

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**YAMID ARBEY MORENO SOLANO
CODIGO: 1.094.277.642**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EPRESAS
PAMPLONA
2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

YAMID ARBEY MORENO SOLANO

CODIGO: 1.094.277.642

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

SUPERVISOR DE LA PRÁCTICA

JESUS MARIA DURAN CEPEDA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EPRESAS

PAMPLONA

2018

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	7
1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A ARAUCA (ARAUCA).....	8
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	8
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	9
1.2.1 LOGO	9
1.2.2 SLOGAN	9
1.2.3 MISIÓN	10
1.2.4 VISIÓN	10
1.2.5 OBJETIVO.....	10
1.2.6 FUNCIONES	10
1.2.7 VALORES CORPORATIVOS	11
1.3 DIAGNOSTICO.....	12
1.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
1.3.2 CLIENTES DE LA EMPRESA.....	13
1.3.3 AREAS DE LA EMPRESA.....	13
1.3.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS	15
1.3.5 MATRIZ DOFA.	16
1.3.6 ESTRATEGIAS.....	17
1.3.7 ANALISIS DOFA	19
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	20
1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	21
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	22
1.6.1 TÍTULO	22
1.6.2 OBJETIVOS.....	22
1.6.2.1 GENERAL.....	22
1.6.2.2 ESPECÍFICOS.....	22
1.6.3 JUSTIFICACIÓN.....	23
1.6.4 CRONOGRAMA.....	24
2 DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	25

2.1 TITULO.....	25
2.2 DIAGNOSTICO PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A PARA INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL.....	25
2.2.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES	26
2.3 CONTENIDO.....	27
2.4 GENERALIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN ARL	28
2.5 PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	29
2.6 INFORMES.....	30
2.7 GLOSARIO	32
➤ Riesgos Físicos	32
➤ Riesgos Químicos	32
➤ Riesgos Biológicos.....	32
➤ Riesgos Ergonómicos.....	33
➤ Riesgos Psicosociales.....	33
➤ Riesgos Mecánicos	33
➤ Riesgos Ambientales	33
2.8 COMPLEMENTARIOS.....	35
2.8 REFERENCIA DOCUMENTAL	36
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	40
ANEXOS.....	41

RESUMEN

La práctica profesional es la oportunidad para que el profesional en formación entre en una etapa de entrenamiento y se concientice y se adapte a la vida laboral, entregando todo de sí mismo para recibir a cambio experiencias enriquecedoras que permitan el desempeño de sus habilidades, actitudes y aptitudes gerenciales propias para un entorno exigente, agresivo y cambiante.

El siguiente documento describe primeramente la empresa (Positiva Compañía De Seguros), seguido de un breve diagnóstico desde el punto de vista como estudiante de administración de empresas de la Universidad de Pamplona, la experiencia de la práctica profesional, y como a través de ella se pudo crear y aportar una herramienta la cual resulta útil para el desempeño de las funciones del área comercial específicamente el servicio pos venta y de mantenimiento ARL, y al final notar el resultado de todo este conjunto de acciones llevadas a cabo en este espacio de tiempo; gracias a la oportunidad que me brindo Dios, el programa Estado Joven y la caja de compensación familiar Comfiar.

ABSTRACT

The professional practice is the opportunity for the professional in training to enter a training stage and become aware and adapt to working life, giving everything of itself to receive in return enriching experiences that allow the performance of their skills, attitudes and managerial aptitudes for a demanding, aggressive and changing environment.

The following document first describes the company (Positive Company Insurance), followed by a brief diagnosis from the point of view as a student of business administration of the University of Pamplona, the experience of professional practice, and how through it he was able to create and provide a tool which is useful for the performance of the functions of the commercial area, specifically the post-sale service and maintenance ARL, and in the end note the result of all this set of actions carried out in this period of time; thanks to the opportunity that God gave me, the State Youth program and the family compensation fund Comfiar.

INTRODUCCION

El presente informe contiene información sobre la práctica profesional del programa Administración de Empresas realizada desde Agosto hasta Diciembre del año 2018 en la Compañía De Seguros Positiva sucursal Arauca, y que en este espacio de tiempo resulto en un beneficio mutuo tanto para la compañía, aportando mis conocimientos obtenidos en la Universidad de Pamplona, como para mí, pues esta experiencia permitió enriquecer en gran manera mi crecimiento personal y profesional.

Se muestra inicialmente la razón social e historia de esta Compañía y toda la parte corporativa. Luego, para iniciar con la propuesta de mejoramiento se inicia con un diagnóstico exhaustivo y detallado iniciando con una matriz DOFA, análisis y descripción de las áreas funcionales productos y servicios; para que a partir de las falencias y problemas obtenidos se pueda proponer mejoras que contribuyan a la solución.

La propuesta de mejoramiento consiste en la elaboración e implementación de un manual de intervención y mantenimiento empresas ARL para que el profesional encargado de estas funciones tenga una guía exacta y confiable para ejecutar su trabajo y apoyar la implementación de las estrategias de fidelización de los clientes así como brindar apoyo administrativo a las visitas realizadas a las empresas oro e identificar oportunidades de mejora en el servicio.

1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A ARAUCA (ARAUCA).

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Positiva Compañía De Seguros S.A. es el resultado de la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) del Seguro Social a la Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros, fruto de un proceso de transformación del Seguro Social que se inició con el documento CONPES 3456 de enero 15 de 2007 y el documento CONPES 3494 del 13 de noviembre de 2007.

Pero a su vez nuestra Compañía trae una historia forjada por La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros que nació con la compra de Seguros Tequendama (incluyendo Tequendama Vida), por parte de Previsora S.A. El cambio de razón social quedó solemnizado el 17 de octubre de 1995 ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Aunque la Compañía parece joven, cuenta con más de cincuenta años en el mercado, pues Seguros Tequendama de Vida se crea y constituye mediante escritura pública 375 del 11 de febrero de 1956. Desde 1995 comienza a formar parte de una de las aseguradoras más sólidas y grandes del país: La Previsora S.A.

Mediante la resolución 1293 del 11 de agosto de 2008, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se aprobó la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguros Sociales a La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. A partir del 1° de septiembre de 2008 comienza a operar Positiva Compañía de Seguros S.A.

Después de una investigación de mercado, adelantada por la firma DDB, se decidió cambiar el nombre de Previsora Vida S.A. por la marca Positiva Compañía de Seguros S.A., un nombre que trasmite seguridad, confianza, energía, optimismo y por supuesto, positivismo. El cambio se oficializó mediante escritura 1260 de 30 de octubre de 2008, de la Notaria 74 del Círculo de Bogotá, con la respectiva inscripción y registro mercantil que se efectuó ante la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma fecha.

Positiva Compañía de Seguros S.A. es una Compañía vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y los entes de control gubernamental. En el tema relacionado con riesgos laborales el Ministerio de Trabajo dicta regulaciones aplicables a las actividades operativas de la Compañía (ARL).

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 LOGO



Figura 1. Logo Compañía De Seguros

Nota: Tomada de <https://www.positiva.gov.co/positiva/Compania/Paginas/Nuestra-Marca.aspx>

1.2.2 SLOGAN

**LO BUENO
DEBE SER PARA TODOS**

Figura 2. Slogan Positiva Compañía De Seguros

Nota: Tomada de <https://www.positiva.gov.co/positiva/Compania/Paginas/Nuestra-Marca.aspx>

1.2.3 MISIÓN

“Protegemos integralmente a las personas y sus familias con un equipo humano competente y comprometido, ofreciendo soluciones de aseguramiento y prevención para generar valor a la sociedad”.

1.2.4 VISIÓN

Ser la compañía líder en seguros de personas, reconocida por la calidad de sus servicios.

1.2.5 OBJETIVO

Positiva tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida individual y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente; de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados; y en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades. Los contratos de reaseguro podrán celebrarse con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y/o en el exterior; y en virtud de tales contratos la sociedad podrá ceder y aceptar riesgos de otras aseguradoras.

1.2.6 FUNCIONES

- Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.
- Girar, endosar, aceptar, ceder, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar en prenda o garantía, o recibir en pago toda clase de títulos valores, o valores que se negocien en el mercado público.
- Recibir dineros en mutuo, con o sin intereses; garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos sus propias obligaciones, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.

- Constituir o hacerse parte de otra u otras sociedades, entidades sin ánimo de lucro, empresas públicas, mixtas o privadas.
- Celebrar y ejecutar todos aquellos actos, contratos y operaciones que tengan relación de medio a fin, anexo o conexo con el objeto social, y todos los autorizados por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías en los diferentes ramos.

1.2.7 VALORES CORPORATIVOS

Cumplimiento: Acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.

Confianza: Es la seguridad firme que se tiene de una persona, por la relación de amistad o la labor que desempeña. Es sentirse seguro en la relación con el otro.

Respeto: Permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer y donde comienzan las posibilidades de los demás.

Honestidad: La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

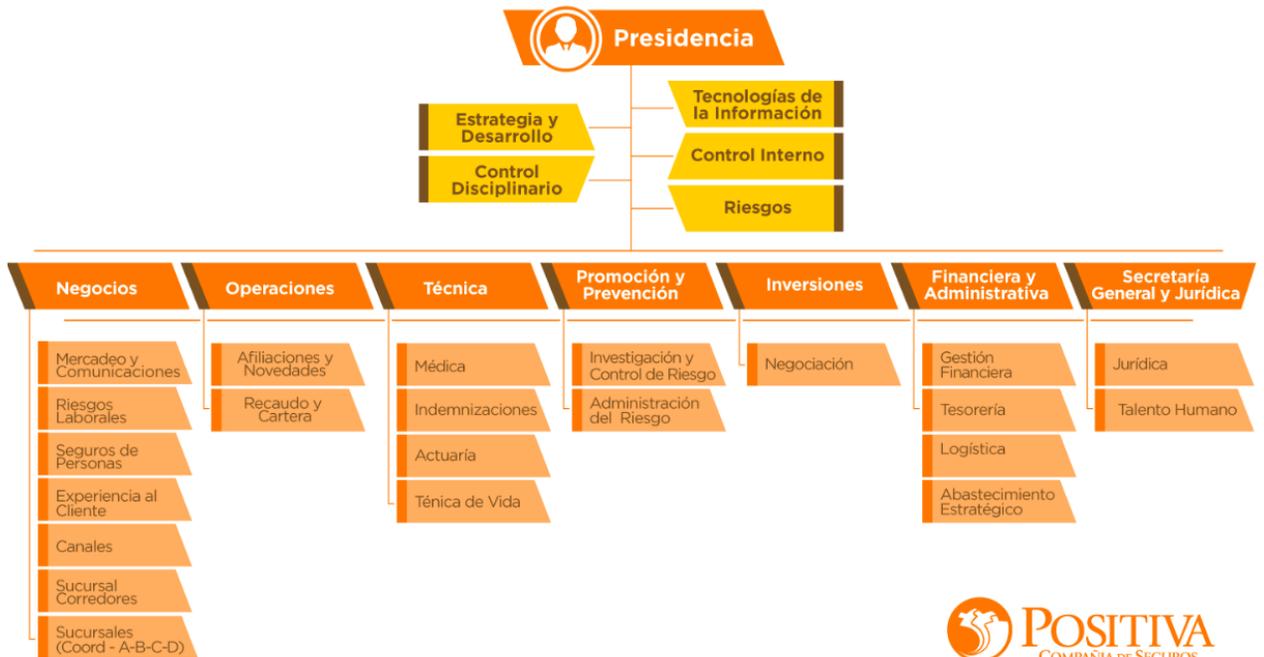


Figura 3. Organigrama Positiva Compañía De Seguros

Nota: Tomado de <https://www.positiva.gov.co/positiva/Compania/Documents/Organigrama%20dic%202014.pn>

Positiva Compañía de seguros S.A. es una sociedad de economía mixta, sujeta al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, en competencia con el sector privado 0.03 % de capital privado en la industria aseguradora y vinculada al Ministerio de hacienda y Crédito Público en un 91.74%, y un 8.23% a la Previsora compañía de seguros.

La compañía a nivel nacional actualmente cuenta actualmente con un presidente, cinco jefes de oficina, un vicepresidente de negocios, un gerente de experiencia al cliente, un gerente de seguros de vida, un gerente de canales, un gerente de mercadeo y comunicaciones, un gerente de corredores, un gerente de riesgos laborales, un vicepresidente de operaciones, un gerente de recaudo y cartera, un gerente de afiliaciones y novedades, un vicepresidente técnica, un gerente de

indemnizaciones, un gerente de técnica de vida, un gerente médica, un gerente de actuaria, un vicepresidente de promoción y prevención, un gerente de investigación y control del riesgo laboral, un gerente de administración del riesgo, un vicepresidente de inversiones, un gerente de negociación, un vicepresidente financiera y administrativa, gerente de tesorería, un gerente de gestión financiera un gerente de abastecimiento estratégico, un gerente de logística, un secretario general y jurídica, un gerente de talento humano, un gerente de jurídica y treinta y dos gerentes, cada uno para cada sucursal de los treinta y dos departamentos de Colombia. A nivel local y de sucursal Arauca que es donde me encuentro trabajando encontramos las siguientes áreas funcionales:

1.3.2 CLIENTES DE LA EMPRESA

La compañía tiene definidos la participación en el mercado de la siguiente forma:

- Empresas del sector público y privado aseguradas a nivel nacional: 392.724
- Personas aseguradas a nivel nacional: 6.221.465
- Participación del Mercado Riesgos Laborales más Vida: 7.67%

1.3.3 AREAS DE LA EMPRESA

En el organigrama anteriormente ilustrado podemos ver las áreas funcionales de la compañía a nivel nacional. En cuanto a nivel de sucursal Arauca podemos encontrar las siguientes:

- **GERENCIA**

La gerencia es la encargada de representar a la compañía, establecer y mantener las relaciones comerciales con las personas y empresas afiliadas, y de monitorear constantemente las tareas de las personas a su cargo para que en conjunto se logre cumplir las metas y objetivos propuestos.

- **PROMOCION Y PREVENCION**

La promoción de la salud y prevención de los riesgos laborales en Positiva Compañía seguros S.A constantemente está desarrollando estrategias, programas y productos innovadores, enfocados al mejoramiento de los procesos y gestión en seguridad y salud en el trabajo desde una perspectiva integral del ser humano.

- **COMERCIAL**

Es la parte encargada de dar a conocer todo el portafolio de servicios y de atender, mantener y fortalecer a los clientes, así como ir en busca de ellos mediante charlas, capacitaciones, llamadas y utilizando todos los medios que la tecnología ofrece en especial correo electrónico corporativo ya que este medio es el que ha arrojado mejores resultados.

Actualmente esta área la componen dos contadoras las cuales están operando en la sucursal Arauca directamente y tres intermediarios los cuales son los encargados de la fuerza de venta y de buscar clientes para la compañía.

- **OPERACIONES**

Afiliaciones, autorizaciones, novedades, actualizaciones de datos y recaudo y cartera son las principales funciones que se realizan en esta área.

- **SERVICIO AL CLIENTE**

Positiva Compañía de Seguros S.A, ha implementado los siguientes Mecanismos de participación Ciudadana con el fin de interactuar con sus clientes y los ciudadanos:

- Buzón de sugerencias,
- Líneas de Atención al Cliente,
- Atención de Peticiones, Quejas,
- Reclamos y Sugerencias,
- Defensor del Consumidor Financiero,
- Línea Ética
- Suministro permanente de información por la página Web de la compañía

- **TALENTO HUMANO**

Tiene como función seleccionar los perfiles que contribuyan a cumplir los objetivos corporativos y que estén acordes con los valores determinados por la Compañía.

Toda el área funcional de la compañía depende una de la otra para así ser un complemento entre si y contribuir a alcanzar las metas y cumplir con los objetivos propuestos y así entregar lo mejor de sí mismo a la sociedad e ir en constante crecimiento y desarrollo.

1.3.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

El portafolio de seguros está compuesto por:

- Riesgos laborales
- Vida individual
- Conmutación pensional
- Pensiones voluntarias
- Vida grupo
- Accidentes personales
- Rentas vitalicias
- Exequias
- Salud
- Beneficios económicos periódicos (BEPS)
- Desempleo

1.3.5 MATRIZ DOFA.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se cuenta con profesionales especializados en intervención y mantenimiento a empresas ARL y vida individual ➤ El servicio y los productos están terciarizada o subcontratada a firmas como Belisario, Gestar Innovación S.A.S, y Ocuservis. ➤ Inexistencia de un software cotizador a la mano para intermediarios, lo que retrasa los procesos de negociación con clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios y facilidades virtuales para la empresa y educación virtual para los trabajadores ➤ Buen ambiente laboral y social lo que facilita las relaciones personales e interpersonales. ➤ Amplio portafolio de seguros para toda la familia y el ramo de Riesgos Laborales. ➤ Oportunidad en el reconocimiento de prestaciones originadas por accidentes de trabajo y enfermedades laborales
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobertura nacional más 50 puntos de atención en todos los departamentos del país con más de 700 aliados y 755 trabajadores directos ➤ Laboratorios propios especializados en higiene y toxicología industrial ➤ Las certificaciones están dadas bajo normas nacionales e internacionales ➤ Atención las 24 horas, 365 días al año en nuestra línea Positiva. Informe de accidentes de trabajo a través de #533, desde su celular ➤ Solidez financiera reservas económicas superiores a 3.7 billones de pesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La competencia es fuerte y directa como las compañías de seguros SURA, BOLIVAR, LIBERTY. ➤ La tasa de interés en Colombia es baja y en ocasiones fluctuante. ➤ Mora de hasta diez días en el pago de comisiones a los intermediarios lo que hace que la fuerza de venta se desmotive y no haya negocios

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Convenios con más de 1000 IPS en todo el país para la atención por accidentes de trabajo | |
|--|--|

1.3.6 ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS F.A

- Reforzar y/o implementar planes estratégicos para contrarrestar los efectos que puedan causar factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos y ambientales en las personas y en la Compañía.
- Hacer presencia no solo en las ciudades capitales del país, si no en la medida que se pueda llegar a los municipios para así darnos a conocer y buscar nuevos clientes que quieran hacer parte de nuestra Compañía.

ESTRATEGIAS F.O

- Mejorar la canalización del producto vida individual y hacerlo más atractivo a la población menor de 35 años mostrando el beneficio del ahorro, el interés a través del tiempo y la marcada diferencia de elegir entre una financiera privada que tiene mayor riesgo y nuestra compañía que pertenece al gobierno nacional.
- Ejercer mayor control y seguimiento en el vencimiento y renovación de las pólizas para que el tomador vaya al día en sus pagos y no se generen carteras tan largas y con intereses.

ESTRATEGIAS D.A

- Motivar en fechas especiales a las personas intermediarias con premios, concursos e incentivos para que ellos sean más productivos y cada día puedan dar lo mejor de sí a la Compañía.
- Agilizar los pagos de comisiones a intermediarios en un plazo máximo a tres días hábiles.

- Implementar una aplicación móvil cotizadora para dar respuesta inmediata sobre inversiones y valor de cada uno de los productos a empresas y personas según lo requiera
- Que las contrataciones se realicen directamente seleccionando así el personal mediante la oficina de talento humano.

ESTRATEGIAS D.O

- Contratar personal profesional en mantenimiento a empresas ARL y seguros vida para que este acompañamiento periódico en forma de visita, garantice la seguridad de las personas hacia la compañía de seguir confiando en nosotros y en que al momento de tomar una póliza no duden en tomar la mejor decisión.
- Innovar en servicios con beneficios económicos a corto plazo para que estén al alcance de las personas que no cuentan con salarios fijos o estables.
- Seguir en constante desarrollo del programa de promoción y prevención para disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Seguir en constante aprendizaje y crecimiento para contar con personal de alto nivel de desempeño y satisfacción.

1.3.7 ANALISIS DOFA

Las principales falencias observadas en Positiva Compañía de seguros son:

- No se cuenta con profesionales especializados en intervención y mantenimiento a empresas ARL y personas vida individual, lo que ha generado el cambio de aseguradora por parte de muchos usuarios en el último año y por ende la pérdida de clientes, en vista de la falta de visitas periódicas por parte de una persona.
- El servicio y los productos están subcontratados a terceros lo que ha generado una serie de desventajas e inconvenientes tales como:

No hay control de contratación,

No hay manejo de información a la mano

Mora en la respuesta de siniestralidad a clientes

- Inexistencia de un software cotizador a la mano para intermediarios, lo que retrasa los procesos de negociación y toma de decisiones con empresas y personas, pues el señor intermediario tiene que trasladarse hasta la sede positiva para realizar una cotización y de nuevo volver hasta donde está el cliente.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de trabajo en la cual me encuentro ubicado es el área comercial, allí encontramos dos personas profesionales en contaduría pública con su respectiva oficina e inmobiliario y que en conjunto, nuestra labor es atender, mantener y fortalecer a los clientes, así como buscar constantemente potenciales oportunidades de negocio impartiendo charlas, capacitaciones, llamadas y utilizando todos los medios que la tecnología ofrece en especial correo electrónico corporativo, ya que este medio es el que ha arrojado mejores resultados.

El clima organizacional es muy agradable los compañeros de trabajo somos muy unidos para llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos y para desarrollar cualquier tarea y actividad laboral propuesta.

En cuanto a las condiciones climáticas, a pesar de las temperaturas agrestes que oscilan entre los 34 a 38 grados centígrados, se trabaja bajo aire acondicionado disminuyendo así 17 grados centígrados lo que hace más fácil el desempeño y ambiente laboral.

1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

1. Apoyar en el seguimiento y control del servicio prestado a los clientes de la sucursal Arauca.
2. Identificar oportunidades de mejora al servicio prestado a los clientes de vida y ARL de la sucursal Arauca
3. Brindar apoyo administrativo a las visitas realizadas a las empresas oro e identificar oportunidades de mejora
4. Apoyar la implementación de las estrategias de fidelización de los clientes.
5. Participar en la definición e implementación de estrategias de recuperación de cartera de ARL menor a 45 días en la sucursal Arauca.
6. Y demás actividades asignadas que estén directamente relacionadas con el área de formación del estudiante.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO.

CREACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A PARA INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL.

1.6.2 OBJETIVOS.

1.6.2.1 GENERAL.

Crear un manual de funciones en Positiva Compañía De Seguros S.A para intervención y mantenimiento empresas ARL

1.6.2.2 ESPECÍFICOS.

- Conocer detalladamente las falencias del área comercial e intervención y mantenimiento a empresas ARL
- Diseñar un manual de funciones para la intervención y mantenimiento empresas ARL que sea útil y práctico para el profesional encargado de desempeñar esta función.
- Socializar la propuesta de mejoramiento con la sucursal Arauca para así dar a conocer este nuevo instrumento.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN.

En base a un diagnóstico previamente realizado en Positiva Compañía De Seguros S.A se pudo notar que actualmente no se cuenta con un instrumento administrativo que explique de forma explícita, ordenada y detallada las funciones de intervención y mantenimiento a empresas ARL; y que a su vez contenga objetivos, políticas, atribuciones y procedimientos propios de esta actividad que resulta fundamental para esta organización.

Es por ello que la propuesta de mejoramiento está enfocada a elaborar e implementar un manual para que el profesional encargado de esta parte pueda tener una guía clara y así pueda cumplir con los objetivos y metas propuestas respecto a ARL en las empresas a su cargo.

1.6.4 CRONOGRAMA.

ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION EN SEMANAS															
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
CONOCIMIENTO LABORAL	■	■	■	■												
INVESTIGACION Y CONSULTA				■	■	■	■	■								
REVISION DE LA PROPUESTA								■								
SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA									■							
DESARROLLO DE LA PROPUESTA										■	■	■				

2 DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

CREACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A PARA INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL.

2.2 DIAGNOSTICO PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A PARA INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL.

Para dar cumplimiento al primer objetivo propuesto se iniciará con una descripción detallada de las falencias que el área comercial tiene actualmente y que ha venido ocasionando una serie de inconvenientes.

Tales problemas son aquellos que se detectan en las visitas que se realizan periódicamente a las empresas y que afectan considerablemente a esta área y a la empresa como tal; como por ejemplo mora y retrasos en cartera, inconsistencias en las fechas de afiliaciones, tipo de riesgos de los trabajadores mal asignados por su actividad y que al momento de un accidente laboral pudiera llegar a causar irregularidades en el ejercicio de la póliza.

La propuesta de mejoramiento a implementar esta direccionada a ayudar al profesional a ejercer su función de mantenimiento visita ARL a empresas, estableciendo parámetros claros de los procedimientos a ejecutar en dicha labor.

2.2.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES

Para continuar con el cumplimiento de los objetivos propuestos iniciaremos con la estructura ordenada y específica que contiene el manual de funciones a implementar en Positiva Compañía De Seguros para mantenimiento e intervención a empresas ARL; para así evidenciar todas las funciones, procedimientos y finalidad que contiene esta nueva herramienta y que a continuación se muestra.

MANUAL DE FUNCIONES EN POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A PARA INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL.

OBJETIVO

Brindar lineamientos al profesional encargado de realizar visitas de intervención y mantenimiento a empresas ARL para que este tenga a su alcance una guía confiable de procesos y funciones específicas a desarrollar.

ALCANCE

Este manual debe ser guía para el profesional encargado de realizar las visitas de mantenimiento a empresas ARL y pueda cumplir con la meta final que es Identificar estrategias y oportunidades de mejora al servicio prestado a los clientes ARL.

2.3 CONTENIDO

1. Generalidades del servicio de mantenimiento e intervención
2. Procedimientos y funciones
3. Informes
4. Glosario
5. Complementarios
6. Referencia documental

2.4 GENERALIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN ARL

El servicio postventa ARL de Positiva Compañía De Seguros tiene como objetivo principal brindar seguimiento y acompañamiento a las empresas mediante las visitas de mantenimiento e intervención reforzando así la fidelización del cliente y la confianza hacia la Compañía de seguir adquiriendo nuestros servicios de ARL.

Las visitas se realizan de manera presencial teniendo contacto directo con el gerente o representante legal, administrador o con el profesional encargado de Talento humano y de personal en horario pactado por ambas partes por lo general es recomendable apartar cita y de antemano tener información sobre la empresa para tener un cuadro claro de los temas a tratar según la necesidad.

2.5 PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

De acuerdo a las metas y objetivos trazados por Positiva Compañía De Seguros las funciones a ejecutar al momento de desarrollar mantenimiento e intervención ARL son:

- Gestión de cobro de cartera
- Verificar número de trabajadores activos
- Revisión de afiliaciones
- Gestión de carnets
- Tipo de riesgo de los trabajadores
- Actividad económica de la empresa
- Revisión del manejo de las herramientas tecnológicas que ofrece Positiva Compañía De Seguros.
- Dar seguimiento respuesta y solución a toda inconsistencia, problema, solicitud queja o sugerencia con apoyo de la sucursal y siguiendo el conducto regular estipulado.

	POSITIVA S.A. Compañía de Seguros / ARL -Gestión Documental-				Código: MIS_5_1_1_FR02	
	FORMATO CONSTANCIA DE INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO EMPRESAS ARL				Versión: 2	
	Proceso SERVICIO AL CLIENTE				Fecha: 2017-07-18	
					Página 1 de 1	
FECHA:		dd	mm	aaaa	Hora de Inicio	Hora de Finalización
Aprobó: Yelena Campos Vasquez Gerente Experiencia del Cliente			Revisó: Angelica María Hueje Profesional Especializado		Elaboró: Monica Lucia Nuñez Mendoza Profesional Especializado	
INFORMACIÓN GENERAL						
Sucursal:					Ciudad/Municipio:	
Nombre de la Empresa:						
Nombre Representante Legal:						
Dirección:						
PBX (Telefono):				NIT:		
Número de trabajadores:		Dependientes:		Prima Mes (\$):		
		Independientes:				
Actividad económica:						
NOVEDAD DE CANCELACIÓN VISITA EMPRESA (X)						
Cancelación de la empresa:		Reprogramación:		Otro motivo:		
Cual motivo:						
ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA VISITA						
COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA POR LAS PARTES						
Funcionario Empresa que atendió la Visita:				Funcionario (POSITIVA)		
Nombre:				Nombre:		
Cargo:				Cargo:		
Celular:		Extensión (PBX):		Firma:		
Firma:						
Para Uso exclusivo Positiva						
Gestión verificada por:				Firma Gerente Sucursal:		
Observaciones:						

Figura 5. Formato constancia de intervención y mantenimiento empresas ARL

Nota: Tomado de
<https://www.positiva.gov.co/positiva/Compania/Documents/formatos%20dic%202014.pn>

2.7 GLOSARIO

- Manual de funciones: es un documento que se prepara en una empresa con el fin de determinar las responsabilidades y las funciones de los trabajadores de una compañía en este caso para Positiva Compañía De Seguros específicamente para el área comercial y servicio post venta para mantenimiento e intervención a empresas ARL.
- Mantenimiento comercial: es el seguimiento que se realiza periódicamente, por lo general una vez al mes mediante una visita a la empresa; en donde se procede a verificar y corroborar una serie de información, tal como actualización de datos dirección, contacto, tipos de riesgo de los trabajadores, número de trabajadores activos, actividad económica, estado de cartera entre otros.
- Riesgo: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad y (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerable (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho.)
- Tipos de riesgos: Nos encontramos con 7 tipos de riesgos laborales que debemos tener en cuenta y que varían con respecto a la actividad económica de cada empresa a la vez que su tarifa de aporte también varía. Estos son:
 - Riesgos Físicos
 - Riesgos Químicos
 - Riesgos Biológicos

- Riesgos Ergonómicos
 - Riesgos Psicosociales
 - Riesgos Mecánicos
 - Riesgos Ambientales
- ARL: La Administradora de Riesgos Laborales es la institución de seguridad social que se encarga de garantizar las prestaciones de salud y económicas a quienes sufran un accidente en el trabajo o enfermedad producto de el mismo.
 - Recaudo de cartera: el recaudo es el acopio de recursos monetarios; se refiere sólo a la parte de recolección de dinero de la empresa, motivo por el que se le dice recaudo de cartera.
 - Póliza: es un documento justificativo o comprobatorio. La póliza de seguro, por lo tanto, es el documento que certifica el mencionado respaldo al que accede el asegurado cuando paga una prima para ello.
 - Actividad económica: Se llama actividad económica a cualquier actividad laboral donde se generan e intercambian productos, bienes o servicios para cubrir las necesidades de las poblaciones. La actividad económica permite la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región y país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún tipo de servicio y recurso
 - SG-SST: sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
 - SARLAFT: es el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo el cual se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.

La segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan

realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT. Ver circular Externa de Supe financiera 026 de 2008.

2.8 COMPLEMENTARIOS.

- Se deben realizar mínimo 20 visitas semanales o 4 diarias, aprovechando el tiempo al máximo posible, para que así haya lugar al seguimiento de los procesos pendientes y generar respuestas concretas a todos los requerimientos que en las empresas soliciten de manera eficaz y eficiente mostrando avances concretos y soluciones.

Nota: el tiempo de respuesta va acorde en cierta parte al tiempo que la empresa solicite acceso a la información que se requiera y que esta sea confidencial.

- Si al momento de la visita la empresa está participando en un evento y el visitante es invitado lo más prudente es que el funcionario participe activamente en su debido tiempo.
- El tiempo de duración de la visita varía por lo general es promedio una hora para que así contando el tiempo de desplazamiento lograr 2 visitas en horas de la mañana y 2 en horas de la tarde.

Nota: la jornada laboral abarca de 7.30 am a 12.00 pm y de 2pm a 6pm, a su vez el funcionario está en la obligación de cumplir este horario haciendo presencia en la sucursal para su reporte y posterior salida hacia las empresas y regreso de nuevo a la sucursal. Por otra parte, Positiva no suministra medios de transporte.

- La información que el funcionario maneja sobre las empresas es de completa confidencialidad por ningún motivo debe ser revelada a personas ajenas a Positiva o a la empresa como tal.

Nota: la información debe ser manejada en medio físico o en su defecto por correo electrónico institucional, por vía telefónica números de la Compañía dentro de los horarios laborales establecidos.

2.8 REFERENCIA DOCUMENTAL

Definición de términos: <https://www.positiva.gov.co/paginas/home.aspx>

Imágenes de formatos: <https://www.positiva.gov.co/paginas/home.aspx/formatos>.

CONCLUSIONES

El manual de funciones creado para Positiva Compañía de Seguros S.A para mantenimiento e intervención ARL a las empresas, permitió al profesional encargado tener una guía clara para desarrollar las actividades de manera eficaz y eficiente dentro de los parámetros establecidos, cumpliendo con su objetivo final que es fidelizar al cliente estableciendo un enlace entre la sucursal y el profesional encargado para estar al servicio y recibir cuanta petición, problema, queja y/o reclamo relacionado a afiliaciones de empleados y de empleadores, manejo del portal web, generación de certificados, reporte de accidentes, actividad económica y tipo de riesgo asignados entre otros; y así mismo comprometerse al seguimiento y solución para que de esta forma el empresario vea que Positiva está presente.

RECOMENDACIONES

Realizar de manera permanente y continua estas visitas de mantenimiento e intervención ARL a las empresas para que los procesos que se estén llevando, no pierdan vigencia y se tenga al tanto al empresario de las irregularidades que en ocasiones suele tener, pero que por una u otra razón las desconoce y les genera problemas tales como deudas pagos demás, entre otros.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA.

El proceso de formación integral como profesional en administración de empresas de la Universidad de Pamplona en los últimos cinco años de los cuales 9 semestres de ellos fueron teóricos y uno práctico y que actualmente me encuentro cursando y que ha sido una experiencia muy enriquecedora el poder salir de mi zona de confort y conocer nuevos espacios propicios para la aplicación de mis conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes y hacer frente a un mundo laboral altamente competitivo y cambiante.

Durante los cinco meses de prácticas profesionales tuve la oportunidad de conocer, visitar, y por ende socializar con alrededor de 76 empresas pertenecientes a la sucursal Arauca de entre ellos consorcios, uniones temporales, entes gubernamentales, personas naturales y jurídicas de la ciudad de Arauca las cuales visitaba cada una de ellas 2 veces por mes realizando mantenimiento ARL y seguimiento a los problemas presentados para dar respuesta y solución.

Todo este entrenamiento me permitió tener una visión concreta del mundo laboral al cual me voy a enfrentar como profesional, teniendo en cuenta valores tan importantes como la responsabilidad, la disciplina, las relaciones personales e interpersonales, la inteligencia emocional, la eficiencia y la eficacia en los procesos, entre muchos otros que hacen de sí mismo un profesional capaz de adaptarse al medio y de transformarlo para el beneficio propio y colectivo.

BIBLIOGRAFIA

<https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_fuc.pdf

<https://portal.posipedia.co/>

<https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/>

ANEXOS

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (01) 5985703 - 2899304 - 5685205 - Fax: 5682730 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 18 de julio de 2018 313-027-236

Señores
ESTADO JOVEN: PRÁCTICAS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA –COMFIAR
Arauca (Arauca)

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS
Orig:UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Dest:SUCURSAL ARAUCA
Dcto:INFORMACION
Fecha:15/08/2018 04:43 PM
Rad:ENT-134910
Fol:1 Anx:0

Ref. Aceptación de Práctica Profesional del estudiante YAMID ARBEY MORENO SOLANO – Programa de incentivos para las prácticas laborales "Estado Joven".

El estudiante YAMID ARBEY MORENO SOLANO con Cédula de Ciudadanía No. 1.094.277.642, expedida en Pamplona (N. de S.), cursa décimo semestre del programa académico Administración de Empresas, registro SNIES 9491, del nivel de formación Universitario.

El estudiante se postuló a la plaza de práctica N° 1625966212-3 de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A y fue seleccionado, por lo tanto, la Universidad de Pamplona certifica que:

- Las actividades contempladas en la plaza de práctica No. 1625966212-3 están acordes a los requerimientos del programa académico.
- Se avala la realización de la práctica en la POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A por un periodo de cinco (5) meses.

En virtud de lo anterior, la Universidad de Pamplona se compromete a:

- El supervisor de esta práctica es el Profesor ÁLVARO PARADA CARVAJAL, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 17.143.970, teléfono de contacto 3153426213 y correo electrónico cenprac@unipamplona.edu.co quien se encargará de: i) acompañar el desarrollo de la práctica laboral en la entidad pública, ii) revisar y aprobar el plan de práctica laboral elaborado por el practicante, iii) avalar los informes presentados por el practicante para el reconocimiento del auxilio de práctica e iv) informar a la Institución de Educación Superior y la Caja de Compensación Familiar, cualquier situación que afecte el normal desarrollo de la práctica laboral.


ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Pamplona
Teléfonos (037) 568 1761 – (037) 568 5303 Ext 281
Correo Electrónico: cenprac@unipamplona.edu.co



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz 

VINCULACIÓN FORMATIVA



VINCULACIÓN FORMATIVA PARA PRÁCTICAS LABORALES ORDINARIAS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS
RESOLUCION NÚMERO SG 0546 DEL
Por la cual se hace una vinculación formativa
EL PRESIDENTE DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el parágrafo 1° del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, la sección 7 del capítulo 1° del Título 6 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 54 de la Constitución Política de 1991, dispone que es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. También señala que el Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar.

Que el artículo 13 de la Ley 1780 de 2016 dispone que *"El Gobierno Nacional, a través del Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollará y reglamentará una política que incentive, fomente y coordine los programas de jóvenes talentos, orientados a que jóvenes sin experiencia puedan realizar prácticas laborales, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, en las entidades públicas, las cuales contarán como experiencia para el acceso al servicio público (...)"*.

Que el parágrafo 1 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, dicta que *"En caso de realizar en el sector público la práctica laboral, judicatura o relación docencia de servicio en el área de la salud, las entidades públicas podrán realizar la vinculación formativa del practicante y no será obligatorio celebrar convenios con la Institución Educativa, salvo en los casos en que la Institución Educativa lo solicite en el marco de la autonomía universitaria."*

Que el parágrafo 3 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, señala que *"A través del Mecanismo de Protección al Cesante y con cargo al FOSFEC, podrá financiarse práctica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud como mecanismo para que los jóvenes adquieran experiencia laboral relacionada a su campo de estudio"*.

Que el inciso 2 del artículo 15 de la Ley 1780 de 2016, consagra que *"por tratarse de una actividad formativa, la práctica laboral no constituye relación de trabajo"*.

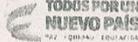
Que el Sección 7 del Capítulo 1 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, reglamenta: (i) los lineamientos que permiten hacer uso de los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC para financiar práctica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, y (ii) la seguridad social de los estudiantes que hagan parte de los programas de incentivo para las prácticas laborales y judicatura en el sector público.

Que mediante Resolución 4566 de 2016, el Ministerio del Trabajo reguló la operación del programa de incentivos para las prácticas laborales en el sector público.

Que el artículo 3 del Decreto 1678 Numeral 8 del 26 de octubre de 2016 faculta al Presidente de la Compañía para ejercer la facultad nominadora, de acuerdo con disposiciones legales, cuya competencia no corresponda a otra autoridad.

Que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cuenta con una plaza de PRÁCTICA LABORAL ORDINARIA Número 162596212 - 3 con las siguientes actividades principales:

Positiva Compañía de Seguros S.A. Nit: 960.011.153-6 Línea gratuita: 01-8000-111-170
Bogotá: 330-7000 Móvil: #533 Portal Web: www.positiva.gov.co

0546

1. Apoyar en el seguimiento y control del servicio prestado a los clientes de la Sucursal.
2. Identificar oportunidades de mejora al servicio prestado a nuestros clientes de vida y ARL en la Sucursal
3. Brindar apoyo administrativo a las visitas realizadas a las empresas ORO e identificar oportunidades de mejora
4. Apoyar en la implementación de las estrategias de fidelización de clientes
5. Participar en la definición e implementación de estrategias de recuperación de cartera de ARL menor a 45 días de la Sucursal
6. Las demás actividades asignadas que estén directamente relacionadas con el área de formación del estudiante.

Que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, se presentó para participar como escenario de práctica, del programa de prácticas laborales en el sector público- Estado Joven, liderado por el Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, registrando la plaza de práctica antes mencionada.

Que en el marco de este programa, se realizó un proceso de publicación de la plaza de práctica **Número 1625966212 - 3**, de preselección y selección del practicante, producto del cual fue escogido el estudiante **YAMID ARBEY MORENO SOLANO**, identificado con **Cédula de Ciudadanía N° 1.094.277.642 de Pamplona - Norte de Santander**.

Que **YAMID ARBEY MORENO SOLANO** es estudiante del **Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona**, emitida por la **Universidad de Pamplona**.

Que para el programa de incentivos de las prácticas laborales en el sector público, la **Caja de Compensación Familiar COMFIAR - ARAUCA** y con cargo a los recursos del **FOSFEC**, será la encargada del pago del auxilio formativo y de la afiliación y cotización a los subsistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales del practicante.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Vincular formativamente al estudiante **YAMID ARBEY MORENO SOLANO**, identificado con **Cédula de Ciudadanía N° 1.094.277.642 de Pamplona - Norte de Santander**, en la práctica laboral ordinaria **Número 1625966212 - 3**, ubicada en la **Gerencia Sucursal Tipo C - Sucursal Arauca** de esta entidad pública, de conformidad con lo previsto en la parte motiva de la presente Resolución.

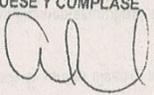
ARTÍCULO SEGUNDO.- Designar como tutor de la práctica laboral ordinaria a la que se refiere la presente Resolución, a **NORBERTO ALONSO ESPINEL ORTEGA - GERENTE SUCURSAL TIPO C ARAUCA**, quien deberá cumplir con todas las obligaciones que le correspondan, en el marco de lo estipulado por el programa "Estado Joven: prácticas laborales en el sector público".

ARTÍCULO TERCERO.- La duración de la práctica laboral ordinaria y por lo tanto de la vinculación formativa, es de **cinco (05) meses**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su comunicación.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la Ciudad de Bogotá a los

 25 JUL 2018

ALVARO HERNÁN VELEZ MILLÁN
PRESIDENTE
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Aprobó: Verónica Tatiana Urrutia Aguirre - Gerente de Talento Humano
Revisó: Verónica Tatiana Urrutia Aguirre - Gerente de Talento Humano
Proyectó: María Mary Ortigón Ortigón - Profesional Especializado

Positiva Compañía de Seguros S.A. Nit: 860.011.153-6 Línea gratuita: 01-8000 111-170
Bogotá: 330-7000 Móvil: #533 Portal Web: www.positiva.gov.co

MINHACIENDA

TODO POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD PROGRESO

CERTIFICACIÓN PRÁCTICA



43011,

Arauca, Noviembre 30 de 2018

POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS
Orig: SUCURSAL ARAUCA
Dest: YAMID ARBEY MORENO SOLANO
Dcto: DOCUMENTOS
Fecha: 30/11/2018 09:54 AM
Rad: SAL-200000
Fol: 1 Anx: 0

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

NIT. 860.011.153-6

CERTIFICA

Que YAMID ARBEY MORENO SOLANO identificado con Cédula de Ciudadanía No 1094277642, expedida en Pamplona Norte de Santander, estudiante del programa Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, se encuentra actualmente realizando su Práctica Universitaria, con una duración de 5 meses, comprendido entre 01 de Agosto de 2018 y 31 de Diciembre de 2018, cumpliendo a cabalidad con las funciones asignadas.

Se expide a los 30 días del mes de Noviembre de 2018, por solicitud del interesado.

NORBERTO ALONSO ESPINEL ORTEGA
Gerente Sucursal Arauca

Positiva  Compañía de Seguros S.A. • Nit: 860.011.153-6 • Línea gratuita: 01-8000-111-170,
Bogotá: 330-7000 / Móvil: #533 / Portal Web: www.positiva.gov.co

 Positiva Compañía de Seguros  @PositivaCol  PositivaColombia

MIS_4_1_3_FR15 APO_13_2_2_FR01



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINHACIENDA

CERTIFICACION IMPLEMETACION DE PROPUESTA



43010,
Arauca, Noviembre 30 de 2018

POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS
Orig: SUCURSAL ARAUCA
Dest: YAMID ARBEY MORENO SOLANO
Dcto: DOCUMENTOS
Fecha: 30/11/2018 09:57 AM
Rad: SAL-200004
Fol: 1 Anx: 0

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

NIT. 860.011.153-6

CERTIFICA

Que YAMID ARBEY MORENO SOLANO identificado con cedula de ciudadanía No 1094277642 Expedida en Pamplona Norte de Santander. Estudiante de la Universidad de Pamplona del programa Administración de Empresas. Realizo la respectiva socialización e implementación del manual de funciones para mantenimiento a empresas ARL en la empresa POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS sucursal Arauca, para ser aplicado como herramienta de ayuda para fidelización del cliente y servir como guía para el profesional encargado de esta labor.

La presente certificación se expide a petición del interesado, y en constancia de lo anterior se firma en la ciudad de Arauca a los 30 días del mes de Noviembre del dos mil dieciocho (2018).

NORBERTO ALONSO ESPINEL ORTEGA
Gerente Sucursal Arauca

Positiva Compañía de Seguros S.A. • Nit: 860.011.153-6 • Línea gratuita: 01-8000-111-170.
Bogotá: 330-7000 / Móvil: #533 / Portal Web: www.positiva.gov.co

Positiva Compañía de Seguros @PositivaCol PositivaColombia

MIS_4_1_3_FR15 APO_13_2_2_FR01



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINHACIENDA

EVALUACION



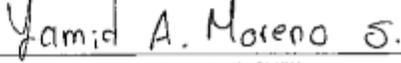
CENPAE

REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
Pamplona (Norte de Santander)
Km 1, Vía Bucaramanga
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Yamid Arbey Moreno S.	ORGANIZACIÓN:	Positiva S.A
PROGRAMA:	Administración de Empresas	DEPENDENCIA:	Gerencia - Sucursal Arauca
EVALUADOR:	Norberto Espinel Ortega	FECHA:	30 - Noviembre 2018

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN <small>Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas</small>		X			
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO <small>Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que conforman el equipo</small>			X		
INICIATIVA Y APORTES <small>Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización</small>		X			
RESPONSABILIDAD <small>Asumir positivamente las consecuencias de sus actos</small>		X			
CALIDAD DE TRABAJO <small>Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza</small>		X			
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA <small>Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo</small>	X				
COMUNICACIÓN <small>Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para escucharlas</small>		X			
MADUREZ <small>Grado de interés y seriedad para manejar cualquier tipo de situación</small>		X			
ENTUSIASMO <small>Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista</small>		X			
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO <small>Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado</small>		X			
TRABAJO BAJO PRESIÓN <small>Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo</small>		X			
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Es puntual. Excelente presentación personal.				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo	X	Proactividad		
	Comunicación	X	Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?		Cumple al 100% con las visitas a las empresas.
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	Ser perceptivo y aplicar las sugerencias dadas. Va a ser un exitoso profesional.				
 <small>FIRMA EVALUADOR</small>	 <small>FIRMA PRACTICANTE</small>				

AUTOEVALUACION



CENPAE

REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
Pamplona (Norte de Santander)
Km 1, Vía Bucaramanga
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Yamid Abey Moreno Solano

Nombre de la Empresa: Positiva Compañía de Seguros.

Dependencia Entidad: Comercial.

Fecha: D/M/A

Programa: Administración de empresas

Evaluador: Norberto Espinel

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Lo elegí por iniciativa propia.

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique porque fue una experiencia enriquecedora profesionalmente

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique La adaptación al proceso tomó poco tiempo.

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5.0	Cumplí a cabalidad con las actividades.
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5.0	Presenté el trabajo en las fechas establecidas
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	Porque apliqué los conocimientos adquiridos.
Nota Integral		