

UNIVERSIDAD DE SONORA

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



Grupo Nacional Provincial: el impacto financiero en México dentro del sector Asegurador.

**PRACTICAS PROFESIONALES
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN FINANZAS**

Presenta:

Ingrid Eileen Peraza Ochoa

Director:

Enrique G. Labrada del Razo

Hermosillo, Sonora.

Abril 2013.

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I

I.I Historia

I.II Aspectos Generales

I.III Grupo Nacional Provincial ,

I.III.I Principales Objetivos Estratégicos

I.III.II Actividad Principal

I.IV Productos y Servicios

I.IV.I Seguros de Vida

I.IV.II Seguros de Automóviles

I.IV.III Seguros de Gastos Médicos Mayores

I.IV.IV Seguros Básicos

I.V Riesgos que puede incurrir Cliente de GNP

I.V.I Riesgos Financieros

I.V.II Riesgos Naturales

I.V.III Riesgo Operativo

I.VI Canales de Distribución

I.VI.I Sector Seguros

I.VI.II Sector Pensiones

I.VI.III Sector Financiero

I.VI.IV Sector Comercial

I.VI.V Sector Industrial

I.VI.VI Sector Educativo

I.VII GNP Internacional

I.VII.I Alianzas Estratégicas

I.VII.I.I Red Internacional de Aseguradores

I.VII.I.II Multinational Benefits Association

I.VII.I.III ING Employee Benefits GN

I.VII.I.IV Clínica Mayo

I.VIII La Economía y GNP

I.VIII.I Presencia en el Mercado

I.VIII.II Empresa socialmente responsable

CAPITULO II

II.I Mi labor dentro de GNP – Egresos

II.I.I Áreas involucradas

II.I.II Emisión de cheques

II.I.III Gastos de Viaje

II.I.IV Comprobación

II.I.V Gastos de Oficina

- II.I.VI Generación de Anticipos
- II.II Asesor de barra de Servicio
 - II.II.I Programación de Cirugías y tratamientos Médicos
 - II.II.II Reembolso
 - II.II.II.I Requisitos
 - II.II.II.II Proceso
 - II.II.III Programación de cirugía
 - II.II.III.I Requisitos
 - II.II.III.II Proceso
 - II.II.IV Reporte Hospitalario
 - II.II.IV.I Requisitos
 - II.II.IV.II Proceso
 - II.II.V Siniestros Vida
 - II.II.VI Siniestros Daños
 - II.II.VII Siniestros Autos
 - II.II.VIII Pago a Proveedores
- II.III Responsable de Gestión en líneas personales zona Pacifico

CONCLUSION

INTRODUCCION

Gran parte de la formación de un profesionalista es practicar lo aprendido. Grupo Nacional Provincial S.A.B. es la empresa la cual me ha dado la oportunidad de aprender ejerciendo. Este trabajo tiene como objetivo describir las funciones que desempeño dentro de la empresa y la experiencia que he adquirido dentro de la institución especializada en seguros. Para ello es importante conocer la empresa, por lo que se comienza con una introducción de la compañía, la imagen que tiene en el mercado, su historia y desarrollo a través de los años, la posición que tiene hoy en día y hacia donde pretende llegar. GNP es una empresa con un poco más del siglo sosteniéndose por encima de sus competidores dejando claro la solida postura que posee tanto a nivel nacional como internacional.

La primera parte del trabajo pretende dar una amplia idea la constitución de la empresa, su historia, los valores bajo los que se fundamenta, que tiene para ofrecer al cliente y que lo hace estar por encima de las demás empresas de su rubro.

La siguiente parte del trabajo explica cual ha sido mi experiencia dentro de la empresa, desde mis inicios en Enero de 2011 hasta la fecha. Mi participación primaria fue en la parte de egresos, considerada como proceso clave en el marco normativo de GNP, misma que se encarga de realizar erogaciones para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas con sus clientes, accionistas, colaboradores y terceros. En enero del presente año abandone mi antiguo puesto para convertirme en asesor de barra de servicio; área en la que me

corresponde el apartado de programación de cirugías y tratamientos médicos. En ella soy la encargada de reembolsar, programar una cirugía o tratamiento médico, pasar un reporte hospitalario y monitorear los pagos al proveedor que le otorga el servicio médico a nuestros asegurados; así como también dar trámite a asegurados y beneficiarios de Administración Pública Federal, Secore, y distintas dependencias de gobierno; por ultimo filtrar la información de pérdidas totales automovilísticas por choques, volcaduras o robos.

Con esto finalmente pretendo señalar como mi carrera me ha ayudado para crecer en el ámbito laboral, la importancia de aprender radica en la manera en que tanto de ese conocimiento lo vuelves efectivo; sin duda tuve dificultades en los primeros meses de trabajo, pero con el paso del tiempo al ver que mi trabajo no solo era un proceso, me di cuenta de cuánto en realidad me sirvió mi carrera, y que aun tengo mucho más que seguir dando sobre el conocimiento que adquirí en Universidad de Sonora.

CAPITULO I

La compañía que elegí para prestar mis prácticas profesionales y en la cual laboro por más de un año, es una empresa aseguradora mexicana de renombre, Grupo Nacional Provincial. En este apartado se encuentra una descripción total de la institución, desde su historia hasta el posicionamiento que tiene en el mercado como una empresa nacional altamente competitiva.

I.I HISTORIA

1901 Es fundada “La Nacional, Compañía de Seguros sobre la Vida, S.A.” por William B. Woodrow y Luis E. Neergaard.

1902 “La Nacional” expide su primera póliza por una suma asegurada de 5,000 pesos.

1930 Se coloca la primera piedra del edificio de La Nacional en la esquina de Avenida Juárez y San Juan de Letrán, que sería el primer rascacielos construido en la Ciudad de México.

1936 Nace “Seguros la Provincial, S.A.”, empresa especializada en seguros de bienes. Algunos de sus accionistas fundadores también lo eran de “La Nacional”.

1969 Se concreta la primera alianza estratégica del medio asegurador mexicano al unirse “La Nacional” y “La Provincial”, y de esta fusión surge “Grupo Nacional Provincial, S.A.”. En ese momento ambas empresas constituyen una cartera de 1,000 clientes.

1972 Se integran las dos empresas de GNP al conglomerado empresarial Grupo Bal, encabezado por Don Alberto Baillères.

1994 Se inaugura el edificio "Plaza GNP". Se adquiere la empresa "Médica Móvil, S.A.", para ampliar los servicios de GNP a sus asegurados de Gastos Médicos.

1996 Se funda "Profuturo GNP, S.A. de C.V.Afore", subsidiaria especializada en la administración de fondos para el retiro.

1998 Se funda "Médica Integral GNP, S.A. de C.V.", subsidiaria que ofrece al mercado mexicano innovadores planes de servicios de salud.

2001 GNP celebra su Primer Centenario. La calificadora A.M. Best le otorga por primera ocasión la calificación de "A" Excelente.

2002 La calificadora de crédito de contraparte y de solidez financiera Standard & Poor's otorga a GNP por primera ocasión la calificación de mxAA+ en escala nacional.

2003 GNP es reconocida por primera ocasión como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y es certificada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) dentro del Modelo de Equidad de Género.

2004 GNP retoma el liderazgo y se consolida como la empresa número uno en ventas dentro del sector asegurador mexicano. En este mismo año GNP inicia su programa social Gol por México en apoyo a causas como educación, nutrición, salud y vivienda, así como para beneficiar a personas necesitadas de comunidades rurales e indígenas.

2006 Alejandro Baillères es nombrado Director General de Grupo Nacional Provincial S.A. por el Consejo de Administración.

2008 Inician los programas Gol Verde y Penalti por México, extensiones del programa social "Gol por México".

2009 GNP es reconocida internacionalmente como la mejor compañía aseguradora del año 2009 en México y Centroamérica.

2010 GNP gana la licitación del seguro de vida de la Administración Pública Federal (la póliza de vida más grande de América Latina), implicando un incremento de 940,000 clientes (2.7 veces la matrícula de la UNAM) y 1.5% en la participación total en el mercado de seguros.

I.II ASPECTOS GENERALES

LOGOTIPO



ESLOGAN



MISION

Satisfacer las necesidades de protección, previsión financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana.

VISION

Define cuatro metas en las que debemos enfocarnos en los siguientes 5 años. Esta visión se llama: "1 en 4 en 5", lo que significa ser número 1 en 4 metas en los siguientes 5 años:

Número 1 en rentabilidad

Número 1 en servicio al cliente

Número 1 en eficiencia operativa

Número 1 en atraer y retener a las personas más talentosas.

VALORES

NUESTROS VALORES



a) *Orientados al Negocio:*

Resultados

Responsabilidad

Innovación

b) Orientados a las Personas:

Integridad

Colaboración

Pasión

Lealtad

c) Orientados al Servicio:

"Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados como clientes".

I.III GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

GNP por muchos años ha venido satisfaciendo las necesidades de aseguramiento de corporaciones internacionales y multinacionales con operaciones en México. GNP busca un nivel de excelencia, se ha colocado como el socio Mexicano más sólido y confiable para los mercados de seguros en Europa, Asia, y América incluyendo a Estados Unidos y Canadá. Una de las ventajas competitivas que diferencian a la Compañía con respecto a otras del Mercado es el poder brindar servicios de calidad y altamente profesionales a clientes y agentes a través de una red de oficinas ubicadas estratégicamente en la República Mexicana.

I.III.I PRINCIPALES OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- a) Mejorar los niveles de rentabilidad de los negocios y segmentos que no cubren los lineamientos mínimos de rentabilidad.
- b) Mejorar la participación de mercado en aquellos segmentos de negocios de alta generación de valor, como es el caso de algunos productos de Líneas Personales y de Mercado Masivo.
- c) Optimización del uso de capital requerido por el negocio de Daños.
- d) Y, finalmente, lograr un mejoramiento sustancial de los niveles de eficiencia operativa.

I.III.II ACTIVIDAD PRINCIPAL

GNP, es una sociedad anónima bursátil organizada conforme a las leyes mexicanas que tiene por objeto actuar como institución de seguros realizando las siguientes operaciones para las que está facultada por la autorización otorgada por el Gobierno Federal, por conducto de la SHCP:

I.III.II.I Vida.

I.III.II.II Accidentes y Enfermedades, en los ramos siguientes:

- a) Accidentes personales.
- b) Gastos médicos, y
- c) Salud.

I.III.II.III Daños, en los ramos siguientes:

- a) Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales.

- b) Marítimo y Transportes.
- c) Incendio.
- d) Agrícola y de Animales.
- e) Automóviles.
- f) Crédito en reaseguro.
- g) Diversos.
- h) Terremoto y otros Riesgos Catastróficos.
- i) Refinanciamiento.

I.IV PRODUCTOS Y SERVICIOS

En GNP para poder ofrecer a los clientes las mejores alternativas del sector asegurador, se debe apoyar a la Fuerza Productora con las herramientas más vanguardistas y tecnología de punta. Para ello, constantemente se desarrollan nuevos esquemas dentro de nuestros productos y servicios de todos los ramos.

I.IV.I SEGUROS DE VIDA

Los seguros de vida de GNP están enfocados a cubrir las necesidades de protección de las familias, en cuanto a garantizar el ingreso familiar en caso de que llegue a faltar el eje económico, a promover el ahorro de largo plazo, garantizando el valor del dinero en el tiempo, así como a lograr metas específicas como el retiro al final de la etapa laboral o la educación de los hijos.

- Protección y ahorro• Educación
- Retiro
- Seguros corporativos
- Ahorro

I.IV.II SEGUROS DE AUTOMOVILES

Los seguros de automóviles de GNP cumplen con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de nuestros clientes. Ofrecemos la cobertura más completa y amplia del mercado y ésta puede ser ajustada en función de la capacidad económica y las necesidades específicas de cada persona.

- Línea Naranja
- Flotillas PyMES
- Línea Empresarial Automóviles
- Automóviles Flotillas
- Fronterizos
- Turistas

GNP ha sido la primera aseguradora en lanzar el portal móvil de autos, que facilita la contratación y renovación de seguros.

Con GNP Móvil el cliente podrá contratar, renovar y hasta pagar su póliza donde se encuentre.

I.IV.III SEGUROS DE GASTOS MEDICOS MAYORES

En Gastos Médicos Mayores, GNP brinda alternativas para todos los bolsillos, con la libertad de elección de médicos y redes de hospitales, así como la constante incorporación de nuevos beneficios y mejoras para planes existentes y negociaciones con hospitales.

- Línea Azul VIP

- Línea Azul Internacional

- Línea Azul Premier

- Línea Azul Esencial

- Línea Azul Versátil

- Línea Azul Certeza

- Conexión Línea Azul

- Línea Azul Colectivo

- (Premier, Internacional y VIP)

- Línea Azul PyMES

- Sigra (Seguro de Indemnización garantizada por Accidente)

- Respaldo Hospitalario PyMES

- Seguro por Hospitalización PyMES

- Seguros de daños

México es uno de los 10 países con mayor ocurrencia de catástrofes naturales, de acuerdo con la base de datos de Desastres de Emergencia Internacional. GNP ofrece coberturas para las empresas e individuos y ofrece gran flexibilidad para su contratación.

- Polifam (casa habitación)
- Línea Empresarial Multiriesgo
- Poliempresa
- Paquetes Empresariales PyMES
- Transporte de Mercancías (específico por viaje y pronóstico)
- Responsabilidad Civil General (tradicional y PyMES)
- Responsabilidad Civil Familiar
- Responsabilidad Civil Viajero (tradicional y PyMES)
- Responsabilidad Civil Profesional
- Diversos Misceláneos (dinero y valores, robo con violencia, cristales, anuncios luminosos, objetos personales y especiales)
- Diversos Técnicos (seguros de ingeniería)
- Seguro Marítimo (casco y RC de embarcaciones diversas, menores de placer, menores de placer turísticas, pesqueras y remolcadoras)
- Seguros de Aviación (RC hangares y RC del avión tradicional y PyMES)

- Prevención de riesgos (servicio de soporte para los seguros empresariales de daños)
- Evaluación de riesgos
- Programas de prevención
- Evaluación de protecciones contra incendio
- Apoyo en actualización de valores de inmuebles

I.IV.IV SEGUROS BASICOS

Atendiendo a las necesidades de los sectores más desprotegidos de la población, GNP lanzó Línea Accesible, el paquete de seguros básicos estandarizados que brinda acceso a protección a familias de escasos recursos.

- Vida Accesible
- Gastos Médicos Accesible
- Auto Accesible
- AP Accesible

I.V RIESGOS QUE PUEDE INCURRIR CLIENTE DE GNP

I.V.I RIESGOS FINANCIEROS

En lo relativo a la gestión de riesgos financieros, de manera diaria se monitorean los niveles de riesgo del capital frente a los distintos factores de mercado, crédito y de liquidez a que están expuestas las inversiones de la Institución, a fin de identificar oportunamente cualquier incremento en los niveles de riesgo y evitar que éstos se ubiquen por encima de los aprobados por el Consejo de Administración.

I.V.II RIESGOS NATURALES

Los riesgos naturales a los que están expuestos los clientes son evaluados con la ayuda de sistemas expertos especialmente diseñados para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afectase a la República Mexicana.

Los fenómenos naturales que los sistemas expertos pueden evaluar, tanto en lo que se refiere a peligro como a riesgo, son los siguientes:

- Erupción volcánica
- Sismo
- Granizo
- Huracán
- Inundación y lluvia
- Tsunami

Para determinar el peligro, es necesario conocer, por cada bien asegurado, el valor asegurable del inmueble, sus características constructivas (tipo de techo, muros, número de pisos, fecha de construcción, etc.) y su localización geográfica, ya sea a través de código postal o, con mayor exactitud, por sus coordenadas de longitud y latitud.

I.V.III RIESGO OPERATIVO

GNP ha venido desarrollando esfuerzos para definir y establecer la estructura, los procesos, las políticas y los sistemas de información necesarios para llevar a cabo una administración integral de riesgos operativos que minimice los efectos negativos de acontecimientos imprevistos y aseguren la continuidad de la operación. El modelo de administración de referencia considera:

- Un mapa de riesgos que permita tomar acciones de mitigación en función del grado de riesgo, buscando una óptima relación costo-beneficio.
- Monitoreo continuo que asegure el funcionamiento de los controles, detecte oportunamente posibles debilidades en el manejo de riesgos y alerte sobre la eficacia en el cumplimiento de objetivos de los procesos.
- Clara asignación de responsabilidades en la gestión de riesgos, que permita una alineación de esfuerzos entre áreas normativas y operativas y favorezca una cultura de rendición de cuentas.
- Información y comunicación oportunas que den certidumbre sobre el cumplimiento de las responsabilidades regulatorias y estatutarias.
- Registro de eventos de pérdida que permita el manejo de planes de remediación eficaces, así como el análisis de ocurrencias, para retroalimentar a los procesos y adoptar medidas de mitigación.
- Implementación de un modelo interno para medir el riesgo operativo.
- Uso de una herramienta tecnológica que apoye las prácticas de administración de riesgos operativos.

Todo lo anterior permite a GNP, entre otras cosas, cumplir con los requerimientos regulatorios en materia de Solvencia II.

I.VI CANALES DE DISTRIBUCION

GNP cuenta con una Fuerza Productora de 5,288 agentes regulares distribuidos en 139 direcciones de agencia, así como 128 despachos de agentes especiales (incluye corredores), ubicados estratégicamente en todo el territorio nacional para brindar protección y seguridad a un gran número de familias en todo el país.

Desde las oficinas ubicadas en la frontera norte del país, se logra un óptimo enlace para las operaciones de todo el mundo, particularmente de Estados Unidos. Así mismo la presencia nacional permite mantener una relación permanente y bien establecida dentro de cada región específica, y a la vez, sirve como una posición estratégica y conveniente para la realización de negocios con todos los clientes internacionales.

En 2010, GNP cuenta con un grupo de filiales que lo conforman como un grupo sólido y proactivo en el país, entre las que se encuentran: GNP Administración de Venta Masiva, GNP Comercializadora de Salvamentos, Médica Móvil, Arrendadora Valmex, Servicios Administrativos en Reclamaciones, Servicios Especializados en Ventas de Seguros, Médica Integral GNP, Servicios SAAEX, entre otras. GNP enfrenta hoy el reto de servir a más del 12% del mercado total de seguros en México.

Grupo Nacional Provincial forma parte del **Grupo BAL**, uno de los conglomerados empresariales más importantes y diversificados del país.

I.VI.I SECTOR SEGUROS

Grupo Nacional Provincial S.A.B.



Médica Móvil, S.A. de C.V.



Médica Integral GNP. S.A. de C.V.



I.VI.II SECTOR PENSIONES

Profuturo GNP, S.A. de C.V. Afore



I.VI.III SECTOR FINANCIERO

Crédito Afianzador, S.A., Compañía Mexicana de Garantías



Mexicanos Casa de Bolsa, S.A de C.V.



Arrendadora Valmex, S.A. de C.V.



I.VI.IV SECTOR COMERCIAL

Palacio de Hierro, S.A. de C.V.



I.VI.V SECTOR INDUSTRIAL

Grupo Peñoles y empresas filiales



I.VI.VI SECTOR EDUCATIVO

Grupo BAL realiza una importante contribución a la educación y al desarrollo de profesionales preparados a través de su labor filantrópica patrocinando al:

Instituto Tecnológico Autónomo de México.



I.VII GNP INTERNACIONAL

I.VII.I ALIANZAS ESTRATEGICAS

En GNP se cumple con todos los requerimientos de control y certificación que aplican para las entidades financieras en nuestro país y en el ámbito internacional. Es por ello que se puede y se tiene convenios de cooperación firmados con reconocidas redes y compañías situadas en diferentes países.

Dentro de las más importantes figuran las siguientes:

I.VII.I.I Red Internacional de Aseguradores (INI)

GNP forma parte de la prestigiada Red Internacional de Aseguradores INI, la cual agrupa a las principales compañías de seguros en más de 90 países con la finalidad de ofrecer una solución de aseguramiento para clientes que tienen subsidiarias en diferentes naciones. Esta plataforma nos permite ofrecer una amplia gama de control de riesgos y seguros de Daños a éstos clientes internacionales, compartiendo los valores, misión y visión multinacional.

I.VII.I.II Multinational Benefits Association (INSUROPE)

INSUROPE es una reconocida asociación con presencia mundial en más de 80 países, la cual concentra a las más importantes y sólidas compañías de seguros, en México es representada por GNP. El propósito fundamental es coordinar los esfuerzos de suscripción e implementación de programas mundiales de Beneficios para Empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida Colectivo para subsidiarias de empresas Multinacionales establecidas en nuestro país.

I.VII.I.III ING Employee Benefits GN

El propósito fundamental de ésta, al igual que el de INSUROPE es el de dar cobertura a subsidiarias de empresas multinacionales establecidas en nuestro país y coordinar sus esfuerzos de suscripción de programas mundiales de beneficios para sus empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida Colectivo.

I.VII.I.IV Clínica Mayo

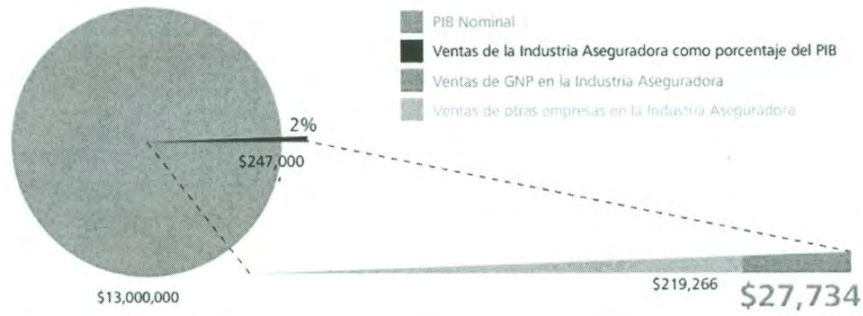
Se ofrece a los nuestros asegurados la posibilidad de atender sus necesidades de salud en cualquiera de las ubicaciones de la Clínica Mayo, que es una de las instituciones de atención e investigación médica más importantes y reconocidas de Estados Unidos. Los interesados pueden optar por el esquema de pago directo con trato preferencial y respaldo para la obtención de información médica, coordinación de citas, revisión de facturas y acceso a descuentos exclusivos.

I.VIII LA ECONOMIA Y GNP

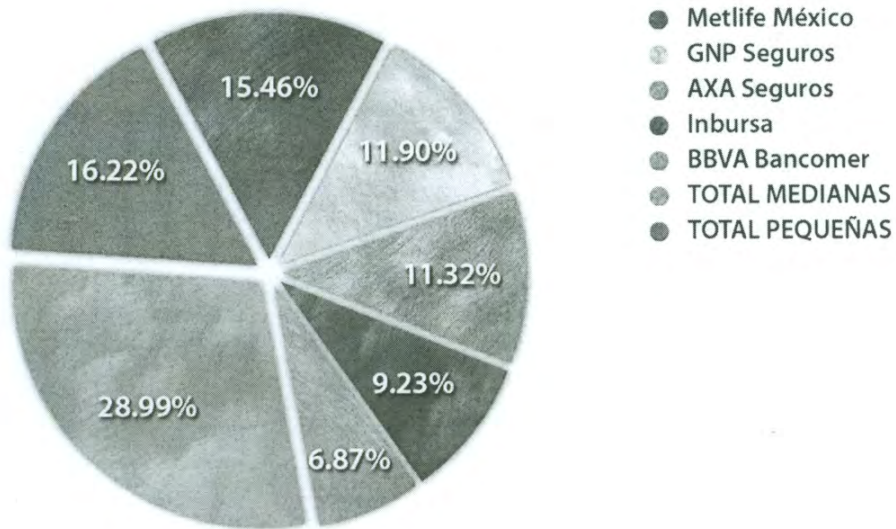
I.VIII.I PRESENCIA EN EL MERCADO

GNP contribuye a la economía mexicana con alrededor del .24% del PIB. Esto se debe a que aporta el 12.3% de las ventas totales de la industria aseguradora, que a su vez participa con el 2% del PIB nominal de México

GNP en la economía mexicana
Cifras en millones de pesos



⁴Fuente: AMIS
⁵Fuente: INEGI



I.VIII.II EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Grupo Nacional Provincial S.A.B., a la que en lo sucesivo se le denominará GNP, es una empresa que desde su origen se ha preocupado y ocupado por contribuir con las causas sociales más significativas de la sociedad mexicana. Asumimos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como “La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno”.

Es por ello que crearon el movimiento social sin precedente, Nuestro Mexico del Futuro a escala nacional, y que ha convocado a todos los mexicanos a expresar su visión sobre el México en el que les gustaría vivir. Una de las iniciativas que tuvo este año fue de reunir millones de visiones para concientizar que contaron con propaganda vista en cadena nacional y posteriormente se recopilaron para ser puestas en el libro “El Decreto de Nuestro México del Futuro” el único escrito por millones de mexicanos que buscan cambiar el rumbo del país y que fue entregado a los candidatos a la presidencia de 2012.

Y como esas, existen miles de causas que son propuestas por individuos con consciencia de la situación y que creen que pueden cambiar el rumbo de México.

CAPITULO II

Expreso mi labor durante practicante y empleada para la compañía, cual ha sido el impacto que ha tenido en mi, y yo como colaboradora en GNP.

II.I MI LABOR DENTRO DE GNP

EGRESOS - ABRIL A DICIEMBRE 2011

En este proceso de Egresos, GNP se encarga de realizar erogaciones para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas con sus clientes, accionistas, colaboradores y terceros; se ha considerado como proceso clave en el marco normativo de GNP, ya que es muy importante establecer lineamientos generales que regulen el desarrollo de este proceso, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables y buscando que se desarrolle en condiciones de eficiencia, rentabilidad y confiabilidad.

La función de Egresos es la que se encarga de proteger los activos, presupuesto, deducibilidad fiscal, adquisición de bienes y servicios y reconocimiento de transacciones en la contabilidad, así como apoyar la administración del flujo de efectivo.

II.I.I AREAS INVOLUCRADAS

Dirección de Administración Contable y Fiscal

Dirección de Tesorería

Dirección de Contraloría

Dirección de Auditoría Interna

Elementos que conforman el proceso de egresos:

Procedimientos, sistemas, políticas, información y formatos; juntos forman parte de Control Interno.

Funciones Básicas de Reembolsos

II.I.II EMISION DE CHEQUES

Este se divide en 9 pasos que son revisar la solicitud de expedición de cheques, captura de datos, impresión de cheques manuales y automáticos, solicitar autorización (firmas), entrega de cheques a beneficiarios, fondeo de cheques (reporte a tesorería), cuadro y armado de reembolsos, transmisión a tesorería y archivo de reembolsos.

Para emitir cheques es necesario ingresar a 4 sistemas

TERE (gastos médicos, vida, notas de crédito, prestamos)

INFO. (autos, gm, vida, daños)

NASA (autos)

PEOPLE SOFT (pago a proveedores, vida, dotal)

II.I.III GASTOS DE VIAJE

Son aquellas erogaciones relacionadas con el traslado y estancia temporal para efectos de trabajo, en una localidad distinta a la que normalmente se labora.

Los gastos que se cubren son:

- a. Transportación aérea
- b. Transportación terrestre
- c. Hospedaje

- d. Alimentación
- e. Gastos generales Estos deben ser autorizados por un nivel mínimo de Subdirector(a); los viajes al extranjero deben ser autorizados por el director divisional, o ejecutivo el caso de nuestra oficina por ser frontera tiene la ventaja que el procedimiento para viaje nacional o al extranjero es el mismo.

Para la transportación aérea solo se autoriza cuando el destino rebaza los 200km de distancia de su centro de trabajo, la reservación de boletos debe solicitarse con siete días naturales de anticipación.

Para la transportación terrestre solo se pagan casetas cuando es vehículo utilitario, si es autotransporte el reembolso del boleto es completo, si se utiliza un automóvil propio se paga \$2.20 por km recorrido, y por ultimo renta de autos requiere Vo.Bo. del Director Ejecutivo.

Para el Hospedaje, participan solo hoteles en convenio y solicitando la tarifa mas económica disponible.

Para la alimentación, se pagan los alimentos consumidos durante la estancia en la localidad de destino, se debe comprobar de forma individual.

Gastos generales, propinas 10%, traslado de equipaje, taxis, estacionamiento, gasolina.

II.I.IV COMPROBACION DE GASTOS VIAJE

Se debe anexar las facturas de alimentación, hospedaje, transportación aérea (pase de abordar u boleto o ticket electrónico) o terrestre (boletos de autobús, casetas, gasolina), y comprobante de gastos generales, y la fecha de expedición de la documentación comprobatoria debe corresponder al periodo del viaje.

La comprobación total del viaje debe realizarse a más tardar a los cinco días posteriores a la finalización del viaje, de no llevarse a cabo la comprobación en el plazo fijado se procederá a descontar por nómina.

Cualquier sobrante a favor de la empresa debe ingresarse al momento de la comprobación.

Los reembolsos por concepto de gastos de viaje sólo se deben pagar vía transferencia electrónica.

II.I.V GASTOS DE OFICINA

Dentro de los gastos de la oficina encontramos luz, agua potable, mantenimiento del edificio.

II.I.VI GENERACIÓN DE ANTICIPOS

Solo se generan a proveedores (personas morales) cuando sea estrictamente indispensable o represente beneficios financieros comprobables para la compañía y se tenga la certeza sobre la realización del gasto o inversión; para la comprobación de anticipos será de cinco días naturales, contados a partir de la fecha de la emisión del cheque o transferencia.

II.II ASESOR DE BARRA DE SERVICIO - ENERO 2012 A JULIO 2012

II.II.I PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y TRATAMIENTOS MÉDICOS

El trámite de una Reclamación en tu Seguro de Gastos Médicos se puede hacer vía:

Reembolso

Programación de Cirugía y/o tratamiento médico

Reporte Hospitalario

II.II.II REEMBOLSO

El trámite de una reclamación vía Reembolso, se usa cuando se requiere la restitución de gastos procedentes, erogados previamente por usted a consecuencia de una Enfermedad o Accidente.

II.II.II.I REQUISITOS

Por cada Asegurado y/o padecimiento cubierto es necesario presentar:

Formato "Aviso de Accidente y/o Enfermedad" (llenado por el Asegurado)

Formato "Informe médico" (de cada especialista de quien haya recibido atención médica)

Formato "Reembolso de Accidente y/o Enfermedad"

Comprobantes de gasto o facturas a nombre del Asegurado Titular o Asegurado afectado tales, como: original de Comprobantes, facturas, recibos de Honorarios Médicos, recetas, factura de Medicamentos, etc (Es importante que cuente con todos los requisitos fiscales).

Resultado de análisis, estudios y demás información que hayan servido para llegar al diagnóstico o de seguimiento para la evolución del padecimiento.

Historia clínica

Si en el caso intervinieron autoridades legales, presentar copias del acta de Ministerio Público

No se aceptan Comprobantes de gasto de instituciones de beneficencia

Actualización de información médica cada 6 meses en caso de tratamientos prolongados mediante el formato "Informe Médico".

II.II.II Proceso

Se presenta la documentación requerida

Se asigna un número de folio para dar seguimiento al trámite

En caso de proceder, se realiza el Pago de la Reclamación y se entrega al Asegurado el formato de Liquidación y Pago

II.II.III PROGRAMACION DE CIRUGIA Y/O TRATAMIENTO MEDICO

Este servicio se solicita con el fin de confirmar el Pago directo al prestador de servicios (con el cual ha celebrado un convenio), por el concepto de la atención médica a los Asegurados que presenten Enfermedades o Accidentes cubiertos por la Póliza, antes de que ocurra la intervención quirúrgica, tratamiento con hospitalización o cirugía ambulatoria.

Esta opción te ofrece los siguientes beneficios:

Conocer con anticipación si el tratamiento está o no cubierto.

Para Planes Internacionales el tope de Coaseguro es de 3,000 dólares americanos para reclamaciones en el extranjero.

No desembolsar cantidad alguna de los gastos procedentes, ya que su seguro de gastos médicos paga directamente al hospital en convenio y a los

especialistas del Círculo Médico. En caso de que el médico no pertenezca al Círculo Médico Contratado, se autorizará el tabulador de Honorarios médicos correspondiente al mismo.

Sólo pagas el Deducible y Coaseguro de acuerdo a las políticas vigentes de aplicación de los mismos, así como gastos personales.

II.II.III.I REQUISITOS

Formato "Aviso de Accidente y/o Enfermedad" (llenado por el Asegurado).

Formato Informe Médico (de cada especialista de quien vaya a recibir atención médica).

Estudios preoperatorios de laboratorio o gabinete y su interpretación.

Integrantes de equipo médico, RFC y teléfono de contacto.

Presupuesto desglosado por cada integrante del equipo médico o quirúrgico

Historia clínica.

Para Programación de Cirugía en el extranjero, adicionalmente es necesario incluir:

Nombre del hospital, ciudad y teléfono en donde se practicará la intervención quirúrgica.

Fecha en que se realizará la cirugía o tratamiento médico.

Nombre, teléfono y clave del R.F.C. del médico que atiende al Asegurado en México.

II.II.III.II PROCESO

1. Se entrega a GNP, la documentación requerida al menos cinco días hábiles antes de la cirugía o tratamiento médico. En caso de programar en el extranjero, la información debe ser enviada a GNP con diez días hábiles de anticipación.

2. GNP, asigna un número de folio para darle seguimiento al trámite.
3. En caso de ser programación de Cirugía en el extranjero, GNP, informa el ingreso del paciente a nuestro proveedor de servicios en el extranjero.
4. En caso de ser programación de cirugía en el extranjero, se firma la Carta de Asignación de beneficiarios que proporciona el hospital y/o nuestro proveedor de servicios en el extranjero.
5. GNP le entregará la carta respuesta de la Solicitud (si es aprobada) en la cual se indican los gastos cubiertos, el monto de Deducible y Coaseguro a deberá pagar.
6. Entregue la carta pase el día de ingreso al hospital.

II.II.IV REPORTE HOSPITALARIO

Mediante esta opción, podrá reportar a GNP su ingreso al hospital, mismo que debe estar en convenio con GNP, para obtener el beneficio de Pago directo. Este sistema opera únicamente en estancias mayores a 24 horas.

Para hacer uso de esta opción es necesario que la prima de su póliza se encuentre pagada, o bien que GNP recopile la información médica y administrativa necesaria. De otra forma la reclamación se podrá tramitar vía Reembolso.

II.II.IV.I REQUISITOS

Tarjeta Línea Azul

Identificación oficial con fotografía

Informe Médico

Aviso de accidente y/o enfermedad

II.II.IV.II PROCESO

1. Ingrese al hospital mostrando la tarjeta Línea Azul y una identificación oficial con fotografía.
2. Reporte a GNP el ingreso al hospital (GNP asigna un número de folio para darle seguimiento al trámite).
3. GNP, le entregará la carta respuesta de la Solicitud (si es aprobada) en la cual se indican los gastos cubiertos, el monto de Deducible y Coaseguro a pagar.
4. En su caso, usted deberá pagar aquellos gastos no cubiertos por la Póliza.

II.II.V SINIESTROS VIDA

Si requieres realizar un reporte relacionado con el seguro de vida sobre las coberturas básicas (fallecimiento, invalidez, ahorro garantizado) y/o coberturas adicionales: Seguridad en Vida (SEV), Exención de Pago de Primas por Invalidez (BIT), Invalidez Sin Espera (ISE), Indemnización por Muerte Accidental o Pérdida de Miembros (DIBA) y Cobertura Mujer, será necesario:

En ese momento deberás proporcionar la siguiente información:

- Número de Póliza
- Motivo del reporte
- Nombre del Asegurado
- Datos de la persona que reporta/ Beneficiario(s)
- Número Telefónico
- Causa y fecha del siniestro o vencimiento del plan por supervivencia

Presentar la documentación del Asegurado, ésta es necesaria para continuar con el trámite, según el reporte que se trate, junto con el formato correspondiente y los documentos dependiendo del tipo de trámite:

Documento

Invalidez y otras coberturas adicionales

Fallecimiento por enfermedad

Fallecimiento por causa violenta

II.II.VI DAÑOS

Siniestro de casa/habitación

Al momento de ocurrir un siniestro, ya sea un accidente o un robo antes de 24 horas el asegurado debe comunicarse al call center de GNP, en caso de ser necesario llamar a los bomberos, cruz roja, policía, etc. En el call center se encargaran de levantar su siniestro para darle seguimiento y un ajustador especializado valúa los daños causados dependiendo la situación para dar trámite con el pago de los bienes dañados y/o robados; una vez que se hacen cotizaciones para reparar los bienes se tiene que ingresar la documentación como son los formatos, fotos, identificación del cliente, costo del bien dañado, etc., se ingresa mediante un sistema y dentro de 15 días hábiles se tiene respuesta al cliente sobre su bien dañado/robado.

II.II.VII AUTOS

Se recibe documentación de pérdidas totales ya sea por accidente o robo, en barra de servicio nos encargamos de recibir la documentación al asegurado afectado que el ajustador le pide al asegurado en un listado "check list"

indicándonos cuales son los documentos a entregar; después pasamos los documentos completos a la asistente del jefe de departamento de autos y ella es quien se encarga en enviar la documentación a la ciudad de México para ser valorada por expertos y después proceder al pago, esto tarda un lapso de 15 a 20 días hábiles.

II.II.VIII PAGO A PROVEEDORES

Nos encargamos de enviar a pago los recibos de Honorarios y facturas de doctores y hospitales o clínicas en convenio con GNP, de programaciones de cirugía que fueron realizadas como pago directo al asegurado afectado; estos tienen que ajustarse a lo tabulado en la carta de autorización que se genera; si el proveedor quiere cobrar un monto superior al de la carta tendría que pagarlo el asegurado ya que se maneja un presupuesto para cada enfermedad y cada cirugía.

II.III RESPONSABLE DE GESTIÓN EN LINEAS PERSONALES ZONA PACIFICO – Agosto 2012 a la fecha.

La función principal es dar servicio, apoyo y seguimiento a las diferentes plazas de fuerza productora de ventas que maneja la subdirección zona pacifico, que son los estados de Baja California Sur, Durango, Sinaloa y Sonora distribuidas las direcciones de agencia y reclutamiento en puntos estratégicos.

La subdirección de ventas tiene como objetivo impulsar a la fuerza productora a cumplir metas fijadas trimestral y anualmente vendiendo los ramos de Autos,

Gastos Médicos Mayores y Vida Individual; esto lo hace planteando metas de producción con diferentes caminos para que el Agente de Ventas se gane motive sea ganador de incentivos como Bonos trimestrales, reembolso de cédula, aparatos electrónicos, Viajes todo pagado para dos personas, y congresos nacionales e internacionales con conferencias de productores exitosos (agentes de venta, empresarios, conferencistas, etc.), talleres de aprendizaje y reforzamiento para enriquecer los métodos y estrategias de venta de la fuerza productora.

CONCLUSIÓN

Grupo Nacional Provincial se encuentra como una de las empresas mexicanas de mayor éxito en la actualidad cuenta con numerosos reconocimientos; con 110 años de experiencia curricular que la respaldan y posicionan con un liderazgo en el área de seguros se hace acreedora a la calificación A (excelente) asignada por la calificadora internacional de seguros A.M Best. Además que forma parte de un selecto grupo de proyectos, ya que GNP posee por 9 años la certificación como empresa mexicana socialmente responsable gracias a la visión que tienen ellos sobre lo que toca aportar como compañía a nuestro país con la iniciativa Nuestro México del Futuro. En lo personal creo que es bastante interesante que las empresas creen nuevas maneras de proyectar a México; la situación actual del país es decadente y la apatía colectiva sobre la sociedad en general es una realidad. Lo que pretenden este tipo de movimientos es alentar a intervenir en resolver problemas que estén a nuestro alcance sobre educación, cuidado del medio ambiente, combate a la corrupción, trabajando en equipo en nuestras actividades diarias, con nuestros vecinos y/o compañeros de trabajo. Es por ello que, como experiencia de vida me llevo la satisfacción de sentirme identificada con programas que mejoren la convivencia y promuevan actos de superación en la comunidad.

En el aspecto laboral, al ser cargos muy específicos tengo el conocimiento especializado en cierta rama de los seguros, y tengo la intención de seguir absorbiendo conocimientos que enriquezcan mi desarrollo personal y profesional gracias a las bases que me fueron impartidas durante mi formación educativa . Obviamente la experiencia de colaborar en un negocio de carácter trasnacional y de tal categoría me da la capacidad de enfrentarme a otras

empresas igual de importantes dándome la competitividad que permita mi desarrollo profesional en el futuro.

Para mí es muy satisfactorio que día con día he aprendido y dominado las áreas en las que me he desarrollado profesionalmente ya que contaba las bases respecto al ramo de los seguros y al ramo financiero que recibí por parte de la Universidad de Sonora.

Por último he aprendido que es fundamental conocer todas las áreas y departamentos en los que se divide GNP, así como también productos y servicios que ofrece la compañía para valorar al tomar cualquier decisión y claro también para saber qué resultados ofrecerá en un futuro; conocer la compañía desde lo más simple hasta lo más complejo es la diferencia entre el éxito o el fracaso del crecimiento financiero de la empresa.

Reg T130120

empresas igual de importantes dándome la competitividad que permita mi desarrollo profesional en el futuro.

Para mí es muy satisfactorio que día con día he aprendido y dominado las áreas en las que me he desarrollado profesionalmente ya que contaba las bases respecto al ramo de los seguros y al ramo financiero que recibí por parte de la Universidad de Sonora.

Por último he aprendido que es fundamental conocer todas las áreas y departamentos en los que se divide GNP, así como también productos y servicios que ofrece la compañía para valorar al tomar cualquier decisión y claro también para saber qué resultados ofrecerá en un futuro; conocer la compañía desde lo más simple hasta lo más complejo es la diferencia entre el éxito o el fracaso del crecimiento financiero de la empresa.

Reg T130120