



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE COBRANZA CUOTAS (100)
MASIVAS PARA LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS GENERALES”**

PRESENTADO POR EL BACHILLER
BARRANTES TICLLA MARIA LILIANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado principalmente a Dios por darme las fuerzas de seguir adelante, a mis abuelos que siempre están apoyándome en todo al igual que mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la empresa Pacifico seguros por permitir el estudio y análisis del proceso de negocio y a quienes me ayudaron brindándome la documentación, de igual manera a los profesores de la Universidad Alas Peruanas por transmitirme sus conocimientos.

INTRODUCCIÓN

La empresa en estudio es Pacífico Seguros Generales, es una empresa que pertenece al mercado asegurador peruano que brinda a sus clientes la gestión de sus riesgos y proteger sus bienes valiosos mediante pólizas de hogar, pólizas de autos, pólizas de accidentes, pólizas de seguro de vida entre otras ofertas que brindan.

En estos tiempos los cambios se intensifican y se vuelven radicales, debido a que vivimos en un mundo globalizado y donde las innovaciones se están realizando en torno a las nuevas tecnologías de la información (TI). Se ha visto la creciente competitividad entre las empresas del mismo rubro.

Las tecnologías de información permiten la automatización de los procesos de negocio, haciendo eficaz la comunicación entre las áreas que necesitan acceder a la información, para que de esta manera efectúen sus actividades de la mejor manera posible y trabajen de forma coordinada para lograr el objetivo común de la organización.

El objetivo principal de la investigación es mejorar el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas, reduciendo tiempo en la ejecución, reduciendo la generación de documentos innecesarios que deberían estar dentro de la misma factura y mejorando la calidad del proceso en el área de operaciones de la empresa Pacífico Seguros Generales.

El presente trabajo consta de tres capítulos, a continuación se realiza una breve descripción de su contenido.

1. CAPÍTULO I:

Generalidades de la empresa, como son:

-  Antecedentes de la empresa
-  Perfil de la empresa
-  Actividades de la empresa

2. CAPÍTULO II

Se describe la metodología de la investigación del proyecto, como son:

- ✚ Descripción de la realidad del problema.
- ✚ Análisis de la realidad problemática.
- ✚ Diagrama que muestra el flujo de la investigación.

3. CAPÍTULO III

Aquí se desarrolla el diseño de la propuesta, tomando en cuenta el análisis y evaluación de la problemática que existe actualmente en el área de operaciones; obteniendo así los resultados que servirán para solucionar dichos problemas.

RESUMEN

“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE COBRANZA CUOTAS (100) MASIVAS PARA LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS”

El presente trabajo de investigación es para la obtención del grado de Ingeniero de Sistemas e Informática, el cual pretende profundizar los conceptos de las tecnologías de información en los procesos de negocio de una organización para mejorar el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas, caso real elegido para la aplicación práctica de los métodos de conceptos de la investigación.

La Pacífico Seguros Generales actualmente cuenta con un subproceso de cobranza el cual está limitado para la generación mayor a cien cuotas, generando demora y duplicidad de documentos manuales para realizar las fracciones de cada cien cuotas para una venta masiva a través de los canales de ventas.

Finalmente, esta investigación tiene como resultado la mejora del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas, rediseñando el subproceso para que la cobranza masiva a través de los canales de ventas deje de hacerse manualmente y genere documentos innecesarios.

ABSTRACT

REDESIGNING COLLECTION PROCESS OF THE OPERATION'S AREA FROM PACIFICO SEGUROS GENERALES.

The purpose of this investigation project is to get the title of System Engineer applying many Technology concepts. This project is intended to improve the collection process of an Operation area. This is a real case chosen to apply the concepts of the investigation class.

The Pacifico Seguros Generales currently has a problem with the collection process because it is limited to one hundred installments. This limitation causes delays and many manual works.

The objective of this investigation is to improve this collection process by a reengineer and redesign of the principal features.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
CAPÍTULO I	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.	1
1.2 PERFIL DE LA EMPRESA.	2
1.3 ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.....	3
1.3.1 MISIÓN.....	4
1.3.2 VISIÓN.....	4
1.3.3 OBJETIVOS.....	4
1.4 ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	5
1.5 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.....	6
1.5.1. ENTORNO GENERAL.....	6
1.5.2. ENTORNO COMPETITIVO	10
1.5.3. ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS	11
CAPÍTULO II	15
2.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
2.2.ANÁLISIS DE PROBLEMÁTICA	18
2.3.PROBLEMA GENERAL	19
2.4.OBJETIVO DEL PROYECTO.....	19
CAPÍTULO III	21
3.1.DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL SUBPROCESO.....	21
3.2.ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	21
1.3.1 FACTIBILIDAD TÉCNICA.....	24
1.3.2 FACTIBILIDAD OPERATIVA.....	27
1.3.3 FACTIBILIDAD ECONÓMICA	28

3.3.DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS)	29
1.3.1 FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS)	31
1.3.2 EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	33
1.3.3 DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	34
1.3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS)	36
1.3.5 ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (AS-IS)	37
1.3.6 ANÁLISIS ECONÓMICO (AS-IS)	40
3.4.SUBPROCESO DISEÑADO (TO-BE)	41
1.3.1 FLUJO DEL SUBPROCESO (TO-BE).....	42
1.3.2 EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO (TO-BE)	45
1.3.3 DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (TO-BE)	46
1.3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (TO-BE).....	48
1.3.5 ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (TO-BE).....	49
1.3.6 ANÁLISIS ECONÓMICO (TO-BE).....	52
1.3.7 SUSTENTOS DEL SUBPROCESO (TO-BE)	52
1.3.8 ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE)	53
3.5.CONCLUSIONES.....	55
3.6.RECOMENDACIONES	56
CAPÍTULO IV	57
CAPÍTULO V	58
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.	7
GRÁFICO N° 2. ORGANIGRAMA DE PACÍFICO SEGUROS GENERALES	8
GRÁFICO N° 3. ENTORNO DE LA EMPRESA.	11
GRÁFICO N° 4. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER	14
GRÁFICO N° 5. ANÁLISIS DEL CUELLO DE BOTELLA.....	17
GRÁFICO N° 6. ANÁLISIS DEL DIAGRAMA CAUSA EFECTO	20
GRÁFICO N° 7. ANÁLISIS DEL MACROPROCESO.....	23
GRÁFICO N° 8. ANÁLISIS DEL SUBPROCESO.....	32
GRÁFICO N° 9. ANÁLISIS DEL SUBPROCESO.....	33
GRÁFICO N° 10. SÍMBOLOS DE MAYNARD.....	34
GRÁFICO N° 11. DIAGRAMA DE MAYNARD	35
GRÁFICO N° 12. DIAGRAMA DE FLUJO (TO-BE)	44
GRÁFICO N° 13. EXPLICACIÓN DE FLUJO (TO-BE).....	45
GRÁFICO N° 14. DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (TO-BE)	47
GRÁFICO N° 15. ANÁLISIS DEL CAMBIO EN EL SUBPROCESO DE COBRANZA CUOTA(100) MASIVA (TO-BE).....	53

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.	9
TABLA N° 2. COMPONENTE DEL ANÁLISIS PESTEL.....	13
TABLA N° 3. RECURSOS UTILIZADOS (HADWARE).	25
TABLA N° 4. RECURSOS UTILIZADOS (APLICACIONES).	26
TABLA N° 5. RESUMEN DE COSTOS	29
TABLA N° 6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO	36
TABLA N° 7. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO COBRANZA CUOTAS (100) MASIVAS	38
TABLA N° 8. ACTORES Y ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	39
TABLA N° 9 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS-IS)	41
TABLA N° 10 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO	48
TABLA N° 11 RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE) .	49
TABLA N° 12. ACTORES INTERNO DEL SUBPROCESO.....	51
TABLA N° 13 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (TO-BE).....	52
TABLA N° 14 SUSTENTO DEL SUBPROCESO (TO-BE)	52

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

La empresa Pacífico Seguros Generales pertenece al grupo financiero Credicorp, su actual sede se encuentra ubicado en el distrito de San Isidro - Lima.

Pacífico Seguros Generales se constituyó el 4 septiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A., iniciando sus actividades el 1 de octubre de 1992.

La Compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, sede de Lima. Su plazo de duración es indefinido y el domicilio social es Avenida Juan de Arona N° 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima.

El objeto social de la compañía es suscribir contratos de seguro, realizar operaciones de coaseguro y reaseguro en todos los riesgos, con excepción de los seguros de vida, así como llevar a cabo todas las operaciones o actos relacionados con el objeto social que coadyuven a la realización de sus fines. Su objeto social corresponde al grupo N°

66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 62.10% mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 36.35% del capital social. El 1.55% restante es propiedad de 137 accionistas minoritarios. Pacífico Seguros Generales es propietario del 85.99% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Seguros de Vida), que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997. (Pacífico Seguros, 2017)

1.2 PERFIL DE LA EMPRESA.

Pacífico Seguros Generales es una empresa peruana fundada hace aproximadamente 25 años y caracterizada en ayudar a sus clientes a gestionar sus riesgos y proteger aquello que más valoran y así garantizar el logro de sus metas.

En los negocios de Seguros Generales y Seguros de Vida forman parte de Credicorp, el holding financiero más grande del Perú, y cuentan con más de 5,000 profesionales dedicados a brindar a los clientes una oferta integral de productos y servicios. En planes de salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones, contando con el respaldo de Credicorp y Banmédica.

- ✚ Construir relaciones de largo plazo: Creer en las relaciones de largo plazo y enfocarse en desarrollarlas con los asegurados, corredores y canales de distribución.

- ✚ Especialistas en la gestión de riesgos: Trabajar junto a los clientes para entender sus necesidades y ofrecerles soluciones que permitan manejar sus riesgos en forma eficiente.
- ✚ Cumplir con las obligaciones de forma justa y oportuna: Resolver los siniestros de los clientes con un alto criterio de justicia y los pagarlos de forma oportuna.
- ✚ Buscar la excelencia en el servicio al cliente: Asesorar a los clientes en la gestión de sus riesgos y esforzarse día a día para darles la calidad de servicio que merecen.
- ✚ Ser una compañía confiable y con amplia solidez financiera: La fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.(Pacífico Seguros, 2017).

1.3 ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se ha consolidado a lo largo de los años como una empresa grande y sólida en el mercado asegurador peruano. Es propiedad de dos socios, que son: conglomerado financiero Credicorp, reconocido en el Perú y American International Group uno de los consorcios de seguros más importantes de América del Norte. La actividad económica de la compañía incluye la contratación y administración de las operaciones de seguro y reaseguro de riesgos generales.

Actualmente cuenta con 3 divisiones:

- ✚ Pacifico EPS.

✚ Pacifico Vida.

✚ Pacifico Seguros.

La empresa se encuentra localizada en la Av. Juan de Arona 830, San Isidro – Lima.

1.3.1 MISIÓN.

“Ayudar a los clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.” (Pacífico Seguros, 2017).

1.3.2 VISIÓN.

“Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.”(Pacífico Seguros, 2017).

1.3.3 OBJETIVOS.

1.3.3.1 OBJETIVO PRINCIPAL.

✚ El objetivo principal de la empresa es ayudar a sus clientes a gestionar sus riesgos y proteger aquello que más valoran y así garantizar el logro de sus metas.

1.3.3.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS.

✚ Reducir la carga operativa en el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

✚ Incrementar los ingresos anuales.

✚ Reducir tiempos de ejecución en el subproceso.

- ✚ Optimizar subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

1.4 ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

La empresa Pacífico Seguros Generales está compuesta por el gerente general el Sr. Álvaro Correa Malachowski, quien es el encargado de dirigir, tomar decisiones, supervisar y es líder de la organización. Asimismo, cuenta con el apoyo de diversas gerencias, divisiones y áreas como las siguientes:

- ✚ **Gerencia de Finanzas:** Es la encargada de la administración eficiente del capital dentro de un equilibrio de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones.
- ✚ **Gerencia de Recursos Estratégicos:** Es la encargada de gestionar, mejorar y ejecutar todos los procesos de la operativa del negocio. Teniendo consigo inmersas operaciones como Emisiones, cobranzas, procesos y TI.
- ✚ **División de Servicios Comerciales:** Es la encargada de mejorar las técnicas de mercadeo, como el hacer visible los productos que la empresa ofrece hacia el mercado para cada necesidad. Asimismo, es la encargada de recopilar la información de la necesidad y grado de satisfacción de los clientes.
- ✚ **División de Seguros Generales:** Es la encargada de gestionar los productos de riesgos generales en la organización.

- ✚ **División de Bancaseguros y Alianzas:** Es la división que maneja los distintos canales de ventas para la comercialización de los productos.
- ✚ **División de Negocios Vehiculares:** Es la división enfocada en productos del rubro vehicular, esto ya que el mercado local tiene una gran demanda por productos de esta línea.
- ✚ **División Comercial:** Es la encargada de manejar los indicadores de los diversos productos que tiene la empresa. Analizan la demanda del mercado y ofertan nuevos productos.
- ✚ **División Legal y Prevención de Fraudes:** Es la encargada de llevar toda la gestión formal que se requiere para la comercialización de los productos ofertados por la empresa.

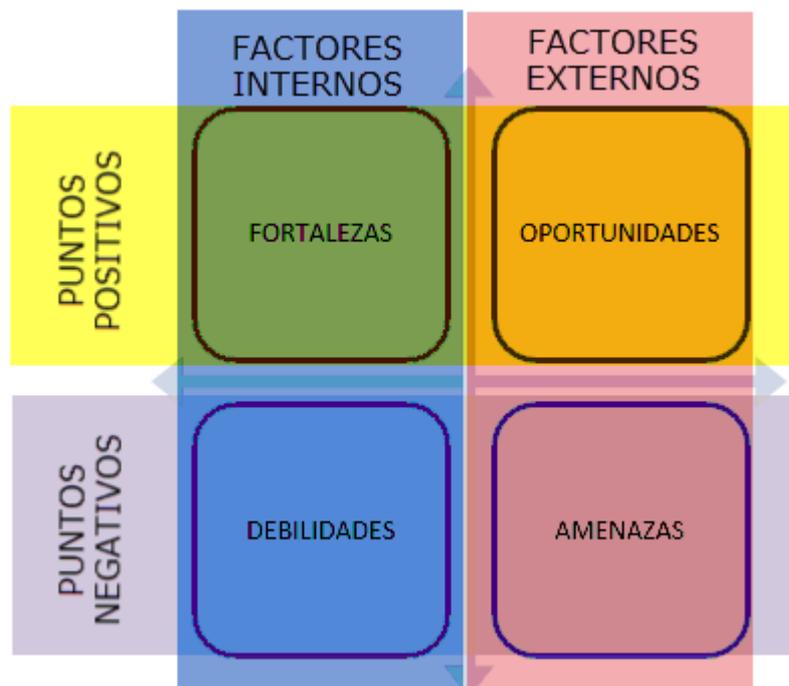
En el **GRÁFICO N° 2** se muestra el organigrama de la empresa pacífico seguros.

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

1.5.1. ENTORNO GENERAL

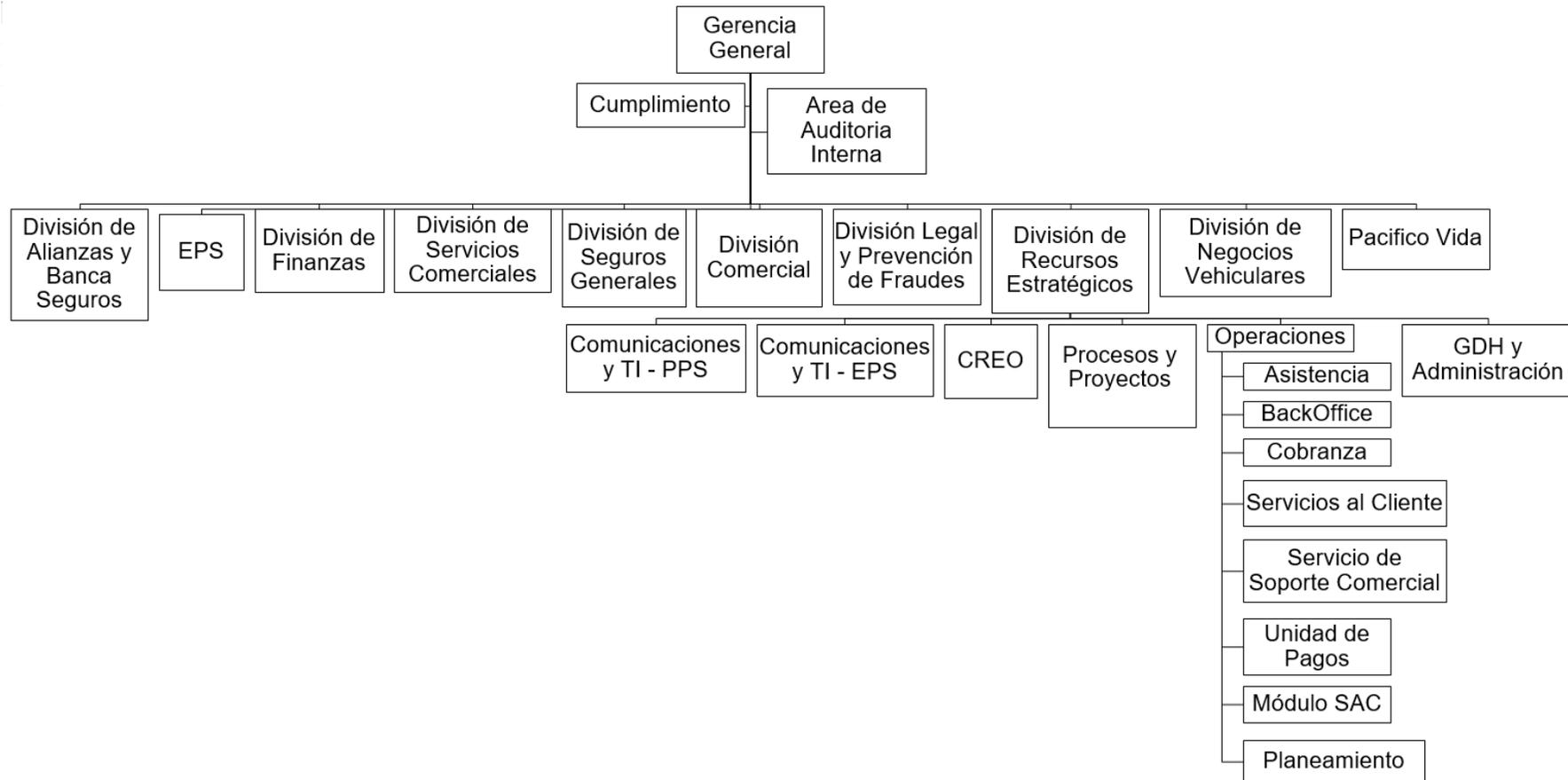
La empresa Pacífico Seguros Generales es una de las principales empresas líderes en el rubro de seguros y reaseguros en Perú.

En el **GRÁFICO N° 1** se puede observar cómo es el cruce de la matriz FODA mediante Factores internos, Factores Externos y los puntos positivos y negativos que son analizados en una empresa

GRÁFICO N° 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.

FUENTE: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 2. ORGANIGRAMA DE PACÍFICO SEGUROS GENERALES



Fuente: (Intranet Pacifico, 2016)

Continuando con el análisis del entorno general de la empresa se realizó la **TABLA N° 1** donde se puede observar la matriz FODA realizada para la empresa Pacífico Seguros Generales.

TABLA N° 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Posicionamiento en el mercado por asistencia médica y automóviles. ✚ Es subsidiaria del holding financiero más grande del Perú: Credicorp. ✚ Marca sólida y leal. ✚ Canales de distribución eficientes. ✚ Es la única empresa aseguradora local que se rige bajo las normas Internacionales de Información Financiera (NIFF). 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacidad de gestión de atención a mayor público. ✚ Canales de atención suficientes para la demanda. ✚ Sistema de mejora organizacional en proceso.
EXTERNO	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Desarrollo del sector bancario y de seguros. ✚ Baja penetración de seguros en segmentos de ingresos medios y bajos. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Competencia directa en la venta de seguros (Otras empresas de seguros). ✚ Alto grado de siniestralidad. ✚ Al haber mayor competencia en el mercado de seguros, existe la tendencia de que el precio de las primas bajen.

Fuente: Elaboración Propia

1.5.2. ENTORNO COMPETITIVO

Se realiza un análisis del entorno competitivo de la empresa Pacífico Seguros Generales para entender y conocer el negocio de forma en la que se pueda realizar el diseño o rediseño de los procesos o subprocesos que se requiera para mejorar y seguir creciendo en el mercado.

EMPRESA: Pacífico Seguros Generales.

SECTOR: Seguros y Reaseguros e inversiones.

PRODUCTOS: Pacífico cuenta con los siguientes productos comercializados:

- ✚ Salud
- ✚ Oncológicos
- ✚ Vida + Inversión
- ✚ Accidentes Personales
- ✚ Viajes
- ✚ Jubilación
- ✚ Seguros de Autos
- ✚ SOAT
- ✚ Seguros de Hogar y Bienes
- ✚ EPS y complementarios
- ✚ EPS individuales
- ✚ Accidentes Colectivos
- ✚ SCTR (Trabajado de riesgo)
- ✚ Accidentes Estudiantiles

✚ Vida Ley y Vida Empleados

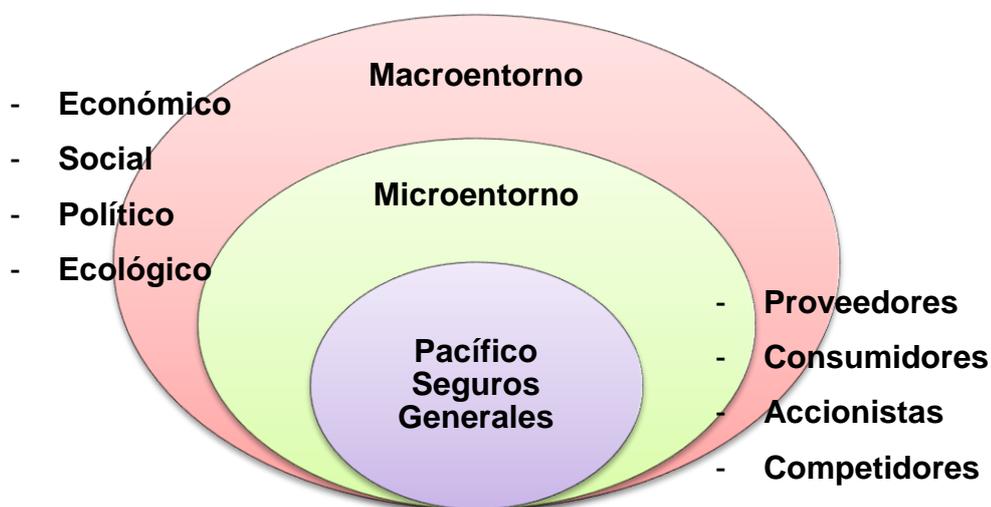
✚ Patrimoniales

✚ Pyme

En el **GRÁFICO N°3** se puede visualizar el entorno del cómo se encuentra la empresa Pacífico Seguros Generales.

Continuando con el análisis del entorno competitivo de la empresa se realizó en la herramienta PESTEL la **TABLA N° 2** para definir y caracterizar el contexto de la compañía Pacífico Seguros Generales.

GRÁFICO N° 3. ENTORNO DE LA EMPRESA.



FUENTE: Elaboración Propia

1.5.3. ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS

La presente herramienta se ha utilizado para analizar las competencias, como lo dice Porter en su Libro (Porter, 1979):

“Si bien a simple vista las industrias pueden parecer muy distintas entre sí, los motores subyacentes de la rentabilidad son los mismos. La industria global de automoción, por ejemplo, no parece tener nada en común con el mercado mundial de las obras de arte o con el sector sanitario europeo, fuertemente regulado. Sin embargo, si queremos comprender la competencia industrial y la rentabilidad en cada uno de estos tres casos, primero debemos analizar las cinco fuerzas que conforman su estructura subyacente común: la amenaza de nuevos aspirantes, la influencia de los proveedores, la influencia de los compradores, la amenaza de los sustitutivos y la rivalidad entre competidores existentes.”

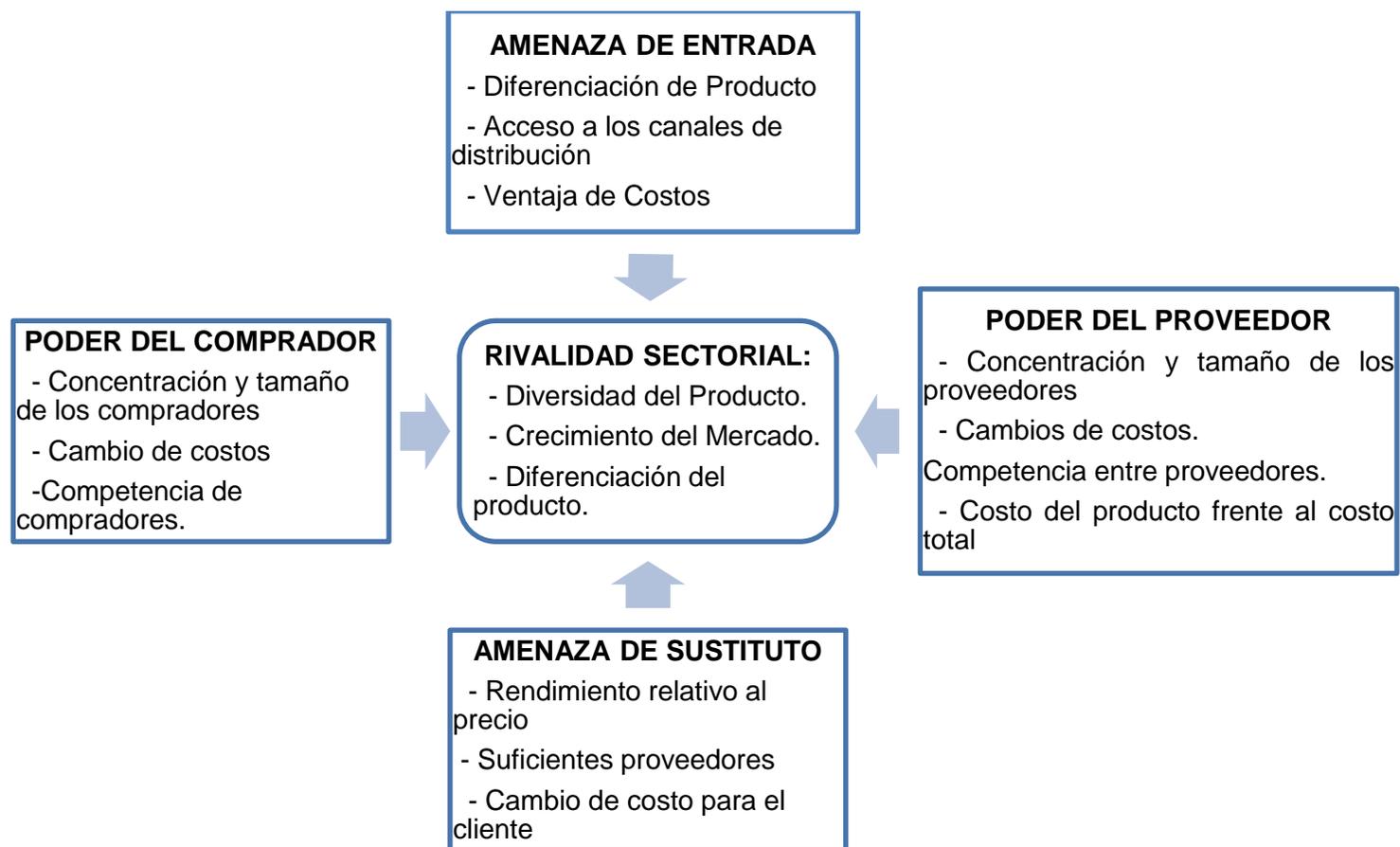
Porter en su libro también menciona las 5 fuerzas que influyen en precios, costes y requisitos de inversión, que son los factores básicos que determina la rentabilidad potencial en el sector industrial, en donde el potencial de utilidades se mide en términos del rendimiento a largo plazo del capital invertido de una empresa.

A continuación, se presenta el análisis competitivo de la Empresa Pacífico Seguros Generales, mediante las fuerzas competitivas de Porter.

TABLA N° 2. COMPONENTE DEL ANÁLISIS PESTEL.

Políticos	Económicos	Socio -Culturales	Tecnológicos	Ecológicos	Legales
<ul style="list-style-type: none"> • Diferentes Políticas de gobierno. • Cambios en la normativa por entes regulatorios (SBS, SUNAT, entre otras) 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas económicas del gobierno. • Los factores económicos del mercado. • Los tipos de cambio o el nivel de inflación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los estándares o en las modas que repercuten en el consumo de seguros. • Cambios en el nivel profesional. • Tasa de mortalidad disminuye, mal hábito de alimentación y conciencia de la salud. (Incremento de valor de las primas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno que promulgue la innovación de las TIC. • Cambios tecnológicos futuros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes de protección ambiental. • Desastres naturales y cambios climatológicos . • Regulación del consumo de energía y el reciclaje de residuos. • Preocupación por el calentamiento global. 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias. • Leyes sobre el empleo. • Leyes de Salud y Seguridad Laboral. • Sectores protegidos o regulados.

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 4. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la empresa Pacífico Seguros Generales se ha encontrado que dentro de la gestión de cobros existen varios problemas siendo el más crítico la masividad de cobranza que se realiza a través de los canales de ventas entre los cuales se tienen:

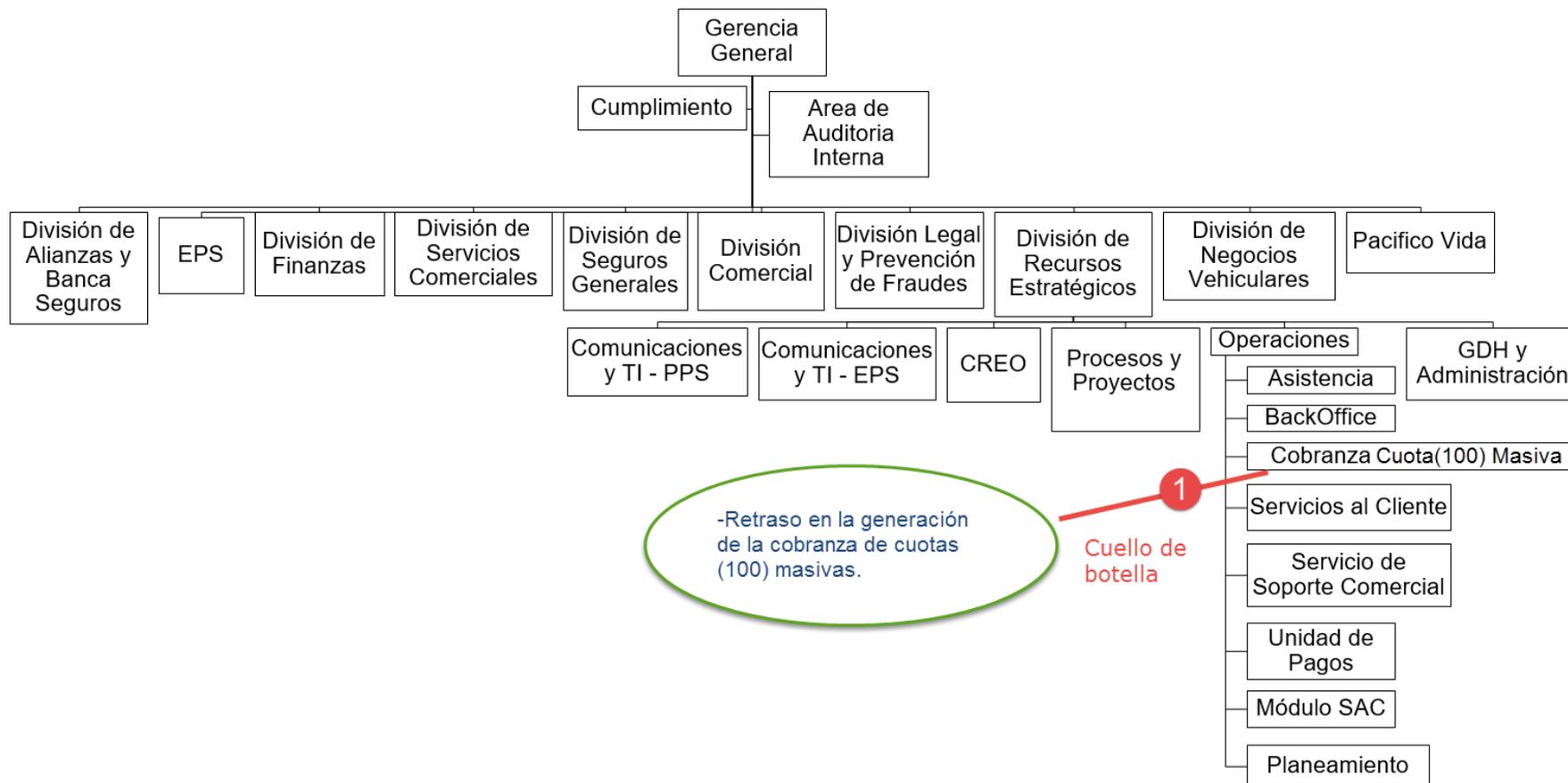
- ✚ Limitación del sistema para generar cobros mayores a un aproximado de cien cuotas de una misma transacción.
- ✚ Distribución y aplicación manual de los cobros al contar con dos sistemas.
- ✚ Generación de documentos innecesarios para realizar el cobro de cuotas masivas del mismo canal recaudador y producto.
- ✚ Deficiente control para poder realizar los cobros correspondientes.
- ✚ Incremento en los costos por la carga operativa generada al aplicar cobros manuales.
- ✚ Demora en la liberación de comisiones para los Broker's, Agentes/Canales recaudadores.

Todos estos problemas mencionados han ocasionado no sólo molestias a las áreas que trabajan directamente con cobranzas, así como en el área de planeamiento afectando los indicadores de la rentabilidad para la toma de decisiones al aplicar los cobros a destiempo. También en la parte contable y tributaria ya que estas

áreas deben tener toda la información de los cobros realizados para informar a los respectivos entes reguladores, como las liquidaciones de comisiones de los Broker's, Canales o Agentes.

En el **GRÁFICO N° 5** se muestra el análisis del cuello de botella que se está generando dentro del organigrama de la empresa Pacífico Seguros Generales.

GRÁFICO N° 5. ANÁLISIS DEL CUELLO DE BOTELLA



Fuente: Elaboración Propia

2.2. ANÁLISIS DE PROBLEMÁTICA

La venta de productos de seguros masivos se realiza mediante canales recaudadores. Los cuales tienen inconvenientes como la demora de aplicación de los cobros, generando morosidad en algunos casos, lo cual repercute en sus clientes. También la generación excesiva de comprobantes de pagos de una misma transacción por tener la limitante en el sistema de aplicar un máximo aproximado de cien cuotas por transacción pertenecientes al mismo canal. Asimismo, al contar con dos sistemas emitiendo los mismos productos al recibir la cobranza de los canales se tiene que realizar la distribución de manera manual, causando un incremento en la carga operativa para el área de cobranza. Por último, generan incomodidad en los Broker's, Canales/Agentes de ventas al no liquidárseles sus comisiones ganadas ya que por proceso primero se tiene que aplicar el cobro de los cupones para realizar la liberación del mismo.

El subproceso de cobranza cuotas (100) masivas se desarrolla en el área de División de Recursos Estratégicos y cada vez que se realizan los cobros masivos en los distintos Broker's, Agentes / Canales Recaudadores se han presentado problemas.

El subproceso se planea modificar de manera que las cuotas a nivel de Broker, Agente / Canal permita ingresar los cobros de las cuotas masivas para evitar la generación de documentos innecesarios dentro de la misma transacción.

El subproceso se planea modificar de manera que cuando se determine que es una cobranza masiva, tome el flujo que estará preparado para diferenciar el origen (Al tener dos sistemas actualmente), validar las cuotas informadas por el Canal, aplicará la cobranza por producto/Canal generando solo un comprobante de pago informando a cada sistema el estado de la cuota ya cobrada. Asimismo, se manejará un reporte con el detalle de las cuotas el cual podrá ser consultado por el usuario por transacción y así poder identificar algún error.

Para visualizar el análisis del problema se ha realizado el **GRÁFICO N° 6** donde se muestra el diagrama de espina de pescado que se identifica las causas y sus efectos encontrados en el problema principal de la empresa Pacífico Seguros Generales.

2.3. PROBLEMA GENERAL

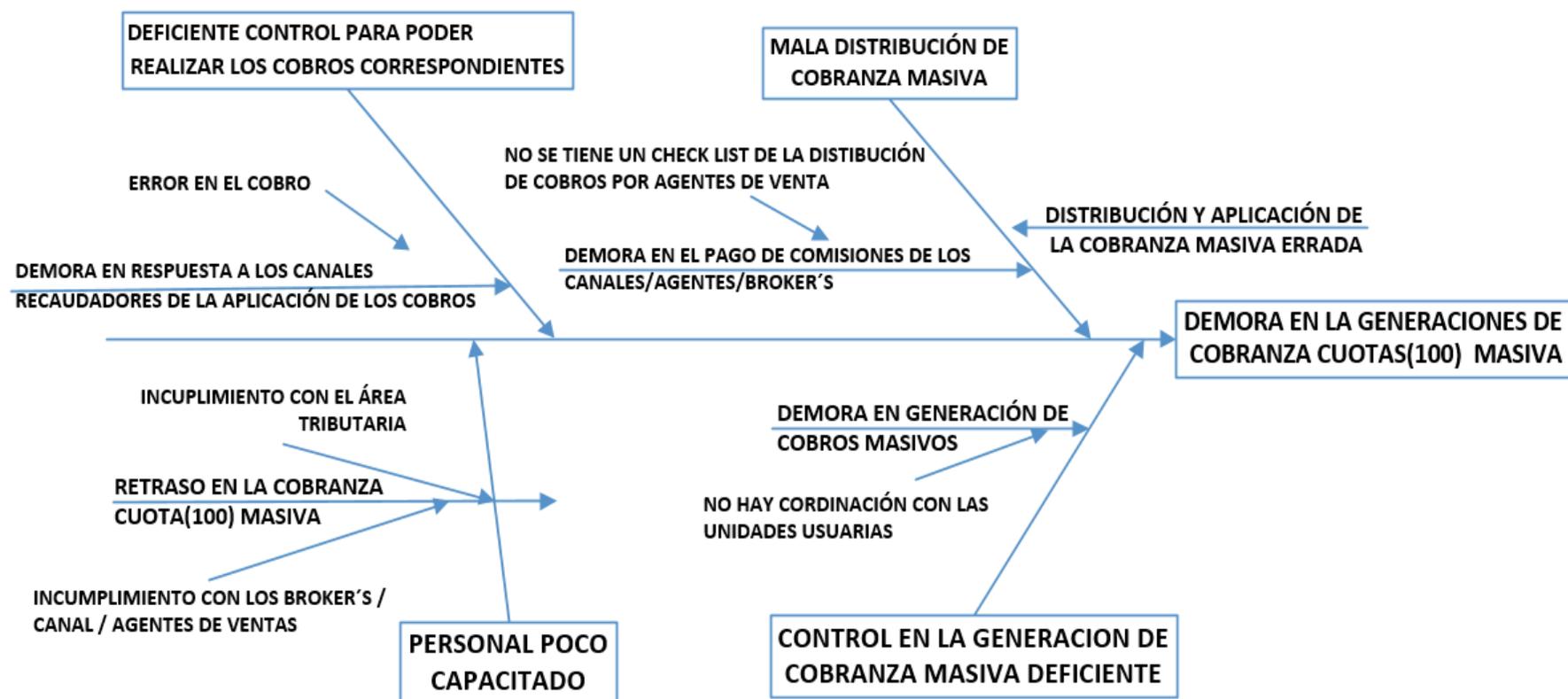
Generación manual de cobros de las cuotas para los Agentes, Canales de ventas o Brokers que han realizado ventas masivas e informen cobros con un número mayor a cien cuotas aproximadamente.

2.4. OBJETIVO DEL PROYECTO

Como objetivo del proyecto se tiene lo siguiente:

- ✚ Reducir la generación innecesaria de documentos generados por cobros de cuotas mayores a 100.
- ✚ Reducir tiempos de respuesta en transacciones masivas hacia los canales recaudadores.
- ✚ Reducir molestias en los Broker's, Canales/Agentes por la liberación de sus comisiones.

GRÁFICO N° 6. ANÁLISIS DEL DIAGRAMA CAUSA EFECTO



Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS GENERALES

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL SUBPROCESO

Este capítulo contiene la información del estudio realizado para ver la factibilidad del proyecto que es el rediseño para el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas además de contemplar las fases de la construcción del producto: análisis del negocio, diseño, puesta a prueba e implementación.

De acuerdo a la realidad problemática formulada anteriormente se rediseñará una solución que permite corregir una serie de deficiencias detectadas a lo largo del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas de la empresa Pacíficos Seguros Generales.

Mediante el **Gráfico N° 7** se puede observar el análisis del Macroproceso en estudio que se tiene.

3.2. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

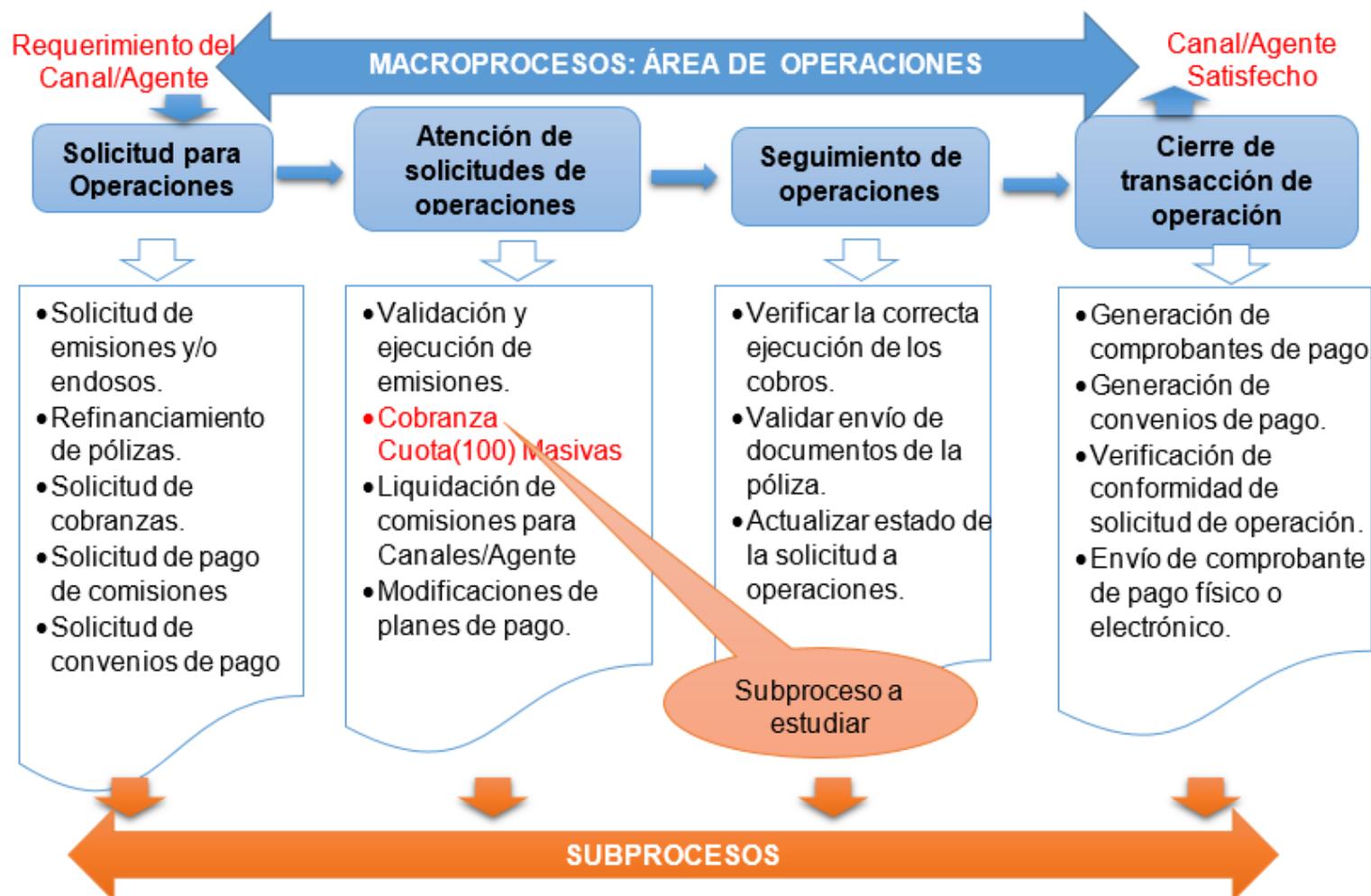
Para el desarrollo de la propuesta realizada en la investigación se elabora un análisis de factibilidad para poder determinar cuan realista y viable es la propuesta de solución detallada en los capítulos anteriores, de los cuales se debe tener en cuenta tres aspectos de factibilidad:

- ✚ **Factibilidad Técnica:** Se evaluó si la propuesta de solución dada puede ser implementada con los recursos actuales.

- ✚ **Factibilidad Operativa:** Se evaluó si la propuesta de solución puede ser aceptada o deseable con el organigrama actual en la empresa.
- ✚ **Factibilidad Económica:** Se evaluaron los costos de inversión para la investigación que fue asumida por la empresa.

3.2.3 FACTIBILIDAD TECNICA

GRÁFICO N° 7. ANÁLISIS DEL MACROPROCESO



FUENTE : Elaboración Propia

1.3.1 FACTIBILIDAD TÉCNICA

Para realizar la factibilidad técnica de la empresa se ha realizado el inventario de las herramientas tecnológicas con la que cuenta la empresa como son las existencias de equipos e instalaciones de los mismos, los recursos disponibles para la implementación de la propuesta dada anteriormente.

Para dicha implementación se realiza un análisis donde se detalla los requerimientos necesarios para el desarrollo de la solución propuesta.

A continuación en la **TABLA N° 3**, **TABLA N° 4** se detallan los requisitos de Hardware y Aplicaciones (Software) necesarios para el desarrollo del prototipo.

TABLA N° 3. RECURSOS UTILIZADOS (HADWARE).

DESCRIPCIÓN	CANTIDADES	
	Requeridas	Por Adquirir
Computador Portatil Desarrollo:  Procesador Core i5  Memoria Ram: 8GB  Disco Duro 500GB	3	0
Computador Servidor de Datos:  Procesador Xeon E5  Memoria Ram DDR4 : 16GB  Disco Duro: 4TB	1	0
Computador Servidor de Aplicaciones:  Procesador Xeon E5  Memoria Ram DDR4 : 32GB  Disco Duro: 4TB	1	0

Fuente : Elaboración propia.

TABLA N° 4. RECURSOS UTILIZADOS (APLICACIONES).

DESCRIPCIÓN	CANTIDADES	
	Requeridas	Por Adquirir
✚ Oracle DataBase 11g EE	1	0
✚ Linux RedHat	1	0
✚ Oracle Application Server 10g	1	0
✚ DataStage Server v9	1	0
✚ SAP Crystal Reports	1	0
✚ SQL Developer	3	0
✚ WorkLoad Automation	1	0

Fuente : Elaboración propia.

Durante la investigación y evaluación realizada se observó que la empresa cuenta con los recursos de Hardware y Aplicaciones (Software) disponibles como la conexión entre las diferentes áreas que se desarrollará el proyecto, concluyendo que es viable técnicamente.

Adicionalmente durante la investigación se tuvo los siguientes alcances:

- ✚ Se tuvieron reuniones con los usuarios de las áreas involucradas para evaluar la problemática.
- ✚ La validación de las diversas herramientas informáticas con que la empresa cuenta para realizar el desarrollo de la investigación.

1.3.2 FACTIBILIDAD OPERATIVA

Para llegar a identificar la factibilidad operativa se realizó un análisis junto al usuario para identificar los requerimientos e involucrarlo a que se comprometiera en la validación de cada requerimiento realizado para el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

Concluyendo con la factibilidad Operativa se tienen los siguientes motivos:

- ✚ Se contó con el apoyo de la gerencia de División de Recursos Estratégicos, la cual brindó las facilidades para el estudio del proyecto estando de acuerdo con la mejora planteada en el flujo de trabajo y en la disponibilidad de la información.
- ✚ Los usuarios relacionados con el proceso de negocio han participado activamente en el desarrollo de la solución propuesta proporcionando la información necesaria acerca de los procedimientos del proceso, al igual que expresando los problemas que han tenido durante el desarrollo de proceso.
- ✚ La aceptación del cambio en el proceso por los usuarios debido a las siguientes características:
 - Facilidad de uso, evitando complicaciones al usuarios en el manejo.

- La información de los cobros de cuotas será veraz, precisa y clasificada rápidamente en cuotas masivas.
- El resultado de la ejecución de las transacciones debe mostrarse en un reporte el cual podrá ser ejecutado a demanda.
- Se evita realizar la cobranza masiva manualmente y generar documentos de cobros de cuotas innecesarios en el sistema.
- La ejecución del proceso a desarrollar debe de ejecutarse dos veces al día de manera automática.
- La solución debe ser escalable y configurable. Esto debido a que los productos y Canales/Agentes se diversifican con el tiempo.

1.3.3 FACTIBILIDAD ECONÓMICA

En la Factibilidad económica se contó con el apoyo de las gerencias involucradas quienes solicitaron la capacitación para los usuarios líderes y así estos diversifiquen a los usuarios finales que son parte del proceso de cobranzas. Todos los costos involucrados a la implementación del proyecto fueron asumidos por los centros de costos de las gerencias involucradas en el subproceso de cobranza de cuotas (100)

masivas. En la **TABLA N° 5** se detalla un resumen de los costos que involucra la implementación:

TABLA N° 5. RESUMEN DE COSTOS

INVERSIÓN	TOTAL
Personal (Usuarios) ¹	S/. 9 000.00
Consultores (Proveedores)	S/. 52 345.00
Aplicativos	S/. 0.00
Equipos	S/. 0.00
TOTAL DE INVERSIÓN	S/. 61 345.00

Fuente: Elaboración Propia

3.3. DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS)

La empresa, para realizar operaciones de masividad como los cobros, cuenta con el área de operaciones que tiene usuarios de cobranzas los cuales, a su vez, cuentan con operadores. Este subproceso de cobranza cuotas (100) masivas se da inicio con la llegada de una transacción de cobro enviada por los canales recaudadores, la cual a su vez se generó por los pagos de los diversos clientes que cuenta con dicho canal.

El Canal Recaudador envía la solicitud de cobranza adjunta de un archivo en formato plano, la cual contiene los números de cuota, montos correspondientes y otros datos. Dicha

¹ Monto de la capacitación de los usuarios líderes. Ver anexo 1 Plan de capacitación.

transacción por procedimiento viene anexa a una transacción bancaria.

El usuario de cobranzas recibe el archivo y procede a validar si dicho archivo cuenta con más de cien cuotas aproximadamente, de ser el caso procede a derivarlo con el operador, caso contrario procede a realizar las validaciones correspondientes mediante una macro llamada "Tramatator". Si encuentra alguna inconsistencia en el formato procede a corregirlo y enviarlo con el operador pero si es un error en la data se retorna al Canal.

El Operador, recibe los archivos con cobros superiores a cien cuotas aproximadamente, las divide en bloques de 100, realizando la distribución de los cupones que corresponden a cada sistema (Acsel/x o Guidewire), valida cada bloque generado mediante el "Tramatator" y procede a ejecutar los cobros bloque a bloque en la aplicación existente de caja. Si todos los bloques son ejecutados de manera correcta le informa al usuario de cobranzas que dicha transacción fue satisfactoria. Se procede a enviar los documentos generados por la cantidad de bloques que se generó por la transacción.

En caso de tener alguna falla se procede a generar un ticket a Help Desk para que el área de TI puede analizar cuál es el motivo del error.

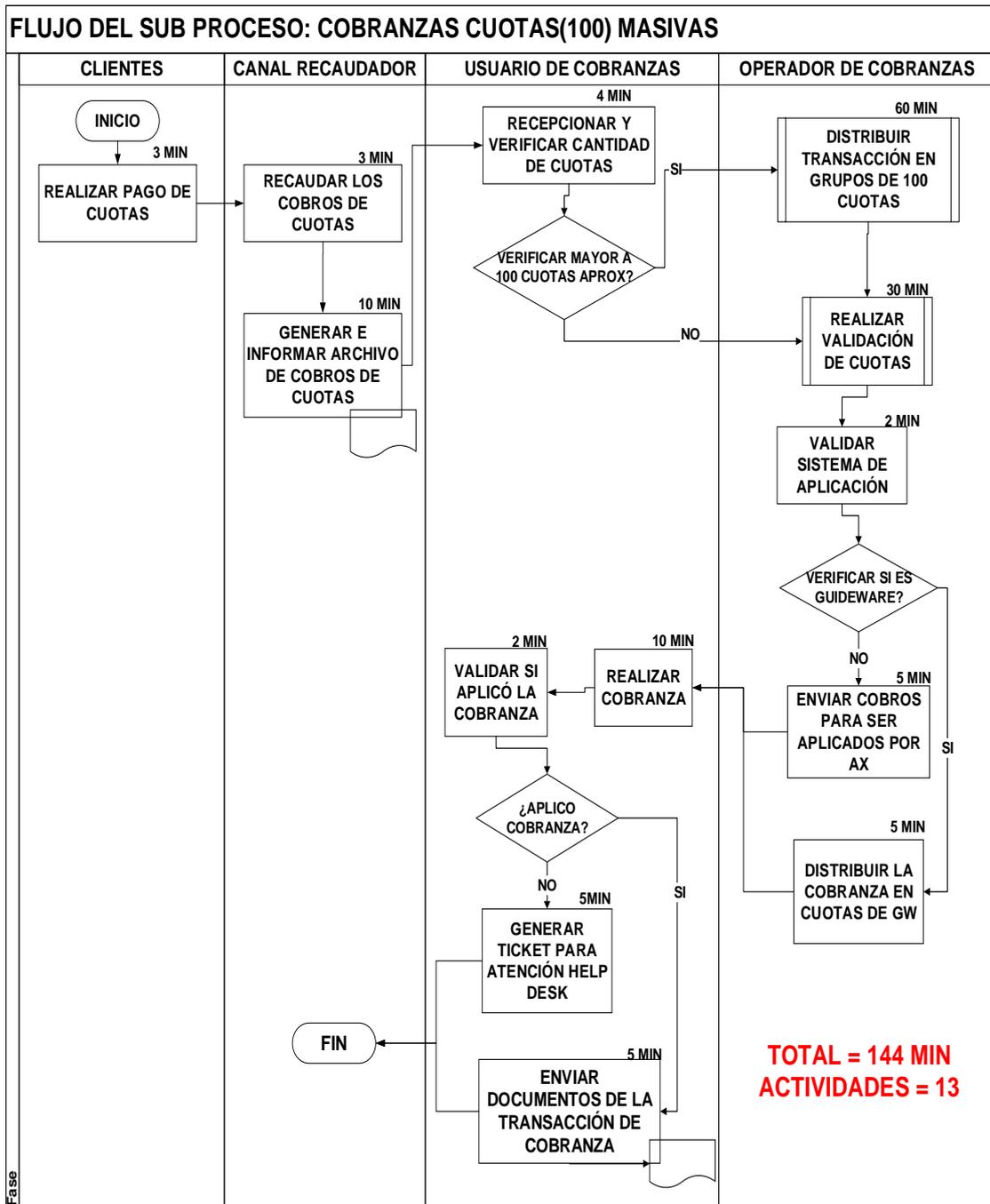
Problemas Generados:

- ✚ Exceso de actividades operativas y rutinarias.
- ✚ Tiempo elevado en las actividades para responder a los canales recaudadores de la aplicación de los cobros.
- ✚ Alto índice de error por ser un trabajo realizado de manera manual.

1.3.1 FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS)

En el **GRÁFICO N°8** se visualiza el flujo del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas actual que se viene desarrollando.

GRÁFICO N° 8. ANÁLISIS DEL SUBPROCESO

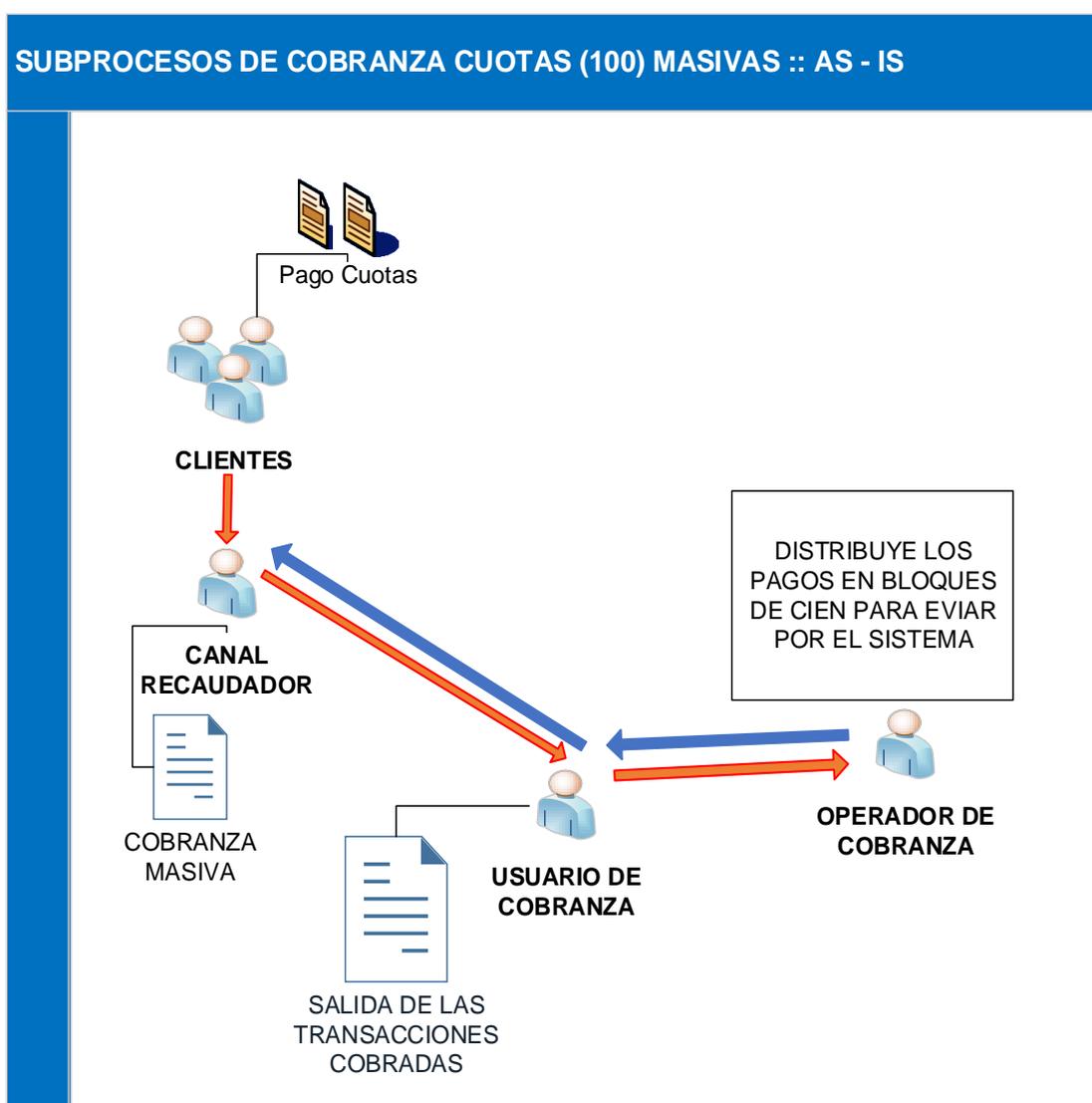


FUENTE: Elaboración Propia.

1.3.2 EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO (AS-IS)

En el **GRAFICO N° 9** Se explica el inicio y fin de los actores que participan dentro del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas y las respuestas que cada uno recibe mediante la ejecución del subproceso con las salidas y entradas de cada documento.

GRÁFICO N° 9. ANÁLISIS DEL SUBPROCESO



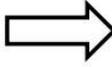
Fuente: Elaboración Propia

1.3.3 DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (AS-IS)

Es una representación gráfica de la sucesión de todas las operaciones, transportes, inspecciones, demoras y almacenamientos que tienen lugar durante el proceso. Incluye la información necesaria para el análisis, tales como el tiempo necesario y la distancia recorrida (por la pieza o producto). (Maynard, 1978)

En el **GRÁFICO N°10** se detalla la simbología del Diagrama de Maynard.

GRÁFICO N° 10. SÍMBOLOS DE MAYNARD

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	OPERACIÓN	Indica las principales fases del proceso. Agrega, modifica, montaje, etc.
	INSPECCIÓN	Verifica la calidad y cantidad. En general no agrega valor.
	TRANSPORTE	Indica el movimiento de materiales. Traslado de un lugar a otro.
	ESPERA	Indica demora entre dos operaciones o abandono momentáneo.
	ALMACENAMIENTO	Indica depósito de un objeto bajo vigilancia en un almacén.
	COMBINADA	Indica varias actividades simultáneas.

Fuente: (blog, 2013)

En el **GRÁFICO N°11** se detallan las actividades realizadas con sus tiempos de ejecución en el Diagrama de Maynard para el flujo de la distribución mayor a cien cuotas en el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

GRÁFICO N° 11. DIAGRAMA DE MAYNARD

DIAGRAMA DE MAYNARD CASO: COBRANZA CUOTA (100) MASIVA									
ITEM	ACTIVIDADES	Tipo						Tiempo Minutos	Tipo Operación
		●	■	➔	■	▼	⊗		
1	REALIZAR PAGO DE CUOTAS	●						3	AUTOMÁTICO
2	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	●						3	AUTOMÁTICO
3	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS					▼		10	AUTOMÁTICO
4	RECEPCIONAR Y VERIFICAR CANTIDAD DE CUOTAS						●	4	MANUAL
5	DISTRIBUIR TRANSACCIÓN EN GRUPOS DE 100 CUOTAS						●	60	MANUAL
6	REALIZAR VALIDACIÓN DE CUOTAS	●						30	AUTOMÁTICO
7	VALIDAR SISTEMA DE APLICACIÓN	●						2	AUTOMÁTICO
8	DISTRIBUIR LA COBRANZA EN CUOTAS DE ACSEL/X	●						5	AUTOMÁTICO
9	DISTRIBUIR LA COBRANZA EN CUOTAS DE GUIDWARE	●						5	AUTOMÁTICO
10	REALIZAR COBRANZA	●						10	AUTOMÁTICO
11	VALIDAR SI APLICÓ LA COBRANZA	●						2	AUTOMÁTICO
12	ENVIAR DOCUMENTOS DE LA TRANSACCIÓN DE COBRANZA						▼	5	AUTOMÁTICO
13	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN HELP DESK						●	5	AUTOMÁTICO
TIEMPO TOTAL EN MINUTOS								144	

Fuente: Elaboración Propia

1.3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS)

En la **TABLA N° 6** se muestra las debilidades y fortalezas que tiene el subproceso actual de cobranza cuotas (100) masivas

TABLA N° 6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Trato directo del usuario de cobranzas con los canales recaudadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Distribución de transacciones correspondientes a cada sistema de manera manual.
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Trabajo en equipo a fin de lograr las metas diarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Generación de cobro de una transacción seccionada en bloques por la limitante cantidad de cuotas por operación.
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Generación de cantidad excesiva de documentos debido a la cantidad de bloques generados. ✚ Tiempos elevados por atención de cobros masivos. ✚ Envío de información errónea al no tener un detalle de las transacciones realizadas ✚ Costos elevados al tener una cantidad de operadores destinados a realizar actividades de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia

1.3.5 ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (AS-IS)

Para el análisis de puestos se ha realizado la **TABLA N° 7** donde se indican las actividades realizadas en el subproceso actual.

**TABLA N° 7. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO COBRANZA CUOTAS (100)
MASIVAS**

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	CANAL RECAUDADOR	USUARIO COBRANZAS	OPERADOR DE COBRANZAS	TOTAL
1	REALIZAR PAGOS DE CUOTAS	3MIN = 2.13%			3MIN
2	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	3MIN = 2.13%			3MIN
3	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS	10MIN= 7.09%			10MIN
4	RECEPCIONAR Y VERIFICAR CANTIDAD DE CUOTAS		4MIN = 2.84%		4MIN
5	DISTRIBUIR TRANSACCION EN GRUPOS DE CUOTAS			60MIN =42.55%	60MIN
6	REALIZAR VALIDACIÓN DE CUOTAS			30MIN =21.28%	30MIN
7	VALIDAR SISTEMA DE APLICACIÓN			2MIN = 1.42%	2MIN
8	ENVIAR COBROS PARA SER APLICADOS POR ACSEL/X			5MIN = 3.55%	5MIN
9	ENVIAR COBROS PARA SER APLICADOS POR GUIDEWIRE			5MIN = 3.55%	5MIN
10	REALIZAR COBRANZA		10MIN =7.09%		10MIN
11	VALIDAR SI APLICO LA COBRANZA		2MIN = 1.42%		2MIN
12	ENVIAR DOCUMENTO DE TRANSACCION DE COBRANZA		5MIN = 3.55%		5MIN
13	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN HELP DESK		5MIN = 3.55%		5MIN
	TOTAL				144MIN 100%

Fuente : Elaboración Propia

Los actores que realizan las actividades del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas han sido clasificados de acuerdo a las funciones que realizan dentro del subproceso como se muestran en la

TABLA N° 8

TABLA N° 8. ACTORES Y ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

ACTORES	ACTIVIDADES
<p>CLIENTE</p> 	<p>Realizar Pagos de las cuotas generadas por las pólizas obtenidas.</p>
<p>CANAL RECAUDADOR</p> 	<p>Encargado de realizar los cobros de las cuotas a los clientes, realizando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Cobranza de cuotas a los clientes. ✚ Registro y envío de archivo al usuario de cobranzas de la empresa.
<p>USUARIO DE COBRANZAS</p> 	<p>Encargado de gestionar todos los temas concernientes a las cobranzas. Dentro de sus actividades contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinar con los Canales recaudadores la entrega de los archivos de cobranzas masivas. ✚ Encargado de validar que todas las transacciones se procesen en la menor cantidad de tiempo posible. ✚ Derivar con operadores los archivos validados para que se pueda ejecutar la cobranza.

<p style="text-align: center;">OPERADOR DE COBRANZAS</p> 	<p>Encargado de realizar los procesos operativos ordenados por el usuario de cobranzas. Entre sus actividades de la cobranza masiva contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Divide los archivos de cobranzas que contengan un excedente de 100 cuotas aprox. en bloques según el archivo recibido. ✚ Distribuye las cuotas a los sistemas de origen que corresponden (Acsel/x o Guidewire). ✚ Realiza la aplicación de los cobros tantas veces como bloques ha generado del archivo. ✚ Valida que la aplicación de los cobros se haya realizado de forma exitosa para posteriormente informarle al usuario de cobranzas.
---	--

Fuente: Elaboración Propia

1.3.6 ANÁLISIS ECONÓMICO (AS-IS)

La empresa Pacifico Seguros Generales realiza las remuneraciones a su personal de acuerdo a las normas establecidas en la empresa para pagos mensuales como se estipula en la ley peruana vigente y adicionalmente brinda bonos de productividad al personal que cumple con las metas u objetivos fijados en el año vigente.

En la **TABLA N° 9** se muestra el resumen del costo mensual que se genera en el subproceso actual.

TABLA N° 9 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS-IS)

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			
CARGO	REMUNERACIÓN BASE UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL S/.
Usuario de Cobranzas	4,500	2	9,000
Operador de Cobranzas	2,400	3	7,200
Costo Fijo Mensual			200
Número de Personas		5	
Total de transacciones atendidas por día		20	
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			S/.16,400

Fuente: Elaboración Propia

3.4. SUBPROCESO DISEÑADO (TO-BE)

Conforme a la realidad problemática formulada, se plantea una solución que permitirá re-formar una serie de defectos localizados a lo largo del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas en el área de operaciones de la empresa Pacífico Seguros Generales.

Esquematizar un subproceso que realice de manera más automática, sencilla y amigable todos los requerimientos y expectativas de los usuarios cumpliendo con brindar la información de manera apropiada y veraz en el menor tiempo posibles.

Se dará inicio a la implementación del procesamiento por lote del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas, empleando el requerimiento que puede brindar, ya sea para las áreas involucradas directamente en el subproceso, como

incluso a los que reciben la información procesada del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

✚ **SUBPROCESO PROPUESTO:** “Rediseño del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas”.

✚ **OBJETIVO:** Reducir el tiempo de ejecución y validación para las cobranzas masiva.

✚ **VISIÓN:** Ser el subproceso más eficiente y con mayor rendimiento para realizar cobros de cuotas(100) masivas.

✚ **MISIÓN:** Contar con un subproceso que realiza las operaciones de cobranza de cuota(100) masiva en el menor tiempo posible.

1.3.1 FLUJO DEL SUBPROCESO (TO-BE)

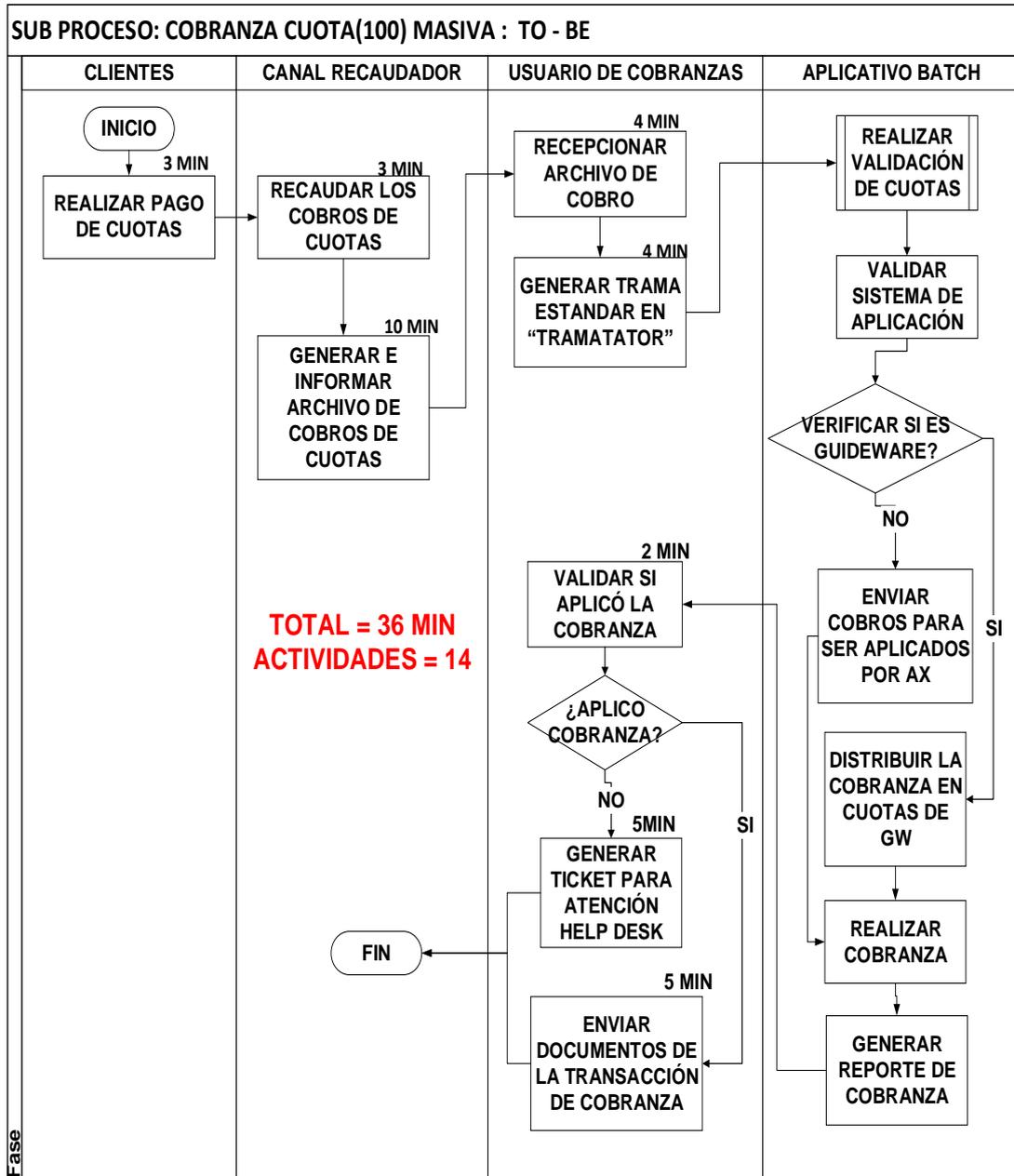
Para el flujo del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas se ha rediseñado un análisis del flujo de actividades con la intervención del nuevo actor del subproceso “Aplicativo Batch”, retirandose sus labores al actor “Operador de Cobranza”.

Con el nuevo Aplictivo Batch se pudo medir que el tiempo en el que se realizó el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas es mínimo, asimismo muestra los cambios de actividades para los actores.

El nuevo Rediseño del subproceso tuvo lugar con la exposición de la demo con el acompañamiento de los usuarios, los cuales son actores del flujo de actividades.

El resultado de dicha demo fue complaciente para el subproceso analizado en la empresa Pacífico Seguros Generales. En el **GRÁFICO N° 12** se puede observar el diagrama de flujo rediseñado para el subproceso analizado con los nuevos actores de dicha actividad.

GRÁFICO N° 12. DIAGRAMA DE FLUJO (TO-BE)

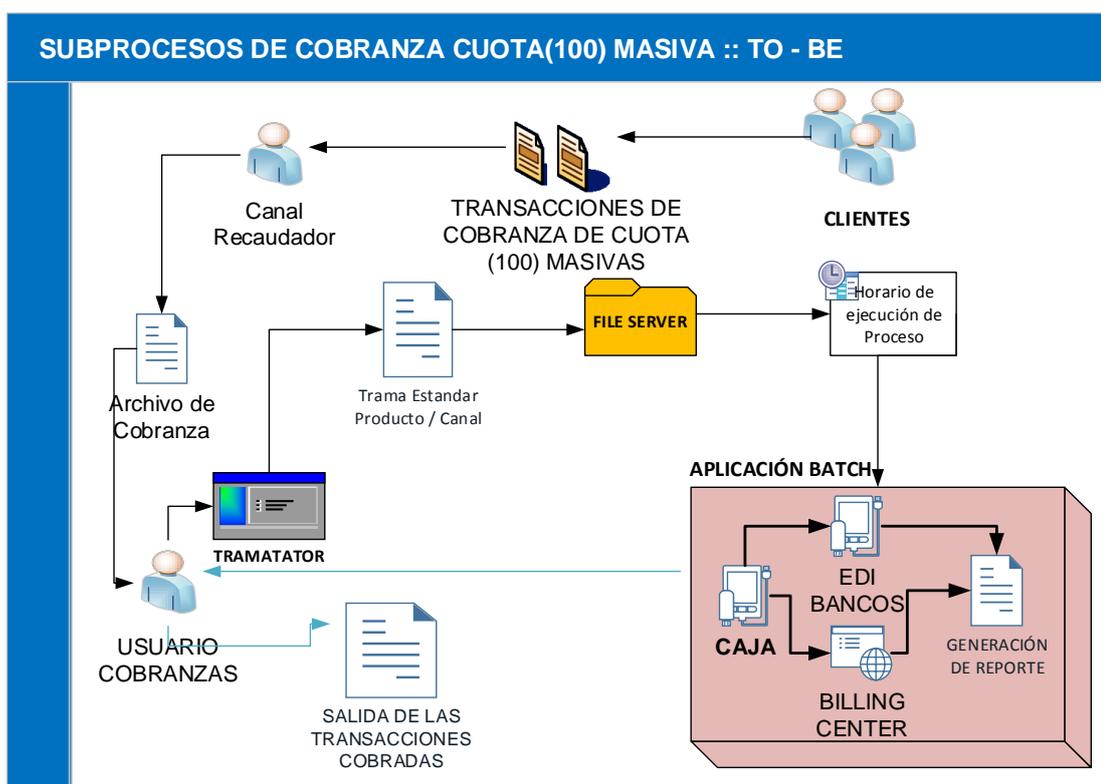


Fuente: Elaboración Propia

1.3.2 EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO (TO-BE)

Para entender el flujo del subproceso planteado se ha realizado el **GRÁFICO N° 13** que se muestra el flujo de la aplicación de cobranza con el usuario de cobranza.

GRÁFICO N° 13. EXPLICACIÓN DE FLUJO (TO-BE)



Fuente: Elaboración Propia

Para atender las operaciones de “Cobranzas masivas” generadas por los distintos canales recaudadores (Agente / Canal y Broker’s), el rediseño de la solución tiene como objetivo realizar el subproceso en el menor tiempo posible y considerar a los actores necesarios para cumplir con la meta acordada con la empresa Pacífico Seguros Generales.

El rediseño del subproceso ha planteado la implementación de una aplicación batch para poder realizar las cobranzas de manera masiva en el área de operaciones que se realizaba mediante el operador de cobranzas.

El aplicativo batch está compuesto de archivos .bat, ETL, procedimientos y tablas en base de datos preparados para procesar información de manera masiva. El usuario de cobranzas solo participa al inicio del proceso dejando las tramas enviadas por los canales recaudadores en una carpeta file server. El proceso se ejecuta de manera automática bajo una programación solicitada por las áreas involucradas, al culminar el proceso el usuario de cobranzas recibe el reporte detallado de las cuotas con su estado respectivo y así podrá responder a los canales recaudadores.

En el subproceso rediseñado intervienen los usuarios de cobranzas y el aplicativo batch implementado para la mejora de tiempos y costos a comparación del diseño actual.

El rediseño del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas tiene una duración de 36 minutos, tomando en cuenta una transacción mayor igual a 50,000 cuotas ejecutadas por tramas.

1.3.3 DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (TO-BE)

Continuando con el flujo del subproceso propuesto se realizó el Diagrama de Maynar con los nuevos procesos que realizarán los actores involucrados en el proceso. (Ver **GRAFICO N° 14**).

GRÁFICO N° 14. DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (TO-BE)

DIAGRAMA DE MAYNARD CASO: COBRANZA CUOTA (100) MASIVA									
ITEM	ACTIVIDADES	Tipo						Tiempo Minutos	Tipo Operación
		●	■	→	■	▼	⊗		
1	REALIZAR PAGO DE CUOTAS	●						3	AUTOMÁTICO
2	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	●						3	AUTOMÁTICO
3	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS							10	AUTOMÁTICO
4	RECEPCIONAR ARCHIVO DE COBRO							4	AUTOMÁTICO
5	GENERAR TRAMA ESTANDAR EN "TRAMATATOR"	●						4	AUTOMÁTICO
6	REALIZAR VALIDACIÓN DE CUOTAS	●							AUTOMÁTICO
7	VALIDAR SISTEMA DE APLICACIÓN	●							AUTOMÁTICO
8	DISTRIBUIR LA COBRANZA EN CUOTAS DE ACSEL/X	●							AUTOMÁTICO
9	DISTRIBUIR LA COBRANZA EN CUOTAS DE GUIDEWARE	●							AUTOMÁTICO
10	REALIZAR COBRANZA	●							AUTOMÁTICO
11	REALIZAR REPORTE DE COBRANZA								AUTOMÁTICO
12	VALIDAR SI APLICÓ LA COBRANZA	●						2	AUTOMÁTICO
13	ENVIAR DOCUMENTOS DE LA TRANSACCIÓN DE COBRANZA							5	AUTOMÁTICO
14	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN DE HELP DESK							5	AUTOMÁTICO
TIEMPO TOTAL EN MINUTOS								36	

Fuente: Elaboración Propia

1.3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (TO-BE)

En la **TABLA N° 10** se realizaron las fortalezas y debilidades encontradas al realizar el rediseño del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas.

TABLA N° 10 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="347 663 911 801">✚ Procesos de validación funcional y estructura del archivo de cobros automáticos. <li data-bbox="347 824 911 963">✚ Configuración dinámica y escalable para los productos y Canales/Agente. <li data-bbox="347 985 911 1124">✚ Aplicación de cobro automático en el sistema que le corresponda a las cuotas. <li data-bbox="347 1146 911 1285">✚ Tiempo de ejecución de la cobranza masiva en el menor tiempo posible. <li data-bbox="347 1308 911 1563">✚ Generación automática de reporte para la cobranza masiva a nivel de cuota, lo cual permite validar si el cobro fue correcto o presenta algún error. <li data-bbox="347 1585 911 1680">✚ Reducción de costos en la parte operativa. <li data-bbox="347 1702 911 1796">✚ Disminución de errores por no ser un proceso manual. <li data-bbox="347 1818 911 2011">✚ Ejecución del proceso automatizado, dos veces al día para no sobrecargar el sistema por el volumen de información que se 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="954 663 1318 855">✚ No se encontraron debilidades en el subproceso propuesto.

procesa.	
----------	--

Fuente: Elaboración Propia

1.3.5 ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (TO-BE)

Para el análisis de puestos se realizó la **TABLA N° 11** que muestra actividades del proceso propuesto que se realiza mediante un actor presencial.

TABLA N° 11 RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE)

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	CANAL RECAUDADOR	USUARIO COBRANZAS	APLICACIÓN BATCH	TOTAL
1	REALIZAR PAGO DE CUOTAS	3MIN = 9.09%			3MIN
2	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	3MIN = 9.09%			3MIN
3	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS	10MIN=30.3%			10MIN
4	RECEPCIONAR ARCHIVO DE COBRO		4MIN =12.12%		4MIN
5	GENERAR TRAMA ESTANDAR		4MIN =12.12%		4MIN
6	VALIDAR SI APLICÓ LA COBRANZA		2MIN = 6.06%		2MIN
7	ENVIAR DOCUMENTO DE TRANSACCIÓN DE COBRANZA		5MIN =15.15%		5MIN
8	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN HELP DESK		5MIN =15.15%		5MIN
	TOTAL				36MIN 100%

Fuente: Elaboración Propia

Los actores del subproceso de cobranza cuotas (100) masivas son el canal recaudador, usuario de cobranzas y Aplicación batch. Esta

clasificación se realiza en función de la interacción de los mismos con el subproceso.

Continuando con el análisis de puesto se realiza la **TABLA N° 12** con los actores mencionados y sus actividades realizadas en el subproceso de cobranza (TO-BE).

TABLA N° 12. ACTORES INTERNO DEL SUBPROCESO

ACTORES	ACTIVIDADES
<p>CLIENTE</p> 	<p>Persona que realiza los pagos de las cuotas obtenidas al adquirir una póliza.</p>
<p>CANAL RECAUDADOR</p> 	<p>Encargado de realizar los cobros de las cuotas a los clientes, realizando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Cobranza de cuotas a los clientes. ✚ Registro y envío de archivo al usuario de cobranzas de la empresa.
<p>USUARIO DE COBRANZAS</p> 	<p>Encargado de gestionar todos los temas concernientes a las cobranzas. Dentro de sus actividades contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinar con los Canales recaudadores la entrega de los archivos de cobranzas masivas. ✚ Encargado de validar que todas las transacciones se procesen en el menor tiempo posible. ✚ Dejar las tramas para que el aplicativo batch lo procese de manera automática. ✚ Valida que la cobranza se haya realizado de manera correcta mediante un reporte proporcionado por el aplicativo.
<p>APLICACIÓN BATCH</p> 	<p>Proceso automatizado para realizar la cobranza masiva en el menor tiempo posible cumpliendo las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Distribuye las cuotas a los sistemas de origen que corresponden (Acsel/x o Guidewire). ✚ Realiza la aplicación de los cobros de manera masiva y generando un solo documento por trama. ✚ Genera un reporte detallado por cada transacción ejecutada.

Fuente: Elaboración Propia

1.3.6 ANÁLISIS ECONÓMICO (TO-BE)

La empresa Pacífico Seguros Generales realiza las remuneraciones de su personal de acuerdo a la ley peruana vigente y adicionalmente brinda bonos de productividad al personal que cumple con las metas u objetivos que se les brindó. A continuación se muestra el costo generado mensual del subproceso implementado en la **TABLA N° 13**.

TABLA N° 13 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (TO-BE)

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			
CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL S/.
Usuario de cobranzas	4,500	2	9,000
Costo Fijo Mensual			200
Número de Personas		2	
Total de transacciones atendidas por día		20	
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			S/.9,200

Fuente: Elaboración Propia

1.3.7 SUSTENTOS DEL SUBPROCESO (TO-BE)

Para la revisión del subproceso actual junto al subproceso propuesto se realizó la **TABLA N° 14** con el sustento de los tiempos de ejecución dando como resultado la reducción de 76.60%.

TABLA N° 14 SUSTENTO DEL SUBPROCESO (TO-BE)

TIEMPO DE SUBPROCESO ACTUAL	TIEMPO DE SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN %
144	36	108	76.60%

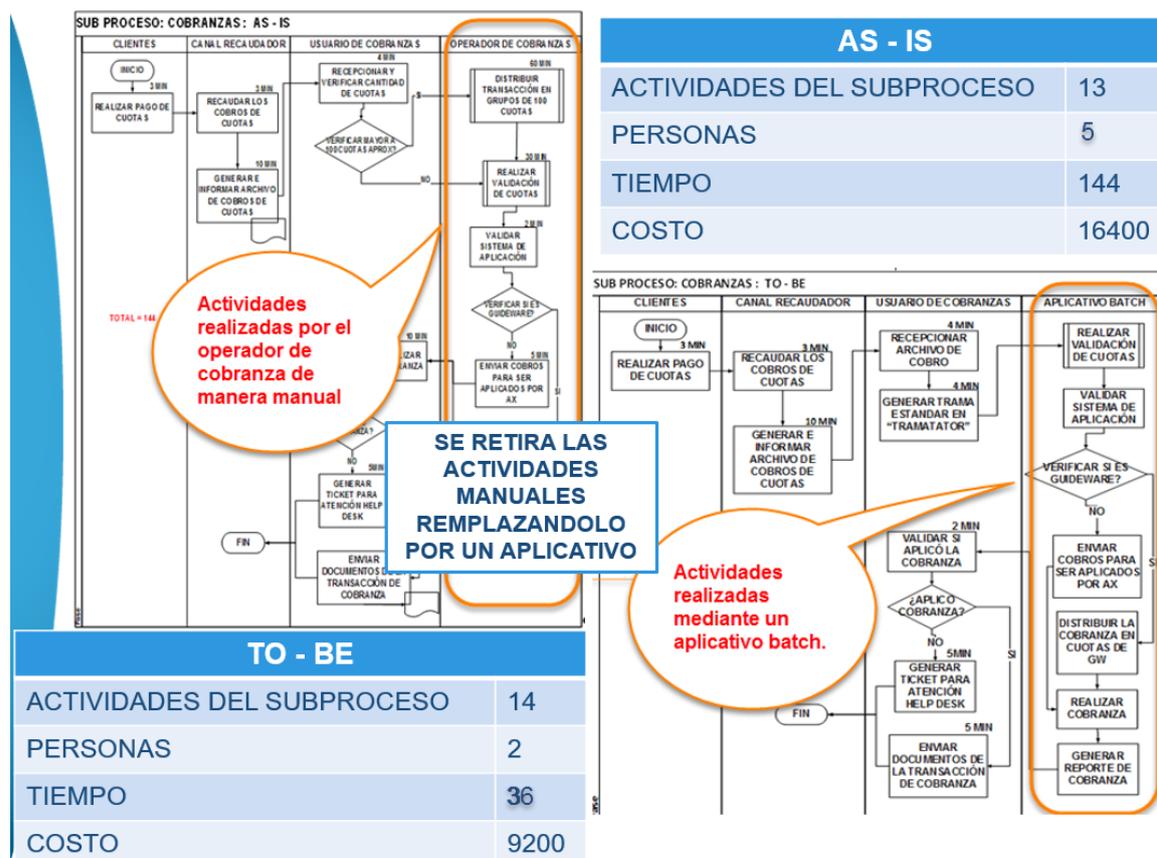
Fuente: Elaboración Propia

1.3.8 ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE)

En el análisis de los cambios se ha realizado un gráfico del subproceso actual versus el subproceso propuesto identificando la cantidad de actividades y personas involucradas en el flujo, asimismo el tiempo y costo realizado de inicio a fin en el flujo del subproceso de cobranza cuota (100) masiva.

En el **GRÁFICO N° 15** se puede visualizar el análisis realizado.

GRÁFICO N° 15. ANÁLISIS DEL CAMBIO EN EL SUBPROCESO DE COBRANZA CUOTA(100) MASIVA (TO-BE)



Fuente: Elaboración Propia

El rediseño realizado para el desarrollo de las actividades en el subproceso de cobranza cuotas (100) masivas ayudó a minimizar tiempos, al optimizar el proceso manual reemplazándolo por un aplicativo batch que se ejecuta mediante una programación asignada por el negocio, retirando al actor operativo de cobranza del subproceso.

Analizando el gráfico N° 15 se puede mencionar que la implementación fue satisfactorio para la empresa Pacífico Seguros Generales.

3.5. CONCLUSIONES

- ✚ Reducción del tiempo de cobros, de 144 min en el subproceso AS – IS a 36 min en el subproceso TO – BE, es decir una reducción de 108 min que representa un 76.60 %.
- ✚ Reducción del costo mensual del subproceso AS – IS de S/. 16,400 a S/. 9,200 con el subproceso TO – BE, es decir de una reducción de S/. 7,200.
- ✚ Reducción de la cantidad de personal participante en el subproceso, de 5 personas en el subproceso AS – IS a 2 personas en el subproceso TO – BE.

3.6. RECOMENDACIONES

- ✚ La gerencia general debe permanecer comprometida y seguir apoyando al diseño del subproceso y su retroalimentación continua.
- ✚ La gerencia general debe mantener el plan de capacitación con cronograma semestral para el personal del proceso.

CAPÍTULO IV

- GW :Guidewire herramienta de seguros con los módulos (PolicyCenter: Generación de Pólizas, BillingCenter: Facturación y División de Cuotas, ClaimsCenter: Generación de siniestros ocurridos).
- Tramatator :Herramienta en macro para generar mediante tareas los archivos de cobranza.
- ETL :Extraer, transformar y cargar, frecuentemente abreviado a ETL . Es el proceso que permite a las organizaciones mover datos desde múltiples fuentes, reformatearlos y limpiarlos, y cargarlos en otra base de datos, o en otro sistema operacional para apoyar un proceso de negocio.
- A/X :Herramienta antigua llamada Acel/X utilizada por Pacífico como un aplicativo integrado para vender seguros.
- SBS :Superintendencia de Banca y Seguros.
- EPS :Entidades Prestadoras de Salud.
- PPS :Entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de éste.

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

- blog*. (05 de 2013). Obtenido de Departamento de Ingeniería:
<https://docenteuvm.files.wordpress.com/2013/05/simbolos-de-diagramas.jpg>
- Intranet Pacífico*. (2016). Obtenido de Pacífico al día:
<http://pacificoaldia/sitios/ProyectoCore/ProgramaCreoR2/default.aspx>
- (1978). *Manual de Ingeniería de la Producción Industrial*. En Maynard.
Barcelona, España.
- Pacífico Seguros, G. (03 de 2017). *Memoria 2016 Pacífico Seguros Generales*. Obtenido de
<http://www.bvl.com.pe/hhii/B80104/20170209172901/PPS32MEMORIA322016.PDF>
- Porter, M. E. (1979). *Ser Competitivo*. <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/ser-competitivo>.

ANEXOS

ANEXO 1: PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSOAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

Plan de capacitación obtenida de Pacifico (Intranet Pacifico, 2017)



- El Plan de Capacitación
- **Ejecutando el Plan de Capacitación**



¿Cuándo se realizará ?

¿Qué? • ¿Qué forma de capacitación se utilizará? • ¿Qué conocimiento se impartirá? • ¿Cómo se medirá?	¿Quién? • ¿Quiénes serán responsables por capacitar? • ¿A quiénes se deberá capacitar?	¿Cuándo? • ¿Cuándo se realizará? • ¿Dónde se impartirá? • ¿Qué requisitos deberá capacitar?
---	---	---

Módulo	Intensidad	Usuarios al 8/05	Num de sesiones	Duración		15-19 de Julio	22-26 de Julio	30 de Julio - 2 de Agosto	5-9 de Agosto	12-16 de Agosto	19-23 de Agosto	26-29 de Agosto
				Días	Sem	5 días	5 días	4 días	5 días	5 días	4 días	Refuerzo
Policy	Full	77	6	30	5.9	[Barra azul]						
	Transacción	29	2	7	1.3	[Barra azul]						
	Consulta	202	16	16	3.1	[Barra azul]						
Claims	Full	51	4	20	3.9	[Barra verde]						
	Transacción	37	3	9	1.7	[Barra verde]						
	Consulta	92	7	7	1.4	[Barra verde]						
Billing	Full	22	2	8	1.7	[Barra naranja]						
	Transacción	11	1	3	0.5	[Barra naranja]						
	Consulta	67	5	5	1.0	[Barra naranja]						
Total		354	588	45	103	20.6						

Supuestos Full dura 5 días, Transacción 3 días, Consulta 1 día
Grupo de 13 personas por temas de continuidad operación



¿Dónde se impartirá?

¿Qué? • ¿Qué forma de capacitación se utilizará? • ¿Qué conocimiento se impartirá? • ¿Cómo se medirá?	¿Quién? • ¿Quiénes serán responsables por capacitar? • ¿A quiénes se deberá capacitar?	¿Cuándo? • ¿Cuándo se realizará? • ¿Dónde se impartirá? • ¿Qué requisitos deberá capacitar?
---	---	---

Infraestructura que utilizará el Programa CREO para impartir la capacitación:

Localidad

CAFAE SA

- Av. Arequipa 2985, San Isidro
- telf.: 4442-4422/4420100 anexo11



- Piso 1
- 1 salón (15 equipos, Taller 5)
- 1 salón (15 equipos, Taller 7)
- 1 salón (15 equipos, Taller 6)

Piso 2

- 1 salón (15 equipos, Taller 1)
- 1 salón (15 equipos, Taller 2)
- 1 salón (12 equipos- salón de computo)
- 1 sala para entrenadores (Sala Directorio)

Laboratorio Camelias

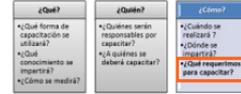
- Sala en Red Pacifico

- 1 salón (15 equipos)



creo ¿Qué requerimos para capacitar?

Infraestructura de capacitación



- Ambiente de entrenamiento actualizado y estable:**
- Funcionalidad de los módulos GW (Policy, Claims y Billing)
 - Últimos desarrollos de los módulos disponibles
 - Datos maestros de pruebas actualizados
 - Niveles de seguridad definidos (perfiles)
 - Usuarios de capacitación creados

- Base de Datos con Ejercicios y Ejemplos:**
- Datos maestros básicos de los módulos GW
 - Datos específicos del entrenamiento
 - Ejercicios específicos del entrenamiento

Equipos con el acceso para usuarios con un promedio de 13 estaciones de trabajos: 12 para participantes y 1 para facilitador



	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Implementación de aulas de capacitación Proyecto Creo	53 días	mar 02/05/17	jue 13/07/17
2	Habilitación de servidor Guidewire Training	11 días	mar 02/05/17	mar 16/05/17
3	Configuración de dominio para publicar servidor Training	10 días	mar 02/05/17	lun 15/05/17
4	Publicación de ambiente de capacitación en internet	1 día	mar 16/05/17	mar 16/05/17
5	Finalización del último desarrollo	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
6	Prueba ambiente Training, carga de datos de ejercicios para Train the Trainers	7 días	mar 02/05/17	mié 10/05/17
7	Back-up principal del ambiente de Training	3 horas	jue 11/05/17	jue 11/05/17
8	Back-up del ambiente de Training probado y cargado	3 horas	mar 02/05/17	mar 02/05/17
9	Acondicionamiento de local CAFAE	2,13 días	mar 02/05/17	jue 04/05/17
10	Entrega de llaves del local	1 hora	mar 02/05/17	mar 02/05/17
11	Instalación eléctrica para equipos internet (01 punto)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
12	Instalación de equipos internet (01 equipo)	2 días	mar 02/05/17	jue 04/05/17
13	Instalación de switch de datos PoE 24 puertos (01 equipo)	1 día	mar 02/05/17	mié 03/05/17
14	Pruebas de funcionamiento	1 día	mié 03/05/17	jue 04/05/17
15	Sala 1, Sala 2, Sala 3, Sala 4, Sala 5	10 días	mar 02/05/17	mar 16/05/17
16	Instalación de mobiliario (81 puestos)	4 días	mar 02/05/17	lun 08/05/17
17	Instalación cableado eléctrico para computadoras (90 puntos)	2 días	vie 05/05/17	mar 09/05/17
18	Instalación de cableado Access Point (datos + electricidad)	0 días	jue 04/05/17	jue 04/05/17
19	Instalación de cableado Proyector (datos + electricidad)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
20	Montaje de computadoras (81 unidades)	2 días	mar 09/05/17	jue 11/05/17
21	Configuración de computadoras (81 unidades)	2 días	jue 11/05/17	lun 15/05/17
22	Montaje de Access Point (06 unidades)	1 día	jue 04/05/17	vie 05/05/17
23	Montaje de proyector (06 unidades)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
24	Pruebas de funcionamiento	1 día	lun 15/05/17	mar 16/05/17
25	Inicio de dictado de clases	0 días	mar 16/05/17	mar 16/05/17
26	Tareas de restore semanal para la capacitación de nuevo grupo	31,38 días	jue 13/07/17	vie 25/08/17
27	Restauración semanal del ambiente 1	3 horas	jue 13/07/17	jue 13/07/17
28	Restauración semanal del ambiente 2	3 horas	jue 20/07/17	jue 20/07/17
29	Restauración semanal del ambiente 3	3 horas	jue 27/07/17	jue 27/07/17
30	Restauración semanal del ambiente 4	3 horas	jue 03/08/17	jue 03/08/17
31	Restauración semanal del ambiente 5	3 horas	jue 10/08/17	jue 10/08/17
32	Restauración semanal del ambiente 6	3 horas	jue 17/08/17	jue 17/08/17
33	Restauración semanal del ambiente 7	3 horas	jue 24/08/17	jue 24/08/17

creo ¿Qué requerimos para capacitar?

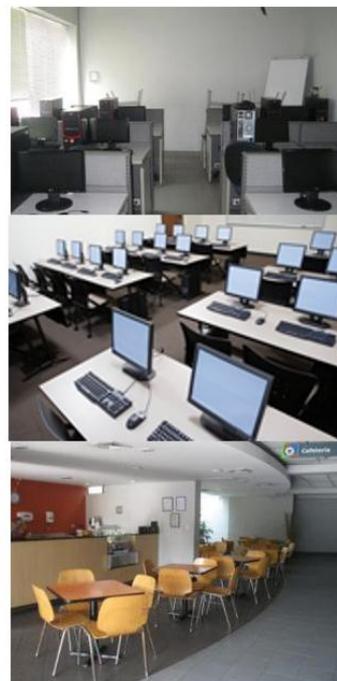
Logística de Capacitación

Para los cursos presenciales, la logística será una labor conjunta entre el equipo de GDC y de GDH de Pacífico:

- Reservación de salones disponibles para la capacitación
- Envío de convocatorias
- Coordinación de traslados y hospedajes de facilitadores y/o participantes
- Prueba de equipos: GW, Internet, Office (este último sólo en caso de ser necesario)
- Prueba de usuarios para facilitadores y participantes
- Prueba de regletas, puntos de red, concentradores y puntos de corriente
- Verificación de las condiciones de la sala: aire acondicionado, iluminación, limpieza, mesas y sillas suficientes para los participantes
- Herramientas de apoyo: video beam, pantalla de proyección, lápices, marcadores, rotafolio, equipo de sonido, mesa para proyectar
- Impresión y distribución de materiales
- Coordinación de refrigerios

Co

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
<ul style="list-style-type: none"> *¿Qué forma de capacitación se utilizará? *¿Qué conocimiento se impartirá? *¿Cómo se medirá? 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Quiénes serán responsables por capacitar? *¿A cuántos se deberá capacitar? 	<ul style="list-style-type: none"> *¿Cuándo se realizará? *¿Dónde se realizará? *¿Qué requerimos para capacitar?



creo Rol: Coordinador Logístico de Capacitación

Objetivo del Rol	RESPONSABILIDADES	COMPETENCIAS REQUERIDAS
Coordinar las acciones logísticas requeridas para preparar y desplegar la capacitación requerida por el Release 0 de Programa CREO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impresión de Materiales de Capacitación 1. Entrega de los Materiales impresos en las sal 2. Apoyo a los usuarios para atender las capacitaciones (disponibilidad, reemplazo, desplazamiento) 3. Preparación de Invitaciones a los usuarios finales 4. Reserva de Salas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proactividad para actuar e interactuar con sus interlocutores de manera permanente 2. Orientación a la Calidad para asegurar el correcto funcionamiento y calidad de salas, materiales, etc. 3. Planificación / Organización para llevar adelante la multiplicidad de tareas y saber priorizar correctamente sus acciones 4. Autonomía para interactuar con los diversos interlocutores 5. Comunicación para asegurar el entendimiento y efectividad de las interacciones con sus interlocutores 6. Gestión del Tiempo para asegurar cumplir los plazos previstos 7. Gestión del cambio: para poder reaccionar y atender los diversos cambios e imprevistos que puedan surgir durante su asignación
Reporta a:		
Sandra Saona (CREO)	5. Acondicionamiento de las Salas de CAFAE (instalación mobiliario, red, proyector, etc.)	
Roxana Ibérico (GDH)	6. Manejo del laboratorio de <u>autoentrenamiento</u> , monitoreando y optimizando su uso	
Interactúa con	7. Acondicionamiento del laboratorio de entrenamiento (red, proyector, etc)	
Equipo GDC CREO	8. Catering durante las capacitaciones	
Equipo GDH	9. Gestión administrativa de proveedores (CAFAE, catering, etc) y administración de Pacífico (computadores / mobiliario)	
Proveedores de Catering	10. Gestión de reportes de avance de sus actividades	
CAFAE	11. Aviso y alerta frente a desvíos o riesgos	
Administración Pacífico		
Usuarios		
Entrenadores		
		Dedicación
		Lugar de Trabajo
		Tiempo Completo
		Tamayo
		Duración asignación
		5 meses (1 Mayo – 27 Septiembre)

pacífico



¿Qué requerimos para capacitar?

Ejecución de la Capacitación

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué forma de capacitación se utilizará? • ¿Qué conocimiento se requiere? • ¿Cómo se medirá? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes serán responsables por capacitar? • ¿A cuántos se deberá capacitar? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo se realizará? • ¿Dónde se realizará? • ¿Qué requerimos para capacitar?

- La ejecución de las sesiones de capacitación se llevará a cabo durante seis semanas, procurando culminar una semana antes del "Go Live"
- Las sesiones podrán llevarse a cabo de forma simultánea garantizando que todas las audiencias completen la currícula definida
- Durante la semana previa al primer Go Live se realizarán los repases o re-entrenamientos que sean necesarios
- Para las personas que quieran practicar y profundizar en autoestudio se tendrá a disposición un laboratorio de entrenamiento (sala en Camelias).





FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**TEMA: “REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE COBRANZA CUOTA
(100) MASIVA PARA LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS
GENERALES”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:
MARIA LILIANA BARRANTES TICLLA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**LIMA – PERÚ
2017**

AGENDA

ANTECEDENTES

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

REALIDAD PROBLEMÁTICA

DESARROLLO DEL PROYECTO

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

**PACIFICO
SEGUROS
GENERALES**
pacifico.com.pe



EMPRESA DE SEGUROS GENERALES
"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

AV. JUAN DE ARONA 830 – SAN ISIDRO
LIMA - PERÚ

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

ANTECEDENTES



Se constituyó el 4 septiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A., iniciando sus actividades el 1 de octubre de 1992.

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



PERFIL DE LA EMPRESA

PACIFICO SEGUROS GENERALES:
ES UN COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE
TIENE COMO OBJETIVO SUSCRIBIR
CONTRATOS DE SEGURO, REALIZAR
OPERACIONES DE COASEGURO Y
REASEGURO EN TODOS LOS RIESGOS,
ASÍ COMO LLEVAR A CABO TODAS LAS
OPERACIONES O ACTOS RELACIONADOS
CON NUESTRO OBJETO SOCIAL QUE
COADYUVEN A LA REALIZACIÓN DE SUS
FINES.



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS PACIFICO

PACIFICO TIENE COMO ACTIVIDAD ECONÓMICA LA CONTRATACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SEGURO Y REASEGURO DE RIESGOS GENERALES CONTANDO CON 3 DIVISIONES:

- PACIFICO EPS.
- PACIFICO VIDA.
- PACIFICO SEGUROS.



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



MISIÓN

"AYUDAR A LOS CLIENTES A PROTEGER SU ESTABILIDAD ECONÓMICA, OFRECIÉNDOLES SOLUCIONES QUE PROTEJAN AQUELLO QUE VALORAN Y ASEGUEN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS."



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



VISIÓN

“SER UNA DE LAS CINCO MEJORES ASEGURADORAS DE LATINOAMÉRICA: SIMPLE, TRANSPARENTE, ACCESIBLE, RENTABLE Y CON COLABORADORES ALTAMENTE COMPETENTES Y MOTIVADOS.”



“PACIFICO SEGUROS GENERALES”

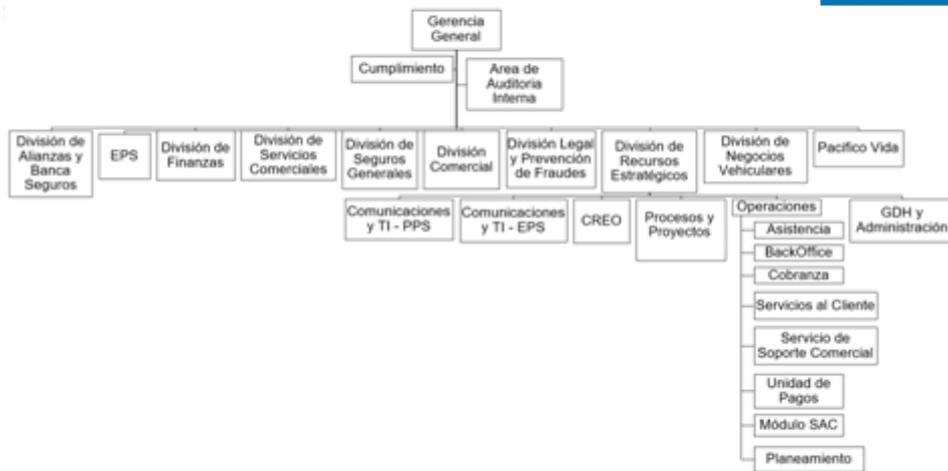


OBJETIVOS

- ❑ **OBJETIVO PRINCIPAL.**
 - EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA EMPRESA ES AYUDAR A SUS CLIENTES A GESTIONAR SUS RIESGOS Y PROTEGER AQUELLO QUE MÁS VALORAN Y ASÍ GARANTIZAR EL LOGRO DE SUS METAS.
- ❑ **OBJETIVOS SECUNDARIOS.**
 - REDUCIR LA CARGA OPERATIVA EN EL PROCESO DE COBRANZA.
 - INCREMENTAR LOS INGRESOS ANUALES.
 - REDUCIR TIEMPOS DE EJECUCIÓN EN EL PROCESO.
 - OPTIMIZAR PROCESO DE COBRANZA

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



CAPITULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



MACROPROCESO

ATENCIÓN DE DIVERSAS OPERACIONES MASIVAS

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



REALIDAD PROBLEMÁTICA

POCOS = 1 MUCHOS = 5	CRITERIOS			
	PROBLEMAS	URGENCIA	DIFICULTAD	IMPORTANCIA
• DEMORA EN LA GENERACIÓN E INFORMAR ARCHIVOS DE COBROS DE CUOTAS	5	4	5	14
• DEMORA EN LA DISTRIBUCIÓN DE TRASACCIONES EN GUPOS DE 100 CUOTAS	5	3	4	12
• VALIDACIÓN DE CUOTAS	4	3	3	10
• REALIZAR COBRANZA MASIVA	5	4	4	13

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTO (AS-IS)

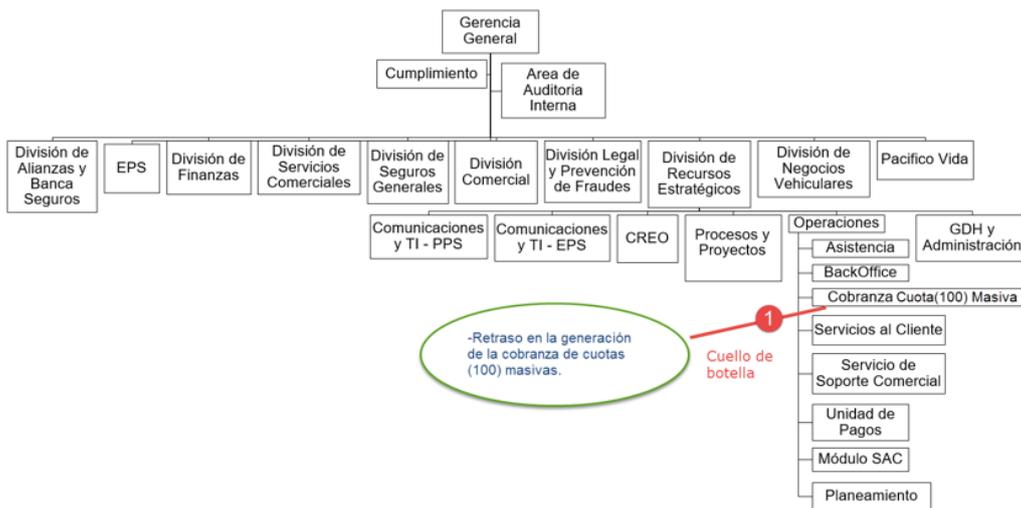




DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



“PACIFICO SEGUROS GENERALES”



CAPITULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



AS - IS



ALINEAMIENTO CON EL PLAN ESTRATÉGICO

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



AS - IS

SUBPROCESO NO CUENTA CON:

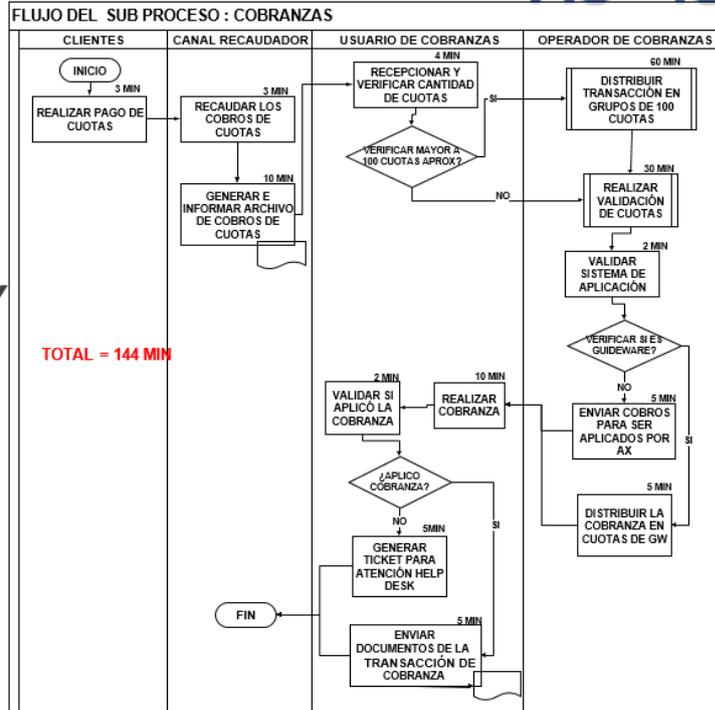
- MISIÓN
- VISIÓN
- OBJETIVOS

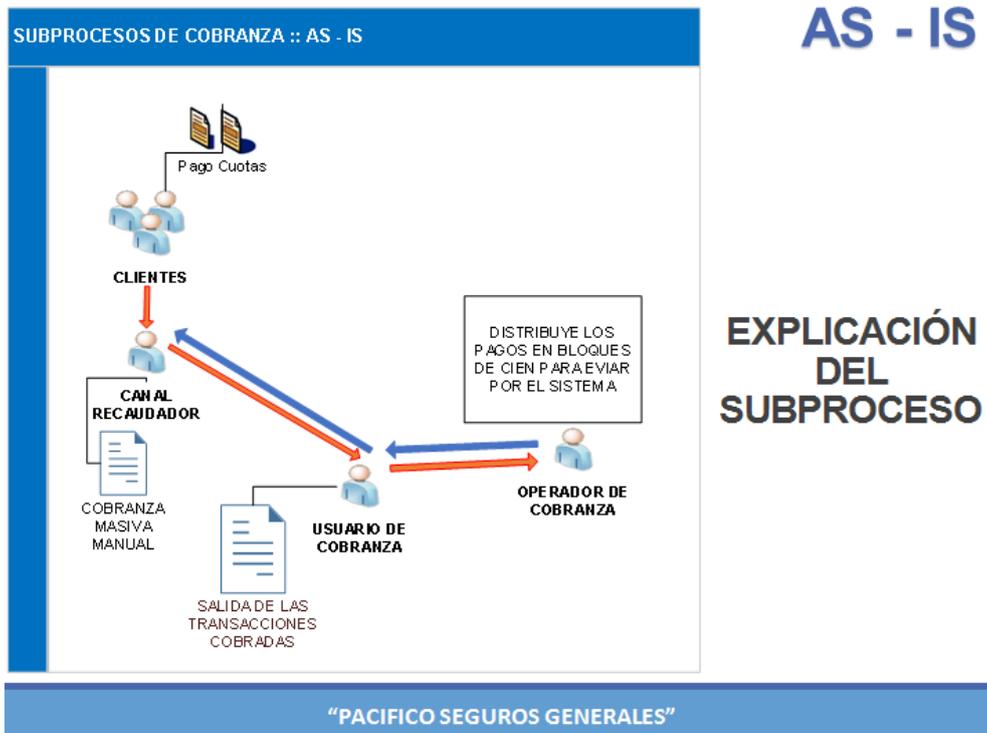


"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

AS - IS

DESARROLLO DEL FLUJOGRAMA Y EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO





FORTALEZAS Y DEBILIDADES

AS - IS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TRATO DIRECTO DEL USUARIO DE COBRANZAS CON LOS CANALES RECAUDADORES. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DISTRIBUCIÓN DE TRANSACCIONES CORRESPONDIENTES A CADA SISTEMA DE MANERA MANUAL.
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TRABAJO EN EQUIPO A FIN DE LOGRAR LAS METAS DIARIAS. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> GENERACIÓN DE COBRO DE UNA TRANSACCIÓN SECCIONADA EN BLOQUES POR LA LIMITANTE DE CANTIDAD DE CUOTAS POR OPERACIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> CLIMA LABORAL. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> GENERACIÓN DE CANTIDAD EXCESIVA DE DOCUMENTOS DEBIDO A LA CANTIDAD DE BLOQUES GENERADOS.
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TIEMPOS ELEVADOS POR ATENCIÓN DE COBROS MASIVOS.
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ENVÍO DE INFORMACIÓN ERRÓNEA AL NO TENER UN DETALLE DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> COSTOS ELEVADOS AL TENER UNA CANTIDAD DE OPERADORES DESTINADOS A REALIZAR ACTIVIDADES DE COBRANZA.
<p>“PACIFICO SEGUROS GENERALES”</p>	

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO

AS - IS

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			
CARGO	REMUNERACIÓN BASE UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL S/.
USUARIO DE COBRANZAS	4,500	2	9,000
OPERADOR DE COBRANZAS	2,400	3	7,200
COSTO FIJO MENSUAL			200
NÚMERO DE PERSONAS		5	
TOTAL DE TRANSACCIONES ATENDIDAS POR DÍA		20	
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			S/ 16,400

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

AS - IS

ANÁLISIS DE PUESTOS PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

CANAL RECAUDADOR

ENCARGADO DE REALIZAR LOS COBROS DE LAS CUOTAS A LOS CLIENTES, REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:



- COBRANZA DE CUOTAS A LOS CLIENTES.
- REGISTRO Y ENVÍO DE ARCHIVO AL USUARIO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA.

AS - IS

ANÁLISIS DE PUESTOS PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

USUARIO DE COBRANZA



ENCARGADO DE GESTIONAR TODOS LOS TEMAS CONCERNIENTES A LAS COBRANZAS. DENTRO DE SUS ACTIVIDADES CONTIENE LO SIGUIENTE:

- ❑ COORDINAR CON LOS CANALES RECAUDADORES LA ENTREGA DE LOS ARCHIVOS DE COBRANZAS MASIVAS.
- ❑ ENCARGADO DE VALIDAR QUE TODAS LAS TRANSACCIONES SE PROCESEN EN LA MENOR CANTIDAD DE TIEMPO POSIBLE.
- ❑ DERIVAR CON OPERADORES LOS ARCHIVOS VALIDADOS PARA QUE SE PUEDA EJECUTAR LA COBRANZA.

AS - IS

ANÁLISIS DE PUESTOS PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

OPERADOR DE COBRANZA



ENCARGADO DE REALIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ORDENADOS POR EL USUARIO DE COBRANZAS. ENTRE SUS ACTIVIDADES DE LA COBRANZA MASIVA CONTEMPLA:

- ❑ DIVIDE LOS ARCHIVOS DE COBRANZAS QUE CONTENGAN UN EXCEDENTE DE 100 CUOTAS APROX. EN BLOQUES SEGÚN EL ARCHIVO RECIBIDO.
- ❑ DISTRIBUYE LAS CUOTAS A LOS SISTEMAS DE ORIGEN QUE CORRESPONDEN (ACSEL/X O GUIDEWIRE).
- ❑ REALIZA LA APLICACIÓN DE LOS COBROS TANTAS VECES COMO BLOQUES HA GENERADO DEL ARCHIVO.
- ❑ VALIDA QUE LA APLICACIÓN DE LOS COBROS SE HAYA REALIZADO DE FORMA EXITOSA PARA POSTERIORMENTE INFORMARLE AL USUARIO DE COBRANZAS.

RESUMEN DE TIEMPOS SUBPROCESO: COBRANZAS

AS - IS

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	CANAL RECAUDADOR	U SUARIO COBRANZAS	OPERADOR DE COBRANZAS	TOTAL
1	REALIZAR PAGOS DE CUOTAS	3MIN = 2.13%			3MIN
2	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	3MIN = 2.13%			3MIN
3	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS	10MIN= 7.09%			10MIN
4	RECEPCIONAR Y VERIFICAR CANTIDAD DE CUOTAS		4MIN = 2.84%		4MIN
5	DISTRIBUIR TRANSACCION EN GRUPOS DE CUOTAS			60MIN =42.55%	60MIN
6	REALIZAR VALIDACIÓN DE CUOTAS			30MIN =21.28%	30MIN
7	VALIDAR SISTEMA DE APLICACIÓN			2MIN = 1.42%	2MIN
8	ENVIAR COBROS PARA SER APLICADOS POR ACSELX			5MIN = 3.55%	5MIN
9	ENVIAR COBROS PARA SER APLICADOS POR GUIDEWIRE			5MIN = 3.55%	5MIN
10	REALIZAR COBRANZA		10MIN =7.09%		10MIN
11	VALIDAR SI APLICO LA COBRANZA		2MIN = 1.42%		2MIN
12	ENVIAR DOCUMENTO DE TRANSACCION DE COBRANZA		5MIN = 3.55%		5MIN
13	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN HELP DESK		5MIN = 3.55%		5MIN
	TOTAL				144MIN 100%

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



TO - BE



**SUBPROCESO
DISEÑADO**

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

SUBPROCESO DISEÑADO

NOMBRE:

COBRANZAS EN EL ÁREA DE
OPERACIONES

OBJETIVO

REDUCIR EL TIEMPO DE EJECUCIÓN Y
VALIDACIÓN MANUAL PARA LAS
COBRANZAS MASIVA



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

ALINEAMIENTO CON EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

VISIÓN:

SER EL SUBPROCESO MAS EFICIENTE Y CON MAYOR RENDIMIENTO PARA REALIZAR COBRANZAS MASIVAS.

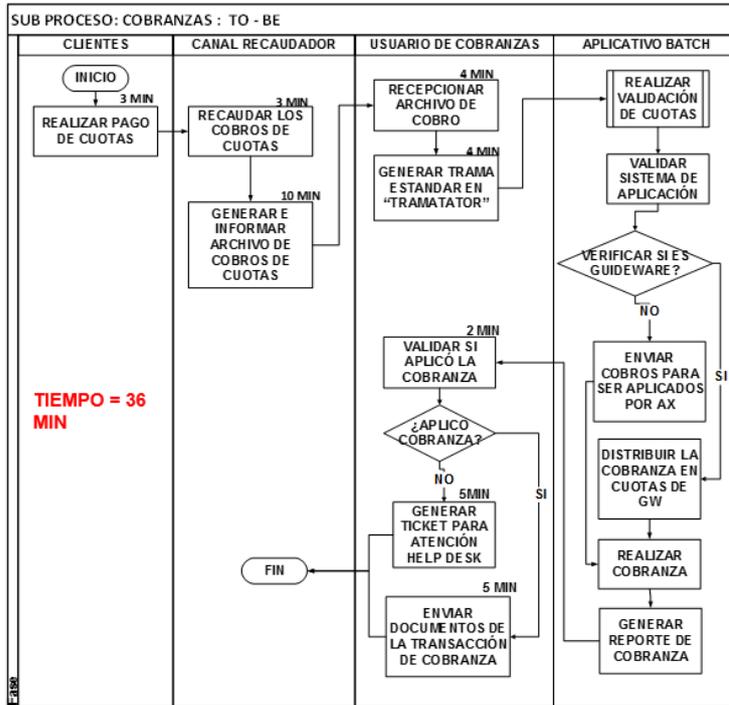
**MISIÓN**

CONTAR CON UN SUBPROCESO QUE REALIZA LAS OPERACIONES DE COBRANZA MASIVA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

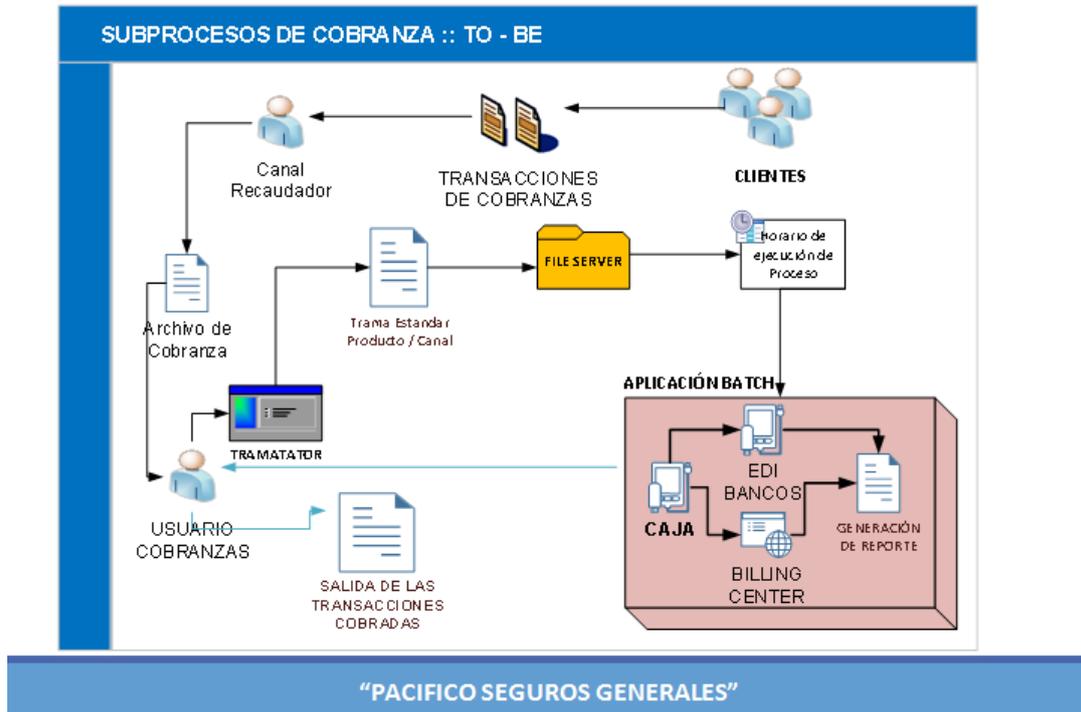


TO - BE

FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO



EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO TO - BE



TO - BE

SUSTENTO DEL SUBPROCESO

SUBPROCESO PROPUESTO:
COBRANZAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES

TIEMPO DE SUBPROCESO ACTUAL	TIEMPO DE SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN %
144	36	108	76.60%



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

SUBPROCESO: COBRANZAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES

FORTALEZAS

- ❑ PROCESOS DE VALIDACIÓN FUNCIONAL Y ESTRUCTURA DEL ARCHIVO DE COBROS AUTOMÁTICOS.
- ❑ CONFIGURACIÓN DINÁMICA Y ESCALABLE PARA LOS PRODUCTOS Y CANALES/AGENTE.
- ❑ APLICACIÓN DE COBRO AUTOMÁTICO EN EL SISTEMA QUE LE CORRESPONDA A LAS CUOTAS.
- ❑ TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LA COBRANZA MASIVA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
- ❑ GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE REPORTE PARA LA COBRANZA MASIVA A NIVEL DE CUOTA, LO CUAL PERMITE VALIDAR SI EL COBRO FUE CORRECTO O PRESENTA ALGÚN ERROR.
- ❑ REDUCCIÓN DE COSTOS EN LA PARTE OPERATIVA.
- ❑ DISMINUCIÓN DE ERRORES POR NO SER UN PROCESO MANUAL.
- ❑ EJECUCIÓN DEL PROCESO AUTOMATIZADO, DOS VECES AL DÍA PARA NO SOBRECARGAR EL SISTEMA POR EL VOLUMEN DE INFORMACIÓN QUE SE PROCESA.



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

SUBPROCESO: COBRANZAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES

DEBILIDADES

- ❑ NO SE ENCONTRÓ DEBILIDADES EN EL SUBPROCESO PROPUESTO.



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO **TO - BE** PROPUESTO

COBRANZAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			
CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL S/.
USUARIO DE COBRANZAS	4,500	2	9,000
COSTO FIJO MENSUAL			200
NÚMERO DE PERSONAS		2	
TOTAL DE TRANSACCIONES ATENDIDAS POR DÍA		20	
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			S/9,200

"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADOS EN EL SUBPROCESO



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

TO - BE

ANÁLISIS DE PUESTOS

CANAL RECAUDADOR

ENCARGADO DE REALIZAR LOS COBROS DE LAS CUOTAS A LOS CLIENTES, REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:



- COBRANZA DE CUOTAS A LOS CLIENTES.
- REGISTRO Y ENVÍO DE ARCHIVO AL USUARIO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA.

TO - BE

ANÁLISIS DE PUESTOS

USUARIO DE COBRANZA



ENCARGADO DE GESTIONAR TODOS LOS TEMAS CONCERNIENTES A LAS COBRANZAS. DENTRO DE SUS ACTIVIDADES CONTIENE LO SIGUIENTE:

- ❑ COORDINAR CON LOS CANALES RECAUDADORES LA ENTREGA DE LOS ARCHIVOS DE COBRANZAS MASIVAS.
- ❑ ENCARGADO DE VALIDAR QUE TODAS LAS TRANSACCIONES SE PROCESEN EN LA MENOR CANTIDAD DE TIEMPO POSIBLE.
- ❑ DEJAR LAS TRAMAS PARA EL APLICATIVO BATCH LO PROCESE DE MANERA AUTOMATICA.
- ❑ VALIDA QUE LA COBRANZA SE HAYA REALIZADO DE MANERA CORRECTA MEDIANTE UN REPORTE PROPORCIONADO POR EL APLICATIVO.

ANÁLISIS DE PUESTOS

TO - BE

RESUMEN DE TIEMPOS EN LA COBRANZA DEL ÁREA DE OPERACIONES

Nº	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	CANAL RECAUDADOR	USUARIO COBRANZAS	APLICACIÓN BATCH	TOTAL
1	RECAUDAR LOS COBROS DE CUOTAS	3MIN = 9.09%			3MIN
2	GENERAR E INFORMAR ARCHIVO DE COBROS DE CUOTAS	10MIN=30.3%			10MIN
3	RECEPCIONAR ARCHIVO DE COBRO		4MIN =12.12%		4MIN
4	GENERAR TRAMA ESTANDAR		4MIN =12.12%		4MIN
5	VALIDAR SI APLICO LA COBRANZA		2MIN = 6.06%		2MIN
6	ENVIAR DOCUMENTO DE TRANSACCION DE COBRANZA		5MIN =15.15%		5MIN
7	GENERAR TICKET PARA ATENCIÓN HELP DESK		5MIN =15.15%		5MIN
	TOTAL				33MIN 100%



MANEJO AL CAMBIO AS - IS AL TO - BE



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

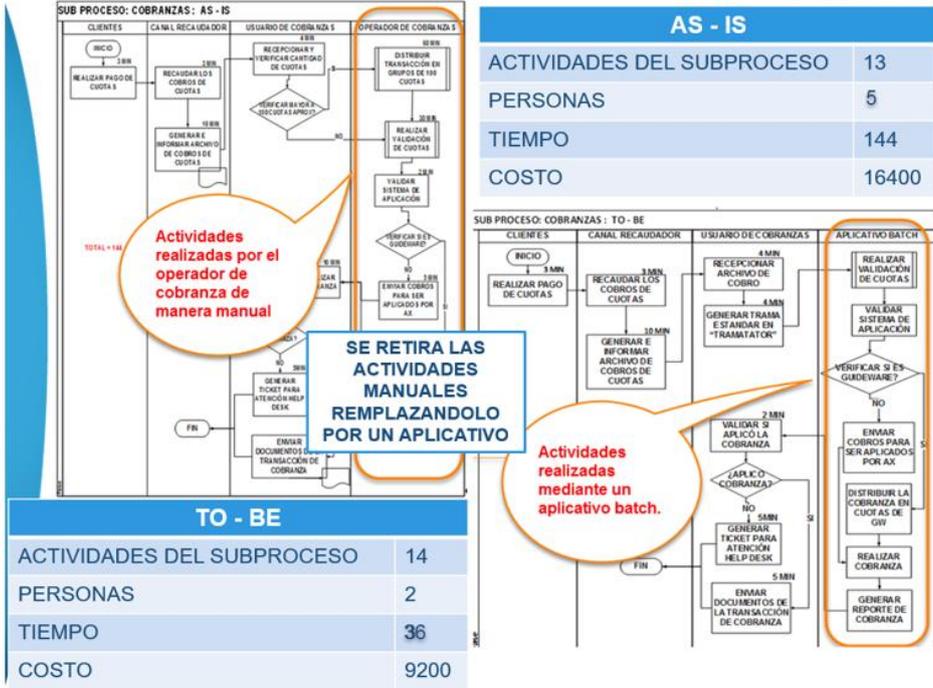
TO - BE

ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL AS – IS AL TO – BE

OPORTUNIDADES	CAMBIO	DIFICULTAD	BENEFICIOS	COSTOS	SOPORTE	RIESGOS
COBRANZAS MASIVAS	RAPIDEZ EN LOS COBROS MASIVOS	MEDIO	SATISFACCIÓN EN LOS CANALES / AGENTES – BROKER'S	CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	ADAPTACIÓN AL NUEVO SUBPROCESO/CAPA CITACIÓN
REDUCCIÓN DEL TIEMPO DEL SUBPROCESO	REDUCCIÓN DE TIEMPOS EN ACTIVIDADES DE VALOR	BAJA	MEJORA EN EL CLIMA LABORAL	CAPACITACIÓN APLICATIVO	APLICATIVO	REASIGNAR CANTIDAD DE EMPLEADOS / TIEMPO LIBRE SIN USO

“PACIFICO SEGUROS GENERALES”

ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO TO - BE





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"

CONCLUSIONES



- ❑ REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE COBRANZAS, DE 144 MIN EN EL SUBPROCESO AS – IS A 33 MIN EN EL SUBPROCESO TO – BE, ES DECIR UNA REDUCCIÓN DE 108 MIN QUE REPRESENTA UN 76.60 %.
- ❑ REDUCCIÓN DEL COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO AS – IS DE S/. 16,400 A S/. 9,200 CON EL SUBPROCESO TO – BE, ES DECIR DE UNA REDUCCIÓN DE S/. 7,200.
- ❑ REDUCCIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAL PARTICIPANTE EN EL SUBPROCESO, DE 5 PERSONAS EN EL SUBPROCESO AS – IS A 3 PERSONAS EN EL SUBPROCESO TO – BE.

RECOMENDACIONES



- ❑ LA GERENCIA GENERAL DEBE PERMANECER COMPROMETIDA Y SEGUIR APOYANDO AL DISEÑO DEL SUBPROCESO Y SU RETROALIMENTACIÓN CONTINUA.
- ❑ LA GERENCIA GENERAL DEBE MANTENER EL PLAN DE CAPACITACIÓN CON CRONOGRAMA SEMESTRAL PARA EL PERSONAL DEL PROCESO.



FIN



"PACIFICO SEGUROS GENERALES"



Plan de Capacitación

Programa CREO



Lima, Perú

Mayo de 2017



Agenda

- El Plan de Capacitación
 - **Ejecutando el Plan de Capacitación**
- 



¿Cuándo se realizará ?



Módulo	Intensidad	Usuarios al 8/05	Num de sesiones	Duración		15-19 de Julio	22-26 de Julio	30 de Julio - 2 de Agosto	5-9 de Agosto	12-16 de Agosto	19-23 de Agosto	26-29 de Agosto
				Días	Sem	5 días	5 días	4 días	5 días	5 días	4 días	Refuerzo
Policy	Full	77	6	30	5.9	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Transacción	29	2	7	1.3	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Consulta	202	16	16	3.1	[Bar chart showing duration across weeks]						
Claims	Full	51	4	20	3.9	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Transacción	37	3	9	1.7	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Consulta	92	7	7	1.4	[Bar chart showing duration across weeks]						
Billing	Full	22	2	8	1.7	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Transacción	11	1	3	0.5	[Bar chart showing duration across weeks]						
	Consulta	67	5	5	1.0	[Bar chart showing duration across weeks]						
Total		354	588	45	103	20.6						

Supuestos Full dura 5 días, Transacción 3 días, Consulta 1 día
 Grupo de 13 personas por temas de continuidad operación





¿Dónde se impartirá?



Infraestructura que utilizará el Programa CREO para impartir la capacitación:

Localidad

Salas

CAFAESA

- Av. Arequipa 2985, San Isidro
- telf.: 4442-4422/4420100 anexo11



- Piso 1
- 1 salón (15 equipos, Taller 5)
- 1 salón (15 equipos, Taller 7)
- 1 salón (15 equipos, Taller 6)

Piso 2

- 1 salón (15 equipos, Taller 1)
- 1 salón (15 equipos, Taller 2)
- 1 salón (12 equipos- salón de computo)
- 1 sala para entrenadores (Sala Directorio)

Laboratorio Camelias

- Sala en Red Pacifico

- 1 salón (15 equipos)



¿Qué requerimos para capacitar?

Infraestructura de capacitación



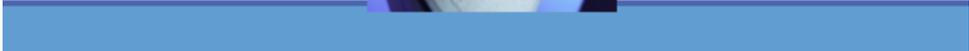
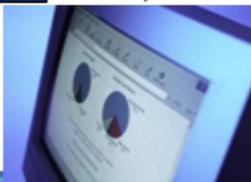
Ambiente de entrenamiento actualizado y estable:

- Funcionalidad de los módulos GW (Policy, Claims y Billing)
- Últimos desarrollos de los módulos disponibles
- Datos maestros de pruebas actualizados
- Niveles de seguridad definidos (perfiles)
- Usuarios de capacitación creados

Base de Datos con Ejercicios y Ejemplos:

- Datos maestros básicos de los módulos GW
- Datos específicos del entrenamiento
- Ejercicios específicos del entrenamiento

Equipos con el acceso para usuarios con un promedio de 13 estaciones de trabajos: 12 para participantes y 1 para facilitador



PLAN DE INFRAESTRUCTURA DE CAPACITACIÓN

	 Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	 Implementación de aulas de capacitación Proyecto Creo	53 días	mar 02/05/17	jue 13/07/17
2	 Habilitación de servidor Guidewire Training	11 días	mar 02/05/17	mar 16/05/17
3	Configuración de dominio para publicar servidor Training	10 días	mar 02/05/17	lun 15/05/17
4	Publicación de ambiente de capacitación en internet	1 día	mar 16/05/17	mar 16/05/17
5	 Finalización del último desarrollo	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
6	Prueba ambiente Training, carga de datos de ejercicios para Train the Trainers	7 días	mar 02/05/17	mié 10/05/17
7	Back-up principal del ambiente de Training	3 horas	jue 11/05/17	jue 11/05/17
8	 Back-up del ambiente de Training probado y cargado	3 horas	mar 02/05/17	mar 02/05/17
9	 Acondicionamiento de local CAFAE	2,13 días	mar 02/05/17	jue 04/05/17
10	 Entrega de llaves del local	1 hora	mar 02/05/17	mar 02/05/17
11	Instalación eléctrica para equipos internet (01 punto)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
12	Instalación de equipos internet (01 equipo)	2 días	mar 02/05/17	jue 04/05/17
13	Instalación de switch de datos PoE 24 puertos (01 equipo)	1 día	mar 02/05/17	mié 03/05/17
14	Pruebas de funcionamiento	1 día	mié 03/05/17	jue 04/05/17
15	 Sala 1, Sala 2, Sala 3, Sala 4, Sala 5	10 días	mar 02/05/17	mar 16/05/17
16	Instalación de mobiliario (81 puestos)	4 días	mar 02/05/17	lun 08/05/17
17	Instalación cableado eléctrico para computadoras (90 puntos)	2 días	vie 05/05/17	mar 09/05/17
18	Instalación de cableado Access Point (datos + electricidad)	0 días	jue 04/05/17	jue 04/05/17
19	Instalación de cableado Proyector (datos + electricidad)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
20	Montaje de computadoras (81 unidades)	2 días	mar 09/05/17	jue 11/05/17
21	Configuración de computadoras (81 unidades)	2 días	jue 11/05/17	lun 15/05/17
22	Montaje de Access Point (06 unidades)	1 día	jue 04/05/17	vie 05/05/17
23	Montaje de proyector (06 unidades)	0 días	mar 02/05/17	mar 02/05/17
24	 Pruebas de funcionamiento	1 día	lun 15/05/17	mar 16/05/17
25	 Inicio de dictado de clases	0 días	mar 16/05/17	mar 16/05/17
26	 Tareas de restore semanal para la capacitación de nuevo grupo	31,38 días	jue 13/07/17	vie 25/08/17
27	 Restauración semanal del ambiente 1	3 horas	jue 13/07/17	jue 13/07/17
28	Restauración semanal del ambiente 2	3 horas	jue 20/07/17	jue 20/07/17
29	Restauración semanal del ambiente 3	3 horas	jue 27/07/17	jue 27/07/17
30	Restauración semanal del ambiente 4	3 horas	jue 03/08/17	jue 03/08/17
31	Restauración semanal del ambiente 5	3 horas	jue 10/08/17	jue 10/08/17
32	Restauración semanal del ambiente 6	3 horas	jue 17/08/17	jue 17/08/17
33	Restauración semanal del ambiente 7	3 horas	jue 24/08/17	jue 24/08/17



¿Qué requerimos para capacitar?

Logística de Capacitación

Para los cursos presenciales, la logística será una labor conjunta entre el equipo de GDC y de GDH de Pacífico:

- Reservación de salones disponibles para la capacitación
- Envío de convocatorias
- Coordinación de traslados y hospedajes de facilitadores y/o participantes
- Prueba de equipos: GW, Internet, Office (este último sólo en caso de ser necesario)
- Prueba de usuarios para facilitadores y participantes
- Prueba de regletas, puntos de red, concentradores y puntos de corriente
- Verificación de las condiciones de la sala: aire acondicionado, iluminación, limpieza, mesas y sillas suficientes para los participantes
- Herramientas de apoyo: video beam, pantalla de proyección, lápices, marcadores, rotafolio, equipo de sonido, mesa para proyectar
- Impresión y distribución de materiales
- Coordinación de refrigerios

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
• ¿Qué forma de capacitación se utilizará?	• ¿Quiénes serán responsables por ejecutar?	• ¿Cuándo se realizará?
• ¿Cuál presupuesto se proyecta?	• ¿A cuáles se deberá reportar?	• ¿Dónde se realizará?
• ¿Cómo se medirá?		• ¿Qué recursos serán necesarios?





Rol: Coordinador Logístico de Capacitación

Objetivo del Rol	RESPONSABILIDADES	COMPETENCIAS REQUERIDAS								
<p>Coordinar las acciones logísticas requeridas para preparar y desplegar la capacitación requerida por el Release 0 de Programa CREO</p>	<ol style="list-style-type: none"> Impresión de Materiales de Capacitación Entrega de los Materiales impresos en las sal Apoyo a los usuarios para atender las capacitaciones (disponibilidad, reemplazo, desplazamiento) Preparación de Invitaciones a los usuarios finales Reserva de Salas Acondicionamiento de las Salas de CAFAE (instalación mobiliario, red, proyector, etc.) Manejo del laboratorio de autoentrenamiento, monitoreando y optimizando su uso Acondicionamiento del laboratorio de entrenamiento (red, proyector, etc.) Catering durante las capacitaciones Gestión administrativa de proveedores (CAFAE, catering, etc.) y administración de Pacífico (computadores / mobiliario) Gestión de reportes de avance de sus actividades Aviso y alerta frente a desvíos o riesgos 	<ol style="list-style-type: none"> Proactividad para actuar e interactuar con sus interlocutores de manera permanente Orientación a la Calidad para asegurar el correcto funcionamiento y calidad de salas, materiales, etc. Planificación / Organización para llevar adelante la multiplicidad de tareas y saber priorizar correctamente sus acciones Autonomía para interactuar con los diversos interlocutores Comunicación para asegurar el entendimiento y efectividad de las interacciones con sus interlocutores Gestión del Tiempo para asegurar cumplir los plazos previstos Gestión del cambio; para poder reaccionar y atender los diversos cambios e imprevistos que puedan surgir durante su asignación 								
Reporta a:										
Sandra Saona (CREO)										
Roxana Ibérico (GDH)										
Interactúa con										
Equipo GDC CREO Equipo GDH Proveedores de Catering CAFAE Administración Pacífico Usuarios Entrenadores										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dedicación</th> <th>Lugar de Trabajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo Completo</td> <td>Tamayo</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Duración asignación</th> </tr> <tr> <td colspan="2">5 meses (1 Mayo – 27 Septiembre)</td> </tr> </tbody> </table>	Dedicación	Lugar de Trabajo	Tiempo Completo	Tamayo	Duración asignación		5 meses (1 Mayo – 27 Septiembre)	
Dedicación	Lugar de Trabajo									
Tiempo Completo	Tamayo									
Duración asignación										
5 meses (1 Mayo – 27 Septiembre)										



¿Qué requerimos para capacitar?

Ejecución de la Capacitación

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué forma de capacitación se utilizará? ¿Qué herramientas se utilizarán? ¿Cómo se medirá? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Quiénes serán responsables por capacitar? ¿A quién se deberá reportar? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuándo se realizará? ¿Dónde se realizará? ¿Qué recursos se necesitarán? ¿Qué recursos se necesitarán?

- La ejecución de las sesiones de capacitación se llevará a cabo durante seis semanas, procurando culminar una semana antes del “Go Live”
- Las sesiones podrán llevarse a cabo de forma simultánea garantizando que todas las audiencias a completen la currículo definida
- Durante la semana previa al primer Go Live se realizarán los repasos o re-entrenamientos que sean necesarios
- Para las personas que quieran practicar y profundizar en autoestudio se tendrá a disposición un laboratorio de entrenamiento (sala en Camelias).



