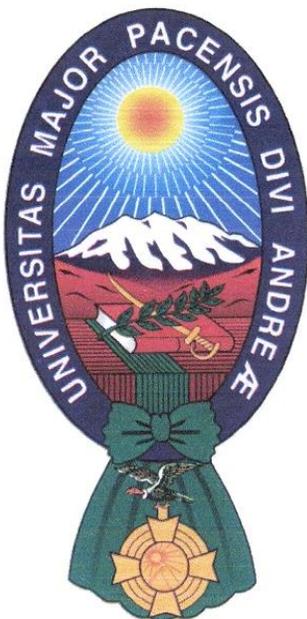


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN DE ANTIGUOS ESTUDIANTES NO
GRADUADOS 01/2023



PERFIL DE MONOGRAFÍA

*REDISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE
SINIESTROS DE LA PÓLIZA POR RENTA TEMPORAL POR CESANTIA
CORRESPONIENTE A LA JEFATURA NACIONAL DE SINIESTROS TRADICIONALES Y
MASIVOS DE LA EMPRESA DE SEGUROS Y REASEGUROS PERSONALES UNIVIDA
S.A.*

Coordinador: Lic. Froilan Apaza Patzi

Postulante: Mario Ocsa Choque

La Paz - Bolivia
2023

Dedicatoria

A mis padres que me dieron la existencia y han sido una fuente inagotable de apoyo e inspiración a lo largo de cada etapa de mi vida. Su dedicación y sacrificio son la razón detrás de cada logro.

Agradecimientos

Mi sincero agradecimiento al plantel docente y todo el personal de la carrera de Administración de Empresas, cuya orientación y compromiso a lo largo de todo este tiempo fueron fundamentales para la culminación de este proceso.

Agradezco también a nuestro coordinador “Froilán Apaza Patzi”, por el compromiso con todas las personas que comprendemos la presente modalidad de titulación.

A mis amigos y compañeros de clase, quienes compartieron conmigo risas, desafíos y la carga de las responsabilidades académicas, quienes hicieron que este viaje fuera más significativo y llevadero.

Quiero reconocer a la Universidad Mayor de San Andrés por proporcionarnos los mecanismos de aprendizaje e investigación. Los recursos y el ambiente académico han sido esenciales para el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mi familia y a todas las personas, que han contribuido a mi formación académica y personal.

Por último, pero no menos importante, agradezco a la empresa que me abrió las puertas y que durante este tiempo ha contribuido a mi desarrollo profesional “Univida S.A.” Esta monografía es el resultado de la colaboración y el respaldo de muchas personas, y estoy agradecido por cada uno de ustedes que ha sido parte de este proceso.

Resumen

La revisión constante de los manuales para atención en las diferentes empresas es muy importante ya que nos ayuda a establecer los pasos correctos y que nos llevan a cumplir con los objetivos planteados.

La presente monografía nos ayudará a identificar y corregir las falencias del actual Manual de Procedimientos de Univida S.A. para la gestión de siniestros por Renta Temporal por Cesantía.

La identificación de falencias se realizó comparando los procesos reales con los manuales existentes, subrayando la importancia de seguir los pasos correctos y cumplir con la normativa boliviana. Se detectaron deficiencias como la falta de reflejo completo de procesos, inclusiones selectivas de requisitos y ausencia de procedimientos para la devolución de cuotas. La propuesta de corrección incluye la elaboración de un nuevo manual, ajustes al actual y la adaptación a la normativa boliviana. Se recomienda un seguimiento y actualización continua para asegurar la coherencia con los posibles cambios normativos y mejorar la eficiencia operativa en Univida S.A.

Índice

INTRODUCCION	9
Antecedentes de la empresa Univida S.A.	10
Misión	11
Visión.....	11
Valores	11
Objetivos estratégicos	11
Accionistas de la empresa	12
CAPÍTULO I.....	13
1. Aspectos generales	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.1. Delimitación del problema	13
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
CAPITULO 2	15
2. Marco teórico	15
2.1. Marco legal.....	16
2.1.1. Ley 1178.....	16
2.1.2. RS 217055 Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.....	16
2.2. Concepto de manual	18
2.3. Tipos de manuales	18
2.4. Clasificación de manuales	19
2.5. Proceso	19
2.6. Procedimiento	20
2.7. Manual de procesos y procedimientos	20
CAPITULO 3	21
3. Metodología de la investigación	21

3.1.	Tipo de investigación	21
3.2.	Método de investigación	21
3.3.	Diagnóstico	22
3.4.	Fuentes de información	22
3.4.1.	Fuentes primarias	22
3.4.1.1.	Mesas de trabajo.....	23
3.4.1.2.	Documentos oficiales	23
3.4.2.	Fuentes secundarias.....	23
3.4.2.1.	Información externa	23
3.5.	Tratamiento de la información	23
3.6.	Universo de estudio.....	24
3.7.	Determinación de la muestra.....	24
CAPITULO 4		24
4.	Marco práctico.....	25
4.1.	Resultados de las mesas de trabajo	25
4.2.	Resultados obtenidos de la auditoría interna.....	27
CAPITULO 5		30
5.	Marco de aplicación	31
5.1.	Manual de procedimientos para la atención de siniestros de seguros de Renta Temporal por Cesantía.....	31
5.1.1.	Objetivos de la propuesta	31
5.1.2.	Alcance de la propuesta.....	31
5.1.3.	Responsables	31
5.1.4.	Desarrollo de los procedimientos	31
5.1.4.1.	Procedimiento para Atención de Denuncia y Recepción de Documentación de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía	31
6.1.1.1.	Procedimiento para la Constitución y/o Complementación del Siniestro de Renta Temporal por Cesantía	35
6.1.1.2.	Procedimiento para el reporte de cuotas pagadas en exceso (por dolo del asegurado)	39
CAPITULO 6		40

7. Conclusiones y recomendaciones.....	40
7.1. Conclusiones	40
7.2. Recomendaciones.....	41
Bibliografía	42
Glosario.....	42
ANEXOS.....	43

Índice de tablas, cuadros, anexos y diagramas

Cuadro N° 1: Participación accionaria en Univida S.A.....	12
Cuadro N° 2: Organigrama de la Gerencia Nacional de Siniestros.....	14
Cuadro N° 3: Universo y muestra de estudio	24
Cuadro N° 4: Procedimiento para atención de denuncia de siniestros de RTC.....	27
Cuadro N° 5: Procedimiento para la Constitución del Siniestro de RTC.....	28
Diagrama N° 1: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía.....	32
Cuadro N° 6: Descripción del Procedimiento para Atención de Denuncia y Recepción de Documentación de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía	33
Diagrama N° 2: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía.....	35
Cuadro N° 7: Descripción del Procedimiento para la Constitución y/o complementación del Siniestro de Renta Temporal por Cesantía.....	36
Diagrama N° 3: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía.....	39
Cuadro N° 8: Descripción del Procedimiento para el reporte de cuotas pagadas en exceso.	40
Anexo N° 1 – Cuadro de Denuncias	43
Anexo N° 2 – Planilla de Reserva de Siniestros	43
Anexo N° 3 – Checklist.....	44
Anexo N° 4 – Acta de reunión	45

INTRODUCCION

La gestión eficiente de los procesos operativos es fundamental para cualquier empresa, pero su relevancia adquiere una dimensión aún mayor en el ámbito de las aseguradoras, donde la precisión y la coherencia son pilares fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y el funcionamiento óptimo de la organización. En este contexto, la presente monografía se adentra en el análisis y rediseño del Manual de Procedimientos para la atención de siniestros de la póliza por Renta Temporal por Cesantía en Univida S.A.

Este trabajo surge a raíz de la detección de diferencias significativas entre los procedimientos documentados y los procedimientos reales, identificadas a través de reuniones internas y análisis de informes de auditoría. Estas diferencias, representan una oportunidad crucial para mejorar la eficiencia operativa y, lo que es aún más importante, elevar la calidad del servicio ofrecido a nuestros asegurados.

En este contexto, el objetivo principal de esta monografía es alinear los procesos documentados con la realidad operativa, no solo para cumplir con los estándares regulatorios, sino también para fortalecer la confianza del cliente y mejorar la percepción de la marca en el mercado asegurador.

A través de un análisis detallado de las brechas identificadas y la propuesta de soluciones concretas, esta monografía busca proporcionar el rediseño del Manual de Procedimientos, con el objetivo último de optimizar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio ofrecido por Univida S.A. en la gestión de siniestros.

Antecedentes de la empresa Univida S.A.

Seguros y Reaseguros Personales UNIVIDA S.A. especializada en la administración de riesgos personales y cuyos lineamientos se encuentran dirigidos a brindar protección a la población boliviana, democratizando el acceso a los seguros con un enfoque social e inclusivo.

UNIVIDA S.A. obtuvo la autorización de funcionamiento el 19 de noviembre de 2015 a través de Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N° 1215·2015 de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS). Asimismo, el lanzamiento oficial al público fue en febrero de 2016.

Posteriormente y conforme a lo establecido en Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N°1517·2016 del 17 de octubre de 2016 UNIVIDA S.A. se habilitó como la empresa para la administración y comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

De igual manera se le otorgó la autorización para la comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de la Trabajadora y el Trabajador en el Ámbito de la Construcción (SOAT-C) a través de Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N°0380/2021 del 22 de abril de 2021.

La demanda de mercado ha hecho que UNIVIDA S.A. tenga presencia geográfica a nivel nacional, contando actualmente con 18 oficinas en todo el territorio boliviano (1 oficina nacional, 9 sucursales y 8 agencias en ciudades capitales) y con más de 250 trabajadores a nivel nacional.

De acuerdo con los datos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), UNIVIDA S.A. ocupa el 3er lugar en Producción Directa Neta de Anulaciones en el Mercado de Seguros de Personas en Bolivia. Asimismo, la calificación

de riesgo denota solvencia en cuanto al cumplimiento de obligaciones; en este sentido Moody's LA. Proporcionó una calificación AA3 y AESA RATINGS calificó a UNIVIDA S.A. con A1.

Misión

Brindar tranquilidad y seguridad a las familias bolivianas a través de seguros con enfoque social.

Visión

Ser la empresa referente en el mercado asegurador por nuestro compromiso social, eficiencia y excelencia en nuestros servicios.

Valores

Compromiso, confiabilidad, transparencia, empatía, calidad y vocación de servicio.

Objetivos estratégicos

- Consolidar la cartera de productos de seguros personales innovadores y accesibles para las familias bolivianas.
- Obtener ventaja competitiva en base a la estructuración de alianzas estratégicas públicas y privadas.
- Afianzar el equipo de trabajo generando sinergia, empatía, motivación y sentido de pertenencia.
- Garantizar la protección de los derechos de vida y salud de los asegurados, beneficiarios y usuarios con efectivas contraprestaciones y promoviendo la prevención de riesgos personales.

Accionistas de la empresa

Cuadro N° 1: Participación accionaria en Univida S.A.

Entidades	N° de Acciones	Valor Unidad	Total	Porcentaje de Participación
Banco Unión S.A.	41.158	1.000,00	41.158.000,00	99,9952%
SAFI Unión S.A.	1	1.000,00	1.000,00	0,0024 %
Valores Unión S.A.	1	1.000,00	1.000,00	0,0024 %
Totales	41.160	1.000,00	41.160.000,00	100,0000 %

(Fuente: Univida S.A.)

CAPÍTULO I

1. Aspectos generales

1.1. Planteamiento del problema

La gestión eficiente de atención de siniestros para las empresas de seguros es muy importante ya que nos ayuda a mantener la confianza de los asegurados y agilizar los procesos operativos de las diferentes instituciones aseguradoras. En este contexto, la Jefatura Nacional de Siniestros de la empresa Seguros y Reaseguros Personales Univida S.A. se enfrenta a un gran desafío en relación con la atención de siniestros correspondientes a las pólizas contratadas por las entidades de intermediación financiera, específicamente para la póliza por Renta Temporal por Cesantía.

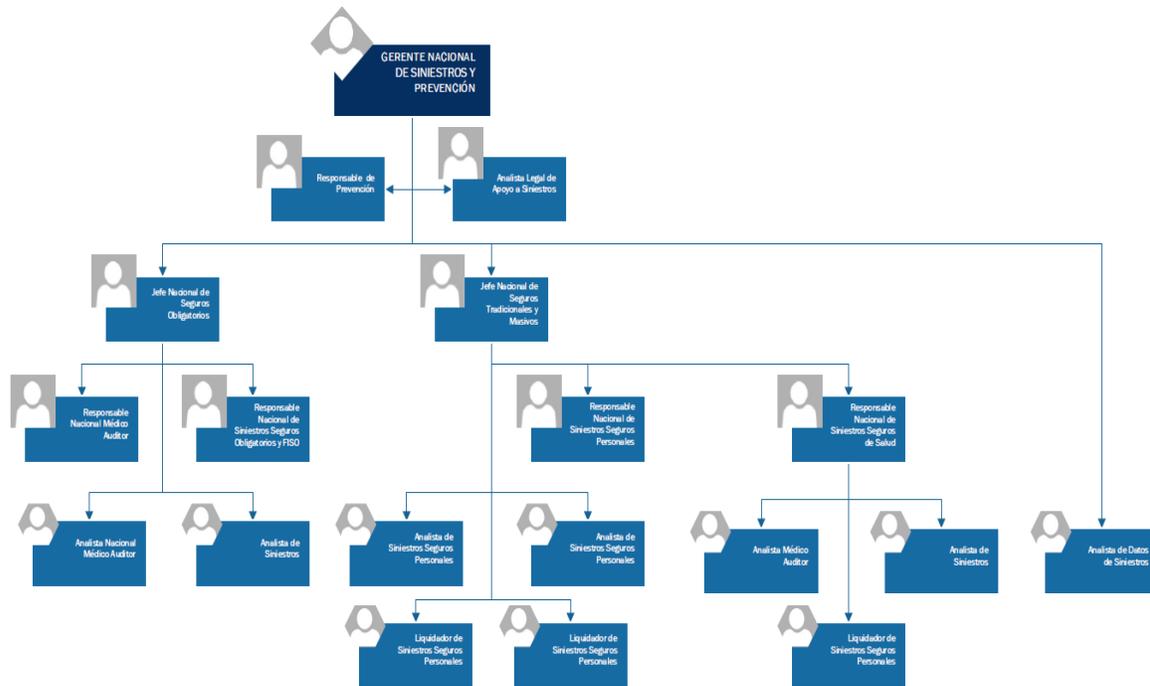
A pesar de contar con el manual de procedimientos correspondiente, se identificaron diferencias entre las directrices establecidas en dicho manual y los procesos reales implementados para la atención de siniestros. Esta discrepancia se hizo evidente tras una auditoría detallada a los siniestros de la póliza por Renta Temporal por Cesantía, revelando incongruencias en los procesos y señalando que las prácticas efectivas difieren significativamente de lo documentado en los manuales.

1.1.1. Delimitación del problema

Específicamente, estas observaciones se centran en el área de la Jefatura Nacional de Siniestros y Prevención, encargada de la atención de pólizas contratadas por el banco.

A continuación se detalla el organigrama de la jefatura mencionada para identificar las partes afectadas:

Cuadro N° 2: Organigrama de la Gerencia Nacional de Siniestros



(Fuente: Univida S.A.)

1.2. Justificación

La importancia de corregir la discrepancia entre los manuales de procedimientos y las prácticas reales es crucial para asegurar la coherencia operativa, la gestión de siniestros y, por último, la satisfacción de los clientes (tomador de la póliza, asegurados y beneficiarios).

La detección de estas observaciones después de una auditoría a los siniestros de Renta Temporal por Cesantía señala la necesidad inmediata de intervención y mejora en los procesos internos.

El diseño de un nuevo "Manual de Procedimientos para la Jefatura Nacional de Siniestros" se presenta como la solución para alinear de manera precisa los procesos documentados con los procesos aplicados. Esta iniciativa no solo busca corregir las deficiencias identificadas sino también prevenir futuras observaciones.

En resumen, la elaboración de los manuales no solo responde a las necesidades internas de mejora, sino que también posiciona a Univida S.A. como una entidad comprometida con la excelencia operativa y la satisfacción de los clientes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Elaborar los manuales de procedimientos, correspondientes a la atención de siniestros para la póliza de Renta Temporal por Cesantía, a través de un estudio de los procesos y flujo de documentación en la Jefatura Nacional de Siniestros y Prevención de la empresa Univida S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos realizados para la atención de siniestros en la Jefatura Nacional de Siniestros y Prevención.
- Definir las actividades que se deben cumplir para la atención de siniestros de Seguros de Renta Temporal por Cesantía.
- Establecer el alcance en el Proceso de atención de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía.
- Diseñar flujogramas que reflejen los procesos aplicados en la atención de siniestros en la Jefatura Nacional de Siniestros y Prevención.

CAPITULO 2

2. Marco teórico

Para la elaboración del presente manual se tomaron en cuenta normas legales y conceptos técnicos.

2.1. Marco legal

2.1.1. Ley 1178

Ley 1178 conocida como la ley SAFCO y sus disposiciones complementarias, es una disposición legal promulgada el 20 de julio de 1990, la cual determinara los conceptos criterios y las bases fundamentales de administración y control que se deben aplicar en todas las instituciones públicas, incluyendo las prefecturas y por consiguiente los servicios departamentales. También regula el régimen de responsabilidad por la función pública. Esta ley constituye un mandato para elaborar la eficiencia y transparencia en la administración pública, así como que todo servidor público y los particulares asúmanse plena responsabilidad por el uso de los recursos públicos y desarrollo de sus funciones inherentes a la gestión pública.

La presente ley regula los sistemas de administración y de control de los recursos del estado y su relación con los sistemas nacionales de planificación e inversión pública. Las finalidades de la ley 1178 son las siguientes el manejo eficaz y eficiente de los recursos públicos, la información oportuna y transparente, que todo servidor público sin distinción de jerarquía asuma plena responsabilidad por sus actos, la capacidad administrativa para impedir la corrupción. Relación de sistemas administración de la ley N° 1178.

2.1.2. RS 217055 Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa

El sistema de organización administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que, a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del plan estratégico institucional y desprograma de operaciones anual, regular el proceso de reestructuración organizacional de las entidades públicas, construyendo al logro de los objetivos institucionales. El objeto general del sistema de organización administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un

mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político social y tecnológico. Gaceta oficial e Bolivia —Normas Básicas del sistema de organización administrativa|| resolución suprema Nª 217055 de mayo de 1997. El sistema de organización administrativa tiene los siguientes objetivos específicos:

- Lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos.
- Evitar la duplicación y dispersión de funciones.
- Determinar el ámbito de competencia ya utilidad de las áreas y unidades organizacionales.
- Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación la coordinación y el logro de los objetos.
- Simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.
- El diseño organizacional se formalizará en documentos, los mismos que serán aprobados mediante resolución interna pertinentes uno de los documentos en el manual de procedimientos, el mismo que deberá incluir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios y otras formas utilizadas se identificarán y establecerán los procesos de la entidad por los cuales se genere los servicios y/o bienes para los usuarios el diseño de los procedimientos, será formulado Manual de Procedimientos.

Se procederá el diseño de los procesos en forma general o de procedimientos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad.

Los procesos seleccionados, seguirán, al menos, las siguientes etapas: ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación identificación de los insumos que requieren los procedimientos y sus especificaciones, identificación de la unidad responsable de la ejecución de cada tarea, descripción de los registros, formularios u otros impresos a utilizar, identificación de los resultados verificables.

2.2. Concepto de manual

El manual es un documento en el que se describen los instrumentos administrativos para regular el funcionamiento de una organización con información e instrucciones de manera ordenada y sistema sobre atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, normas, sistemas y procedimientos.

El manual representa un medio de comunicación de las decisiones de la Administración, concernientes a objetivos, políticas y procedimientos. En la actualidad el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan

2.3. Tipos de manuales

Por su propósito se clasifican en:

- De forma. - Es la secuencia de cada una de las operaciones o pasos por los que atraviesa desde que se origina hasta que se archiva su formato es horizontal.
- De labores. - Es un diagrama abreviado del proceso que solo presenta operaciones que se efectúan en cada una de las actividades o labores que se descomponen en procedimientos su formato es vertical o combinado.
- De métodos. - Muestra la manera de realizar cada operación del procedimiento es útil para administrar.
- Analítico. - Analiza para que sirva cada uno de las operaciones dentro del procedimiento.

- De espacio. - Se refiere al itinerario y la distancia que recorre una persona durante distintas operaciones del procedimiento a partir de él.
- Combinados. - Consiste en la combinación de dos clases ya mencionadas.

2.4. Clasificación de manuales

Los Manuales se clasifican de la siguiente manera:

a) Por su contenido.

- Historia de la organización.
- Política.
- Procedimientos.
- Contenido múltiple.
- Servicio al público.

b) Por su función específica.

- Ventas.
- Producción.
- Finanzas.
- Personal, etc.

c) Por su área de aplicación.

- Macro administrativo o multisectorial.
- Meso administrativos o sectorial.
- Micro administrativo o institucional.

2.5. Proceso

Del latín procesus o procedere, proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado.

2.6. Procedimiento

Para Koontz y O`Donnell, es la secuencia cronológica de las acciones requeridas que detallan en forma exacta en la cual una actividad debe llevarse a cabo “es la secuencia de tareas específicas para realizar una operación o parte de ella”.

Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta en una Empresa.

Son como el “seccionamiento” funcional de cada acto administrativo. Tienden a formar “rutinas” de actividades que de otra manera requerirán de estudio y discusión.

2.7. Manual de procesos y procedimientos

Son aquellos instrumentos de información en los que consigan en forma metódica los pasos de operaciones.

Un manual de procedimientos es un instrumento en el que se formaliza los procedimientos, mediante la secuencia lógica de actividades y operaciones, que deben seguir para la realización de las funciones de una o varias unidades y contiene básicamente la enumeración de las actividades, secuencia y el curso de las operaciones que compone un procedimiento. Así mismo enumera las operaciones que integran cada procedimiento de manera secuencial en tiempo y espacio.

Los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque como sería de esperar, se vuelve cada vez más rigurosos en los niveles bajos más que todo por la necesidad de un control más rápido, las ventajas económicas de detallar la acción, la menor necesidad de procedimientos discrecionales y el hecho de que los trabajos rutinarios llegan a tener mayor eficiencia cuando se ordena de un solo modo, con la necesidad de control de

los procedimientos es necesaria la aplicación de manuales que ordenen y regulen la actividad de la organización, con el fin que se dé una aplicabilidad al concepto.

Todo manual constituye en definitiva un instrumento de comunicación y por lo tanto el manual expresa el sistema de trabajo a emplearse en la Entidad Pública.

CAPITULO 3

3. Metodología de la investigación

3.1. Tipo de investigación

La investigación que se llevó a cabo se realizó mediante un método descriptivo y explicativo. En términos descriptivos, se identificaron las características fundamentales en los procesos de atención de siniestros, siguiendo las normas establecidas, tanto internas como externas. Por otro lado, el método explicativo se orienta a abordar las causas y efectos relacionados con la ausencia de un manual que esté acorde a los procesos reales.

3.2. Método de investigación

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo fueron el método deductivo y método inductivo.

El método inductivo se utiliza con la finalidad de observar y recopilar datos para el análisis de los procesos existentes, asimismo para recolectar datos específicos relacionados con las prácticas reales. Al utilizar el método inductivo, se pueden identificar patrones y diferencias a partir de los datos recopilados.

El método deductivo es una herramienta que nos ayuda a establecer estándares que deben regir el nuevo manual de procedimientos, una vez que se recopila la información mediante el método inductivo, esto garantiza que el manual sea coherente con las políticas organizativas y las mejores prácticas.

3.3. Diagnóstico

Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

Etapas de un diagnóstico organizacional

1. Generación de información. - Abarca a su vez tres aspectos:
 - La forma en que se recolecta la información, las herramientas y los procesos utilizados.
 - La metodología utilizada para recopilar toda la información. La cual sigue dos corrientes: los métodos usados para obtener información desde el cliente (entrevistas, cuestionarios) y los usados para obtenerla desde el consultor (observación).
 - La frecuencia con que se recolecta la información, la cual depende de la estabilidad del sistema.
2. Organización de la información
3. Análisis e interpretación de la información

Consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las cuestiones planteadas al inicio de la investigación.

3.4. Fuentes de información

3.4.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan datos e información original y directa sobre el tema específico. Estas fuentes son producidas por los actores directamente

involucrados en los hechos, por ejemplo: documentos oficiales, mesas de trabajo, entre otros.

3.4.1.1. Mesas de trabajo

Las mesas de trabajo son una instancia de coordinación, gestión y control de proyectos, donde se generan un diálogo entre las diferentes partes involucradas. Es decir, se define también como una auditoría y evaluación, para buscar falencias y soluciones.

3.4.1.2. Documentos oficiales

Sirve para recabar datos pertinentes al problema que analiza el investigador. A través de los cuestionarios se consigue una descripción más precisa del estado real de la situación en una organización. Entre sus ventajas se cuenta utilizar menos tiempo que las mesas de trabajo y que suele ser más sincera y fiable.

3.4.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan datos e información indirecta, es decir, que se basan en información ya existente y tienden a expresar un punto de vista.

3.4.2.1. Información externa

La recopilación de información sobre otras organizaciones del área para realizar comparaciones. Todos los datos recogidos por las herramientas analizadas hasta el momento son muy limitados y al introducir información de fuera, se da una visión más amplia. Se puede obtener información de otras entidades aseguradoras.

3.5. Tratamiento de la información

Toda la información revisada y recopilada será verificada, ordenada y clasificada, para que posteriormente sea presentada en forma escrita, y cuadros para la explicación del mismo.

3.6. Universo de estudio

Son aquellos elementos de un conjunto que poseen cierta característica común, susceptible de ser estudiada.

Debido a la naturaleza del trabajo y los objetivos fijados, de todo el universo de más de 250 trabajadores a nivel nacional, se trabajó con el personal encargado de la atención de los siniestros por el seguro de Renta Temporal por Cesantía y Desgravamen Hipotecario. Un analista de siniestros, un liquidador de siniestros, los implantes técnicos de banca, jefe nacional de siniestros tradicionales y masivos.

3.7. Determinación de la muestra

La muestra es de tipo cualitativa a aquellas personas que tienen conocimiento de los actuales procesos de atención de siniestros por los seguros de Renta Temporal por Cesantía y Desgravamen Hipotecario.

Cuadro N° 3: Universo y muestra de estudio

SUJETO DE ESTUDIO UNIVERSO MUESTRA	UNIVERSO	MUESTRA
Seguros y Reaseguros Personales Univida S.A.	Univida S.A. cuenta con más de 250 funcionarios a nivel nacional.	6 funcionarios
TOTAL MUESTRA		6

(Fuente: Elaboración propia.)

CAPITULO 4

4. Marco práctico

Para la presente investigación se recurrió a mesas de trabajo con el personal de Univida S.A. Fue necesaria la recolección de datos de fuentes primarias, debido a que se requiere definir los problemas que existen.

La definición inicial del problema producto de la recolección de información fue el punto de partida para identificar las deficiencias que se presentan en los actuales manuales de procedimientos correspondientes a la atención de siniestros por las pólizas de Renta Temporal por Cesantía, lo que llevo a definir la correcta estructura de atención.

Asimismo, se identificaron discrepancias entre los manuales de procedimientos y las prácticas reales gracias a los informes de auditoría interna presentadas por dicha area.

4.1. Resultados de las mesas de trabajo

Los resultados obtenidos durante las mesas de trabajo realizadas para la revisión de la atención de siniestros de las pólizas de Renta Temporal por Cesantía, cuyo objetivo principal fue evaluar la efectividad de los manuales de procedimientos correspondientes a estas pólizas, fue el siguiente:

1. Reflejo Completo de Procesos:

Hallazgo: Los manuales no reflejan todos los procesos realizados para la atención de siniestros.

Conclusión: La falta de documentación completa puede generar inconsistencias y dificultades en la ejecución de los procedimientos.

2. Procesos Innecesarios:

Hallazgo: Se identificaron procesos innecesarios en los manuales para la atención de siniestros.

Conclusión: La presencia de procesos redundantes puede afectar la eficiencia y agilidad en la gestión de siniestros.

3. Inclusión Selectiva de Requisitos:

Hallazgo: Los manuales anteriores incluyeron requisitos de atención solo para el tomador principal de la póliza, excluyendo a otros tomadores.

Conclusión: La inclusión selectiva puede resultar en una atención parcial y poco representativa de la realidad de los tomadores y asegurados.

4. Variabilidad de Requisitos:

Hallazgo: Los requisitos de atención no consideran la variabilidad según la coyuntura y agentes externos.

Conclusión: Es esencial actualizar los requisitos de atención para adaptarse a cambios contextuales y externos.

5. Procedimientos para Devolución de Cuotas:

Hallazgo: No se incorporan procedimientos para la devolución de cuotas en las pólizas de Renta Temporal por Cesantía.

Conclusión: La adición de nuevos procedimientos es crucial para gestionar adecuadamente las devoluciones.

6. Diferenciación de Atención:

Hallazgo: No se diferencia claramente la atención de siniestros nuevos y la regularización de siniestros ya aperturados y/u observados.

Conclusión: La falta de distinción puede generar confusión en el proceso de atención.

4.2. Resultados obtenidos de la auditoría interna

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la auditoría interna específicamente para la modificación del manual de procedimientos en la atención de siniestros por Renta Temporal por Cesantía:

1. Procedimiento y tareas desactualizadas en función a la operativa actual

Los manuales de Procedimientos para la Atención de Siniestros de Seguros de Renta Temporal por Cesantía presentan tareas y actividades realizadas por personal de la Jefatura Nacional de Seguros Tradicionales y Masivos, que difieren con la realidad operativa con la que se ejecuta la atención y liquidación de siniestros RTC, según se describe a continuación:

Cuadro N° 4: Procedimiento para atención de denuncia de siniestros de RTC

Responsable	Consideraciones Generales /Tareas	Operativa actual
Analista de Siniestros Seguros Personales	2. Consideraciones Generales: En caso de ausencia del Analista de Siniestros Seguros Personales, las tareas a su cargo las asumirá algún trabajador de igual jerarquía y designado por el Subgerente Nacional de Seguros	Los siniestros son constituidos y liquidados por el Liquidador de Siniestros Personales
Analista Técnico de Banca	Tarea 3: Comunica al área de siniestros mediante correo electrónico que el siniestro no se encuentra en Bases de Datos	El analista no comunica directamente al área de siniestros, comunica al Oficial de Créditos del Banco con copia a Siniestros
	Tarea 4: Genera la Carta de Rechazo y remite al intermediario	El analista no emite ninguna carta de rechazo, las cartas de rechazo son emitidas por la Jefatura Nacional de Seguros Tradicionales y Masivos, previo análisis del reclamo junto a la documentación presentada por el asegurado
	Tarea 5: Arma la carpeta de siniestro, llena y firma el check list	El analista no arma ninguna carpeta de siniestros; entrega los requisitos documentales recabados del asegurado mediante Comunicación Interna al área de Siniestros y Prevención, en algunos casos

Responsable	Consideraciones Generales /Tareas	Operativa actual
		<p>los analistas no llenan y firman el check list, en su lugar detallan los documentos entregados en la comunicación interna que generan.</p> <p>Asimismo, el Manual de Procedimientos no adjunta el formato y contenido del check list como anexo.</p>

(Fuente: Univida S.A. y elaboración propia)

Cuadro N° 5: Procedimiento para la Constitución del Siniestro de RTC

Responsable	Tareas	Operativa actual
<p>Responsable Nacional de Siniestros Seguros Personales / Analista de Siniestros Seguros Personales Analista Técnico de Banca</p>	<p>Tarea 1: Revisa la documentación requerida en físico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopia de CI - Preliquidación de crédito - Fotocopia de Certificado de Trabajo - Fotocopia de memorándum de designación - Fotocopia de memorándum de retiro o despido - Fotocopia del Contrato de préstamo - Plan de pagos - Extracto AFP - Extracto de comportamiento de pagos 	<p>El Liquidador de Siniestros Seguros Personales, revisa la documentación y los requisitos actualizados en función a la póliza de seguros</p> <p>Adicionalmente, solicita la siguiente documentación en forma recurrente para todos los siniestros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constancia de Registro de Compras y Ventas - Formulario 200 y 400 - Certificación Electrónica NIT, razón social, estado y de actividades económicas vigentes - Certificación de No tenencia de NIT - Nota aclaratoria sobre cuotas diferidas - Certificación de NIT Inactivo - Reporte existencia de NIT
	<p>Tarea 2: Analiza la documentación y el caso de siniestros</p> <p>Tarea 3: Si el análisis del caso es documentación incompleta continúa en la siguiente tarea</p> <p>Si el análisis del caso es aceptado</p> <p>Si el análisis del caso es rechazo</p>	<p>1.En el Manual no se establecen las tareas que realiza el Liquidador de Siniestros de Seguros Personales para determinar y comunicar la finalización de la cobertura.</p> <p>2.No existen tareas y procedimientos para la finalización o suspensión del pago de indemnizaciones.</p>

Responsable	Tareas	Operativa actual
	Tarea 5: Arma la carpeta adjuntando la documentación correspondiente y llena el check list	1.El Liquidador de Siniestros, no completa ningún check list, en el Manual no se cuenta con el formado del check list como anexo 2.En lugar del check list, el Liquidador de Siniestros completa una planilla Excel denominada “Cuadro de Denuncias” 3.No se identifican tareas que dejen evidencia del nombre del analista que procesa el caso, del cómputo del plazo para pronunciarse y fecha de constitución del siniestro. En la operativa actual, el Liquidador de Siniestros sólo registra la fecha de respuesta, que equivale a la fecha en la que se realiza el análisis del caso o cuando se emite la carta de rechazo o suspensión.
	Tarea 6: Ante caso aceptado: Asigna el número de Siniestro y registra en el cuadro de denuncias Tarea 9: Ante rechazo: Elabora la carta de rechazo explicando los motivos	En la operativa actual, se asigna el número de siniestro para reclamos con documentación incompleta, siniestros aceptados o rechazados, indistintamente, buena práctica de control interno que no se encuentra descrita en el Manual de Procedimientos

(Fuente: Univida S.A. y elaboración propia)

Causa:

- Implementación de actividades y tareas para la atención de siniestros de seguros de RTC, que no fueron actualizadas en los Manuales
- Rotación de personal, cambio de denominaciones de cargos y estructura

Efecto:

Riesgo de error operativo por omisión ante la ejecución de tareas y actividades que no se encuentran formalizadas en el marco normativo para la atención y constitución.

Plan de acción: Se realizarán las gestiones para la modificación del Manual de Procedimientos.

2. Solicitud de requisitos no previstos en el manual para la constitución del

siniestro

En los casos observados, personal de la Gerencia Nacional de Siniestros y Prevención, específicamente Liquidadores de Siniestros, enviaron correos electrónicos a Univida Técnica La Paz, Cochabamba o Santa Cruz junto a Siniestros BUSA; por lo cual los asegurados presentaron los siguientes documentos no previstos en la póliza:

- a) Constancia de Registro de Compras y Ventas
- b) Formulario 200 y 400
- c) Certificación Electrónica NIT, razón social, estado y de actividades económicas vigentes
- d) Certificación de No tenencia de NIT
- e) Nota aclaratoria sobre cuotas diferidas
- f) Certificación de NIT Inactivo

Causa:

En la Gerencia Nacional de Siniestros y Prevención, solicitan los documentos adicionales a cada asegurado para comprobar que la persona siniestrada no haya concluido su situación de cesante, desempleado y se encuentre generando ingresos económicos en forma independiente o autónoma, con el fin de proceder a la suspensión o rechazo del pago del siniestro.

Efecto:

- Pólizas comercializadas que no se ajustan a la realidad operativa de los requisitos recurrentes para la cobertura de siniestro materia del seguro.

Plan de acción: Se realizarán las gestiones para la modificación del Manual de Procedimientos.

CAPITULO 5

5. Marco de aplicación

5.1. Manual de procedimientos para la atención de siniestros de seguros de Renta Temporal por Cesantía

5.1.1. Objetivos de la propuesta

- Definir las actividades que se deben cumplir para la atención de siniestros de Seguros de Renta Temporal por Cesantía.
- Definir responsables en las diferentes etapas de los procedimientos.
- Establecer el alcance en el Proceso de atención de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía, precautelando los intereses de la Empresa.

5.1.2. Alcance de la propuesta

Comprende desde la recepción de la denuncia del siniestro, hasta la Atención de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía.

5.1.3. Responsables

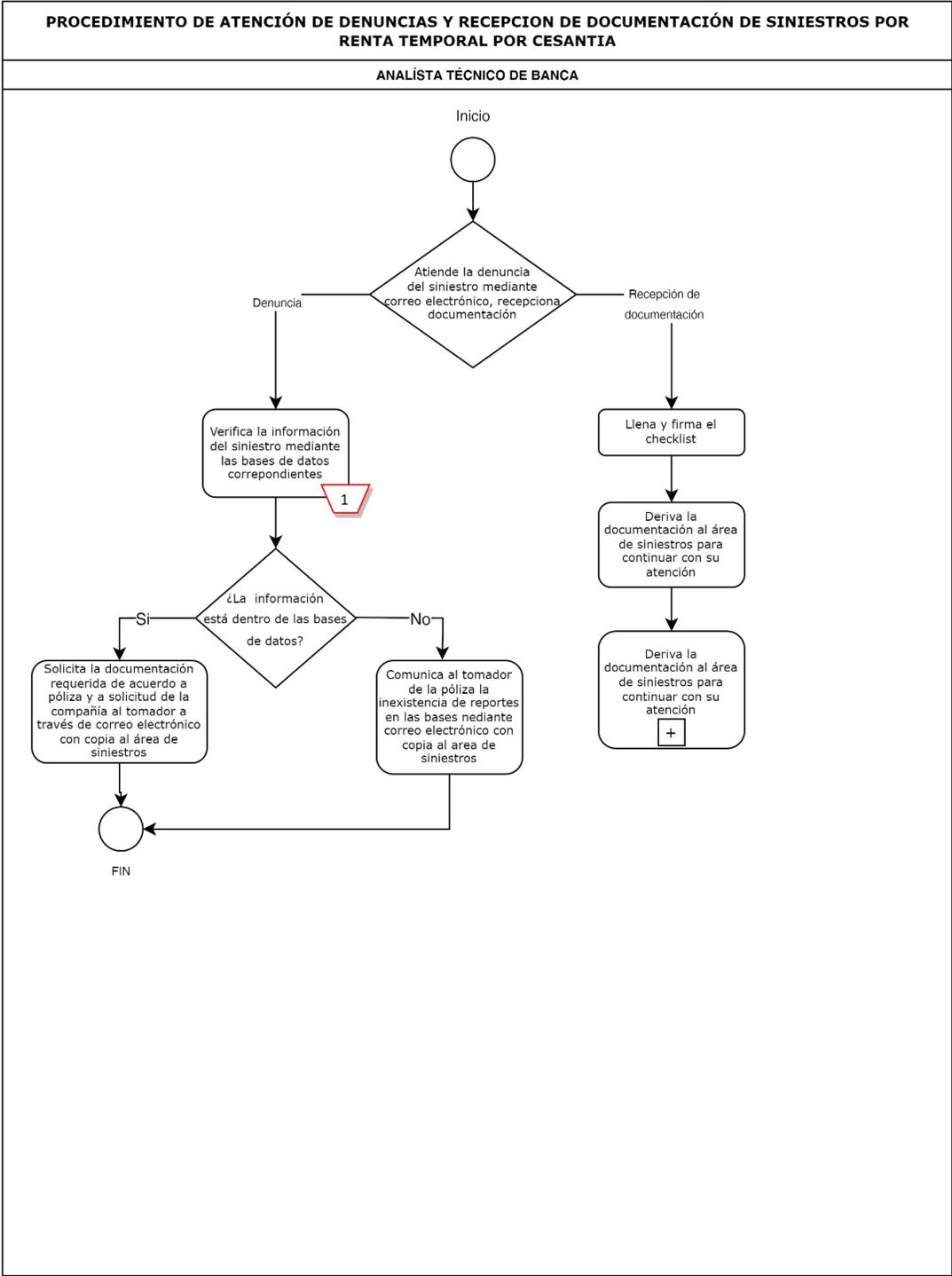
Son responsables de cumplir el presente Procedimiento, según su competencia:

- Gerente Nacional de Siniestros y prevención,
- Jefe Nacional de Siniestros Tradicionales y Masivos,
- Responsable Nacional de Siniestros Seguros Personales,
- Analista de Siniestros Seguros Personales,
- Analista Técnico de banca.
- Liquidador de siniestros seguros personales

5.1.4. Desarrollo de los procedimientos

5.1.4.1. Procedimiento para Atención de Denuncia y Recepción de Documentación de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía

Diagrama N° 1: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía



(Fuente: Elaboración propia)

Cuadro N° 6: Descripción del Procedimiento para Atención de Denuncia y Recepción de Documentación de Siniestros de Renta Temporal por Cesantía

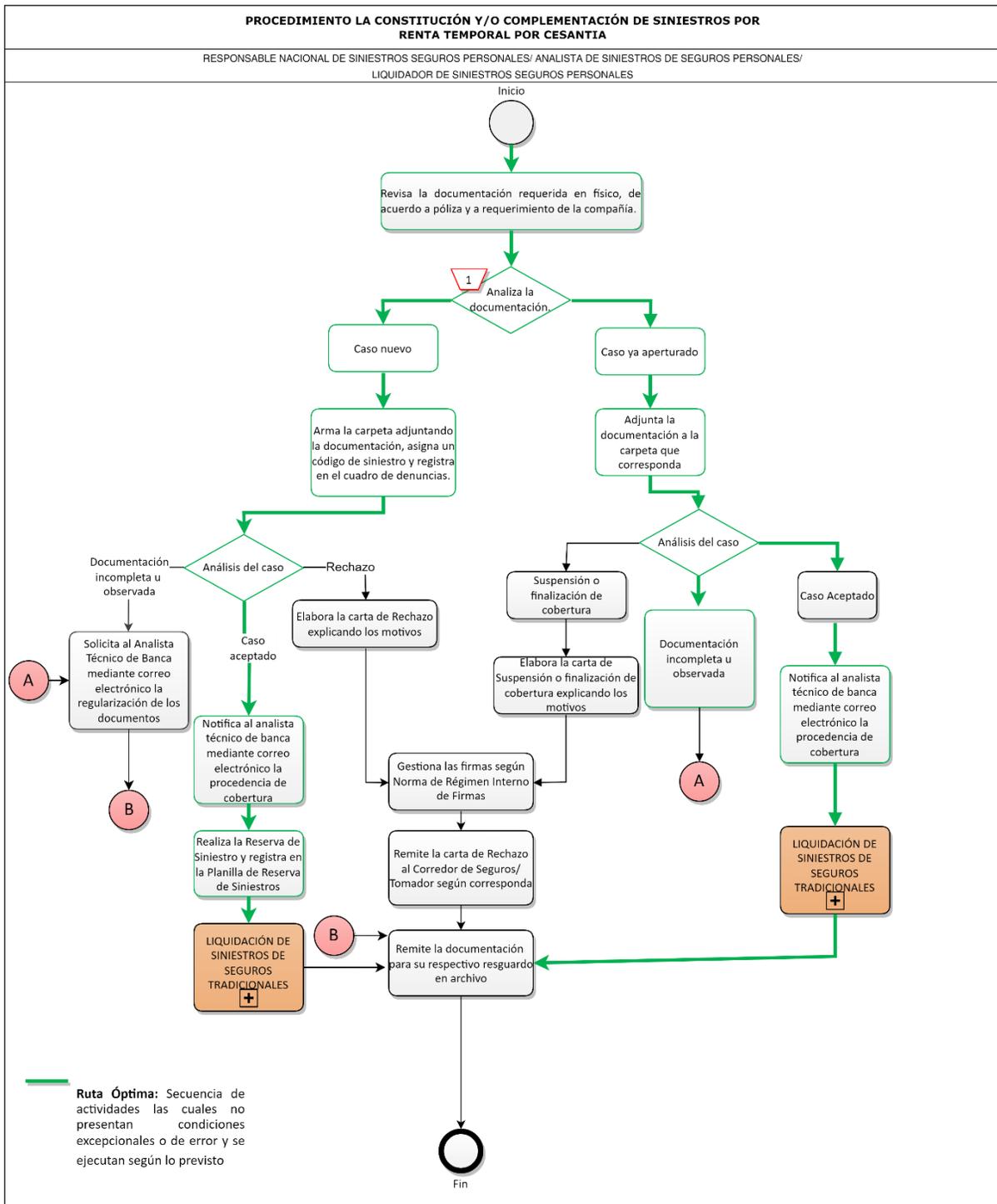
RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
Analista Técnico de Banca	1	Atiende la denuncia del siniestro mediante correo electrónico, recepciona la documentación. - Si se atiende una denuncia pasa a la siguiente tarea. - Si se recepciona la documentación pasa a la tarea N° 5.	E: Correo Electrónico, nota de aviso, documentación del siniestro
Analista Técnico de Banca	2	Verifica la información del siniestro mediante las bases de datos correspondientes. Si la información si está dentro de las bases de datos, continúa en la siguiente tarea, caso contrario, pasa a la <i>tarea N° 4</i> .	
Nota 1: Las bases de datos corresponden a archivos que envía el Banco Unión.			
Analista Técnico de Banca	3	Solicita la documentación requerida de acuerdo a póliza y a solicitud de la compañía al tomador a través de correo electrónico con copia al área de siniestros	S: Correo Electrónico
	4	Comunica al tomador de la póliza la inexistencia de reportes en las bases mediante correo electrónico con copia al área de siniestros.	S: Correo Electrónico
	5	Llena y firma el checklist (ver Anexo N° 4).	
	6	Deriva la documentación al área de siniestros para continuar con su atención.	

RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
	7	Activa el <u><i>Procedimiento para la Constitución y/o Complementación de Siniestros por Renta Temporal por Cesantía. Fin del Procedimiento.</i></u>	

(Fuente: Elaboración propia)

5.1.4.2. Procedimiento para la Constitución y/o Complementación del Siniestro de Renta Temporal por Cesantía

Diagrama N° 2: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía



(Fuente: Elaboración propia)

Cuadro N° 7: Descripción del Procedimiento para la Constitución y/o complementación del Siniestro de Renta Temporal por Cesantía

RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
Responsable Nacional de Siniestros Seguros Personales/ Analista de Siniestros Seguros Personales/ Liquidador de Siniestros Seguros Personales	1	Revisa la documentación requerida en físico, de acuerdo a póliza y a requerimiento de la compañía.	Documentación del siniestro
	2	Analiza la documentación.	
Nota 1: Al analizar la información se verificará si el siniestro es nuevo o ya fue aperturado.			
Responsable Nacional de Siniestros Seguros Personales/Analista de Siniestros Seguros Personales/Liquidador de Siniestros Seguros Personales	3	<ul style="list-style-type: none"> - Si la documentación corresponde a un caso nuevo pasa a la siguiente tarea. - Si la documentación corresponde a un caso ya aperturado, pasa a la tarea N°14. 	
	4	Arma la carpeta adjuntando la documentación, asigna un código de siniestro y registra en el cuadro de denuncias (ver Anexo N° 1).	
	5	<ul style="list-style-type: none"> - Si el análisis del caso es documentación incompleta u observada, continúa en la siguiente tarea. - Si el análisis del caso es caso aceptado, pasa a la <i>tarea N° 7</i>. - Si el análisis del caso es rechazo, pasa a la <i>tarea N° 10</i>. 	
	6	Solicita al Analista Técnico de Banca mediante correo electrónico la regularización de los documentos, para posteriormente pasar a la <i>tarea N° 13</i> .	S: Solicitud
Responsable Nacional de Siniestros Seguros	7	Notifica al analista técnico de banca la procedencia de cobertura.	

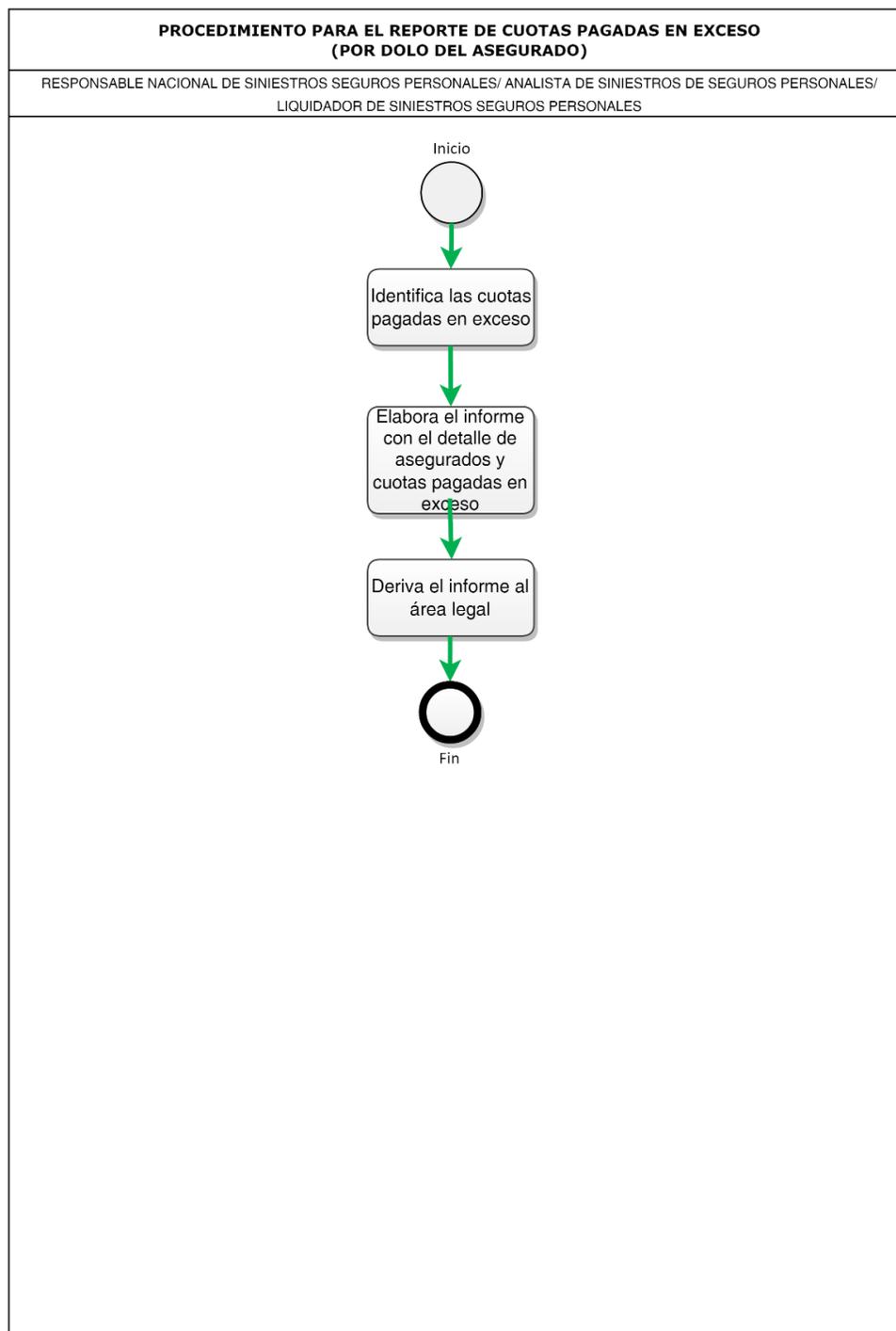
RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
Personales/Analista de Siniestros Seguros Personales	8	Realiza la Reserva de Siniestro y registra en la Planilla de Reserva de Siniestros (ver Anexo N° 2).	
	9	Activa el Procedimiento para Liquidación de Siniestros de Seguros Tradicionales , y pasa a la tarea N°13.	
	10	Elabora la carta de Rechazo explicando los motivos.	
	11	Gestiona las firmas según Norma de Régimen Interno de Firmas.	
	12	Remite la carta de Rechazo al Corredor de Seguros/ Tomador según corresponda.	S: Carta
	13	Remite la documentación para su respectivo resguardo en archivo. Fin del Procedimiento.	
	14	Adjunta la documentación a la carpeta que corresponda.	
	15	<ul style="list-style-type: none"> - Si el análisis del caso es suspensión o finalización de cobertura pasa a la siguiente tarea. - Si el análisis del caso es documentación incompleta u observada, continúa en la tarea 6. - Si el análisis del caso es aceptado, continúa en la tarea 17. 	
	16	Elabora la carta de suspensión o finalización de cobertura explicando los motivos, continúa en la tarea 11.	
	17	Notifica al analista técnico de banca mediante correo electrónico la procedencia de cobertura.	

RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
	18	Activa el <i>Procedimiento para Liquidación de Siniestros de Seguros Tradicionales</i> , y pasa a la tarea N°13.	

(Fuente: Univida S.A. y elaboración propia)

5.1.4.3. Procedimiento para el reporte de cuotas pagadas en exceso (por dolo del asegurado)

Diagrama N° 3: Procedimiento de atención de denuncias y recepción de documentación de siniestros por Renta Temporal por Cesantía



(Fuente: Elaboración propia)

Cuadro N° 8: Descripción del Procedimiento para el reporte de cuotas pagadas en exceso.

RESPONSABLE	N°	TAREA	DOCUMENTO ENTRANTE(E)/ SALIENTE(S)
Responsable Nacional de Siniestros Seguros Personales/ Analista de Siniestros Seguros Personales/ Liquidador de Siniestros Seguros Personales	1	Identifica las cuotas pagadas en exceso	
	2	Elabora el informe con el detalle de asegurados y cuotas pagadas en exceso.	
	5	Deriva el informe al área legal <i>Fin del Procedimiento</i> .	Informe de cuotas pagadas en exceso.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 6

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los procesos de atención de siniestros para la póliza de Renta Temporal por Cesantía en la Jefatura Nacional de Siniestros y Prevención de la empresa Univida S.A., se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El actual manual de procedimientos no expresa de manera las actividades que se realizan para la atención de siniestros para la póliza de Renta Temporal por Cesantía.
- La falta de distinción clara entre la atención de siniestros nuevos y la regularización de siniestros ya aperturados generó confusiones en el proceso de atención de siniestros.

- No se cuenta con un procedimiento definido para el reporte de cuotas pagadas en exceso por dolo del asegurado, lo que puede generar complicaciones en la gestión financiera.

6.2. Recomendaciones

Basándonos en las conclusiones obtenidas, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda una revisión y actualización completa de los manuales de procedimientos para la atención de siniestros, asegurando que reflejen con precisión los procesos reales y evitando la inclusión de tareas innecesarias.
- Se debe definir claramente en los manuales los requisitos documentales necesarios para la constitución del siniestro, evitando solicitudes adicionales no contempladas previamente.
- Se recomienda desarrollar un procedimiento específico para el reporte y gestión de cuotas pagadas en exceso, estableciendo claramente los pasos a seguir y las responsabilidades correspondientes.
- Revisar periódicamente la revisión de alguna modificación en la atención de siniestros por Renta Temporal por Cesantía.

Estas recomendaciones buscan no solo corregir las deficiencias identificadas sino también fortalecer los procesos internos, asegurando una gestión eficiente de siniestros y la satisfacción de los clientes.

Bibliografía

- 1.N. Montes & H. La Fuente “Los Manuales”
- 2.José Alonzo T. “Diseño de Sistemas Administrativos”
- 3.Agustín Reyes Ponce “Administración moderna” Bolivia.
- 4.Marchan C. “Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos”.

Glosario

- Asegurado Es responsable del pago de la prima correspondiente y objeto del seguro.
- Asegurado Es responsable del pago de la prima correspondiente y objeto del seguro.
- Asegurador Es la compañía de seguros o entidad responsable de la cobertura en caso de siniestro.
- Póliza de Seguro Es un contrato, por el que una Compañía de Seguros (el asegurador) se obliga por medio de una prima a otorgar cobertura al Cliente (Asegurado) hasta el límite de la cobertura contratada.
- Renta Temporal por Cesantía Importe de la cuota bancaria que el asegurado deja de percibir a causa de un siniestro producto del desempleo o enfermedad.
- Tomador Es la entidad de intermediación financiera que cobrará la indemnización o reembolso correspondiente en caso de siniestro.

Anexo N° 3 – Checklist

_____ de _____ de 2023

Señores:
Seguros y Reaseguros Personales Unilida S.A.
 Presente.

REF: ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN EN CAJAS DE SINIESTRO

De nuestra consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Uds., para solicitar la habilitación del seguro de _____ del Crédito N° _____ del asegurado _____ con C.I. _____ y Cod. Cliente: _____, para lo que se adjunta los siguientes documentos:

ITEM	DOCUMENTACIÓN REMITIDA	BANCO	IMPLANTE	SINIESTRO
FALLECIMIENTO (DESIGNACIÓN BENEFICIARIO)				
1	Cédula de identidad y/o certificado de nacimiento del asegurado COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
2	Liquidación del saldo insoluta de la deuda a la fecha de fallecimiento del prestatario emitida por el tomador (original con firma y sello del funcionario del Banco). COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
3	Original del Certificado de Defunción. COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
4	Fotocopia del Contrato de Préstamo.			
5	Fotocopia del Plan de pagos (Inicial y actualizado)			
6	Fotocopia de Reporte de Extracto de Prestamos			
7	Fotocopia de Detalle de Comportamiento de pagos			
8	Certificado de óbito debidamente certificado por el médico que constata el deceso y la oficina de registro civil (original o copia legalizada). COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
9	Original o Copia Legalizada del Atestado policial para los casos de muerte por accidente o suicidio. COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
10	Otro documento: COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
SOLICITUD DE GASTOS DE SEPULCRO				
11	Original de la Carta de Solicitud de Indemnización por Gastos de Sepelio. COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
12	Fotocopia de la Cedula de Identidad del Solicitante de la Indemnización de la Cobertura de Sepelio.			
INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE				
<i>Nota: Para la Cobertura de Invalidez Total y Permanente (se reemplazan los documentos de fallecimiento estén o no dentro del Free Cover).</i>				
13	Original o Copia Legalizada del Dictamen de Invalidez emitido por un médico autorizado por la A.P.S. (original o copia legalizada). COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
14	Fotocopia de la Historia Clínica (copia simple).			
RENTA TEMPORAL POR CESANTÍA				
1	Fotocopia de la Cédula de Identidad del asegurado			
2	Fotocopia del memorándum de designación del cargo, aplicable a la cobertura de cesantía por desempleo			
3	Fotocopia de memorándum de retiro o despido, aplicable a la cobertura de desempleo			
4	Fotocopia del certificado de trabajo (Actualizado indicando la fecha de ingreso y retiro)			
5	Preliquidación del crédito (Saldo deudor más la última cuota vigente) (Clorjado por el oficial de crédito del banco Unión con firma y sello) COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			
6	Fotocopia del plan de pagos del préstamo (Inicial y actualizado)			
7	Fotocopia del contrato del préstamo			
8	Estado de Ahorro Previsional de la AFP, actualizado			
9	Fotocopia de Reporte de Extracto de Prestamos			
10	Fotocopia de Detalle de Comportamiento de pagos			
11	Certificado de incapacidad temporal emitido por el médico tratante, dicho profesional deberá estar legalmente autorizado e inscrito en el Colegio médico de Bolivia			
12	Historia médica completa (original o copia legalizada) incluidos todos los exámenes e informes médicos y/o análisis que se hubiera realizado el asegurado			
13	Otro documento: COPIA <input type="checkbox"/> ORIGINAL <input type="checkbox"/>			

<u>Observaciones Remitente (Banco):</u>	
<u>Observaciones Implante:</u>	

Sin otro particular y esperando una respuesta favorable, me despido cordialmente.

Firma y Sello Personal del Banco

Firma y Sello Implante

Firma y Sello Siniestros



ACTA DE REUNIÓN

FECHA:	03 DE NOVIEMBRE 2023
TEMA:	ATENCIÓN DE SINIESTROS DGH Y RTC EN EL BUSA.
PARTICIPANTES	
UNIVIDA Luis Soto Rodríguez ANALISTA TÉCNICO DE BANCA SECCIÓN RESEGUROS VALLE UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales	Mario José Choque GERENTE GENERAL DE SINIESTROS UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales
Wilson Saucedo Nunez ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales	Erika Romillo ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales
Andrea K. Davila Morales ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales	Erika Romillo ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales
Alejandra R. Caspe Cullinaya ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales	Erika Romillo ASISTENTE ADMINISTRATIVO UNIVIDA S.A. Seguros y Reaseguros Personales
ORDEN DEL DIA	
1. Revisión de Protocolo de atención de siniestros en el BUSA.	
2. Lineamientos de atención de siniestros en el BUSA.	

TEMAS DESARROLLADOS	
1	Revisión Protocolo de atención de siniestros.
2	Revisión de Anexos de Protocolo de atención de siniestros.
3	Explicación de modificaciones a la póliza de RTC.
4	Revisión al manual de procedimientos de atención de siniestros.
5	Lineamientos en la atención de siniestros.
6	
7	
8	
9	
10	

CONCLUSIONES Y ACUERDOS	
1	Se revisó el Protocolo de atención de siniestros.
2	Se revisó los Anexos de Protocolo de atención de siniestros.
3	Se explicó las modificaciones a la póliza de RTC.
4	Se revisó el Manual de procedimientos de atención de siniestros.
5	Se dieron lineamientos para la atención de siniestros.