



Escuela de graduados

*“Tesis para optar por el título de Maestría de Gerencia y Productividad”*

**TÍTULO:**

*“Propuesta de mejora en los procesos de digitación y digitalización en una empresa administradora de fondo de pensiones en la ciudad de Santo Domingo. Caso: Empresa AFP, año 2014”*

**NOMBRE:**

Francisco A. Acosta

2012-2494

**ASESOR(A):**

*Edda Freites, MBA*

*SANTO DOMINGO, R.D.AGOSTO, 2014*

## **RESUMEN**

Este proyecto que presentamos tiene como objetivo principal proponer una mejora en los procesos de digitación y digitalización en el departamento de Operaciones de una empresa Administradora de Fondo de Pensiones. Esta mejora consiste en que se adopte una filosofía de trabajo orientada a procesos y en la optimización de los recursos, lo que nos ayudará a brindar a los clientes un servicio eficiente y de calidad, tomando en cuenta que el objetivo principal de un trabajo orientado en procesos es la satisfacción del cliente. En este proyecto se proponen mejoras en todo lo que tiene que ver con los documentos que se procesan en el departamento de operaciones que abarcan desde la entrega y recepción de documentos, seguido por la revisión física de los documentos para asegurarnos de que estos cumplen con la ley 87-01 que rige el Sistema Dominicano de Seguridad Social, como también mejora en la digitación de documentos para que se logre un resultado óptimo en cuanto a calidad se refiere. Como conclusiones finales este proyecto mejora el tiempo en que se trabajan los documentos en el departamento de operaciones y logrará que los documentos que actualmente se trabajan en dos días laborables, se trabajen en un solo día aplicando las mejoras propuestas.

## INDICE

<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Características del sistema dominicano de seguridad social.....	3
1.1.1 Objeto de la ley.....	4
1.1.2 Normas reguladoras del Sistema Dominicano de Seguridad Social.....	5
1.1.3 Principios rectores de la seguridad social.....	6
1.1.4 Derechos y deberes de los afiliados.....	8
1.2 Que es AFP?.....	11
1.2.2 Sistema dominicano de Seguridad Social.....	17
1.2.3 Beneficios del Régimen Contributivo.....	19
1.2.3.1 Origen y evolución del proceso de digitación y digitalización en la empresa AFP.....	29
1.3 Software utilizado por el Dpto. de Operaciones para digitar y digitalizar los documentos.....	30
1.3.1 Sistema p2000.....	30
1.3.2 Historia.....	30
1.3.3 Definición.....	30
1.3.4 Características.....	31
1.3.5 Ventajas y Desventajas.....	31

1.3.6	ApplicationXtender.....	31
1.3.7	Historia.....	31
1.3.8	Definición.....	32
1.3.9	Características.....	32
1.3.10	Ventajas y Desventajas.....	32

**CAPÍTULO II: OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS AL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.....33**

2.1	Proceso de recopilación de información para la propuesta de mejora en la digitación y la digitalización de los documentos.....	33
2.1.1	Observando el proceso de entrega de documentos por parte del departamento de negocios de AFP.....	33
2.1.2	Observando el proceso de recepción de documentos por parte del departamento de operaciones de AFP.....	34
2.1.3	Observando el proceso de digitación de documentos en el departamento de operaciones de AFP.....	36
2.1.4	Observando el proceso de digitalización de documentos en el departamento de Operaciones de AFP.....	37
2.1.5	Entrevistas.....	38

2.1.5.1	Entrevista realizada a la asistente del Departamento de negocios.....	38
2.1.5.2	Entrevista a un promotor del Departamento de Negocios.....	39
2.1.5.3	Entrevista al oficial de digitación encargado de recibir documentos en el área de digitación y digitalización del departamento de operaciones.....	39
2.1.5.4	Entrevista al Analista de digitalización que es la persona que se encarga de digitalizar todos los documentos que se entregan en el departamento de operación es de AFP.....	40
2.1.6	Procedimiento de Digitación y Digitalización de Documentos.....	41
2.1.7	Diagrama de Flujo y mapa de procesos de la división de operaciones.....	44
2.1.8	Encuestas realizadas a los clientes del departamento de operaciones.....	46
2.1.9	Indicadores de los procesos de digitación y digitalización del área de operaciones.....	49
2.2	Resultados de la investigación.....	52

<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCESOS DE DIGITACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.....</b>	<b>54</b>
3.1 Propuesta para la entrega y recepción de documentos en el departamento de negocios.....	54
3.2 Propuesta para la digitación de documentos en el departamento de operaciones.....	56
3.2.1 Propuesta de mejora en el sistema de digitación.....	57
3.3 Procedimiento para el Envío y Recepción de Valijas...	57

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla No.</b>	<b>Punto</b>	<b>Nombre de la tabla</b>	<b>No. página</b>
1	1.2.3	Indemnización de la compañía de Seguros	32
2	2.1.9	Porcentaje de devoluciones de documentos validas	57
3	2.1.9	Grado de porcentaje de digitación y envío a tiempo	58
4	2.1.9	Porcentaje de documentos entregados a tiempo	59

<b>Gráfica No.</b>	<b>Punto</b>	<b>Nombre de la Gráfica</b>	<b>No. página</b>
1	1.2	Cartera de Inversiones Diciembre 2013	22
2	1.2	Rentabilidad Anual	23
3	1.2	Evolución de Afiliados	24
4	1.2	Evolución Patrimonio del Fondo T-1	24

<b>Figura No.</b>	<b>Punto</b>	<b>Nombre de la Figura</b>	<b>No. página</b>
1	1.2.2	Organismos Rectores del Sistemas de pensiones	26
2	1.3.1	Software de digitación de afiliados	37
3	1.3.6	ApplicationXtender Document Manager	39
4	2.1.8	Diagrama de Flujo	52
5	2.1.8	Mapa de Procesos División Operaciones	53

# INTRODUCCIÓN

El origen de este proyecto radica, en la necesidad que tiene el departamento de operaciones de una empresa Administradora de Fondo de Pensiones en optimizar sus procesos de Digitación y Digitalización para garantizar que estos se ejecuten con un alto nivel de eficiencia y calidad.

El objetivo general es Analizar el proceso de digitación y digitalización del departamento de Operaciones para ofrecer mejoras en los procesos y agilizar los tiempos de ejecución de los mismos. Entre los objetivos específicos están; Identificar las razones por las cuales los documentos se reciben con horas de retrasos en el área de digitación y digitalización del departamento de Operaciones, Recomendar métodos para mejorar el proceso de recepción y digitación de los documentos y Proponer métodos para que la digitalización se pueda realizar el mismo día que se reciben y digitan los documentos.

Como fundamentos en esta investigación nos basamos en los testimonios y conocimientos de cada una de las personas encargadas de los procesos en cuestión. También todo el material teórico en libros de proyectos, metodología lean, procedimientos e instrucciones de trabajo, libros y consultas en la internet.

Entre las hipótesis que nos hemos planteado están: que la entrega de documentos al departamento de Operaciones está llegando con retrasos debido a un cuello de botella que se realiza en el departamento de Negocios y el área de digitación y digitalización del departamento de operaciones tiene dificultades en los tiempos de entregar el trabajo terminado. El proceso de recepción tarda mucho, así como las pantallas donde se capturan los datos tiene campos que se pueden codificar para obtener una digitación más rápida y de calidad. También la digitalización de los documentos tiene un retraso de un día ya que los documentos se digitalizan un día después de ser digitados.



Como aspectos metodológicos utilizamos varios tipos de estudios como son: exploratorios, descriptivos, explicativos y estadísticos. Como métodos de investigación fueron utilizados: métodos de observación, métodos inductivos y deductivos.

Como datos bibliográficos utilizados en este proyecto de investigación están, las referencias las fuentes primarias y secundarias como son: entrevistas, encuestas, políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo que envuelven todo el proceso de digitación y digitalización del departamento de Operaciones.

Este proyecto está dividido en tres capítulos bases, el primer capítulo está basado en el marco teórico de la empresa en donde se expresa los orígenes del sistema dominicano de pensiones, su evolución y como se rige el sistema dominicano de la seguridad social bajo la ley 87-01. El segundo capítulo trata de observación y análisis del proceso de entrega y recepción de documentos en el departamento de Operaciones y el tercer capítulo muestra la propuesta de mejora para los procesos de digitación y digitalización que fueron identificados en el análisis.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

En este primer capítulo abarcaremos todo lo que está relacionado con la ley 87-01 que crea el sistema dominicano de la seguridad social, como surgen las AFPs en especial esta AFP y como se da origen al proceso de digitación y digitalización de documentos en la empresa.

### **1.1 Características del sistema dominicano de seguridad social.**

El artículo 8 de la Constitución de la República establece que “el Estado estimulará el desarrollo progresivo de la seguridad social, de manera que toda persona llegue a gozar de adecuada protección contra la desocupación, la enfermedad, la incapacidad y la vejez”. Las transformaciones económicas, sociales y políticas de las últimas décadas demandan la creación de un sistema dominicano de seguridad social que contribuya, en forma efectiva, al mejoramiento de la calidad de vida, a la reducción de la pobreza y las desigualdades sociales; a la protección de los desamparados y discapacitados, así como a elevar la capacidad de ahorro nacional e individual y a la sostenibilidad del desarrollo económico y social.

El diálogo tripartito logró notables avances y durante la celebración de las vistas públicas en el Distrito Nacional, en todas las provincias del país y en la ciudad de Nueva York, se hicieron importantes aportes sobre la situación real y las expectativas de sectores sociales tradicionalmente postergados, formulando propuestas que han enriquecido la direccionalidad y el contenido del nuevo sistema de seguridad social.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Es impostergable dotar al país de un sistema de protección de carácter público y contenido social, obligatorio, solidario, plural, integrado, funcional y sostenible, que ofrezca opciones a la población, que reafirme sus prerrogativas constitucionales, tanto colectivas como individuales, y al mismo tiempo, que reconozca, articule, normalice y supervise las diversas instituciones públicas y entidades privadas del sector, eliminando las exclusiones, duplicidades, distorsiones y discriminaciones.

Existe un consenso nacional de que el mejor sistema de seguridad social es aquel que garantice la mayor protección colectiva, familiar y personal a toda la población, sin excepción; que asegure su gradualidad, sostenibilidad, funcionalidad y el necesario equilibrio financiero; que alcance niveles socialmente aceptables de calidad, satisfacción, oportunidad e impacto de los servicios, estimulando la elevación de la eficiencia y eficacia mediante el óptimo aprovechamiento de los recursos, bajo esquemas de competencia regulada, que le permitan al Estado preservar su carácter público y su función social. La Seguridad Social es parte de la política social de los estados modernos. Protección integral y universal contribuye a fortalecer el rol de los recursos humanos como la principal riqueza de la nación y la mejor estrategia para enfrentar con éxito los retos de la apertura internacional en que se encuentra inmerso nuestro país.

## **1.2 Objeto de la ley.**

La presente ley (87-01) tiene por objeto establecer el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en el marco de la Constitución de la República Dominicana, para regularla y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) comprende a todas las instituciones públicas, privadas y mixtas que realizan actividades principales o complementarias de seguridad social, a los recursos físicos y humanos, así como las normas y procedimientos que los rigen.

### **1.1.1 Normas reguladoras del Sistema Dominicano de Seguridad Social.**

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se rige:

- a) Por las disposiciones de la presente ley (87-01).
- b) Por las leyes vigentes que crean fondos de pensiones y jubilaciones, así como seguros de salud, en beneficio de sectores y grupos específicos.
- c) Por las normas complementarias a la presente ley, las cuales comprenden.
  - 1) El reglamento del Consejo Nacional de Seguridad Social.
  - 2) El reglamento de la Tesorería de la Seguridad Social.
  - 3) El reglamento sobre Pensiones.
  - 4) El reglamento sobre el Seguro Familiar de Salud.
  - 5) El reglamento sobre el Seguro de Riesgos Laborales.
  - 6) El reglamento del Régimen Contributivo Subsidiado.
  - 7) El reglamento del Régimen Subsidiado.
  - 8) Los acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Social.
  - 9) Las resoluciones de las Superintendencias de Pensiones y de Salud y Riesgos Laborales.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) someterá al Poder Ejecutivo los reglamentos señalados anteriormente, a más tardar en los plazos que se establecen a continuación, contados a partir de la promulgación de la presente ley:

- a) Reglamento del Consejo Nacional de Seguridad Social: seis (6) meses.
- b) Reglamento de la Tesorería de la Seguridad Social: ocho (8) meses.
- c) Reglamento sobre Pensiones: doce (12) meses.
- d) Reglamento sobre el Seguro de Salud: diez (10) meses.
- e) Reglamento sobre el Seguro de Riesgos Laborales: doce (12) meses.
- f) Reglamento del Régimen Contributivo Subsidiado: diez y ocho (18) meses.
- g) Reglamento del Régimen Subsidiado: doce (12) meses.

Los reglamentos serán aprobados por decreto del Poder Ejecutivo en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido sometidos o devueltos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) con las observaciones correspondientes.

### **1.1.2 Principios rectores de la seguridad social.**

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se regirá por los siguientes principios:

- **Universalidad:** El SDSS deberá proteger a todos los dominicanos y a los residentes en el país, sin discriminación por razón de salud, sexo, condición social, política o económica.
- **Obligatoriedad:** La afiliación, cotización y participación tienen un carácter obligatorio para todos los ciudadanos e instituciones, en las condiciones y normas que establece la presente ley.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

- Integralidad: Todas las personas, sin distinción, tendrán derecho a una protección suficiente que les garantice el disfrute de la vida y el ejercicio adecuado de sus facultades y de su capacidad productiva.
- Unidad: Las prestaciones de la Seguridad Social deberán coordinarse para constituir un todo coherente, en correspondencia con el nivel de desarrollo nacional.
- Equidad: El SDSS garantizará de manera efectiva el acceso a los servicios a todos los beneficiarios del sistema, especialmente a aquellos que viven y/o laboran en zonas apartadas o marginadas.
- Solidaridad: Basada en una contribución según el nivel de ingreso y en el acceso a los servicios de salud y riesgos laborales, sin tomar en cuenta el aporte individual realizado; de igual forma, cimentada en el derecho a una pensión mínima garantizada por el Estado en las condiciones establecidas por la presente ley.
- Libre elección: Los afiliados tendrán derecho a seleccionar a cualquier administrador y proveedor de servicios acreditado, así como a cambiarlo cuando lo consideren conveniente, de acuerdo a las condiciones establecidas en la presente ley.
- Pluralidad: Los servicios podrán ser ofertados por Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Proveedoras de Servicios de Salud (PSS) y por Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), públicas, privadas o mixtas, bajo la rectoría del Estado y de acuerdo a los principios de la Seguridad Social y a la presente ley.
- Separación de funciones: Las funciones de conducción, financiamiento, planificación, captación y asignación de los recursos del SDSS son exclusivas del Estado y se ejercerán con autonomía institucional respecto a las actividades de administración de riesgos y prestación de servicios.
- Flexibilidad: A partir de las coberturas explícitamente contempladas por la presente ley, los afiliados podrán optar a planes complementarios de salud y de

pensiones, de acuerdo a sus posibilidades y necesidades, cubriendo el costo adicional de los mismos.

- Participación: Todos los sectores sociales e institucionales involucrados en el SDSS tienen derecho a ser tomados en cuenta y a participar en las decisiones que les incumben.
- Gradualidad: La Seguridad Social se desarrolla en forma progresiva y constante con el objeto de amparar a toda la población, mediante la prestación de servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
- Equilibrio financiero: Basado en la correspondencia entre las prestaciones garantizadas y el monto del financiamiento, a fin de asegurar la sostenibilidad del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

### **1.1.3 Derechos y deberes de los afiliados.**

Los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) tienen el derecho de ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección. Esta asistencia incluye información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querellas y demandas, representación y seguimiento de casos, entre otros.

El afiliado elegirá la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) que administre su cuenta individual. Igualmente, los afiliados a planes de pensiones existentes podrán permanecer en dicho plan bajo las condiciones de la presente ley y sus normas complementarias. Ninguna AFP podrá rechazar la afiliación de un trabajador, ni ninguna persona podrá afiliarse a más de una AFP, aun cuando preste servicios a más de un empleador o realice cualquier otra actividad productiva. Ninguna AFP podrá cancelar la afiliación de un trabajador, excepto en la forma que establece esta ley y sus normas complementarias. A partir del primer año de entrar en vigencia esta ley, los afiliados tendrán derecho a cambiar de Administradora de Fondos de

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Pensiones una vez por año, con el sólo requisito de un preaviso de 30 días de acuerdo a las normas complementarias.

Luego de trasladarse a otra AFP deberá cotizar por lo menos durante seis meses para tener derecho a otro cambio. Empero, podrán hacerlo en cualquier momento si la AFP modifica el costo de administración de los servicios. Los afiliados tienen derecho a recibir información semestral sobre el estado de su cuenta individual, indicando con claridad los aportes efectuados, las variaciones de su saldo, la rentabilidad del fondo y las comisiones cobradas.

El afiliado, a nombre de su familia, tendrá derecho a elegir la Administradora de Riesgos de Salud (ARS) y/o Prestadora de Servicios de Salud (PSS) que más le convenga. Ninguna ARS y/o PSS podrá rechazar o cancelar la afiliación de un beneficiario por razones de edad, sexo, condición social, de salud o laboral. Ninguna persona podrá afiliarse a más de una ARS, aún cuando preste servicio a más de un empleador o realice otras actividades productivas. Los afiliados están en el deber de llevar una vida que propicie la conservación de la salud; participaren los programas preventivos, utilizar los servicios con criterios de economía y responsabilidad social y suministrar información cierta, clara y completa sobre su estado de salud. Además, están en el deber de denunciar cualquier anomalía en perjuicio de los usuarios del sistema o de sus instituciones.

El trabajador está en el deber de observar todas y cada una de las recomendaciones orientadas a prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. Además, debe participar y/o colaborar con los comités de seguridad e higiene en el trabajo que se organicen en la empresa o institución donde presta sus servicios. El retraso del empleador en el pago de las cotizaciones de Seguro de Riesgo Laborables no impedirá el nacimiento del derecho del trabajador a las prestaciones que le garantiza la presente ley. En tal caso, el SNSS deberá reconocer y otorgar dichas prestaciones y proceder de inmediato a cobrar a la entidad empleadora el monto de las aportaciones vencidas, más las multas e intereses que correspondan. Las normas complementarias detallarán los derechos y deberes de los afiliados, de los

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>



empleadores, de los profesionales y técnicos del SDSS, de las ARS y de las PSS.

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) estará integrado por los siguientes regímenes de financiamiento:

a) Un Régimen Contributivo, que comprenderá a los trabajadores asalariados públicos y privados y a los empleadores, financiado por los trabajadores y empleadores, incluyendo al Estado como empleador.

b) Un Régimen Subsidiado, que protegerá a los trabajadores por cuenta propia con ingresos inestables e inferiores al salario mínimo nacional, así como a los desempleados, discapacitados e indigentes, financiado fundamentalmente por el Estado Dominicano.

c) Un Régimen Contributivo Subsidiado, que protegerá a los profesionales y técnicos independientes y a los trabajadores por cuenta propia con ingresos promedio, iguales o superiores a un salario mínimo nacional, con aportes del trabajador y un subsidio estatal para suplir la falta de empleador.

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se fundamenta en un sistema único de afiliación, cotización, plan de beneficio y prestación de servicios. En consecuencia, la población actualmente afiliada al régimen del seguro social dominicano y los afiliados al régimen de igualas médicas y seguros de salud quedan integrados con sus características al SDSS, a fin de eliminar cualquier doble cobertura y cotización.

De igual forma existirá un sólo registro provisional el cual integrará a los beneficiarios de todas las cajas y planes de pensiones existentes.

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) establecerá, en un plazo no mayor de un (1) año, un sistema único de información para optimizar el proceso de afiliación, recaudación y pago, así como para asegurar la detección y sanción a tiempo de la evasión y la mora. Los subsistemas de información de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y PSS formarán parte del sistema único de

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

información y éste, a su vez, será compatible con el Sistema Integral de Gestión Financiera del Gobierno Central.

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) velará por la inscripción oportuna de todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en las condiciones que establece la presente ley y sus normas complementarias. En tal sentido, las Superintendencias de Pensiones y de Salud y Riesgos del Trabajo están facultadas para inspeccionar y realizar las indagaciones que sean necesarias para detectar a tiempo cualquier evasión o falsedad en la declaración del empleador y/o del trabajador, pudiendo examinar cualquier documento o archivo del empleador.

En este aspecto contará con la colaboración y coordinación de la Secretaría de Estado de Trabajo, la Dirección de Impuestos Internos y cualquier otra dependencia pública o entidad privada que pueda aportar información al respecto.

## **1.2 Que es AFP?**

La Administradora de Fondos de Pensiones es una empresa filial del Grupo, cuyo objetivo es diseñar y administrar Planes de Pensiones bajo el esquema de Cuentas de Capitalización Individual.

Surge de una alianza estratégica entre el Grupo de República Dominicana y La Administradora de Fondos de Pensiones Integra del Perú, como la primera Administradora de Fondos de Pensiones instaurada bajo el esquema voluntario, del cual se constituyó en Líder en la Administración de Fondos Previsionales.

Con la implementación del nuevo Sistema de pensiones instaurado por la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, AFP debidamente habilitada por ante la Superintendencia de Pensiones, inició sus operaciones bajo el esquema obligatorio, contando con un equipo de profesionales altamente capacitado y dotado de la experiencia adquirida durante el esquema voluntario en la administración de Fondos de pensiones.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

La trayectoria de AFP como Administradora de Fondos de Pensiones, fue consolidada con la Confianza depositada por sus afiliados, al alcanzar el liderazgo del mercado previsional al recibir el mayor número de afiliados cotizantes al Nuevo Sistema.

AFP reafirmó su liderazgo en el mercado previsional cerrando el año 2013 con una rentabilidad nominal de 13.2%, menor al año anterior en 0.8% y una rentabilidad real, después de inflación, de un 9%, menor al año anterior en 0.8%. Reflejó, además, un incremento de 7% en el total de afiliados, con una tasa promedio de cotización del 47.47%. Esto se traduce en que la empresa concluyó el pasado año con fondos administrados por valor de RD\$69,407MM para un crecimiento de 26.1% con respecto al cierre del 2012 y una participación de mercado de 35.85%.

### **Misión**

Entregar a nuestros clientes las mejores pensiones, a través de un eficaz equipo de profesionales, administrando confiablemente los fondos, brindándoles un excelente servicio y logrando la optimización de los recursos en beneficio de nuestros clientes, socios de negocios, empleados y accionistas.

### **Visión**

Ser la principal y más confiable empresa de soluciones previsionales del país, garantizando a nuestros clientes profesionalidad en el servicio y bienestar económico durante su retiro.

### **Valores**

- Integridad
- Innovación
- Trabajo en Equipo
- Satisfacción del Cliente
- Respeto

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

## **Accionistas**

### **Grupo**

Institución Financiera con 50 años de experiencia en el mercado dominicano, con una trayectoria de éxito, apego a los principios y cultura de buen Gobierno Corporativo, lo cual ha generado una reputación que hoy se constituye en un patrimonio.

El Grupo ha logrado el prestigio local e internacional reflejado por los múltiples reconocimientos que le han sido otorgados.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Es considerado como institución modelo, evidenciado por principios éticos y morales, posicionándose como símbolo de confianza y seguridad para nuestros clientes y el país.

Al finalizar el año 2013, los activos totales del Grupo y filiales alcanzaron un valor de RD\$293,773 millones, experimentando un crecimiento de 7.8% con respecto al año 2012.

## **Asesores Internacionales**

### **AFP Integra**

Aporta su exitosa experiencia y liderazgo en el manejo de Fondos de Pensiones en el Perú desde el año 1993.

AFP Integra administra el fondo de pensiones más grande del Perú, el cual asciende a más de US\$ 3,500 MM y cuenta con una cartera de más de 960,000 afiliados.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

El accionista principal de AFP Integra es ING Group de Holanda, uno de los conglomerados financieros, de seguros y pensiones más grandes del mundo con 150 años de experiencia y presencia en más de 50 países. En base a capitalización de mercado, el ING Group es una de las 20 instituciones financieras más grandes del mundo y está dentro de las 10 más grandes de Europa.

La solidez financiera del ING Group, principal accionista de AFP Integra, y su amplia experiencia en brindar un servicio de excelencia a sus clientes, permite aprovechar ventajas diferenciadoras para contar con mejores recursos y continuar liderando el Sistema Privado de Pensiones.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

## Consejo de Directores

Presidente

Vicepresidente

Secretario

Miembro #1

Miembro #2

Miembro #3

Miembro #4

Miembro #5

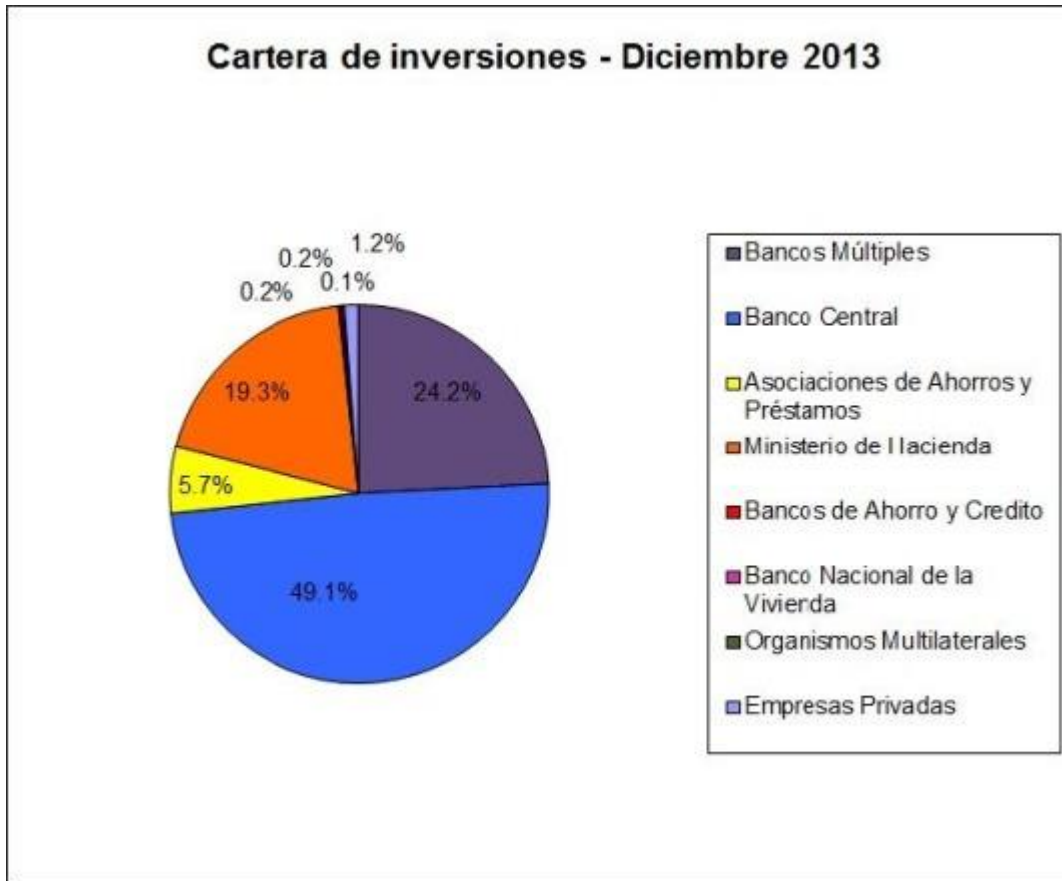
Miembro #6

Miembro #7

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

## Estadísticas AFP

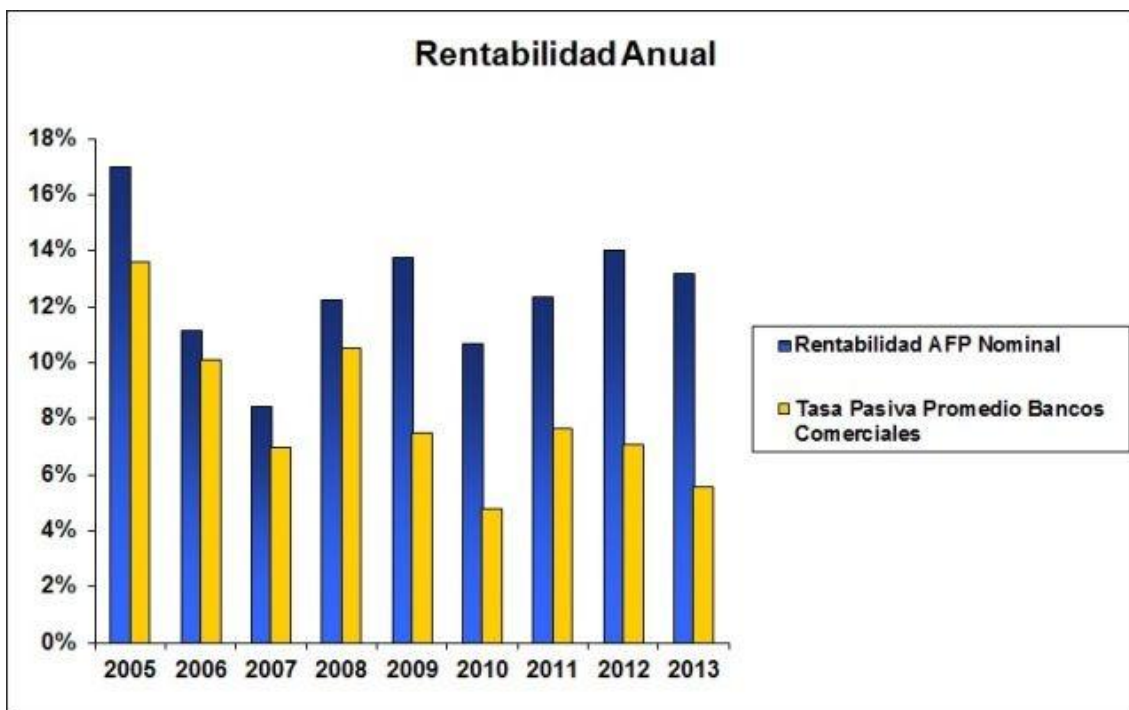
Gráfica #1



**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Los fondos administrados por AFP, al 31 de diciembre del 2013 se encuentran principalmente invertidos de la manera siguiente: El 24.20% en Bancos Múltiples y el 49.10% en el Banco Central de la República Dominicana.

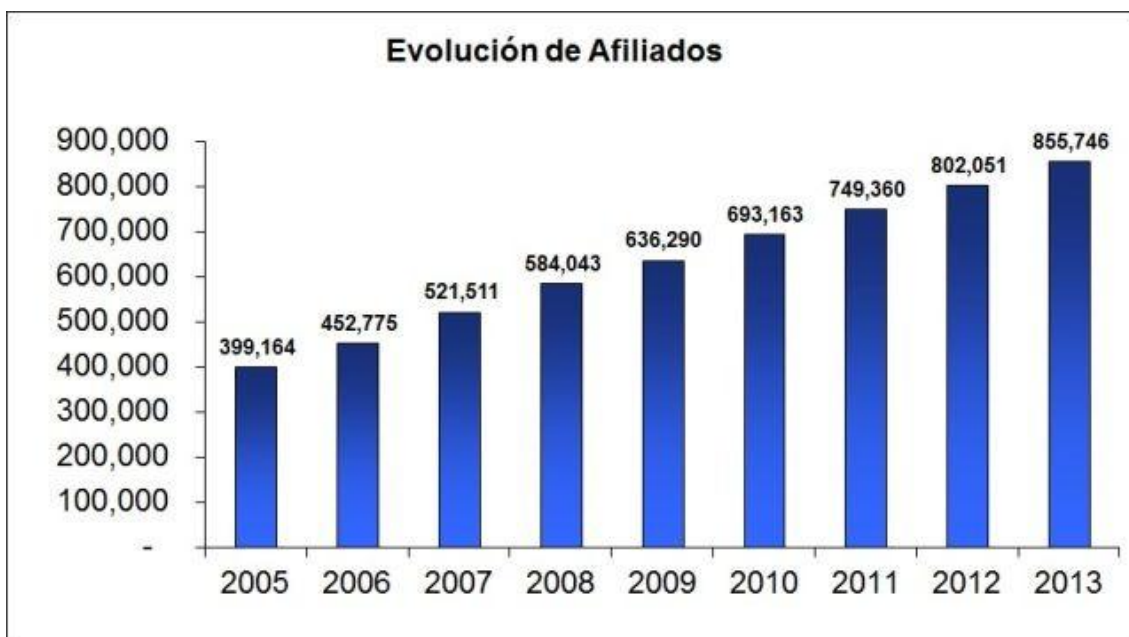
**Gráfica #2**



**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

La rentabilidad de los fondos administrados por AFP presentan un superávit acumulado con relación a la tasa pasiva de la Banca Comercial; Tal y como se muestra en la presente gráfica.

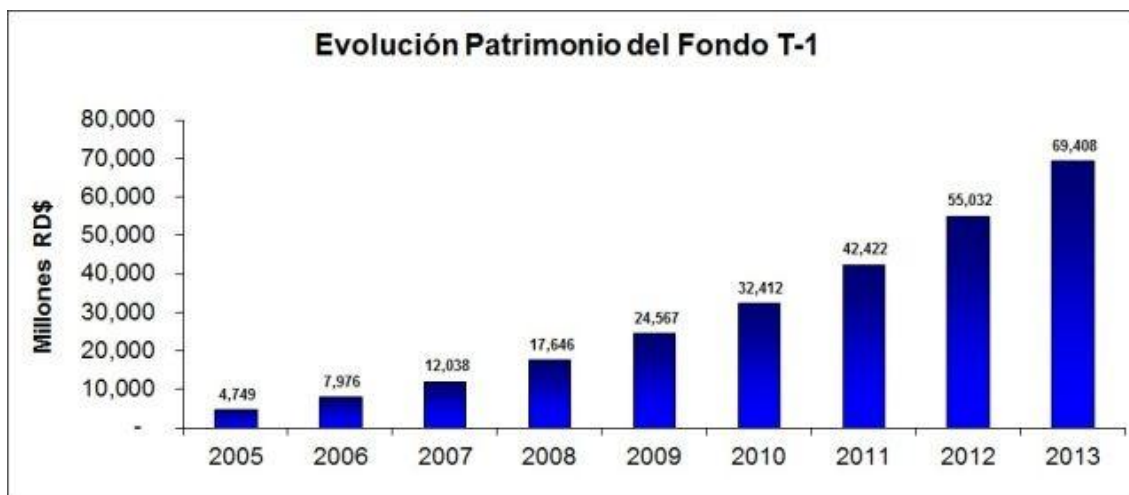
**Gráfica#3**



**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

AFP ha experimentado desde el año 2003 un crecimiento anual constante en la cantidad de sus afiliados.

**Gráfica #4**



**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Los Fondos administrados por AFP han aumentado positivamente en proporción directa a los nuevos afiliados, tal y como se muestra en esta gráfica de parámetros anuales presentada a partir del año 2003.

### **1.2.2 Sistema dominicano de Seguridad Social.**

Con la promulgación de la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, como resultado del consenso entre los sectores público y privado, a través de un esquema abierto y participativo, la República Dominicana se une al grupo de países Latinoamericanos que en décadas recientes han implementado una de las reformas estructurales de mayor trascendencia en el área social y humana, orientada a transformar los sistemas existentes de previsión, salud y riesgos laborales, para proteger a los trabajadores y a toda la población, contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

La administración del Sistema de pensiones se sustenta en la capitalización individual, que se caracteriza por la aplicación del interés compuesto a los montos acumulados en la cuenta individual propiedad



exclusiva del afiliado, compuesta tanto por los aportes obligatorios y voluntarios realizados por el trabajador y el empleador, como por la rentabilidad que se genera como consecuencia de las inversiones de los Fondos de Pensiones.

La Ley 87-01 consagra los principios de universalidad y de gradualidad para garantizar la cobertura de toda la población mediante el establecimiento de tres regímenes:

- **Régimen Contributivo**, que beneficia a los trabajadores asalariados públicos y privados y a los empleadores.
- **Régimen Subsidiado**, que protege a los trabajadores por cuenta propia con ingresos inferiores al salario mínimo, así como a los desempleados, discapacitados e indigentes, financiado por el Estado.
- **Régimen Contributivo-Subsidiado**, que comprende a los profesionales y técnicos independientes, así como a los trabajadores por cuenta propia con ingresos superiores al salario mínimo.

**Figura #1**

*Organismos Rectores del Sistema de Pensiones*



Fuente: <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

### **1.2.3 Beneficios del Régimen Contributivo**

#### **Pensión por vejez**

La pensión por vejez comprende la protección del pensionado y de sus sobrevivientes. Se adquiere derecho a una pensión por vejez, cuando el afiliado acredite:

Tener la edad de 60 años o más y haber cotizado durante un mínimo de trescientos sesenta (360) meses.

Haber cumplido 55 años o más y acumulado un fondo que le permita disfrutar de una jubilación al menos superior en un cincuenta por ciento (50%) a la pensión mínima.

El pago de la pensión se realiza con el saldo de la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) optando por una de las modalidades siguientes:

#### **Retiro Programado:**

Modalidad de pensión que la AFP paga al pensionado mensualmente, con cargo a la Cuenta de Capitalización Individual. En esta modalidad el afiliado conserva la propiedad de sus fondos. Si el pensionado fallece, el saldo de la CCI se entrega a los beneficiarios legales.

#### **Renta Vitalicia:**

Modalidad de pensión que contrata el afiliado al momento de pensionarse con una Compañía de Seguros, y esta paga al afiliado mensualmente y de por vida una renta. Dicha compañía asume el riesgo de longevidad a cambio de la propiedad del fondo, por lo que, si el pensionado fallece la compañía conserva el saldo de la CCI.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Trámite:

Acudir personalmente a la oficina de atención al público de AFP e identificarse a través de su cédula de identidad y carné de seguridad social.

- Suscribir el formulario de "Solicitud de Pensión por Vejez."
- Entregar extracto del Acta de Nacimiento legalizada.
- Copia de la cédula de identidad o del carné de seguridad social.

### **Pensión por cesantía por edad avanzada**

El afiliado puede adquirir este beneficio cuando quede privado de un trabajo remunerado, haya cumplido cincuenta y siete (57) años de edad y cotizado un mínimo de trescientos (300) meses.

El afiliado cesante mayor de cincuenta y siete (57) años y que no haya cotizado un mínimo de trescientos (300) meses, se le otorgará una pensión en base a los fondos acumulados o podrá seguir cotizando hasta cumplir con el mínimo de cotizaciones para calificar para la pensión mínima por cesantía.

Trámite:

Suscribir el formulario "Solicitud de Pensión por Cesantía por Edad Avanzada", anexando la documentación siguiente:

- Extracto del Acta de Nacimiento del afiliado, debidamente legalizada.
- Copia de la cédula de identidad o del carné de seguridad social.
- Certificación de la TSS que indique que a la fecha de la solicitud de pensión el afiliado no cuenta con un empleo remunerado.
- Al afiliado se le entregará la copia del formulario, con sello y firma del representante de la AFP y acuse de recibo de los documentos anexados.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

## **Pensión por discapacidad**

El afiliado tendrá derecho a una pensión por discapacidad cuando cumpla:

- Esté cubierto por el Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia.
- Cuento con un dictamen de la Comisión Médica Regional que corresponda a su lugar de residencia o bien de la Comisión Médica Nacional en caso de apelación, que establezca que el afiliado sufre una enfermedad o lesión crónica que reduce su capacidad productiva de la forma siguiente:
  - Entre un cincuenta (50%) y dos tercios (2/3) califica para la discapacidad parcial.
  - En (2/3) o más califica para la discapacidad total.
- La Certificación de Discapacidad Total ó Parcial haya sido emitida por la Comisión Técnica sobre discapacidad.

Requisitos:

Sus empleadores hayan realizado los aportes a la AFP, tanto del porcentaje a su cargo como del porcentaje a cargo del trabajador, destinados a cubrir el costo del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia.

**Trámite:**

**El afiliado deberá:**

- Suscribir el formulario de "Solicitud de Pensión por Discapacidad".
- Anexar el extracto del Acta de Nacimiento del afiliado, legalizada.
- Copia de la cédula de identidad o del carné de Seguridad Social.
- Documento probatorio emanado por el empleador de la actividad laboral que realizaba el afiliado al momento del siniestro, indicando si está trabajando en la actualidad o hasta que fecha trabajó.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

- Cierre de caso y/o certificados médicos.
- Documentación médica original relacionada con la condición de salud que genera la solicitud de evaluación y calificación de discapacidad.
- Pensión por sobrevivencia
- Al fallecimiento de un afiliado activo, los beneficiarios definidos por Ley, tendrán derecho a una pensión de sobrevivencia en los porcentajes indicados en la Ley, siempre y cuando el afiliado haya estado cubierto por el seguro de discapacidad y sobrevivencia, y esté al día el pago correspondiente a la cobertura.

**Beneficiarios:**

- a) El (la) cónyuge sobreviviente ó compañero de vida.
- b) Los hijos solteros menores de 18 años y hasta los 21 años de preservar las condiciones de ser soltero y estudiante.
- c) Los hijos solteros mayores de 18 y menores de 21 que demuestren haber realizado estudios regulares durante los seis meses anteriores al fallecimiento del afiliado.
- d) Los hijos de cualquier edad considerados discapacitados.
- e) A partir de su nacimiento, los hijos en gestación al momento del fallecimiento del afiliado.

**Las prestaciones establecidas beneficiarán:**

Con el cincuenta por ciento (50%) al cónyuge, o en su defecto al compañero de vida, siempre que ambos no tuviesen impedimento jurídico para contraer matrimonio:

Con el cincuenta por ciento (50%) a los hijos menores de 18 años de edad, o menores de 21 si fuesen estudiantes, o mayores de edad afectados por una incapacidad absoluta y permanente.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

En el evento de que el beneficiario lo constituya únicamente el cónyuge o compañero de vida, éste recibirá el 100% del monto de la pensión. Asimismo, recibirá el 100% del monto de la pensión el hijo o los hijos en caso de ausencia de cónyuge o compañero de vida.

**Trámites:**

Los beneficiarios de un afiliado fallecido deberán ejercer su derecho a obtener pensión de sobrevivencia mediante:

- La suscripción del formulario “Solicitud de Pensión de Sobrevivencia Declaración de Beneficiarios”
- Extracto del Acta de Defunción del afiliado activo, legalizada.
- Extracto del Acta de Nacimiento del Cónyuge, legalizada.
- Extracto del Acta de Matrimonio, legalizada. En caso de unión de hecho deberá anexarse un Acto de Notoriedad en el que se declare la unión.
- Extracto del Acta de Nacimiento, legalizada de todos los hijos del afiliado fallecido. En caso de existir hijos adoptivos presentar la documentación legal que los acredite como tales.
- Consejo de Familia, debidamente homologado cuando el beneficiario sea menor de edad en ausencia de tutores legales.
- Acto de Notoriedad para validar los hijos beneficiarios y la unión de hecho si aplica.
- De existir hijos discapacitados de cualquier edad, deberá presentar Certificación de Calificación de Discapacidad emitida por la Comisión Médica Regional que corresponda.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

- Los hijos mayores de 18 y menores de 21 años, deberán demostrar su soltería y estatus estudiantil, mediante declaración jurada ante notario público debidamente legalizada la firma del notario en la Procuraduría General de la República, así como, mediante una certificación del Centro de Estudios, donde han estado asistiendo de forma regular durante seis (6) meses anteriores al fallecimiento.
- Los beneficiarios mayores de edad deben identificarse con su cédula de identidad, depositando copia de la misma en la solicitud.
- Acta policial y/o documento emanado de autoridad competente, caso de muerte no natural.
- Documento probatorio emanado del empleador de la actividad laboral que realizaba el afiliado al momento del siniestro, donde conste tiempo y horario de trabajo.
- En caso de hijos en gestación, certificado médico que avale la condición de embarazo de la madre.

**Tabla #1**

La Compañía de Seguros indemnizará como sigue:

<b>50% Cónyuge o compañero de vida</b>		<b>50% Hijos</b>
<b>Edad</b>	<b>Tiempo de Pensión</b>	<b>Condiciones</b>
Menos de 50 años	60 meses	Hijos menores de 18 años.
50 a 55 años	72 meses	Hijos solteros mayores de 18 años y menores de 21, estudiantes.
Mayor de 55 años	Vitalicia	Hijos de cualquier edad discapacitados.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

A falta de beneficiarios el saldo se entregará a los herederos legales.

### **Pensión por ingreso tardío**

Los afiliados considerados de ingreso tardío, son aquellos que al momento de su afiliación Sistema previsional tenían 45 años o más.

Al cumplir los 60 años de edad podrán optar por uno de los siguientes beneficios:

#### 1. Pensión por retiro programado para los afiliados de ingreso tardío

Requisitos:

Se adquiere derecho a una pensión por retiro programado cuando los afiliados de ingreso tardío cumplan con los requisitos siguientes:

Acreditar una edad de sesenta (60) años o más

Tener recursos en su CCI que le permitan pensionarse con un monto mayor que el cien por ciento (100%) de la pensión mínima del régimen contributivo. La pensión se determinará con el saldo de la CCI, en base a la metodología de cálculo de retiro programado establecida por la Superintendencia.

#### **Trámites:**

- Los afiliados que deseen solicitar esta pensión. Deberán seguir los pasos siguientes:
- Concurrir personalmente a la AFP en que se encuentre afiliado. Deberá identificarse a través de su cédula de identidad.
- Suscribir en dicha oficina, el formulario de "Solicitud de Pago de Beneficios por Ingreso Tardío.

2. Pensión equivalente a la pensión mínima del régimen subsidiado para los afiliados de ingreso tardío.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>



**Requisitos:**

El afiliado de ingreso tardío y de bajos ingresos tendrá derecho a una pensión equivalente a la pensión mínima del régimen subsidiado cuando haya cumplido los requisitos siguientes:

Acreditar una edad de sesenta (60) o más

Los recursos en su CCI no le permiten pensionarse con un monto igual o superior al cien por ciento (100%) de la pensión mínima del régimen contributivo según el literal a del artículo 2 de la presente resolución.

Completar el formulario de Solicitud de Pensión Subsidiada por el Estado.

Trámites:

- Los afiliados que deseen solicitar esta pensión, deberán seguir los pasos siguientes:
- Concurrir personalmente a la AFP en que se encuentre afiliado. Deberá identificarse a través de su cédula de identidad.
- Suscribir en dicha oficina, el formulario de "Solicitud de Pago de Beneficios por Ingreso Tardío.
- Suscribir en la AFP el formulario de Solicitud de Pensión Subsidiada por el Estado.

3. Devolución de los recursos acumulados en su CCI debido a que por su nivel socioeconómico el afiliado de ingreso tardío no requiere una pensión del régimen subsidiado.

**Requisitos:**

Se adquiere derecho a la devolución de los recursos acumulados en su CCI, cuando los afiliados de ingreso tardío cumplan con los requisitos siguientes:

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

Acreditar una edad de sesenta (60) años o más.

Los recursos en su CCI no le permiten pensionarse con un monto igual o superior al cien por ciento (100%) de la pensión mínima del régimen contributivo.

No calificar para una pensión del régimen subsidiado debido a su nivel socioeconómico.

Al momento de su solicitud, no se encuentra cotizando en el régimen contributivo.

### **Trámites:**

Los afiliados que deseen solicitar la devolución de los recursos de su CCI, deberán seguir los pasos siguientes:

- Concurrir personalmente a la AFP en que se encuentre afiliado.
- Deberá identificarse a través de su cédula de identidad.
- Suscribir en dicha oficina, el formulario de “Solicitud de Pago de Beneficios por Ingreso Tardío.

Suscribir un documento bajo firma privada en la AFP en la que declare bajo fe de juramento que al momento de solicitar la devolución de los recursos, no califica para una pensión del régimen subsidiado debido a su nivel socioeconómico.

La AFP deberá solicitar a la TSS una certificación de que al momento de su solicitud el afiliado no se encuentra cotizando en el régimen contributivo por un período de tres (3) meses.

4. Devolución de los recursos acumulados en su CCI debido a que el afiliado de ingreso tardío recibe una pensión en virtud de las leyes 379, 1896 y/o por otras leyes afines o Planes de Pensiones existentes, debidamente registrados en la Superintendencia de Pensiones.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

**Requisitos:**

Se adquiere derecho a la devolución de los recursos acumulados en su CCI, cuando los afiliados de ingreso tardío cumplan con los requisitos siguientes:

Acreditar una edad de sesenta (60) años o más.

Los recursos en su CCI no le permiten pensionarse con un monto igual o superior al cien por ciento (100%) de la pensión mínima del régimen contributivo.

Recibir una pensión en virtud de las leyes 379, 1896 y/o otras leyes afines o Planes de Pensiones Existentes debidamente registrados en la Superintendencia de Pensiones.

Al momento de su solicitud, no se encuentre cotizando en el régimen contributivo.

**Trámites:**

- Los afiliados que deseen solicitar esta pensión, deberán seguir los pasos siguientes:
- Concurrir personalmente a la AFP en que se encuentre afiliado. Deberá identificarse a través de su cédula de identidad.
- Suscribir en dicha oficina, el formulario de “Solicitud de Pago de Beneficios por Ingreso Tardío.
- Presentar una certificación de la Secretaría de Estado de Finanzas o del Plan que corresponda, en la que conste el hecho de estar recibiendo una pensión.
- La AFP deberá solicitar a la TSS una certificación de que al momento de su solicitud no se encuentra cotizando en el régimen contributivo por un período de tres (3) meses, anteriores a la solicitud.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

### **1.2.4 Origen y evolución del proceso de digitación y digitalización en la empresa AFP.**

Entrada en vigencia la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, surgió lo que se denominó en su momento una afiliación masiva ya que todas las personas que poseían un contrato de trabajo tenían que afiliarse de manera obligatoria a una Administradora de Fondo de Pensiones (AFP).

AFP tuvo la necesidad de crear un mecanismo para capturar toda la información de los afiliados tanto a nivel de datos como de forma digital (imagen), por lo que en su momento contrataron un total de 100 empleados solo para encargarse de la digitación de documentos. La parte de la digitalización la realizaba una empresa subcontratada para tales fines o sea, en el principio la AFP solo digitaba los documentos y la digitalización era un servicio subcontratado.

En un principio eran tantos los documentos que se procesaban (alrededor de unos 5,000 documentos diarios), que se vio la necesidad de crear tres turnos de trabajo ya que se trabajaba con la competencia de las demás AFPs y la que procesara los documentos en el menor tiempo tenía más posibilidades de quedarse con el afiliado.

Luego de unos 7 meses de arduo trabajo la mayoría de las personas hábiles para que se puedan afiliar a una AFP ya estaban afiliadas al sistema, por lo que se hicieron recortes del personal temporero de AFP que luego se redujo a unos 8 empleados fijos para realizar este trabajo. La empresa asumió la digitalización de los documentos como un proceso interno dejando a un lado la subcontratación de este servicio.

De esta forma surge lo que es la sección de digitación y digitalización en el departamento de Operaciones de AFP.

**Fuente:** <http://www.afp.com.do/app/do/frontpage.aspx>

## 1.3 Software utilizado por el Dpto. de Operaciones para digitar y digitalizar los documentos.

### 1.3.1 Sistema p2000

Figura #2



Fuente: Software utilizado por la empresa AFP

### 1.3.2 Historia

Sistema de digitación creado en el 2002 por AFP para integrar todo lo relacionado con captar la información suministrada por los clientes y todo lo que está relacionado con la CCI (cuenta de capitalización individual) de los clientes.

### 1.3.3 Definición

Software de digitación de afiliación (SODA); es el software utilizado para la digitación de documentos en el departamento de Operaciones.

### 1.3.4 Características

- Rapidez
- Fácil manejo
- Seguridad de la información (encriptado)

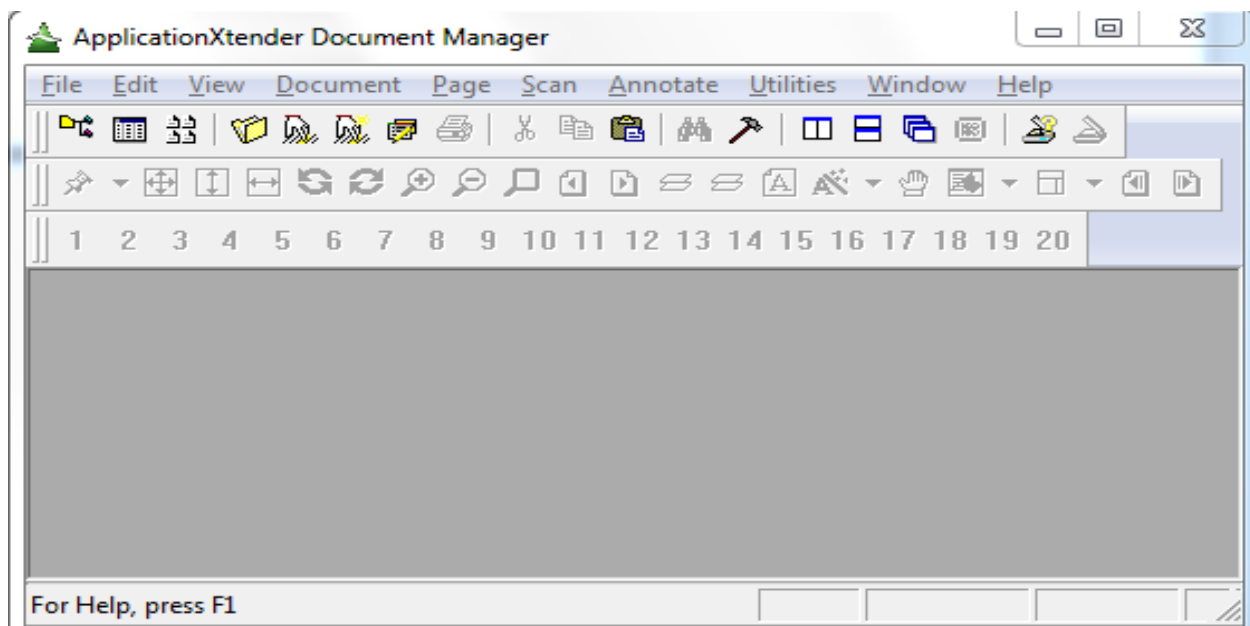
### 1.3.5 Ventajas y Desventajas

Dentro de las ventajas esta la seguridad, rápido acceso y facilidad de uso.

En las desventajas se encuentra que cuando el sistema colapsa el procedimiento para ir a contingencia dura mucho tiempo.

### 1.3.6 ApplicationXtender

Figura #3



### 1.3.7 Historia

Creado por una empresa subcontratada para la digitalización de documentos de AFP llamada PKM. Surgió con la necesidad que tenía la empresa de tener un archivo digital de todos los documentos procesados.

### **1.3.8 Definición**

**ApplicationXtender:** Software utilizado para la captura de imagen de documentos del departamento de operaciones de AFP .

### **1.3.9 Características**

- Escaneo rápido — de 90 ppm/180 ipm en color o monocromático orientación horizontal.
- Detección ultrasónica de alimentación doble con control avanzado
- Con funciones “inteligentes” que permiten un escaneo más eficiente
- Procesamiento de imágenes avanzado en el hardware con adaptador de gráficos a color (CGA).

### **1.3.10 Ventajas y Desventajas**

En las ventajas podemos mencionar la nitidez que posee al momento de visualizar las imágenes y el rápido procesamiento por páginas que posee.

Dentro de las desventajas esta que es muy complejo al momento de su uso por que en ocasiones pierde la configuración necesaria para procesar las imágenes y en la configuración se toma un tiempo en restaurarla.

## **CAPÍTULO II: OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS AL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.**

En este capítulo analizaremos todo el proceso de digitación y digitalización de documentos en el departamento de Operaciones de AFP, desde la entrega y recepción de los documentos hasta el procesamiento de los mismos.

### **2.1 Proceso de recopilación de información para la propuesta de mejora en la digitación y la digitalización de los documentos.**

#### **2.1.1 Observando el proceso de entrega de documentos por parte del departamento de negocios de AFP.**

En el departamento de negocios de AFP existe una asistente que es la persona encargada de crear las órdenes de documentos que luego son entregadas al departamento de Operaciones, para crear estas órdenes la asistente debe digitar en el sistema cada documento de manera individual, los campos que se digitan en este documento son; el número de documento, la fecha de suscripción, el número de cedula de la persona a la cual pertenece el documento y el número de cedula del promotor que firmo el documento.

La asistente recibe documentos que le llegan vía valija desde el interior del país de las zonas Norte y Este. Las provincias que envían documentos son: Santiago, Puerto plata, Higuey, Romana, Barahona, San Pedro y Cotuí.

Además de estos documentos, la asistente tiene un locker con todos los documentos de los promotores de la zona metro esperando para ser registrados en el sistema y entregado al departamento de Operaciones.



El departamento de Negocios registra un total de 11,000 documentos mensuales que se estiman en unos 488.88 documentos diarios. Estos documentos le toman a la asistente un tiempo de 3 horas en registrar en el sistema cada uno de estos documentos.

Luego de que estos documentos son registrados en el sistema, la asistente le genera un reporte donde están todos los documentos que acabaron de ser registrados y este reporte lo imprimen y se lo colocan encima de los documentos los cuales son finalmente llevados al departamento de Operaciones por alguna persona que tenga la necesidad de bajar al piso donde se encuentra ubicado dicho departamento. Si luego de pasado un tiempo no hay ninguna persona que vaya al departamento de Operaciones entonces la asistente lleva los documentos ella misma.

Aproximadamente a las 11:30 a.m. son llevados los documentos previamente registrados al Departamento de Operaciones por una persona del Departamento de negocios.

### **2.1.2 Observando el proceso de recepción de documentos por parte del Departamento de Operaciones de AFP.**

En el Departamento de Operaciones siendo las 8:00 a.m. el personal encargado de la recepción y la digitación de documentos está en espera de que lleguen los documentos con su debido reporte del Departamento de Negocios, mientras tanto el personal que se encarga de la digitalización está digitalizando los documentos que fueron entregados el día anterior y también revisando documentos digitalizados que están amontonados en cajas las cuales ya están digitalizadas pero les falta el proceso de la verificación de imágenes en el sistema para luego ser entregadas a su destino final que es el de entregar al área de archivo y mensajería.

Al momento de esta observación de los procesos en el área de digitación y digitalización se encuentran unas 12 cajas de documentos pendientes de verificación de imagen y entrega al área de archivo y mensajería para luego ser trasladadas a su destino final de archivo. Los documentos para ser procesados son entregados alrededor de las 11:00 a.m. por el Departamento de negocios y el personal de digitación comienza a recibir los documentos en el sistema. Tres personas del departamento de digitación se reparten los documentos a trabajar donde cada uno toma un grupo de documentos y los empiezan a recibir en el sistema posteando cada uno de los números de documentos que están en el reporte con los que están en la pantalla de recepción de documentos. El reporte de los documentos dice que la cantidad de documentos registrados son 645, los cuales le tomaron un tiempo de recepción de 45 minutos entre las tres personas que recibieron los documentos.

Terminada la recepción de los documentos se prosigue con la verificación de los documentos físicos, en esta etapa se verifican que los documentos físicos cumplan con las reglamentaciones exigidas por la ley, y las que no se separan y son devueltos al área de negocios para las correcciones de lugar.

Para la verificación de documentos a las tres personas que las estaban realizando les tomo dos horas en revisar todos los documentos para ser procesados.

### **2.1.3 Observando el proceso de digitación de documentos en el Departamento de Operaciones de AFP.**

Una vez concluido el proceso de verificación física de documentos, comienza lo que es la preparación de lotes de los mismos para ser digitados. En esta etapa se procede a foliar con una maquina foliadora que se ajusta a una numeración secuencial que arroja el sistema. Una vez foliados cada uno de los documentos estos se agrupan en lotes de 20 documentos a los cuales se les coloca una caratula de lote en donde hay que llenarle de manera manual el número de folio inicial, el número de folio final, la fecha en la cual se están foliando los documentos. Luego que se tienen todos los documentos preparados con sus caratulas de lotes y agrupados en paquetes viene lo que es la asignación en el sistema de cada uno de estos lotes, en donde hay que digitar en el sistema el número de folio inicial y el número de folio final y el sistema le muestra automáticamente un número de lote para digitar y este número de lote se va colocando en cada caratula de lote según corresponda.

Luego de que todos los lotes estaban asignados podemos observar que las tres personas que verificaron los documentos ahora se reparten estos lotes de documentos para ser digitados por ellos mismos.

En la digitación se capturan en el sistema todos los datos que están plasmados en los documentos físicos. Pudimos observar que todos campos hay que digitarlos sin ninguna codificación en campos como la provincia, ciudad, sector, nacionalidad, sexo, estado civil, tipo de envío, entre otros.

Luego de la digitación se procede a la validación de lotes la cual consiste; en verificar que todos los documentos digitados tienen toda la información que está plasmada en el contrato físico para verificar o validar que la información está completa. Luego se procede a digitar el número del lote en una pantalla en el sistema para que el lote quede en estado validado y pueda ser enviado para que este sea digitalizado y siga el curso de procesamiento. Todo esto forma el proceso de digitación de documentos que por lo que pudimos cronometrar la digitación de los documentos se concluyó a las 6:35 de la tarde tomando un tiempo de digitación de unas 5 horas aproximadamente.

## **2.1.4 Observando el proceso de digitalización de documentos en el Departamento de Operaciones de AFP.**

Una vez concluido el proceso de digitación de documentos pasamos a lo que es la digitalización de documentos la cual consiste en; capturar la imagen de los documentos físicos digitados. Los documentos a digitalizar se recibieron cuando finalizo la digitación de los documentos y son colocados en un armario donde se guardan par ser trabajados al día siguiente. Para comenzar con la digitalización de documentos se empieza recibiendo cada uno de los documentos en el sistema, para confirmar que todos los documentos que entregaron están digitados. Para esto se consultan los lotes físicos en el sistema para recibir los documentos y verificar su estatus.

Una vez recibidos en el sistema se procede a limpiar los documentos, esto se trata de quitar cualquier grapa que exista en los documentos ya que ellos vienen grapados para evitar que se extravíe algún documento. Luego se asigna cada documento en el sistema para indicar que este número de documento se pueda enlazar con la imagen que luego se conocerá como indexar el documento. Una vez asignados todos los documentos en el sistema se procede a colocar los documentos en un escáner para empezar la digitalización, cuando todos los documentos son escaneados se procede a colocar cada documento en un folder en el mismo orden que estos se han escaneado.

Terminada la colocación de documentos en folder se procede a foliar cada folder con una maquina foliadora que tiene la numeración sincronizada con una numeración secuencial que muestra el sistema.

Cuando se termina el proceso de foliar los documentos, se procede a indexar las imágenes de documentos, para indicarle al sistema que esa imagen corresponde al número de documento asignado. Luego de esto se crea una caja física para ir colocando cada folder de documento, estas cajas se van llenando cada vez que se introducen 550 folders de documentos.

Una vez lista una caja de documentos se procede a la verificación de imagen en el sistema, en esta etapa se verifica que la imagen digitalizada corresponda al documento físico mediante a la consulta del número de documento. Finalmente cuando todos los documentos de la caja son verificados se procede a entregar la caja al área de archivo y mensajería para su destino final que es el de archivo.

## **2.1.5 Entrevistas.**

### **2.1.5.1 Entrevista realizada a la asistente del Departamento de negocios**

La asistente del departamento de negocios es la encargada de registrar los documentos que son entregados al departamento de operaciones. En la entrevista nos comentó como tiene que recibir las valijas que llegan del interior del país y además de esto tiene que recibir a los promotores que llegan directamente a ella exigiéndole que le registren sus documentos lo más pronto posible para que sean digitados debido a que estos documentos podían estar en manos de la competencia.

Nos expresa que el registro de los documentos no le dan tiempo para realizar sus demás tareas asignadas y que las personas que envían las valijas también envían otros tipos de correspondencia las cuales hay que distribuirla entre las demás dependencias. Esta actividad también le quita un tiempo valioso ya que como es asistente una de sus responsabilidades es atender las llamadas que entran al Departamento de Negocios.

Ha informado a su supervisor que necesitan entrar a otra persona para que realice la actividad de registrar los documentos y recibir las valijas que llegan del interior del país. Pero por alguna razón no se ha tomado en cuenta su opinión.

### **2.1.5.2 Entrevista a un promotor del Departamento de Negocios.**

El promotor del Departamento de Negocios es el que se encarga de entregarle los documentos a la asistente para que esta los registre y los entregue al Departamento de Operaciones. En la entrevista al promotor nos comenta, que los promotores se pasan todo el día en la calle aguatando lluvia, sol y sereno para que cuando lleguen a la empresa tenga que esperar tanto tiempo para que sus documentos sean entregados al Departamento de Operaciones para que los digiten.

Nos comenta que cuando va a entregar los documentos puede ver como la asistente tiene varios documentos en cola los cuales también deben de ser registrados con tanta importancia como la de sus documentos, pero de todas formas él tiene que hacerle entender a la asistente que el pasa mucho trabajo para conseguir esos documentos.

### **2.1.5.3 Entrevista al oficial de digitación encargado de recibir documentos en el área de digitación y digitalización del Departamento de Operaciones.**

El Oficial de digitación es la persona que se encarga de recibir todos los documentos que son entregados al área de digitación y digitalización por parte del Departamento de Negocios. En la entrevista nos comenta que los documentos son entregado con mucho retraso de parte del Departamento de Negocios, lo que le impide comenzar sus labores habituales a primeras horas de la mañana, ya que si lo entregaran más temprano les ayudaría a aprovechar mejor el tiempo.




El Oficial de digitación dice: “en ocasiones tenemos que ayudar a la verificación de imágenes de los documentos digitalizados hasta que lleguen los documentos para digitar ya que tenemos varias horas disponibles en la mañana”. Estas fueron palabras textuales de la persona que recibe los documentos en el Departamento de Operaciones.

#### **2.1.5.4 Entrevista al Analista de digitalización que es la persona que se encarga de digitalizar todos los documentos que se entregan en el Departamento de Operaciones de AFP.**

El analista de digitalización recibe los documentos digitados para proceder con la digitalización de los mismos. En la entrevista nos comenta que los documentos se los entregan de digitación por lo regular después de las 4:00 p.m. y lo que hacen con estos documentos es prepararlos para la digitalización. Esta preparación consiste en recibir todos los documentos en el sistema y verificar que sea la misma cantidad de documentos que el sistema dice que se digitaron, luego de esto proceden a quitar las grapas de cada uno de los documentos para que puedan ser pasados por el escáner.

Luego que el analista de digitalización termina de hacer la preparación de los documentos a digitalizar, los coloca en un armario para que sean digitalizados al día siguiente. Nos cuenta el analista de digitalización que cuando llega temprano en la mañana lo primero que hace es tomar los documentos que están preparados para la digitalización y los escanea y guarda esas imágenes las cuales son indexadas con un número de documento. Luego de esto coloca los documentos en folder, los folia y luego los introduce en una caja para su verificación. No pude aguantar la tentación de preguntarle al entrevistado ¿Por qué hay tantas cajas de documentos para ser verificados? A lo que el analista de digitalización respondió: nuestro trabajo es que todos los documentos estén digitalizados y eso es lo que hacemos, la verificación de imagen la podemos ir revisando cuando tengamos tiempo.

## 2.1.6 Procedimiento de Digitación y Digitalización de Documentos.

Unidad Trabajo	Pasos
<b>Oficial de Afiliación y Digitación</b>	 <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="576 577 1377 678">1. Recibe documentos, cuenta y asienta la cantidad contada en SODA en la pantalla “” Control Recepción Documentos “en la orden correspondiente.</li><li data-bbox="576 745 1377 846">2. Revisa los documentos, los que se encuentran correctamente completos y los entrega a la siguiente unidad de trabajo.</li><li data-bbox="576 913 1377 1081">3. Los documentos que le Falte firma, la huella dactilar, que contengan Borriones, Tachaduras, enmendaduras, Daños físicos, y que le falten datos requeridos o cédula, serán considerados incompletos, se procede a separarlos.</li><li data-bbox="576 1149 1377 1272">4. Deposita los documentos objetados en el locker junto con la relación correspondiente. En caso de que la información contenida esté completa, entrega a la próxima unidad de trabajo.</li></ol>
	 <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="576 1429 1377 1597">5. Digita número de documento, nombre y apellido, código de promotor, número contrato pre-impreso, fecha de suscripción, tipo de envío, domicilio y número de documento fotocopiado anexo y pasa inmediatamente a la siguiente posición.</li></ol> 



**El Analista  
Digitalización**

6. A medida que va recibiendo los documentos, desgrapa, escanea, archiva en folder.
7. Asigna número de expediente e indexa.
8. Entrega el folder a la próxima unidad de trabajo.



**El Analista  
Digitalización**

9. Revisa la información digitada y si necesita cualquier modificación la realiza en la pantalla “Revisión y corrección de documentos” en la cual puede modificar los datos de la dirección o del empleador.
10. En la pantalla de indexado del “document manager” revisa la imagen. Si existe algún error en la digitalización devuelve a la posición de trabajo anterior.
11. Deposita el folder en la caja que esté abierta según tipo de documento.



12. Cuando se completa la caja, la cierra y la entrega a la sección de mensajería y archivo.



**Auxiliar  
Digitador**

13. Recibe documentos de ingresos tardíos, solicitudes de discapacidad, solicitudes de sobrevivencias, casos de servicio al cliente, entradas contables y documentos de servicios generales.



14. Digitaliza documentos e Indexa.

15. Pasa a la sexta posición de la mesa para su verificación.



**Oficial de Afiliación y Digitación**

16. Realiza la verificación de la imagen.

17. devuelve a la división de origen los documentos que apliquen los demás los marca en el sistema y los entrega físicos al Subgerente de Archivo y Mensajería.

18. Consulta estado de afiliación ya sea vía telefónica y/o solicitudes de P2000.

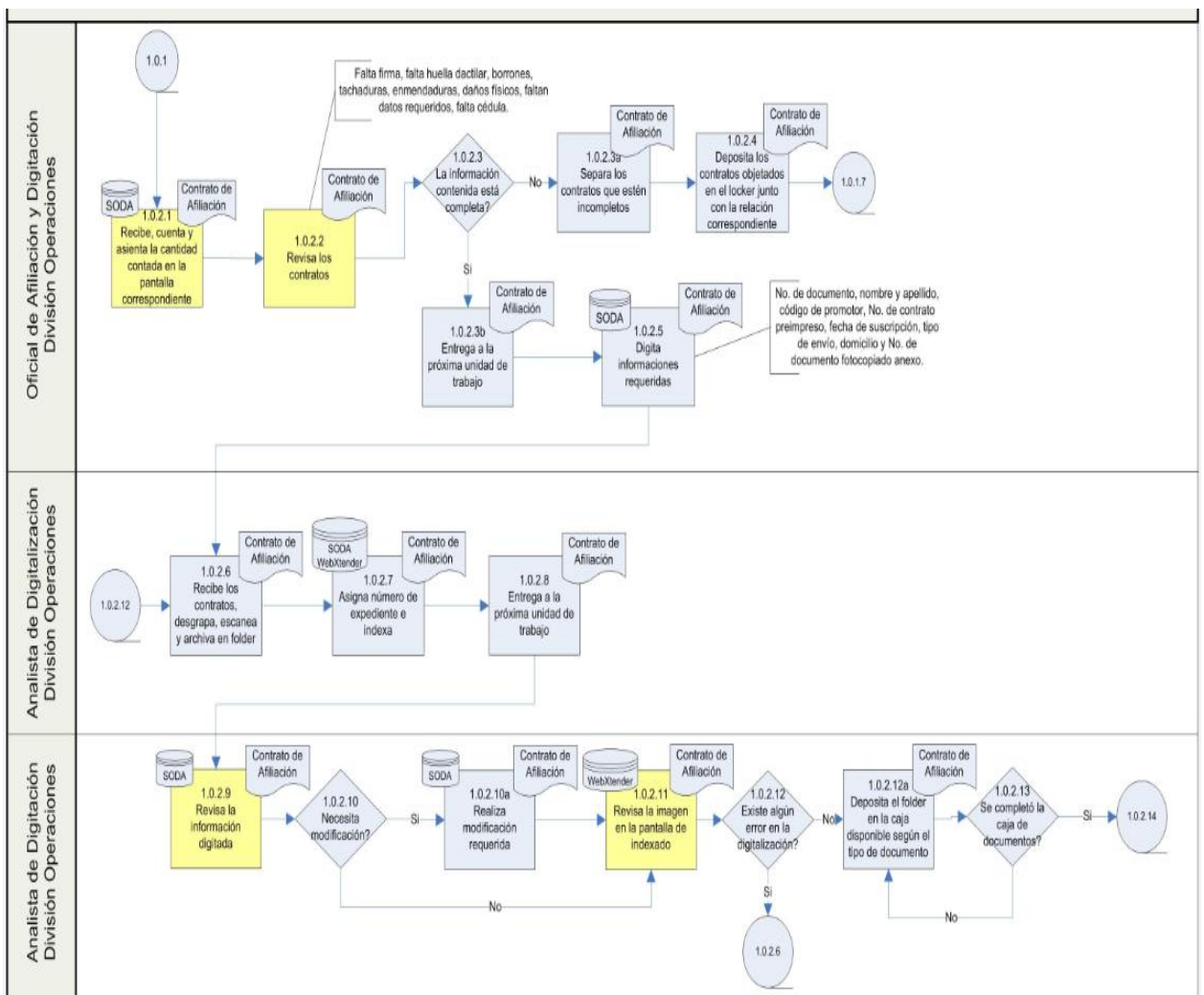


■ Fin del Procedimiento

## 2.1.7 Diagrama de Flujo y mapa de procesos de la división de Operaciones.

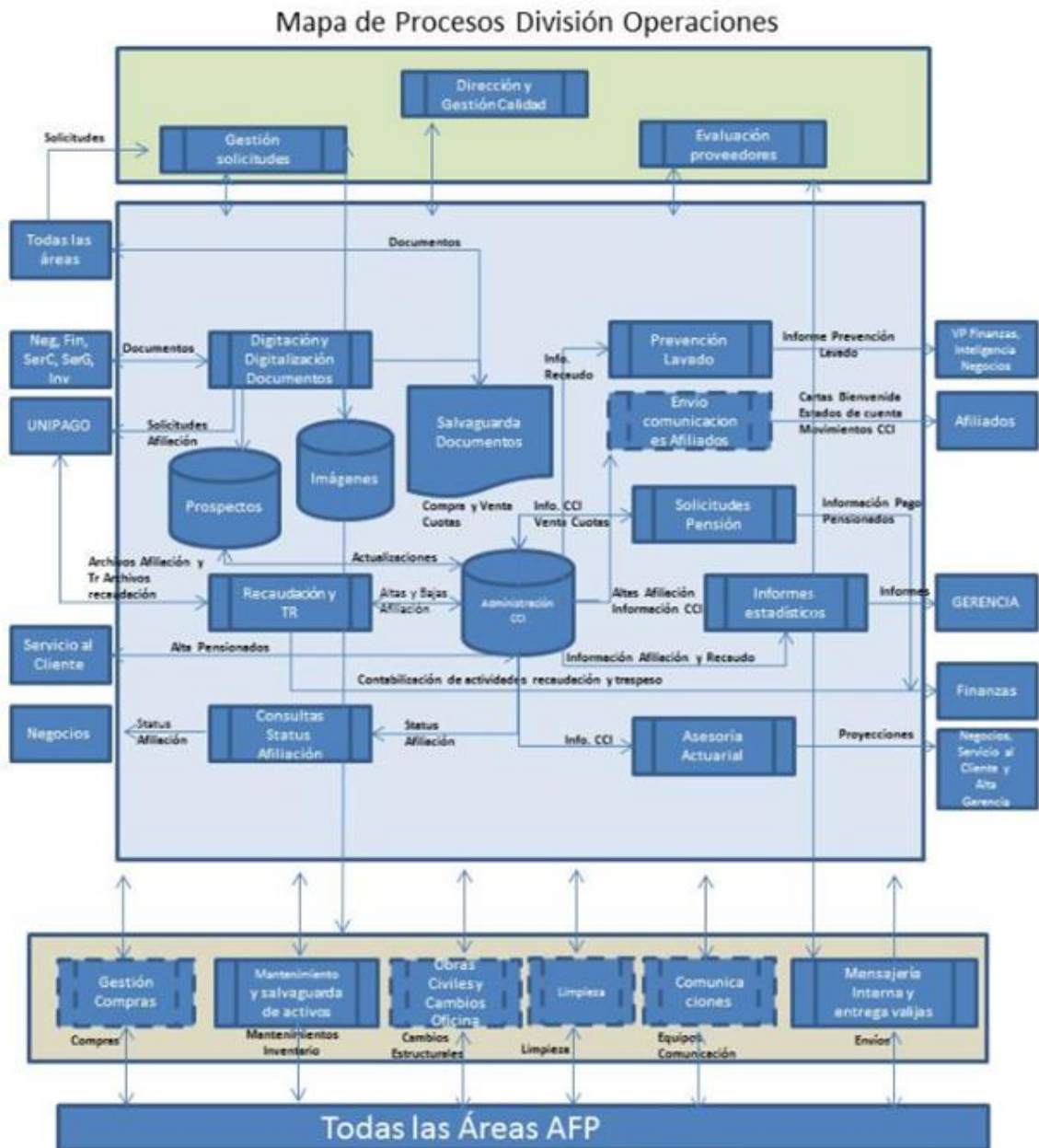
En este Diagrama de flujo observamos el flujo de los documentos de una unidad a otra y en el mapa de procesos podemos observar cómo interactúan los procesos del Departamento de Operaciones poniendo atención al proceso de digitación y digitalización el cual es que estamos analizando.

Figura #4



Fuente: División de operaciones AFP

Figura #5



Fuente: División de operaciones AFP

## 2.1.8 Encuestas realizadas a los clientes del Departamento de Operaciones.

Esta es una encuesta que mide la satisfacción de los clientes internos del área de digitación y digitalización del Departamento de Operaciones realizada en fecha 05/06/2014.

División	Cliente	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Les son entregadas a tiempo?			3	
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?			3	
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Les son entregadas a tiempo?			3	
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?			3	

NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?			3	
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Les son entregadas a tiempo?				5
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?				2
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?				5
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Les son entregadas a tiempo?				4
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	PROMOTORES	¿Les son entregadas a tiempo?	4			
NEGOCIOS	EJECUTIVOS	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?			3	

NEGOCIOS	EJECUTIVOS	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	EJECUTIVOS	¿Les son entregadas a tiempo?	4			
NEGOCIOS	GERENCIA	¿Las razones de devolución de documentos de afiliación son válidas?		3		
NEGOCIOS	GERENCIA	¿Los documentos se digitan y envían a unipago a tiempo?	4			
NEGOCIOS	GERENCIA	¿Les son entregadas a tiempo?	4			

## 2.1.9 Indicadores de los procesos de Digitación y Digitalización del área de Operaciones.

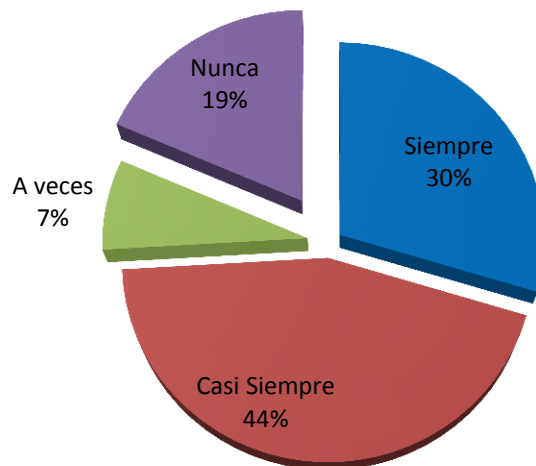
En esta primera tabla podemos observar que el porcentaje de devoluciones de documentos válidas para las respuestas “Casi Siempre” ocupa el 44%, “Siempre” 30%, “Nunca” 19% y “A veces” 7%.

**Tabla #2**  
**Porcentaje de devoluciones de documentos validas**

	fa	fr
Siempre	8	30
Casi Siempre	12	44
A veces	2	7
Nunca	5	19
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada 05/06/2014

**Gráfico #6**  
**Porcentaje de devoluciones de documentos correctos**



Fuente: Tabla #2 encuesta realizada 05/06/2014



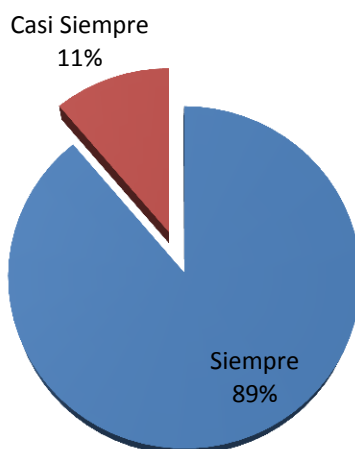
En esta segunda tabla podemos observar que el porcentaje de digitación y envío a tiempo para la respuesta “Siempre” ocupa el 89% y “Casi Siempre” ocupa el 11%.

**Tabla #3**  
**Grado de porcentaje de digitación y envío a tiempo**

	fa	fr
Siempre	24	89
Casi Siempre	3	11
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada 05/06/2014

**Gráfico #7**  
**Grado de porcentaje de digitación y envío a tiempo**



Fuente: Tabla #3 encuesta realizada 05/06/2014

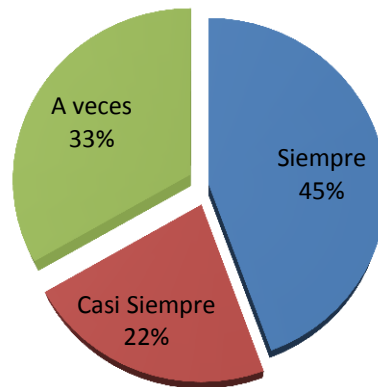
En esta tercera tabla podemos observar que el porcentaje de documentos entregados a tiempo para la respuesta “Siempre” ocupa el 45%,”A veces” el 33% y “Casi Siempre” el 22%.

**Tabla #4**  
**Porcentaje de documentos entregados a tiempo**

	fa	fr
Siempre	12	44
Casi Siempre	6	22
A veces	9	33
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada 05/06/2014

**Gráfico #8**  
**Porcentaje de documentos entregados a tiempo**



Fuente: Tabla #4 encuesta realizada 05/06/2014

## **2.2 Resultados de la investigación.**

Como resultado de esta investigación y basados en todos los procesos que hemos observado, en las entrevistas realizadas al personal encargado de mantener en funcionamiento de todo el engranaje del proceso desde la entrega de documentos hasta su recepción, basados en las encuestas para medir la satisfacción de los clientes y los resultados que arrojan los indicadores del proceso de digitación y digitalización del Departamento de operaciones hemos llegado a las siguientes conclusiones.

- 1- Desde el momento que los promotores llegan a la empresa para entregar los documentos a la asistentes hay un tiempo que se pierde ya que los promotores en vez de entregar los documentos inmediatamente llegan, ellos los retienen y lo entregan cuando se van de la empresa que es por lo general después de las 5:00 pm y esto le da lugar a que las asistentes no puedan registrarlos el mismo día si no que obligatoriamente deben de esperar al día siguiente para el registro de los mismos.
- 2- La asistente a parte de tener que recibir las valijas de documentos enviadas desde el interior del país, también tienen que atender las llamadas telefónicas propias de su división a parte de otras actividades asignadas bajo la descripción de su puesto de trabajo, lo cual le ocupa un tiempo valioso y se deben de estar deteniendo para ir registrando los documentos que luego deben ser llevados al Departamento de operaciones.
- 3- El oficial encargado de recibir los documentos en el departamento de operaciones tiene aproximadamente tres horas de holgura para empezar a realizar su trabajo, el cual consiste en registrar los documentos para su digitación y digitalización. Cuando finalmente tiene los documentos en sus manos debe de recibirlos uno por uno con una relación física que le entregan junto con los documentos y esta recepción deben también registrarla en el sistema.

- 4- Cuando el digitador recibe los documentos de manos del oficial de recepción de documentos que por lo general es pasada las 12:00 p.m., entonces comienza su digitación. En la digitación podemos sacar la conclusión de que existen muchos campos que pueden estar codificados para que la digitación sea más rápida y eficaz, como por ejemplo: los campos de nacionalidad, provincia, ciudad y sector.
- 5- El analista de digitalización recibe los documentos a digitalizar por lo general después de las 4:00 p.m. lo que no le da el tiempo suficiente para la digitalización de los documentos el mismo día de la entrega y deben de completar su digitalización al siguiente día, como luego de esta digitalización deben de verificar los documentos digitalizados esta actividad se realiza con un día de retraso con relación a cuando se reciben los documentos a digitalizar.

## **CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCESOS DE DIGITACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.**

### **3.3 Propuesta para la entrega y recepción de documentos en el departamento de negocios.**

Para la entrega de documentos al departamento de operaciones proponemos que cada promotor pueda entregar los contratos a través del sistema, en vez de utilizar a la asistente de negocios para estos fines. De esta forma se le facilita la carga operativa que tiene la asistente y puede realizar otras funciones, esto se haría a través de una pantalla en sistema de p2000 donde el promotor solo digitaría la cantidad de contratos que va a entregar, cuando el promotor grabe esta cantidad, el sistema automáticamente generará un número de orden donde se grabará el código del promotor, fecha, hora y cantidad de documentos. Esta información el promotor la imprimirá y la entregará junto con los contratos al área de operaciones.

Para la entrega de valijas sugerimos que como las valijas llegan del interior del país con documentos que deben ser entregados al departamento de operaciones, estas valijas deben llegar directamente al departamento de operaciones. De esta forma nos aseguramos de que en el departamento de operaciones los documentos estén disponibles para trabajar a primera hora de la mañana y no tengan que esperar las 11:00 a.m. para poder recibir los documentos como está pasando actualmente.

Los promotores crearan sus órdenes en el sistema y a medida de que cada promotor valla llegando a la empresa en este mismo orden irán entregando los documentos al área de operaciones.

Ejemplo de pantalla para la entrega y recepción de documentos:

### Imagen #5

Orden	Zona	Tipo	Entregados	Fecha Entrega	Entregado Por:	Recibidos	Fecha Recibo	Recibido Por
42640	METRO	TRASPASO	0	02/07/2014 16:35	U26088			
42644	METRO	AUTOMATICO	1	02/07/2014 16:55	U34503			
42647	METRO	NORMAL	37	02/07/2014 17:54	U32340			
42648	METRO	AUTOMATICO	1	02/07/2014 17:54	U32340			
42649	NORTE	TRASPASO	2	02/07/2014 17:56	U25517			
42652	METRO	NORMAL	10	02/07/2014 18:32	U34944			
42654	NORTE	NORMAL	15	02/07/2014 18:51	U33685			
42655	METRO	NORMAL	7	02/07/2014 19:30	U26898			
42656	METRO	NORMAL	22	02/07/2014 19:39	U25727			
42659	METRO	TRASPASO	3	03/07/2014 08:24	U36076			

Fuente: área de tecnología AFP (ambiente de desarrollo)

En esta pantalla tendrán accesos los promotores para crear las órdenes de documentos que serán recibidos posteriormente por la persona encargada en el departamento de operaciones. También tendrá acceso el personal del departamento de operaciones que ejecutará la tarea de recepción de documentos.

Se creará un procedimiento para la entrega y recepción de documentos donde se indique una política para la realización de esta tarea y se designaran las responsabilidades que debe tener cada área para el correcto cumplimiento de este procedimiento con su debida aprobación por los gerentes tanto del departamento de negocios, como el departamento de Operaciones.

La entrega de valijas que son enviadas desde el interior del país contarán también con un formulario para su entrega y recepción en el cual se anotará la fecha, hora, persona que entrega, persona que recibe y la cantidad de valijas que se entregaron o recibieron en ese día.

Para asegurar que se cumpla con el correcto llenado y cumplimiento de este formulario se creará un procedimiento que se llamará envío y recepción de valijas y constará con sus debidas aprobaciones por los gerentes del departamento de negocios y el departamento de operaciones.

### **3.4 Propuesta para la digitación de documentos en el departamento de operaciones.**

Como tratamos en el punto anterior y tomando en cuenta que se aplique esta mejora ya los documentos estarán a primera hora en el área de digitación y digitalización, por lo que se pueden iniciar los trabajos de la digitación a tiempo. Una de nuestras sugerencias para mejorar este proceso que engloba la digitación y digitalización de los documentos es que la metodología del trabajo debe cambiar y para esto proponemos crear una mesa de trabajo en donde se trabajaran todos los documentos que lleguen al área de digitación y digitalización. Esta mesa se llamará la mesa de digitación y digitalización y constará de varias posiciones de trabajo.

En la primera posición se recibían los documentos y las valijas del interior, esta posición la ocuparía una persona para recibir los documentos en el sistema y revisar los documentos físicos para verificar que cumplen con las regulaciones legales, luego de hacer esta revisión lo pasara a la siguiente unidad de trabajo que se encargaría de la digitación de los documentos.

En la segunda posición de la mesa se digitaran los documentos que le vallan entregando de la primera posición y luego de digitarlos los pasaría a la tercera posición para que sean digitalizados.

En la tercera posición de la mesa se digitalizaran los documentos que estén digitados y luego se entregarán a la cuarta posición donde serán verificados.

En la cuarta posición se verifican los documentos en el sistema para verificar que la digitación y la digitalización están correctas, en esta posición también se depositaran los documentos en la caja y se enviarán a archivo y mensajería donde serán archivados.

### **3.5 3.2.1 Propuesta de mejora en el sistema de digitación.**

En el sistema de digitación proponemos que los contratos se digiten sin la necesidad de crear lotes en el sistema y foliar cada uno de los contratos, en vez de hacer esta asignación que no agrega valor al proceso, los contratos que sean recibidos por el digitador se habilitará inmediatamente en la pantalla de digitación para la digitación del documento. También a la pantalla de digitación se le incluirán códigos que facilitaran la digitación de los mismos como en la provincia, ciudad, sector, cedula del promotor, sexo y estado civil. Con esta mejora la digitación se realizara de forma segura y eficiente.

### **3.6 Procedimiento para el Envío y Recepción de Valijas.**

Para el envío y recepción de valijas se crearan dos formularios que se llamaran de igual forma, para poder controlar las valijas que se envían y se reciben en el interior del país, el formulario se deberá completar con las cantidades de valijas que se estén enviando, la fecha y se anotara el número de precinto de seguridad que lleva cada valija, este número de precinto de seguridad será verificado antes de abrir las valijas para garantizar de que el mismo no fue violado. Este formulario debe contener la firma de la persona que preparo las valijas, así también como del mensajero que entrega las valijas a su destino.

Este formulario será escaneado y enviado a cada uno de los destinos de la valija para que sea verificado contra la valija física, de esta forma se confirma que se recibe el mismo contenido que se envió. Estos formularios serán guardados como acuses de recibo que muestre evidencia de los registros para el control de las valijas.



## CONCLUSIONES

Como resultado del proceso de investigación podemos comprobar que las hipótesis planteadas concuerdan con los hallazgos encontrados en este proyecto por lo tanto con la implementación de esta propuesta se obtiene como resultado que el proceso de recepción de documentos que actualmente se inicia a las 11:00 a.m., se estará iniciando a las 8:00 a.m. lo que reduce unas 3 horas solamente en el proceso de la entrega y recepción de los documentos. En la recepción de documentos solo se realizará un conteo al momento de su recepción e inmediatamente pasará a la siguiente unidad de trabajo para su digitación, esto reduce el tiempo de revisión física de los documentos en unas 2 horas y media, por lo que los documentos estarán disponibles para su digitación inmediata.

Con la eliminación de algunos campos en la digitación que no agregan valor a la misma y la implementación de códigos, la digitación se realiza de manera más ágil y eficiente eliminando la posibilidad de cometer errores de digitación en estos campos modificados. Como se digitaran los documentos de manera individual e inmediatamente se entregaran a la siguiente unidad de trabajo que este caso lo es la posición de digitalización, el documento se digitalizara inmediatamente sin la necesidad de esperar que hayan lotes de documentos digitados, de esta manera la digitalización se podrá realizar el mismo día que se reciben los documentos lo que significaría que se están ganando 24 horas ya que estos documentos se digitalizaban un día después de recibidos.

En conclusión esta mejora garantiza que todos los documentos entrantes en el área de digitación y digitalización se trabajen el mismo día que son recibidos y con altos niveles de calidad.

## REFERENCIAS

### Libros:

- Baena, P. G. (2004). *Metodología de la investigación*, México, D.F. Ed. Publicaciones Cultural, pp. 44-52.
- Baena, P. G. (2004). *Metodología de la investigación*. México, D.F. Ed. Publicaciones Cultural, pp. 33-44
- Baena, P. G. (2004). *Metodología de la investigación*. México, D.F. Ed. Publicaciones Cultural, pp. 1-34.
- Baena, P. G. (2004). *Metodología de la investigación*. México, D.F. Ed. Publicaciones Cultural, pp. 60-70.
- Madé Serrano, N. (2008), *Metodología de la Investigación Científica*, Santo Domingo, Impr. Soto Castillo, pp. 2-21
- Madé Serrano, N. (2008), *Metodología de la Investigación Científica*, Santo Domingo, Impr. Soto Castillo, pp. 23-38
- Madé Serrano, N. (2008), *Metodología de la Investigación Científica*, Santo Domingo, Impr. Soto Castillo, pp. 55-75.
- Méndez, C. (2008), *Metodología*, México, Limusa, pp. 89-133

### Internegrafía:

- Belliard, R., (2012), *La Ciencia, la Tecnología y el Progreso Científico*, <http://www.slideshare.net/rafaelbelliard/la-ciencia-la-tecnologia-y-el-progreso-cientifico>
- China, C. *¿Qué es la Investigación Científica?*, [personales.ya.com/casanchi/ref/inves01.pdf](http://personales.ya.com/casanchi/ref/inves01.pdf)
- *Clasificación de las Ciencias*, [www.proyectoafri.es/ffia1/cd3fciencia/ffiaciencia/clasificiencias1.htm](http://www.proyectoafri.es/ffia1/cd3fciencia/ffiaciencia/clasificiencias1.htm)
- EDUCAR, (2000), *La Investigación Científica*, [www.educar-argentina.com.ar/OCT2000/educ27.htm](http://www.educar-argentina.com.ar/OCT2000/educ27.htm)
- Eyssautier T. M. (2002). *Metodología de la investigación, desarrollo de la inteligencia*. México, D.F. Ed. ECAFSA Thompson Learning, pp. 93-100.
- Hessen, J. (2006), *Teoría del Conocimiento*, [www.conductitlan.net/conocimiento.ppt](http://www.conductitlan.net/conocimiento.ppt)
- Hessen, J., (1987) , *Teoría General del Conocimiento*, [www.freewebs.com/futuroseconomistas/.../reyese002.doc](http://www.freewebs.com/futuroseconomistas/.../reyese002.doc)

- Martínez González, L., (2009), *Breve histórica de la Ciencia*,  
<http://www.aprendergratis.com/breve-historia-de-la-ciencia.html>
- Núñez Jover, J. *La ciencia y la tecnología como procesos sociales*,  
<http://www.oei.es/salactsi/nunez05.htm>
- Saldaño, O.H. *Planteamiento del Problema*, CAPÍTULO 1,  
<http://www.mailxmail.com/curso->