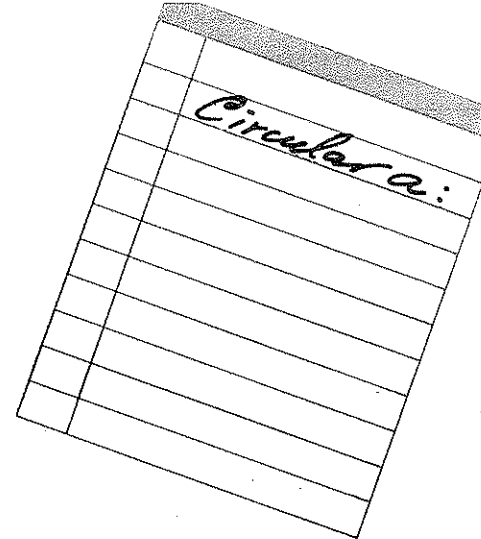


Marzo
Abril/86
No. 11

Oficina Eficiente®

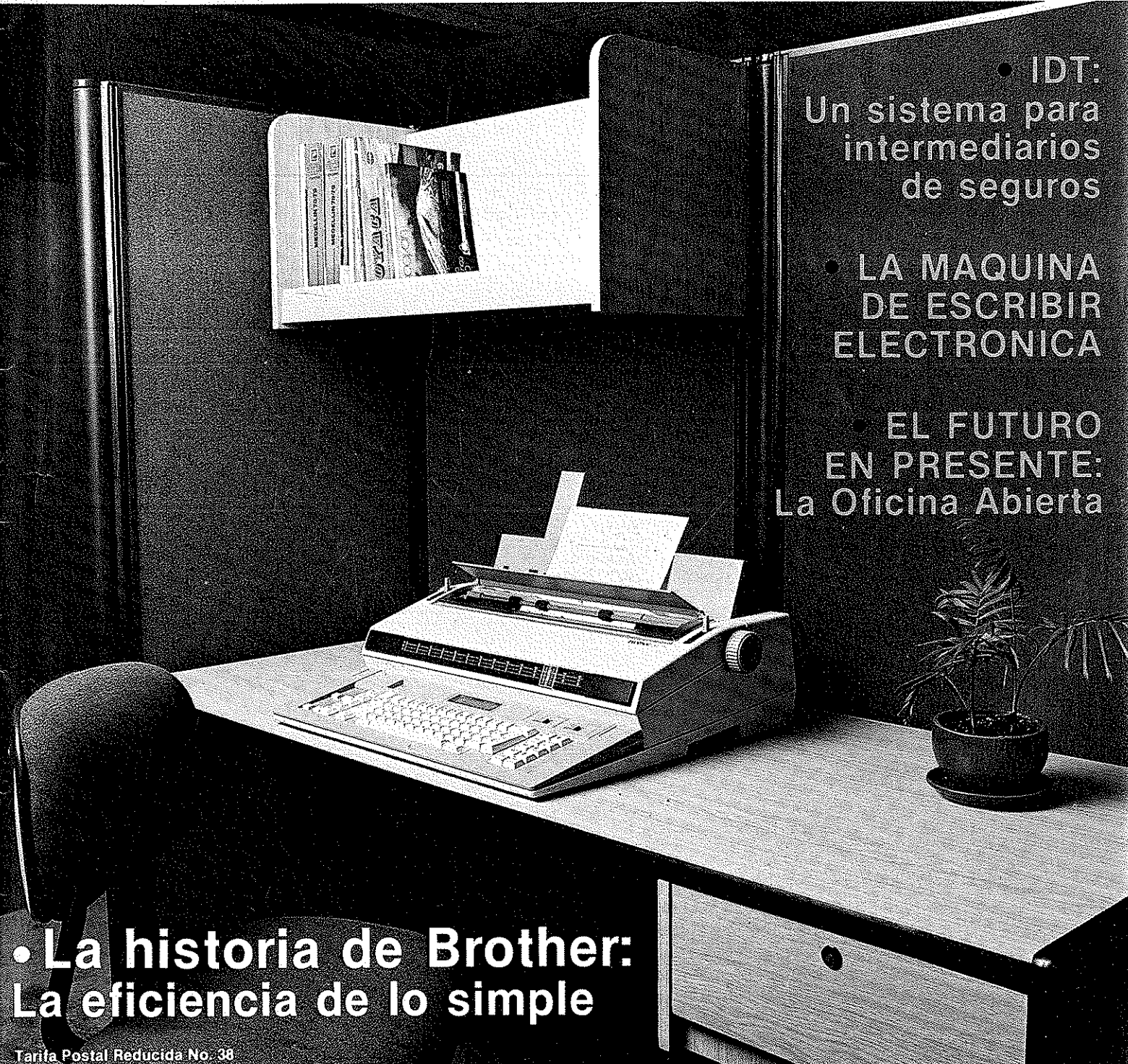
la productividad en la oficina **OE**



• IDT:
Un sistema para
intermediarios
de seguros

• LA MAQUINA
DE ESCRIBIR
ELECTRONICA

• EL FUTURO
EN PRESENTE:
La Oficina Abierta



• La historia de Brother:
La eficiencia de lo simple

Marzo
Abril/86
No. 11

Oficina Eficiente®

la productividad en la oficina **OE**

Oficina Eficiente, es una revista institucional de Carvajal S.A. publicada bimestralmente y dirigida a la alta gerencia. Propende por una mayor productividad, a través de la difusión de experiencias de Carvajal como proveedor integral de oficinas y de la divulgación de conceptos, análisis y testimonios sobre las nuevas tecnologías y métodos de automatización.

AL LECTOR.	5
LA AUTOMATIZACION. ...¿Cómo se justifica?	6
FUNCIONES Y PERFIL DEL AUDITOR DE SISTEMAS. ...Características básicas para ejercer sus tareas con propiedad.	12
SKANDIA SEGUROS DE COLOMBIA S.A. ...Más ágil, más eficiente, más amable.	16
HACIA LA INTEGRACION TOTAL. ...Respuestas a las necesidades del usuario.	21
EL FUTURO EN PRESENTE. ...Oficina abierta.	26
LIBROS. ...Comentarios al libro <i>Una guía para la supervivencia del nuevo gerente de ventas.</i>	31
LA HISTORIA DE BROTHER. ...La eficiencia de lo simple.	34
LA MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRONICA. ...Un camino para la automatización de oficina.	43
SOFTWARE AL DIA. ...Descripción de un sistema de administración para intermediarios de seguros.	47
EFICIENCIA DE LOS PROGRAMAS DE PRODUCTIVIDAD Segunda parte. Evaluación de seis programas y conclusiones del estudio.	56

OFICINA EFICIENTE
No. 11
Marzo/Abril 1986

Carvajal S.A.
Publicaciones Periódicas

Gerente
Fernando Gómez
Calle 29 Norte 6A-40
Tel.: 614242
Cali

Directora Editorial
María Candelaria Posada
Calle 37 No. 13-08
Tel.: 2851600
Bogotá

Gerente de mercadeo
María Fernanda Carvajal
Apartado 46
Tel.: 615422
Cali

Gerente de circulación
Eduardo Cardona
Apartado 46
Cali

Editora
Juanita Sanz de Santamaría

Consejo Editorial
Mario Ernesto Calero
Alvaro Cohen
Fernando Gómez
Francisco Piedrahita
María Candelaria Posada
Alberto Vásquez

Asesor Editorial
Alberto Vásquez

Producción
Alberto Borrero

Diagramación
Cristina Uribe Hurtado

Fotografía cubierta
Hellen Karpf

Fotografía
Hellen Karpf

Ilustraciones
Germán Cruz
Rafael Ortiz
Nelson Valderrama

Publicación de distribución
gratuita.

© Publicaciones Periódicas.
Carvajal S.A., Bogotá.

Prohibida la reproducción total o
parcial sin autorización expresa
de los editores.

Impresa por Carvajal S.A., Cali.

SOFTWARE

AL DÍA

Descripción
de un sistema de administración
para intermediarios de seguros.



Dada la importancia que tiene en nuestro medio el agente de seguros, la agencia y la sociedad corredora, dedicamos esta columna de software al día a este mercado que al hacerse cada vez más amplio y complejo, hace igualmente más necesaria la presencia de representantes especializados y dotados de herramientas que faciliten el ejercicio de su profesión y los apoyen en la toma de sus decisiones.

El sistema administrativo de seguros "IDT" es un paquete colombiano escrito en RM COBOL, que corre en forma interactiva. Utiliza archi-

***La actividad
de los intermediarios
de seguros
es técnica
administrativa
y estadística.***

vos multillaves lo que permite que la información esté siempre lista eliminando totalmente las clasificaciones. El máximo requerimiento de memoria del programa es 12 KB. Si el sistema operacional del equipo lo soporta, varias pantallas pueden trabajar simultáneamente.

El sistema proporciona una potente ayuda a los intermediarios de seguros y su diseño se hizo partiendo de las siguientes precisiones:

- El intermediario de seguros es un profesional altamente especializado, cuyo campo de acción productivo está en el permanente contacto con sus clientes.

SOFTWARE

AL DÍA

Con el sistema IDT se puede tener una información eficiente y oportuna sobre los vencimientos.

- El cliente del intermediario, con frecuencia no es persona que lleve un control muy riguroso sobre sus pólizas, pues cree que las compañías de seguros y sus intermediarios los llevan muy oportuna y exactamente.

- Las compañías de seguros, por el gran volumen de sus transacciones no siempre pueden suministrar al intermediario la información necesaria para que pueda prestar al cliente la ayuda que espera, viéndose forzado el intermediario a diseñar y establecer su propio sistema de información y control.

- Hay una serie de labores administrativas *urgentes* que consumen una gran parte de los recursos de que dispone el intermediario: la facturación, el control y recaudo de la cartera, y las relaciones a las compañías de seguros por los recaudos efectuados.

- El intermediario vive de las comisiones que generan las pólizas que él maneja; luego la póliza que no se renueva oportunamente es además de un riesgo para el asegurado, una demora en la producción de la comisión, cuando no una pérdida de ella en el caso de que el asegurado no renueve la póliza.

- El volumen de pólizas no permite, con el sistema tradicional manual, tener una información eficiente y oportuna sobre los vencimientos futuros, de tal manera que la facturación y las correspondientes comisiones se demoran.

- Las herramientas de que dispone un intermediario para atender eficientemente a un cliente relativamente grande son casi nulas.

- Además el intermediario muchas veces se ve ahogado entre las siguientes presiones:

- * El cliente: quien espera que el intermediario le maneje sus pólizas y se preocupe de su vencimiento y demás aspectos.

- * Las compañías: que le exigen una serie de informaciones y controles.

- * La oficina: que debe marchar bien y a tiempo para entender las dos presiones anteriores.

- Para atender y compensar un crecimiento de la actividad, con mucha frecuencia se hace necesario aumentar considerablemente el personal administrativo, cuyo costo en muchos casos absorbe las utilidades adicionales que el crecimiento genera.

LA ACTIVIDAD DE SEGUROS

Desde un punto de vista global, se puede decir que la actividad de los intermediarios de seguros es técnica, administrativa y estadística.

- En el caso de la actividad TECNICA, se incluyen procesos tales como:

- * Determinación de los detalles de la póliza según su naturaleza (riesgos incluidos, elementos amparados, valor de los mismos, duración, etc.).

- * Cotización del seguro según las características establecidas.

- * Solicitud de expedición de la póliza a la compañía de seguros seleccionada.

- * Asistencia a los asegurados en los eventuales reclamos a las compañías.

- * Recomendación de ajustes y/o modificaciones a las pólizas.

- En cuanto a la actividad ADMINISTRATIVA, incluye trámites que tiene que llevar a cabo el intermediario relacionados tanto con sus clien-

A Noé le hubiera
gustado mucho conocer
los sistemas
de almacenamiento
y manejo de materiales

ALMATEC



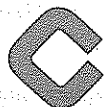
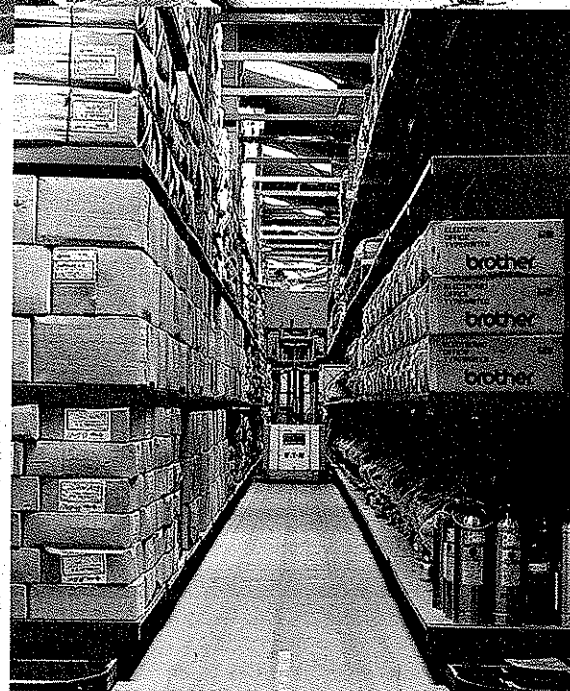
CUANTO TIEMPO Y ESFUERZO SE HUBIERA AHORRADO!

Hoy afortunadamente, existen sistemas que ofrecen alta eficiencia y óptima utilización del espacio, lo cual se traduce en organización, seguridad y ahorro de tiempo. Y algo muy importante: sensibles economías de inversión, esfuerzos y costos en mano de obra y manejo de materiales, aspectos que la situación actual exige controlar. Ese sistema es ALMATEC hoy!

ALMATEC

**Avanzada tecnología en sistemas de almacenamiento
y manejo de materiales**

Estructuras para todo tipo de carga • Estanterías y gabinetes • Escaleras y mezanines
• Contenedores de malla y contenedores metálicos • Carretillas manuales • Carros
porta-estibas • Carros elevadores • Mesas elevadoras • Malacates • Puertas cortafuego
• Plataformas niveladoras de muelle • Plataformas de transporte • Transportadores
• Máquina para sellado automático de cajas • Lockers metálicos.



CARVAJAL
HACE LAS COSAS BIEN

SOFTWARE

AL DIA

tes como con las compañías aseguradoras.

*Recibo de los certificados expedidos por las compañías.

*Envío de los mismos a los clientes (facturación).

*Recaudo de las primas (cartera).

*Reporte de recaudos: informativo semanal o definitivo quincenal con liquidación de comisiones.

*Contabilidad de las operaciones anteriores.

*Registro de póliza.

*Control de vencimiento de las mismas.

•En cuanto a la parte ESTADISTICA incluye el registro histórico de las primas, comisiones y reclamos a diferentes niveles de agrupación.

*Primas por cada póliza, por cada cliente y por cada compañía.

*Comisiones por cada póliza, por cada cliente, por cada ramo y por cada compañía.

•Reclamos efectuados y sumas reconocidas por cada póliza, por cada cliente y por cada compañía.

DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA "IDT"

El sistema trata de ser la herramienta más efectiva para el intermediario de seguros en su actividad administrativa, cubriendo el proceso que se inicia en el momento de recibir un certificado de una compañía de seguros por expedición, renovación o modificación de una póliza y termina cuando una vez recaudados los dineros, se incluye la información en el reporte quincenal y se contabiliza el movimiento del mes. También incluye el registro o archi-

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE SEGUROS —IDT—

OPCION = _____ (FIN)
OPERATIVOS ESPECIALES

Crear y/o modificar

GEN = Compañías y/o Ramos

CLI = Clientes

POL = Pólizas

Proceso

CER = Entrada de certificados

FAC = Producir facturación

MOV = Movimiento de cartera

Administración

INF = Información

COR = Corte de cuentas

CIE = Cierre anual o informativo

Comisiones

COM = Comisiones compartidas

ARC = Archivos de comisiones

Control

AUD = Auditar saldos

TAB = Tabular saldos

CTR = Control comisiones

REL = Reliquidar comisiones

Uso periódico

LIM = Limpiar movimientos anteriores

COP = Copiar archivos CLI POL DOC

Ayudas (Caldas del sistema)

DOC = Documentos por cobrar

SDO = Saldos

Figura 1 - Menú

DATOS DEL CLIENTE

Creado el 82/09/29 Modificado el 83/01/01

CC O NIT 491532 _ 1 = DE LA TORRE WICKMANN IGNACIO 2 = AGENTE A

3 = Funcionario Camilo Jaramillo.

DIRECCION NO 1

5 = Dirección Trv. 43 No. 99-73

6 = Ciudad Cúcuta

7 = Teléfono 45689

8 = Apartado 124

13 = El cobro se hace en dirección (1/2)

14 = Se le envía extracto mensual? (S/N)

Valor de las pólizas

Presente año 46,739.00

Año pasado

Año antepasado

DIRECCION NO 2

9 = Dirección

10 = Ciudad

11 = Teléfono

12 = Apartado

1

S

Situación de cartera

Saldo en 1o de Enero

Saldo en 1o del mes

Saldo en la fecha 6,600.00

Pagos no aplicados 10,246.00

RESPONDA: ____ (77 = Está correcto ; 99 = Bórralo ; XX = Campo a corregir)

Figura 2 - Creación o modificación del cliente

SOFTWARE

AL DIA

JADELCO LTDA.
NIT: 60121365
Trv. 27 No. 121-48
Teléfono: 2132323
BOGOTA

Fecha: 83/02/07

FACTURA No. 000005

Señores:
IGNACIO DE LA TORRE WICKMANN
Trv. 27 No.121-48
Bogotá

CODIGO 491532
TELEFONO 2132323

Les estamos facturando los siguientes certificados, que incluimos adjuntos

Compañía y/o Ramo	Póliza	No. Cert.	Amparo	Razón	Vigencia desde * hasta	% Imp.	Valor
020 Agrícola S.A.							
Vida Eterna	V—100	110	Blanca C. de la Torre	Expe.	82/01/01 83/02/01		\$25.000.00
Vida Eterna	V—101	111	Ignacio de la Torre	Renov	83/02/01 83/03/01		\$10.000.00
				Total	compañía Agrícola S.A.		\$35.000.00
040 Alfa S.A.							
Au. Tradicional	AU-105	112	Micro VW placa AI 9187	Modif.		15.0 \$	575.00
Au. Tradicional	AU-120	113	Renault 12-77 Placa AF-1403	Expe.	83/01/01 84/01/01	15.0	14.375.00
Au. Tradicional	AU-105	126	Micro VW placa AI 9187	Modif.		15.0	5.750.00
				Total	compañía Alfa S.A.		\$20.700.00
060 Antorcha S.A.							
Maq. Montaje	Maq-122	122	Instalación Computador - Bog	Expe.	83/01/01 84/01/01	15.0 \$	5.750.00
				Total compañía Antorcha S.A.			\$ 5.750.00
Resumen: Primas	58.000.00	Gastos Imponente		3.450.00	TOTAL FACTURA		\$61.450.00

Agradeceríamos cancelar los valores anteriores directamente en nuestras oficinas, con cheque cruzado a favor de JADELCO LTDA.

Atentamente,

JADELCO LTDA.
Firma Autorizada

Figura 3 - Factura

vo de las pólizas que maneja el intermediario.

El sistema nació como una respuesta al fenómeno administrativo que se sintetiza en el análisis de la actividad de seguros, pensando en ofrecer una solución al intermediario de seguros, que hasta el momento, se había visto forzado a utilizar un computador foráneo para la facturación o el manejo de cartera. Su operación se hace a través de menús (ver figura 1- Menú) que permiten seleccionar la opción que sea conveniente en ese momento; la naturale-

El sistema produce extractos e información tipo carta con lo cual se gana mucho tiempo.

za conversacional de su diseño permite que una persona lo pueda utilizar sin requerir conocimiento ni entrenamiento en las técnicas de la computación; cualquier persona que domine la problemática administrativa de los intermediarios de seguros puede en pocos minutos empezar a utilizarlo eficientemente.

Es de destacar el énfasis que su diseñador hizo en el uso de la pantalla para poder *preguntar* al sistema y poder obtener informes que solamente muestren la información deseada, rompiendo el tradicional es-

SOFTWARE

AL DIA

JADELCO LTDA. (Agente 4321)						83/02/07 Página 020-001				
Relación de primas recaudadas para: Compañía Agrícola de Seguros S.A.						Fecha de corte 83/02/08				
Fact.	Asegurado	Ramo	Certif.	Póliza	% IV	Valor Certificado	Valor Recaudo	Comisión %	Valor	Neto a Pagar
000002	Ignacio de la Torre	101	100	V—101		20.000.00	20.000.00	58.50	11.700.00	8.300.00
000002	Ignacio de la Torre	101	102	V—102		18.000.00	18.000.00	58.50	10.530.00	7.470.00
000002	Ignacio de la Torre	101	103	V—103		18.000.00	18.000.00	58.50	10.530.00	7.470.00
000005	Ignacio de la Torre	101	110	V—100		25.000.00	25.000.00	58.50	14.625.00	10.375.00
000005	Ignacio de la Torre	101	111	V—101		10.000.00	10.000.00	58.50	5.850.00	4.150.00
Total Ramo 101 Vida Eterna						91.000.00		53.235.00		
000002	Ignacio de la Torre	240	104	Cum 104	15.0	1.825.00	1.825.00	17.50	263.00	1.562.00
Total Ramo 240 Cumplimiento						1.825.00		263.00		
Total Compañía							92.825.00	53.498.00	39.327.00	
3% Retención en la fuente										1.604.94
Total a pagar										\$40.931.94

Figura 4 - Relación de primas recaudadas

JADELCO LTDA.						83/02/07 Pag. 020-001				
Relación de Pólizas de la Compañía Agrícola de Seguros S.A.										
Ram	Póliza	Ult. Cert.	Cod. Clien.	Nombre Cliente	Expedida	Renovada	Vence	Amparo		
101	Vida Eterna									
101	V—100	110	491532	Ignacio de la Torre	82/01/01		83/02/01	Blanca C. de la Torre		
101	V—101	111	491532	Ignacio de la Torre	82/01/01	83/02/01	83/03/01	Ignacio de la Torre		
101	V—102	102	491532	Ignacio de la Torre	82/01/01		83/02/01	Ana M. de la Torre		
101	V—103	103	491532	Ignacio de la Torre	82/01/01		83/02/01	Natalia de la Torre		
240	Cumplimiento									
240	Cum—104	104	491532	Ignacio de la Torre	83/02/01		84/02/01	Contrato 4578 Acueducto		
240	Cum—108	108	132323	JADELCO LTDA.	83/01/01		83/06/01	Contrato Venezuela 23		
250	Incendio									
250	In-001	106	132323	JADELCO LTDA.	83/01/01		84/01/01	Local Oficinas		
250	In-002	126	132323	JADELCO LTDA.	83/01/01		84/01/01	Bodegas Zona Industrial		

Figura 5 - Pólizas de una compañía

SOFTWARE

AL DIA

JADELCO LTDA.

83/02/07 Pag. 0001

Detalle de cartera por cliente compañía

Cliente Cía.	Ramo	Nombre	Certific.	Póliza	Fecha	Ant.	Vr. Pendiente
132323		JADELCO LTDA.					
	060 Antorcha S.A.						
	260 Maq. Montaje		123	Maq-123	83/02/07		86.250.00
Total Compañía							86.250.00
Total Cliente							86.250.00
491532		Ignacio de la Torre					
	020 Agrícola S.A.						
	101 Vida Eterna		100	V-101	83/02/06	1	20.000.00
	101 Vida Eterna		102	V-102	83/02/06	1	18.000.00
	101 Vida Eterna		103	V-103	83/02/06	1	18.000.00
	101 Vida Eterna		110	V-100	83/02/07		25.000.00
	101 Vida Eterna		111	V-101	83/02/07		10.000.00
	240 Cumplimiento		104	Cum-104	83/02/06	1	1.825.00
Total Compañía							92.825.00
Total Cliente							92.825.00
Gran Total							179.075.00

Detalle de cartera por cliente

DE LA TORRE & CIA. LTDA.

Sr.
JARAMILLO Y CIA. LTDA.
Att: Dr. Carlos José Jaramillo
Car. 7 No. 26-20 Piso 18
Bogotá

83/12/04

PAG. 0001
NIT: 2875858-1

Nos permitimos relacionar los documentos a su cargo, con indicación de su antigüedad

Descomposición por Antigüedad

Númer	F.Emi.	F.Vence	F.Abono	Vr.Pendiente	Menos de 30	de 30 a 60	de 60 a 90	más de 90
000001	83/08/09	83/08/09	83/08/09	13.500.00				13.500.00
000012	83/11/30	83/11/30		1.725.00	1.725.00			
Fondos por aplicar				13.489.00				
Total Cliente				1.736.00	1.725.00			13.500.00

Atentamente,

DE LA TORRE & CIA. LTDA.

Circulación cartera por cliente

Figura 6 - Cartera y circularización por cliente.

SOFTWARE

AL DIA

quema del listado con la totalidad de la información. También incluye la información personalizada que permite producir desde el computador extractos e informaciones tipo carta con lo cual se gana mucho tiempo de mecanografía y preparación de documentos.

No se puede considerar como un sistema modular, en el sentido de que un usuario pueda tomar segmentos según sus necesidades pues tiene una concepción de sistema integral. Los 19 programas que lo componen se pueden agrupar de acuerdo con el tipo de funciones que cumplen así:

Función de creación y/o mantenimiento

Los programas permiten la creación y/o mantenimiento de los archivos de compañías de seguros, ramos, clientes y el de pólizas existentes en el momento de iniciar el proceso de automatización. La asignación de códigos tanto para las compañías como para los ramos de seguros y los clientes es totalmente libre y permite no cambiar los códigos que se utilizan en el sistema manual. (Ver figura 2- Creación o modificación del cliente).

Función de operación

Con los programas incluidos en este grupo se lleva a cabo la facturación de los certificados a los clientes, y el proceso del recaudo de los fondos. En otras palabras, atiende el movimiento de la cartera. Tiene contempladas una serie de verificaciones previas a la facturación que elevan notoriamente la seguridad de este proceso. (Ver figura 3- Factura).

Cualquier persona que domine la problemática administrativa de los intermediarios de seguros puede en pocos minutos utilizar el sistema eficientemente.

Función de corte de cuentas

Permite producir las relaciones de recaudos para las compañías de seguros, tanto las informativas como las definitivas quincenales. También se produce la nota de contabilidad que muestra el movimiento del mes y que conforma el soporte requerido por esta. El sistema sin ser un paquete de contabilidad, realiza el manejo de la cartera pendiente de cobro. (Ver figura 4- Relación de primas recaudadas).

Función administrativa/informativa

Los programas de este grupo permiten supervisar el negocio ya que son los encargados de producir información (escrita o en pantalla) sobre la cartera y/o pólizas por compañía o por cliente, tanto general como detallado, o conocer el movimiento de cualquiera de los clientes. (Ver figura 5- Pólizas de una compañía y figura 6- Cartera y Circularización por cliente). Permiten controlar también las liquidaciones de las comisiones pendientes, correspondientes a la cartera no recaudada.

Para el cierre anual, produce un informe por compañía de seguros y otro por cliente en el que muestra el valor de las primas de los últimos tres años y los compara porcentualmente.

Además, contempla el manejo de comisiones compartidas que se presenta en el caso de socios de una firma de intermediarios que mantienen la *propiedad* de los clientes y ceden un porcentaje de sus comisiones a la firma para atender gastos comunes. Es decir que las comisiones de cada socio no son proporcionales a su aporte sino a los negocios que él atiende.

Función de control

Tiene programas para ejercer control sobre el comportamiento del sistema que permiten detectar problemas que se hubieran generado en eventuales caldas del sistema por causas ajenas a la aplicación. **OE**

Por Clemencia Morales

Para mayor información marque el N° 78 en la Tarjeta del Lector