

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS		
	IMPORTANTE:		
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/1
<p>El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia de Personas, contiene información de carácter interno por lo cual no se puede ceder, traspasar, regalar ni vender.</p> <p>Debe entenderse que este Manual es propiedad de Seguros Horizonte, C.A. cabe destacar que cualquier empleado que solicite el mismo para su consulta, deberá dirigirse al Departamento de Organización y Métodos, y una vez realizada, deberá devolverlo al mismo.</p> <p>Así mismo, se hace del conocimiento de todos los usuarios, que la "Intelectualidad" plasmada en este Manual, es de uso exclusivo de la Empresa por lo tanto, toda reproducción total o parcial sólo será permitido previa autorización expresa del Gerente de Planificación y Presupuesto, o en su defecto por el Jefe del Departamento de Organización y Métodos con la aprobación del Gerente de Personas.</p> <p>El Gerente de Personas controlará, custodiará y cumplirá con lo establecido en el presente Manual de Normas y Procedimientos.</p> <p>El Departamento de Auditoría Interna, velará por la buena operatividad administrativa de las disposiciones indicadas en este Manual, cualquier desviación de Control Interno, deberá ser corregida de inmediato y comunicarla al Departamento de Organización y Métodos para su debida implementación.</p> <p>El Departamento de Organización y Métodos velará por la vigencia y actualización del presente Manual.</p>			

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS		
	INTRODUCCIÓN		
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/1
<p>El presente Manual aborda de manera descriptiva, las normas específicas y procedimientos por los que deberá regirse la Gerencia de Personas, en el manejo de los procesos inherentes a Suscripción y Reclamos.</p> <p>El Manual ha sido elaborado en forma minuciosa y objetiva, de manera que el usuario del mismo, comprenda claramente el fin que se persigue y esté totalmente dispuesto a colaborar en la implementación del mismo.</p> <p>Las normativas que se han plasmado, han sido estudiadas a profundidad a fin de pautar la forma correcta de cómo, cuándo, quién y dónde realizar los procesos.</p> <p>En este Manual se describen detalladamente de manera escrita y gráfica, todos y cada uno de los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades de la Gerencia de Personas y cada uno de los formularios utilizados.</p>			

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS		
	INDICE		
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/2
CAPITULO	CONTENIDO		
I	Introducción		
II	Objetivos Generales		
III	Normas Generales		
	SUSCRIPCIÓN		
IV	Normas Específicas - H.C.M. - Gastos Funerarios - Vida - Accidentes Personales - Archivo Vida		
V	Procedimientos y Flujogramas de: H.C.M.: - Emisión de Póliza - Modificación de Póliza - Renovación de Póliza - Anulación de Póliza Gastos Funerarios: - Emisión de Póliza - Modificación de Póliza - Renovación de Póliza - Anulación de Póliza Vida: - Emisión de Póliza - Modificación de Póliza - Renovación de Póliza - Anulación de Póliza Accidentes Personales: - Emisión de Póliza - Modificación de Póliza - Renovación de Póliza - Anulación de Póliza		

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS			
	NORMAS GENERALES			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/3	CAPÍTULO: III

SUSCRIPCIÓN:

1. Será responsabilidad del Gerente de Personas, a través de los Sub-Gerentes de Suscripción y Reclamos (o la persona encargada del área), velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en este manual.
2. Las solicitudes de Cotización deberán ser canalizadas en la Gerencia de Producción, a través de la Coordinación General Caracas o Coordinación General Sucursales, según corresponda. No se aceptaran solicitudes vía telefónica.
3. Toda solicitud de Cotización deberá presentarse de forma escrita y contener la siguiente información:
 - Carta del Cliente autorizando al Productor, Corredor o Sociedad de Corretaje de Seguros.
 - Carta del Cliente presentando la solicitud directamente a la Compañía.
 - Formato Solicitud de Cotización enviada por la Gerencia de Producción. (Información necesaria).
 - Para Organismos del Estado, será indispensable presentar la Carta del Ente respectivo autorizando al Productor, Corredor o Sociedad de Corretaje de Seguros.
4. En la Solicitud de Cotización se deberá especificar:
 - Nombre del Cliente y Actividad.
 - Cotizaciones deseadas (Coberturas y Montos).
 - Número de Personas.
 - Configuración del Grupo (Profesión u Ocupación)
 - Ubicación del Grupo.
 - En caso de que el Contratante esté o halla estado asegurado en otras compañías de Seguro, se deberá conseguir el índice de Siniestralidad y el comportamiento de la misma.
5. La cotización se emitirá en 24 horas, tiempo extensible para aquellos casos que requieran Condiciones Especiales.
6. La Cotización tendrán una validez de treinta (30) días hábiles, transcurrido este tiempo se podrán modificar las condiciones de la misma.
7. Cuando las Sucursales elaboren cotizaciones de los Ramos de Personas, deberán consultar previamente a la Oficina Principal, mediante telefax y luego enviar copia de la cotización al Departamento de Suscripción Cuentas Comerciales.
8. La Compañía se reserva el derecho de exigir PRUEBAS DE ASEGURABILIDAD, cuando lo considere necesario.
9. No se aseguraran personas mayores de 65 años a la emisión de la póliza, sin embargo cualquiera que cumpla dicha edad bajo cualquier grupo asegurado continuará amparado hasta los límites establecidos en la misma.

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS			
	NORMAS GENERALES			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 2/3	CAPÍTULO: III

10. Todos los formularios deberán ser entregados totalmente llenos en todas sus partes en letra legible y preferiblemente en letra de molde o imprenta, en tinta azul o negra que no sea fácilmente esfumable / borrrable.

11. No se admitirán solicitudes con enmiendas o tachaduras.

12. Los Analistas de suscripción serán los responsables de velar por la exactitud de los datos cargados en el sistema.

13. Toda documentación recibida por la Empresa, deberá estar firmada por el Asegurado y el Productor (sí lo hubiere).

14. Toda Documentación recibida en: Oficina Principal, Sucursales y Agencias deberá estar firmada y sellada en señal de recibido con la fecha nombre de la sucursal y del empleado que la recibió.

RECLAMOS:

15. Los Analistas serán responsables de realizar el análisis técnico del siniestro, donde deberán verificar:

- Análisis de la Póliza y sus anexos.
- Status de la Póliza.
- Vigencia.
- Datos del recibo.
- Revisar la siniestralidad de la Póliza e Intermediario.
- Comparar fechas de ocurrencia del siniestro y declaración del mismo, tanto en la documentación presentada como de la información obtenida de los entes externos involucrados en el proceso.

16. Toda la documentación necesaria para la tramitación de un reclamo, deberá ser consignada en el período establecido en el Condicionado de la Póliza.

17. Los Reclamos a ser indemnizados de acuerdo a su monto, deberán estar enmarcado dentro de los niveles de autorización.

18. Todo expediente enviado a la Oficina Principal (Dpto. de Reclamos H.C.M.), para su aprobación deberá contener toda la documentación exigida por la Empresa al igual que el análisis respectivo, de lo contrario será devuelto a la Sucursal o Agencia de origen.

19. El área de Reclamos deberá consultar con el Gerente de la Sucursal o Agencia, antes de rechazar la indemnización de siniestros, cuyos montos sean significativos que puedan constituirse en demanda judicial contra la Empresa.

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS		
	NORMAS GENERALES		
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 3/3
<p>20. Las consultas que realicen los Jefes de Reclamos o personas encargadas de las Sucursales o Agencias, sobre casos que se estén tramitando deberán canalizarse a través de los Jefes de Departamento de Reclamos de Personas en la Oficina Principal.</p> <p>21. Toda solicitud de reconsideración de reclamo deberá ser recibida por escrito, firmada por el interesado y recibida por la empresa (firma y sello húmedo), de lo contrario no surtirá ningún efecto.</p> <p>22. En caso de que el Asegurado NO presente todos los recaudos exigidos en las Normas Especificas de este Manual, No se procederá con la liquidación del siniestro.</p> <p>23. Si los recaudos exigidos son presentados en un período mayor a lo estipulado para cada uno de los casos indicados en el convenio, serán analizados y sometidos a consideración del Jefe de Departamento, Gerente de Personas y/o Presidente Ejecutivo, para proceder a su liquidación o rechazo.</p> <p>24. El analista será responsable de analizar y determinar sí el reclamo cumple con las políticas de indemnización de la empresa.</p> <p>25. Toda comunicación de rechazo de siniestro, deberá ser aprobada y firmada por el Gerente del área.</p> <p>NOTA IMPORTANTE</p> <p>a) Los documentos deben ser consignados en original.</p> <p>b) Los expedientes deben ser organizados de la manera que se indica en el presente manual.</p> <p>c) La carpeta no debe ser rayada.</p> <p>d) Toda la documentación que contenga el expediente deberá estar asegurada a la carpeta mediante ganchos.</p>			

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS		
	INDICE		
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 2/2
<p style="text-align: right;"> Archivo Vida: - Recepción de Certificado para el Archivo Colectivo de Vida. - Entrega de Certificado al Dpto. Reclamos Vida. </p>			
VI	Formularios		
RECLAMOS			
IV	Normas Específicas: - H.C.M. - Vida y Gastos Funerarios - Accidentes Personales		
V	Procedimientos y Flujogramas de: H.C.M.: - Apertura de Reserva / Liquidación de Siniestro Vida, Gastos Funerarios y Accidentes Personales: - Apertura de Reserva / Liquidación de Siniestro		
IV	Formularios		

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS			
	OBJETIVOS GENERALES			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/1	CAPÍTULO: II
<p>El presente Manual de Normas y Procedimientos tiene como objetivos los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estandarizar los Procesos del área de Suscripción y Reclamos de la Gerencia de Personas a fin de garantizar su debida ejecución. 2. Guiar las acciones del personal involucrado en los procesos inherentes a Suscripción y Reclamos en la Gerencia de Personas. 3. Contribuir con los procesos de Suscripción y Reclamos en Seguros Horizonte, C.A. 4. Servir de insumo primordial en la practica de Auditoría Interna y Externa. 5. Dar a conocer Pronunciamiento Oficial de la Empresa. 				

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS - SUSCRIPCIÓN VIDA			
	NORMAS ESPECÍFICAS			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/1	CAPÍTULO: IV
<p>COLECTIVO DE VIDA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grupo mínimo: 15 personas. 2. Para determinar la edad real del grupo, se deberá suministrar un listado con las fechas de nacimiento de las personas que componen el grupo objeto del seguro. En caso contrario se cotizará en base a la edad actuarial de 45 años. 3. No habrá restricciones en cuanto a la ocupación del solicitante, siempre y cuando se haga el recargo correspondiente por ocupación y/o práctica de deportes; de acuerdo con el Manual de Tarifas de Riesgos Especiales de Vida. 4. No se concederá reintegro por experiencia favorable cuando la prima anual sea inferior de Bs. 50.000,00. 5. Para la cobertura de Gastos por Fallecimiento se podrá conceder hasta un veinte (20%) de la suma asegurada en la cobertura básica de Vida para grupos mayores de mil (1.000,00) personas y hasta un máximo de Bs. 300.000,00; previo estudio del caso. 6. La Comisión otorgada para este ramo será de acuerdo a la tabla de comisiones, estipulada en la Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 5.441. 				

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS - SUSCRIPCIÓN ACCIDENTES PERSONALES			
	PROCEDIMIENTO DE: EMISIÓN DE PÓLIZA			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 1/2	CAPÍTULO: V
RESPONSABLE		ACCIÓN		
GCIA. PERSONAS / SUSCRIPCIÓN ACCIDENTES PERSONALES / Asistente Administrativo:		1. Recibe de la Gerencia de Producción Solicitud de Seguro (Accidentes Personales) firmada y debidamente llenada en todas sus partes. 2. Sella y firma el Original de la Solicitud de Seguro, lo anota en el cuaderno de control y entrega al Jefe del Departamento.		
Jefe Departamento:		3. Recibe Solicitud de Seguro, revisa, clasifica, establece prioridades y gira instrucciones al Analista para su emisión.		
Analista Suscriptor:		4. Recibe Solicitud de Seguro, firma en el cuaderno de control en señal de responsable del caso. 5. Accesa el Módulo de Suscripción, Emisión de Pólizas , inserta la nueva póliza incluye al Asegurado y los Beneficiarios, cuidadosamente agrega los datos particulares de cada uno y las coberturas del Producto PROMAX5. 6. Revisa todos los datos cargados, actualiza la póliza y genera los siguientes documentos: - Factura (Original y 3 copias) - Cuadro y Recibo de Póliza (Original y 3 copias) - Anexos (Original y 2 copias) - Cláusulas (Original)		
Jefe Departamento:		7. Elabora Expediente, anexa lo antes indicado y lo entrega al Jefe del Departamento.		
Analista Suscriptor:		8. Recibe Expediente, revisa, firma original y copias del Cuadro Recibo de Póliza. De ser necesario obtiene firmas del Gerente de Personas y lo entrega al Analista.		
Analista Suscriptor:		9. Recibe Expediente, sella los documentos, desglosa y distribuye de la siguiente manera:		

SEGUROS HORIZONTE, C.A. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN DPTO. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE: GERENCIA DE PERSONAS - SUCRIPCIÓN ACCIDENTES PERSONALES			
	PROCEDIMIENTO DE: EMISIÓN DE PÓLIZA			
	FECHA VIGENCIA: FEBRERO DEL 2001	FECHA MODIFICACIÓN:	PÁGINA: 2/2	CAPÍTULO: V
RESPONSABLE	ACCIÓN			
Analista Suscriptor:	<p>Expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro Recibo de Póliza (3ra. copia) - Factura (3ra. copia) - Anexos (2da. copia) <p>Cobranzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro Recibo de Póliza: Original, 1ra. y 2da copia. - Factura : Original, 1ra. y 2da. copia. - Anexos: Original y 1ra. copia - Cláusulas: Original <p style="text-align: center;">10. Elabora Form. 4500-001 Envío de Documento lo adjunta al Expediente y lo envía al Archivo Central.</p>			

GERENCIA DE PERSONAS

