

MEMORÁNDUM

Para: Área Técnica, Comercial y Agencias.
CC: Ing. Raquel Ramirez, Sr. Marcelo Gonzalez.
De: Comité de Control Interno y Riesgos.
Asunto: Resolución de Informe sobre Propuestas Pendientes de Gestión
Fecha: 13.05.2026

En análisis del informe sobre propuestas pendientes de gestión, el Comité de Control Interno y Riesgos, ha resuelto establecer las siguientes disposiciones:

1. Dejar sin efecto la Obligatoriedad de Firma de Propuestas de forma previa

Se dispone dejar sin efecto la obligatoriedad de la firma de propuestas previo a la emisión de las pólizas.

Para propuestas digitales:

El área comercial y las agencias, seguirán realizando su proceso operativo de envío de solicitud de firma previa por medio de los sobres, sin embargo, se podrá continuar con el proceso si no se consigue la firma en el momento.

El colaborador designado para realizar el soporte realizará el seguimiento de firma dentro de los 10 días según verifique en la bandeja de pendientes dentro de los sobres de "e-sing" de cada operador.

El colaborador designado para estos casos gestionará la firma de los agentes también y levantará al sistema la propuesta firmada, cambiando el estado de asegurado y agente a firmado "si".

Para propuestas físicas sin firma y/o procesadas por fotografías o escaneados:

El área comercial y/o agencias deben facilitar la propuesta al agente, el agente debe gestionar la firma del asegurado de forma manuscrita y en caso de no contar con la firma por fotografía o escaneado, el que inicia el trámite debe aclarar que se encuentra en proceso de firma, para que el colaborador designado pueda identificar estos casos.

El colaborador designado realizará la solicitud de entrega del original y cambiará el estado dentro del sistema una vez recibido con ambas firmas.

Para estos casos realizará la entrega por planilla al área de emisión para su archivo físico.



2. Capacitación del personal involucrado

El colaborador designado para el proceso de regularización de propuestas, así como su supervisor directo, deberán ser capacitados por el área comercial, T.I y control interno respecto al procedimiento operativo vigente en el sistema e-sing, incluyendo la gestión de solicitudes de firma, seguimiento de pendientes y registro de propuestas en el sistema.

La capacitación deberá ser realizada previo a la implementación de las presentes disposiciones, a fin de asegurar la correcta ejecución del proceso y la estandarización de criterios operativos.

3. Regularización de propuestas pendientes

Se dispone la regularización de las propuestas pendientes en poder de la compañía, sin firmas de asegurado y/o agentes.

El colaborador de Ordenanzas, desempeñará el proceso operativo temporal de regularización de las propuestas, bajo la supervisión de la Ejecutiva de Retenciones.

El Comité se mantiene abierto a la evaluación de ajustes operativos o situaciones particulares y/o mejoras que surjan durante la implementación de las presentes disposiciones.


Lic. Enrique Calderón
Auditor Interno




Lic. Blanca Ayero de Gomez
Gerente General




Carlos Enriquez
Gerente Administrativo




Lic. Araceli Aguilar
Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos

