



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO

EXTENSIÓN BARQUISIMETO

SISTEMA GESTIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS

Estudiantes:

Luis Cala V-30. 353.315

Sarai León V-32.029.564

Santiago Rodríguez V-31.663.615

Docente: Laurys Rivero

Semestre: 3ero "A"

Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
ASPECTOS GENERALES.....	4
DEPARTAMENTO DE LA PASANTÍA.....	6
DIAGRAMA DE CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	8
ORGANIGRAMA DE DEPARTAMENTO DE FRONT Y BACK.....	9
DIAGRAMA DE CONTEXTO NIVEL 1 DE LOS PROCESOS DE LA SUCURSAL.....	10
VISITA SEGUROS HORIZONTES SA.....	10
DIAGRAMA DE FLUJO SISTEMA DE GESTIÓN DE PÓLIZAS.....	11
CONCLUSIÓN.....	12
ANEXOS.....	13

Introducción

Seguros Horizontes es una empresa que cuenta con más de 67 años de trayectoria en el mercado asegurador. Es pionera en el manejo de Pólizas Colectivas del Ramo de Persona, en sus diferentes modalidades: Riesgo y Fondo Administrado, además de Automóvil, Patrimonial, Fianza y Fideicomiso. Esta empresa cuenta con una sucursal en Barquisimeto, ubicada en el centro comercial club house, entre la avenida Venezuela y Leones con la avenida Argimiro Bracamonte. El pasado viernes 2 de mayo el equipo realizó su primera visita a la sucursal.

Durante la jornada, se realizaron entrevistas con el Gerente de la sucursal y los encargados de las diferentes áreas de trabajo, con el fin de recopilar información relevante sobre sus funciones y la dinámica de la empresa en el sector asegurador venezolano. Es importante señalar que la ausencia de servicio eléctrico durante la visita representó una limitación para la observación directa de los sistemas informáticos y los flujos de información digitales, lo cual se tuvo en consideración al momento de levantar la información a través de las entrevistas. El presente informe presenta una descripción general de la sucursal y los procesos que se llevan a cabo en cada una de los departamentos, con el fin de recolectar información para plantear una mejora a los sistemas que presenta la empresa.

ASPECTOS GENERALES

¿A qué se dedica Seguros Horizonte?

Seguros Horizonte S.A., es una empresa adscripta al Ministerio del Poder Popular para la Defensa, que cuenta con más de 67 años de trayectoria en el mercado asegurador, logrando poseer una solvencia patrimonial como pocas en el mercado, pionera en el manejo de Pólizas Colectivas del Ramo de Persona, en sus diferentes modalidades: Riesgo y Fondo Administrado, además de Automóvil, Patrimonial, Fianza y Fideicomiso. Diseñamos productos que se adapten a las necesidades de nuestros Contratantes para ofrecerles un servicio de calidad.

Misión de la Empresa

Ofrecer productos de seguro, reaseguro, fianza y fideicomiso, a usuarios y usuarias del sector público y privado, garantizando la prestación de un servicio con calidad, que permita la búsqueda del interés social con responsabilidad y contribuyendo al logro de los fines económicos, de bienestar y seguridad integral de la población venezolana".

Visión de la Empresa

Ampliar la base de usuarios de la Actividad Aseguradora y consolidamos como la empresa lideren en el mercado de pólizas colectivas y flotas; garantizando a la población venezolana el acceso eficaz a los servicios generados, a través de una actividad aseguradora incluyente y justa, así como contribuir a su derecho a la Seguridad Social, la Salud, la Vida y Desarrollo Integral, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles para la búsqueda del interés colectivo, en el marco del Sistema Socialista de la Actividad Aseguradora que formará parte de la Red Nacional Socialista de Seguridad y Asistencia Social Mixta".

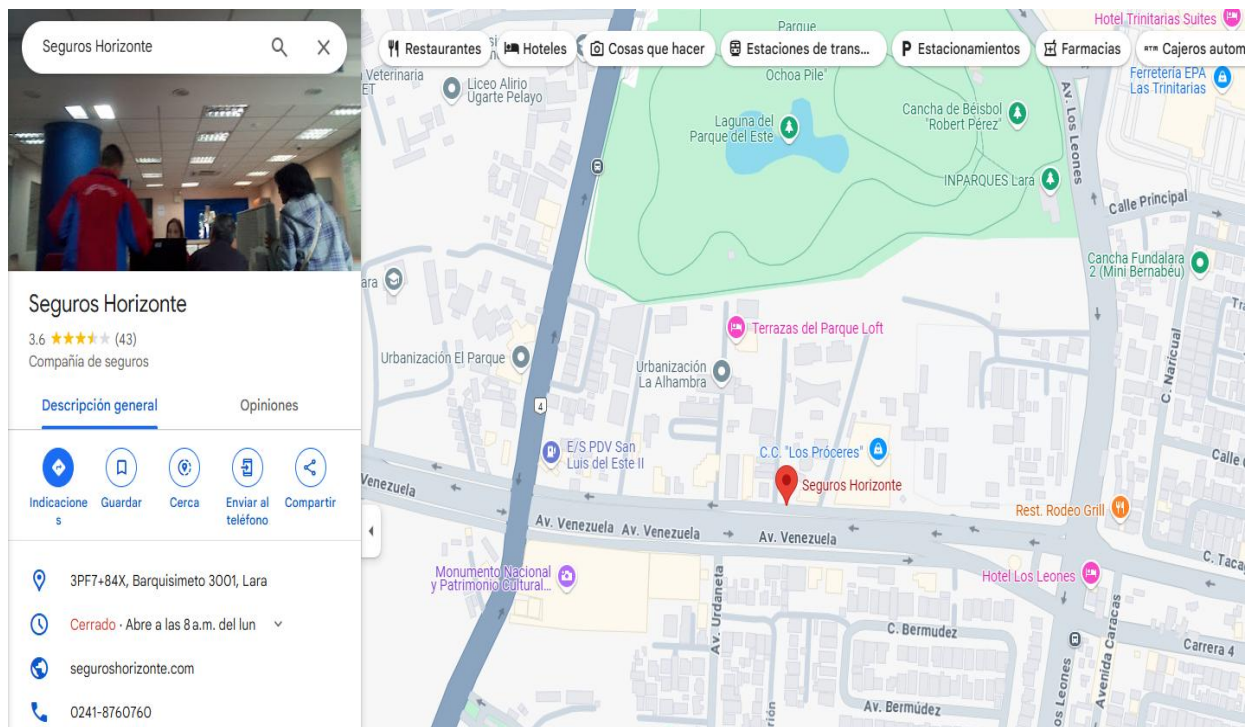
Valores de la Empresa

- Interés y Compromiso Social
- Crecimiento Potencial
- Honradez
- Constancia

- Sensibilidad
- Capacidad de Rectificar
- Vocación de Servicio
- Visión de Conjunto
- Sentido de Pertenencia
- Integridad
- Positivismo
- Disciplina
- Lealtad

Ubicación Geográfica

Se encuentra ubicado en la Av. Venezuela entre los Leones y Av Argimiro Bracamonte, Centro Comercial Club House Locales 1,5,7,8 y 9. Barquisimeto-Edo. Lara



Unidad o departamento en el que se desarrolla la pasantía.

Departamento De Front y Back

El objetivo de este departamento es el de cotizar, emitir, modificar y tramitar las suscripciones y reclamos de pólizas de los ramos de Personas y Patrimoniales para personal civil y militar, de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos de la organización establecidas para cada producto del ramo, con la finalidad de prestar un servicio de calidad y confiable a asegurados, clientes e intermediarios, coadyuvando de esta manera al mantenimiento y crecimiento de la cartera de los diferentes ramos. Este departamento entrega a un cliente una planilla dependiendo la solicitud, esta planilla será llenada con los datos correspondientes y posteriormente será llevada y procesada en el departamento correspondiente.

Las funciones principales de Front que se refiere a las actividades que están en contacto directo con los clientes, asegurados e intermediarios son:

- 1- Brindar asesoramiento a los asegurados en relación a los diferentes planes de financiamiento, con la finalidad de que cuenten con la información necesaria para seleccionar aquel que mejor se adecue a sus necesidades.
- 2- Brindar orientación al público en general y asegurados en relación a los productos y servicios de las pólizas de los ramos de Personas y Patrimoniales, con el propósito de que cuenten con información confiable acorde a sus necesidades, prestando de esta manera un servicio integral de calidad.
- 3- Realizar funciones de ventas de los productos de seguros de la empresa al público civil y militar en materia de pólizas complementarias, Horisalud, pólizas solidarias y de vehículos, de acuerdo a la meta asignada a la Oficina.
- 4- Elaborar comunicaciones correspondientes a reembolsos para aprobación de la Oficina Principal en Caracas, cartas avales a diferentes localidades, donde se ubiquen las clínicas o casa comerciales, de pólizas complementarias que pertenezcan a otras oficinas, pólizas de fianzas a Oficina Principal en Caracas, con la finalidad de canalizar los procesos de indemnización.

Las funciones principales de Back no están en contacto directo con los clientes, incluye la gestión administrativa, procesamiento de datos y soportes que se dividen en dos suscripción y reclamos:

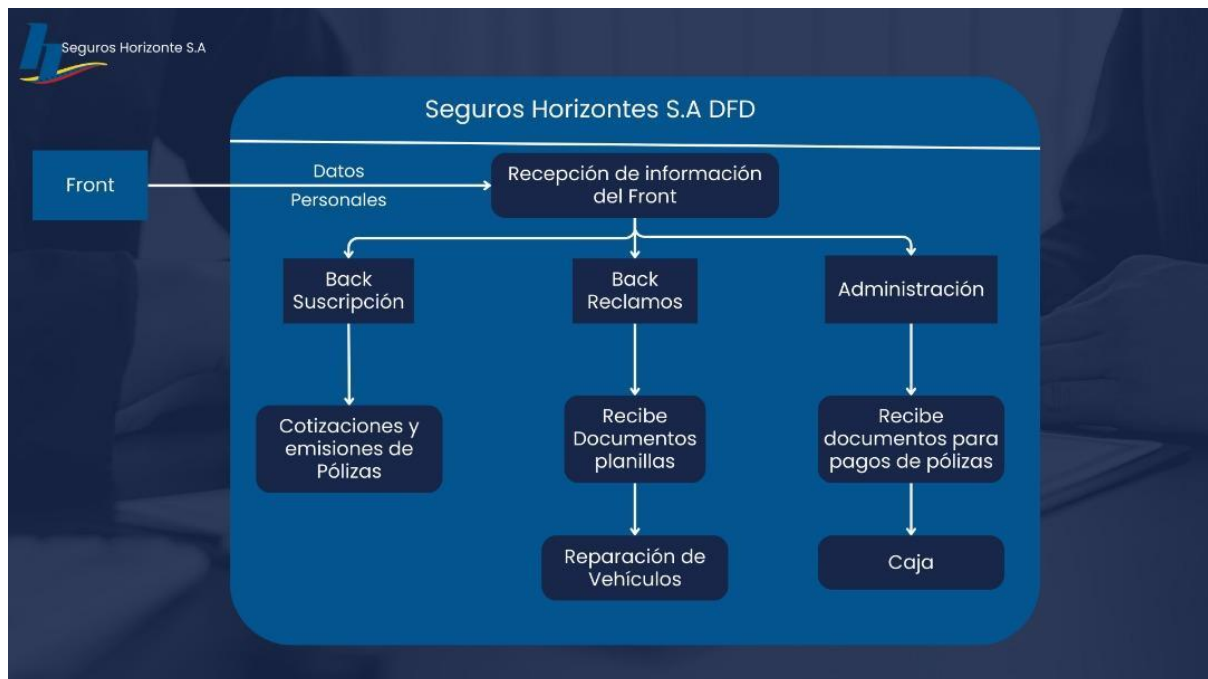
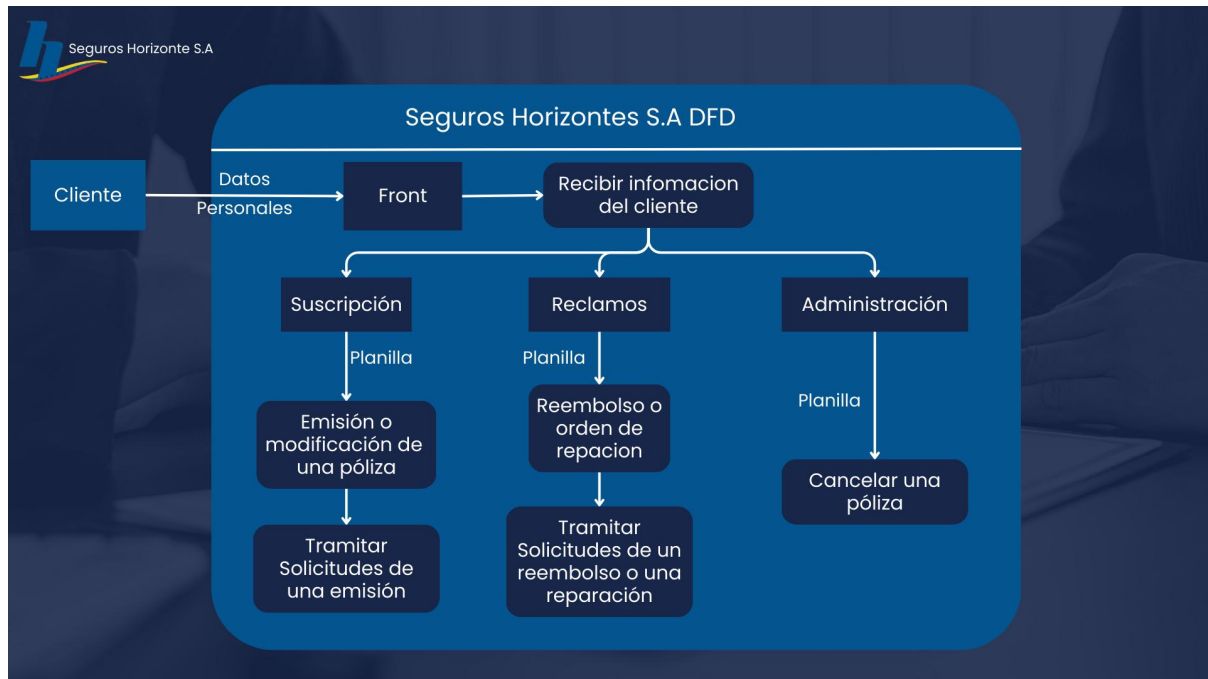
Reclamos

- 1- Elaborar las cotizaciones para pólizas de los ramos de Personas y Patrimoniales, de acuerdo a la solicitud de los asegurados, clientes e intermediarios, con la finalidad de informarles el costo y condiciones de las mismas en función de las políticas de suscripción establecidas para cada ramo.
- 2- Tramitar las solicitudes de cartas avales, verificando la información de la póliza y el asegurado y los recaudos requeridos, con la finalidad de agilizar la emisión de las mismas.
- 3- Recibir y tramitar las emisiones de automóvil y personas, reclamos de Pólizas de los diferentes ramos.
- 4- Recibir y procesar las solicitudes de sumas aseguradas, de acuerdo a los requerimientos de los asegurados.

Suscripción

- 1- Procesar las modificaciones a las pólizas individuales de los Ramos de Personas y Patrimoniales en el sistema, tales como inclusiones, exclusiones, datos básicos, entre otros, solicitando a los asegurados los documentos que avalen los cambios, con la finalidad de mantener actualizada la información en el sistema.
- 2- Tramitar órdenes de reparación de vehículos para las pérdidas parciales al taller seleccionado por el asegurado, en función de los daños establecidos en el ajuste de daños, con la finalidad de que los vehículos sean reparados.
3. Elaborar comunicaciones correspondientes a reembolsos para aprobación de la Oficina Principal en Caracas, cartas avales a diferentes localidades, donde se ubiquen las clínicas o casa comerciales, de pólizas complementarias que pertenezcan a otras oficinas, pólizas de fianzas a Oficina Principal en Caracas, con la finalidad de canalizar los procesos de indemnización.

Diagrama de Contexto De los procesos de la empresa.



Organigrama Del departamento Front y Back

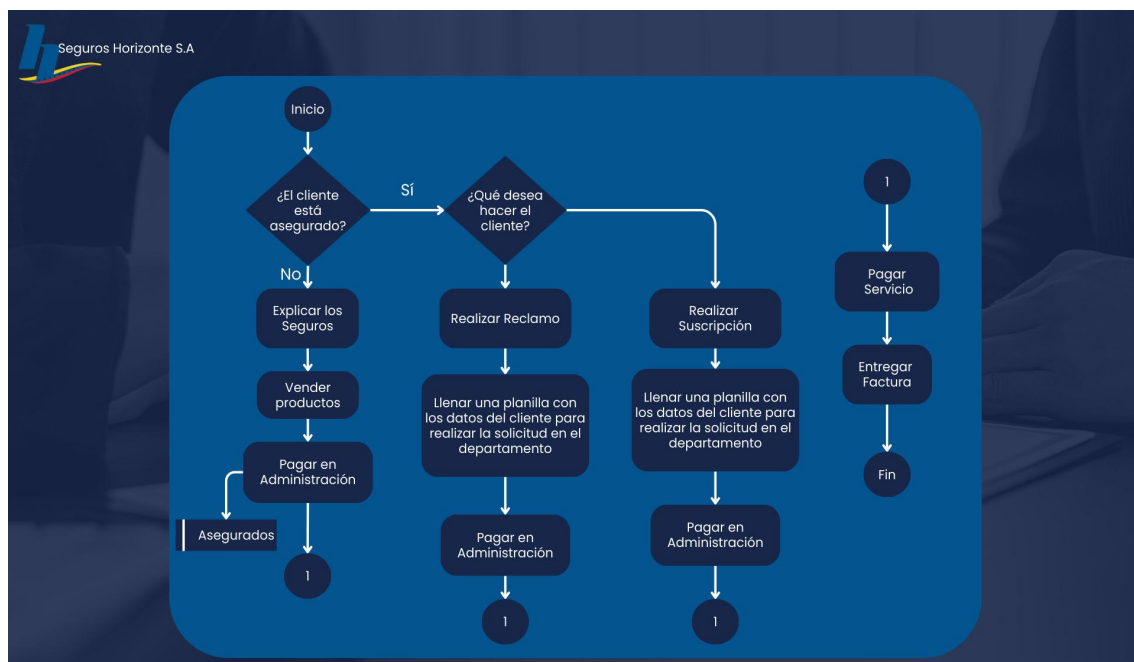
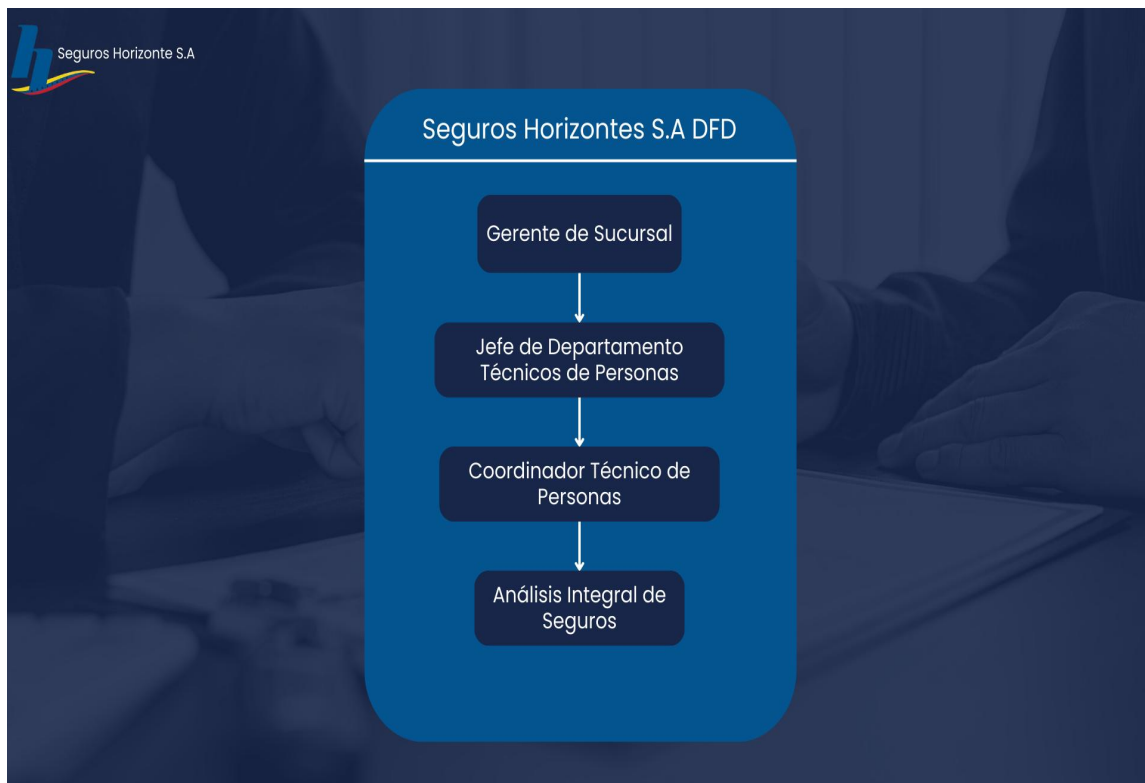


Diagrama de Contexto nivel 1 de los procesos de la sucursal

Los clientes que llegan a la empresa llegan primero al área de atención al cliente (front) donde la mayoría de los procesos se llevan a cabo. Los clientes son atendidos por el personal designado donde dependiendo el producto o necesidad que se presente debe llenar una planilla. Dependiendo de la necesidad del cliente este deberá ir al área de reclamo o a suscripción. A la hora de realizar pagos los clientes deben ir al área de administración, donde posteriormente se le entrega una factura con el motivo de pago.

Visita a Seguros Horizonte S.A (Recolección de Información y Análisis de Procesos)

El viernes 02 de mayo del 2025 se realizó la visita a la empresa Seguros Horizonte S.A donde se llevaron a cabo una serie de entrevistas a los empleados de la sucursal Barquisimeto con el fin de recolectar información sobre las áreas de trabajo. Se tuvo una conversación con el Gerente, el coronel Rafael Hernández; brindando información sobre la jerarquía y el funcionamiento de la empresa, a su vez, se entrevistó a los encargados de cada área de los procesos que se llevan a cabo en la empresa. Cabe destacar que, durante nuestra estadía en la sucursal, el servicio eléctrico estuvo ausente, esto fue un limitante en nuestra investigación y levantamiento de información, puesto que no pudimos ver con completitud los sistemas y los manejos de información.

Diagrama de flujo de datos sistema de gestión de pólizas (al cliente)

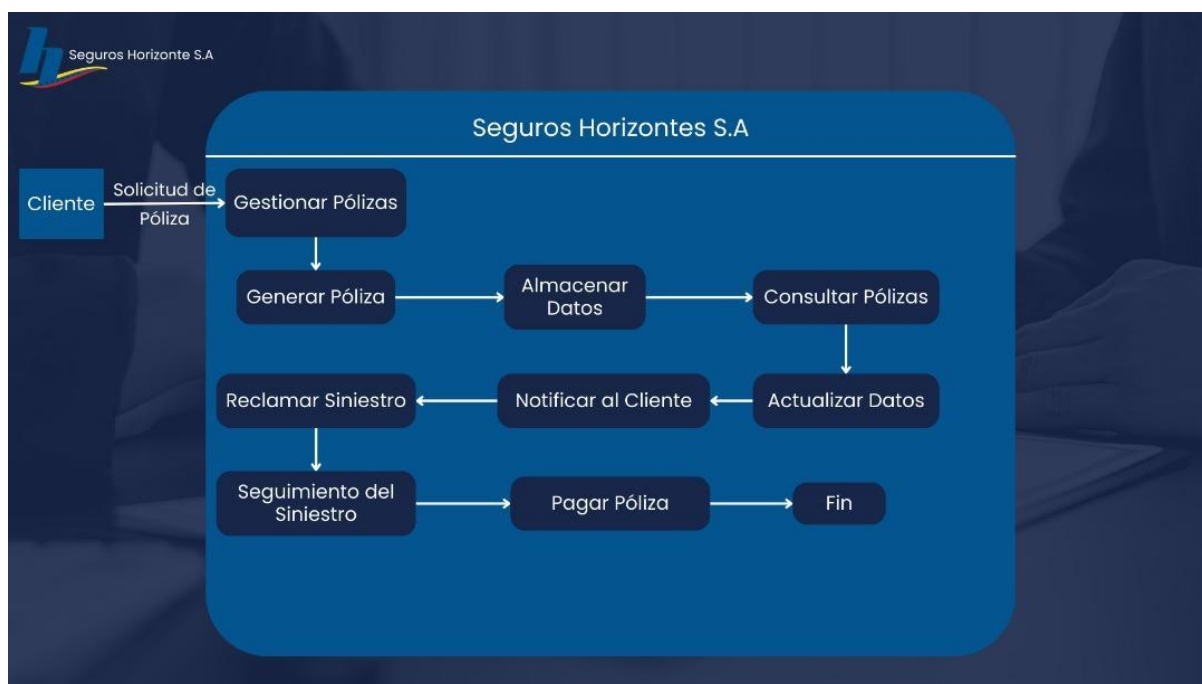


Diagrama de flujo de datos (empleados)



Conclusión

La visita a la sucursal de Barquisimeto de Seguros Horizonte S.A. permitió obtener una valiosa perspectiva inicial sobre la operatividad de una empresa con una trayectoria significativa en el mercado asegurador venezolano. Se pudo constatar la existencia de un departamento de Front y Back claramente definido, encargado de la gestión de pólizas de Personas y Patrimoniales, evidenciando la segmentación de las tareas entre la atención al cliente y el procesamiento administrativo. El diagrama de contexto y el organigrama del departamento ofrecen una visión clara del flujo de clientes y la estructura interna del área explorada.

A pesar de la limitación impuesta por la falta de energía eléctrica, las entrevistas realizadas proporcionaron información fundamental sobre los procesos de cotización, emisión, modificación y tramitación de pólizas, así como las funciones específicas del personal en contacto directo con los clientes y aquellos dedicados a las tareas de soporte y procesamiento. Esta primera etapa de la pasantía temprana sienta las bases para futuras inmersiones más profundas en los procesos específicos de la empresa y permite identificar áreas de interés para el desarrollo de las próximas fases de la formación profesional. Con la información recopilada durante la primera visita se plantea la creación de un software para el gestionar pólizas de seguro de manera virtual, donde el cliente pueda acceder a un sistema para poder realizar distintos procesos sin tener que estar físicamente en la sucursal

Anexos

Entrevista al Gerente Coronel Rafael Hernandez y el Jefe Técnico Miguel León de la sucursal Barquisimeto.



Entrevista al área de Atención al cliente (Front)



Entrevista al área de Suscripción (Back)

