y lo pueda manejar utilizando toda la tecnología disponible a su alcance.

De esta forma facilitarle al cliente la utilización de su seguro y al mismo tiempo sobresalir de la competencia emitiendo su póliza en quince minutos en el ramo de automóvil, es por eso que se implementarían dispositivos para los ejecutivos de ventas. Para los casos de seguros de vida y gastos médicos implementar el llenado de formularios digitales con la información del cliente, obteniendo firmas digitales en el momento, trasladando la información a la nube de seguros El Roble al alcance de un clic para que la persona sea evaluada para obtener el visto bueno como persona elegible, todo esto para la obtención de su póliza digital en cinco días.

Tengo la fortuna de pertenecer al ramo de seguros desde hace ocho años, lo que me ha dotado de amplia experiencia en todo lo referente al tema de seguros, desde conocimiento de cada producto que manejamos hasta habilidades y destrezas para aprovecharlos al máximo.

OBJETIVOS

1. Ampliar la información necesaria a cada uno de los guatemaltecos sobre la importancia de tener una cobertura de seguro tanto en el ámbito de Daños como de Vida y Gastos Médicos dejando de ver los seguros como un tema Tabú.
2. Asesorar a cada persona en el ámbito de seguros en la contratación del mismo de acuerdo a las necesidades y presupuesto, sabiendo cuidar su patrimonio ante cualquier eventualidad.
3. Innovar el plan de venta para clientes nuevos y existentes manteniéndolos a la vanguardia y a disposición de las nuevas cobertura de seguros de Daños, Vida y Gastos Médicos.
4. Generar Tecnología para poder abarcar en toda la República de Guatemala la cobertura de Seguros y poder llegar a las personas que deseen obtener algún tipo de seguro no siendo un obstáculo la distancia para su contratación.
5. Proveer Herramientas Tecnológicas a los ejecutivos de ventas para agilizar la emisión de pólizas de seguros así poder mejorar tiempos y servicio con los clientes, aplicaría en los seguros de Automóvil.

CONFIANSA AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS

Por ser parte de la Corporación de Banco Industrial organización financiera, conscientes de nuestra responsabilidad para nuestros clientes, nuestro personal, nuestra comunidad y nuestros accionistas.

Banco Industrial emergió en el seno de la Cámara de la Industria de Guatemala a finales de la década de los sesenta, con el propósito de apoyar al sector industrial del país. La iniciativa tuvo lugar en la época del gobernante Enrique Peralta Azurdia, decretos ley fueron la base para conformar dicho banco.

De esta forma, el 17 de Junio de 1968 abrió sus puertas y empezó a operar, con el respaldo de un centenar de industriales, el banco se fundó con un capital de Q25 Millones de quetzales, monto que se recaudó por medio del aporte del 10% de las exoneraciones otorgadas a las industrias en Guatemala, fue entonces cuando Banco Industrial inicio su desarrollo y su historia a llenarse de logros y toda clase de comentarios que han construido su sólida trayectoria.¹

En la actualidad Banco Industrial ofrece sus servicios a través de más de 2700 puntos de servicios alrededor de la República de Guatemala, además acceso a sus servicios electrónicos desde cualquier parte del mundo a través de su plataforma digital. Dentro de los productos y servicios que ofrece están los seguros de daños, vida y gastos médicos comercializados por Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas la cual se encuentra respaldada por Seguros El Roble.

Agencia de seguros es una empresa vinculada por un contrato de agencia a una entidad aseguradora, encargada de captar nuevos asegurados para que

¹ <http://www.corporacionbi.com/>

suscriban los seguros de la compañía (tomadores de seguros) y/o dar asesoramiento a su cartera de clientes.²

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas comercializa sus productos en toda la República de Guatemala a través de su personal capacitado los cuales cuentan con herramientas tecnológicas a su alcance.

Misión:

El Desarrollo de nuestros Colaboradores, clientes, accionistas, corporación y de nuestra comunidad.

Visión:

Ser la Primera opción para los centroamericanos y la institución financiera más grande de Centroamérica.

Valores:

1. Entrega
2. Trabajo en Equipo
3. Innovación
4. Amor a la Patria
5. Integridad

3

² https://www.google.com/search?q=agencia+de+seguros&rlz=1C1GCEU_esGT823GT823&og=&aqs=chrome.0_69i59i450l8.1413691j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

³ <http://www.corporacionbi.com/>

Objetivos Empresariales:

1. Lograr que el 100% de los colaboradores conozcan, comprendan y ejecuten su rol, responsabilidad y autoridad pertinente, dentro del sistema de gestión de calidad.
2. Alcanzar un 90% de los tiempos promesa en los procesos de ventas, conservación y servicio al cliente y procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
3. Definir planes de Conservación de cartera y ejecutar un 80% de los planes creados.⁴

Estrategias:



PROPÓSITO:

Gestionar la venta de seguros de aseguradora El Roble, a personas individuales y empresariales.

OBJETIVOS:

Colocar Q. 93.644 MM de prima en Canales y Ejecutivos Directos de Confianza para el 31 de Diciembre del 2020.

ALCANCE:

Desde la planificación de la gestión de la venta hasta la entrega de la póliza al cliente y la mejora continua del proceso.

⁴ <https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/CBI/Confiansa/Paginas/default.aspx>



CONSERVACIÓN

PROPÓSITO:

Analizar el comportamiento de la cartera vigente, mora y cancelaciones, para fidelizar a nuestros asegurados, y así incrementar y lograr relaciones a largo plazo con los mismos mediante el constante contacto y seguimiento de todos sus requerimientos y propuestas innovadoras.

OBJETIVOS:

01

Definir planes de conservación de cartera y ejecutar un 80% de los planes creados al 31 de diciembre 2020.

02

Alcanzar el 60% de permanencia de las pólizas nuevas de vida y gastos médicos colocadas durante el año al 31 de diciembre 2020.

03

Alcanzar 95% de cobro de las pólizas confirmadas de automóvil al 31 de diciembre 2020.

5



SERVICIO AL CLIENTE

PROPÓSITO:

Brindar asesoría y soporte personalizado al cliente en la gestión de sus diversos requerimientos.

OBJETIVOS:

Alcanzar un índice de satisfacción mensual del 85% en las mediciones de servicio

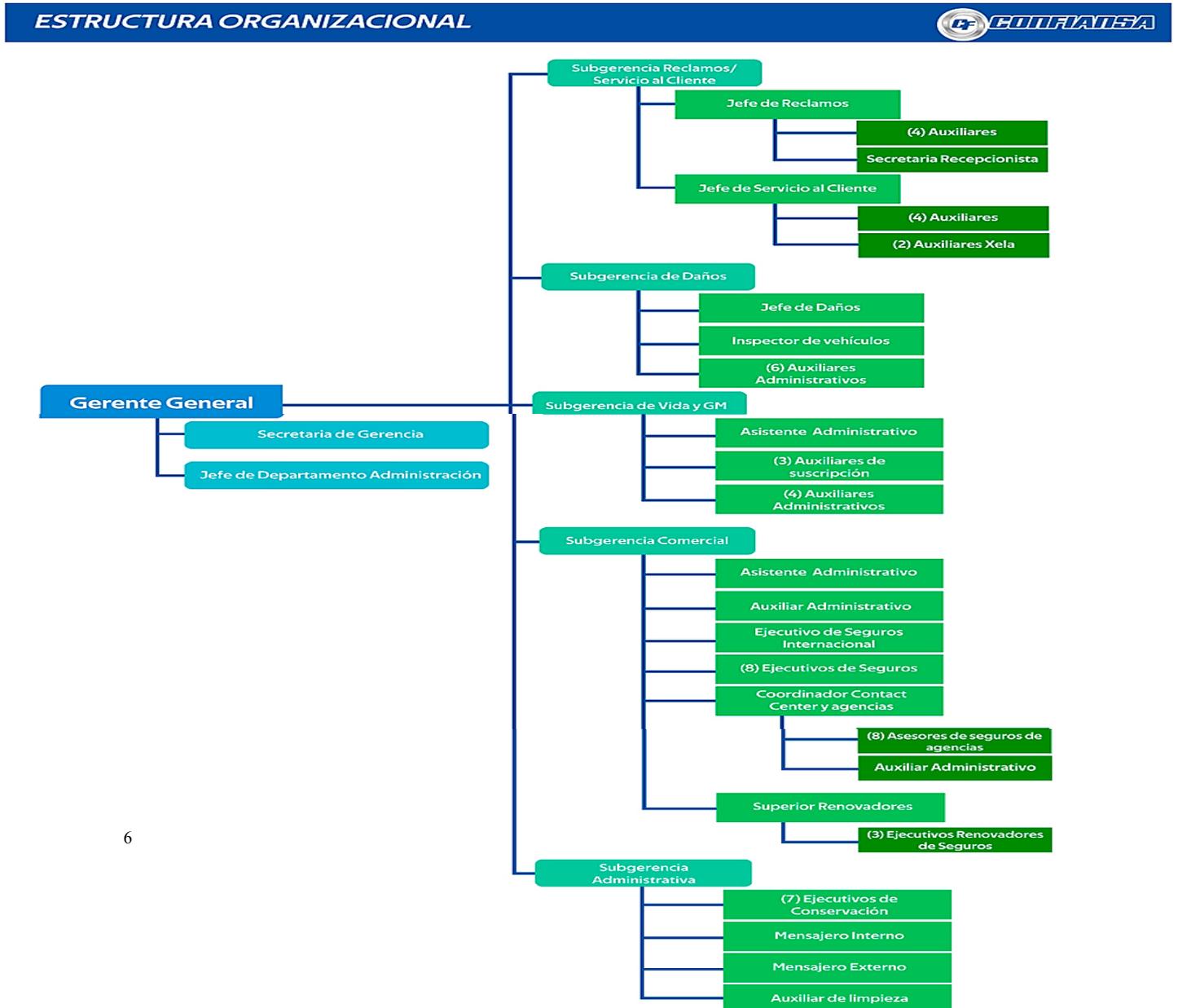
ALCANCE:

Abarca desde la planificación y establecimiento de protocolos y estándares de atención al cliente, hasta la mejora continua de los procesos.

⁵ <https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/CBI/Confiansa/Paginas/default.aspx>

Organigrama:

Actualmente para el cumplimiento de sus metas y objetivos Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas cuenta con una estructura organizacional encabezada por la Gerencia General e integrada por cinco sub-gerencias quienes coordinan a las distintas jefaturas que las conforman.

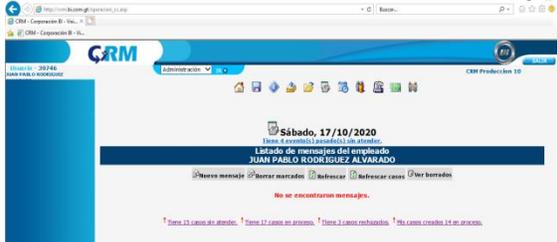


6

⁶ https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/cbi/Confiansa/Paginas/Acerca-de-nosotros_home.aspx

Tecnologías:

Para desempeñar las funciones y que los puestos de trabajo cumplan con los objetivos se utilizan diversas herramientas así poder brindarle al cliente la información adecuada con respecto a los productos que administramos.

TECNOLOGIA	DESCRIPCION
<p>Sistema AS400</p>  <p>The screenshot shows a terminal window with a menu of services. The menu items are:</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 Menu Operativo de siniestros SIPD2SF 02 Consulta de Pólizas CSRD2SF 03 Consulta Facturas Pendientes CBPD3SF 04 Consulta Facturas Pagadas/Anuladas CBPD34F 05 Consulta de Notas de Crédito CBPD8SF 06 File CONFINO1 Emisión Veh. Confianza FPCONFCL 07 Debitos - Consulta Bancos Daños CLPD88D 08 Debitos - Consulta Tarjeta Daños CLPD88D 09 Reporte Siniestros Grabados - agente SICH01 10 Reimpresión Facturas Daños Confianza FNPDSURZG 11 Continuación de Opciones 99839 <p>At the bottom, there are function key instructions: F3 = Fin de Sesión, F12 = Menu Anterior, F13 = Menu de Servicios, F16 = Menu General, F01 ó HELP = Ayuda. The status bar at the bottom indicates 'Control de Empresas de Seguros CONSIG V3 RYG Por: CONSIG International' and the date '20/072'.</p>	<p>Es un sistema que nos apoya con información de las pólizas de automóvil de los clientes que están asegurados con seguros El Roble únicamente tenemos acceso a las pólizas que administramos.</p>
<p>CRM</p>  <p>The screenshot shows a web browser displaying the CRM application. The page header includes 'CRM' and 'Administración'. The main content area shows the date 'Sábado, 17/10/2020' and the name of the user 'JUAN PABLO RODRIGUEZ ALVARADO'. There are several status indicators at the bottom, such as 'Nuevos mensajes', 'Buscar mensajes', 'Actualizar', 'Actualizar casos', and 'Ver herramientas'. The status bar at the bottom indicates 'No se encontraron mensajes...'.</p>	<p>Es una Herramienta de Banco Industrial la cual nos facilita la información de todos los cuentahabientes de la corporación así mismo se crean casos en los perfiles de los clientes al momento que nos solicitan alguna cobertura de seguro.</p>

7

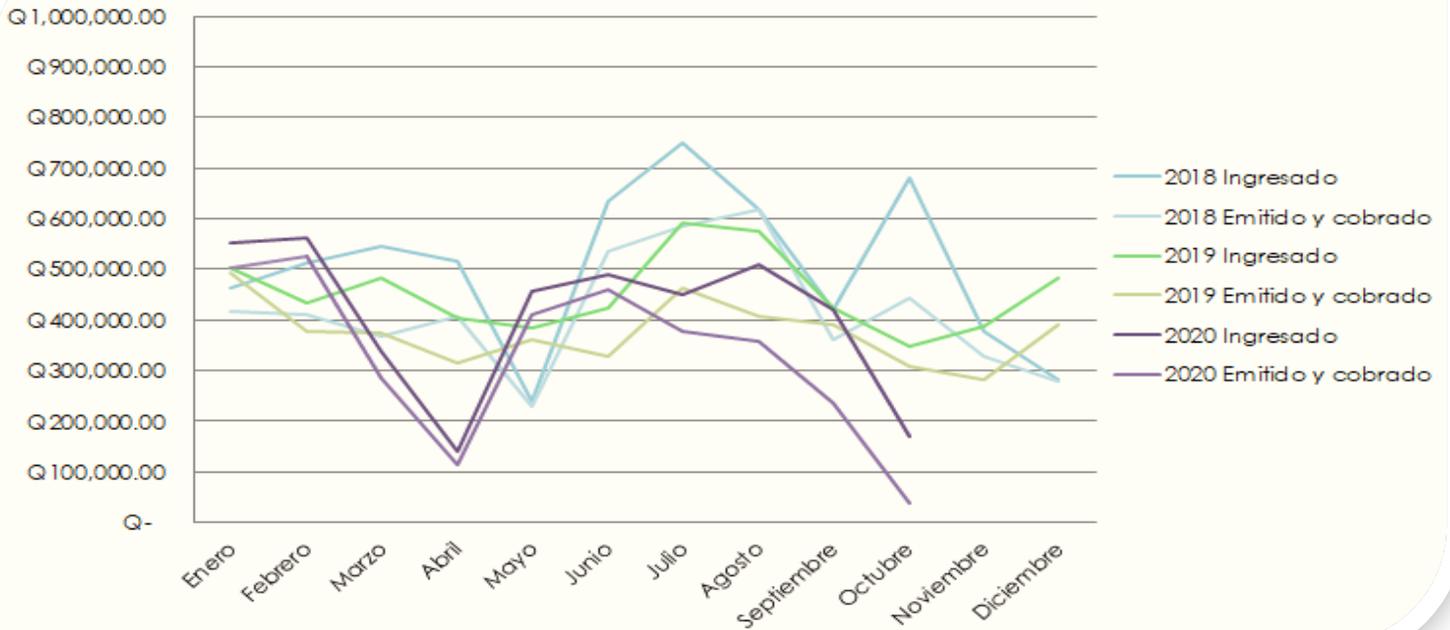
⁷ http://crm.bi.com.gt/operacion_cc.asp

Ventas Anuales:

Integración de primas ejecutivos 2018- 2019 - 2020

Mes	2018		2019		2020				
	2018 Ingresado	2018 Emitido y cobrado	2019 Ingresado	2019 Emitido y cobrado	2020 Ingresado	2020 Emitido y cobrado	% Efectividad	Meta de ingreso	Meta de emisión y cobro
Enero	Q 461,984.45	Q 418,475.28	Q 501,820.23	Q 492,717.08	Q 551,276.94	Q 502,699.79	91%	Q 800,000.00	Q 680,000.00
Febrero	Q 511,180.45	Q 411,471.29	Q 433,382.57	Q 377,408.10	Q 562,606.83	Q 524,994.64	93%	Q 800,000.00	Q 680,000.00
Marzo	Q 547,046.03	Q 367,222.23	Q 481,965.15	Q 375,225.68	Q 336,952.20	Q 284,793.29	85%	Q 800,000.00	Q 680,000.00
Abril	Q 516,392.49	Q 408,275.63	Q 402,785.28	Q 313,508.94	Q 141,874.60	Q 115,656.62	82%	Q 800,000.00	Q 696,000.00
Mayo	Q 240,043.38	Q 229,354.23	Q 385,117.15	Q 359,542.68	Q 456,244.98	Q 410,547.68	90%	Q 900,000.00	Q 783,000.00
Junio	Q 633,118.00	Q 535,813.40	Q 423,989.25	Q 327,680.73	Q 489,497.00	Q 459,484.55	94%	Q 900,000.00	Q 783,000.00
Julio	Q 748,886.55	Q 585,977.98	Q 591,480.78	Q 461,645.86	Q 451,554.91	Q 376,423.82	83%	Q 900,000.00	Q 810,000.00
Agosto	Q 619,219.29	Q 616,829.69	Q 573,688.05	Q 406,529.51	Q 510,152.91	Q 359,150.02	70%	Q 900,000.00	Q 810,000.00
Septiembre	Q 420,877.60	Q 359,774.67	Q 423,985.88	Q 389,684.11	Q 421,491.01	Q 235,356.50	56%	Q 800,000.00	Q 680,000.00
Octubre	Q 680,202.19	Q 442,903.73	Q 346,611.73	Q 309,977.00	Q 170,540.23	Q 36,873.50	22%	Q 800,000.00	Q 680,000.00
Noviembre	Q 378,944.01	Q 326,648.56	Q 388,366.99	Q 281,841.22					
Diciembre	Q 283,434.98	Q 278,836.51	Q 482,141.91	Q 389,922.72					
Total	Q 6,041,329.42	Q 4,981,583.20	Q 5,435,334.97	Q 4,485,683.64	Q 4,092,191.61	Q 3,305,980.41	81%	Q 8,400,000.00	Q 7,282,000.00

Resumen 2018 - 2019 - 2020



En las ventas anuales podemos apreciar que van decayendo conforme los años es ahí donde se hizo la investigación del porque estaba pasando en su momento y con el tiempo poderlo compensar aumentando las ventas, una venta efectiva se da con el seguimiento del día a día hasta que se cobre la póliza así generar una venta efectiva, como se puede observar en la gráfica hay mucha caída de pólizas por no llegar a cobrar en su momento.

Principales Clientes:

En Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas los principales clientes son personas Individuales y Jurídicas que adquieren seguros para protegerse o proteger a sus beneficiarios ante eventos futuros, como la muerte, una enfermedad o un accidente, o proteger bienes e inmuebles de un robo, pérdida o daño.

Como uno de los Bancos más importantes del País, los clientes a los que Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas brinda sus productos y servicios se encuentra integrada por una lista de grandes marcas de reconocimiento nacional y mundial. Algunos dentro de los cuales podemos destacar:



Ingenio Pantaleon
/ Los Diamantes



Coca-cola



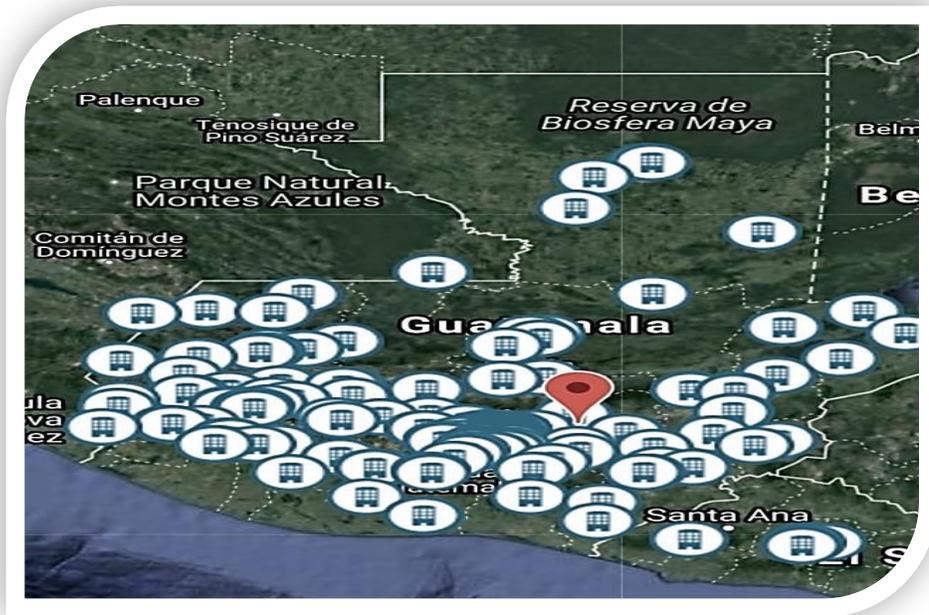
Canteras Chixoy



Corporacion Etisa

Mercado:

Por pertenecer al grupo financiero Banco Industrial nuestro mercado abarca toda la República de Guatemala ⁹



Competencias:

La competencia es muy fuerte en el ámbito de seguros a pesar que el mercado es amplio y aun se puede explotar, a pesar de ser una corporación grande en Guatemala y utilizar como canal de venta todas las agencias de Banco Industrial en la República de Guatemala, las corredoras de seguros que tienen bastante participación en el mercado son las siguientes:

⁹ <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/agencias>

NOMBRE COMPETENCIA	DESVENTAJA
	<p>Corredor de Seguros con experiencia, tiene la opción de trabajar con otras aseguradoras teniendo más oportunidad de ofrecerle más servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes</p>
	<p>Corredor de Seguros con experiencia, tiene la opción de trabajar con otras aseguradoras teniendo más oportunidad de ofrecerle más servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes</p>

Servicio:

Los productos que se comercializan para clientes individuales y jurídicos son:

- Seguros de Daños, Vida y Gastos Médicos

Promoción y Publicidad:

Por pertenecer a la Corporación Banco Industrial nos regimos a políticas del banco, usando como canales de publicidad, Bi en Línea, Agencias de Banco y los clientes internos de la corporación adicional nos apoyamos con nuestro proveedor de servicios Seguros El Roble.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Factores Internos:

Accionistas:

El Consejo de Administración de Banco Industrial, S.A. es designado por la Asamblea de Accionistas por el término de un año, y está constituido por siete Directores propietarios y siete Directores suplentes.

Su principal objetivo es ejercer liderazgo de negocios dentro de un perfil de prudencia y control interno efectivo que permite que los riesgos sean evaluados y administrados conveniente y oportunamente. Así mismo el Consejo de Administración asegurará que los recursos financieros y humanos del Banco sean los adecuados para lograr los objetivos, metas y fines planteados.

Las leyes guatemaltecas prohíben que una persona funja como Director en una entidad financiera cuando cuenta con una posición similar en otros bancos u otro grupo financiero. Dicha prohibición tiene por objeto el asegurar que las decisiones que tome el Consejo de Administración sean objetivas y libres de conflictos de interés. Todos los Directores electos en Banco Industrial se encuentran en cumplimiento con dicha ley.

El Consejo de Administración está conformado por los siguientes Administradores, nombrados en la última sesión de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2,020:

Directores titulares

Lic. Julio Ramiro Castillo Arévalo	Presidente
Sr. José Antonio Arzú Tinoco	Vicepresidente
Lic. Luis Andrés Gabriel Bouscayrol	Vocal Primero
Lic. Juan Alfonso Solares Camacho	Vocal Segundo
Lic. Juan Miguel Torrebiarte Lantendorffer	Vocal Tercero
Lic. Tomás José Rodríguez Schlesinger	Vocal Cuarto
Sr. Federico Francisco Maria Köng Vielman	Vocal Quinto

Directores suplentes

Ing. Juan Luis Bosch Gutiérrez	Director
Lic. José Roberto Bouscayrol Lemus	Director
Lic. Ernesto José Viteri Arriola	Director
Ing. Eduardo Antonio Herrera Alvarado	Director
Lic. Guillermo Arias Millelot	Director
Ing. Juan Antonio Godoy Barrios	Director
Lic. José Andrés Castillo Arenales	Director

Director Independiente

Lic. Ricardo Emilio Molina Barascout	Director
--------------------------------------	----------

Administradores

El equipo Gerencial está conformado por los siguientes funcionarios:

Ing. Luis Rolando Lara Grojec	Gerente General
Ing. Luis Fernando Prado Ortiz	Gerente División Banca Corporativa e Internacional
Ing. Edgar René Chavarría Soria	Gerente División Banca Personal
Ing. Ricardo Elías Fernández Ericastilla	Gerente División Operaciones
Ing. Juan Carlos Martínez Noack	Gerente División Tecnología
Lic. Edgar Abel Girón Monzón	Gerente División Contraloría
Lic. José Alejandro Ortiz Córdova	Gerente Banca Empresa
Licda. Annabella Samayoa de Bolaños	Gerente Administración de Riesgos Corporativo
Ing. Juan Pablo Aguilar López	Gerente de Recursos Humanos
Ing. Germán Alejandro López Véliz	Gerente Banca Digital/Oficial de Seguridad de la Información
Lic. Luis Augusto Zelaya Estradé	Gerente Área Legal

Lic. Luis Pedro Fuxet Ciani	Asesor Legal del Consejo de Administración
Ing. Oscar Hernández Díaz	Asistente de Gerencia General Análisis de Crédito
Licda. Karen Gándara Cifuentes	Asistente de Gerencia General Tesorería
Ing. Ada Marlene Hurtarte Cáceres de Mérida	Asistente de Gerencia General Mercadeo Estratégico
Ing. Ricardo Roberto Vásquez De León	Asistente de Gerencia General Administrativa
Licda. Claudia Scheel Montenegro	Oficial de Cumplimiento

¹⁰

¹⁰ <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/directores-y-administradores>

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO



IDENTIFICACIÓN

Razón o denominación social:	AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS, CONTRATOS DE SEGUROS Y FIANZAS SOCIEDAD ANÓNIMA
Tipo de personería:	SOCIEDAD ANÓNIMA
Número de documento de constitución:	35
Fecha de constitución:	06/11/1984
Fecha de inscripción en el registro que corresponde:	23/04/1985
Actividad económica principal:	6622.40 ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS
Sector económico:	BANCA, SEGUROS Y FIANZAS
Participación en Cámara Empresarial:	NO
Participación en Gremial:	NO

ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO REGISTRADO O ACTUALIZADO

Nombre Comercial:	CONFIANSA
Número de secuencia de establecimiento:	1
Actividad económica por establecimiento:	ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS
Fecha inicio de Operaciones:	13/05/1985
Estado del establecimiento:	ACTIVO
Clasificación por establecimiento:	AFECTO
Tipo de establecimiento:	BANCA, SEGUROS Y FIANZAS
Obligaciones por tipo de establecimiento:	ese:IVA, INACTIVO, wCAI: INACTIVO

DATOS DEL CONTADOR

NIT del perfil contador o CPN:	50248937
Nombre del perfil contador o CPN:	JORGE EDUARDO QUIBQUINAY VASQUEZ
Estado:	ACTIVO

DATOS DEL REPRESENTANTE

PABLO MAX RUIZ RODRIGUEZ

NIT del representante:	8537747
Nombre del representante:	PABLO MAX RUIZ RODRIGUEZ
Fecha de nombramiento como representante legal:	15/01/2020
Tipo de Representante:	ADMINISTRADOR UNICO
Estado:	ACTIVO

AFILIACIONES

<https://portal.sat.gov.gt/portal/consulta-registro-tributario-unificado/>

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Código de Impuesto:	11
Nombre de Impuesto:	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
Tipo de contribuyente:	PERSONA JURÍDICA BANCA, SEGUROS, FIANZA
Clasificación del establecimiento:	AFECTO
Régimen:	GENERAL
Periodo Impositivo:	MENSUAL
Estatus de la afiliación:	ACTIVO
Fecha desde:	05/04/2002

Obligaciones:

No.	Frecuencia de pago	Nombre Obligación	Código Formulario
1	MENSUAL	IVA PERSONA JURÍDICA	223 - DECLARACION Y RECIBO DE PAGO MENSUAL DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Impuesto Sobre la Renta (ISR)

Código de Impuesto:	10
Nombre de Impuesto:	IMPUESTO SOBRE LA RENTA
Tipo de contribuyente:	PERSONA JURÍDICA BANCA, SEGUROS, FIANZA
Tipo de Renta:	RENTAS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS
Régimen por tipo de renta:	RÉGIMEN OPCIONAL SIMPLIFICADO SOBRE INGRESOS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS
Forma de Cálculo:	PAGO DIRECTO
Sistema de valoración de inventarios:	PROMEDIO PONDERADO
Sistema Contable:	DEVENGADO
Estatus de la afiliación:	ACTIVO
Fecha desde:	01/01/2013

Obligaciones:

No.	Frecuencia de pago	Nombre Obligación	Código Formulario
1	ANUAL	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO ANUAL	141 - IMPUESTO SOBRE LA RENTA, PARA LOS RÉGIMENES, SOBRE LAS UTILIDADES DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS, OPCION
2	MENSUAL	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO MENSUAL	131 - IMPUESTO SOBRE LA RENTA, RÉGIMEN OPCIONAL SIMPLIFICADO SOBRE INGRESOS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS, DEC

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

Característica	Estado	Fecha estatus
REGISTRO DE VEHÍCULOS	ACTIVO	29/11/2012
AGENTE DE RETENCIÓN	ACTIVO	22/12/2017
REGISTRO FISCAL DE IMPRINTAS	ACTIVO	05/03/2013
EMISOR DE FACTURA ELECTRÓNICA	ACTIVO	13/12/2018

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Según lo establecido en el Código Tributario, Decreto 6-91:

A. Cualquier modificación a los datos de inscripción debe informarse a la SAT dentro del plazo de treinta (30) días contados desde que se produjo la modificación.

<https://portal.sat.gov.gt/portal/consulta-registro-tributario-unificado/>

Empleados:

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas está conformada por una Gerencia General y cinco Subgerencias siendo setenta y uno personas activas, las cuales un 80% se encuentra en un rango de edad de 25 a 55 años y un 20% de 18 a 24 años.

¹¹ <https://portal.sat.gov.gt/portal/consulta-registro-tributario-unificado/>

En términos académicos hay personal graduado en Ingeniería, Administración de Empresas / Mercadeo, Abogados y personal culminando sus estudios universitarios.

El perfil ideal es que tenga conocimiento en el área de seguros o el técnico en seguros que se imparte por medio de Intecap para iniciar carrera en la empresa.

Cientes:

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas brinda atención personalizada y profesional en relación de seguros, y seguimiento a las gestiones de los asegurados ante Seguros el Roble, los cuales son clientes individuales que se encuentran en el rango de 18 años en adelante, así como clientes jurídicos.

Algunos de nuestros clientes jurídicos destacados:



Ingenio Pantaleon
/ Los Diamantes



Coca-cola



Canteras Chixoy



Corporacion Etisa

Proveedores:

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas cuenta con dos grandes proveedores los cuales le proporcionan insumos para que puedan comercializar los productos de seguros de daños, vida y gastos médicos.

Siendo los siguientes:



Factores Externos:

Gobierno:

Riesgo legal y jurisdiccional son los riesgos asociados con los impactos financieros de los cambios en la regulación y en la ley. Por ello es necesario que las aseguradoras comprendan las implicaciones de estos cambios se implementen sistemas internos para cumplir con los requerimientos de las autoridades supervisoras.

Un claro ejemplo de este riesgo aparece en los seguros de salud, que están muy regulados por los estados miembros, marcando continuamente los límites entre el sistema de salud público y el privado. Además, las aseguradoras, en general, necesitan revisar la idoneidad de sus provisiones a la luz de las sentencias jurídicas, sobre un particular ramo o tipo de pólizas, que afecten al resto del sector.

Economía:

Riesgo de fluctuación del valor de las inversiones, este riesgo se refiere a los cambios en el valor de los activos, en particular, la depreciación de activos por las condiciones económicas. La fluctuación del valor de los activos tendrá un impacto mayor o menor en la aseguradora, en función de cuál sea la naturaleza de las inversiones. Por tanto, es necesario controlar este riesgo de la misma manera que en el riesgo de inversión.

También es importante mencionar que en los seguros de vida la elección de los activos para determinados productos la realiza casi en su totalidad el tomador.

Riesgo de cambios medioambientales, es el riesgo de un incremento en la frecuencia de catástrofes naturales y cambios medioambientales, que ofrece cada vez más un futuro incierto. Las aseguradoras deben actuar para hacer frente a los riesgos que el cambio climático pueda tener sobre sus negocios. Además, las entidades deben garantizar que regularmente revisan y comunican las condiciones de sus coberturas en vista de estos potenciales cambios. El sector asegurador necesitará adoptar un nuevo planteamiento en la suscripción, con modelos de fijación de precios y asignación de capital que regularmente sean renovados para reflejar las últimas investigaciones científicas en materia climática, que podrían hacer que los modelos que se venían utilizando hasta ahora podrían no anticipar adecuadamente el ritmo del cambio

Riesgo de ciclos económicos, el riesgo de ciclos económicos es el riesgo relacionado con los cambios económicos o una recesión económica debido a procesos y factores externos, que puede afectar a la venta de seguros. Existen también factores económicos secundarios que pueden impactar de manera directa en el sector asegurador, como el desempleo, ya que puede aumentar el riesgo de finalización de cierto tipo de contratos, como los seguros de vida o multirisgos, por la incapacidad de pago de los tomadores.

Riesgo de inflación es el riesgo relacionado con un aumento significativo del nivel de precios de un país o área geográfica. Para las pólizas de seguros de no vida, el efecto de la inflación es importante en los cálculos de las provisiones de los seguros en los que los siniestros son liquidados bastante tiempo después de la fecha ocurrencia del siniestro. En los seguros de vida, la inflación juega un papel significativo en los contratos de largo plazo cuando estos están sujetos a determinados ajustes por incremento de precios. Para los seguros de salud, la inflación tiene particular impacto, ya que los precios de los servicios médicos son superiores a la inflación media.

Riesgo de tipo de interés, este tipo de riesgo está directamente asociado con cambios repentinos en los tipos de interés. Un aumento de los tipos de interés

conducirá a un menor rendimiento de las inversiones y una depreciación del valor de los activos. Para los seguros de vida, una disminución de los tipos de interés puede afectar negativamente en las provisiones, ya que estas son calculadas descontando los pagos futuros. Además, este riesgo también puede afectar la solvencia si no se igualan los activos con los pasivos de este tipo de ramos.

Riesgo de tipo de cambio afecta a las compañías aseguradoras que aceptan o suscriben riesgos en otros países con diferente moneda. Una de las formas de mitigar este riesgo es invirtiendo en activos de la misma moneda que la de las responsabilidades asumidas.

Geografía:

Riesgo de cambios en el mercado, las aseguradoras son vulnerables a las actitudes de los consumidores y a las acciones de los competidores. Las necesidades de los consumidores y su actitud ante la compra de seguros son los principales factores que influyen sobre las ventas y por tanto de los ingresos por primas, y que además entran en competencia con el resto del sector.

Las estrategias de marketing, precios y productos competitivos, la adaptabilidad a los cambios del mercado y un uso eficiente de los diferentes canales de distribución podrían ayudar a reducir este tipo de riesgos de cambios en el mercado.

Demografía:

Riesgo de cambios sociales, los cambios demográficos y el comportamiento de los consumidores son los principales causantes del riesgo social. Los cambios demográficos, como el incremento de la esperanza de vida, tienen un gran impacto en los precios de los seguros de vida, ya que la duración de las pólizas depende de la longevidad de los tomadores.

En unos casos el impacto en el coste de los precios es positivo para los tomadores, como los seguros de vida, y en otros casos es negativo, como para los de previsión social. Otro tipo de riesgos sociales son: la mayor preferencia a reclamar por parte de los consumidores, lo que aumenta la frecuencia y la cantidad reclamada por accidentes; el incremento de la criminalidad, que impacta en el número de pérdidas aseguradas por robo y hurto; o el rápido desarrollo del sida, que ha modificado o incorporado nuevas cláusulas en los contratos de vida.

Tecnología:

Riesgo de cambio tecnológico se refiere al rápido desarrollo de las nuevas tecnologías, que impactan en diferentes áreas del negocio asegurador. Los cambios tecnológicos pueden aumentar la contaminación y afectar a la salud de las personas, impactando de esta manera a la siniestralidad de los seguros de salud y en la responsabilidad civil médica y/o medioambiental.

Otro tipo de consecuencias derivadas de los cambios tecnológicos son el impacto de las nuevas tecnologías en la distribución de seguros o en el desarrollo de modelos para el cálculo de primas y control de las solvencias, ya que, si por un lado mejoran los costes administrativos y precios de las compañías más ágiles e innovadoras, también aumenta el tamaño y riesgo de las inversiones en desarrollos informáticos.¹²

¹² <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/download/53194/54544>

[file:///C:/Users/39746/Downloads/Revista%20Visi%C3%B3n%20Financiera%20Edici%C3%B3n%2026%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/39746/Downloads/Revista%20Visi%C3%B3n%20Financiera%20Edici%C3%B3n%2026%20(1).pdf)

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR

Infraestructura: Comercialización de seguros autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros el Roble

Recursos Humanos: Contamos con 70 personas desempeñando los diferentes puestos desde Gerencia General hasta Asistentes de área.

Desarrollo Tecnológico: Nos regimos a las herramientas o innovaciones de la Corporación Banco Industrial.

Adquisiciones: Por ser productos de Servicio únicamente nos enfocamos en la conservación de cartera y venta de seguros.

Logística Interna	Operaciones	Logística Externa	Marketing y Ventas	Servicios
Productos ya establecidos por Seguros el Roble	Venta de Seguros de Automóvil, Vida y Gastos médicos con coberturas Internacionales	Ejecutivos de Seguros con experiencia en todos los ramos asegurables	Referidos de los clientes individuales y jurídicos de la corporación Bi	Productos para todo tipo de personas entre 18-74 años que residan en la República de Guatemala.

13

Planeación:

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas busca mantenerse entre las corredoras de seguros más importantes en el mercado, generando la mayor parte de ventas y asesoría en su amplia gama de seguros, teniendo su planificación a finales de cada año evaluando los puntos de mejora de acuerdo a la proyección de ventas establecidas de acuerdo a los canales de distribución y aprovechando los recursos brindados y disponibles.

¹³ Fuente: Elaborado por Juan Pablo Rodríguez Alvarado

Organización:

Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas es una empresa de la Corporación Banco Industrial, actualmente está definida por un Gerente General, cinco subgerencias quienes tienen a cargo a sus respectivos jefes y ejecutivos, en cuanto a las decisiones todo debe ser aprobado por el subgerente de cada área y el gerente General, de esta forma se lleva a cabo la comercialización de seguros por medio de estrategias brindadas por cada subgerente de los departamentos, trabajando en equipo para que todo camine de la mejor manera siendo competitivos en el mercado asegurador.¹⁴

Dirección:

El liderazgo que se presenta en Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas es autocrático, todas las decisiones tienen que ser aprobadas por el subgerente de cada departamento y el Gerente General, en ocasiones afecta a los ejecutivos al perder ventas por la falta de agilidad o autorizaciones.¹⁵



¹⁴ Organigrama ubicado en https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/cbi/Confiansa/Paginas/Acerca-de-nosotros_home.aspx

¹⁵ Fuente: Elaborado por Juan Pablo Rodríguez Alvarado

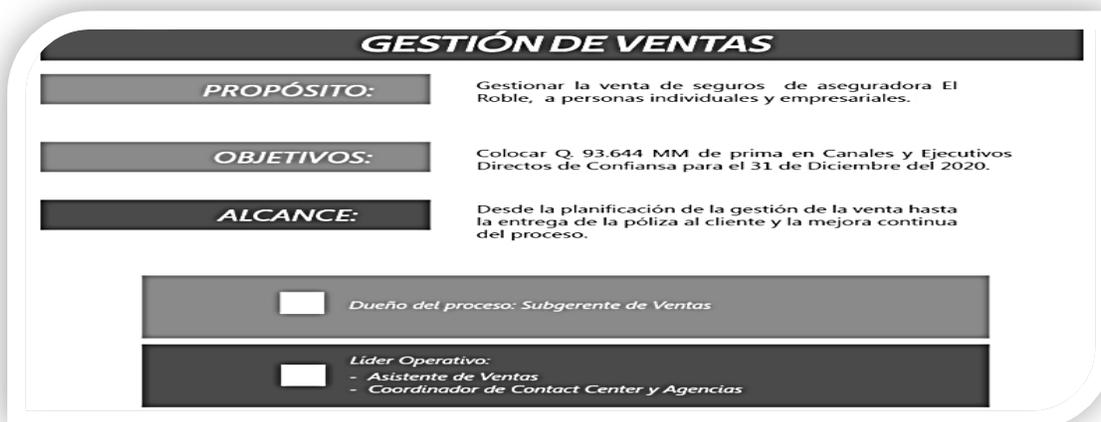
Control Interno:

En Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas se manejan controles por medio de los diferentes departamentos, todos trabajando entre sí para que ningún procesos no cumpla con los tiempos establecidos y se quede mal con el asegurado.¹⁶



Ventas:

Hay Procesos de ventas en los diferentes canales de ventas y los diferentes productos de seguros, por tener acceso a los clientes de la corporación Bi se trabaja por reherimiento siendo clientes individuales o jurídicos.¹⁷



¹⁶ <https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/CBI/Confiansa/Paginas/default.aspx>

¹⁷

<https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/cbi/Confiansa/Biblioteca%20Gestin%20de%20Ventas/Forms/AllItems.aspx?PageView=Shared&InitialTabId=.Ribbon.WebPartPage&VisibilityContext=WSSWebPartPage>

Servicios:

En Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas comercializamos Seguros de Daños Vida y Gastos Médicos teniendo variedad según las necesidades de los clientes, entre los seguros que tenemos son los siguientes:



Finanzas:

En Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas planifica un presupuesto anual de acuerdo a la proyección de ventas del año anterior, este año fue inusual pero de la misma forma se requiere llegar a Q93.644 Millones en Prima de Seguros entre todos los canales de Venta.¹⁸

Mercadeo:

Uno de los intereses de Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas es la Retención y captación de nuevos clientes para asegurar con nuestro portafolio de productos, por ende se utilizan varios canales de publicidad siempre con la aceptación de la corporación Bi y Seguros El Roble.¹⁹

¹⁸ Fuente: Juan Pablo Rodriguez Alvarado

¹⁹ <https://youtu.be/3xhaUuvDkYg> <https://youtu.be/oPaW7MZ3LMI> <https://youtu.be/c1N6ecYdXOU>

ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. Productos competitivos en el Mercado Nacional e Internacional, Seguros El Roble cuenta con productos en el ramo de gastos médicos con coberturas internacionales siendo hospitales reconocidos en Estados Unidos así mismo en el seguro de automóvil coberturas en Centroamérica en daños a terceros.
2. Innovación en Tecnología para Colaboradores y Clientes, al pertenecer a una corporación de renombre en Guatemala vela por el crecimiento tecnológico para tener sus servicios a la vanguardia.
3. Personal Capacitado y certificado en la comercialización de Seguros, se cuenta con personal con experiencia en el ramo de seguros teniendo como mínimo de estudios el técnico en seguros impartido en el Intecap.
4. Respaldo de la Corporación Bi como Banco número uno en Guatemala, los asegurados se sienten respaldados al estar con un banco solido a nivel nacional y centroamericano.

Oportunidades:

1. Introducción de productos y servicios en Pymes, se cuenta con una cartera de parte de la corporación para poder comercializar las diferentes coberturas de seguros a clientes afines.
2. Alianzas Estratégicas con empresas No relacionadas con la corporación Bi, al tener personal capacitado y expertos en comercializar seguros se generan negocios y se amplía cartera con empresas no asociadas a la corporación.
3. Plataforma Tecnológica para nuestros Asegurados, al estar siempre a la vanguardia en tecnología se van aportando herramientas para mejorar el servicio y la comunicación con los asegurados.
4. Innovación en nuevos productos para todo tipo de clientes por Seguros El Roble, los nuevos productos nacen al tener un estudio de clientes que no se aseguran con la corporación

Debilidades:

1. Procesos obsoletos para emisión de pólizas, al tener personal no comprometido con los clientes hacen más tardíos los procesos y no se respetan los tiempos de entregas.
2. Corredores de Seguros con mejores tarifas y precios, al no poder igualar cotizaciones de otras corredoras se pierden clientes adicional tienen más opciones de aseguradoras para presentarle a cliente.
3. La Rotación de Personal es muy alta y el personal nuevo Carece de Experiencia, perjudica a la empresa porque se tiene que comenzar de cero

en ciertos procesos mientras el nuevo colaborador se familiariza con sistemas y con el ámbito en seguros.

Amenazas:

1. Desestabilización económica en Guatemala, se afecta a la empresa porque no se cierran los negocios por falta de capital e ingresos de los clientes.
2. Clientes que optan por irse con la competencia, se da por servicio o por precios de la competencia
3. Cambios Tecnológicos, al no estar interactuando con las mejoras o nuevas tecnologías las empresas los aprovechan a darse a conocer y llegar mas directo con sus clientes.

Principales Problemas Empresariales

	PROBLEMA 1	PROBLEMA EN FORMA DE PARRAFO	SOLUCION
QUIEN:	Ejecutivos de Seguros e inspector	En la actualidad muchas personas desean adquirir un seguro de automovil para cuidar de su patrimonio por lo que la demanda sube dia a dia, actualmente contamos con un inspector y ocho ejecutivos de seguros por lo que no se dan abasto en cubrir la Ciudad de Guatemala por tiempo y trafico pesado a toda hora, por lo que se han perdido negocios por no llegar a tiempo o bien por no entregar la poliza de seguro de automovil en el tiempo estipulado.	Herramienta Tecnologica Auto-Inspeccion
DONDE:	Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas / Banco Industrial		
QUE:	Inspecciones de automovil a Domicilio		
CUANDO:	Enero a Diciembre 2020		
COMO:	Tiempo insuficiente para atender la demanda		
CUALES:	Perdida de clientes por tiempo de espera		
PORQUE:	Asegurar a todas las personas que aceptan la cobertura		
	PROBLEMA 2	PROBLEMA EN FORMA DE PARRAFO	SOLUCION
QUIEN:	Agencias de Banco Industrial	De la Misma forma el personal de agencias Banco Industrial no pueden salir a realizar inspecciones a domicilio por politicas de banco, aun asi tienen meta de este producto por lo que nos solicitan apoyo en coordinar la inspeccion por medio de nuestro inspector, teniendo el inconveniente de quedar mal con el cliente por no estar a tiempo en las rutas ya establecidas.	Herramienta Tecnologica Auto-Inspeccion
DONDE:	Republica de Guatemala		
QUE:	Inspecciones de automovil a Domicilio		
CUANDO:	Enero a Diciembre 2020		
COMO:	Tiempo insuficiente para atender la demanda		
CUALES:	Perdida de clientes por tiempo de espera		
PORQUE:	Asegurar a todas las personas que aceptan la cobertura		
	PROBLEMA 3	PROBLEMA EN FORMA DE PARRAFO	SOLUCION
QUIEN:	Departamento de Daños	El departamento de Daños es el encargado de llevar el proceso de emision de polizas incluyendo a dos personas de la aseguradora para emitir los requerimientos de todos los clientes y darles seguridad y tranquilidad en su cobertura lo cual los procesos ya son muy obsoletos tardando varios dias por realizarlos de forma manual.	Herramienta Tecnologica Auto-Inspeccion
DONDE:	Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas / Banco Industrial		
QUE:	Emision de Polizas muy tardias		
CUANDO:	Enero Diciembre 2020		
COMO:	Tiempo insuficiente para entregar polizas a clientes		
CUALES:	Clientes molestos al no tener cobertura		
PORQUE:	Poco personal para emitir polizas		
	PROBLEMA 4	PROBLEMA EN FORMA DE PARRAFO	SOLUCION
QUIEN:	Departamento de Daños	Uno de los requisitos para que una poliza este vendida es la efectividad de cobro por lo que las solicitudes deben de incluir el primer pago ya sea debito a cuenta, tarjeta o aplicando prima en deposito a favor de cliente, el departamento de daños al emitir poliza debe incluir el medio de pago y registrarlo para que se aplique de forma automatica, por los procesos manuales olvidan registrarlo llegando a tenerlos clientes moras, molestias e inclusive la cancelacion de la poliza por la falta de pago.	Herramienta Tecnologica Auto-Inspeccion
DONDE:	Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas / Banco Industrial		
QUE:	Cobros no realizados a clientes		
CUANDO:	Enero Diciembre 2020		
COMO:	Por procesos manuales		
CUALES:	Cliente molesto		
PORQUE:	Por emision de polizas no terminan el proceso		
	PROBLEMA 5	PROBLEMA EN FORMA DE PARRAFO	SOLUCION
QUIEN:	Inspector de Automovil	El inspector pasa todo el dia realizando su ruta de trabajo ya establecida, por lo que al llegar la tarde no cuenta con bateria para poder tomar las fotografias y poder concluir la inspeccion generando molestia por el cliente teniendo que prestar su dispositivo para que se realice.	Herramienta Tecnologica Auto-Inspeccion
DONDE:	Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas / Banco Industrial		
QUE:	Dispositivo sin bateria		
CUANDO:	Enero Diciembre 2020		
COMO:	Por estar en ruta de Inspecciones		
PORQUE:	No puede realizar la inspeccion		

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas Banco Industrial, se dedica a la comercialización de seguros, entre ellos el seguro de automóvil el cual ha incrementado la demanda en los últimos años, actualmente se cuenta con una persona encargada de realizar las inspecciones de forma física y en el área de ventas se encuentran ocho ejecutivos que comercializan seguros de automóvil entre otros, la demanda ha crecido que no se dan abasto en realizar todas las inspecciones diarias de forma física, uno de los impedimentos es el incremento del parque vehicular en Guatemala teniendo tráfico en todo momento.

Las molestias e inconformidades de los clientes han sido innumerables por las siguientes causas:

1. Llegar tarde a realizar la inspección por la carga vehicular y horas pico.
2. Clientes en zonas lejanas a la capital o inclusive departamentos
3. Inspector con baja carga o no tener carga al momento de tomar fotos por no tener un lugar específico para cargar sus dispositivos.

El inspector encargado cuenta con una agenda específica de las zonas a las cuales debe visitar en el transcurso de la semana y conforme los clientes vayan aceptando el seguro se coordina, así poder abarcar la mayor parte de las zonas en la capital de Guatemala, en el caso de los clientes del interior de la República de Guatemala deseen asegurarse lo pueden hacer en las diferentes agencias de banco industrial que consideren más cerca de donde se encuentren la agenda actual la siguiente:

Zonas de Inspección

Lunes, Miércoles, y Viernes	Ciudad	1,2,3,4,5,6,,8,9,10,13,14,15,16,17,18
	Carretera El Salvador	Hasta el km. 20
	Carretera al Atlántico	Hasta el km.15
	Chinautla	Hasta el km 4.5
Martes y Jueves	Mixco	1,2,3,4,5,6,7,8,10,11
	Ciudad	7,11,12,19,21
	Villa Nueva	Hasta el km.17.5
	Carretera Roosevelt	Hasta el km. 18.5
	Boca del Monte	
No Ruta	Villa Lobos 1 y 2	
	Mezquital y la Joya Mezquital, El Búcaro	
	Zona 18 El Limón, Paraíso I y II, La Kennedy	
	Villa Canales	
	La Verbena zona 7	
	El Gallito zona 13	
	San Lucas y Antigua Guatemala	



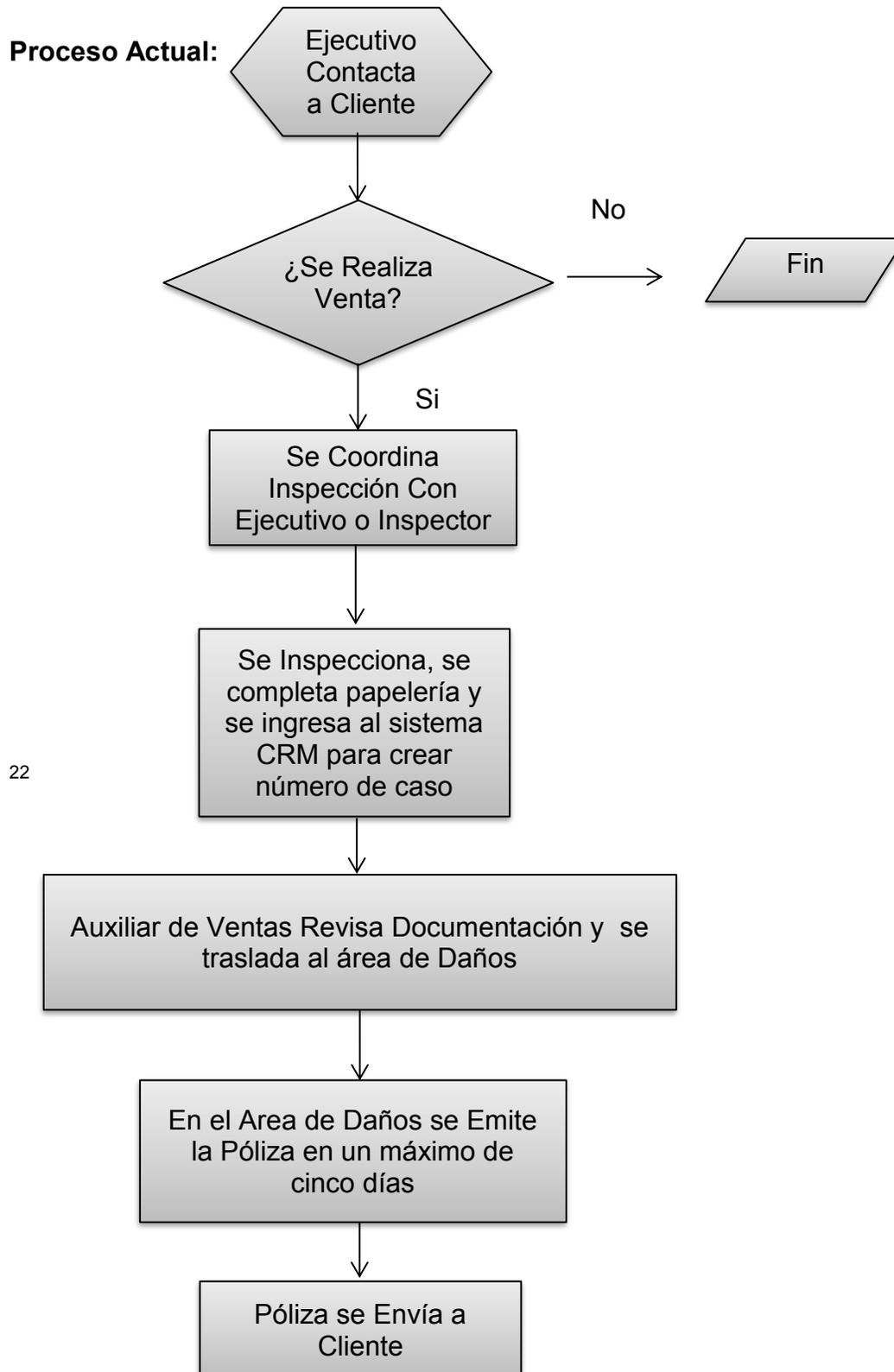
21

Al realizar la inspección y llenar los formularios teniendo todos los requisitos correspondientes, el inspector o ejecutivo tienen que escanear la documentación completa para crear un caso en el sistema CRM utilizando el perfil del cliente y generar registro para girar instrucción de emitir póliza nueva, teniendo este proceso la revisión inicia con el auxiliar de ventas, confirma documentación completa auxiliar del departamento de daños, quien traslada a la persona encargada para emitir la póliza, al tener la póliza emitida el caso regresa al área de ventas para poder trasladársela al cliente después de cinco días mínimo de proceso de emisión.

Este proceso es muy obsoleto para las necesidades del cliente hoy en día donde todos buscan ser más eficientes en recursos y tiempo.

21

<https://biportal.bi.com.gt/sitios/corp/cbi/Confiansa/Productos/Da%C3%B1os/Procedimiento%20de%20Inspecciones.pdf>



22

²² Fuente: Elaborado por Juan Pablo Rodríguez Alvarado

Causas del Problema:

Las herramientas tecnológicas son básicas para minimizar recursos, tiempo y ser más productivos, durante el presente año se perdieron más de diez clientes diarios por no satisfacer las necesidades del servicio, dejando de percibir una prima diaria de Q40,000 en todos los canales de ventas.

Hallazgos / Evidencias

Inspecciones Diarias	Inspecciones Realizadas con Éxito	No Realizadas	Prima No Percibida
30	20	10	Q40,000.00

Prima Semanal No Percibida	Prima Mensual No Percibida	Prima Anual No Percibida
Q200,000.00	Q800,000.00	Q9,600,000.00

Desventajas:

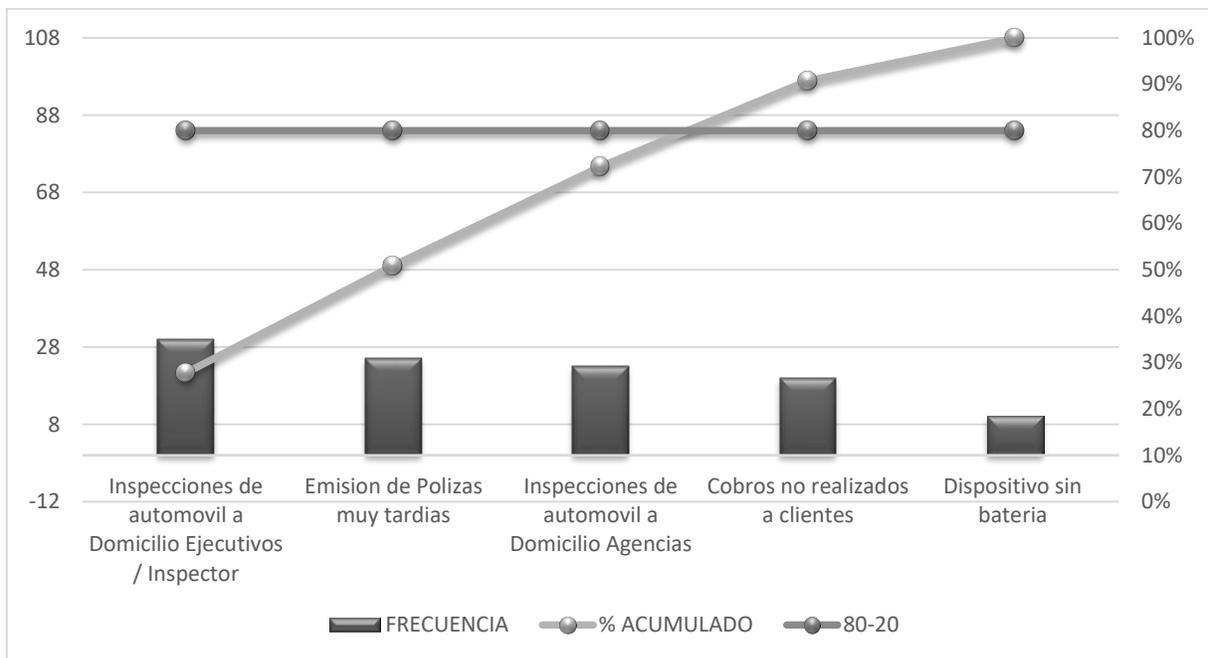
A corto Plazo: Teniendo un historial de pérdidas de primas no percibidas tomando un mes de trabajo es muy alto, lo que representa una mala distribución de recursos tiempo y desgaste para el personal el cual se arriesga día a día en las calles de la ciudad de Guatemala.

A mediano Plazo: Las primas no percibidas perjudican en la planificación y metas que se establecen todos los años dejando que otras aseguradoras las perciban por falta de organización y servicio.

A largo Plazo: Nos podemos dar cuenta que son millones de quetzales que no se ingresan a la compañía perjudicándola financieramente y a los ejecutivos ya

que dejan de percibir comisiones por venta, en casos que ya estaba cerrado el negocio y por temas de logística no se ingresan.

ANALISIS DEL PROBLEMA



23

Como se puede observar las inspecciones a domicilio abarcan un gran porcentaje no logrando el objetivo de asegurar el 100% de los vehículos confirmados en cada día, teniendo inconvenientes con el servicio hacia los clientes generando molestias con clientes, entregando muy tarde las pólizas e inclusive no realizando cobros ya establecidos.

²³ Fuente: Elaborado por Juan Pablo Rodriguez Alvarado

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

En Seguros el Roble, S.A. en el departamento operativo invertirá en la implementación de la infraestructura tecnológica de sistemas AS/400 con una vertical de usuario para el área de ventas de seguros de vehículos. Con el análisis de los estudios realizados se tiene el respaldo del gerente de operaciones y el gerente de informática para realizar la compra y el desarrollo de la infraestructura tecnológica, la inversión traerá consigo ventajas como lo es volver eficiente el proceso de inspección de los vehículos que se busca asegurar, reducir el tiempo de los ejecutivos para realizar inspección físicamente, reducir gastos de traslados.

Dentro de la problemática empresarial resalta la perdida de clientes por poca eficiencia al momento de realizar la inspección a domicilio ya que no se logra cubrir durante una jornada el total de vehículos confirmados para asegurar, lo que representa la pérdida de primas en la empresa. La problemática genera reclamos de los clientes por la entrega tardía de sus pólizas y atrasos en los cobros ya establecidos.

Con la implementación de la infraestructura tecnológica el área de operaciones, ventas y ejecutivos de Seguros El Roble, S.A. podrán brindar un servicio mas eficiente y rápido al momento de realizar la inspección de los vehículos, podrán aumentar la cantidad de inspecciones que realizan al día lo que representa un mayor numero de primas percibidas para la empresa.

El desarrollo de la tecnología fue cotizada por el proveedor HARU SECURITY, S.A. ubicada en zona 4 ciudad Guatemala. El proceso de la nueva infraestructura tecnológica consiste en generar un código de usuario por medio de la plataforma AS/400 en la que se ingresara información como nombre del cliente, linea, marca, modelo del carro, chasis, placa, numero de telefono y correo electronico.

El sistema con esta información traslada al cliente por medio de mensaje de texto a su teléfono un enlace que le permite ingresar a una aplicación que le guíara para ingresar las imágenes del vehículo y así poder realizar la autoinspección.

La información de la autoinspección genera un documento en formato pdf que es enviado y analizado que permite al ejecutivo de Seguros El Roble, S.A poder continuar con el proceso para poder generar la póliza del vehículo del cliente, con la información necesaria que con anterioridad era generada por la visita a domicilio.

La inversión de la infraestructura tecnológica tendrá un valor de Q429, 000.00 a los cuales se debe cancelar un anticipo del 60% del total de la inversión al momento de firmar el contrato que está contemplado para el mes de octubre de 2019 y el 40% al momento de finalizar y poner en funcionamiento el desarrollo.

El tiempo que el proveedor estima en completar el desarrollo de la infraestructura tecnológica es de 4 a 5 meses, contemplado ser ya implementado en los servicios para el de febrero o marzo del año 2020. La inversión de Q429, 000.00 será cubierta por fondos internos de la empresa para evitar que los gastos del proyecto generen intereses.

desde su teléfono

Ventajas:

Corto plazo:

1. Percibir el 100% de las primas no percibidas en el mes aproximada de Q800, 000 siendo negocios ya aceptados.
2. Emitir las pólizas de los clientes de forma inmediata o no mayor a 24 horas por cualquier atraso o inconveniente operativo.
3. Aumentar la cantidad de inspecciones de vehículos por día y recuperar a los 10 clientes que no tenían éxito en la inspección.

Mediano plazo:

1. Los ejecutivos podran percibir mas y a tiempo las comisiones que corresponden a las nuevas primas que ingresen por la facilidad de emisión y cobro de pólizas.
2. Podrán ampliar la cobertura de clientes y productos nuevos en toda la república de Guatemala.
3. Ahorro en los recursos de tiempo y combustible para realizar las inspecciones de vehiculos a domicilio.

Largo plazo:

1. Adquirir más tecnología aplicable a todos los productos que ofrece la empresa y asi cumplir con las expectativas del cliente.
2. Automatizar todos los servicios disponibles en la empresa.
3. Aumentar las metas anuales de ventas con clientes satisfechos.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

1. Una infraestructura tecnológica segura que permita resguardar la información de los clientes.
2. El proveedor proporcionara capacitación para el uso de la tecnología a los ejecutivos que tendrán contacto directo con la misma.
3. El proveedor hará entrega de manuales de alcance y mantenimiento de la tecnología

Análisis de los requerimientos técnicos:

1. La tecnología desarrollada por el proveedor deberá ser instalada en servidores dentro de las instalaciones de la empresa.
2. La infraestructura necesaria para el desarrollo tecnológico ya se encuentra en las instalaciones de la empresa.
3. La infraestructura tecnológica requiere espacio en servidores físicos por lo que su capacidad de almacenar y ejecutar información podrá ser aumentada según las necesidades que se vayan presentando.
4. La infraestructura en cuestión de instalaciones eléctricas y físicas es la adecuada y ya se encuentra instalada en las instalaciones de la empresa.
5. Los planes de mantenimiento ya establecidos se dan por parte de la empresa ya que los servidores son propiedad de la empresa.

Análisis de los requerimientos legales:

1. El proveedor debe ser una empresa seria y acredita en Guatemala
2. El proveedor debe estar registrado en la SAT
3. Debe estar inscrita en el registro mercantil.
4. Debe emitir factura.
5. Debe estar libre de problemas legales.
6. Debe cumplir con las garantías que extiende y contratos de mantenimiento y servicio, repuestos y suministros

Análisis de los requerimientos ambientales:

1. La solución no genera emisiones ni residuos en la empresa., no requiere cumplir con las regulaciones del Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente
2. La solución no genera riesgos de contaminación por emisiones y residuos.
3. No son necesarios mecanismos de control de contaminación.
4. La tecnología no presenta riesgos para la comunidad por las emisiones y residuos.
5. No presenta riesgos para los trabajadores.
6. Mecanismos de higiene y seguridad industrial.
7. Efectos netos sobre recursos naturales y ecosistemas.

Análisis de los requerimientos financieros:

El capital necesario para el desarrollo tecnológico es de Q429, 000.00 para lo cual la empresa a decidido utilizar recursos monetarios propios de la empresa por lo que no será necesario un financiamiento bancario externo. La inversión inicial es del 60% del total de lo cotizado que representan Q257, 400.00 que se realiza al

momento de firmar el contrato de desarrollo con el proveedor, el resto de la inversión deberá ser del 40% que corresponden a Q171, 600.00 se deben cancelar al momento de entregar funcionando el desarrollo.

ANALISIS DE DECISION

A continuación se detallan los proveedores que proporcionaran el equipo para la solución al problema empresarial de la auto inspección.

MATRIZ DE PUNTEO	
De 0 a 60 Puntos	Deficiente
De 61 a 80 Puntos	Cumple con el 80% de los requerimientos
De 81 a 100 Puntos	Supera las expectativas

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1

Solución	Requerimientos	Ponderación	HARO SECURITY	
			Punteo	Calificación
Auto inspección seguro automóvil	Costo Total del Proyecto	30%	100	30
	Tiempo de entrega	15%	90	13.5
	Servidores	10%	100	10
	Capacidad de Soporte	10%	95	9.5
	Seguridad de la Información	35%	100	35
		100%	485	98

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2

Solución	Requerimientos	Ponderación	REDECON	
			Punteo	Calificación
Auto inspección seguro automóvil	Costo Total del Proyecto	30%	75	22.5
	Tiempo de entrega	15%	75	11.25
	Servidores	10%	0	0
	Capacidad de Soporte	10%	90	9
	Seguridad de la Información	35%	100	35
		100%	420	77.75

Link Video Solucion

https://drive.google.com/file/d/1Bq1KH9Ifc0Nyu0OKFyoLMu6r4S6_6SFA/view?usp=drive_web

CONCLUSIONES

1. En el Actual proyecto se dio a conocer el funcionamiento y proceso de una herramienta tecnologica que favorece a los asegurados y a la aseguradora para poder trabajar de la mano siendo más funcional y dinámica para poder inspeccionar los vehiculos no importando la ubicación de la persona.
2. El Proyecto es rentable para la aseguradora ya que al tener capital privado no realizan gastos en préstamos e intereses, teniendo un retorno de inversión a corto plazo.
3. La aplicación es muy amigable para que toda persona no tenga inconvenientes al poder utilizarla únicamente el asegurado tendrá que poseer un teléfono inteligente e internet.
4. El proyecto se puede utilizar sin inconvenientes en toda la república de Guatemala así poder bajar el porcentaje de inspecciones y negocios perdidos.

RECOMENDACIÓN

El proyecto Seguros El Roble lo ha llevado a cabo incluyendo a los corredores e intermediarios que comercializan este producto haciendo más eficiente la asegurabilidad de los vehículos, la tranquilidad y disposición de los asegurados al contar con herramientas tecnológicas brindando mayor satisfacción en los clientes.

ANEXOS



Guatemala 30 de mayo de 2022

Seguros el Roble, S.A.
Presente:

Propuesta de Diseño y Desarrollo Sistema AS/400

La presente propuesta abarca el diseño, desarrollo y vertical de aplicación de software por medio de AS/400 para servicios de ingreso de datos y traslado de plataforma externa para ingreso y seguimiento de información.

Alcance del proyecto

Se desarrollará un programa con 15 ligas de calidad basado en estándares mundiales de diseño, usabilidad y ergonomía donde se pueda llevar a cabo la creación, edición, participación y gestión de clientes por medio de enlaces digitales. El aplicativo tendrá los siguientes módulos.

- a) CRUD: Un administrador web podrá crear usuarios por medio de un CMS teniéndole entre otros campos los siguientes:
- Nombre del cliente.
 - Datos del vehículo.
 - Rango de fechas de validez.
 - Imagen o imágenes de la información.
 - Descripción.
- b) CRUD de clientes.
- Nombre, email, teléfono, imagen.
- c) Modulo de usuarios y roles.
- Administradores, Reportaría y usuarios personales.
- d) Perfil:
- connect.
- e) Modulo de gestion de status.
- Interfaz de comunicación con CyberSour.
 - Historial de operaciones.
- f) Modulo de notificaciones via correo electrónico.
- g) Reportes

Guatemala: Km 9.5 Carretera a El Salvador, Edificio Everest torre 3, oficina 3 A-B, nivel 3, Santa Catarina Pinula Guatemala, C.A.
Tel: (502) 2305-3500
El Salvador: 15 Calle Pta. No. 4422 Colonia Escalón, San Salvador El Salvador, C.A.
Tel: (503) 2519-9651



Especificaciones técnicas de desarrollo:
• Lenguaje de programación: PHP 5.6 o superior.
• Manejador de base de datos: MySQL 3.1 o superior.
• Servidor web: Apache 3.1 o superior.

El sistema desarrollado soportara las siguientes versiones de navegadores web:

- Mozilla Firefox (versión 32 o mayor).
- Internet Explorer (versión 10 o mayor).
- Google Chrome (versión 40 o mayor).
- Safari (Mac 9 o mayor).

2. Requisitos o material requerido:

- Contar con la infraestructura necesaria.
- Acceso remoto.
- Brindar diseño aprobado.
- Uso de CMS.

3. Alcance:

Dentro del alcance del desarrollo se incluirá:

- Código fuente.
- Documentación técnica.
- Subdominio de pruebas.
- Maquetación brindado. Screen y Móvil únicamente.
- Integración.
- Migración a ambiente de producción.
- Creación de línea gráfica
- Diseño y diagramación
- Compra de servidores.



Propuesta económica

Concepto:	Precio
Diseño y Desarrollo de AS/400 con Base de Datos y Sección de Administración con servidores incluidos.	Q675,000.00
Total	Q675,000.00

- * Los precios no incluyen i.v.a. y se encuentran sujetos a cambio sin previo aviso.
- * En proyectos superiores a los Q15,000 se cobrará el 50% de anticipo.
- * El tiempo de entrega es de 6 meses a partir de la entrega total de la información.

Estoy a tus órdenes para cualquier duda o comentario.

Atentamente,

Ing. Juan Carlos Martínez Linares
Director General
REDECON

Guatemala: Km 9.5 Carretera a El Salvador, Edificio Everest torre 3, oficina 3 A-B, nivel 3, Santa Catarina Pinula Guatemala, C.A.
Tel: (502) 2305-3500
El Salvador: 15 Calle Pta. No. 4422 Colonia Escalón, San Salvador El Salvador, C.A.
Tel: (503) 2519-9651

Cotizacion 2

CONFIDENCIAL
El presente documento es de carácter confidencial, está destinado únicamente a ser conocido por la dirección de la empresa y los asesores informáticos. La distribución, divulgación, diseminación, copia u otro uso por terceros personas está prohibida.

Guatemala, 14 de mayo de 2022

Atención
SEGUROS EL ROBLE, S.A.
Presente

Agradezco la oportunidad que nos brinda de poner a su disposición nuestros servicios de desarrollo en sistemas informáticos de información.

Adjunto encontrará nuestra propuesta para poder brindar nuestro servicio de desarrollo para su infraestructura tecnológica de Seguros El Roble. La presente propuesta incluye la construcción, definición de políticas de seguridad, acompañamiento y supervisión de la implementación y administración del día día de los distintos requerimientos de soporte que sean necesarios.

Agradezco su confianza, esperando poder llegar a un acuerdo con ustedes para ejecutar el desarrollo tecnológico requerido en su organización.
Atentamente,

Elizabeth Mendoza
Gerente Comercial
HARU SECURITY

Página No. 2



HARU SECURITY - ¿Quiénes somos?

Somos un equipo especializado en desarrollo informático con alto sentido de urgencia y valores éticos que ponemos a disposición de nuestros socios de negocio.

Nuestro claro objetivo es de ser parte activa desarrollo/asesora que se suma en la búsqueda de que nuestros socios de negocios sean aún más rentables, optimizando y mejorando su inversión existente.

Dada nuestra amplia experiencia de todos los que conformamos la empresa, tenemos la clara visión de poder tomar lo mejor de distintas herramientas existentes del mercado y ponerlas a disposición activa y funcional de las distintas organizaciones que lo requieran.

Los servicios son implementados a la medida de cada socio de negocio, aplicando las buenas y mejores prácticas del mercado para que así se logren los objetivos planteados.

Nuestro compromiso es el poderles brindar una experiencia de trabajo en equipo que les haga sentir que somos parte de su organización y que buscamos en conjunto el bienestar y satisfacción de que su plataforma tecnológica de trabajo posea un nivel adecuado a las necesidades reales que lo requiere su operación.

Somos DESARROLLO , somos EXPERTOS..

Página No. 3



RECURSO HUMANO ESPECIALIZADO

Contamos con consultores profesionales nacionales e internacionales certificados bajo normas internacionales globalmente aceptadas por la industria como lo son ISO y CISSP.

Hemos venido brindando a nuestros clientes asesoría y consultoría profesionales en proyectos de desarrollo informático.

Estamos comprometidos con la entrega de productos y servicios novedosos y con alto valor agregado para cada uno de nuestros clientes.

También integramos alianzas estratégicas con firmas internacionales en el ámbito de la Seguridad de la Información.

A continuación, listamos los servicios profesionales que realizamos:

EVALUACIONES

- Continua de la Seguridad
- De Vulnerabilidades
- Pruebas de Penetración de Servicios Web
- Pruebas de Penetración
- Análisis Topológico
- Análisis Forense
- Ethical Hacking

AUDITORÍA

- De Código Web
- Smartphones y Tablets

IMPLEMENTACIONES

- AS/400
- Hardening de Servidores
- Implementación IPv6
- Virtualización

CAPACITACIÓN

- Network Essentials
- Ciberdefensa
- Ciberseguridad

Página No. 4



RESUMEN EJECUTIVO

SEGUROS EL ROBLE,S.A buscando mejorar su infraestructura tecnológica requiere de un servicio para la construcción, implementación y administración de un AS/400 con Microsoft Windows app basada a la medida de sus necesidades.

HARU SECURITY sabiendo las necesidades de **SEGUROS EL ROBLE, S.A.** hace la siguiente propuesta:

- Cotiza servicios de desarrollo en AS/400
- **Implementación de un Dominio Microsoft Windows**
 - Servidor Principal de Dominio en Nube Azure
 - Servidor Alterno de Dominio On Premise Planta Michatoya
 - Servidor Alterno de Dominio On Premise Planta Santa Fe
- Políticas de Seguridad de Grupo basado en usuario que apruebe SEGUROS EL ROBLE,S.A
- Administración centralizada de los distintos usuarios/dispositivos de la red
 - Creación, altas y bajas de usuarios / Unidades Organizacionales.
- Actualización de parches de seguridad para la versión del sistema operativo que se seleccione con las ventanas de tiempo adecuadas para poderlo hacer.
- Acompañar el traslado de agregar al cliente:
 - Estaciones en oficinas de Seguros el Roble.
 - Capacitación a soporte local durante el proceso para fortalecer el soporte de primer nivel local
- **Nota importante:** el listado de usuarios y asignaciones especiales usuario/equipo/accesos será responsabilidad de SEGUROS EL ROBLE,S.A. su entrega a los consultores de HARU SECURITY para su adecuada implementación.



HARU SECURITY dada su experiencia en desarrollos informáticos de primer nivel, ofrece los siguientes servicios a SEGUROS EL ROBLE, S.A. :

- STAFF de dos técnicos de soporte certificados para soportar los distintos requerimientos basados en el presente alcance.
- Servicio de Soporte centralizado vía un sistema de tickets que automatizan el proceso de atención y seguimiento basado en el cumplimiento de un tiempo de respuesta según la criticidad de los eventos que se vayan presentando y así transparentar la gestión que se va realizando.
- Dependiendo de la discrecionalidad y/o necesidad de una comunicación inmediata, también se ofrece la posibilidad de comunicación directa vía telefónica con el STAFF asignado.
- Dentro del presente documento se encuentra la descripción del alcance que presenta nuestra propuesta de servicio de primer nivel bajo la modalidad de 7*24.
- priorizar los soportes:
 - Planificados
 - No Planificados (Incidentes que requieren de soporte de Primer Nivel)



ALCANCE

El alcance de la presente propuesta es poder realizar la construcción, implementación y administración de un SISTEMA BASADO EN AS/400 con respaldo Dominio Microsoft Windows basada a la medida de sus necesidades.

La administración y configuración se limitará a evaluar los siguientes aspectos:

Controlador

- **Implementación del Servidor Principal de Domino y dos servidores alternos.**
- **Revisión Preliminar:** Revisión credenciales y rol de permisos en las estaciones de trabajo.
- **Configuración Usuarios:** Creación de unidades organizaciones y usuarios en el controlador de dominio.
- **Configuración Políticas:** Creación de políticas de seguridad para el manejo de credenciales, restricciones en estaciones de trabajo y perfiles para el manejo de equipos para el área de informática.
- **Integración de Equipos:** Integrar estaciones de trabajo y servidores al controlador para que puedan ser aplicadas las políticas de seguridad.
- **Documentación:** Generación de documento de control con las configuraciones aplicadas a usuarios por medio del controlador de dominio.

Puntos a ser tomados en cuenta:

- El documento con el listado de usuarios y asignaciones especiales usuario/equipo/accesos será responsabilidad de SEGUROS EL ROBLE, S.A. su entrega a los consultores de HARU SECURITY para su adecuada implementación.
- HARU SECURITY estará integrando las estaciones de trabajo al controlador de dominio junto con el personal técnico de EL ROBLE, S.A. y brindarles las herramientas para que ellos puedan realizar las integraciones. Se estarán realizando visitas de seguimiento programadas para validar los avances.
- Los tiempos de implementación serán de 4 a 5 meses para poder **priorizar el proyecto y procesos que se acuerden.**



PLAN DE TRABAJO

DESARROLLO DE AS/400		
SEDE CENTRAL DE SEGUROS EL ROBLE		
Duración : 16 Semanas		
No.	Actividad	Recursos
1	Reunión de Planificación: Identificar objetivos estratégicos, definir responsable interno del proyecto, definir fechas de seguimientos, apoyos de acceso y soporte local y determinar fechas oportunas de trabajo.	Consultores HARU SECURITY, responsable del proyecto por parte del Cliente
2	Trabajar la matriz de accesos de usuarios/dispositivos de la red de EL ROBLE, S.A. Debe de abarcarlo que implica la operatividad de los usuarios/dispositivos por EL ROBLE, S.A.	Consultores HARU SECURITY, responsable del proyecto por parte del Cliente
3	Actividad No. 1: Instalación de Server Primario y Secundario Instalación de actualizaciones de seguridad para el sistema operativo Instalación y configuración del controlador de AS/400. Creación de unidades organizaciones y usuarios Creación de perfiles para el área de TI y Soporte	Consultores HARU SECURITY
4	Actividad No. 2: Configuración de políticas de seguridad para los usuarios y/o estaciones de trabajo Pruebas de funcionamiento de políticas	Consultores HARU SECURITY
5	Actividad No. 3: Integración de estaciones de trabajo al controlador de dominio. Traslado de conocimiento para el correcto uso de las credenciales en las estaciones de trabajo. Traslado de conocimientos al personal de soporte	Consultores HARU SECURITY



	de EL ROBLE, S.A. para integrar maquinas al dominio.	
6	Actividad No. 4: Seguimiento de actividades para la integración de maquinas al dominio: • Acompañar la implementación de 12 estaciones de trabajo en EL ROBLE, S.A. .	Consultores HARU SECURITY
Generación de Entregables y Presentación		
7	Generación del Informe de las configuraciones actuales y recomendaciones.	Consultores HARU SECURITY
8	Presentación del Informe Final	STAFF
Nota:		
HARU SECURITY para iniciar la etapa requiere del servidor principal y secundario donde se estará instalando el Sistema Operativo y las configuraciones del controlador de dominio, adicional de la versión que EL ROBLE, S.A. requiera manejar.		

- No se incluyen reinstalaciones de equipos.

Descripción de las prioridades estandarizadas de soporte

PRIORIDAD ALTA	Problema mayor que detiene al negocio o es un incidente de seguridad, muy serio, que compromete al negocio. El problema es crítico y no hay procedimientos de trabajo alternativos. Hay impactos financieros o está afectando los servicios críticos.
PRIORIDAD MEDIA	Problema es menos crítico pero significativo. Los servicios están degradados o tiene un impacto limitado en el negocio. Existe un procedimiento de trabajo alternativo. La productividad puede impactarse seriamente o haber impactos de corto plazo.
PRIORIDAD BAJA	Problema que causa ineficiencias en los procesos normales de negocios. Afecta a un número limitado de equipos o usuarios y no tiene un impacto de negocio cuantificable o significativo.

Tiempos de Respuesta

Nivel de Criticidad	Reconocimiento del problema	Inicio de la solución	Tiempo objetivo de resolución	Tipo de atención	Horario de atención
ALTA	Inmediato	Inmediato (En caso requerir atención en sitio por no poder ser resuelto de forma remota se tendrá un plazo adicional dependiendo de la distancia de traslado)	2 horas	Conexión Remota o En Sitio	Cualquier día
MEDIA	1 hora	2 horas	Próximo día hábil	Telefónica o Remota	
BAJA	2 horas	4 horas	Próximos 3 días hábiles	Telefónica o Correo Electrónico	

Nota:
Para el nivel de criticidad alto si la solución depende del fabricante se estará negociando el tiempo de resolución.
El tiempo de respuesta del nivel de criticidad alto no incluye el tiempo de viaje del personal de HARU SECURITY y/o traslado de equipo.

Resumen Ejecutivo

“Tecnología para venta de seguros en Banco Industrial”



Resumen Ejecutivo
Juan Pablo Rodríguez Alvarado

DESCRIPCION DE LA EMPRESA

- En la actualidad Banco Industrial ofrece sus servicios a través de más de 2,700 puntos de servicios alrededor de la República de Guatemala, además acceso a sus servicios electrónicos desde cualquier parte del mundo a través de su plataforma digital.
- Dentro de los productos y servicios que ofrece están los seguros de daños, vida y gastos médicos comercializados por Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas la cual se encuentra respaldada por Seguros El Roble.

SERVICIOS



DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Cadena de Valor

Infraestructura: Comercialización de seguros autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros el Roble

Recursos Humanos: Contamos con 70 personas desempeñando los diferentes puestos desde Gerencia General hasta Asistentes de área.

Desarrollo Tecnológico: Nos regimos a las herramientas o innovaciones de la Corporación Banco Industrial.

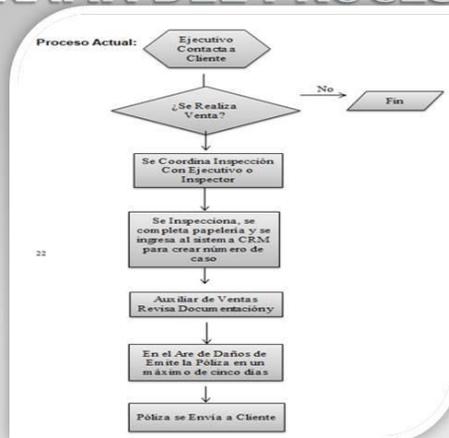
Adquisiciones: Por ser productos de Servicio únicamente nos enfocamos en la conservación de cartera y venta de seguros.

Logística Interna	Operaciones	Logística Externa	Marketing y Ventas	Servicios
Productos ya establecidos por Seguros el Roble	Venta de Seguros de Automóvil, Vida y Gastos médicos con coberturas Internacionales	Ejecutivos de Seguros con experiencia en todos los ramos asegurables	Referidos de los clientes individuales y jurídicos de la corporación Bi	Productos para todo tipo de personas entre 18-74 años que residan en la República de Guatemala.

PROBLEMA EMPRESARIAL

- En la empresa Confiansa Agencia de Seguros y Fianzas Banco Industrial, se dedica a la comercialización de seguros, entre ellos el seguro de automóvil el cual ha incrementado la demanda en los últimos años, actualmente se cuenta con una persona encargada de realizar las inspecciones de forma física y en el área de ventas se encuentran ocho ejecutivos que comercializan seguros de automóvil entre otros, la demanda ha crecido que no se dan abasto en realizar todas las inspecciones diarias de forma física, uno de los impedimentos es el incremento del parque vehicular en Guatemala teniendo tráfico en todo momento.
- Las molestias e inconformidades de los clientes han sido innumerables por las siguientes causas:
 - Llegar tarde a realizar la inspección por la carga vehicular y horas pico.
 - Clientes en zonas lejanas a la capital o inclusive departamentos
 - Inspector con baja carga o no tener carga al momento de tomar fotos por no tener un lugar específico para cargar sus dispositivos.

DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL



HALLAZGOS / EVIDENCIAS

Prima Semanal No Percibida	Prima Mensual No Percibida	Prima Anual No Percibida
Q200,000.00	Q800,000.00	Q9,600,000.00

Inspecciones Diarias	Inspecciones Realizadas con Éxito	No Realizadas	Prima No Percibida
30	20	10	Q40,000.00

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

- En Seguros el Roble, S.A. en el departamento operativo se invertirá en la implementación de la infraestructura tecnológica de sistemas AS/400 con una vertical de usuario para el área de ventas de seguros de vehículos. Con el análisis de los estudios realizados se tiene el respaldo del gerente de operaciones y el gerente de informática para realizar la compra y el desarrollo de la infraestructura tecnológica, la inversión traerá consigo ventajas como lo es volver eficiente el proceso de inspección de los vehículos que se busca asegurar, reducir el tiempo de los ejecutivos para realizar inspección físicamente, reducir gastos de traslados.
- Dentro de la problemática empresarial resalta la perdida de clientes por poca eficiencia al momento de realizar la inspección a domicilio ya que no se logra cubrir durante una jornada el total de vehículos confirmados para asegurar ,lo que representa la pérdida de primas en la empresa. La problemática genera reclamos de los clientes por la entrega tardía de sus pólizas y atrasos en los cobros ya establecidos.

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

- Con la implementación de la infraestructura tecnológica el área de operaciones, ventas y ejecutivos de Seguros El Roble, S.A. podrán brindar un servicio mas eficiente y rápido al momento de realizar la inspección de los vehículos, podrán aumentar la cantidad de inspecciones que realizan al día lo que representa un mayor numero de primas percibidas para la empresa .
- El desarrollo de la tecnología fue cotizada por el proveedor HARU SECURITY, S.A. ubicada en zona 4 ciudad Guatemala. El proceso de la nueva infraestructura tecnológica consiste en generar un código de usuario por medio de la plataforma AS/400 en la que se ingresara información como nombre del cliente, linea, marca, modelo del carro, chasis, placa, numero de telefono y correo electrónico.
- El sistema con esta información traslada al cliente por medio de mensaje de texto a su telefono un enlace que le permite ingresar a una aplicación desde su telefono que le guiara para ingresar las imágenes del vehículo y así poder realizar la autoinspección. La información de la autoinspección genera un documento en formato pdf que es enviado y analizado que permite al ejecutivo de Seguros El Roble, S.A poder continuar con el proceso para poder generar la póliza del vehículo del cliente, con la información necesaria que con anterioridad era generada por la visita a domicilio.
- La inversión de la infraestructura tecnológica tendrá un valor de Q429,000.00 a los cuales se debe cancelar un anticipo del 60% del total de la inversión al momento de firmar el contrato que esta contemplado para el mes de octubre de 2019 y el 40% al momento de finalizar y poner en funcionamiento el desarrollo. El tiempo que el proveedor estima en completar el desarrollo de la infraestructura tecnológica es de 4 a 5 meses, contemplado ser ya implementado en los servicios para el de febrero o marzo del año 2020. La inversión de Q429,000.00 será cubierta por fondos internos de la empresa para evitar que los gastos del proyecto generen intereses.

REQUERIMIENTOS TECNICOS

1. La tecnología desarrollada por el proveedor debera ser instalada en servidores dentro de las instalaciones de la empresa.
2. La infraestructura necesaria para el desarrollo tecnológico ya se encuentra en las instalaciones de la empresa.
3. La infraestructura tecnológica requiere espacio en servidores físicos por lo que su capacidad de almacenar y ejecutar información podrá ser aumentada según las necesidades que se vayan presentando.
4. La infraestructura en cuestión de instalaciones eléctricas y físicas es la adecuada y ya se encuentra instalada en las instalaciones de la empresa.
5. Los planes de mantenimiento ya establecidos se dan por parte de la empresa ya que los servidores son propiedad de la empresa.

REQUERIMIENTOS FINANCIEROS

- El capital necesario para el desarrollo tecnológico es de Q429,000.00 para lo cual la empresa a decidido utilizar recursos monetarios propios de la empresa por lo que no será necesario un financiamiento bancario externo.
- La inversión inicial es del 60% del total de lo cotizado que representan Q257,400.00 que se realiza al momento de firmar el contrato de desarrollo con el proveedor, el resto de la inversion debera ser del 40% que corresponden a Q171,600.00 se deben cancelar al momento de entregar funcionando el desarrollo.

ANALISIS DE DESICION

Solución	Requerimientos	Ponderación	HARO SECURITY	
			Punteo	Calificación
Auto inspección seguro automóvil	Costo Total del Proyecto	30%	100	30
	Tiempo de entrega	15%	90	13.5
	Servidores	10%	100	10
	Capacidad de Soporte	10%	95	9.5
	Seguridad de la Información	35%	100	35
			100%	485

- Se decide por la empresa Haru Security por el desarrollo informático con alto sentido de urgencia y valores éticos que pone a disposición sus servicios por la calidad y precio que tienen en el mercado, soporte y seguimiento al cliente.

CONCLUSIONES

- En el Actual proyecto se dio a conocer el funcionamiento y proceso de una herramienta tecnológica que favorece a los asegurados y a la aseguradora para poder trabajar de la mano siendo más funcional y dinámica para poder inspeccionar los vehículos no importando la ubicación de la persona.
- El Proyecto es rentable para la aseguradora ya que al tener capital privado no realizan gastos en préstamos e intereses, teniendo un retorno de inversión a corto plazo.
- La aplicación es muy amigable para que toda persona no tenga inconvenientes al poder utilizarla únicamente el asegurado tendrá que poseer un teléfono inteligente e internet.
- El proyecto se puede utilizar sin inconvenientes en toda la república de Guatemala así poder bajar el porcentaje de inspecciones y negocios perdidos.

RECOMENDACIONES

El proyecto Seguros El Roble lo ha llevado a cabo incluyendo a los corredores e intermediarios que comercializan este producto haciendo más eficiente la asegurabilidad de los vehículos, la tranquilidad y disposición de los asegurados al contar con herramientas tecnológicas brindando mayor satisfacción en los clientes.





Guatemala, 29 de Junio de 2022

Señores:
Universidad Galileo
IDEA
Presente.

Por este medio de la presente YO Juan Pablo Rodríguez Alvarado que me identifico con número de carné 09002624 y con DPI 2499 80479 0101 actualmente asignado (a) en la carrera: Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

"Autorizo a Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnología para venta de seguros en Banco Industrial"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. 