



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
APLICADOS PARA EL REGISTRO, CONTROL Y PAGO DE LOS
EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A SUCURSAL
MATURÍN, I TRIMESTRE DEL 2013**

Asesor Académico:

Prof (a). María Campos

Autor:

Br. Daniela Salazar

C.I:19.447.354

**Trabajo de grado, modalidad pasantías de grado, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración.**

Maturín, Abril del 2014

ACTA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ECSA. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 883

En Maturín, siendo las **10:00 A.M** del día **25** de **ABRIL** de **2014** reunidos en la Sala Domingo Bruzual de la ECSA del Núcleo Monagas en la Universidad de Oriente, los Profesores: **MARIA LOPEZ, JENNIFER TOVAR Y MARIA CAMPOS** a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado, Modalidad **PASANTIA DE GRADO**, para obtener el título de Licenciado en Administración, se procedió a la presentación del trabajo titulado: **"ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS PARA EL REGISTRO, CONTROL Y PAGO DE LOS EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A SUCURSAL MATORÍN, I TRIMESTRE DEL 2013."**

Por el (la) Br: **DANIELA ANDREINA SALAZAR VELASQUEZ.**

C.I.N° **19.447.354**, el jurado luego de la discusión del mismo acordó *Aprobar* con la siguiente observación _____

Por el Jurado

Prof. Maria Lopez
Jurado Principal

Prof. Jennifer Tovar
Jurado Principal

Prof. Maria Campos

Por la Comisión de Trabajo de Grado
Reglamento de Trabajo de Grado
Artículo 16 Literal J

Prof. Magzabeth Malaver
Por la Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Administración

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax: 02913274758

www.monagas.udo.edu.ve

Correo Institucional: diazn@monagasas.udo.edu.ve



RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.



DEDICATORIA

El logro de esta anhelada meta se lo dedico a mis padres Jesús Salvador y Marianne Velásquez, sin ustedes esto no hubiera sido posible.



Daniela Salazar

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por iluminar mi camino, darme sabiduría y paciencia en los momentos más difíciles.

A mis padres, Jesús Salvador y Marianne Velásquez por guiarme y apoyarme en todo lo que estuvo a su alcance.

A mi hermano, Jesús Enrique por apoyarme y hacer los momentos un poco más divertidos.

A mi novio, Gabriel Rojas por apoyarme y escucharme en todo momento.

A mis tías, Eglis, Elizabeth y Elizabeth “Fina” por apoyarme y ayudarme de distintas maneras en el logro de esta meta.

A mi Asesor Académico, María Campos por adoptarme cuando tenía tantos estudiantes a su cargo y por guiarme de manera especial en el desarrollo de esta investigación

A mis amigas, Marianna, Vivianny, María e Isabel “Las Margaritas” por hacer este recorrido más divertido en los momentos de mayor estrés.

¡Muchísimas Gracias a Todos!

Daniela Salazar

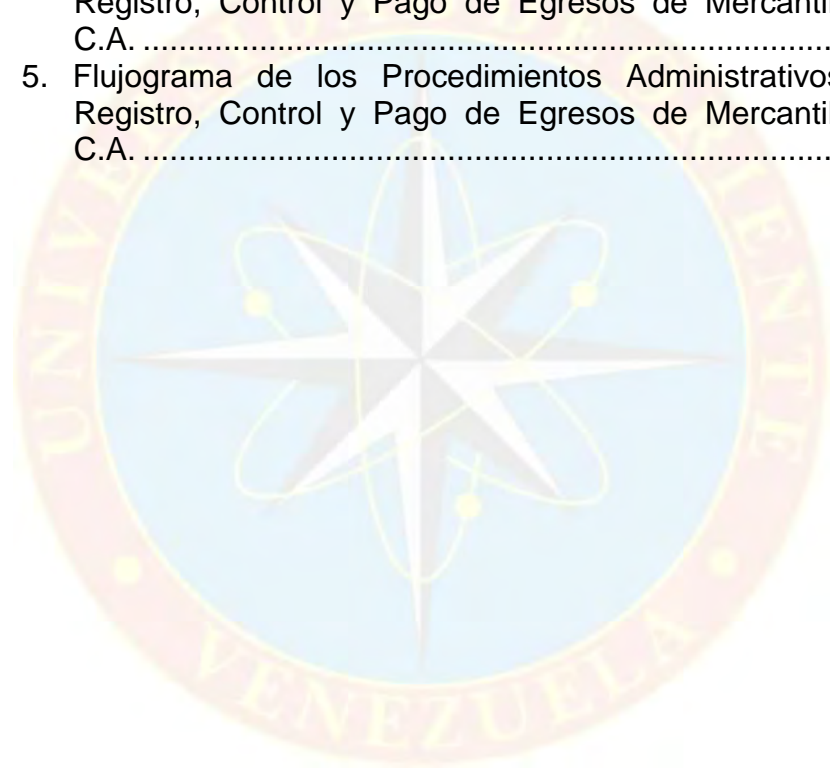
ÌNDICE GENERAL

| | |
|--|-------------|
| ACTA DE APROBACIÓN | ii |
| RESOLUCIÓN | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| INDICE DE FIGURAS..... | viii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| FASE I | 4 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 4 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 8 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| 1.3.1 Objetivo General | 8 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 8 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.5 MARCO METODOLÓGICO..... | 11 |
| 1.5.1 Tipo de Investigación | 11 |
| 1.5.2 Nivel de Investigación | 12 |
| 1.5.3 Población Objeto de Estudio..... | 13 |
| 1.5.3.1 Población Primaria | 13 |
| 1.5.3.2 Población Secundaria..... | 13 |
| 1.5.4 Técnicas de Recolección de Información..... | 14 |
| 1.5.4.1 Revisión Documental..... | 14 |
| 1.5.4.2 Observación Directa | 15 |
| 1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN..... | 15 |
| 1.6.1 Ubicación de la Empresa | 15 |
| 1.6.2 Reseña Histórica..... | 16 |
| 1.6.3 Misión..... | 17 |
| 1.6.4 Visión | 17 |
| 1.6.5 Estructura Organizacional | 17 |
| FASE II | 21 |
| DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 21 |
| 2.1 OPERACIONES DE EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS, C.A..... | 21 |
| 2.1.1 Gastos Técnicos | 22 |
| 2.1.2 Gastos Administrativos..... | 24 |
| 2.2 POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO APLICADOS A LOS EGRESOS DE MERCANTIL SEGUROS, C.A | 36 |

| | |
|--|------------|
| 2.2.1 Políticas..... | 36 |
| 2.2.2 Normas..... | 38 |
| 2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS, C.A..... | 40 |
| 2.3.1 Recepción de Facturas | 43 |
| 2.3.2 Gastos Técnicos | 45 |
| 2.3.2.1 Departamento de Indemnización de Automóvil | 45 |
| 2.3.2.2 Registro de Facturas | 46 |
| 2.3.2.3 Departamento de Indemnizaciones Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM) | 50 |
| 2.3.3 Gastos Administrativos..... | 55 |
| 2.3.3.1 Registro de Facturas | 55 |
| 2.3.3.2 Asignación/ Reasignación de Factura | 58 |
| 2.3.3.3 Pago de Facturas | 59 |
| 2.3.3.4 Control de Facturas | 61 |
| 2.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS POR LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A..... | 64 |
| FASE III | 68 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 68 |
| 3.1 CONCLUSIONES..... | 68 |
| 3.2 RECOMENDACIONES | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 71 |
| REFERENCIAS DE LA RED INFORMÁTICAS..... | 72 |
| DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 73 |
| ANEXOS..... | 77 |
| HOJAS METADATOS..... | 102 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Organigrama de Cargos de la Empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín | 19 |
| Figura 2. Organigrama de Cargos del Departamento de Administración de la Empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín. | 20 |
| Figura 3. Esquema General de los Procedimientos Administrativos para el control de egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A | 43 |
| Figura 4. Flujograma de los Procedimientos Administrativos para el Registro, Control y Pago de Egresos de Mercantil Seguros, C.A. | 62 |
| Figura 5. Flujograma de los Procedimientos Administrativos para el Registro, Control y Pago de Egresos de Mercantil Seguros, C.A. | 63 |



ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Fortalezas de la Empresa Mercantil Seguros C.A..... | 66 |
| Cuadro 2. Debilidades de la Empresa Mercantil Seguros, C.A..... | 67 |





UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
APLICADOS PARA EL REGISTRO, CONTROL Y PAGO DE LOS
EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A SUCURSAL
MATURÍN, I TRIMESTRE DEL 2013**

**Asesora Académica:
Campos María**

**Autor:
Br. Salazar Daniela**

RESUMEN

Mercantil Seguros, C.A es una compañía que cuenta con más de 44 años de experiencia en el mercado de seguros, nace en Diciembre de 1998. El objetivo general de la investigación fue analizar los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín, I trimestre del 2013. En cuanto a la metodología utilizada la investigación se enmarco en el estudio de campo, con apoyo documental. Utilizando como técnica de recolección de información la entrevista no estructurada, la observación directa, la revisión bibliográfica. Derivado del análisis se concluye que: no existen en la empresa manuales de normas y procedimientos que les proporcione al personal una guía en la ejecución de sus actividades lo que ocasiona acumulación del trabajo y errores en los registro al momento de intercambiar un miembro a otro departamento para solventar la falta de empleados en la misma.

PALABRAS CLAVES: EGRESO, PAGO, REGISTRO, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN

Toda organización tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos, puesto que éstos son la mejor manera de hacer eficaz cualquier institución y poner a disposición del organismo, información que pueda ser usada para la continuidad exitosa del mismo. Un adecuado sistema de control interno proporciona una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial por lo tanto, la no existencia de éste implicaría la probabilidad de riesgo en el manejo correcto de una empresa.

Los procedimientos administrativos aplicados en las operaciones de egresos son vitales para una organización, éstos describen con precisión de que manera deben ejecutarse las actividades, así la empresa alcanzará un control integrado y continuo de todas sus funciones. Estos procedimientos administrativos son una herramienta que utilizan los empresarios para mantener dicho control en sus operaciones, por ello es necesario que toda empresa utilice un proceso de normas, políticas, métodos que garanticen su productividad, calidad y competitividad de los servicios.

Mercantil Seguros, C.A, es una empresa comprometida en brindar una gama de productos y de servicios de excelente calidad la cual busca satisfacer las necesidades de sus clientes, esta se rige por normas, políticas internas, que le permiten dar un servicio de calidad, eficacia en cada trabajo a realizar. Esta posee como objetivo proporcionar un excelente servicio de protección a las personas, a su patrimonio, garantizando el desarrollo de la institución, con el fin de generar un rendimiento real a sus inversionistas e

implantar una mejora continua a la institución para fomentar la correcta como oportuna toma de decisiones, optimizando los procesos de selección, emisión, reaseguro, siniestros, cobranza y todos los demás procesos directamente relacionados con el servicio asegurador.

Debido a la naturaleza de las actividades que realiza la empresa, ésta debe contar con mecanismos de registro, control y pagos adecuados a cada área, para que todo funcione de acuerdo a los objetivos establecidos, evitando así un mal funcionamiento que pueda de alguna manera perjudicar a la empresa. Existen diferentes situaciones de riesgos que pueden ser asumidos en los contratos de seguro que abarcan daños graves, los cuales deberán ser indemnizados por la empresa aseguradora, siempre y cuando este estipulado en dicho contrato y no exceda del límite máximo de la suma asegurada.

Por lo que es importante que se ejecuten de manera eficiente los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de las operaciones de egresos, evitando de ésta manera grandes desembolsos de dinero que no sean necesarios o que no correspondan, lo que ocasionaría pérdidas millonarias de gran importancia a la aseguradora, además de dañar su imagen sobre la calidad del servicio y de respuesta que le presenta a sus asegurados. De ésta forma, en la presente investigación se analizó los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín, I trimestre del 2013. Con el propósito de determinar la efectividad, eficiencia, eficacia de los procedimientos administrativos aplicados en las operaciones de egresos ejecutadas por el personal administrativo de la organización. Por lo tanto, la presente investigación se estructuró de la siguiente manera:

FASE I: El Problema y sus Generalidades

Esta fase esta constituida por el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto general como específica, delimitación y justificación de la investigación, Marco Metodológico, las características organizacionales de la empresa tales como: Reseña Histórica, Misión, Visión, Estructura Organizativa, entre otras.

FASE II: Desarrollo de la Investigación

Se realizó el desarrollo y análisis cualitativo de los objetivos planteados, entre los que se destacan: las operaciones de egresos, se describieron los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en Mercantil Seguros, C.A para el control de sus gastos, así como las políticas y normas de control interno que posee la misma, se determinó las ventajas y desventajas que posee la organización en la aplicación de los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos que maneja dicha empresa en el I trimestre del año 2013.

FASE III: Consideraciones Finales

Esta última fase está comprendida por la conclusión en relación con los objetivos específicos que se desarrollaron durante la investigación, así como las recomendaciones, de esta forma la organización puede corregir las causas que inciden en la ineficiencia al ejecutar los procedimientos administrativos necesarios en las operaciones de egresos. Por otra parte se tiene la bibliografía, anexos y glosario de términos.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Las ciencias sociales y administrativas, conjuntamente con las finanzas y la economía proporcionaron al hombre una de las herramientas más indispensables para la comprensión del adecuado funcionamiento de las organizaciones, sean éstas públicas o privadas; en donde los procedimientos administrativos proporcionan una ayuda necesaria para la efectividad de las operaciones. En tal sentido, el análisis de las operaciones surge de la necesidad de verificar si el procesamiento de datos con la ejecución de las actividades se realiza con exactitud y confiabilidad.

Para ello, las organizaciones requieren de procedimientos administrativos que sean aplicados a las operaciones de egresos que sirvan como fuente de información para describir de manera organizada el conjunto de pasos que deben seguirse para la realización de determinadas actividades. Estos procedimientos administrativos no solamente permiten mantener un mayor control interno con los que se busca lograr los objetivos de la empresa, sino que es también contar con una buena administración de sus recursos tanto físicos como humanos, es importante que las organizaciones mantengan procedimientos efectivos en las entradas y salidas de dinero debido a que toda entidad económica necesita controlar las transacciones que afectan su posición financiera o los resultados del período.

Las partidas o cuentas en la que se debe enfatizar con sumo cuidado la empresa Mercantil Seguros, C.A son los egresos o gastos, debido a que

éstos reflejan toda la salida de dinero en la que incurre la misma, ya que como empresa de seguros debe analizar de manera efectiva los siniestros reportados por sus asegurados en los diferentes productos que la compañía ofrece tales como: Hospitalización, Cirugía, Maternidad (HCM) y Automóvil los cuales, deben de cumplir una serie de pasos y procedimientos para la cancelación de los mismos, además de soportar sus gastos administrativos.

Uno de los objetivos fundamentales que posee la empresa es el de ofrecer un servicio de calidad a sus asegurados, en tal sentido Mercantil Seguros, C.A ha desarrollado e implantado diversas plataformas tecnológicas que le permitan disminuir el tiempo de espera a sus clientes, ofreciéndoles de igual forma a sus empleados herramientas automatizadas que les ayudan a ejecutar y controlar de manera eficaz los procesos inherentes en la atención al cliente, de acuerdo con las normas y políticas establecidas en concordancia con la plataforma informática de la empresa. Sin embargo, existen diversas situaciones que impiden que se desarrollen de manera efectiva las actividades que realiza la organización, como por ejemplo:

- ❖ La empresa cuenta con un número reducido de empleados por lo que las operaciones del Centro de Atención Inmediata (CAI) no cuenta con la capacidad de atender de manera eficiente la cantidad de asegurados que van a realizar los reportes de siniestros por vehículos, hospitalización, cirugía o maternidad.
- ❖ Debido a las condiciones económicas en la que se encuentra el país en la actualidad, se ha hecho difícil que los proveedores logren encontrar, enviar y adquirir a un precio justo los distintos repuestos que son solicitados por los asegurados, lo que ha ocasionado molestias en los

clientes, perjudicando así la imagen de la organización con respecto a su capacidad de respuesta y la calidad del servicio ofrecido.

- ❖ La implementación de normas y políticas que ocasionan el atraso y aumento de trabajo al personal, ejecutadas por la gerencia de manera ineficiente. Debido a que las mismas no son notificadas a todo el personal, lo que afecta sus actividades al momento de gestionar los distintos casos de siniestros que son reportados por los asegurados. Esto ha provocado descontentos tanto en los trabajadores como en los agentes de seguros por lo que ahora deben de entregar la documentación de los siniestros en recepción en donde se les entregara una planilla de recibido con la fecha, hora, nombre del cliente y del corredor de seguro, posteriormente la documentación es entregada al jefe del departamento al que corresponda ya sea Vehículo o personas, el cual analiza la información la misma es entrega al analista para que sea incorporada en el sistema.
- ❖ El corredor de seguros debe esperar 72 horas para procesar y obtener una respuesta sobre el siniestro de sus clientes. Si el asesor de seguros cuenta con 5 o más casos de siniestros que desea reportar debe esperar a que se le notifique que día de la semana va hacer atendido por un analista para poder reportarlos.
- ❖ Los cheques emitidos para la cancelación de pérdidas totales de vehículos, deben llevar la firma del oficial de servicio o en su defecto del Gerente de la Sucursal. Sin embargo, se han dado circunstancias en las que se deben enviar los cheques a la oficina principal de Mercantil Seguros, C.A ubicada en Caracas, debido a la falta de ambos miembros ya sea por vacaciones, enfermedad o viajes nacionales que deban realizar para asistir a reuniones en otras sucursales, lo que ocasiona atrasos para emitir la cancelación correspondiente a sus clientes.

- ❖ La implementación de herramientas tecnológicas para la realización de inspecciones por siniestros, seguro/reaseguro ha ocasionado que el proceso de atención al cliente sea más lento, esto ocurre por la falta de capacitación que presentan los empleados al incorporarse nuevamente a la empresa, por estar en su periodo de vacaciones o de permiso.

Por lo antes expuesto, en la presente investigación se hizo un análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A, Sucursal Maturín I trimestre del 2013, con el propósito de determinar si los procedimientos administrativos que se están aplicando a las operaciones de egresos se están realizando de manera efectiva por parte del personal que se encuentra en la organización.

A tal sentido, la investigación da respuesta a las siguientes interrogantes:

- ❖ ¿Cuáles son las operaciones de egresos de la empresa objeto de estudio?
- ❖ ¿Qué políticas y normas de control interno están siendo aplicadas a los egresos en Mercantil Seguros, C.A?
- ❖ ¿Cuáles son los procedimientos administrativos aplicados por Mercantil Seguros, C.A para el control de los egresos?
- ❖ ¿Qué fortalezas y debilidades presentan los procedimientos administrativos aplicados por Mercantil Seguros, C.A?

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A. Sucursal Maturín, I trimestre del 2013. Dicha investigación fue realizada en el departamento de administración de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Ubicada en la Avenida la Paz, Quita 11-A, en Maturín Estado Monagas.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A Sucursal Maturín, I trimestre del 2013.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las operaciones de egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A.
- ❖ Señalar las políticas y normas de control interno aplicados a los egresos en Mercantil Seguros, C.A Sucursal Maturín
- ❖ Describir los procedimientos administrativos aplicados en Mercantil Seguros, C.A para el control de los egresos.
- ❖ Establecer las fortalezas y debilidades de los procedimientos administrativos aplicados por la empresa Mercantil Seguros, C.A.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Existen riesgos que afectan tanto a los individuos, las empresas como a la sociedad en general que originan necesidades que deben de ser cubiertas. Las compañías aseguradoras son las indicadas para tratarlos es por ello, que tanto las personas naturales como jurídicas acuden a ellas para prevenir que una eventualidad cause un desequilibrio económico; debido a esto es necesario que se vigilen las operaciones de egresos que son desarrolladas diariamente en la empresa Mercantil Seguros, C.A., para que todo funcione de acuerdo a los objetivos establecidos por la compañía, sin problemas y de manera eficiente, a fin de poder cumplir con sus clientes, manteniéndolos satisfechos con el servicio prestado.

El propósito de esta investigación es analizar los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A, sucursal Maturín, I trimestre del 2013. Dicha investigación, permitió verificar que los procedimientos administrativos aplicados en las operaciones de egresos, se están realizando de manera efectiva. De igual manera la investigación se considera de gran relevancia y ayuda en los siguientes aspectos:

❖ ORGANIZACIONAL

Este análisis le permitió a la empresa conocer hasta que puntos son efectivos los procedimientos administrativos que están aplicando para los egresos, así mismo corregir las posibles fallas que se puedan estar presentando, para de ésta forma llevar un mejor control de las actividades que realiza la misma.

Es de suma importancia que la empresa no realice desembolsos de dineros que puedan significar pérdidas millonarias y perjudicar así su credibilidad e imagen además de su posición financiera. De igual forma, el poseer un mejor control en las operaciones de egresos le permitió a la empresa Mercantil seguros C.A, continuar capacitando a sus empleados para dictar los diversos contenidos que desarrollan a través del programa jóvenes emprendedores de Venezuela, entre los cuales se encuentran las opciones como buenos modales y crecer, a escuelas públicas y privadas en donde el objetivo fundamental es el de incentivar a los alumnos a despertar el espíritu emprendedor para que sencillamente le permita alcanzar sus metas a futuro.

❖ SOCIAL:

Esta investigación le proporciona a la empresa Mercantil Seguros, C.A, implementar de manera eficiente diversas técnicas y herramientas que le permitió corregir las fallas que se están desarrollando en la organización, obteniendo un mayor control interno de sus actividades. De ésta forma puede brindar un mejor servicio a sus clientes y otorgarles a sus empleados, un ambiente de mejora continua e innovación de los procesos para la satisfacción de las necesidades del individuo y la comunidad, lo que a su vez mejora la imagen de la misma.

El poseer un mejor control en las salidas de efectivo, le permitió obtener una rentabilidad adecuada y seguir desarrollando los distintos proyectos y programas sociales, a través de los aportes que efectúa a la Fundación Mercantil, especialmente en el área de educación, cultura y salud,

demostrando permanentemente la importancia que tiene el compromiso social como valor corporativo de la empresa.

❖ INSTITUCIONAL:

El desarrollo de la investigación de un análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A. Sucursal Maturín, I trimestre del 2013, le proporciona a los estudiantes de la Universidad de Oriente, así como de otras universidades una fuente de información que sirva como herramienta de comprensión, para la realización de futuras investigaciones que estén relacionadas con las operaciones de egresos.

❖ PERSONAL:

La realización de esta investigación permitió poner a prueba las herramientas y técnicas adquiridas a lo largo de la carrera universitaria así como adquirir nuevas experiencias y conocimientos para optar al título de Licenciada en Administración.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

1.5.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es de campo con apoyo documental; de campo debido a que una parte importante de la información, así como los datos necesarios para el desarrollo del tema objeto de estudio

fueron obtenidos directamente del Departamento de Administración de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Documental porque la información obtenida de la realidad es complementada por fuentes bibliográficas, trabajos de investigación, informes y otros medios que proporcionaron datos al respecto, para una mejor comprensión de la investigación.

Con relación a la investigación de campo Sabino, C. (2002) expresa:

Los diseños de campo se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad. Esto, en general, garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida. (p. 67).

Con relación a la investigación documental Sabino, C. (2002) expresa:

Cuando los datos a emplear han sido ya recolectados en otras investigaciones y son reconocidos mediante los informes correspondientes nos referimos a los datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan ya elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon.” (p. 64).

1.5.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es el grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, esta investigación atiende a un nivel de investigación descriptiva, la cual se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, en este caso aplica debido a que se analizó los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A Sucursal Maturín.

Al respecto Sabino, C. (2002) señala que:

Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto las estructuras o el comportamiento de los fenómenos en el estudio, proporcionando de éste modo información sistemática y comparable con las otras fuentes. (p.62)

1.5.3 Población Objeto de Estudio

Para los efectos de esta investigación la población está conformada de la siguiente manera:

1.5.3.1 Población Primaria

Constituida por las facturas, las normas y políticas de control interno, las primas, los sistemas administrativos, los distintos manuales de normas y procedimientos que posee la empresa, así como los informes proporcionados por el personal administrativo.

1.5.3.2 Población Secundaria

Se encuentra constituida por cinco (5) miembros, entre los cuales se encuentran los distintos analistas que pertenecen al ramo de siniestros de automóviles y HCM, que labora en la empresa Mercantil Seguros C.A Sucursal Maturín. Dado el reducido tamaño de la población, no fue necesaria la selección de muestra; por lo tanto se tomará el total de la población o universo para su respectivo estudio.

1.5.4 Técnicas de Recolección de Información

Según Sabino, C. (2002) las técnicas de recolección de información “son el recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.” (p.99). Éstas son las estrategias que utiliza el investigador para recolectar información sobre un hecho o fenómeno, las mismas varían de acuerdo al tipo de investigación. Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación son:

1.5.4.1 La Entrevista no Estructurada

Este tipo de técnica permitió indagar sobre el grado de conocimiento que tiene el personal que conforma la población, en relación al desempeño de sus actividades, las cuales sirvieron de base para el desarrollo del tema objeto de estudio.

La entrevista no estructurada es aquella en que existen un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad, mayor o menor según el tipo concreto de entrevista que se realice. (Iden. 108).

1.5.4.1 Revisión Documental

Se emplearon con el propósito de conseguir información, además de detallar las bases teóricas que van a sustentar la investigación. Sabino, C. (2002) expone que:

La revisión documental es el principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, la que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor. (p.64).

1.5.4.2 Observación Directa

Mediante ésta técnica se pudo obtener diversa información sobre las actividades que se realizan, se estuvo en contacto directo con el personal que forma parte de la empresa donde se llevo a cabo esta investigación. Méndez, C. (2003) cita lo siguiente:

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple. (Iden. 154).

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.6.1 Ubicación de la Empresa

Mercantil Seguros, C.A. Es una compañía que cuenta con más de 44 años de experiencia en el mercado de seguros, enfocados en ofrecer productos y servicios oportunos y de alta calidad, a través de una respuesta rápida y eficaz. Se encuentra ubicada en el sector las avenidas, específicamente en la Avenida la Paz, Quita 11-A en Maturín Estado Monagas. En ella, se encuentra un equipo humano altamente calificado y una actualizada red informática, trabaja para sus clientes bajo la más

elevada ética y responsabilidad, además de ser una empresa de Servicios Financieros.

1.6.2 Reseña Histórica

Mercantil Seguros (antes Central de Seguros), nace en Diciembre de 1988, materializando la decisión del Consorcio Inversionista Mercantil "CIMA" y del Mercantil Banco Universal S.A.C.A. de ampliar la gama de servicios que para ese momento ofrecían a la colectividad, introduciéndose en el mercado asegurador, formando parte de las 10 primeras empresas del mercado asegurador. En el año 1998 se asocia con AETNA la aseguradora de salud más importante de Norteamérica con más de 23 millones de afiliados y 140 años de experiencia. Esta alianza estratégica permitió tener de manera rápida y eficiente la tecnología, recursos y respaldos necesarios para continuar como líderes en el mercado asegurador. En el año 1999, en la búsqueda de la excelencia organizacional y tecnológica, Mercantil Seguros decide desarrollar un proyecto de implantación de nuevas tecnologías orientado a satisfacer las necesidades de innovación y eficiencia, pudiendo competir en un mercado cada día más exigente. Aumenta su capital a Bsf. 6.000.000.

En el año 2002 nace el Nuevo Mercantil Seguros a raíz de su integración con Seguros Orinoco, empresa con más de 44 años de experiencia en el mercado de seguros, incrementando su capital a Bsf 15.796.000 y reforzando su red de sucursales y agencias conformada por más de 35 puntos de atención en todo el territorio nacional. Este gran paso la convirtió en una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela, otorgándole la tercera posición del ranking de empresas de seguros, creando

así una plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados orientada a la excelencia y basados en una alta tecnología y en un gran equipo humano.

1.6.3 Misión

“Somos la mejor aseguradora del país, que ofrece una gran variedad de productos y servicios de alta calidad al mejor costo, así como la más eficiente respuesta. La empresa está orientada al crecimiento de sus servicios, enfocados principalmente al mercado masivo de productos específicos de salud, vida y propiedades, así como también a la atención de las necesidades de seguros de las grandes corporaciones donde tiene una destacada trayectoria”. (Mercantil Seguros C.A, Marzo 2012).

1.6.4 Visión

“Enfocarse en el crecimiento de nuestros servicios, principalmente al mercado masivo de productos específicos de Salud, Vida y Propiedades, así como también a la atención de las necesidades de seguros de las grandes corporaciones donde tiene una destacada trayectoria, distinguiéndose por tener un personal comprometido con todos sus valores dentro de la más elevada ética y responsabilidad”. (Mercantil seguros C.A, Marzo 2012).

1.6.5 Estructura Organizacional

Mercantil Seguros, C.A, es una compañía que se encuentra enfocada en ofrecer productos, servicios oportuno y de alta calidad a través de una respuesta rápida y eficaz. En ella, se encuentra un equipo de trabajadores altamente calificados y una actualizada red informática, la cual trabaja para

sus clientes bajo la más elevada ética y responsabilidad, además de ser una empresa de servicios financieros; por lo tanto, esta organización se caracteriza por poseer una estructura organizativa de forma funcional, como se muestra a continuación:



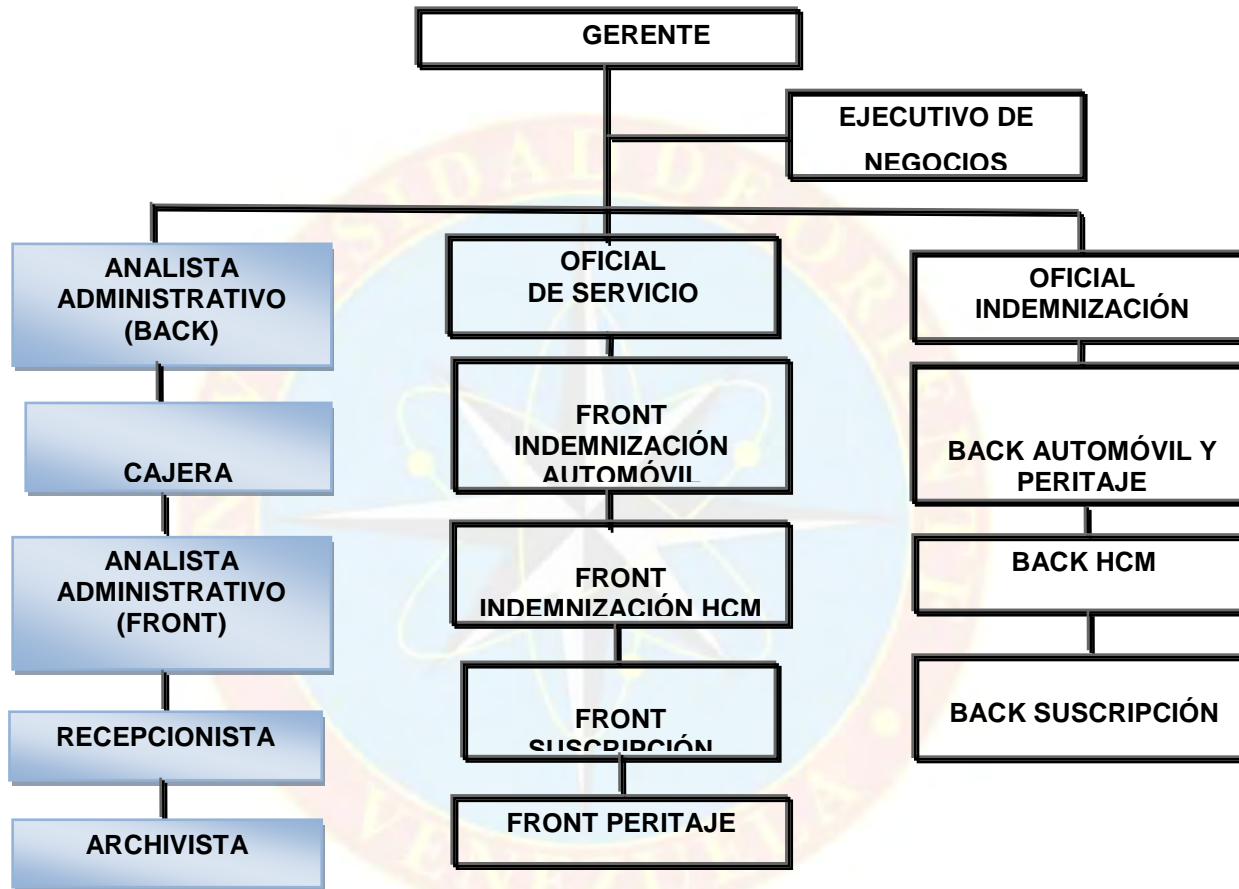


Figura 1. Organigrama de Cargos de la Empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín

Fuente: Departamento de Administrativo de Mercantil Seguros C.A (Marzo 2012)



Figura 2. Organigrama de Cargos del Departamento de Administración de la Empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín.

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012)

FASE II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OPERACIONES DE EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS, C.A

Los egresos son erogaciones o salidas de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. Las cuentas de egresos se usan para el registro de las disminuciones al patrimonio contable ya que las entidades económicas necesitan controlar las transacciones que realizan y que pueden afectar su posición financiera.

Con relación al registro de las operaciones Catacora, F. (1998) expresa:

El registro de las operaciones o transacciones que genera una empresa requiere que los datos serán recolectados, clasificados y codificados para luego, ser registrados. Una de las herramientas principales para el registro de las operaciones, es la cuenta. (p.194).

Los egresos al igual que los ingresos pueden ser divididos en egresos operacionales o gastos de operación que están constituidos por los gastos de administración, los gastos de venta y los otros egresos que están constituidos por cualquier gasto que no se encuentre relacionado con las operaciones del negocio. En Mercantil Seguros, C.A las operaciones de egresos se dividen en dos categorías las cuales son: los gastos técnicos y los gastos administrativos. A continuación se explican cada uno

2.1.1 Gastos Técnicos

A continuación se presentan los gastos técnicos en los que incurre la empresa Mercantil Seguros, C.A por la realización de sus operaciones diarias, en éstas se encuentran:

❖ Hospitalización, Cirugía, Maternidad (HCM)

Son los gastos ocasionados por contratos de servicios médicos entre Mercantil Seguros, C.A y las distintas clínicas para la disposición de los asegurados de la compañía. Entre estos gastos se encuentran:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|----------------------------|---|
| Gastos de Hospitalización | Se cargarán en esta cuenta los gastos de Habitación, alimentos, enfermería, sala de operaciones, anestesia, oxígeno, transfusiones de sangre, rayos x, exámenes de laboratorio, medicinas, etc. En los que incurra el asegurado |
| Intervenciones Quirúrgicas | Los costos de las operaciones, incluyendo los gastos por visitas médicas periódicas para la recuperación. |
| Maternidad | Los gastos incurridos como consecuencia del embarazo, período pre-natal, así como la atención de la madre y el hijo en el centro hospitalario |
| Gastos Ambulatorios | Honorarios médicos y tratamientos para el diagnóstico de enfermedades y su tratamiento, sin requerir hospitalización |
| Reembolsos de facturas | En esta cuenta se cargan los gastos por reembolso de facturas de medicina, consultas medicas, exámenes, etc. Que haya cancelado el asegurado y realice solicitud de indemnización |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Vehículo

Representan los gastos causados de la obligación establecida por el contrato de seguros entre la empresa y el asegurado para la protección del vehículo ante situaciones de siniestros, los cuales se dividen por:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|---|
| Pérdida parcial | Se cargan los gastos causados por siniestros que sean menores al 75% de la suma asegurada en los que se encuentran el pago de talleres, repuestos, accesorios, etc. |
| Pérdida total | En esta cuenta se cargarán los gastos causados por siniestros de vehículos que sean iguales o mayores al 75% de la suma asegurada por ejemplo: pago de peritos externos, indemnización del vehículo, cancelación por asistencia legal y defensa penal, entre otros. |
| Reclamos de terceros | Se cancelarán los daños que le puede ocasionar el vehículo asegurado a cosas y personas ya que éstos están dentro de la cobertura en el cuadro de póliza llamado Responsabilidad Civil de Vehículo (R.C.V) |
| Reembolsos de facturas | Se cargarán los gastos por reembolsos de facturas de repuestos o talleres realizados por el asegurado. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

2.1.2 Gastos Administrativos

Son aquellos gastos que tiene que ver directamente con la administración general del negocio, y no con sus actividades operativas. En general, los gastos administrativos se integran de costos fijos tal como salario y arriendo. Entre los gastos administrativos que maneja Mercantil Seguros, C.A se encuentran:

❖ Impuesto

Representa el pago que debe generar la empresa al municipio por la realización de sus actividades económicas. Entre las que se encuentran:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|-----------------------------|--|
| Patente municipal | Se registra todo pago relacionado con la patente de industria y comercio |
| Aportes Superintendencia | Se incluyen en esta cuenta los pagos o aportes realizados a la superintendencia de seguros. |
| Derecho de Frente | Se agrupa en esta cuenta el importe pagado a la municipalidad referente al derecho de frente, de acuerdo a su ordenanza Municipal. |
| Otros impuestos municipales | Se registran los pagos tales como: permiso de aviso publicitario, impuesto inmobiliario urbano, solvencias. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Arrendamiento

Son todos aquellos gastos que se generan por el alquiler de diversos bienes para la realización de las actividades diarias de Mercantil Seguros, C.A, entre los cuales se pueden encontrar:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|-----------------------------|---|
| Alquiler de local u oficina | Este concepto incluye gastos de alquiler por arrendamiento del inmueble donde se desarrollan actividades de la empresa. |
| Eventos especiales | En este rubro se cargan los costos por arredramientos de locales para la realización de eventos varios. |
| Estacionamiento | Se cargan por este concepto el pago de estacionamientos vinculados a la actividad comercial de la empresa. |
| Vehículos | Se registran pagos por alquiler de vehículos requeridos para desarrollar actividades comerciales de la empresa. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Reparaciones

Representa todos aquellos gastos que se generan por la realización de mejoras a los bienes de la empresa, entre los cuales se encuentran:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|--|
| Apartamento o casa | Se registran las reparaciones de mobiliario, como por ejemplo: la reparación de gavetas, puertas, etc. |
| Mobiliario | Se registran en este rubro los inmuebles alquilados para el uso como vivienda principal a los gerentes. |
| Equipo de oficina | Este concepto refleja costos por reparación de equipos de oficinas (calculadoras, maquinas de escribir, fotocopiadoras, fax, otros). |
| Equipo de computación | Incluye el costo de las reparaciones de los equipos de computación, que no estén bajo contrato de mantenimiento. |
| Vehículos | Este concepto se utiliza para cargar los gastos por reparaciones de vehículos destinados al uso de la compañía. |
| Instalaciones | Se reflejan los gastos ocasionados por reparaciones eléctricas, telefónicas, de aire acondicionado, cerraduras, etc. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Propaganda

Estos representan la salida de dinero por actividades publicitarias para dar a conocer los servicios y productos que ofrece Mercantil Seguros, C.A a través de los distintos medios los cuales se dividen en:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|------------------------------------|--|
| Televisión | Se deberán registrar en esta cuenta todos los gastos relacionados con promociones televisivas. |
| Aviso prensa | En este rubro se incluyen todos los gastos generados por colocación de avisos a través de prensa. |
| Vallas | Esta partida incluye gastos por mantenimiento y colocación de vallas, para promociones relacionadas a la actividad de la empresa. |
| Radio | Bajo este concepto se cargan los gastos generados por publicidad radial. |
| Publicaciones y revistas | En esta cuentan se incluyen los gastos incurridos por la colocación de avisos publicitarios en revistas. |
| Ferias, exposiciones, convenciones | Incluye todos aquellos gastos relacionados con la realización de ferias, exposiciones, convenciones, otro, vinculados con actividades de la empresa. |
| Patrocinios | Se registran en esta partida los gastos generados por patrocinios de eventos relacionados a la empresa |
| Premios | Bajo esta cuenta se registran los gastos por premios para incentivar a clientes y productores a la promoción de los productos de la empresa. |
| Investigación de mercadeo | Esta partida incluye gastos incurridos en el desarrollo de proyectos de investigación de mercado, relacionados con la actividad de la empresa. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Servicios Básicos

Representan aquellos gastos necesarios para el funcionamiento diario de la empresa los cuales están representados por los siguientes:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|---|
| Energía eléctrica | En esta cuenta deberán reflejarse gastos ocasionados por el pago de servicios de energía eléctrica. |
| Consumo telefónico | En este rubro se incluyen los gastos generados por servicios telefónicos. |
| Consumo celular | En esta partida se cargan los gastos ocasionados por el servicio de consumo celular. |
| Internet/conexión | Se incorporan en esta cuenta gastos ocasionados por la conexión de internet y televisión por cable. |
| Home page | En este rubro se incluyen gastos por el sostenimiento de servicios de internet, intranet, pagina web, etc. |
| Correspondencia | Se cargaran por esta cuenta todos aquellos gastos incurridos por el servicio de envío de correspondencia, servicio panamericano, proveeduría. |
| Teleproceso | Se registran en esta cuenta todos los gastos relacionados con el mantenimiento de comunicaciones a excepción de telefonía. |
| Inos | Este concepto se utiliza para reflejar gastos correspondientes a facturas por servicios de agua. |
| Aseo urbano | A esta cuenta deberán imputarse los gastos cancelados al Municipio por servicio de aseo urbano. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Relaciones Públicas

En esta categoría se encuentran los gastos que se originan por atender las relaciones de clientes, personal de la empresa, aportes y cuotas a asociaciones, etc. En éstas se encuentran:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|-------------------------------------|---|
| Atención de terceros y clientes | Deberán registrarse bajo esta partida las erogaciones destinadas a atender a relacionados y clientes de la compañía. |
| Agasajo al personal | En esta partida se incluyen gastos por agasajos y atenciones realizadas al personal de la empresa. |
| Almuerzo de trabajo con empleados | A esta cuenta deberán cargarse gastos ocasionados por almuerzos con trabajadores, por la ejecución de actividades inherentes a la compañía. |
| Cámara de aseguradores de Venezuela | Se registran en este concepto todos los aportes o cuotas pagadas a la Cámara de Aseguradores de Venezuela |
| Cámara de comercio | Se registran en este concepto todos los aportes o cuotas pagadas a la Cámara de Comercio |
| Afiliaciones a clubes | Se incorporan a esta cuenta erogaciones relacionadas a la afiliación a clubes para desarrollar actividades recreativas de la empresa. |
| Otros | Se registran bajo este concepto los aportes y cuotas pagadas a cualquier otra asociación. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Servicios Profesionales

Son los gastos que genera la empresa por la disposición de servicios profesionales externos a la organización que pueden ser originados por el pago de los siguientes honorarios:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|-----------------------------------|---|
| Honorarios médicos | Se incluyen los gastos efectuados por exámenes médicos pre-empleos, medicamentos para el consumo interno del personal, pre y post vacacional. |
| Honorarios de abogados | Este concepto debe reflejar gastos efectuados a profesionales que presten sus servicios de asesoría legal a la empresa. |
| Honorario de auditores | Al igual que las anteriores se cargarán gastos por pago de honorarios de auditoría. |
| Honorarios de otros profesionales | En este concepto se reflejan el pago por asesorías de carácter técnico o docentes no incluidas en las anteriores. |
| Honorarios de comisarios | Bajo este concepto se cargan los gastos por honorarios cancelados a comisarios de la empresa. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Gastos por Procesamiento de Datos

Son aquellos gastos que realiza la empresa por el alquiler de equipos que no pertenezcan a esta para cumplir con sus operaciones diarias o por la compra de accesorios y mantenimientos de equipos, en esta categoría se encuentran:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|---|
| Alquileres de equipos | Se registran bajo este concepto los gastos generados por el alquiler de equipos varios utilizados en las actividades de la empresa. |
| Insumos | Se registran gastos por la compra de accesorios de computación como: cintas, cartuchos, pendrives, reguladores de voltaje, etc. |
| Análisis y programación | En esta cuenta deberán registrarse aquellos gastos orientados a facilitar el análisis y programación de software. |
| Mantenimiento de equipos | Deberán registrarse aquellos gastos originados por el mantenimiento de equipos de computación. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Gastos de Viajes

Son los gastos en los que incurre la empresa por el traslado de los empleados a otras sucursales o eventos relacionados con las operaciones de Mercantil Seguros, C.A, entre los cuales se encuentran los siguientes:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------------|--|
| Pasajes nacionales | Se incluirán bajo este rubro todos los gastos por conceptos de pasajes efectuados dentro del país. |
| Gastos de viajes en el país | A estos gastos se imputan todos aquellos pagos por traslados realizados por el empleado fuera de su área de trabajo en el país. |
| Pasajes en el exterior | Se incluirán bajo este rubro todos los gastos por conceptos de pasajes efectuados fuera del país. |
| Gastos de viaje en el exterior | A estos se imputan todos aquellos gastos por traslados realizados por el empleado fuera de su área de trabajo en el exterior. |
| Urbano | En esta cuenta se registran gastos de movilización dentro de la ciudad donde labora el empleado como: taxis, carros por puesto, etc. |
| Extraurbano | En esta cuenta se registran gastos de movilización fuera de la ciudad donde labora el empleado como: taxis, carros por puesto, etc. |
| Otros | Se registran en esta partida gastos de permanencia y traslado por kilometraje, tarjetas telefónicas, otros |
| Hospedaje | Se registran en esta partida gastos de hotel requeridos para la permanencia del empleado en el lugar asignado por la compañía. |
| Comidas | En este rubro se cargan los gastos de comidas para el empleado en el lugar asignado por la compañía. |
| Impuestos | Se imputarán a esta cuenta los pagos por impuestos de salidas tales como: peaje, tasa aeroportuaria. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Otros Gastos Generales

Son gastos que se ejecutan por la compra de bienes necesarios para la realización de las actividades diarias de la empresa, entre estos gastos podemos encontrar:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|----------------------------------|---|
| Artículos de escritorios | Se refleja el costo de los materiales dedicados al uso de la oficina como: clips, grapas, engrapadoras, celoven, etc. |
| Impresos y papelería | Corresponde a los gastos incurridos por la compra de papel de impresión, sobres, modelos impresos, otros. |
| Gastos legales | En esta cuenta se incorporan gastos por gestiones para la obtención de copias certificadas, solvencias, habilitaciones y registro. |
| Vigilancia y protección | Bajo esta partida se imputan gastos relacionados con el servicio de vigilancia y protección a la compañía y sucursales |
| Libros, periódicos, revistas | Se cargarán a esta cuenta el gasto de periódicos, leyes, reglamentos, revistas sin fines publicitarios. |
| Timbres fiscales y papel sellado | Esta cuenta registra gastos por la compra de timbres fiscales y papel sellado empleado para tramitación de documentos de la compañía. |
| Artículos de aseo y limpieza | Este concepto cubre el gasto de materiales para el mantenimiento de la higiene de los inmuebles e instalaciones de la empresa. |
| Gastos misceláneos | Incluye gastos por la compra de vasos desechables, café, agua potable, removedores, duplicado de llaves, fotocopias, otros. |
| Transporte y mudanza | Se cargarán a esta cuenta los gastos por traslados de cajas al archivo general, traslado de mobiliarios, escombros, equipos, entre otros. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Gastos de Inmuebles

Son los gastos que realiza Mercantil Seguros, C.A por:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|--|
| Gastos de conservación | Incluye gastos como: pago al personal para labores de pintura, limpieza de oficinas, compra de brochas, material para reparación, otros. |
| Condominio | Deberá reflejarse en esta cuenta la alícuota parte correspondiente al condominio de locales donde se desarrollan actividades de la compañía. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

❖ Gastos de Producción

Son las erogaciones de dinero que realiza la empresa para la realización diaria de sus actividades. Las cuales se dividen en:

| Descripción de la Cuenta | Uso Administrativo |
|--------------------------|--|
| Premios y obsequios | Se cargan gastos por entrega de incentivos a los corredores de seguros por cumplimiento de ventas por ejemplo: campeón del mes |
| Exámenes médicos | Esta cuenta corresponde a gastos de exámenes de laboratorio, rayos x, otros, requeridos para la emisión de pólizas y asesoría sobre indemnización. |
| Eventos y comidas | Incluye gastos destinados a promover e incentivar a los corredores de seguros tales como: comidas, reuniones, eventos, convenciones. |
| Fotografías y revelados | En este rubro se cargan todos aquellos gastos de fotos y revelados de inspecciones requeridas para la emisión de pólizas. |

Fuente: Departamento Administrativo de Mercantil Seguros (Marzo 2012).

2.2 POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO APLICADOS A LOS EGRESOS DE MERCANTIL SEGUROS, C.A

Para la continuidad exitosa de las operaciones las empresas deben adoptar políticas y normas de control interno aplicado a las operaciones de egresos que les permitan verificar los gastos diarios en los que incurre la misma. El control interno en una entidad esta orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades que puedan afectar de manera negativa la rentabilidad de la organización.

Mercantil Seguros, C.A ha empleado diversas políticas y normas de control interno que permiten verificar que las operaciones de egresos se realicen de manera eficiente, dada la naturaleza de las actividades diarias que realiza la aseguradora se presentan las políticas y normas implementadas en la misma:

2.2.1 Políticas

Se refieren a guías, métodos, procedimientos, reglas, formas y prácticas administrativas específicas, que se establecen para apoyar e impulsar el trabajo hacia las metas señaladas. Es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

El autor David, F. (1997) expresa acerca de las políticas lo siguiente:

Las políticas son instrumentos para la implementación de la estrategia; establecen límites y restricciones a los tipos de acciones administrativas que pueden usarse para premiar y castigar una conducta; clarifican lo que se puede y no se puede hacer en la búsqueda de los objetivos de la organización. (p.266).

Las políticas permiten que tanto los empleados como los gerentes sepan lo que se espera de ellos, aumentando de este modo la probabilidad de que las estrategias se implementen con éxito, ya que suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

A continuación se presentan las políticas de control interno que deben ser aplicadas en las operaciones de egresos, las cuales se encuentran contempladas en el Manual de política (Mayo 2012) de la empresa Mercantil Seguros, C.A:

- ❖ El Oficial de Administración debe realizar la solicitud del Presupuesto Semanalmente, según las estimaciones y compromisos adquiridos, para los gastos administrativos y técnicos.
- ❖ Todos los movimientos por concepto de egresos deberán registrarse en el sistema Rector, generando sus respectivos soportes, firmados y sellados por el cajero responsable de su ejecución.
- ❖ Solo deben usarse los sellos establecidos por la gerencia de finanzas (oficina principal) para la conformación/información, de las operaciones de Mercantil Seguro, C.A.
- ❖ Todas las órdenes de pago deben tener anexas las facturas originales, las cuales deben estar debidamente ordenadas en la caja de egresos.

De igual forma, éstas deben poseer la firma de autorización del gerente, el administrador y del analista que realiza la operación.

- ❖ Se deben registrar debidamente en el sistema Rector todas las facturas recibidas por conceptos de gastos técnicos y gastos administrativos.
- ❖ Semanalmente se deberán enviar las cajas de egreso al archivo central (oficina principal) las cuales deben contener:
 - Los vouchers de cada cheque entregado.
 - Listado de cheque entregados correspondientes al día.
- ❖ Toda factura para ser indemnizada deberá cumplir con las formalidades exigidas por el SENIAT, de acuerdo a la providencia administrativa N° 0071 que establece “las normas generales de emisión de facturas y otros documentos”. la factura deberá ser presentada a la compañía de seguros, a nombre del titular de la póliza o beneficiario afectado. Adicionalmente deberá tener identificado la forma de pago de la factura (debito, crédito, efectivo, cheque).

2.2.2 Normas

Son reglas específicas que se deben seguir o a las que se deben ajustar las conductas, tareas o actividades en una organización para poder llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional. Todas las instituciones operan según ciertas reglas o normas.

Mercantil Seguros, C.A ha implementado diversas normas que deben ser adoptadas por el personal de la misma, en la realización de sus

actividades diarias las cuales permiten llevar un control del registro y pago de egresos, de manera que no se vea afectada la posición financiera de la organización.

A continuación se presentan las normas de control interno que son aplicadas a los egresos en la empresa Mercantil Seguros, C.A las cuales se encuentran establecidas en el Manual de Normas y Procedimientos para la anulación y entrega de cheques (Mayo 2004), El Manual de Normas y Procedimientos para la Administración de Facturas Electrónicas (Marzo 2010):

- ❖
- ❖ Todos los egresos administrativos deben tener como soporte factura original y que estas cumplan con las providencia vigente del SENIAT. Los egresos administrativos deben estar firmados por las persona autorizadas según su límite.
- ❖ Debe colocársele el sello de pagado a las facturas, indistintamente de la forma de pago utilizada. Los pagos que superen el límite de la sucursal deben ser enviados a la oficina principal con sus respectivos soportes.
- ❖ Se debe revisar periódicamente los cheques archivados y extraer los que se encuentren caducos, para ejecutar el proceso de sustitución o anulación.
- ❖ Archivar los voucher de los cheques luego de haberlos entregado al beneficiario y efectuar el cambio de status a “entregado” en el sistema Rector.
- ❖ Para la entrega de cheques a personas que no sean el beneficiario deberán presentar una autorización, fotocopia de la cédula de identidad del beneficiario y de la persona autorizada en caso de que el beneficiario sea persona natural. En el caso de que sea persona jurídica, se deberá presentar una autorización con membrete de la

empresa beneficiaria, en original y sello húmedo de la empresa, fotocopias de la cédula de identidad del representante legal y de la persona autorizada.

- ❖ Para indemnizar un siniestro por concepto de Hospitalización, Cirugía y Maternidad debe ser presentado en Mercantil Seguros, C.A los siguientes recaudos: el informe médico, recípe y factura de honorarios médicos, los cuales deben tener información del paciente, fecha, datos de la clínica, nombre y sello del médico tratante.
- ❖ Para el pago de siniestros de vehículos ya sean por pérdida parcial o pérdida total, el expediente del asegurado debe poseer: la declaración del siniestro realizada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ocurrencia del mismo, con los recaudos exigidos por la empresa, las fotos del daño del vehículo con el informe realizado por el perito o inspector de Mercantil Seguros, C.A. Para que se realice la indemnización del siniestro la póliza debe estar vigente a la fecha del siniestro o en caso de ser una póliza nueva debe estar pagada totalmente la prima, antes de la ocurrencia del mismo.

2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS, C.A

Los procedimientos administrativos son planes establecidos que contienen lineamientos detallados para manejar actos de la organización que se presentan con regularidad lo que no solo permite facilitar las funciones administrativas y el desarrollo de las actividades de manera eficiente, también les permite adaptarse a las necesidades de la misma para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Según Gómez Rondón (1993) “los procedimientos administrativos ayudan a perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas: planificación, organización, control y supervisión en general.” (p.p 1-2)

Por su parte, el control interno es un plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección. Por su parte Aguirre, J. (2001) define:

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativas de la empresa (salvaguardar los activos, fidelidad del proceso, de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). (p.28)

Sin embargo, el control interno de egresos abarca todo lo que se refiere al ciclo de adquisición o compra de mercancías de bienes y servicios, afectando a la vez las áreas de activos fijos, existencias y cuentas de gastos. El funcionamiento de este ciclo irá siempre ligado a las siguientes funciones dentro del ciclo de compras:

- ❖ Comprobación de los pedidos con las entradas de suministros una vez aplicados los correspondientes controles de calidad en los mismos.
- ❖ Definición de políticas con proveedores en relación a la elección de los mismos (capacidad, precio, descuento, calidad, crédito, etc.)
- ❖ Confección, preparación y seguimiento de las solicitudes de pedidos de compras, así como la ejecución de las mismas.

- ❖ Valoración de los productos que se reciben, siguiendo para ello el método de valoración de existencias más adecuado en función de la actividad de la entidad.
- ❖ Control y registro de cuentas a pagar y demás pasivos generados a raíz de los pedidos de compras.

Para el resguardo de sus operaciones Mercantil Seguros, C.A ha implementado diversos procedimientos administrativos que les permiten controlar sus egresos al momento de realizar sus operaciones diarias.

El proceso inicia con la recepción de facturas otorgadas por los proveedores y asesores de seguros por el servicio prestado a la empresa, luego se realiza el registro de facturas a través del sistema Rector para posteriormente realizar el envío de las mismas a los Departamentos de Administración, Vehículo y HCM, según corresponda. En la siguiente figura se puede visualizar más detalladamente el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en Mercantil Seguros, C.A para controlar sus operaciones de egresos.

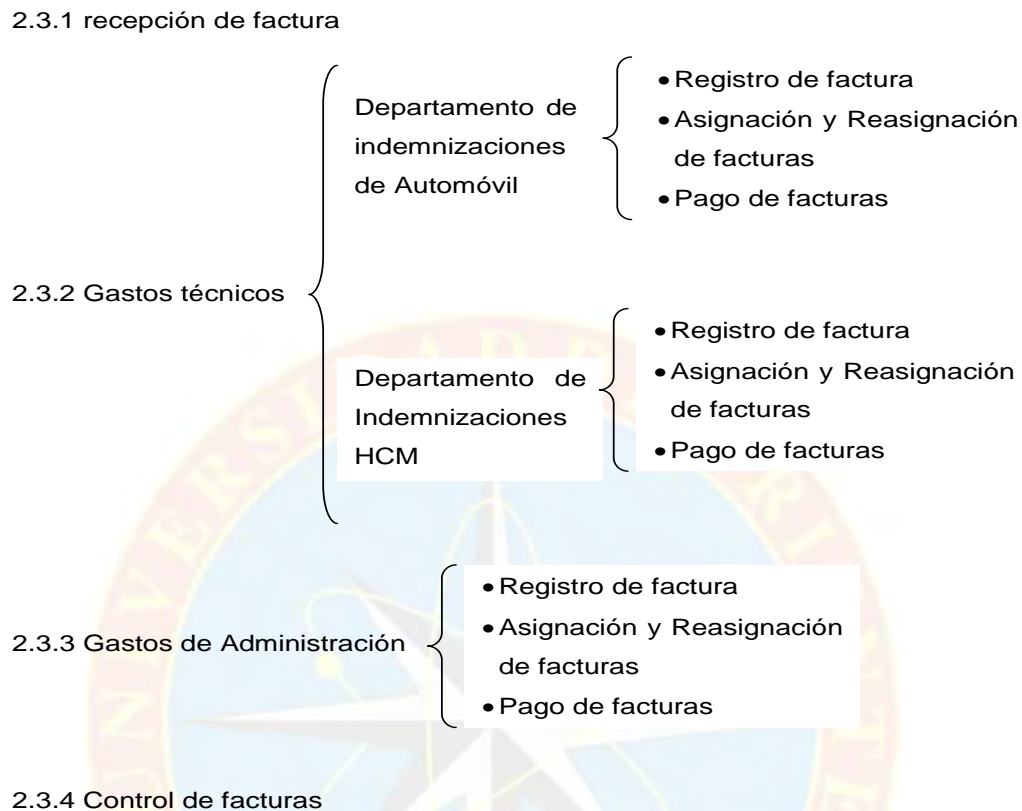


Figura 3. Esquema General de los Procedimientos Administrativos para el control de egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A

Fuente: Autor (2014)

2.3.1 Recepción de Facturas

Los proveedores y asesores de seguro entregan las facturas en recepción, en donde deberán ser recibidas en original y copia con la relación de facturas consignadas. La recepcionista realiza un conteo de la cantidad de las facturas recibidas para confirmar que coincida con la relación de factura consignadas, de igual forma se revisan las facturas para cerciorarse de que no presentan ninguna tachadura, enmienda o error. En caso de que

las facturas no cumplan con lo establecido en la providencia administrativa N°0071 “las normas generales de emisión de facturas y otros documentos” promulgada por el SENIAT, deberán ser devueltas para que sea modificada la documentación.

Se les deberá colocar el sello de recibido a cada una de las facturas en original y copia, a su vez se entregarán las copias a los proveedores o asesores de seguros según sea el caso. Las facturas recibidas de los asesores de seguros por concepto de comisiones se deben archivar en las carpetas con la denominación de “facturas de productores por consignar” para ser ingresadas luego a través del programa Mercantil Seguros, C.A para su consignación o rechazo.

A través del programa Rector se generará la carta de rechazo de las facturas, en la que se reflejarán las causas de su devolución. Para realizar la entrega de las facturas rechazadas a los proveedores o asesores de seguro éstos deben de firmar la copia de la carta de rechazo la cual deberá ser archivada por la recepcionista. Serán causas de rechazo la presencia de alguno de los siguientes puntos:

- ❖ Datos de la imprenta autorizada errados, ausentes o incompletos.
- ❖ La falta o erros de los datos fiscales del receptor de la factura.
- ❖ Falta o error de la fecha de emisión.
- ❖ Descripción de conceptos errados o la falta de los mismos.
- ❖ Número de control errado, repetido o la falta del mismo.
- ❖ Falta de leyenda “factura”.
- ❖ Número de la factura errado, repetido o la falta del mismo.
- ❖ Totales errados o ausentes.

Para el registro, pago y control de facturas se explicará el procedimiento administrativo que se aplica a las operaciones de egresos de acuerdo a los departamentos y tipos de egresos que maneja Mercantil Seguros, C.A Sucursal Maturín.

2.3.2 Gastos Técnicos

Los gastos técnicos que maneja la empresa Mercantil Seguros, C.A Sucursal Maturín, se encuentran divididos por las operaciones que se realizan en el Departamento de Indemnizaciones de automóvil e Indemnizaciones por Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM).

2.3.2.1 Departamento de Indemnización de Automóvil

El procedimiento administrativo aplicado al registro, control y pago de los egresos, que se desarrolla en este departamento va a consistir de acuerdo a los siguientes casos:

- ❖ En el caso de que el asegurado desea un reembolso de factura por siniestro de vehículo, debe dirigirse con la factura original a la empresa, tomar un ticket en recepción para que sea atendido por un analista, llenar una planilla con todos los datos en donde se anexa la factura y se archiva en el expediente del mismo, para luego ser estudiado y realizar el pago. Para poder realizar el pago la factura debe contar con todos los lineamientos establecidos por el SENIAT y debe estar a nombre del asegurado, el expediente debe poseer copia de la póliza la cual debe estar vigente, cédula de identidad, licencia de conducir, carnet de circulación, la declaración del siniestro con el informe de inspección y las fotos del daño que sufrió el vehículo.

❖ Una vez que son recibidas las facturas de los proveedores de servicios y de verificar que estas cumplan con lo establecido en la providencia N° 0071 promulgada por el SENIAT, las mismas se dividen en dos (2) grupos:

- Facturas por reparaciones de talleres
- Facturas por la compra de repuestos

Al momento de clasificar las factura en estos dos grupos, la recepcionista debe asegurarse que cada factura posea el sello de recibido de la fecha del día que corresponda con la recepción de la documentación, para luego ser cargadas al sistema Rector, ser entregadas al Departamento de Indemnizaciones de automóvil para proceder al pago y control de las mismas.

2.3.2.2 Registro de Facturas

Una vez realizada la separación de las facturas se realiza la apertura de la correspondencia a través del programa Rector, en donde se deberá colocar el número de la sucursal a la que pertenece la operación, con el tipo de correspondencia que se registrara, en este caso se ingresa la silaba “FA” para indicar al sistema que son facturas de auto, el Rif del proveedor del servicio y la cantidad de facturas recibidas, (ver anexo N° 1). El sistema generará un comprobante de recepción de documentación con el número de guía por el cual se validará que sean registradas todas las facturas asociadas a éste, (ver anexo N° 2). Dicho comprobante debe ser entregando conjuntamente con las facturas recibidas al Departamento de

Indemnizaciones de Vehículo una vez que han sido registrados en el programa Rector.

Para realizar el registro de las facturas se ingresa al programa Rector en el modulo de caja, seleccionando la opción de factura y se accede al registro de facturas en donde se colocará el número de guía generado por el sistema, al colocarlo y presionar la tecla enter el sistemas arroja automáticamente el RIF, nombre del proveedor y el tipo de servicio que presta a Mercantil Seguro, C.A luego se llena la información solicitada por el sistema, (ver la anexo N° 3). Para el registro de cada una de las facturas se debe ingresar:

- ❖ La fecha de emisión de la factura.
- ❖ El Número de factura y el Número de control de la misma.
- ❖ El tipo de siniestro, se coloca el área al cual pertenece. En este caso pertenece al área de auto.
- ❖ Luego se especifica el tipo de siniestro: si la factura es de repuestos o de talleres.
- ❖ Se ingresa el monto total de la factura: este monto incluye la sumatoria de los montos gravables, exentos e IVA.
- ❖ Se ingresa el monto de la factura sin impuesto y el sistema arroja automáticamente el monto del IVA.

Luego de llenar toda la información solicitada por el sistema se presiona la tecla F10 para guardar la información de la factura. El sistema arrojará un mensaje de advertencia indicando que la operación fue registrada y se procede a cargar el resto de las facturas de la misma manera. Si es la última factura por cargar, automáticamente al registrar la transacción el sistema emitirá un mensaje indicando que fueron registradas todas las facturas

asociadas al número de guía, (ver anexo N° 4) y se borrarán los datos reflejados en la pantalla y se procede a asignar o reasignar la documentación al analista.

❖ **Asignación/ Reasignación de Facturas**

Con el fin de llevar un control de entrega de las facturas que son registradas estas se asignan al encargado de indemnizaciones de vehículo ya que este es el responsable de la revisión y liquidación de las mismas. Para proceder a realizar la asignación o reasignación de las facturas se debe llevar a cabo los siguientes pasos. (Ver anexo N° 5):

- ❖ A través del programa Rector se ingresa al modulo de caja, en la opción de factura y se ingresa a la opción de asignación/reasignación de facturas.
- ❖ Se selecciona la operación a realizar: en la casilla de proceso se coloca la letra "A" para especificar en el sistema que se realizará una asignación de factura o se coloca la letra "R" en caso de que se desee reasignar facturas que ya se encuentren asignadas.
- ❖ Se selecciona el tipo de servicio que se requiere: En este caso siniestro, se colocara la palabra "SIN".
- ❖ Se selecciona el área al que pertenece: la cual sería el área de automóvil y se coloca las letras "AU".
- ❖ Se coloca el tipo de siniestro al que pertenece la factura: se especifica si la factura corresponde a reparaciones de talleres en donde se ingresaran la silaba "TA" o si pertenece a la compra de repuesto, en tal caso se colocaría "RE".
- ❖ Se coloca el número de guía que fue generado en la recepción del documento.

- ❖ Se ingresa el código de usuario al que se asignará/reasignará la documentación. Al presionar F9 en la opción del usuario el sistema muestra de manera automática un listado con los nombres y apellidos de los analistas con su código de usuario, se procede a seleccionar el analista al que se le cargará la información.
- ❖ Se presiona la tecla F8 para que se cargue el total de las facturas que fueron registradas anteriormente.

Luego de ingresar la información requerida por el sistema se presiona la tecla F10 para guardar la información. Una vez guardada la información el sistema arrojará un mensaje de advertencia que indicará que la transacción fue registrada, (ver anexo N° 6).

Luego de registrar y asignar las facturas recibidas en el programa Rector se procede a enviarlas al Departamento de Indemnizaciones de Vehículo de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín. Deben ser entregadas específicamente al encargado del departamento, en este caso se le conoce como el oficial de indemnizaciones de automóvil, con el fin de proceder a la revisión y cancelación de cada una de las facturas.

❖ **Pago de Facturas**

El analista u oficial encargado de esta operación debe verificar que la factura física coincida con la información que se registró en el sistema, cerciorándose de que no posea ninguna tachadura, error o falta de información que amerite que la misma sea rechazada o devuelta al proveedor.

Se verifica conjuntamente con el expediente del siniestro que el servicio prestado por el proveedor coincida con las reparaciones o repuestos que debían ser realizados al vehículo y se procede a cancelar la factura. El pago de las mismas se realiza a través de transferencias bancaria las cuales deben ser autorizadas por el administrador.

2.3.2.3 Departamento de Indemnizaciones Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM)

El procedimiento administrativo que se desarrolla en el Departamento de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM) para el registro, control y pago de egresos se va a realizar dependiendo de los siguientes casos:

- ❖ Si el asegurado desea realizar un reembolso de facturas por concepto de medicinas, consultas medicas, exámenes de laboratorio, etc. Debe consignar la factura original al analista, llenar debidamente la planilla de solicitud de reembolso la cual será anexada a su expediente que debe contener todos los recaudos exigidos como lo son: el informe médico, recípe, exámenes de laboratorio, etc. La factura de honorarios médicos debe poseer la información del paciente, fecha, datos de la clínica, nombre y sello del médico tratante. Además de cumplir con los requisitos exigidos en la providencia N°0071 emitida por el SENIAT.
- ❖ Las facturas de clínicas asociadas a la empresa se reciben los días martes y miércoles, estas se dividirán en dos grupos para su incorporación al sistema Rector:

- Facturas de clínicas por “emergencia”: son las que presentan compromiso de pronto pago, como lo son las facturas por cirugías. Estas deben cancelarse dentro de los 15 días luego de ser recibidas en la empresa.
- Facturas por órdenes PAMM (Plan de Atención Médica Mercantil): estas no presentan compromiso de pronto pago y pueden ser canceladas en un periodo de 15 a 30 días luego de ser recibidas, entre estas se pueden encontrar las facturas por consulta médica, laboratorio, estudios especiales, etc.

De igual forma estas facturas deben de cumplir con lo establecido en la providencia N°0071 promulgada por el SENIAT y deben poseer el sello de recibido de la empresa Mercantil Seguros, C.A para luego ser registradas en el sistema Rector.

❖ **Registro de Facturas**

Luego de realizar la apertura de la correspondencia (ver anexo N° 7), se registran las facturas en el programa Rector, se accede al registro de facturas ingresando el número de guía que genera el sistema al momento de realizar la apertura de la correspondencia (ver anexo N° 8), que se anexará a las facturas originales al momento de ser enviadas al analista de HCM ó al encargado del área de indemnizaciones HCM. Una vez ingresado el número de guía el sistema arrojará la información relacionada con el proveedor del servicio como el RIF, tipo de servicio que presta a la empresa Mercantil Seguros, C.A, nombre de la empresa,(ver anexo N° 9). Para el registro de cada una de las facturas se debe ingresar:

- ❖ Tipo de servicio: se coloca la silaba “SIN” para especificar que pertenece al Departamento de Siniestro.
- ❖ Se selecciona al área al cual pertenece: en este caso se ingresa la silaba “PE” de Personas, debido a que son facturas de clínicas.
- ❖ Tipo de siniestro: si las facturas poseen pronto pago se colocara “ER” para especificar que son facturas por emergencias. Por el contrario se colocara “PM” si las facturas pertenecen a las ordenes PAMM en este caso se deberá ingresar el número de la orden.
- ❖ Fecha de emisión de la factura.
- ❖ Número de factura y control de la misma.
- ❖ Se ingresa el número de la sucursal a la cual pertenece la operación. En este caso la sucursal de Maturín de Mercantil Seguros, C.A es la Número 18
- ❖ Se ingresa el monto total de la factura: Como son facturas médicas no poseen IVA o montos gravables, por lo que el monto total corresponde a la misma cantidad que se colocara en la opción de monto sujeto a IVA.

Una vez ingresada toda la información, se guarda la misma presionando la tecla F10, el sistema arrojará automáticamente un mensaje de advertencia indicando que la información fue registrada y se procede a cargar el resto de las facturas de la misma forma. Al registrar la ultima factura asociada al número de guía, el sistema indicará que fueron registradas todas las facturas que correspondían al mismo (ver anexo N° 10) y se borrarán los datos reflejados en la pantalla, para luego ser asignada la documentación.

❖ **Asignación/Reasignación de Facturas**

Una vez realizado el registro de toda la documentación recibida, se procede a la asignación de las facturas al analista que corresponde. Las facturas que son designadas como “emergencias” se asignan al oficial de indemnizaciones HCM el cual se encarga de realizar el pago de las mismas y supervisa los pagos que son emitidos por el analista de HCM que se encarga de realizar los pagos de las facturas que se encuentran por ordenes PAMM y de los reembolsos que son solicitados por los asegurados. La asignación de la documentación se realiza de la siguiente manera:

En el modulo de caja, en la opción de facturas se ingresa a la opción de asignación/reasignación de facturas.

- ❖ En la casilla de procesos se coloca la letra “A” para especificar en el sistema que se realizará una asignación de facturas o se coloca la letra “R” en caso de que se desee reasignar una factura que se encuentre reasignada a otro usuario o analista.
- ❖ Se coloca el número de guía que fue generado en la recepción de la documentación.
- ❖ Se selecciona el tipo de servicio: en este caso pertenece a siniestros se coloca la silaba “SIN”.
- ❖ Se selecciona el área al que pertenece: este pertenece al área de personas se ingresa la silaba “PE”.
- ❖ Se ingresa el código de usuario al que se asignara/reasignara la documentación. Al presionar F9 en la opción del usuario el sistema muestra de manera automática un listado con los nombres y apellidos de los analistas con su código de usuario, se procede a seleccionar el analista al que se le cargará la información. (ver anexo N° 11).

- ❖ Se presiona la tecla F8 para que se cargue el total de las facturas que fueron registradas anteriormente.

Luego de ingresar los datos al sistema se presiona la tecla F10 para guardar la información. Una vez guardada el sistema arrojará un mensaje de advertencia que indicará que la transacción fue registrada y se borrarán todos los datos expuestos anteriormente. (Ver anexo N° 12)

Seguidamente realizado el registro y asignado las facturas, estas son entregadas al analista de HCM para que se encargue de generar los pagos de las facturas que se encuentran por ordenes PAMM con la supervisión del encargado del Departamento de Indemnizaciones HCM. Las facturas por pronto pago “emergencias” se entregan al oficial de indemnización HCM quien procesa el pago de las mismas.

❖ Pago de Facturas

El pago de las facturas de clínicas, se realizan a través de transferencias bancarias, archivando el comprobante que se genera por esta operación a manera de justificar los gastos que realiza la sucursal, en los procesos de auditoría o en la solicitud de información generada desde la sede principal de Mercantil Seguros, C.A ubicada en Caracas.

El reembolso de facturas solicitadas por los asegurados normalmente se realiza a través de cheques, se puede emitir el reembolso de la factura a través de transferencias bancarias si así lo desea el asegurado. Para el retiro de los cheques, el beneficiario debe presentar la cédula de identidad laminada, para la verificación de los datos. Si por el contrario el corredor de seguros desea retirar un cheque de un asegurado que posea asignado debe

presentar una carta de autorización, la cual debe ser actualizada cada seis (6) meses.

❖ **Control de Facturas**

Una vez realizado el pago de la factura, la misma es archivada conjuntamente con el expediente del asegurado el cual contendrá una copia de la póliza de seguros, los exámenes médicos que se haya realizado, los récipes médicos, copia de la cédula de identidad, entre otro. Estas facturas se conservan por un periodo de diez (10) años de acuerdo a lo establecido en el código de comercio y seis (6) años según lo estipulado por el SENIAT.

2.3.3 Gastos Administrativos

Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín, maneja diversos gastos administrativos como lo son el pago de servicios básicos, reparaciones, arrendamiento, entre otros. Estos gastos deben ser pagados por la sucursal con el presupuesto semanal que le es asignado. Sin embargo, las facturas consignadas por los corredores de seguros, solo son registradas y archivadas debido a que las mismas son pagados por la sede principal de Mercantil Seguros, C.A ubicada en Caracas.

A continuación se presenta el procedimiento administrativo para el registro, control y pago de los egresos realizados en el Departamento de Administración de Mercantil Seguros, C.A Sucursal Maturín:

2.3.3.1 Registro de Facturas

Una vez realizada la apertura de la correspondencia (ver anexo N° 13) y de emitir el comprobante de recepción (ver anexo N° 14). El registro de facturas de gastos administrativos se realiza igualmente a través del programa Rector, en el modulo de caja se ingresa a la opción de factura y se accede al registro de facturas en donde se ingresa el número de guía generado por el sistema el cual es anexado a las facturas recibidas, al colocar el número de solicitud y presionar la tecla enter, el sistemas arroja automáticamente el RIF, nombre del proveedor y el tipo de servicio que presta a Mercantil Seguros, C.A, (ver anexo N° 15), luego se llena la información solicitada por el sistema. Para el registro de cada una de las facturas del área administrativa se debe ingresar:

- ❖ Tipo de servicio al que pertenece la factura: para indicar que es una factura administrativa se ingresa las letras “ADM”.
- ❖ Se selección del área: como es una factura administrativa se ingresan las letras “AD” para indicar que pertenece al área de administración.
- ❖ La fecha de emisión de la factura.
- ❖ El número de factura y el número de control de la misma.
- ❖ El monto total de la factura: este monto incluye la sumatoria de los montos gravables, exentos e IVA.
- ❖ Se ingresa el monto de la factura sin impuesto y el sistema arroja automáticamente el monto del IVA.

Luego de llenar toda la información solicitada por el sistema se presiona la tecla F10 para guardar el registro de la factura. El sistema arrojará un mensaje de advertencia indicando que la operación fue registrada y se procede a cargar el resto de las facturas de la misma manera. Si es la última factura por cargar, automáticamente al registrar la transacción el sistema emitirá un mensaje indicando que fueron registradas todas las facturas

asociadas al número de guía (ver anexo N° 16) y se borrarán los datos reflejados en la pantalla y se procede a asignar o reasignar la documentación.

A través del programa Mercantil Seguros, se lleva a cabo la consignación de las facturas de los corredores de seguros que se encuentran registrados en el sistema, para así obtener el pago de sus comisiones por adquirir un asegurado para la empresa. Esto se realiza con los siguientes pasos:

- ❖ Se coloca la cédula de identidad y contraseña correspondientes para ingresar al programa Mercantil Seguros. Luego de acceder al sistema se selecciona el modulo “facturación”.
- ❖ Se ingresa el RIF o cédula del corredor de seguros. Esta operación trae automáticamente el código del productor de seguros a la pantalla. Se ingresa la fecha desde el 01 de enero del año en curso hasta la fecha actual, esto con el fin de traer todas facturas tanto las consignadas, rechazadas o las que faltan por consignar. (ver anexo N° 24).
- ❖ Se verifica que los datos de la factura original coincidan con los que arroja el sistema y que cumplan con los requisitos que exige el SENIAT. Se seleccionan las facturas correspondientes y se tilda la opción de “consignar”, en caso de que no cumplan con la providencia administrativa N°0071 que establece las normas generales para la emisión de facturas y otros documentos, se tildara la opción de “rechazo” y se le anexara la carta de rechazo para ser devuelta al asesor de seguros, (ver anexo N° 25). Una vez seleccionadas todas las facturas que corresponden al periodo se da a la opción de procesar y se guarda automáticamente el registro de la consignación de facturas de los corredores de seguro.

2.3.3.2 Asignación/ Reasignación de Factura

Para realizar la asignación o reasignación de las facturas por gastos administrativos que maneja la empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín, (ver anexo N° 17). Se debe llevar a cabo los siguientes pasos:

- ❖ A través del programa Rector se ingresa al modulo de caja, en la opción de factura y se ingresa a la opción de asignación/reasignación de facturas.
- ❖ Se ingresa la operación a realizar: en la casilla de proceso se coloca la letra “A” para especificar en el sistema que se realizara una asignación de factura o se coloca la letra “R” en caso de se desee reasignar la factura.
- ❖ Se selecciona el tipo de servicio que requiere consulta: por ser una factura administrativa se ingresan las letras “ADM” y se ingresa el área a la que pertenece colocando las letras “AD” para especificar que es del área administrativa.
- ❖ Se coloca el número de guía que fue generado en la recepción del documento.
- ❖ Se ingresa el código de usuario al que se asignara/reasignara la documentación. Al presionar F9 en la opción del usuario, el sistema muestra de manera automática un listado con los nombres y apellidos de los analistas con su código de usuario, se procede a seleccionar el analista al que se le cargara la información.
- ❖ Se presiona la tecla F8 para que se cargue el total de las facturas que fueron registradas anteriormente.

Se presiona la tecla F10 para guardar la información. Una vez guardada la información el sistema arrojará un mensaje de advertencia que indicará

que la transacción fue registrada y se borrarán todos los datos expuestos anteriormente. (Ver anexo N° 18)

La asignación de facturas de los corredores de seguros no se realiza por medio del sistema y no se les registra un número de guía, la recepcionista es la encargada del resguardo y custodia de las mismas, esta se encargará de agrupar la factura de los productores y colocarlas en una carpeta de control Oslo de argolla tamaño carta para luego ser archivadas.

2.3.3.3 Pago de Facturas

Para realizar el pago de los distintos gastos administrativos se deben registrar primeramente los egresos, lo cual consiste en:

- ❖ Introducir los datos del beneficiario ya sea persona natural o jurídica a la cual se le va a cancelar (RIF o cédula de identidad).
- ❖ Se registra el tipo de egreso que se va a pagar con el número de cuenta en la cual se debitara el monto registrado especificando la sucursal que está generando la operación. (ver anexo N° 19).
- ❖ Se carga los datos de patentes en los casos que ameriten, el cual es calculado automáticamente por el sistema sobre los honorarios cancelado, el porcentaje de la patente es del 5%.(ver anexo N° 20).
- ❖ Se genera el movimiento contable del egreso, especificando el número de cheque a generar y se guarda la información.(ver anexo N° 21)
- ❖ El sistema automáticamente emitirá un mensaje de advertencia con el número de egreso con el cual se generara la orden de pago. (ver anexo N° 22). Luego se procede a emitir las órdenes de pagos. (ver anexo N° 23). Una vez emitidos el cheque con su respectivo vouchers, se le anexa la orden de pago con la firma del administrador y del analista

encargado del registro del egreso. Posteriormente los cheques son archivados en carpetas OSLO en el área de caja para ser entregados a los beneficiarios en el horario establecido por la empresa:

- Lunes a jueves de 8:30 am a 4:00pm.
- Viernes de 8:30 am a 3:30 pm.

Para que el encargado del área de caja entregue los cheques se deben cumplir las siguientes condiciones:

- ❖ Las personas jurídicas deberán presentar una autorización vigente o registro mercantil de la empresa a la cual representa. De igual forma, se debe verificar a través de la cédula de identidad los datos de la persona autorizada, la cual deberá colocar en el vouchers la siguiente información:
 - Nombre legible.
 - Número de Cédula de Identidad.
 - Firma autógrafa.
 - Fecha en la cual está recibiendo el cheque.
- ❖ Una vez realizada la entrega del cheque se realiza el cambio de status a “entregado” en el sistema Rector.

Semanalmente deben ser enviadas las cajas de egresos a la oficina principal de Mercantil Seguros, C.A, ubicada en Caracas, las cuales deben contener las copias de los vouchers entregados, ordenadas por correlativo. Deben tener como soporte la orden de pago y las facturas originales

conjuntamente con el reporte diario de egresos que debe contener la información de todos los cheques que se entregaron.

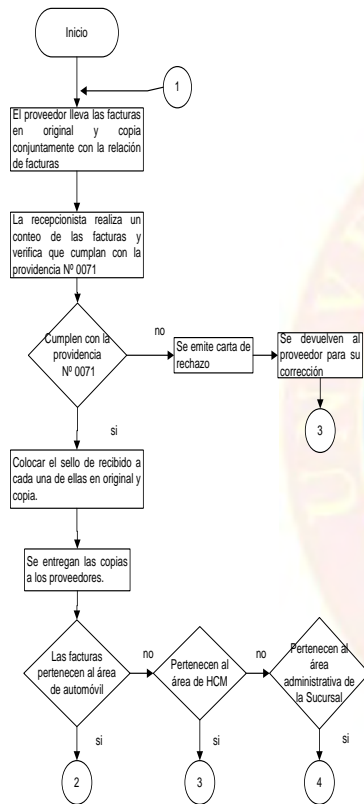
2.3.3.4 Control de Facturas

En Mercantil Seguros, C.A sucursal Maturín, se debe generar una copia de las facturas originales selladas y firmadas por el oficial de administración con toda la documentación que corresponda para ser archivada en la sucursal quedando como soportes de los movimientos generados por la misma. Las facturas se deberán conservar por un periodo de diez (10) años de acuerdo con lo establecido en el código de comercio y seis (6) años según lo estipulado por el SENIAT. Las facturas originales con los correspondientes recaudos anexos a ellas deberán ser enviadas a la oficina principal ubicada en Caracas en donde se deberán archivar en una secuencia mensual y ser ordenadas por sucursal y oficina principal.

El área de archivo estará restringida, permitiendo el acceso solo al personal autorizado. Se controlará la entrada y salida de facturas manteniendo el orden y secuencia de las mismas en los archivos, estanterías y anaqueles destinados al almacenamiento de estos. De igual forma se deberá velar por el mantenimiento y conservación de la documentación de las facturas y realizar el proceso de desincorporación de los grupos de documentos inactivos, previamente evaluados y autorizados.

A continuación se muestra en la figura 4 el flujograma de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Empresa Mercantil Seguros, C.A para el registro, control y pago de egresos:

Recepción de Facturas



Departamento de Indemnización de Automóvil

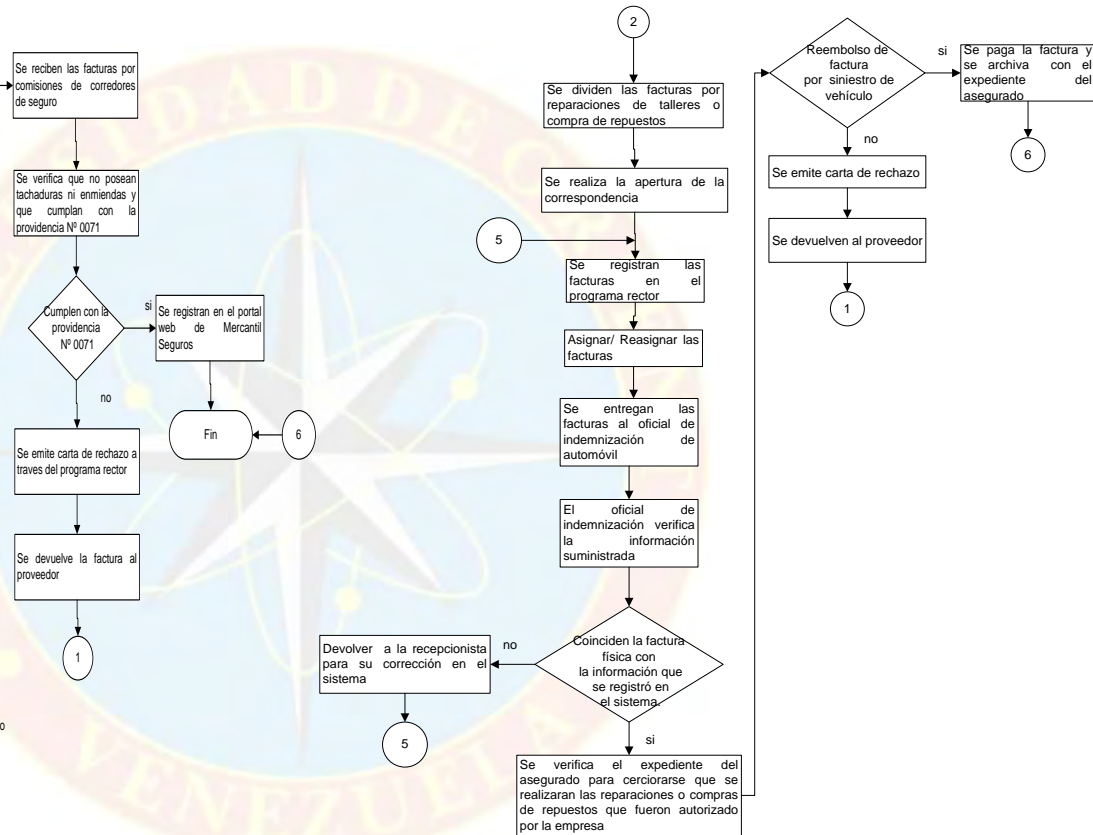
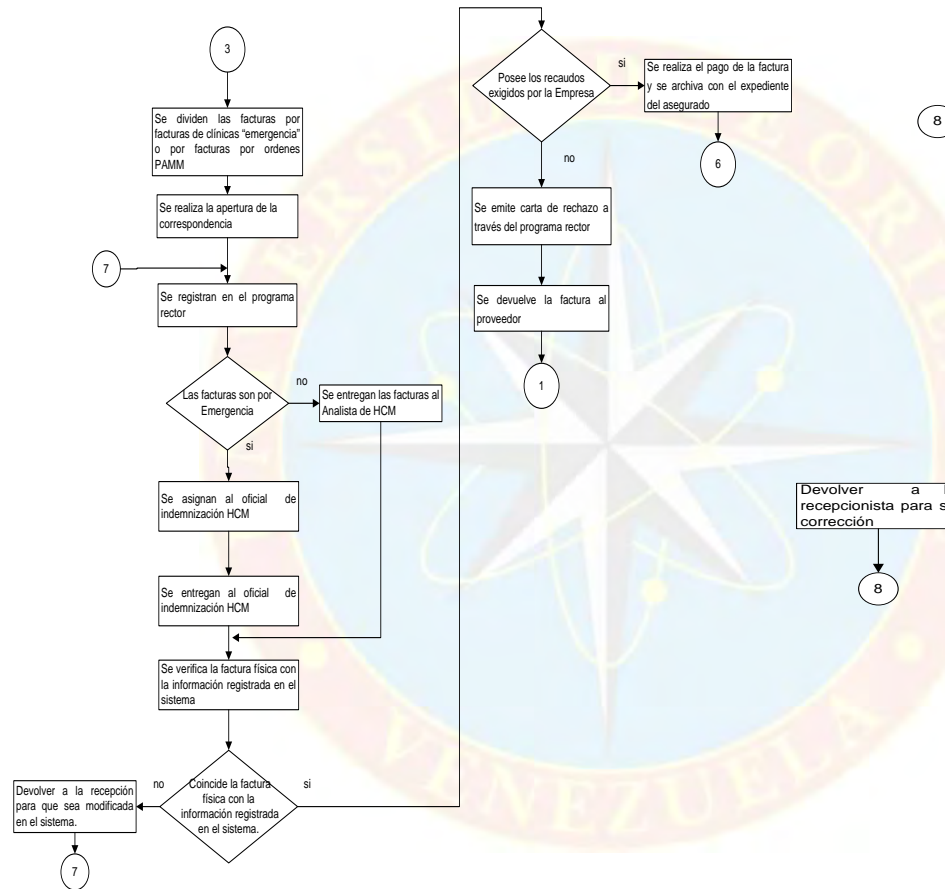


Figura 4. Flujograma de los Procedimientos Administrativos para el Registro, Control y Pago de Egresos de Mercantil Seguros, C.A.

Departamento de Indemnización HCM



Departamento de Administración

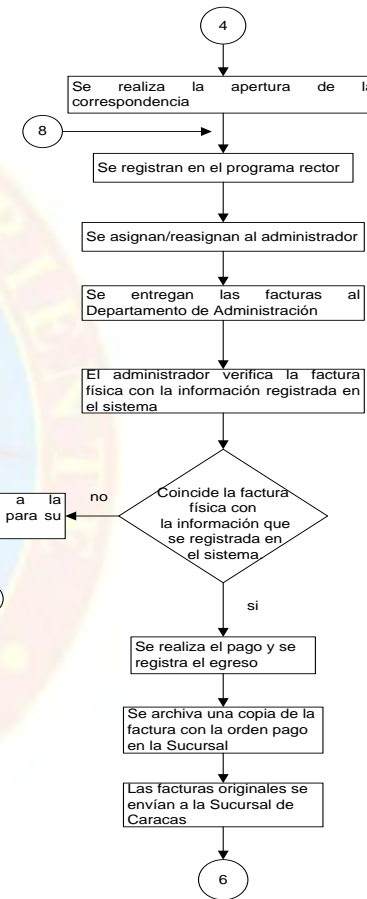


Figura 5. Flujograma de los Procedimientos Administrativos para el Registro, Control y Pago de Egresos de Mercantil Seguros, C.A.

2.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS POR LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A

La matriz de Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas (FODA) es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización.

Según David, F. (1997) la matriz FODA:

Es una importante herramienta de conciliación que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: las estrategias FO (fortalezas-oportunidades), las estrategias DO (debilidades-oportunidades), las estrategias FA (fortalezas-amenazas) y las estrategias DA (debilidades-amenazas). (p. 221)

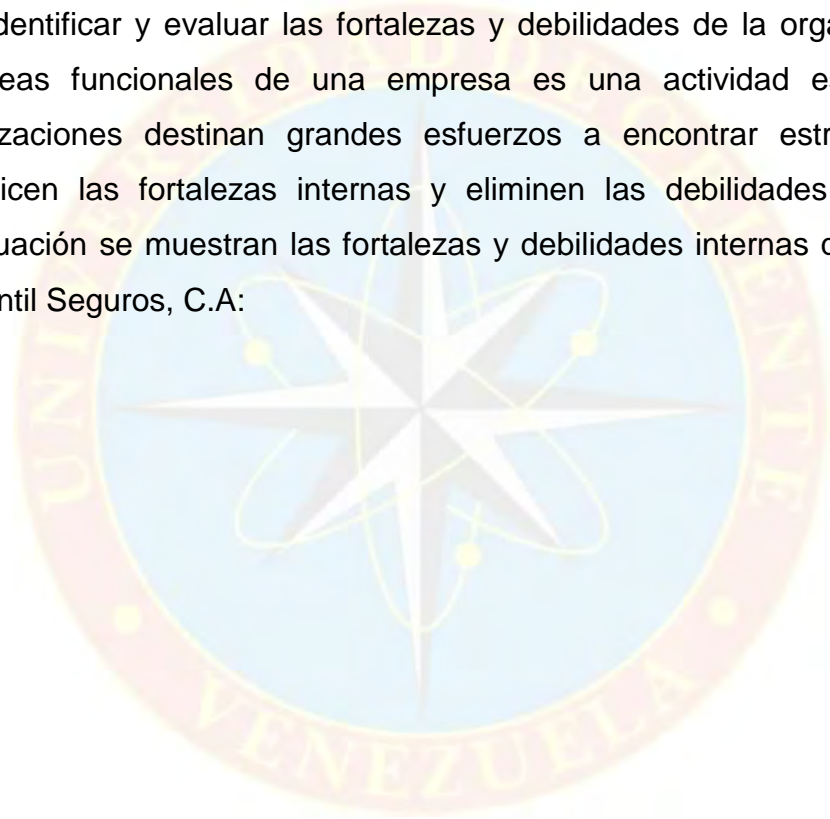
Se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas. Igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno. Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados desastrosos para cualquier organización.

Para el desarrollo de esta investigación se tomo en cuenta las fortalezas y debilidades internas que presenta Mercantil Seguros, C.A en la realización de sus actividades diarias. Entendiéndose por estas como las actividades que una organización si puede controlar y que desempeña especialmente bien o con deficiencias respectivamente.

De acuerdo con David, F. (1997):

Las fortalezas y debilidades se determinan en relación con los competidores. La deficiencia o superioridad relativa es una información importante. Además, las fortalezas y debilidades también pueden estar determinadas más por elementos propios de la naturaleza de la compañía que por su desempeño.” (Iden.12)

Identificar y evaluar las fortalezas y debilidades de la organización en las áreas funcionales de una empresa es una actividad esencial. Las organizaciones destinan grandes esfuerzos a encontrar estrategias que capitalicen las fortalezas internas y eliminen las debilidades internas. A continuación se muestran las fortalezas y debilidades internas que presenta Mercantil Seguros, C.A:



Cuadro 1. Fortalezas de la Empresa Mercantil Seguros C.A

| Fortaleza |
|---|
| El personal de la empresa posee conocimientos de los procedimientos administrativos que se deben ejecutar en cada operación de acuerdo al departamento al cual pertenecen, de igual forma se encuentra designado un encargado que supervisa el cumplimiento de los mismos. |
| Los procedimientos aplicados en la empresa son de fácil entendimiento, se amoldan a las actividades que realiza cada departamento y están orientados al logro de los objetivos propuestos por la empresa. |
| La implementación de diversos mecanismos para el registro, control y pago que se llevan a cabo en cada una de las operaciones de egresos, les permite evitar que se realicen grandes desembolsos de dinero que perjudique su posición financiera, lo que les facilita mantener un control en todas sus operaciones. |
| El sistema Rector implementado por la empresa es de fácil manejo y entendimiento, permite ejecutar en línea las operaciones de registro, control y pago que realiza la empresa diariamente. Los distintos módulos que conforman Rector se encuentran íntimamente relacionados, asegurando la integración de la información a través de una base de datos única para toda la compañía, lo que proporciona que las actividades se desarrollen de manera rápida permitiendo conocer el analista que las realizó. |
| Como empresa de seguro analiza rigurosamente cada uno de los siniestros que son reportados por sus asegurados en los diferentes productos que ofrece. |

Fuente: Autor (2014)

Cuadro 2. Debilidades de la Empresa Mercantil Seguros, C.A

| Debilidades |
|---|
| La rotación de personal de un departamento a otro para cubrir la falta del mismo en las horas de descanso acarrea acumulación de trabajo lo que ocasiona molestias en los trabajadores. |
| Mercantil Seguros C.A no cuenta con Manuales de procedimientos para el registro, control y pago de egresos, en donde se pueda identificar el manejo de cada una de las operaciones diarias que realiza la empresa. |
| La falta de comunicación entre la Gerencia y los Analistas pertenecientes a los Departamentos de Administración, HCM y Automóvil, ocasiona que una misma acción sea realizada varias veces. |
| Los reembolsos por siniestros que son enviados a la Sucursal Principal (Caracas) para su análisis y pago, exceden el límite de tiempo establecido por la Empresa (15 días) para su reintegro, lo que ocasiona molestias a sus asegurados. |
| La implementación de políticas que afectan el flujo de trabajo tanto del personal de la empresa como de los asesores de seguros, debido a la falta de comunicación por parte de la gerencial al establecer la ejecución de las mismas. |

Fuente: Autor (2014)

FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez desarrollados los objetivos que se plantearon en esta investigación y analizados los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A, Sucursal Maturín en el I trimestre del 2013. Se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

3.1 CONCLUSIONES

- ❖ Las Operaciones de Egresos que maneja Mercantil Seguros, C.A se encuentran bien definidas y se ajustan a las actividades diarias que realiza cada Departamento, sin embargo no existen Manuales de Procedimientos de registro, control y pagos de los egresos que posee la empresa, en donde se pueda constatar el manejo de las mismas.
- ❖ La Empresa Mercantil Seguros, C.A tiene definidas las políticas de control interno. Sin embargo, se han implementado de manera incorrecta por parte de la gerencia de la sucursal, al no notificar a todos los empleados la ejecución de la misma, cambiando el proceso de recepción de documentos que afectan el desarrollo de las actividades diarias, volviendo más lento el centro de atención al cliente lo que ocasiona retrasos para procesar los distintos casos de siniestros y dar una respuesta inmediata a los asegurados.
- ❖ Los trabajadores de Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín poseen los conocimientos necesarios sobre los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos que se deben desarrollar

en cada Departamento de la Empresa, según la actividad que se esté realizando.

- ❖ El desarrollo e implementación de nuevas tecnologías orientadas a satisfacer las necesidades de innovación y eficiencia como el sistema Rector les permite a los trabajadores de Mercantil Seguro C.A brindar un mejor atención a todos sus clientes manteniendo un servicio de alta calidad.
- ❖ Mercantil Seguros, C.A, como Empresa aseguradora analiza de manera detallada los siniestros que son reportados por sus asegurados buscando satisfacer las necesidades de su distinguida clientela, sin afectar su posición financiera lo que le ha permitido mantenerse en el mercado asegurador. Sin embargo, no ha tomado las medidas necesarias para maximizar sus fortalezas y minimizar sus debilidades permitiéndole así realizar sus actividades diarias de manera más eficiente.

3.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Mantener identificadas las Operaciones de Egresos, divididas por cada Departamento que conforman la Empresa, de forma que se logre realizar de manera efectiva sus operaciones diarias.
- ❖ Realizar Manuales de procedimientos Administrativos para el registro, control y pago de egresos que sirvan de guía al personal nuevo así como al existente en caso de que sea necesario rotar al personal de un departamento a otro.

- ❖ Contratar personal para cubrir la falta de trabajadores en los departamentos que corresponda, evitando así la rotación de los mismos, agilizando el centro de atención al cliente (CAI) y ofrecer un mejor servicio.
- ❖ Realizar reuniones con los trabajadores y asesores de seguros de la empresa para dar a conocer la implementación de nuevas políticas relacionadas con las actividades diarias que deben realizar los mismos y establecer un tiempo para su ejecución.
- ❖ Maximizar las fortalezas que posee la Empresa y minimizar sus debilidades realizando reuniones entre la gerencia y los empleados de Mercantil seguros C.A Sucursal Maturín, promoviendo una mejor comunicación entre los mismos para evitar que se realicen actividades innecesarias y mejorar la eficacia de las operaciones que se realizan diariamente en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Catacora, Fernando. "Sistemas y procedimientos contables". (2da Edición). Editorial Red Contable publicaciones. (1998)

Gómez Rondón "sistemas y procedimientos administrativos". Ediciones FRAGOR. Venezuela, (1993)

Mercantil Seguros, C.A. Manual de Pólizas Servicios Médicos Mercantil.

Mercantil Seguros, C.A. Manual de normas y procedimientos para la asignación de gastos de viajes nacionales.

Mercantil Seguros, C.A. (Mayo 2004). Manual de normas y procedimientos para la anulación de cheques.

Mercantil Seguros, C.A. (Julio 2005). Manual de normas y procedimientos registro y actualización de proveedores.

Mercantil Seguros, C.A. (Marzo 2010). Manual de normas y procedimientos para la administración de facturas electrónicas.

Mercantil Seguros, C.A. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, informe anual (2011).

Sabino, C. (2002). *El proceso de Investigación*. (2da Edición). México: Limusa.

REFERENCIAS DE LA RED INFORMÁTICAS

Monografías [página Web en línea] disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos37/procedimientosadministrativos/procedimientos-administrativos.shtml> [consultada el 10 de abril a las 10:00 am]

Wikipedia la enciclopedia libre [pagina web en línea] disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Back_office [consultada el 13 de abril a las 01:00pm]

Mercantil Seguros C.A [página Web en línea] disponible en:
http://www.segurosmercantil.com/02_personas/glosario_popup.html
[consultada el 15 de abril a las 3:30 pm]

Definición abc [pagina web en línea] disponible en:
<http://www.definicionabc.com/negocios/administracion.php> [consultada el 15 de abril a las 4:00 pm]

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Administración: el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Chiavenato, I. 2004. p.10).

Agente de Seguros: Persona que actúe directa y exclusivamente para una Compañía Aseguradora o Sociedad de Corretaje en la producción de seguros, y en la conservación de la cartera conseguida. (Manual de normas y procedimientos registro y actualización de proveedores. Julio 2005)

Asegurado: Persona que recibe la protección del Asegurador, quien se obliga a indemnizar las pérdidas o los perjuicios que puedan sobrevenirle a la otra parte en casos determinados, fortuitos o de fuerza mayor. [<http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosariopopup.html>]

Asegurador: Mercantil Seguros, C.A es la persona jurídica que en virtud del presente contrato se obliga a asumir los riesgos cubiertos en las condiciones particulares y anexos de la póliza. (Manual de normas y procedimientos registro y actualización de proveedores. Julio 2005)

Aviso de Siniestro: Comunicación efectuada por el asegurado, tomador, beneficiario o representante donde le informa al Asegurador, la ocurrencia de determinado accidente, cuyas características guardan relación, en principio, con las circunstancias previstas en la póliza para que se efectúe la indemnización. [<http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosariopopup.html>]

Back: es la parte de las empresas donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. Es el área donde se lleva a cabo el trabajo más complejo y largo. [<http://es.wikipedia.org/wiki/Backoffice>]

Beneficiario: Es la persona o personas, designadas por el Asegurado para recibir de la Compañía Aseguradora, los beneficios que el contrato de seguro de vida determina, en caso de su fallecimiento o vencimiento del mismo. [http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosario_popup.html]

Cheque: Título de crédito expedido a cargo de una institución de crédito, por quien esté autorizado por ella al efecto, conteniendo la orden incondicional de pagar una suma de dinero a la vista, al portador o a la orden de una persona determinada. Orden de pago dirigida a un banco, contra los fondos poseídos por el girador. La orden de pago puede ser nominativa o al portador. (Manual de normas y procedimientos para la anulación de cheques. Mayo 2004)

Comprobante: Documento que sirve de prueba de un desembolso en efectivo; ejemplos: una factura pagada, un cheque cancelado, un recibo de caja chica, una copia al carbón de un cheque. Documento que sirve como evidencia de la autoridad que se tiene para autorizar un desembolso en efectivo. Ejemplos: una factura aprobada de un proveedor; una nómina. (Manual de normas y procedimientos para la anulación de cheques. Mayo 2004)

Contratos: Un contrato, es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones

relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral. (Blanco, A. 1948. p.104)

Egresos: Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. (Trujillo, C. 1993. p.98).

Eficiencia: Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Robbin, S. y Coulter, M. 2005. p.57)

Eficacia. Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. (Robbin, S. y Coulter, M. 2005.p.57)

Efectividad: Es realizar un objetivo, cuyos efectos están en armonía con las intenciones que los planificadores o realizadores tenían en mente. [<http://www.definicionabc.com/general/efectividad.php>]

Factura: Documento que se expide para hacer constar una venta, en el que aparece la fecha de la operación, el nombre del comprador, del vendedor, las condiciones convenidas, la cantidad, descripción, precio e importe total de lo vendido. Se hace constar también el número de la factura, el nombre del comisionista o agente vendedor, la forma del embarque y otros datos adicionales relativos a cada operación. (Manual de normas y procedimientos para la administración de facturas electrónicas. Marzo 2010)

Front: Es el Área donde se atiende a los clientes inicialmente para atender su quejas. [<http://www.segurosmercantil.com>]

Pólizas: Son documentos emitidos a las personas que adquieren cualquier servicio prestado por Mercantil Seguros. [<http://www.segurosmercantil.com>]

Prima: es la contraprestación que en función del riesgo debe pagar el tomador al asegurador en virtud de la celebración del contrato. Salvo pacto en contrario, la prima es pagadera en dinero. El tomador está obligado al pago de la prima en las condiciones establecidas en la póliza. [<http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosariopopup.html>]

Productor de Seguros: Son las personas que dispensan su mediación para la celebración de los contratos de seguros y asesoran a los Asegurados y Contratantes, quienes se registrarán por la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros. (Manual de normas y procedimientos registro y actualización de proveedores. Julio 2005)

Suma asegurada: es el límite máximo de responsabilidad del asegurador, el cual se indica en el cuadro recibo de póliza. [<http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosariopopup.html>]

Siniestro: Considerado desde el punto de vista del seguro, es la ocurrencia del riesgo o realización del evento previsto y garantizado; por tanto la mera realización del evento no constituye por sí sola siniestro. [<http://www.segurosmercantil.com/02personas/glosariopopup.html>]



ANEXOS



ANEXOS A
DEPARTAMENTO DE AUTOMÓVIL

Anexo Nº 1: Apertura o Recepción de Correspondencia

The screenshot shows the 'RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA' form in the Mercantil Seguros system. The interface includes a sidebar menu with options like 'CARTERA', 'PRODUCTORES', 'CAJA', 'COBRANZAS', 'CONTABILIDAD', 'FINANCIAMIENTO', 'IMPUESTO', and 'CORRESPONDENCIA'. The main window displays the following data:

| Datos de la Correspondencia | | |
|---|-----------------------------------|-----------|
| Nº Correspondencia: | Edo. Correspondencia: | Fecha E.: |
| Fecha Correspondencia: 01/04/2013 | Sucursal de Recepción: 18 MATURIN | |
| Grupo de Trabajo: 18-CA CAI MATURIN | | |
| Tipo de Correspondencia: FA FACTURAS AUTO | | |
| Cliente/Proveedor: Proveedor J 305066647 AUTO TALLERES SAMYEG, C.A. | | |
| Cant. Operaciones: 7 | | |
| Forma comunicación: C CORRESPONDENCIA | | |
| Prioridad: B BAJA | | |
| Nota: | | |

At the bottom of the form, there is a 'Guardar' button and a status bar showing 'Nº de operación de la correspondencia' and 'Record: 1/1'.

Anexo Nº 2: Comprobante de Recepción de Facturas

The screenshot shows a 'Constancia de Recepción de Documentos' form. It includes the Mercantil Seguros logo and a table with the following information:

| | |
|--------------|------------|
| Nº Solicitud | 3075601 |
| Nº Relación | |
| Nº Trámite | |
| Fecha | 01/04/2013 |
| Página | 1 de 1 |

The document is addressed to 'Sr(s): AUTO TALLERES SAMYEG, C.A.' with 'Cédula / RIF : J 305066647'. The text states: 'Estimado Cliente, hemos recibido su solicitud de 8 FACTURAS AUTO e inmediatamente iniciaremos su procesamiento. Para su información y demás fines, el grupo de trabajo CAI MATURIN atenderá su requerimiento.' It also provides contact information for the 'Departamento de Control y Pagos' at '0212-276.20.72' and a reminder to 'Recuerde tener a mano sus datos particulares y de póliza'. The document concludes with 'Gracias por preferirnos...' and 'Centro de Atención Inmediata'.

Anexo N° 3: Registro de Factura

- CARTERA
- PRODUCTORES
- CAJA
- Caja Ingresos
- Caja Egresos
- Bancos
- Comisiones Productores
- Facturas
- Registro de Facturas
- Modificación de Facturas
- Consulta de Facturas
- Asignación y Reasignación de Facturas
- Relación de Facturas Entregadas
- Aceptación de Facturas
- Envío de Facturas a Sucursales
- Aceptación de Facturas Sucursales
- Anulación / Rechazo de Facturas
- Reverso de Anulación/Rechazo de Facturas
- Carta de Rechazo de Facturas
- Relación de Facturas por Estatus
- Procesos
- COBRANZAS
- CONTABILIDAD
- FINANCIAMIENTO
- IMPUESTO
- CORRESPONDENCIA

Bienvenido(a): CARABALLO FARIAS, ROXIGIELA JOSE
 S7055

Portal Rector
Lunes, 01 de abril 2013

CAJA | Facturas | Registro de Facturas

Seleccione la compañía:
 Seguros Financiadora

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRO DE FACTURAS

CAJF22021

DATOS BASICOS

Nro de Guía: 3075601 Fec. Recp. Fact: 01-04-2013 Compañía: 01 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR

Cedula / Rif: J 305066647 AUTO TALLERES SAMYEG, C.A.

Tipo Proveedor: 2 TALLER

Posee Maquina Fiscal: Código de Maquina Fiscal: Z4A8085515 TI/Convenio:

DATOS DE LA FACTURA

Tipo de Servicio: SIN Sinistro: Area: AU AUTO Tipo de Sinistro: TA TALLERES

Fec. Emis. Fact: 27-03-2013 Fec. Vcto Fact: 21-04-2013 Moneda: 01 BOLIVARES FUER

Prefijo_Control: MF Control: Z4A80855155012 Factura: 00005012

Posee Información Imprenta? Posee Condiciones de Pago? Cond. de Pago: 1 Contado

Suc. Sinistro.: 18 MATURIN Sinistro Nº.: 320016535

Serv. Atención: PAMM Orden: Orden de Rep.:

Méd Mercantil:

Monto Factura: 8,020.32 Monto sujeto a Iva: 7,161.00

Monto Evento: 0.00 Monto Iva: 659.32

Monto Convenio:

Observaciones:

Record: 1/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Anexo N° 4: Notificación de Registro de Facturas

Mercantil Bienvenido(a): CARABALLO FARIAS, ROXIGIELA JOSE S7055
Portal Rector Lunes, 01 de abril 2013

CAJA | Facturas | Registro de Facturas **Seleccione la compañía:**
 Seguros Financidora

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRO DE FACTURAS CAJF22021

DATOS BASICOS
 Nro de Guía: 3075601 Fec. Recp. Fact: 01-04-2013 Compañía: 01 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR
 Cedula / Rif: J 305066647 AUTO TALLERES SAMYEG, C.A.
 Tipo Proveedor: 2 TALLER

DATOS DE LA FACTURA
 Tipo de Servicio: SIN Sinistro
 Fec. Emis. Fact: 26-03-2013
 Prettijo_Control: MF Control: 247400630130006 Factura: 00005006

Posee Información Imprenta? S Posee Condiciones de Pago? S Cond. de Pago: 1 Contado

Suc. Sinistro.: 18 MATURIN Sinistro N°: 320016366

Serv. Atención: PAMM Orden: Orden de Rep.:

| | | | |
|-----------------|----------|----------------------|----------|
| Monto Factura: | 2,685.76 | Monto sujeto a Iva.: | 2,398.00 |
| Monto Exento: | 0.00 | Monto Iva.: | 287.76 |
| Monto Convenio: | | | |

Observaciones:

Record: 0/1 <OBC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276 22 22 en el horario de 8.00 a.m- 7.00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Anexo N° 5: Asignación de Facturas

- CARTERA
- PRODUCTORES
- CAJA
- Caja Ingresos
- Caja Egresos
- Bancos
- Comisiones Productores
- Facturas
- Registro de Facturas
- Modificación de Facturas
- Consulta de Facturas
- Asignación y Reasignación de Facturas
- Relación de Facturas Entregadas
- Aceptación de Facturas
- Envío de Facturas a Sucursales
- Aceptación de Facturas Sucursales
- Anulación / Rechazo de Facturas
- Reverso de Anulación/Rechazo de Facturas
- Carta de Rechazo de Facturas
- Relación de Facturas por Estatus
- Procesos
- COBRANZAS
- CONTABILIDAD
- FINANCIAMIENTO
- IMPUESTO
- CORRESPONDENCIA

Bienvenido(a): CARABALLO FARIAS, ROXIGIELA JOSE S7055

Portal Rector Lunes, 01 de abril 2013

CAJA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Seleccione la compañía:
 Seguros Financidora

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS CAJF22023

PROCESO

Proceso: Fecha:

DATOS BASICOS

Tipo de Servicio: Area: Tipo de Stro:

Usuario de Reg.: Fecha de Registro:

Guía.....: Prefijo Ctrol: Control: Factura:

Monto Factura: Monto Compromiso: Desde: Hasta:

Usuario Asig.: Origen:

Usuario Reasig.:

DATOS DEL PROVEEDOR

Cedula / Rif.....:

DATOS DE ASIGNACION REASIGNACION

Usuario a Asignar / Reasignar:

Cantidad Asignada/Reasignada: Asignación por Cantidad:

DATOS DE LA FACTURA

Cantidad de Facturas: Cantidad Seleccionadas:

| Se | Usua. | Asig. | Usua. | Reasig. | Prefijo | Control | Factura | Fecha Fact. | Fec.Vcto Fact | Monto | Electrónica |
|-----------------------|-------|-------|-------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------------|-------|-------------|
| Record: 11? ... <OSC> | | | | | | | | | | | |

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Anexo N° 6: Notificación de Asignación de Facturas Registradas

- CARTERA
- PRODUCTORES
- CAJA
- Caja Ingresos
- Caja Egresos
- Bancos
- Comisiones Productores
- Facturas
 - Registro de Facturas
 - Modificación de Facturas
 - Consulta de Facturas
 - Asignación y Reasignación de Facturas
 - Relación de Facturas Entregadas
 - Aceptación de Facturas
 - Envío de Facturas a Sucursales
 - Aceptación de Facturas Sucursales
 - Anulación / Rechazo de Facturas
 - Reverso de Anulación/Rechazo de Facturas
 - Carta de Rechazo de Facturas
 - Relación de Facturas por Estatus
- Procesos
 - COBRANZAS
 - CONTABILIDAD
 - FINANCIAMIENTO
 - IMPUESTO
 - CORRESPONDENCIA

Bienvenido(a): CARABALLO FARIAS, ROXIGIELA JOSE S7055

Lunes, 01 de abril 2013

Portal Rector

CAJA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Seleccione la compañía:

Seguros Financidora

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS

CAJF2023

PROCESO

Proceso: A ASIGNAR Fecha: 01-04-2013

DATOS BASICOS

Tipo de Servicio: SIN SINIESTRO Area: AU AUTO Tipo de Stro:

Usuario de Reg: Fecha de Registro:

Guía.....: 3075601 Prefijo Ctrol: Atención Factura:

Monto Factura: Monto Compromiso: i Transacción registrada

Usuario Asig:

Usuario Reasig:

DATOS DEL PROVEEDOR

Cedula / Rif.....:

DATOS DE ASIGNACION REASIGNACION

Usuario a Asignar / Reasignar: S7107 HERNANDEZ AMUNDARAY, RONALD FRANK

Cantidad Asignada/Reasignada: 34 Asignación por Cantidad:

DATOS DE LA FACTURA

Cantidad de Facturas: 8 Cantidad Seleccionadas: 8 Marcar todas Desmarcar todas

Sel. Usua. Asig. Usua. Reasig. Prefijo Control Factura Fecha Fact. Fec.Vcto.Fact. Monto Electrónica

Record: 0/8 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica. llamando al número (0212) 276 22 22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com



ANEXOS B
DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN,
CIRUGIA, MATERNIDAD (HCM)

Anexo Nº 7: Apertura de la Correspondencia

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CORRESPONDENCIA | Operaciones | Apertura de Correspondencia

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

Aperturas de Correspondencia (Cai002)

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Datos de la Correspondencia

| | | |
|--|---|----------|
| Nº Correspondencia: | Edo. Correspondencia: | Fecha E: |
| Fecha Correspondencia: 21/05/2013 | Sucursal de Recepción: 18 MATURIN | |
| Grupo de Trabajo: 18-CA | CAI MATURIN | |
| Tipo de Correspondencia: FH | FACTURAS HCM | |
| Cliente/Proveedor: Proveedor J 316913660 | INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO VICTORIA C.A | |
| Cant. Operaciones: 3 | | |
| Forma comunicación: C | CORRESPONDENCIA | |
| Prioridad: B | BAJA | |
| Nota: | | |

Record: 1/1

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica. llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Anexo Nº 8: Comprobante de Recepción de Facturas

Mercantil Seguros

Constancia de Recepción de Documentos

| | |
|--------------|------------|
| Nº Solicitud | 3140844 |
| Nº Relación | |
| Nº Trámite | |
| Fecha | 21/05/2013 |
| Página | 1 de 1 |

Sr(s): INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO VICTORIA C.A.
Cédula / RIF : J 316913660

Estimado Cliente, hemos recibido su solicitud de 3 FACTURAS HCM e inmediatamente iniciaremos su procesamiento. Para su información y demás fines, el grupo de trabajo CAI MATURIN atenderá su requerimiento.

En caso de requerir cualquier información relacionada a su solicitud, dirjase a nuestras oficinas o comuníquese con nosotros y gustosamente le atenderemos. Para ello, ponemos a su disposición el siguiente teléfono:

Departamento de Control y Pagos : 0212-276.20.72

Recuerde tener a mano sus datos particulares y de póliza

Gracias por preferirnos...

Centro de Atención Inmediata

Anexo N° 9: Registro de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES
S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CAJA | Facturas | Registro de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRO DE FACTURAS CAJF22021

DATOS BASICOS

Nro de Guía.....: 3140844 Fec. Recp. Fact: 21-05-2013 Compañía.: 01 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR

Cedula / Rif.: J 316913660 INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO VICTORIA C.A.

Tipo Proveedor: 1 CLINICA T/Convenio: _____

DATOS DE LA FACTURA

Tipo de Servicio: SIN Sinistro Area.: PE PERSONAS Tipo de Sinistro: ER EMERGENCIA

Fec. Emis. Fact: 17-05-2013 Fec. Vcto Fact: 16-06-2013 Moneda.: 01 BOLIVARES FUJEI

Prefijo_Control: 00 Control: 0082747 Factura: 065695

Posee Información Imprenta? S Posee Condiciones de Pago? S Cond. de Pago: 1 Contado

Suc. Sinistro.: 18 MATURIN Sinistro Nº.....: 340011723

Serv. Atención Méd Mercantil: _____ PAMM Orden: _____ Orden de Rep...: _____

Monto Factura: 5,488.84 Monto sujeto a Iva.: 5,488.84

Monto Exento: 0.00 Monto Iva.....: 0.00

Monto Convenio: _____

Observaciones: _____

Record: 1/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Listo Intranet local 100%

Anexo N° 10: Notificación de Registro de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector CAJA | Facturas | Registro de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRO DE FACTURAS CAJF22021

DATOS BASICOS
 Nro de Guía.....: 3140844 Fec. Recp. Fact: 21-05-2013 Compañía.: 01 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR
 Cedula / Rif: J 316913660 INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO VICTORIA C.A
 Tipo Proveedor: 1 CLINICA

DATOS DE LA FACTURA
 Tipo de Servicio: SIN Sinistro
 Fec. Emis. Fact: 17-05-2013
 Prefijo_Control: 00 Control: 0075126 Factura: 066690
 Posee Información Imprenta? S Posee Condiciones de Pago? S Cond. de Pago: 1 Contado
 Suc. Sinistro.: 001 OFICINA PRINCIPAL Sinistro N°.....: 332337410
 Serv. Atención Méd Mercantil: PAMM Orden: Orden de Rep.:
 Monto Factura: 2,946.82 Monto sujeto a Iva: 2,946.82
 Monto Evento: 0.00 Monto Iva.....: 0.00
 Monto Convenio:
 Observaciones:

Atención Se Registraron todas las Facturas Asociadas a este número Guía

Record: 0/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

listo Intranet local 100%

Anexo N° 11: Listado de Analistas para la Asignación de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Portal Rector Martes, 21 de mayo 2013

CAJA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS CAJF22023

PROCESO
Proceso: A ASIGNAR Fecha: 21-05-2013

DATOS BASICOS
Tipo de Servicio: SIN SINIESTRO Find: S%
Usuario de Reg.:
Guía: 3140844
Monto Factura: Monto Com
Usuario Asig.:
Usuario Reasig.:

DATOS DEL PROVEEDOR
Cedula / Rif.:

DATOS DE ASIGNACION RE
Usuario a Asignar / Reasignar:
Cantidad Asignada/Reasignada: Asignación por Cantidad:

DATOS DE LA FACTURA
Cantidad de Facturas: 0 Cantidad Seleccionadas:
Sel Usua. Asig. Usua. Reasig. Prefijo Control Factura Fecha Fact. Fec.Vcto.Fact Monto Electrónica

USUARIO A ASIGNAR / REASIGNAR

| Usuario | Descripción |
|---------|--------------------------------|
| S4076 | GONZALEZ FARIAS YANTZA |
| S5003 | LARA GUILLENT, NEXCELIN MIKEYN |
| S5645 | ROQUE FRANCESCHI, OSMIRA ALBA |
| S6069 | MARCANO COLINA, GABRIELA CAR |
| S6747 | ROJAS BRITO, LUIS GUILLERMO |

Find:

Choices in list: 8
Record: 1/1 ... List of Valu... <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8.00 a.m- 7.00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Intranet.local 100%

Anexo N° 12: Notificación de la Asignación de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CAJA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS CAJF22023

PROCESO
Proceso: A ASIGNAR Fecha: 21-05-2013

DATOS BASICOS
Tipo de Servicio: SIN SINESTRO Area: PE PERSONAS Tipo de Stro:
Usuario de Reg: Fecha de Registro:
Guía: 3140844 Prefijo Ctrl: Atención Factura:
Monto Factura: Monto Compromiso: D Transacción registrada
Usuario Asig:
Usuario Reasig:
OK

DATOS DEL PROVEEDOR
Cedula / Rif:

DATOS DE ASIGNACION REASIGNACION
Usuario a Asignar / Reasignar: S4076 GONZALEZ FARIAS YANITZA
Cantidad Asignada/Reasignada: 267 Asignación por Cantidad:
DATOS DE LA FACTURA
Cantidad de Facturas: 3 Cantidad Seleccionadas: 3 Marcar todas Desmarcar todas
Sel Usua. Asig. Usua. Reasig. Prefijo Control Factura Fecha Fact. Fec. Vcto Fact Monto Electrónica

Record: 0/3 ... <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276 22 22 en el horario de 8:00 a.m- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Listo Intranet local 100%



ANEXOS C
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Anexo N° 13: Apertura de la Correspondencia

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES 57206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CORRESPONDENCIA | Operaciones | Apertura de Correspondencia

Operaciones

Apertura de Correspondencia

Consultas

Reportes

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

CAI002

Aperturas de Correspondencia (Cai002)

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Datos de la Correspondencia

N° Correspondencia: Edo. Correspondencia: Fecha E.:

Fecha Correspondencia: 21/05/2013 Sucursal de Recepción: 18 MATURIN

Grupo de Trabajo: 18-CA CAI MATURIN

Tipo de Correspondencia: FG FACTURAS GENERALES

Cliente/Proveedor: Proveedor J 298356103 SUMINISTROS LORMAT MATURIN, C.A

Cant. Operaciones: 1

Forma comunicación: C CORRESPONDENCIA

Prioridad: B BAJA

Nota:

Guardar

Record: 1/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a m- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Intranet local 100%

Anexo N° 14: Comprobante de Recepción de Facturas

Mercantil Seguros

N° Solicitud 3140789

N° Relación

N° Trámite

Fecha 21/05/2013

Página 1 de 1

Constancia de Recepción de Documentos

Sr(s): SUMINISTROS LORMAT MATURIN, C.A
Cédula / RIF : J 298356103

Estimado Cliente, hemos recibido su solicitud de **1 FACTURAS GENERALES** e inmediatamente iniciaremos su procesamiento. Para su información y demás fines, el grupo de trabajo **CAI MATURIN** atenderá su requerimiento.

En caso de requerir cualquier información relacionada a su solicitud, diríjase a nuestras oficinas o comuníquese con nosotros y gustosamente le atenderemos. Para ello, ponemos a su disposición el siguiente teléfono:

Departamento de Control y Pagos : 0212-276.20.72

Recuerde tener a mano sus datos particulares y de póliza

Gracias por preferirnos...

Centro de Atención Inmediata

Anexo N° 15: Registro de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CAJA | Facturas | Registro de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRO DE FACTURAS CAJF22021

DATOS BASICOS

Nro de Guía: 3140789 Fec. Recp. Fact: 21-05-2013 Compañía: 01 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR

Cedula / Rif: J 298356103 SUMINISTROS LORMAT MATORIN, C.A.

Tipo Proveedor: 20 ARTICULOS DE FERRETERIA T/Convenio:

DATOS DE LA FACTURA

Tipo de Servicio: ADM Administrativo Area: AD ADMINISTRACION Tipo de Sinistro:

Fec. Emis. Fact: 20-05-2013 Fec. Vcto Fact: 19-06-2013 Moneda: 01 BOLIVARES FLUI

Prefijo_Control: 00 Control: 000195 Factura: 000195

Posee Información Imprenta? S Posee Condiciones de Pago? S Cond. de Pago: 1 Contado

Suc. Sinistro: Sinistro N°:

Serv. Atención Méd Mercantil PAMM Orden: Orden de Rep.:

Monto Factura: 4,722.70 Monto sujeto a Iva: 4,216.69

Monto Exento: 0.01 Monto Iva: 506.00

Monto Convenio:

Observaciones:

Record: 1/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Intranet local 100%

Anexo N° 16: Notificación de Registro de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

El usuario(a) IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Portal Rector Martes, 21 de mayo 2013

CAJA | Facturas | Registro de Facturas

Acción Estar Bloque Campo Registro Consulta Anula Vindow

REGISTRO DE FACTURAS CAJ#72021

DATOS BASICOS
 No de Oula: 3140789 Fec. Recp. Fact: 21-05-2013 Compañia: 21 MERCANTIL SEGUROS, C.A.

DATOS DEL PROVEEDOR
 Cédula / RIF: J 206366103 SUMINISTROS LORMAT MATORIN, C.A.
 Tipo Proveedor: 20 ARTICULOS

DATOS DE LA FACTURA
 Tipo de Servicio: ADM Administ
 Fec. Emis. Fact: 20-05-2013
 Precio_Cobro: 00 Cobro
 Poner Información Imprenta?: Poner Condiciones de Pago?: Cond. de Pago: 1 Contado
 Suc. Siniestro: _____ Siniestro N°: _____
 Servi Atención: _____ FARM Orden: _____ Orden de Pag.: _____
 Monto Factura: 4,722.70 Monto sujeto a Iva: 4,216.60
 Monto Exento: 0.01 Monto Iva: 506.00
 Monto Convenio: _____
 Observaciones: _____

Record: 1/1 <OBC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276 22 22, en el horario de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Internet local 100%

Anexo N° 17: Asignación de Facturas

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Bienvenido(a): IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Martes, 21 de mayo 2013

Portal Rector

CAJA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS

CAJF22023

PROCESO
Proceso: A ASIGNAR Fecha: 21-05-2013

DATOS BASICOS
Tipo de Servicio: ADM ADMINISTRATIVO Area: AD ADMINISTRACION Tipo de Stro:
Usuario de Reg: Fecha de Registro:
Guía: 3140789 Prefijo Ctrol: Control: Factura:
Monto Factura: Monto Compromiso: Desde: Hasta:
Usuario Asig: Origen: A Ambas
Usuario Reasig:

DATOS DEL PROVEEDOR
Cedula / Rif:
DATOS DE ASIGNACION REASIGNACION
Usuario a Asignar / Reasignar: S6989 PAREJO RODRIGUEZ, NATHALY FERNANDA
Cantidad Asignada/Reasignada: 18 Asignación por Cantidad:
DATOS DE LA FACTURA
Cantidad de Facturas: 1 Cantidad Seleccionadas: 1 **Marcar todas** **Desmarcar todas**
Sel. Usua. Asig. Usua. Reasig. Prefijo Control Factura Fecha Fact. Fec.Vcto Fact Monto Electrónica

Record: 1/1 <OSC>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica. llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Listo Intranet local 100%

Anexo N° 18: Notificación de Asignación de Facturas Registradas

Portal Factor - PRODUCCION Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Emplead(o) IDROGO MATOS, NAZARETH DE LOS ANGELES S7206

Portal Factor Martes, 21 de mayo 2013

CAIA | Facturas | Asignación y Reasignación de Facturas

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE FACTURAS

CAIA 72023

PROCESO
Proceso: A ASIGNAR Fecha: 21-05-2013

DATOS BASICOS
Tipo de Servicio: ACM ADMINISTRATIVO Area: AD ADMINISTRACION Tipo de Documento: Facturas
Usuario de Reg.: Fecha de Registro:
Código: 0140799 Previo Cbo: Transacción registrada
Monto Factura: Monto Compromiso:
Usuario Asig.:
Usuario Reasig.:

DATOS DEL PROVEEDOR
Cédula / BI:

DATOS DE ASIGNACION REASIGNACION
Usuario a Asignar / Reasignar: 00000 PAREJO RODRIGUEZ, NATHALY FERNANDA
Cantidad Asignada/Reasignada: 10 Asignación por Cantidad:

DATOS DE LA FACTURA
Cantidad de Facturas: 1 Cantidad Seleccionadas: 1 Marcar todas Desmarcar todas
Sel. Usua. Asig. Usua. Reasig. Previo Control Factura Fecha Fact. Fecha Vcto Fact. Monto: Electrónica

Record: 1/1 <08C>

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Internet local 100%

Anexo N° 19: Registro de Egresos

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Q-Matic - KT2141 v.1.1 - Estacion 12 - Usuario: Roxigela Cordero

ARABALLO FARIAS, ROXIGELA JOSE S7055

Lunes, 27 de mayo 2013

CAJA | Caja Egresos | Registrar Egresos | De Banco

Seleccione la compañía: Seguros | Financiera

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRAR EGRESO DE BANCO

| | | | | |
|-------------------|-----|---|-------------------|-------------|
| Compañía | 1 | MERCANTIL SEGUROS, C.A. | Fecha Egreso | 27-05-2013 |
| Sucursal | 18 | MATURIN | | |
| Agencia | | | | |
| Tipo Emisión | A | No Solicitad | | |
| Departamento | 2 | ADMINISTRACION | | |
| Cédula o RIF | V | 55662799 | Rol | 8 AJUSTADOR |
| Contribuyente | 34 | OTROS PROFESIONALES | Residente | 15 |
| Beneficiario | | YARAGAS C. JOSE A. | | |
| Tipo Egreso | 24 | Retorno | | |
| Descripción | | INSPECCION RESEOS | | |
| | | 7400 FACT 12-2013 RENOVACION ASES AUTO | | |
| | | ACCES. ALERNA EN RACTIVO POR RENOVACION | | |
| Tipo Moneda | 01 | BOLIVARES FUERTES | Monto Pago | 737.00 |
| Mt. Gravable ISLR | 01 | | Monto Cheque | 737.00 |
| Cta Bancaria | 705 | 01706020731807012166 | | |
| Lugar Emiso | 818 | CAJA MATURIN | | |
| Nro Prefijo | 00 | N | | |
| Fecha Factura | | | Fecha Vcto Egreso | |
| | | | Nro Factura | 10012003 |

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.-7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Error en la página.

Intranet local | Modo protegido: desactivado

11:47 a.m. 27/05/2013

Anexo N° 20: Cálculo de Patente

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Q-Matic - KT2143 v.1.1 - Estacion 12 - Usuario: Roxigela Cordero

ARABALLO FARIAS, ROXIGELA JOSE S7055

Lunes, 27 de mayo 2013

CAJA | Caja Egresos | Registrar Egresos | De Banco

Seleccione la compañía: Seguros | Financiera

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRAR EGRESO DE BANCO

| | | | | |
|-------------------|-----|---|-------------------|-------------|
| Compañía | 1 | MERCANTIL SEGUROS, C.A. | Fecha Egreso | 27-05-2013 |
| Sucursal | 18 | MATURIN | | |
| Agencia | | | | |
| Tipo Emisión | A | No Solicitad | | |
| Departamento | 2 | ADMINISTRACION | | |
| Cédula o RIF | V | 55662799 | Rol | 8 AJUSTADOR |
| Contribuyente | 34 | OTROS PROFESIONALES | Residente | 15 |
| Beneficiario | | YARAGAS C. JOSE A. | | |
| Tipo Egreso | 24 | Retorno | | |
| Descripción | | 7400 FACT 12-2013 RENOVACION ASES AUTO | | |
| | | ACCES. ALERNA EN RACTIVO POR RENOVACION | | |
| Tipo Moneda | 01 | BOLIVARES FUERTES | Monto Pago | 737.00 |
| Mt. Gravable ISLR | 01 | | Monto Cheque | 737.00 |
| Cta Bancaria | 705 | 01706020731807012166 | | |
| Lugar Emiso | 818 | CAJA MATURIN | | |
| Nro Prefijo | 00 | N | | |
| Fecha Factura | | | Fecha Vcto Egreso | |
| | | | Nro Factura | 10012003 |

Introduzca los datos de Patente

Datos PATENTE

Monto Sujeto a Patente: 500.00

Porcentaje Patente: 1

Monto Patente: 2.50

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m.-7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Error en la página.

Intranet local | Modo protegido: desactivado

11:58 a.m. 27/05/2013

Anexo N° 21: Movimiento Contable

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Q-Matic - KT2143 v3.6 - Estacion 12 - Usuario: Roxigela Cerballo

ARABALLO FARIAS, ROXIGELA JOSE S7055

Lunes, 27 de mayo 2013

CAJA | Caja Egresos | Registrar Egresos | De Banco

Seleccione la compañía:
Seguros | Financiera

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRAR EGRESO DE BANCO

Sucursal 10 Departamento 2 Nro. Egreso 0 Mto. Cheques 734.00

MOVIMIENTO CONTABLE EGRESO

| Cuenta | Detalle | Documento | Debe | Haber | Aux1 | Aux2 |
|--------------|----------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|
| 1001002000 | CAJA DE AHORROS | 000000 | 734.00 | 00 | | |
| 402030403025 | RETRONON DE PACIENTE | 000000 | 00 | 2.50 | 000000 | 18001 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m. - 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Intranet local | Modo protegido: desactivado

11:09 a.m. 27/05/2013

Anexo N° 22: Emisión del Número de Egreso

Portal Rector - PRODUCCION - Windows Internet Explorer proporcionado por Q-Matic - KT2143 v3.6 - Estacion 12 - Usuario: Roxigela Cerballo

ARABALLO FARIAS, ROXIGELA JOSE S7055

Lunes, 27 de mayo 2013

CAJA | Caja Egresos | Registrar Egresos | De Banco

Seleccione la compañía:
Seguros | Financiera

Acción Editar Bloque Campo Registro Consulta Ayuda Window

REGISTRAR EGRESO DE BANCO

Sucursal 10 Departamento 2 Nro. Egreso 9102797 Mto. Cheques 734.50

MOVIMIENTO CONTABLE EGRESO

| Cuenta | Detalle | Documento | Debe | Haber | Aux1 | Aux2 |
|--------------|----------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|
| 1001003000 | CAJA DE AHORROS | 000000 | 734.50 | 00 | | |
| 402030403025 | RETRONON DE PACIENTE | 000000 | 00 | 50 | 000000 | 18001 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Egreso de Banco Grabado

Nro. 9102797

Presione ENTER para continuar

Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m. - 7:00 p.m. o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: hseguros@mercantilseguros.com

Intranet local | Modo protegido: desactivado

11:09 a.m. 27/05/2013

Anexo N° 23: Emisión de la Orden de Pago


The screenshot displays the Mercantil web application interface. The top navigation bar includes the Mercantil logo and the user's name: "Bienvenido(a): PAREJO RODRIGUEZ, NATHALY FERNANDA S6989". The main menu on the left lists various options such as "Cartera", "Productores", "Caja", "Caja Ingresos", "Caja Egresos", "Registrar Egresos", "Asociar Cheque Manual", "Mantener Egresos", "Consultas", "Procesos", "Reportes", "Relación de Egresos", "Relación de Cheques", "Relación Pagos Domiciliados por Emitir", "Egresos de Sinistros Pendientes por Aplicar", "Pagos de Sinistros Pendientes por Aprobar", "Resumen Operaciones de Cheques", "Resumen de Pago por Tipo de Egreso", "Orden de Pago", "Relación de Pagos al Beneficiario", "Cheques por Cuenta Bancaria", "Mensual", "Pagos Domiciliados", "Reimpresión de Comprobantes I.V.A.", and "Cheques emitidos o".

The main content area shows the "Orden de Pago" form. The form includes the following fields:

- Compañía: [dropdown] MERCANTIL SEGUROS, C.A.
- Seguros: [dropdown] MULTIPOL
- Tipo de Egreso: [dropdown] TODOS LOS TIPOS DE EGRESOS CON SUS RAMOS
- Egreso Desde: [text] 0000102797
- Egreso Hasta: [text] 0000102797
- Fe. Elab. Desde: [text]
- Fe. Elab. Hasta: [text]
- Impresora: [dropdown]
- Número de Copias: [text] 001

At the bottom of the page, there is a footer with contact information: "Para mayor información, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.22.22 en el horario de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. envíe un correo electrónico con sus datos y su entidad a: help@mercantilcasurine.com".





ANEXOS D
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
(CORREDORES DE SEGURO)

Anexo N° 24: Registro de Facturas

Portal del Empleado - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Admin, Facturas

- Facturación Productores
- Recepción de facturas
- Facturación
- Facturar
- Movimientos
- Consulta

Mercantil Seguros en Línea Martes, 28 de mayo 2013

Bienvenido(a): Nathaly Parejo

Admin, Facturas | Facturación Productores | Recepción de Facturas

Búsqueda Automática de Facturas y/o Notas de Crédito

Código de Barra Al insertar el código de barras presione <Enter> al finalizar

Búsqueda Manual de Facturas y/o Notas de Crédito

| | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| Nro. Control: <input type="text"/> | Nro. Factura: <input type="text"/> |
| Fecha Desde: 01/01/2013 * | Fecha Hasta: 28/05/2013 * |
| Rif o C.I.: <input type="text"/> | Código Productor: 8407 * |
| Estatus: --Seleccione-- | |
| Tipo: --Seleccione-- | |
| Concepto: --Seleccione-- | |

(*) Campos obligatorios

Para mayor información póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica. llamando al número (0212) 276.24.24 en el horario de 8:00 a.m.- 7:00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: helpdesk@segurosmercantil.com

Intranet local 100%



Anexo N° 25: Consignación de Facturas

Portal del Empleado - Windows Internet Explorer proporcionado por Mercantil Seguros

Admin, Facturas

Facturación Productores

Recepción de facturas

Facturación

Facturar

Movimientos

Consulta

Mercantil Seguros en Línea

Martes, 28 de mayo 2013

Bienvenido(a): Nathaly Parejo

Admin, Facturas | Facturación Productores | Recepción de facturas

Productor: MILANO MONTANO LUIS GREGORIO

Facturas/NC para el Periodo 01/01/2013 al 28/05/2013

| Fecha de Emisión | Tipo de Documento | Nro Control | Nro | | Monto | Estatus | Cambios de Estatus | | |
|------------------|-------------------|-------------|---------|--|----------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | Fct./NC | | | | Consignar | Rechazar | Reversar |
| 07/05/2013 | FACTURA | 00-00000014 | 000014 | | 5.575,96 | PENDIENTE POR CONSIGNAR | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16/04/2013 | FACTURA | 01-00000000 | 000013 | | 4.061,79 | CONSIGNADO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27/05/2013 | FACTURA | 01-00000015 | 000015 | | 2.698,06 | PENDIENTE POR CONSIGNAR | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Consignar Todo Procesar Regresar Limpiar

Para mayor información póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica, llamando al número (0212) 276.24.24 en el horario de 8.00 a.m.- 7.00 p.m o envíe un correo electrónico con sus datos y su solicitud a: helpdesk@segurosmercantil.com

Lista Intranet.local 100%

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

| | |
|------------------|--|
| Título | ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS PARA EL REGISTRO, CONTROL Y PAGO DE LOS EGRESOS DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS C.A SUCURSAL MATURÍN, I TRIMESTRE DEL 2013 |
| Subtítulo | |

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Salazar V. Daniela A. | CVLAC | C.I. 19447354 |
| | e-mail | danandreina@gmail.com |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

| |
|-------------------------------------|
| EGRESO |
| PAGO |
| REGISTRO |
| PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO |

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Sub-área |
|---|----------------|
| Tecnología de Ciencias Sociales y Administrativas | Administración |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

Mercantil Seguros, C.A es una compañía que cuenta con más de 44 años de experiencia en el mercado de seguros, nace en Diciembre de 1998. El objetivo general de la investigación fue analizar los procedimientos administrativos para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros, C.A. Sucursal Maturín, I trimestre del 2013. En cuanto a la metodología utilizada la investigación se enmarco en el estudio de campo, con apoyo documental. Utilizando como técnica de recolección de información la entrevista no estructurada, la observación directa, la revisión bibliográfica. Derivado del análisis se concluye que: no existen en la empresa manuales de normas y procedimientos que les proporcione al personal una guía en la ejecución de sus actividades lo que ocasiona acumulación del trabajo y errores en los registro al momento de intercambiar un miembro a otro departamento para solventar la falta de empleados en la misma.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|----------------------|-----------------------|--|
| Campos María D. | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 12.153.977 |
| | e-mail | mariadelos20@hotmail.com |
| | e-mail | |
| Tovar E. Jennifer D. | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 13.952.555 |
| | e-mail | jenniferdaliz@hotmail.com |
| | e-mail | |
| López María | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 9.895.260 |
| | e-mail | marialopez@cantv.con |
| | e-mail | |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2014 | 04 | 25 |

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

| |
|---|
| Nombre de archivo |
| Análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el registro, control y pago de los egresos de la empresa Mercantil Seguros C.A sucursal Maturín, i trimestre del 2013.docx |

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: _____ Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Postdoctorado, etc.

Área de Estudio:

Tecnología de Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUMBELA
Secretario




C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



Autor:
Daniela Salazar


Asesor
María Campos

