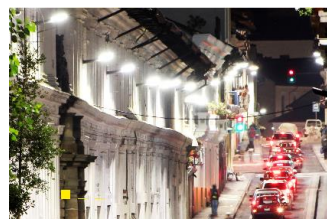
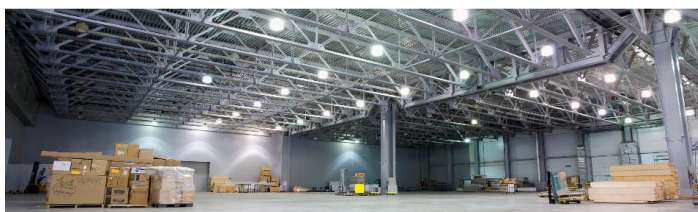
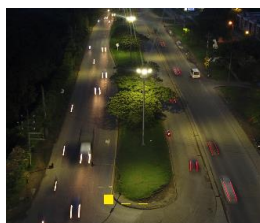


Propuesta de Servicios



	Pág.
Carta de presentación	003
I. Arthur J. Gallagher	
1.1 Presentación Corporativa Gallagher.....	005
1.3. Estructura Técnica y Operativa.....	013
1.4. Experiencia	018
1.5. Cobertura a Nivel Nacional.....	023
1.7. Organigrama oficina Cali.....	025
II. Propuesta de Valor	
2.1 Propuesta de servicios Riesgos Corporativos	028
2.2 Propuesta de servicios Beneficios.....	041
2.3 Equipo de Trabajo.....	071
2.4 Experiencia del equipo de Trabajo.....	075
2.5 Software.....	078
III. Propuesta Económica	
3.1 Resumen de la oferta.....	086

Santiago de Cali, Noviembre 6 de 2020

Señores
Roy Alpha S.A.
Dr. Camilo Manrique Hurtado
Gerente Procesos y Proyectos
Ciudad

Ref: OFERTA DE SERVICIOS

Nos complace presentar la oferta de servicios para **ROY ALPHA S.A.**, por parte del Consorcio Arthur J Gallagher – Filianza, que en adelante se denominará **AJG – FILIANZA**.

Hemos elaborado esta oferta basados en el pleno conocimiento de las necesidades e intereses de ustedes, el cual respaldamos con una propuesta de servicios para los seguros generales y seguros de personas.

Por qué escogernos? Porque somos una multinacional con valores familiares. Nuestros líderes contagian de compromiso y pasión a toda la organización participando activamente en nuestras relaciones con clientes nuevos y existentes.

Nos enfocaremos en ofrecer el mejor servicio para **ROY ALPHA S.A.**, con soluciones innovadoras y sobre todo en hacer las cosas de manera correcta.

Arthur J Gallagher cuenta con mas de 90 años de experiencia a nivel Mundial y mas de 15 años en Colombia, a través de la compra de la cartera de la empresa Guianza Corredores de Seguros, con participación desde el 2015 como Gallagher.

Esperamos que esta oferta sea de gran apoyo y servicio a los intereses de la entidad y ratificamos todo el interés en ser sus asesores integrales de Riesgos y Seguros.

Atentamente,

ALVARO JOSE MARTINEZ A.
Vicepresidente Regional
Correo: alvaro_martinez@AJG.com

MARIA VIRGINIA CORREA
Gerente
mariav.correa@filianza.com.co

CELEBRANDO 90 AÑOS GENERANDO CONFIANZA

Calle 36 norte # 6 a 65 C.C. Pacific Mall torre World Trade Center piso 18 oficina 1803 | Cali, Colombia
Arthur J Gallagher Colombia Ltda. Corredores de Seguros
Celular: +57 (312) 784 66 58
www.ajginternational.com |



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

ARTHUR J GALLAGHER

PRESENTACION CORPORATIVA

Capítulo I.



1.1 Presentación Corporativa Arthur J Gallagher

Quienes somos

Gallagher es una empresa de tradición familiar fundada en 1927, con sede principal en Londres, Reino Unido.

Desde su fundación sus valores corporativos se han basado en 4 pilares que han permitido la construcción de una sólida red global: **innovación, trabajo en equipo, excelencia técnica y servicio al cliente**. Actualmente contamos con una red de más de 650 oficinas alrededor del mundo e ingresos superiores a los USD 4.5 Billones.



Administrada por los miembros de la familia Gallagher, siendo J. Patrick Gallagher el Presidente y CEO.



Más de
30,600
colegas en el mundo



Listada en el New York Stock Exchange (AJG) con acceso a todos los mercados de Londres.



4to

Corredor de Seguros y Reaseguros más grande el mundo



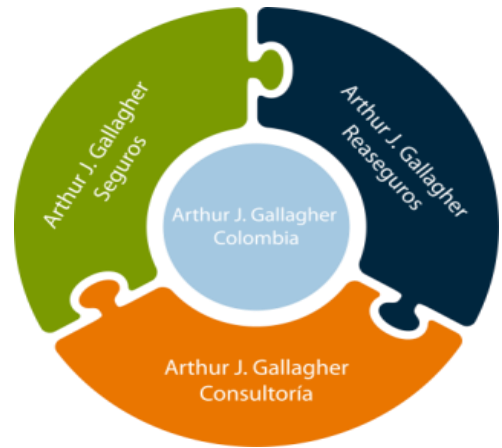
Catalogada como una de las empresas más éticas del mundo por 9o. año consecutivo.



900+

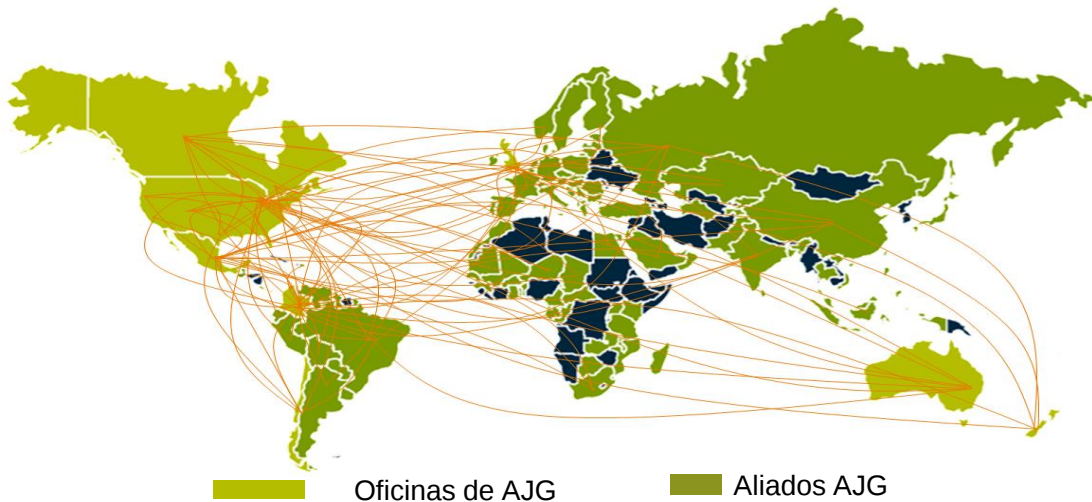
Oficinas de ventas y servicios en el mundo en más de 150 países.

En Gallagher Colombia nuestro foco es la integralidad; nuestras operaciones de Seguros, Reaseguros y Consultoría trabajan continuamente de la mano para lograr ofrecer un valor agregado distintivo a nuestros clientes que se materializa en soluciones más completas y competitivas.



Más que tener una red mundial de aliados, Arthur J. Gallagher se ha enfocado en construir una **Conexión Global de Expertos** en donde se comparte de manera **multilateral** la **experiencia** y el **conocimiento** de grandes expertos a **nivel mundial**.

De esta manera logramos brindar soluciones **creativas**, **personalizadas** y **efectivas** ante cualquier riesgo en cualquier lugar del mundo.



+ 900 oficinas a nivel mundial

Gallagher en Colombia dando pasos de gigante



2019



Durante el 2019 continuamos atrayendo al mejor talento del mercado y seguimos consolidándonos como una de las empresas con mayor crecimiento del sector. Así pues, contamos con el reconocimiento de tener el personal más idóneo de la industria y con las mejores relaciones con las aseguradoras.

2019



Desde el 2017 comenzamos nuestra expansión geográfica con la apertura de oficinas en Barranquilla y Cartagena.

Luego de la apertura de la oficina en Medellín a comienzos del año 2018, continuamos con nuestra expansión hacia las ciudades más importantes del país, y en febrero del 2019, abrimos oficinas en Cali.



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

Nuestros Productos P&C



La innovación hace parte de nuestro ADN y estamos en la capacidad de diseñar productos ajustados a las necesidades puntuales de los clientes.

Nuestros Productos H&B





Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

Nuestros Servicios de Consultoría

Sistemas de Gestión de Riesgos

Diseño e implementación de modelos de gestión
certificables y no certificables: ERM, ISO, OEA, LAFT,
FSSC



Ingeniería de Riesgos

Inspecciones y recomendaciones para la protección
de la infraestructura ante riesgos físicos.

Resiliencia Organizacional

Mejoramiento de las capacidades organizacionales
para responder ante eventos adversos: Continuidad
del negocio, manejo de crisis, emergencias



Cuantificación de Riesgos

Valoración del riesgo encontrando tanto la
probabilidad de ocurrencia como la severidad por
medio de modelos estadísticos.

Gestión Integral del Talento

Beneficios y Calidad de Vida, Fidelización,
reconocimiento y recompensa, Acompañamiento
en el cumplimiento del SST



Gestión de Sinistros

Acompañamiento en la liquidación y resolución
de los siniestros.



Construcción conjunta
Hecho a la medida con el cliente
Acompañamiento



A tiempo
Cumplimiento
entrega los acuerdos de



Útil
Aporta valor al cliente
Cumple con los objetivos acordados

Reaseguros

Productos propios para cada riesgo,
diseñados únicamente por Gallagher.

Negociaciones con reaseguradoras
únicas en el mercado con tasas
competitivas.

Equipos especializados a nivel mundial
en cada línea de negocio.



Nuestros Servicios de Consultoría en Gestión Humana



Rediseña tu Estrategia e Iniciativas de Gestión Humana con nosotros

Entrenamiento
y Desarrollo
de Nuevas
Competencias

Programa de
Bienestar
Remoto (para
empleados y
familias)

Protocolo de
Bioseguridad
Teletrabajo

Gestión del
Desempeño

Atracción y
Selección de
Talento

Salario
Emocional
Programas de
Reconocimien
to
Motivación

Cultura
Organizacion
al y Gestión
del Cambio

Planes de
Sucesión
Programas de
Alto Potencial
Revisión de
Talento

Planeación
Estratégica
Indicadores
de Medición
estratégicos

Líderes
como
Agentes de
Cambio

Coaching
Individual y
Grupal

Clima Laboral e
Intervenciones
Compromiso y
Sentido de
Pertenencia

Formación
de Líderes:
Cómo liderar
en tiempos
de
ambigüedad

Nuestros Servicios de Consultoría en Area Legal



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

CLAIMS

Asesoría Especializada en la Gestión y Resolución de Siniestros
Elaboración de concepto Técnicos y Legales en relación con siniestros
Capacitaciones en Seguro y Gestión de siniestros
Diagnóstico y Estructuración de área de seguros
Elaboración Manual de siniestros
Análisis y cierres de Run Offs

COMPLIANCE

Consultoría en Gestión de Riesgos
Diagnóstico programas de Cumplimiento
Programa Antifraude, Anti soborno, Anticorrupción
Implementación y monitoreo Ley Protección Datos Personales

LEGAL

Estructuración de Alianzas Comerciales
Asesoría en asuntos regulatorios ante la SIF y otros entes de control
Asesoría en Derecho de Seguros y Derecho Regulatorio

CLAIMS



Leonora Castaño Mejía

Abogada con especialización en Seguros, derecho comercial y MBA. 26 años de experiencia laboral.

COMPLIANCE



Ana Maria Stand

Abogada especialista en Derecho Administrativo con 14 años de experiencia laboral, los últimos 7 como Compliance Officer.

Legal



Fabian Moreno Barbosa

Abogado especialista en derecho de Seguros con más de 12 años de experiencia



Laura Sofia Lopez Rodriguez

Abogada especialista en Derecho Comercial y Financiero con 4 años de experiencia en el sector asegurador



1.2 Estructura Técnica y Operativa

Un Equipo Directivo de Primera Línea a su Servicio



Insurance | Risk Management | Consulting



Carlos A. Rodríguez

Country Manager & Chief
Executive Officer
Reinsurance



Adolfo Urdaneta

Chief Executive Officer
Retail



Eduardo Morales

Chief Commercial
Officer



Olga Lucía Trujillo

Consultora Externa



Marcel Saffon

Customer Service VP
Health and Benefits VP



Carolina Zalamea

Alternative Risk Transfer VP



Ernesto De Lima

Placement VP
Reinsurance



Nelson Ramirez

Broking Officer
Reinsurance



Fernando Tellez

Specialties VP



Lina Mejía

Consulting VP.



Camila Escobar

Broking Officer Retail

Un Equipo Directivo de Primera Línea a su Servicio



Álvaro José Martínez A.

Cali VP.



Oscar F. Moreno P.

Gerente Técnico Cali



Gloria Patricia Moriones G

Gerente Comercial Cali



Rafael M. Caicedo.

Gerente de Riesgos
Laborales Cali



Julian Isaza P.

Gerente de Servicio al
Cliente Cali



Silvia E. Rodríguez

Cartagena VP.



José Pablo Gari

Barranquilla VP.



Juan Guillermo Hincapie

Reinsurance Costa
Norte VP.



Lucas Echavarria

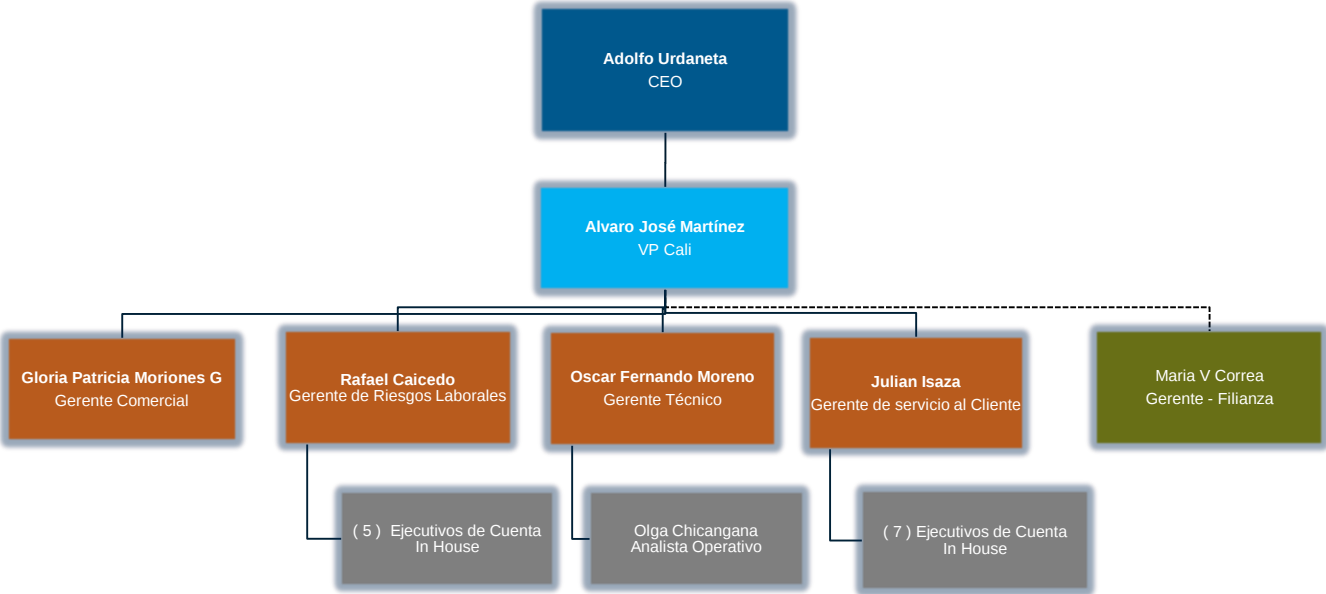
Medellín VP.

Equipos Líderes de área



Estructura de Gallagher Atención Regional Occidente

Equipo Comercial y Técnico



Estructura Atención

1.3 Experiencia

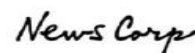




Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

Algunos de nuestros clientes Internacionales



ZIOPHARM Oncology, Inc.



Algunos de nuestros clientes Colombia



Algunos de nuestros clientes Regional Suroccidente



Insurance | Risk Management | Consulting



Algunos de nuestros clientes Regional Suroccidente



Insurance | Risk Management | Consulting



LABOR EMPRESARIAL





Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

1.4 Cobertura a nivel nacional.

Oficinas de RETAIL a nivel Nacional : para atención de Roy Alpha

Ciudad	Número de oficinas	Dirección
Bogotá	1	Avenida Carrera 19 # 120-71
Cali	1	Edificio Pacific Mall Torre World Trade Center Of 1803
Cartagena	1	Carrera 2 # 11-41 Edificio Torre Grupo Área Oficina 2005 Bocagrande
Barranquilla	1	Carrera 51B # 80-58 Oficina 1005
Medellín	1	Cra. 42 # 3 Sur-81 Torre 1 Oficina 1301 Edificio Milla de Oro



Gallagher

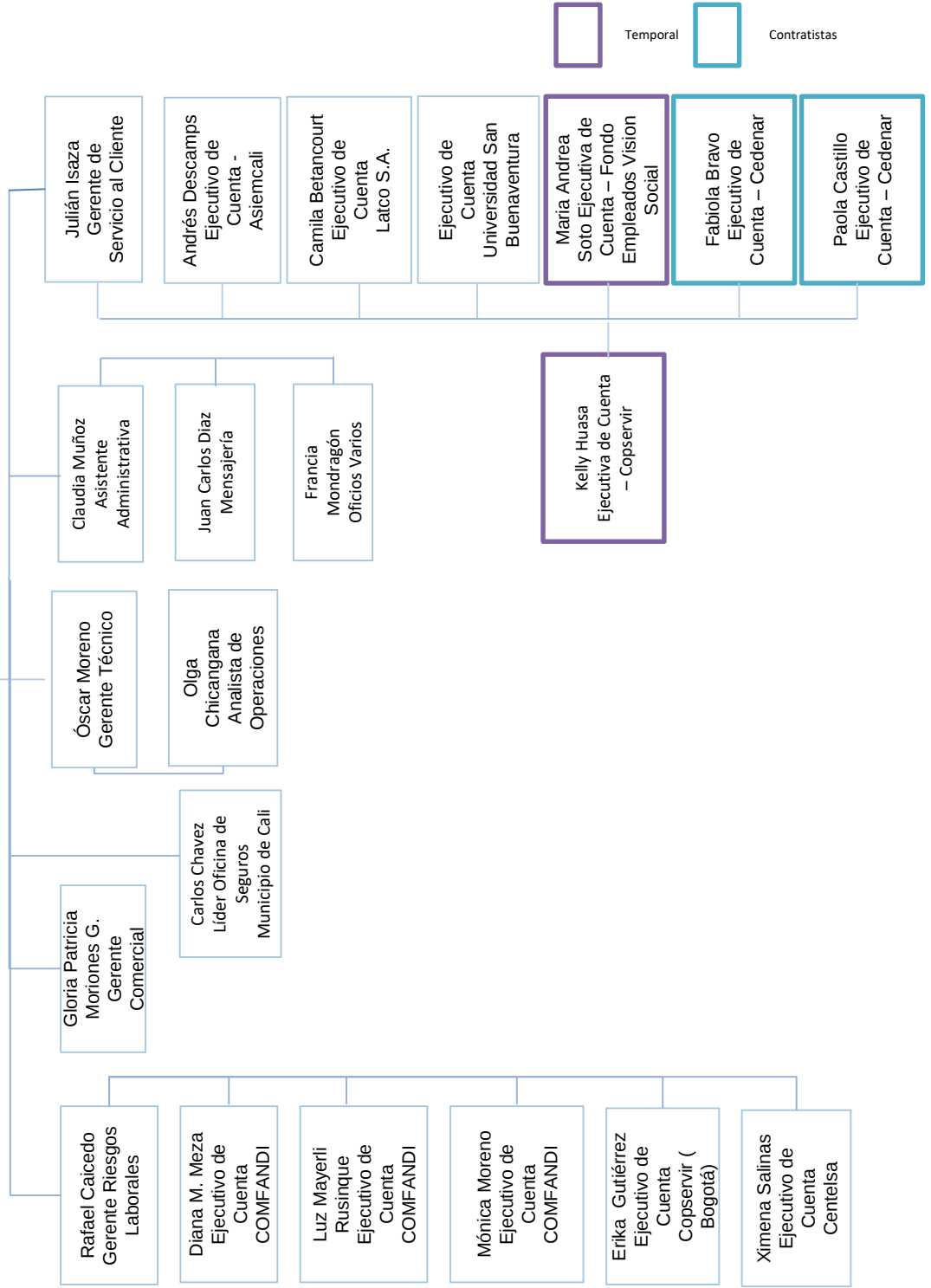
Insurance | Risk Management | Consulting

1.5 Organigrama Oficina Cali

Oficina Cali - Retail

Adolfo Urdaneta
CEO Retail

Álvaro Martínez
Vicepresidente
Regional Cali



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

PROPUESTA DE VALOR

Capítulo II.



2.1 Propuesta de Servicios Riesgos Corporativos.

GENERALES

La Gerencia de Servicio al Cliente de Gallagher se especializa en la atención y asesoramiento de los clientes en materia de seguros y administración de riesgos con el fin de satisfacer sus necesidades, generar valor y convertirse en su socio estratégico.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la importancia de **ROY ALPHA S.A.**, nuestra propuesta incluye la atención personalizada por parte de un equipo especializado.

Para todos los ramos objeto de esta invitación operaremos bajo el pilar del servicio al cliente, completando el ciclo del proceso de la administración del programa de seguros para cumplir a cabalidad con los siguientes aspectos:





PRE – RENOVACIÓN

Para cada vencimiento realizaremos un trabajo de planeación conjunta con **ROY ALPHA S.A.**, con el objetivo de optimizar coberturas, mejorar condiciones y por supuesto trabajar en el precio.

- ✓ **Comité:** Nos reuniremos con **ROY ALPHA S.A.**, para realizar un análisis previo de la situación actual de su programa de seguros, recopilación de información, presentación de informes de siniestralidad, actividades, etc...
- ✓ **Análisis programa actual:** Presentaremos un análisis del programa próximo a expirar determinando vacíos de cobertura, opciones de mejora y fortalezas del programa. Así mismo, determinaremos necesidades puntuales para la adquisición de nuevos seguros que existen en el mercado que van acorde con su actividad.
- ✓ **Estrategia de Renovación:** Definiremos en conjunto con el área encargada de los seguros en **ROY ALPHA S.A.**, la estrategia para la nueva vigencia, determinando necesidades puntuales y aspectos relevantes para la renovación.
- ✓ **Cronograma:** Como parte de las labores de servicio al cliente, y con el fin de planear el trabajo del año, se establecerá un cronograma de trabajo que presentaremos en el comité de pre-renovación y que incluirá las tareas y/o pendientes, los períodos de tiempo definidos y acordados y por supuesto las personas responsables.



RENOVACIÓN



- ✓ **Análisis:** Presentaremos análisis detallado del ejercicio de cotización realizado con el mercado asegurador. Este documento traerá los factores positivos y negativos a resaltar y presentará nuestra recomendación para la renovación, basada en criterio profesional y de contenido, teniendo en cuenta aspectos técnicos y económicos.
- ✓ **Presentación:** Coordinaremos una reunión con el área encargada de los seguros de **ROY ALPHA S.A.**, para presentar las cotizaciones obtenidas del mercado.
- ✓ **Reconsideraciones:** Trasladaremos al mercado las reconsideraciones necesarias que surjan posterior a la reunión de presentación de las cotizaciones.
- ✓ **Expedición, Facturación y Pago:** Estamos comprometidos con la expedición sin errores y entrega oportuna, buscamos ajustarnos a las políticas de pago y a los procesos de radicación de facturación de **ROY ALPHA S.A.**



DÍA A DÍA



- ✓ **Proyectos:** Somos aliados estratégicos en el desarrollo de proyectos empresariales. Estamos para ayudar y contribuir desde el punto de vista de riesgos y seguros a **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ **Capacitaciones:** Iniciaremos dando capacitación de la estructura de las pólizas de aquellos ramos que componen el programa de seguros. Revisaremos aspectos principales como coberturas, exclusiones, modos para reclamar, valores agregados de las pólizas, entre otros. Adicionalmente, daremos capacitaciones esporádicas en temas de interés para **ROY ALPHA S.A.**, o por solicitudes puntuales referentes a riesgos y seguros. Todas estas capacitaciones deben quedar incluidas en el Acuerdo de Servicio que desarrollaremos.
- ✓ **Conceptos:** Enviaremos conceptos en materia de seguros con criterio técnico propio cada vez que sea requerido por parte de **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ **Comités:** Realizaremos comités periódicos coordinados en conjunto con el área de seguros de **ROY ALPHA S.A.**, siempre y cuando sean necesarios. La periodicidad de los comités se definirá en conjunto con Ustedes.



Proyectos

Capacitaciones

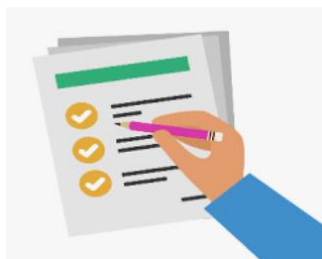
Conceptos

Comités

SINIESTROS



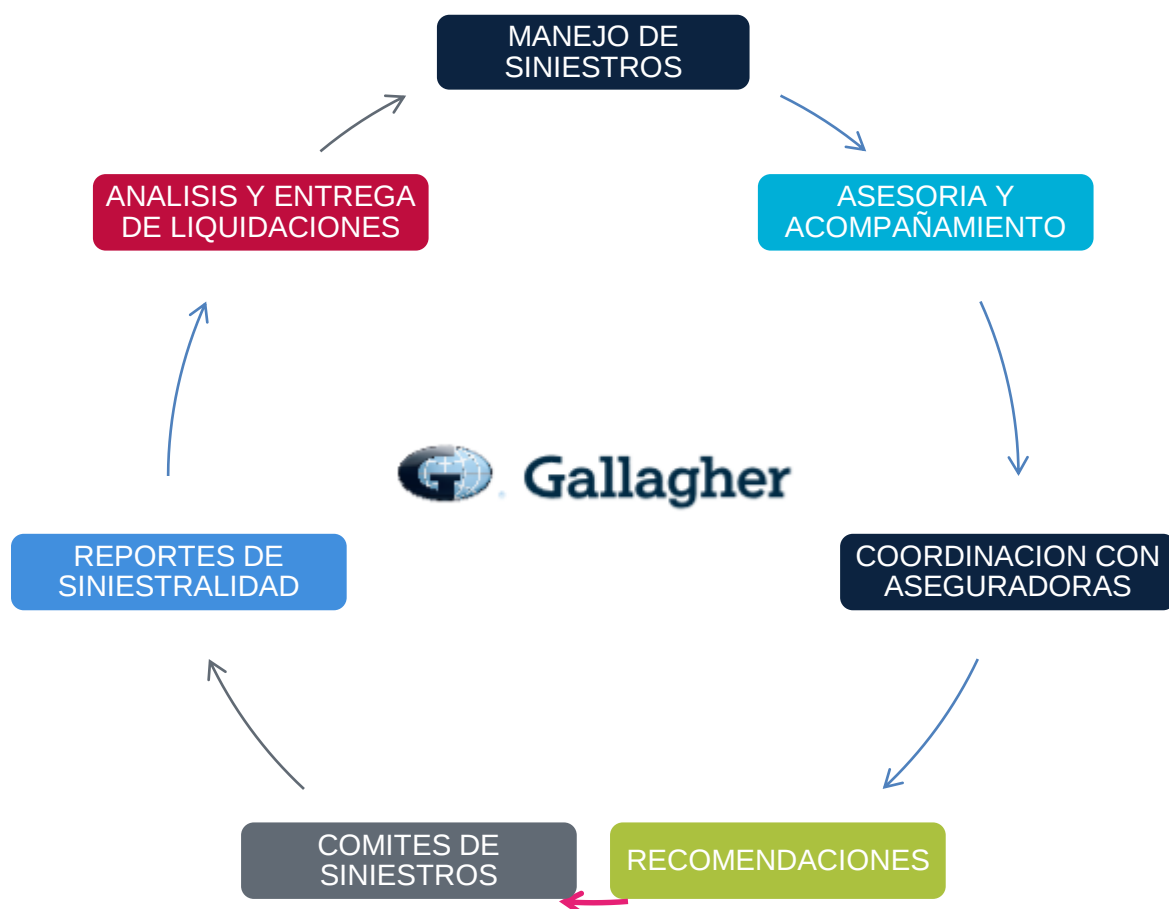
- ✓ **Manejo de siniestros o circunstancias vigentes:** Nos encontramos en condiciones de recibir la totalidad de avisos de circunstancias o reclamos que se encuentren en trámite, con el fin de continuar su proceso, buscando mejorar la calidad en la atención y el acompañamiento a **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ **Asesoría y Acompañamiento:** Ofrecemos la asesoría integral en relación con las circunstancias que deban ser avisadas y los reclamos que efectivamente sus pólizas de seguros cubran, acompañándolos desde la ocurrencia misma del hecho hasta la definición pertinente por parte de la Compañía de Seguros, según sea el caso, revisando detalladamente la documentación remitida, realizando el estudio y análisis de cada uno de los eventos reportados por **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ **Coordinar con las aseguradoras:** coordinaremos designación de los Ajustadores y Técnicos altamente especializados para el adecuado manejo y trámite de siniestros.
- ✓ **Recomendaciones:** Daremos las recomendaciones necesarias para evitar la propagación de los daños una vez sea informado el caso y hacer recomendaciones necesarias para cuidar el salvamento.
- ✓ **Comités Periódicos:** Se coordinará con el área encargada, la realización de comités periódicos de reclamos con el fin de hacer seguimiento al estado y avances de los eventos avisados y reclamos en trámite. Este comité permitirá conocer el estado real de cada situación avisada, definir estrategias en la atención de los reclamos y dinamizar la gestión de los mismos.
- ✓ Indicar la forma cómo **ROY ALPHA S.A.** debe actuar en el momento de un siniestro para demostrar cuantía y ocurrencia del daño o pérdida.



SINIESTROS



- ✓ **Reportes de Siniestralidad:** La gestión de los reclamos avisados o en trámite se verán reflejados en Reportes Periódicos de Siniestralidad, los cuales serán entregados en cada uno de los Comités Periódicos de Siniestralidad, advirtiendo tiempos y fechas oportunos para evitar la prescripción o cualquier situación que pueda dar lugar a la misma.
- ✓ **Análisis y Entrega de liquidaciones:** Haremos la revisión técnica y jurídica de las definiciones y liquidaciones de reclamos presentadas por la Aseguradora, previa presentación a **ROY ALPHA S.A.**



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Enviaremos con un período semestral una encuesta de satisfacción del cliente para determinar oportunidades de mejora y mantenernos activos en retroalimentación.

- ✓ **Encuesta de Satisfacción :** Enviaremos con un período semestral una encuesta de satisfacción del cliente para determinar oportunidades de mejora y mantenernos activos en retroalimentación.
- ✓ **Cronograma de actividades:** Se realizara de común acuerdo con **ROY ALPHA** según las necesidades y actividades acordadas para la atención del programa de seguros.
- ✓ **Tiempos de respuesta:** Se acuerdan tiempos de respuesta para solicitudes sencillas, para este punto se negocian con aseguradoras seleccionadas acuerdos de servicio.
- ✓ **Tasas:** Se generan comparativos de diferentes mercados para así tener indicadores en cuanto a primas y tasas.
- ✓ **Siniestros:** Se evalúa el servicio de la atención de siniestros de manera mensual, así como el estatus de cada evento.
- ✓ **Renovación de las pólizas:** Se establecen estrategias de renovación con objetivos claros a cumplir. Luego de cada renovación se genera el check list de cada objetivo establecido.



CUMPLIMIENTO

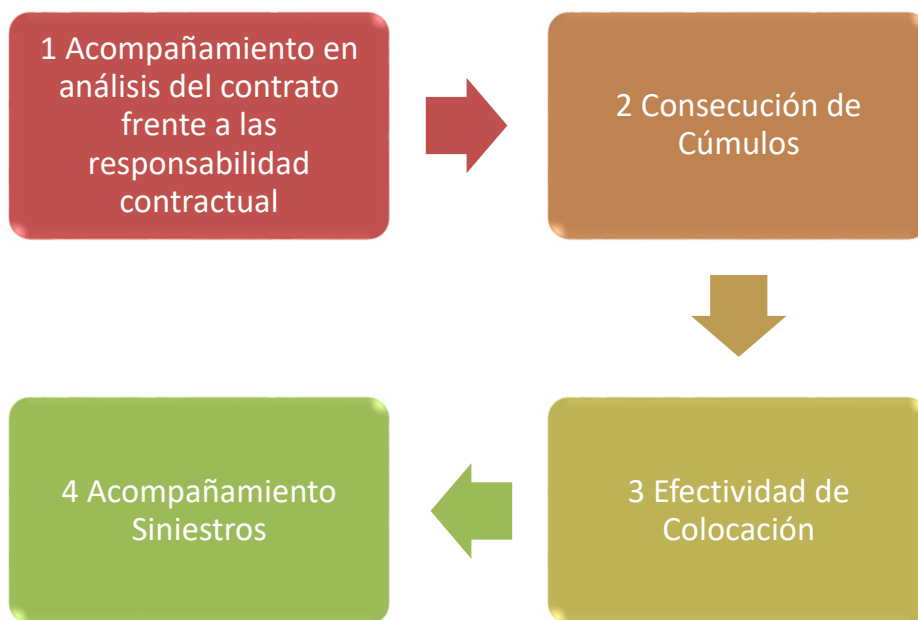
Se administraran los riesgos de la contratación asociados a la vinculación de proveedores y/o terceros, a través de análisis financiero, de experiencia y siniestros en el sector que haya podido tener, con la finalidad de superar las situaciones jurídicamente desfavorables a las cuales se puede ver expuesto **ROY ALPHA S.A.** por causas de algún incumplimiento del contratista afianzado para así hacer la transferencia adecuada del riesgo a través de una efectiva colocación del seguro.

Todo esto se hará a través del siguiente procedimiento:



CUMPLIMIENTO

Se administraran los riesgos de la contratación donde **ROY ALPHA S.A.** es el afianzado, haciendo acompañamiento en el desarrollo del contrato, analizando las garantías solicitadas y responsabilidades frente a estas, buscando una adecuada colocación en coberturas y tasas favorables.



SERVICIO AL CLIENTE

Dentro de nuestra estructura contamos con una Gerencia de Servicio al Cliente dedicada exclusivamente a promover la excelencia en la atención de los clientes con su respectiva visión y misión:

Visión: Desarrollar e implementar el Plan Estratégico de Servicio para ser reconocidos entre nuestros clientes y competidores como el primer corredor de seguros a nivel mundial, regional y local en términos de servicio, innovación, asesoría y profesionalismo.

Misión: Conocer, asesorar y ayudar a nuestros clientes a satisfacer sus necesidades en seguros y administración de riesgos convirtiéndonos en aliados estratégicos, siempre apoyándolos a alcanzar sus metas generando valor, confianza y en especial un buen servicio. El equipo directo de Servicio al Cliente está liderado y administrado por personas que se enfocan en conocer sus necesidades a profundidad, y la vez tienen conocimiento acerca de diferentes industrias.

Dentro de la Compañía contamos con áreas de soporte especializadas que hacen el proceso de administración del programa de seguros un esquema integral focalizado siempre en el cliente.

Trabajando bajo la dirección de la Gerencia de Servicio al Cliente y su respectivo Subgerente seremos responsables de ejecutar la estrategia que acordemos en conjunto.

En Arthur J. Gallagher contamos con una metodología de valor agregado enfocada en la disminución del **costo total del riesgo**.

CORE 360

Core 360 es un modelo integral que considera 6 factores de costo de los programas de gestión de riesgos y seguros, apoyando a **ROY ALPHA S.A.** a entender los costos actuales y potenciales de su transferencia de riesgos. Proporcionando asesoría y entregando un servicio de clase mundial podemos ayudar a desarrollar un programa que minimice el **costo total del riesgo**:





PRIMAS DE SEGUROS

Velamos por la optimización del costo de las primas de seguros del programa de **ROY ALPHA S.A.** en dos formas:

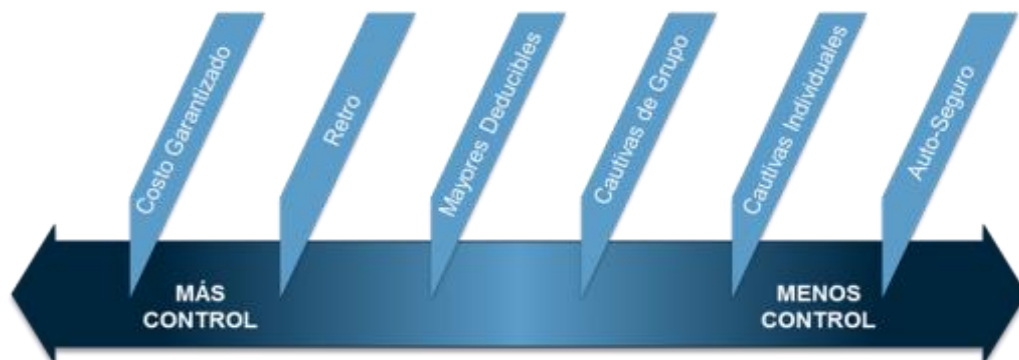
1. Tenemos una red global y local de compañías de seguros que compiten por el riesgo de nuestros clientes. En un mercado blando de seguros como el actual es posible obtener descuentos importantes en las primas actuales.
2. Promovemos que las compañías de seguros se interesen en nuestros clientes y no al revés. Nuestra estrategia consiste en mejorar el perfil de riesgo de **ROY ALPHA S.A.** vía una estrategia de mercadeo para garantizar descuentos en el costo del programa.



ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

Diseñamos la estructura del programa de seguros de abajo hacia arriba.

1. La madurez en Gestión de Riesgos de cada organización nos permite sugerir alternativas hechas a la medida dependiendo del tratamiento que se quiera dar al riesgo (Programas de seguros, fondos de autoseguro, combinaciones de seguros y autoseguros, transferencia alternativa de riesgos y compañías de seguros cautivas)
2. Análisis de Pólizas Gallagher (Gallagher Policy Analysis – GPA). Metodología enfocada en la optimización del costo total del riesgo.
3. Herramientas de apoyo para la toma de decisiones (Reporte GPA, Matriz de Riesgos, estratificación de riesgos, entre otros).





PÉRDIDAS DENTRO DE LOS DEDUCIBLES / RETENCIÓN Implementamos programas que promueven la seguridad, minimizan las pérdidas y mitigan los reclamos.

1. Equipo especializado en el manejo de reclamaciones.
2. Apoyo de clase mundial en reclamaciones.



PÉRDIDAS NO ASEGURADAS Y NO ASEGURABLES Ayudamos a administrar sus riesgos no tradicionales.

1. Tenemos experiencia en productos especializados cómo, Cyber, Representaciones y Garantías (Reps & Warranties), Recogida de Productos, Seguro de Crédito, energías renovables entre otros.
2. Soluciones creativas.



VACÍOS DE COBERTURA Trabajamos en minimizar los vacíos de cobertura de diferentes formas:

1. Revisamos en detalle las coberturas actuales para identificar áreas de mejora.
2. Contamos con las mejores negociaciones de condiciones en el mercado soportado en la idoneidad y relacionamiento con las compañías de seguros destacado en la introducción.
3. Incluimos especialistas de industria y de productos en el equipo de atención. Arthur J Gallagher cuenta con una práctica de instituciones educativas reconocida a nivel mundial.



RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Proveemos soluciones de control de riesgos para administrar riesgos contractuales.

1. Experiencia relevante en su negocio.
2. Herramientas de control para la administración de la gestión de riesgos.

Nuestro objetivo es dar toda la asesoría profesional y permanente y acompañar a **ROY ALPHA S.A.** como su corredor en la estructuración y manejo de su programa de seguros y gestión de riesgos.

Actividades a desarrollar y descripción del manejo de pólizas que conforman el programa de ROY ALPHA S.A. :

- Suscripción acuerdos de confidencialidad, declaraciones de conflictos de interés y del Contrato.
- Reunión inicial para conocer el funcionamiento del programa de seguros.
- Solicitud de información inicial.
- Revisión del programa de seguros y diagnóstico técnico para diseñar el programa de seguros que mejor atienda las necesidades de **ROY ALPHA S.A.** y sus distintas locaciones en las principales ciudades y en el territorio nacional:
 - ✓ Documentos de pólizas, endosos y certificados de cobertura.
 - ✓ Evaluación de la suficiencia de la cobertura de las pólizas.
 - ✓ Revisión y comentarios en relación a coberturas, primas, condiciones, límites, sumas aseguradas, deducibles y demás aspectos relevantes según condiciones del mercado y de aseguramiento que consideramos necesarias para proteger los riesgos de **ROY ALPHA S.A.**
 - ✓ Revisión de las pólizas bajo la legislación de seguros y su cumplimiento
 - ✓ Identificar los riesgos asegurables y sus respectivos seguros (Revisión de las pólizas de seguro contratadas y comparación con las requeridas por la legislación y las recomendaciones).
 - ✓ Identificación de qué riesgos relevantes se encuentran, en su caso, sin cobertura, teniendo en cuenta aquellos que son asegurables, aquellos que tienen limitada asegurabilidad o aquellos que siendo asegurables el costo de la prima resulta desproporcionadamente alto.
- Asesorar en todos los trámites previos y durante el proceso de selección de las compañías de seguros tales como y no limitando a preparación de los términos de referencia, aclaración de inquietudes y reuniones preliminares derivadas del proceso de selección, asesoría en la evaluación de las ofertas y protección de respuestas de las observaciones formuladas por las compañías de seguros invitadas al proceso.
- Identificación de seguros adicionales para proteger los intereses de **ROY ALPHA S.A.** teniendo como base los usos y buenas prácticas del mercado, e informarlo oportunamente.

Acompañamiento en la selección de la(s) compañía(s) de seguros

Realizaremos las siguientes actividades profesionales, de intermediación y asesoría para la selección de la(s) compañía(s) de seguros que presenten los mejores términos y coberturas para **ROY ALPHA S.A.** :

- Asesoría en la elaboración, estructuración y redacción del pliego de condiciones y términos de referencia para adelantar el proceso de invitación de las pólizas a contratar que componen el Plan de Seguros, así como la redacción de la minuta del contrato, estructuración del programa, cobertura, redacción de cláusulas y de los anexos con los requerimientos mínimos a incluir bajo aspectos técnicos y económicos, con miras a proteger debidamente a las personas, bienes e intereses patrimoniales de los beneficiarios y de **ROY ALPHA S.A.**
- Realizar recomendación en relación con el cumplimiento del programa de seguros con respecto a la práctica de seguros, requerimientos contractuales, experiencia de **ARTHUR J GALLAGHER CORREDORES DE SEGUROS S.A y FILIANZA** y la disponibilidad del mercado en términos razonables.
- Evaluación de las ofertas presentadas, garantizando que **ROY ALPHA S.A.** obtenga las mejores condiciones posibles del mercado de seguros y reaseguros.
- Recomendación de adjudicación.
- Acompañamiento en el proceso de colocación de las pólizas de seguros e implementación del programa de seguros requerido por **ROY ALPHA S.A.** y su respectiva emisión.
- Revisar el clausulado, condiciones de la póliza, correcta emisión y liquidación de las primas de las pólizas, desde el inicio del contrato de seguros y durante el lapso en el que estén vigentes las pólizas que conforman el programa de seguros de **ROY ALPHA S.A.**
- Hacer seguimiento a los pagos de las primas y que los mismos se encuentren debidamente aplicados y recaudados en las fechas pactadas para tal fin.

Seguimiento a los compromisos adquiridos en la gestión de seguros de ROY ALPHA S.A.

Somos conscientes que un programa de seguros correctamente estructurado junto con un esquema de administración de riesgos acorde a las necesidades de una Organización, contribuyen de manera determinante a lograr los objetivos y la visión de compañía. Es por esto que nuestro esfuerzo se encaminará por dar un servicio y asesoramiento competente, objetivo e imparcial otorgando en todo momento un servicio adecuado.

Es por ello, que nuestro esquema de trabajo está fundado en ofrecer un servicio personalizado para **ROY ALPHA S.A.**, buscando que de forma conjunta se definan las metas y se tengan claras las expectativas que se buscan en la contratación de un Programa de Seguros.

La coordinación de las partes interesadas tiene como propósito velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por nosotros, las aseguradoras y demás partes interesadas en la gestión del aseguramiento de los riesgos de **ROY ALPHA S.A.** evitando la duplicidad de intervenciones y haciendo sinergias entre los servicios que ofrecen de tal manera que **ROY ALPHA S.A.** reciba servicios útiles que ayuden a realizar su gestión.

ARTHUR J GALLAGHER CORREDORES DE SEGUROS S.A. - FILIANZA, conjuntamente con **ROY ALPHA S.A.**, definirán la periodicidad de reuniones para realizar el seguimiento y el proceso de rendición de cuentas, como un mecanismo disciplinado de seguimiento y control de resultados.

Comités.

Los comités serán herramientas de gestión para evaluar la correcta ejecución del contrato y concertar los ajustes necesarios para garantizar el manejo integral del programa de seguros, como aspecto fundamental para una oportuna atención, así como una adecuada operatividad y control del mismo. Se realizarán periódicamente comités de siniestros, operativo, comercial y de servicio, en donde se abordaran entre otros los siguientes temas:

- **Comités de Internos.**

Con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma, seguimiento de indicadores, asuntos relativos al Sistema de Gestión de Calidad, Compliance, planes de trabajo, cartera, reportes o informes de las diferentes áreas de la Compañía.

- **Comité de Siniestros**

- ✓ Revisión de siniestralidad.
- ✓ Revisar los casos que requieren la intervención y atención especial por parte del corredor.
- ✓ Hacer seguimiento a los siniestros y determinar la gestión que se debe realizar en cada caso.
- ✓ Seguimiento a casos críticos.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en los comités.



CAPACITACIONES

En caso de resultar favorecidos, **ARTHUR J. GALLAGHER - FILIANZA** ofrece a **ROY ALPHA S.A.** un módulo en conocimiento de seguros; definiremos un cronograma para la realización de capacitaciones relacionadas con las diferentes líneas de seguros de interés para **ROY ALPHA S.A.**, temas de actualidad, nuevos productos, cambios en la legislación local en materia de seguros entre otros.

Inicialmente proponemos las siguientes capacitaciones:

- **Módulo I:** Marco jurídico del contrato de seguros
- **Módulo II:** Seguros Generales – aspectos técnicos, económicos y financieros
- **Módulo III:** Seguros de Personas – Salud, Vida y ARL.
- **Módulo IV:** Responsabilidad Civil Directores y Administradores e Infidelidad y Riesgos Financieros
- **Módulo V:** Ramos Técnicos y de Ingeniería.
- **Módulo VI:** Administración de riesgos y control de pérdidas.

Adicional a esto proponemos la realización de capacitaciones frente a cualquiera de los siguientes temas que en conjunto decidamos de interés para **ROY ALPHA S.A.:**

Sistemas de Gestión de Riesgos

Diseño e implementación de modelos de gestión certificables y no certificables: ERM, ISO, OEA, LAFT, FSSC



Ingeniería de Riesgos

Inspecciones y recomendaciones para la protección de la infraestructura ante riesgos físicos.

Resiliencia Organizacional

Mejoramiento de las capacidades organizacionales para responder ante eventos adversos: Continuidad del negocio, manejo de crisis, emergencias



Cuantificación de Riesgos

Valoración del riesgo encontrando tanto la probabilidad de ocurrencia como la severidad por medio de modelos estadísticos.

Gestión Integral del Talento

Beneficios y Calidad de Vida, Fidelización, reconocimiento y recompensa, Acompañamiento en el cumplimiento del SST



Gestión de Siniestros

Acompañamiento en la liquidación y resolución de los siniestros.



Construcción conjunta
Hecho a la medida con el cliente
Acompañamiento



A tiempo
Cumplimiento
entrega

los acuerdos de



Útil
Aporta valor al cliente
Cumple con los objetivos acordados



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

2.2 Propuesta de Servicios Beneficios.

BENEFICIOS Y PERSONAS

En **ARTHUR J. GALLAGHER - FILIANZA**, entendemos el Corretaje en Salud desde una VISION HUMANISTA. Trabajamos en función de las personas; complementada con una VISION DE NEGOCIO, al considerarnos aliados de las empresas que confían en nuestros servicios significa:

- ☐ Conocer a **ROY ALPHA S.A.**, alinear nuestro trabajo con sus objetivos y brindar soluciones de aseguramiento.
- ☐ A partir del ciclo de vida de los Colaboradores de **ROY ALPHA S.A.**, entender sus necesidades en salud y proveer las alternativas adecuadas.
- ☐ Trabajar conjuntamente con los diferentes actores en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, buscando generar en los funcionarios y sus familias **NIVEL DE CONCIENCIA**.



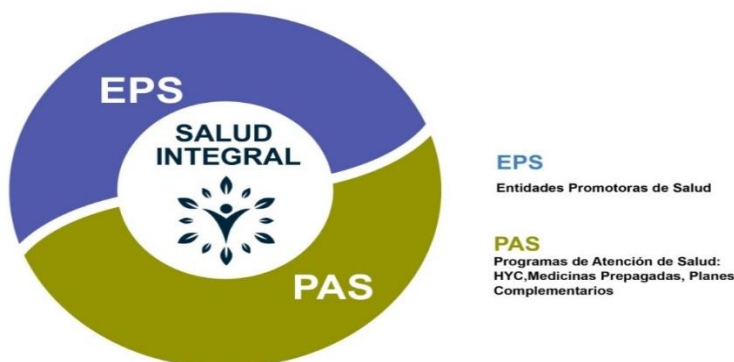
Con los elementos mencionados, pretendemos impactar positivamente en **ROY ALPHA S.A.**, los colaboradores y sus familias, maximizando resultados.



Modelo de atención integral en salud

Buena parte del espíritu de las reformas a nuestro Sistema de Seguridad Social se basan en la importancia de un modelo de **SALUD INTEGRAL** que garantice la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores y sus familias.

En **ARTHUR J. GALLAGHER - FILIANZA** basamos nuestro modelo de atención en estos principios que nos permiten garantizar a nuestros clientes el buen uso de los recursos propios, del sistema y al mismo tiempo reducir la carga administrativa que representa para las áreas de Recursos Humanos la cantidad de actores que intervienen en el mismo proceso, que son coordinados directamente por **AJG**.



MODELO DE ATENCION

Basado en las realidades de las Empresas, presentamos nuestro modelo de servicios, necesidades y normatividad vigente, directamente atendido por el área médica en coordinación con el área de servicio al cliente.

El área médica de **AJG** es un área de soporte y un valor agregado para los empleados, por cuanto desarrollamos permanentemente estrategias y mejoramos nuestros procesos para suplir sus necesidades en Salud Integral.

SERVICIO AL CLIENTE

Dentro de nuestra estructura contamos con una Gerencia de Servicio al Cliente dedicada exclusivamente a promover la excelencia en la atención de los clientes con su respectiva visión y misión:

Visión: Desarrollar e implementar el Plan Estratégico de Servicio para ser reconocidos entre nuestros clientes y competidores como el primer corredor de seguros a nivel mundial, regional y local en términos de servicio, innovación, asesoría y profesionalismo.

Misión: Conocer, asesorar y ayudar a nuestros clientes a satisfacer sus necesidades en seguros y administración de riesgos convirtiéndonos en aliados estratégicos, siempre apoyándolos a alcanzar sus metas generando valor, confianza y en especial un buen servicio.

El equipo directo de Servicio al Cliente está liderado y administrado por personas que se enfocan en conocer sus necesidades a profundidad, y la vez tienen conocimiento acerca de diferentes industrias.

Dentro de la Compañía contamos con áreas de soporte especializadas que hacen el proceso de administración del programa de seguros un esquema integral focalizado siempre en el cliente.

Trabajando bajo la dirección de la Gerencia de Servicio al Cliente seremos responsables de ejecutar la estrategia que acordemos en conjunto.

Las principales actividades que desarrollamos son:

ASESORÍA Y ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL

PLAN OBLIGATORIO DE SALUD

Objetivo

El objetivo principal es conservar el factor de integralidad que se complementa con la Póliza de Salud, Medicina Prepagada y/o Plan Complementario.

AUSENTISMO DE ORIGEN COMUN

Estadísticamente en Colombia índices superiores al 85% en el ausentismo de origen común, lo cual genera un gran lucro para las empresas o entidades.

Dentro del marco conceptual de salud integral se hace imperativo intervenir el ausentismo de origen común no controlado por el sistema de riesgos laborales.

Objetivo

- Es objetivo de este capítulo determinar asertivamente que los programas de prevención del sistema de gestión como de salud general impacten adecuadamente en los índices de ausentismo, dado que el origen laboral es ampliamente controlado por el sistema de gestión de **ROY ALPHA S.A.** Favorecer ambientes de familiares seguros y saludables de tal manera que se pueda alcanzar una mayor productividad con bienestar.
- Orientar los recursos de forma óptima en busca de los mejores resultados en salud.
- Prevenir la ocurrencia de enfermedades de origen común.



Beneficio

- Disminución de ausentismo por condiciones no favorables en el entorno familiar del trabajador.
- Educación del autocuidado para la familia del trabajador en conjunto con la EPS y la póliza de Salud, Medicina Pre pagada y/o Plan Complementario.

Actividades Periódicas

- Revisión periódica de actividades de prevención.
- Ejercicio de planeación estratégica para la asignación de recursos.
- Establecer acuerdo de servicios conjunto (cronograma de actividades).
- Gestión y seguimiento al plan de trabajo establecido a través de la WEB puesta al servicio de **ROY ALPHA S.A.**
- Presentación de la gestión realizada / revisión por la dirección.
- Comités de seguimiento planeados.
- Coordinar y facilitar la rehabilitación y reubicación de las personas con incapacidad de origen común.
- Diseño programa de capacitación salud integral.



ACTIVIDADES PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN SALUD INTEGRAL

En coordinación con la aseguradora y los profesionales asignados a **ROY ALPHA S.A.** se incluirán para el programa:

- ✓ Charlas.
- ✓ Diseño de programas promoción y prevención.
- ✓ Boletines de salud con base en los hallazgos de interés para **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ A través de la información recopilada de los diferentes actores del sistema de salud integral, **Planes Adicionales de Salud (PAS)**, POS, HSQ, se establecen:
 - ❖ Programas de prevención primaria, planes de vacunación.
 - ❖ Determinación del perfil demográfico y epidemiológico de la población.
 - ❖ Identificación de las causas de ausentismo laboral por Enfermedad General.
- ✓ Selección de los programas a implementar.
- ✓ Definición de los temas de promoción que se van a desarrollar y la estrategia de comunicación.
- ✓ Definición de cronograma con los proveedores.
- ✓ Envío de comunicación a los usuarios informando los programas que se van a realizar según cronograma y la logística de los mismos.
- ✓ Informe General de Riesgos para **ROY ALPHA S.A.** e Individual para cada usuario que participe en los programas.
- ✓ Determinación de los apoyos terapéuticos a realizar según resultados grupales.
- ✓ Definición de matriz de seguimiento.

ASESORÍA Y ADMINISTRACIÓN DE PLANES ADICIONALES DE SALUD

POLIZA DE HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA, CONTRATOS DE MEDICINA PREPAGADA Y PLAN COMPLEMENTARIO

Objetivo

El objetivo principal es desarrollar para **ROY ALPHA S.A.** el proceso de búsqueda en el sector asegurador de la compañía más conveniente para las necesidades de la población, la ubicación geográfica, el modelo de servicio y mejoramiento continuo del beneficio que la empresa reconoce a los trabajadores y sus familias.

De otra parte, trabajar en equipo con los distintos entes de la seguridad social (EPS), la aseguradora y **ROY ALPHA S.A.** para garantizar el fluido mantenimiento de desarrollo del contrato en el día a día, significa lo anterior en garantizar aseguramiento oportuno, adecuada atención de los siniestros, acceso a los sistemas de información de siniestralidad del Beneficio para análisis de la data y a partir de la información obtenida proponer e implementar los programas de prevención y salud pertinentes.

Actividades

Asesoría al usuario sobre:

- ✓ Seguimiento a las coberturas contratadas por **ROY ALPHA S.A.** con la compañía proveedora del servicio.
- ✓ Acompañamiento para gestión de casos especiales, fijación de condiciones pre-existentes y/o exclusiones.
- ✓ Gestión sobre la negación de autorizaciones.
- ✓ Asesoría en el manejo de los prestadores
- ✓ Asesoría para pacientes hospitalizados.
- ✓ Capacitación de actualización de cubrimientos.
- ✓ Comité de seguimiento periódico con el proveedor seleccionado.
- ✓ Afiliación de usuarios.
- ✓ Trámite ante el proveedor de afiliaciones, inclusiones de nuevos usuarios.
- ✓ Carnetización.
- ✓ Inducción al nuevo personal.
- ✓ Revisión de Factura y elaboración de glosas si se presentaran.
- ✓ Plan de Auditorías para el suministro y entrega de medicamentos

Entregable

- ✓ Informe población afiliada.
- ✓ Indicador de movimientos (altas y bajas).
- ✓ Casos médicos a revisión.

- ✓ Control de indicadores de servicio, tiempos de respuesta.
- ✓ Encuesta de satisfacción de atención a usuarios.

MODELO DE ATENCIÓN DE BENEFICIOS

ASESORÍA Y ADMINISTRACIÓN DE SEGURO DE VIDA

Objetivo

El objetivo principal es monitorear en forma permanente el cumplimiento de las condiciones pactadas y dar apoyo en el proceso de transición entre las aseguradoras.

Actividades

Asesoría al asegurado sobre:

- ✓ Seguimiento a las coberturas contratadas por **ROY ALPHA S.A.** con la compañía de seguros.
- ✓ Afiliación de asegurados.
- ✓ Capacitación de actualización en las coberturas.
- ✓ Inducción al nuevo personal.
- ✓ Control y reportes a nómina para descuentos.
- ✓ Revisión y verificación de Factura.
- ✓ Acompañamiento para gestión de casos especiales, fijación de condiciones pre-existentes y/o exclusiones.
- ✓ Gestión sobre la negación de reclamos.
- ✓ Asesoría en el trámite de reclamos, plazos para aviso de siniestro para cada amparo y el cumplimiento de requisitos para el pago de siniestros.
- ✓ Comité de seguimiento periódico con la aseguradora.

Entregable

- ✓ Informe población afiliada.
- ✓ Indicador de movimientos (altas y bajas).
- ✓ Informe de reclamaciones en curso.
- ✓ Control de tiempos de respuesta.
- ✓ Encuesta de satisfacción de usuarios.



BENEFICIOS VOLUNTARIOS – SOLUCIONES “A TU MEDIDA”

En **AJG** contamos con un modelo que denominamos **A TU MEDIDA** porque permite diseñar soluciones ajustadas a la medida de las necesidades de los empleados. El disponer de programas de seguros voluntarios y colectivos es una de las mejores formas de fidelización, aumentando la sensación de compromiso con la empresa y mejorando la percepción de esta.

Mediante un esquema de servicio personalizado, se atenderán las necesidades de seguros patrimoniales y familiares de los empleados que tienen una relación con un grupo de afinidad o que simplemente necesitan adquirir un seguro de manera individual.

Nuestro modelo de servicio es consultivo, entendemos la necesidad de una **GESTIÓN INTEGRAL DE BIENESTAR & COMPROMISO** en donde las eficiencias permiten:

- ✓ Implementación de un esquema de beneficios para todo el personal de la compañía.
- ✓ Excelencia en los servicios ofrecidos.
- ✓ Continuo aporte en la construcción de cultura de prevención y auto-cuidado.

Para ello, trabajamos conjuntamente con los aliados estratégicos buscando el bienestar y la seguridad de cada uno del personal, el cual busca que se extienda también a sus familias.

Total bienestar para **ROY ALPHA S.A.** .

Más allá del bienestar tradicional, un enfoque que maximiza los resultados.

Gallagher comienza por comprender la cultura de la empresa a través de un amplio proceso de descubrimiento. Juntos vamos a:

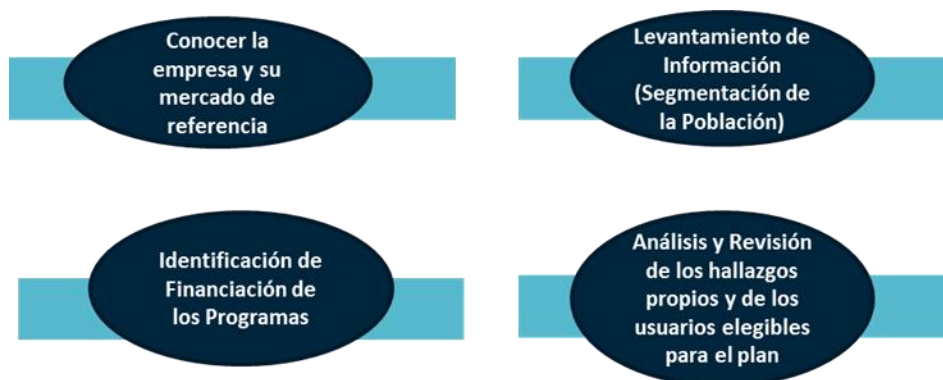
- ✓ Evaluar su cultura única, su modelo de negocio estratégico y sus objetivos.
- ✓ Entender su al personal de la compañía para apoyar el bienestar de todos.
- ✓ Identificar los riesgos derivados de los posibles accidentes que ocurran.
- ✓ Construir una visión filosófica de largo alcance enfocada en el bienestar total y el compromiso que realce la cultura y mejore el sentido de pertenencia a la empresa.

NUESTRO MODELO – LOS 5 PASOS



ENTENDIMIENTO DE NECESIDADES

Para entender las necesidades, es importante conocer las realidades propias de la cultura organizacional y definir la estrategia de colocación de seguros, para ello desarrollamos actividades como:



Portafolio de Beneficios Enfocados

Nuestro modelo permite armonizar la convivencia de varias generaciones, cada una con necesidades y motivaciones diferentes. Para cada segmento de la población, definimos la estrategia adecuada y el medio de comunicación adecuado para potenciar la estrategia de recursos humanos y los planes de beneficios.

- Plan de comunicación y divulgación.
- Modelo de operación, seguimiento y medición de indicadores.

DISEÑO Y NEGOCIACIÓN A LA MEDIDA

De acuerdo con la curva de vida y los intereses del personal de la compañía, la armonización de los planes de beneficios se hace indispensable teniendo en cuenta sus etapas.



Productos de Portafolio



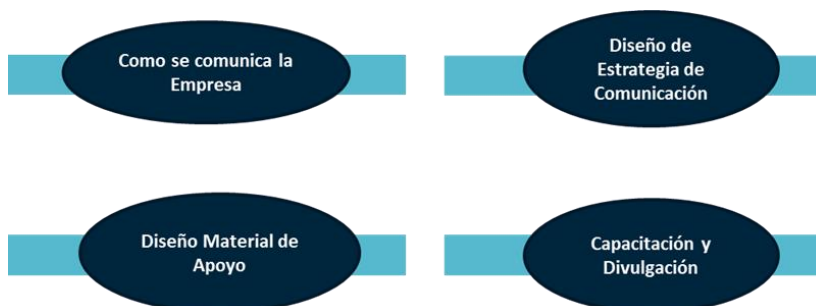
Diseñamos el Programa

- 1 Diagnóstico**
 - Segmentación y evaluación necesidades por segmento
- 2 Diseño Programa**
 - Montaje plan de fidelización, portafolio de productos y estrategia de comunicaciones
- 3 Implementación Programa**
 - Lanzamiento, publicación de resultados y seguimiento al programa con los asesores
- 4 Administración del Programa**
 - Definir bases para la administración del programa e implementación de la administración



COMUNICACIÓN SEGMENTADA

El éxito de un plan de beneficios es el entendimiento que de él tenga cada una de las personas, su percepción y expectativa genere el sentimiento de pertenencia con la empresa.



Comunicación a tu medida

Dada la actividad del potencial grupo asegurado se define inicialmente una estrategia del plan de comunicación en conjunto con **ROY ALPHA S.A.** De acuerdo con los productos aprobados por la empresa se definen campañas de promoción y mercadeo.



MODELO DE SERVICIO

Dentro del modelo de servicio contamos con áreas de apoyo especializadas, que permiten dar soporte a la adecuada administración de cada programa de beneficios.

Para entender las necesidades, es importante entender las realidades propias de la organización, para ello desarrollamos actividades como:

- Una asertiva negociación de proveedores en los productos.
- Armonización de beneficios.
- Garantía de continuidad.

Resultado de la estrategia

- Economías de escala.
- Garantía de continuidad en los beneficios y aseguradas.
- Eficiencia en la administración de los programas.
- Beneficios financieros.

Modelo Comercialización

Para la comercialización de los productos aprobados por **ROY ALPHA S.A.** son realizados a través de:

- **Venta Presencial:** Cuando se utiliza y aplica correctamente, se convierte en un factor importante para generar volúmenes de venta. Es la parte de la promoción que vincula el elemento HUMANO en las operaciones de venta. Nuestra fuerza de ventas cuenta con una experticia altamente capacitada para la colocación de productos de seguro.
- **Telemercadeo:** La venta es realizada a través del Call Center en la que el asesor contacta con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios, siempre y cuando contemos con su autorización para contactarlo.

ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo principal es monitorear en forma permanente el cumplimiento de las condiciones pactadas y realizar el seguimiento a las coberturas contratadas con las compañías de seguros.

Actividades

- Acuerdo de nivel de servicio.
- Definición del flujo de información.
- Administración de la información.
- Novedades de altas y bajas.
- Control de descuentos de nómina.
- Facturación y Cartera.
- Informe de gestión.
- Administración del riesgo.
- Análisis de siniestralidad para generar planes de prevención.

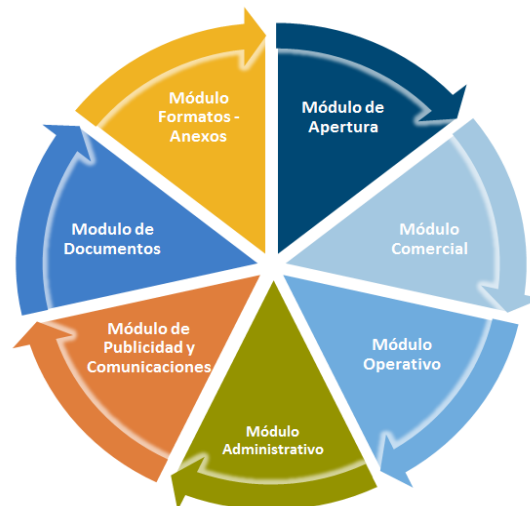
MODELO GESTIÓN DE LA INTERMEDIACIÓN DEL PROGRAMA DE BENEFICIOS

AJG dispone de un equipo altamente calificado, para la atención integral del programa de Beneficios para empleados, de modo tal que en conjunto con el área de recursos humanos se trabaje en aras de seguir en la ruta del perfeccionando y complementando el programa que brinda la compañía a sus colaboradores y por extensión a su grupo familiar, en pro de mejorar las condiciones de bienestar y de calidad de vida de la Familia de **ROY ALPHA S.A.**

PROCESO DE ATENCIÓN

Nuestro proceso de atención inicia con el establecimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio, cuyo objetivo principal es monitorear en forma permanente el cumplimiento de los procesos de atención y servicio establecidos para Ustedes y el cual se convierte en herramienta fundamental para el control y seguimiento.

Nuestra oferta de servicio, se soporta en las actividades relacionadas con la administración y manejo del programa de Beneficios.



Módulo de Apertura

Encontrará información general del programa de seguros con el que actualmente cuenta la organización, números de póliza/contrato, copia de los documentos requeridos para la apertura de cada uno de los programas y su estado, información de contactos y responsables **AJG**.

Módulo Comercial

Contiene el detalle frente el proceso de vinculaciones, divulgaciones, asesorías, PQRS que tenga lugar cada programa contratado.

PLAN DE SERVICIOS																															
					Periodicidad																										
MODELO	TIPO ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN/DETALLE	RESPONSABLE	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr															
					P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P
Comercial	Comité Comercial																														
	Comité Técnico																														
	Comité Para Renovación																														
	Comité Salud Integral																														
Operativo	Reporte de Novedades al cliente	Ingresos			1	1																				1	1		100%		
		Retiros				1	1																				1	1		100%	
		Modificaciones					1	1																			1	1		100%	
	Reporte de las Novedades a la aseguradora	Ingresos						1	1																			1	1		100%
		Retiros							1	1																		1	1		100%
		Siniestros								1	1	1	1															2	2		100%
		PGR									1	1	1	1														2	2		150%
		Revalidación de extras primas											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
	Facturación de la aseguradora	Definición fechas de corte											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Medio de reporte											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Plazo para pago de factura											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
													1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
	Facturación al cliente	Definición fechas de corte											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Medio de reporte											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Manejo de correspondencia											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Plaza para pago de factura											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
	Manejo de siniestro de aseguradora	Medio de reporte											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Lista de documento requeridos por siniestro											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
		Tiempos de respuesta											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%	
												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%		
Manejo de objeciones												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		100%		

En línea con el modelo de atención, nuestro ejecutivo de atención Integral apoyará en sitio, de acuerdo con el cronograma de visitas establecido y en casos especiales que se requiera.

Para asistir a los usuarios con asesoría en:

- Seguimiento a las coberturas contratadas por **ROY ALPHA S.A.** con la compañía proveedora del servicio.
- Acompañamiento para gestión de casos especiales, fijación de condiciones pre-existentes y/o exclusiones.
- Gestión sobre la negación de autorizaciones.
- Asesoría en el manejo de los prestadores.
- Capacitación de actualización de coberturas.
- Afiliación de usuarios.
- Trámite ante el proveedor de afiliaciones, inclusiones de nuevos usuarios.
- Carnetización.
- Inducción al nuevo personal.
- Conciliación de facturación y gestión de objeciones.

Como entregable periódico, producto de las gestiones anteriormente detalladas se suministran los siguientes entregables:

- ✓ Informe población afiliada.
- ✓ Indicador de movimientos (altas y bajas).
- ✓ Casos médicos a revisión.
- ✓ Control de indicadores de servicio, tiempos de respuesta.
- ✓ Encuesta de satisfacción de usuarios.



GERENCIAMIENTO DEL PROGRAMA

Para la atención integral de la póliza de salud de **ROY ALPHA S.A.**, **AJG** ha dispuesto de un equipo especializado mediante el cual se garantizará el nivel de servicio.

Un plan detallado del servicio es esencial para nuestra efectividad y toma de responsabilidad como su corredor aliado. Trabajando bajo la dirección del Gerente de servicio al cliente y Director de Operaciones, este equipo de servicio es responsable de la ejecución de la estrategia acordada entre **ROY ALPHA S.A.** y **AJG**, para articular los recursos disponibles en nuestra compañía para el logro a cabalidad de los resultados.

En conjunto con ustedes estructuraremos el acuerdo de servicio detallado, el cual reflejara las expectativas de servicios y desempeño que ustedes requieren de nosotros. Todas las actividades adicionalmente quedaran consignadas en nuestro cronograma de servicio con metas, objetivos y fechas límites de ejecución y respuesta.

Bajo el liderazgo de la Gerencia de Servicio al Cliente y el Interlocutor de la cuenta se llevarán a cabo los comités de seguimiento del contrato de la siguiente forma:

En los comités, se atiende el seguimiento al comportamiento y desempeño, que se pacten con la aseguradora en términos de:

- a) Siniestralidad
- b) Complementariedad
- c) Nivel de Servicio

SINIESTRALIDAD

Para el seguimiento de este indicador, el equipo de **AJG** cuenta con el apoyo de un Médico, especialista en seguridad y salud en el trabajo, quien se encarga de liderar el análisis de morbilidad de la población y de sugerir las diferentes acciones e intervenciones a realizar sobre la población usuaria.

En cada comité de seguimiento se generará un entregable para **ROY ALPHA S.A.** originado del proceso de análisis de indicadores.

MODELO DE INFORME TRIMESTRAL DE SINIESTRALIDAD

El Análisis de Siniestralidad de los contratos de seguros de Salud es prioritario para efectos del conocimiento y desglose del gasto médico por parentesco, grupo etario, diagnóstico, empresa, género, entre otras, para que se puedan tomar decisiones frente la morbilidad de la póliza y se orquesten los distintos actores del sistema (EPS's, Aseguradora o Compañía de Medicina Prepagada, Caja de Compensación) y todos ellos a partir de los recursos con los que cuentan aporten dentro de un estructurado programa de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad. Ellos nos permitirán trabajar de manera continua por la salud de los asegurados, sumando y optimizando recursos en busca de contar con trabajadores y familias sanas con cultura de autocuidado y de esta manera tener indicadores de siniestralidad controlados.

Diferentes factores afectan el gasto médico, analizamos los más relevantes como son:

Demográfico

- ✓ Porcentaje de población femenina en la población afiliada.
- ✓ Participación de afiliados mayores de 60 años en el total de la población afiliada.

Frecuencia

- ✓ Numero de eventos por afiliado al año.
- ✓ Numero de eventos por tipo de servicio.

Gasto Médico

- ✓ Valor promedio por tipo de servicio.
- ✓ Porcentaje de participación en el tipo de servicio sobre el total del gasto.

Severidad

- ✓ Número de personas con eventos de alto costo.
- ✓ Análisis de Frecuencia y severidad para intervenir en las causas.
- ✓ Seguimiento a los principales casos, acompañamiento en el proceso de recuperación.
- ✓ De acuerdo con la información suministrada por los proveedores de salud, se obtiene la información de la población afiliada para las patologías seleccionadas, y se compara con las obtenidas para la población general soportada en información de las entidades oficiales de salud.

SINIESTRALIDAD

AÑO	INGRESO	DESCUENTO	INGRESO NETO	COSTO	SINIESTRALIDAD NETA
Enero - Diciembre 2017	\$ 1.551.898.700	\$ (65.044.000)	\$ 1.486.854.700	\$ 1.113.311.166	71,74%
Enero - Junio 2018	\$ 1.044.010.000	\$ (41.793.800)	\$ 1.002.216.200	\$ 361.197.775	34,60%

AÑO	CUOTA USUARIOS	INGRESO PROM	COSTO PROM
Enero - Diciembre 2017	7.065	\$ 219.660	\$ 157.581
Enero - Junio 2018	4.414	\$ 236.522	\$ 81.830

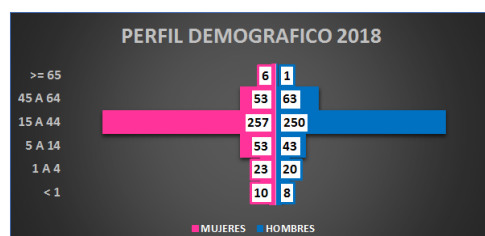
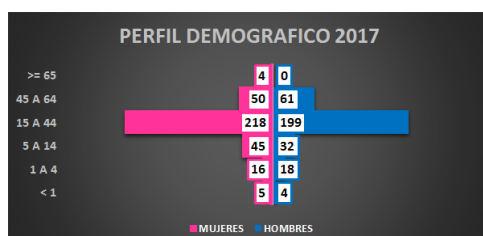
PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

PERFIL DEMOGRAFICO	AÑO	MES	TOTAL USUARIOS
	2017	DICIEMBRE	652
	2018	JUNIO	787

VARIACIÓN CANTIDAD DE USUARIOS	135
VARIACIÓN PORCENTUAL DE USUARIOS	20,71%

Neto

GRUPO ETARIO	TOTAL PART (%) DE POBLACION POR GRUPO ETARIO				VARIACION DE USUARIOS POR GRUPO ETARIO
	2017		2018		
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
< 1	0,6%	0,8%	1,0%	1,3%	9
1 A 4	2,8%	2,5%	2,5%	2,9%	9
5 A 14	4,9%	6,9%	5,5%	6,7%	19
15 A 44	30,5%	33,4%	31,8%	32,7%	90
45 A 64	9,4%	7,7%	8,0%	6,7%	5
>= 65	0,0%	0,6%	0,1%	0,8%	3
Total general	48.2%	51.8%	48.9%	51.1%	135



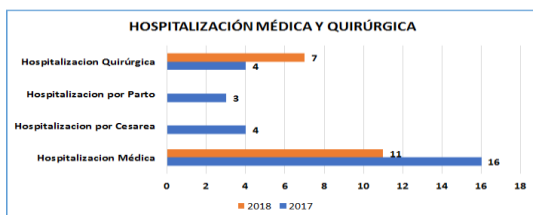
INFORME DE SERVICIOS

GRUPO	ENERO – DICIEMBRE 2017		ENERO - JUNIO 2018	
	Cantidad	Participación	Cantidad	Participación
LABORATORIO CLINICO	1.911	36,17%	2.545	30,45%
PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	293	5,55%	1.510	18,07%
CONSULTA MEDICA GENERAL Y ESPECIALISTA	994	18,82%	1.495	17,89%
SERVICIOS CLINICOS INTRAHOSPITALARIOS	970	18,36%	1.177	14,08%
IMAGENOLOGIA	405	7,67%	538	6,44%
REHABILITACION Y DESEMPEÑO FUNCIONAL	162	3,07%	318	3,81%
SERVICIOS DE ATENCION Y/O CUIDADO DOMICILIARIO	146	2,76%	252	3,02%
LABORATORIO PATOLOGICO	87	1,65%	87	1,04%
PRUEBAS DIAG. Y TERAPEUTICAS DE OTORRINO	50	0,95%	82	0,98%
CONSULTA OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD	28	0,53%	58	0,69%

HOSPITALIZACIÓN

HOSPITALIZACIÓN MÉDICA Y QUIRÚRGICA		
TIPO EGRESO	2017 No.	2018 No.
Hospitalización Médica	16	11
Hospitalización por Cesárea	4	
Hospitalización por Parto	3	
Hospitalización Quirúrgica	4	7
TOTAL GENERAL	27	18

TASA DE EGRESOS CATASTRÓFICOS					
2017			2018		
TOTAL EGRESOS	CATASTRÓFICOS	TASA	TOTAL EGRESOS	CATASTRÓFICOS	TASA
27	0	0%	18	0	0%



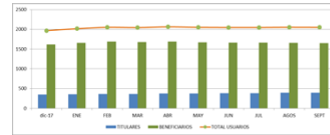
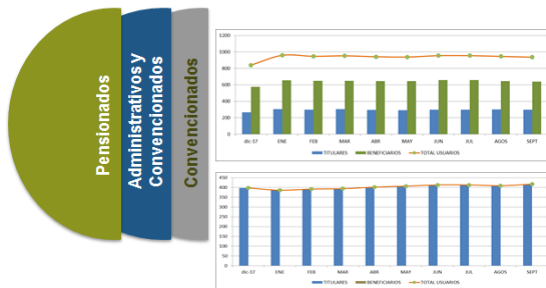
HOSPITALIZACIÓN POR PATOLOGÍAS CATASTRÓFICAS		
	2017	2018
TOTAL GENERAL	0	0

SERVICIOS – CONSULTA EXTERNA

PRINCIPALES CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	2017		2018	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PEDIATRIA	129	14,97%	196	15,23%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	113	13,11%	158	12,28%
DERMATOLOGIA	98	11,37%	144	11,19%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	59	6,84%	125	9,71%
OFTALMOLOGIA	51	5,92%	91	7,07%
OTORRINOLARINGOLOGIA	44	5,10%	84	6,53%
MEDICINA INTERNA	54	6,26%	71	5,52%
MEDICINA GENERAL	43	4,99%	70	5,44%
UROLOGIA	35	4,06%	32	2,49%
GASTROENTEROLOGIA	24	2,78%	28	2,18%

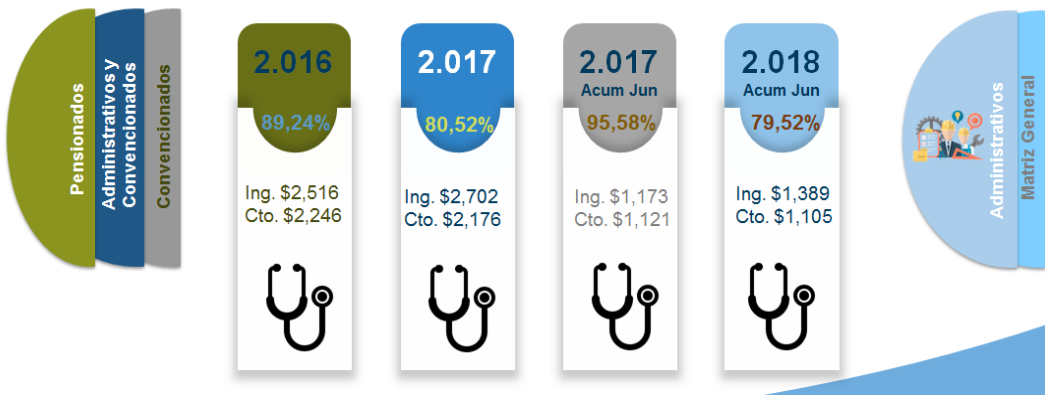
PRINCIPALES CONSULTA EXTERNA CONTROL	2017		2018	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PEDIATRIA	13	13,98%	26	15,20%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	11	11,83%	21	12,28%
PSIQUIATRIA	6	6,45%	20	11,70%
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	2	2,15%	18	10,53%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	14	15,05%	17	9,94%
ACUPUNTURA		0,00%	10	5,85%
MEDICINA GENERAL	3	3,23%	8	4,68%
OTORRINOLARINGOLOGIA	3	3,23%	7	4,09%
UROLOGIA	5	5,38%	6	3,51%
MEDICINA INTERNA	7	7,53%	5	2,92%

Asegurados por Programa



El programa de administrativos se observa estabilidad en usuarios en el transcurso del año.

Siniestralidad - Salud



COMPLEMENTARIEDAD

Como parte integral del servicio y en aras de garantizar la mejor cobertura en servicios, es seguimiento al indicador de complementariedad medirá a concurrencia que tienen los empleados afiliados a los planes de Medicina Prepagada con la EPS en alianza con el OPERADOR y así mismo el nivel de aceptación de las Aseguradoras en las diferentes campañas.

COMPLEMENTARIEDAD

NOMBRE EPS	2017		2018	
	TOTAL USUARIOS	PART (%)	TOTAL USUARIOS	PART (%)
SIMULTANEO	304	47%	371	47%
SOLO MPP	348	53%	416	53%
TOTAL GENERAL	652	100%	787	100%

PARENTESCO	2017		2018	
	TOTAL USUARIOS	PART (%)	TOTAL USUARIOS	PART (%)
TITULAR	335	51%	389	49%
BENEFICIARIO				
TOTAL GENERAL	652	100%	787	100%

CIUDAD	2017		2018	
	TOTAL USUARIOS	PART (%)	TOTAL USUARIOS	PART (%)
BOGOTÁ D.C.	387	59%	440	56%
PEREIRA	97	15%	121	15%
BARRANQUILLA	47	7%	66	8%
DOSQUEBRADAS	20	3%	25	3%
MANIZALES	16	2%	16	2%
ARMENIA	10	2%	9	1%
CHIA	4	1%	9	1%
CARTAGENA	8	1%	8	1%
MONTERIA	5	1%	7	1%
CALI	5	1%	7	1%
SOLEDAD	1	0%	6	1%
MEDELLIN	7	1%	6	1%
CAJICA	5	1%	6	1%
PUERTO COLOMBIA	1	0%	5	1%
SANTA ROSA DE CABAL	1	0%	5	1%
PAMPLONA	1	0%	4	1%
RIONEGRO	4	1%	4	1%
SANTA MARTA	4	1%	4	1%
JAMUNDI	4	1%	4	1%
MOSQUERA	3	0%	3	0%
IBAGUE	1	0%	3	0%
OTROS	21	3%	29	3%
Total general	652	100%	787	100%

NIVEL DE SERVICIO

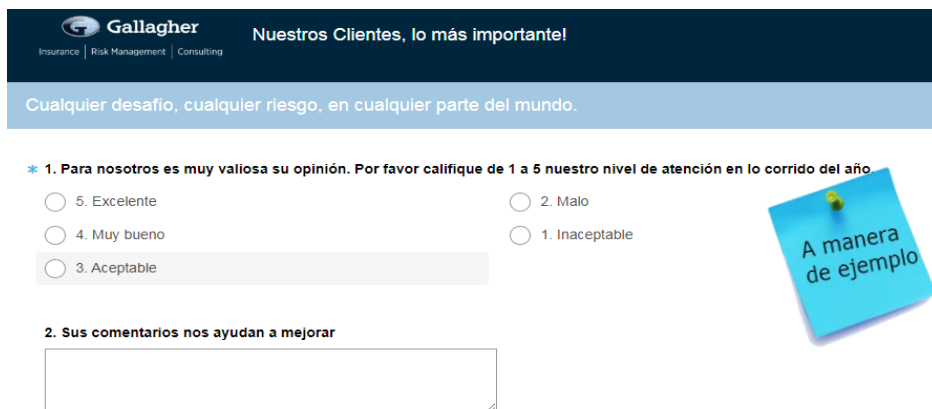
Mediante la presencia y acompañamiento continuo de nuestros ejecutivos de cuenta y bajo el seguimiento de los indicadores de servicio, se medirá la oportunidad en la resolución de quejas y reclamos presentados por parte de los usuarios del colectivo **ROY ALPHA S.A.** a través de los diferentes medios dispuestos para su trámite.

Encuesta de Satisfacción

Con el objetivo de realizar seguimiento a las necesidades, las percepciones, y la atención entre los Beneficios otorgados a los empleados y sus familias, desarrollamos una encuesta para el levantamiento de información de la población y análisis de los resultados.

En **AJG** contamos con una herramienta en línea que nos facilita la obtención de las respuestas en tiempo real, un mayor alcance y ofrecer comodidad al encuestado de responder cuando sea el mejor momento para el empleado.

La encuesta de satisfacción la individualizamos con base en las necesidades y los objetivos y tendrá como contenido lo indicado por **ROY ALPHA S.A.**



The screenshot shows the Gallagher survey interface. At the top, the Gallagher logo and tagline "Nuestros Clientes, lo más importante!" are displayed. Below this, a light blue banner reads "Cualquier desafío, cualquier riesgo, en cualquier parte del mundo." The main survey question is: "1. Para nosotros es muy valiosa su opinión. Por favor califique de 1 a 5 nuestro nivel de atención en lo corrido del año". There are five radio button options: "5. Excelente", "4. Muy bueno", "3. Aceptable", "2. Malo", and "1. Inaceptable". The "3. Aceptable" option is currently selected. Below the question, there is a text box labeled "2. Sus comentarios nos ayudan a mejorar". A blue sticky note graphic with the text "A manera de ejemplo" is placed over the right side of the survey options.

Dentro del modelo de servicio contamos con áreas de apoyo especializadas, que permiten dar soporte a la adecuada administración de cada programa de beneficios, estas son:

Área de Operaciones

Área de Placement

Área de Sinistros

Área de Tecnología

PLACEMENT: ESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS

Durante los procesos de adquisición de planes de beneficios y/o renovación se requiere de una metodología de asesoría y acompañamiento en el proceso de invitación y selección para garantizar la obtención del mejor producto al mejor precio de acuerdo con las condiciones del mercado, nuestra metodología se describe a continuación:

- Funciones y objetivos del área de Placement.
- Herramientas y estructura.
- Fases de negociación del estudio de mercado.

Funciones y objetivos del área de Placement

Placement es un área de apoyo en donde se busca atender y cubrir las necesidades del cliente utilizando habilidades como:

- ✓ El entendimiento de la necesidad del cliente (Optimización de recursos, revisión de tarifa, innovación de producto).
- ✓ Conocimiento técnico y de mercado.
- ✓ Poder de negociación.
- ✓ Relacionamiento con el mercado asegurador.

El área de Placement se responsabiliza de:

- ✓ Realización de estudios de mercado para los clientes de diferentes sectores y la elaboración de comparativos de productos existentes en el mercado.
- ✓ Recibir la póliza y validar que el contrato recibido, sea conforme a las condiciones técnicas y económicas autorizadas.

Herramientas y Estructura

Las herramientas que utiliza el área de Placement para la elaboración de los estudios de mercado son:

- ✓ Siniestralidad: Este concepto permite medir la utilización de los servicios versus los gastos, con el fin de poder determinar entre otros el incremento económico que podría llegar a tener el programa.
- ✓ Encuesta de satisfacción: Esta herramienta permite medir el nivel de satisfacción que el programa de beneficios a evaluar tiene respecto a los empleados, permitiendo detectar puntos ganadores y puntos por mejorar.
- ✓ Informe de mercado: Esta herramienta le permite al área de Placement identificar las fortalezas y debilidades de cada compañía del mercado asegurador así como también el portafolio de productos que cada una de ellas ofrece.

El trabajo conjunto de las herramientas anteriormente descritas nos permite garantizar y obtener una negociación efectiva para cumplir con las expectativas y necesidades de **ROY ALPHA S.A.**

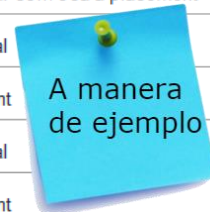
Proceso Placement



Fases de negociación del estudio de mercado

Como primer paso se elabora el cronograma de actividades en donde se definen fecha y responsables de cada etapa

 Gallagher Insurance Risk Management Consulting			CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ESTUDIO DE MERCADO	
POLIZA DE VIDA – Vencimiento 1 de febrero de 2017				
PROCESO DE RENOVACION CON SALIDA A MERCADO	FECHAS	RESPONSABLE ACTIVIDAD		
Reunión conocimiento de condiciones de la cuenta con el comercial	3 Meses antes de vencimiento	Comercial convoca a placement		
Levantamiento de requerimientos con el Cliente (elaboración del acta)	3 meses antes de vencimiento	Comercial convoca a placement		
Entrega de información completa	2.5 meses antes de vencimiento	Comercial		
Entrega información preliminar slip de cotización	2.5 meses antes de vencimiento	Placement		
Aprobación versión preliminar slip de cotización	2.5 meses antes de vencimiento	Comercial		
Salida a mercado	2 meses antes de vencimiento	Placement		



✓ Fase de Diagnóstico:

Se define con el cliente los aspectos necesarios para diseñar la solicitud o slip de cotización (Slip Target), teniendo en cuenta aspectos como los objetivos del cliente para la renovación, las compañías a invitar, fecha y hora del cierre del proceso.

✓ Fase de Parametrización:

Se elabora base de datos en donde se indica la necesidad y requerimiento específico por cada cobertura o condición. De acuerdo a las características de cada negocio se define la estructura de slip de cotización comparativo, la definición estratégica de compañías que cumplan con las condiciones técnicas y económicas.

Todas las compañías se miden bajo los mismos parámetros, logrando identificar la mejor opción según las expectativas del cliente teniendo como resultado una mejor contratación. El cliente obtiene como valor, conocer las mejores alternativas presentes en el mercado, ofertas alineadas de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente, transparencia y objetividad en el proceso.

✓ Fase de Requerimientos:

Durante el proceso de cotización las compañías invitadas tienen el espacio de solicitar aclaraciones respecto a la solicitud hecha.

✓ Fase de Análisis y Calificación:

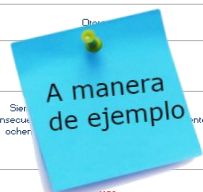
Con las ofertas recibidas por parte de las aseguradoras se procede al estudio y análisis de las propuestas, validando que cumpla y se ajusten a las condiciones técnicas solicitadas. En caso de que encontrar gaps se solicita la correspondiente aclaración con la compañía.

Teniendo en cuenta toda la información entregada por cada compañía invitada se comparan las coberturas y tarifas, obteniendo como resultado una evaluación de que no otorga o limita y que ofrece mejores condiciones.

✓ Fase de Entrega

Con base en toda la información suministrada por las compañías proponentes, se procede a la elaboración del entregable en donde se muestra el comparativo de coberturas, tarifas, simulaciones de tarificación y lo que está contratado actualmente por el cliente.

Gallagher		COMPañÍA 1	COMPañÍA 2	COMPañÍA 3
AMPARO		OFERTA	OFERTA	OFERTA
CONDICIONES SOLICITADAS		OFERTA COMPañÍA 1	OFERTA COMPañÍA 2	OFERTA COMPañÍA 3
Fallecimiento por Muerte Accidental	Ortega.	Ortega.	Ortega.	Ortega.
	Se ampara la muerte accidental, siempre y cuando ocurra dentro de los 365 días siguientes a la fecha del accidente.	Se ampara la muerte accidental, siempre y cuando ocurra dentro de los 365 días siguientes a la fecha del accidente.	Cuando haya lugar a muerte, se pagará hasta la suma contratada, si ocurre dentro de los 180 días calendario contados desde la fecha del accidente.	Se ampara la muerte accidental, siempre y cuando ocurra dentro de los 180 días siguientes a la fecha del accidente.
Incapacidad Total y Permanente por Accidente	Valor Asegurado:	Valor Asegurado:	Valor Asegurado:	Valor Asegurado:
	Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.
Periodo continuo para reconocimiento de la incapacidad	120 Días.	120 Días.	150 Días.	180 días.
Fecha de cese por incapacidad total y permanente igual a la fecha de estructuración de la incapacidad	Ortega.	Ortega.	Ortega.	Ortega.
Desmembración Accidental	Ortega.	Ortega.	Ortega.	Ortega.
	Valor Asegurado: Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Valor Asegurado: Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Valor Asegurado: Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.	Valor Asegurado: Opción 1: \$15.000.000. Opción 2: \$30.000.000.
Gastos Médicos por Accidente	Ortega.	Ortega.	Ortega.	Ortega.
	Siempre que ocurra como consecuencia de un accidente amparado, dentro de los 180 días siguientes a la fecha del mismo.	Si dentro de los 365 días calendario contados desde la fecha del accidente, las lesiones sufridas por el asegurado requieren tratamiento por un médico o cirujano.	Si dentro de los 365 días calendario contados desde la fecha del accidente, las lesiones sufridas por el asegurado requieren tratamiento por un médico o cirujano.	Si dentro de los 365 días calendario contados desde la fecha del accidente, las lesiones sufridas por el asegurado requieren tratamiento por un médico o cirujano.
Reembolso Gastos Funerarios por Accidente	Valor Asegurado Opción 1 y Opción 2: \$1.000.000	Valor Asegurado Opción 1 y Opción 2: \$1.000.000	Valor Asegurado: Opción 1: \$1.500.000. Opción 2: \$3.000.000.	Valor Asegurado: Opción 1: \$1.500.000. Opción 2: \$3.000.000.
	No otorga.	No otorga.	Ortega.	Ortega.



Como conclusión del proceso llevado a cabo por el área de Placement, el director de la cuenta genera el informe de renovación, con el entregable y resultados obtenidos en beneficio del cliente.

Se realiza un análisis global y una presentación de los resultados obtenidos.

OPERACIONES

Objetivo

El objetivo principal es monitorear en forma permanente el cumplimiento de los procesos operativos diseñados para **ROY ALPHA S.A.**

Actividades

- ✓ Implementación de estrategias necesarias para el cumplimiento de los procesos.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los indicadores establecidos (tiempos de respuesta, conciliación de facturación, cumplimiento de cronograma de actividades, etc.)
- ✓ Coordinación con el equipo las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos trazados para **ROY ALPHA S.A.**
- ✓ Relacionamiento con el mercado asegurador para el control y supervisión de los procesos que tienen relación con la administración de los programas de beneficios, ejemplo: facturación, manejo de novedades, entrega de certificados, entrega de carnets, entrega de kit de afiliación entre otros.
- ✓ Suministrar los informes de gestión para monitorear las actividades.
- ✓ Apoyo administrativo, seguimiento y control a los indicadores de gestión generados por parte de los médicos puerta de entrada.
- ✓ Control y seguimiento a las solicitudes de levantamiento de extra primas en el caso que se requiera.

Entregable

- ✓ Acuerdo de Servicios
- ✓ Cronograma de Implementación
- ✓ Informes de gestión trimestral



GESTIÓN DE COMITES DE SEGUIMIENTO

Los comités de seguimiento se definen con la periodicidad que determine **ROY ALPHA S.A.**; pueden ser al comienzo durante la etapa inicial de definición de organización e implementación de forma tal que nos permita realizar análisis muy cercanos de las distintas variables de los contratos de seguros

Dichas variables, tal como está contenido en el cuadro siguiente permiten hacer un seguimiento completo de la póliza, el cumplimiento de la aseguradora está dando al contrato, los aspectos técnicos, administrativos, económicos y de siniestralidad de las pólizas. Está información que se construye conjuntamente con la aseguradora serán los puntos de partida para la toma de decisiones estratégicas en la orientación en cada una las pólizas deben tener para que el Beneficio cumplan con sus objetivos, sea valorado por los trabajadores y sus familias, se planteen e implementen programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad que me permita las partes intervinientes ejecutar las acciones para controlar y disminuir morbilidad y mortalidad.

De otra parte, **ROY ALPHA S.A.** contará con toda la información técnica y administrativa del contrato durante el período de análisis, una vez superada la implementación. Significa lo anterior, normalizada la primera etapa los comités se desarrollaran de manera Mensual o Bimensual.

Estos comités serán liderados por el interlocutor principal de la cuenta con el acompañamiento del Vicepresidente de la Sucursal de Cali y el equipo que sea necesario.

De cada comité se levantará un acta que permitirá hacer seguimiento a los temas planteados que permitirá que se de manera adecuada la evolución de cada tema.

En el acuerdo de servicio que se celebre con el nombramiento de Gallagher se incluirán todas las actividades, responsables y fechas de cada comité de seguimiento durante cada anualidad de la póliza.

A manera de ejemplo, Herramienta de control y seguimiento Comités

PLAN DE SERVICIOS																
MODELO	TIPO ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN/DETALLE	RESPONSABLE	Periodicidad											
					may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
					P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Comercial	Comité Comercial															
	Comité Técnico															
	Comité Para Renovación															
	Comité Salud Integral															
Operativo	Reporte de Novedades al cliente	Ingresos			1	1										
		Retiros				1	1									
		Modificaciones					1	1								
		Ingresos						1	1							
	Reporte de las Novedades a la aseguradora	Retiros						1	1							
		Siniestros							1	1	1	1				
		PQR							1	1	1	1				
		Revalidación de extras primas								1	1	1	1	1	1	1
	Facturación de la aseguradora	Definición fechas de corte								1	1	1	1	1	1	1
		Medio de reporte								1	1	1	1	1	1	1
		Plazo para pago de factura								1	1	1	1	1	1	1
		Definición fechas de corte								1	1	1	1	1	1	1
	Facturación al cliente	Medio de reporte								1	1	1	1	1	1	1
		Manejo de correspondencia								1	1	1	1	1	1	1
		Plazo para pago de factura								1	1	1	1	1	1	1
		Medio de reporte								1	1	1	1	1	1	1
	Manejo de siniestro de aseguradora	Lista de documento requeridos								1	1	1	1	1	1	1
		Tiempos de respuesta								1	1	1	1	1	1	1
		Manejo de objeciones								1	1	1	1	1	1	1



SINIESTROS

Está conformada por un equipo altamente capacitado en todo el proceso de atención personalizada y reclamación de siniestros, reclamaciones o afectaciones de la póliza.

Contamos con un médico, que apoya el área de siniestros en el análisis de reclamaciones del ramo de Vida desde el punto de vista de medicina del seguro, es decir: valoración de las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que los hechos ocurrieron, frente a las coberturas de las pólizas de seguros, especialmente en ITP y Enfermedades Grandes.

Objetivo

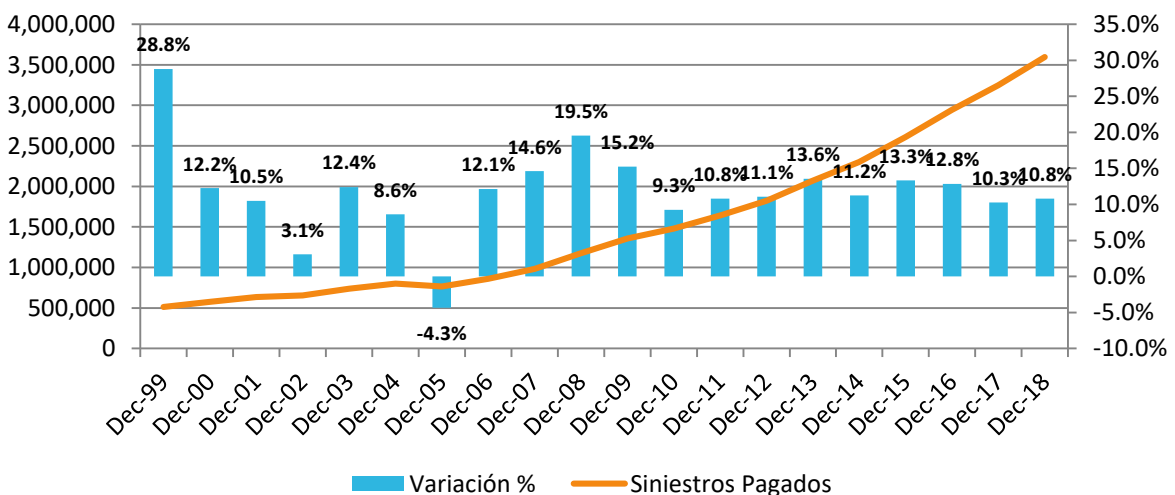
El objetivo principal es el asesoramiento, trámite y atención en forma oportuna de los siniestros que afecten la póliza y hagan parte del programa de seguros del **ROY ALPHA S.A.**, esforzándonos para que el trámite y resolución sea conveniente para el cliente.

Actividades

- ✓ Tramitar, atender, ajustar y liquidar los reclamos.
- ✓ Verificar la existencia del seguro.
- ✓ Verificar la existencia de la cobertura.
- ✓ Proporcionar información completa de inicio a fin durante todo el proceso.
- ✓ Una vez se reciba la conformidad o aceptación por parte de la compañía aseguradora nos aseguramos de que se pague en el tiempo pactado.

Entregable

- ✓ Carta de aceptación o rechazo del siniestro.
- ✓ Reportes ejecutivos por siniestro o por cliente.





Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

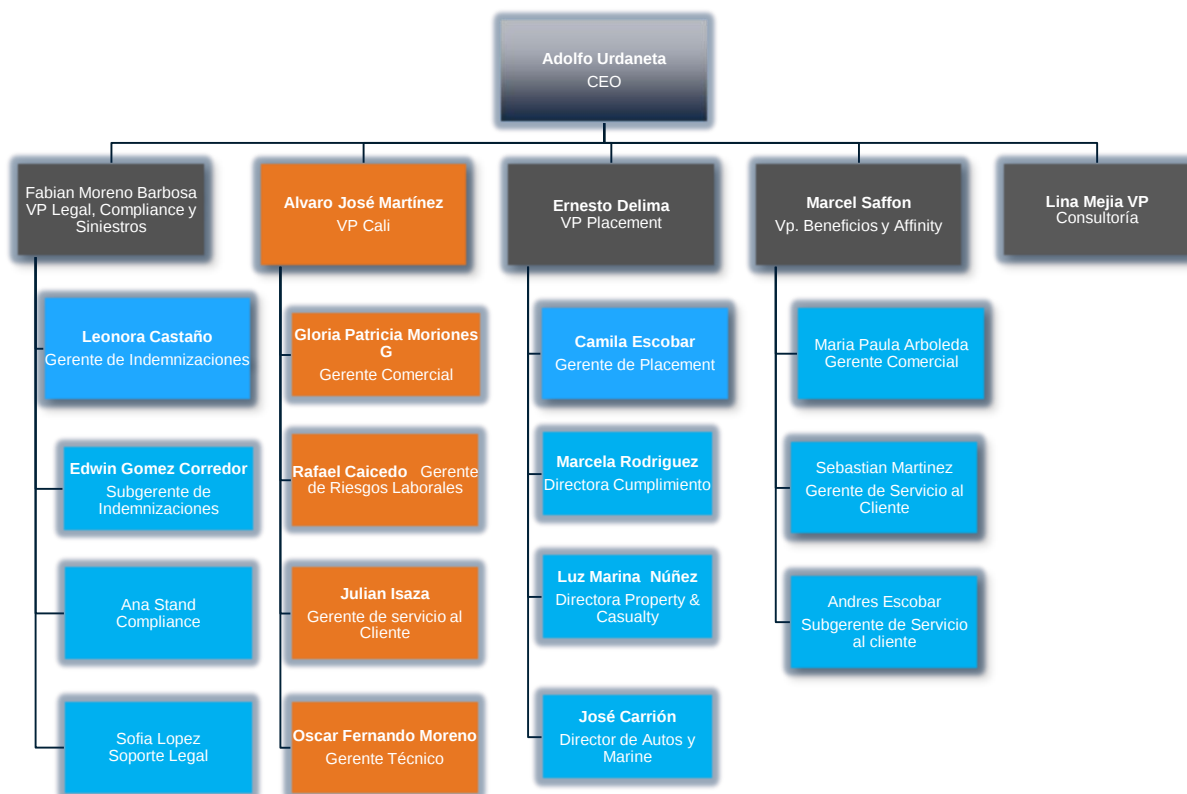
2.3 Equipo de Trabajo.



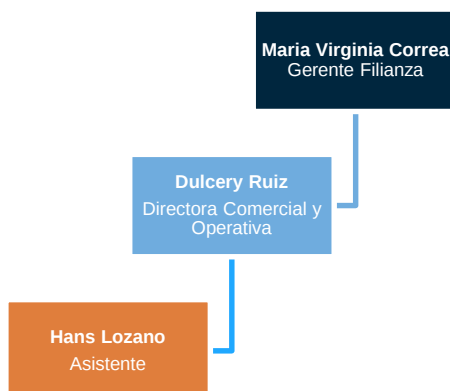
Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

Gallagher Corredores de Seguros para atención de **ROY ALPHA S.A.**



FILIANZA para atención de **ROY ALPHA S.A.**



Funciones equipo de trabajo retail



Gallagher Corredores de Seguros S.A., ha dispuesto para la atención de la cuenta de **ROY ALPHA S.A.** una unidad de atención directa conformada por especialistas calificados en la atención de clientes empresariales, encabezada por nuestro **Presidente**, Dr. Adolfo Urdaneta, nuestro **Vicepresidente Regional Cali**, Alvaro Jose Martinez, quien liderará el manejo y atención del programa de seguros. El Equipo Gerencial de Gallagher estará respaldado por el recurso humano que atenderá de manera directa y exclusiva la cuenta.

Gerente Riesgos Laborales. Será responsable de la gestión técnica y oportuna del programa de riesgos laborales, y las diferentes actividades comprometidas en la oferta.

Igualmente estará a su cargo la asesoría especializada en temas de Medicina Laboral y del Trabajo, y de la ejecución de los programas de salud y seguridad en el trabajo.

Gerente Técnico. Será responsable de la gestión técnica del programa de seguros corporativos.

Será responsable de llevar un control del cumplimiento de las diferentes actividades y servicios propuestos para la administración de las pólizas, atenderá la administración y los requerimientos de riesgos, seguros y siniestros que sirve de enlace entre el Cliente y las Aseguradoras. Igualmente, dará apoyo técnico y operativo con el fin de brindar soluciones que en materia de seguros requiera el cliente.

Gerente De Servicio al Cliente. Será el encargado de la administración y atención comercial de **ROY ALPHA S.A.**, con el fin de realizar la gestión de cara al cliente y será el enlace con la gerencia técnica y el ejecutivo de cuenta para la adecuada colocación de los riesgos con las principales aseguradoras del mercado de acuerdo a sus necesidades, implementación de programas y servicios ofrecidos así como del seguimiento a las actividades ofrecidas.

Gerente Comercial

Encargada del manejo integral comercial, generación de canales de comunicación con los representantes de **ROY ALPHA S.A.** y de la toma de decisiones de nuevos productos y servicios.

Ejecutivo de Cuenta. Atenderá el manejo diario del programa de seguros gestionando las novedades (inclusiones, exclusiones, modificaciones) en las diferentes pólizas que conforman el Programa de Seguros, brindará asesoría técnica en la atención de siniestros y gestionará el trámite de los mismos, coordinar la entrega de los certificados de renovación, dará solución inmediata a las novedades, inquietudes y solicitudes de los seguros en mención, efectuará conciliación de cartera con la compañía de seguros y el tomador de las pólizas, verificará que los certificados emitidos por la (s) aseguradora (s) estén acorde con lo solicitado por el cliente, entre otras actividades propias del contrato de corretaje de seguros con **ROY ALPHA S.A.**



Principales funciones del equipo de trabajo Nacional

Vicepresidente Beneficios y Afinity Coordinar las gerencias de beneficios y riesgos laborales, la negociación de condiciones técnicas y económicas, con respecto a los productos y servicios de la Compañía, realiza seguimiento al cumplimiento de las propuestas de servicios aceptados por los clientes, desarrolla entre otras funciones el manejo comercial con las diferentes aseguradoras del mercado, aclarar dudas, necesidades y comentarios de los clientes

Vicepresidente de Placement. Negocia efectivamente y en las mejores condiciones técnicas y económicas el programas de seguros con los corredores de reaseguros y compañías aseguradoras, mantiene las renovaciones y negocios nuevos en términos favorables para los clientes. Responsable de establecer la estrategia de negociación y “Marker Relationship” con los mercados de seguros.

Vicepresidente de Consultoría, cuya líder es Master en Gestión y Técnica de seguros. Se encargará de brindar asesoría, además de realizar la coordinación y control en todas las actividades relacionados con gestión y administración de riesgos.

Gerente de Indemnizaciones. Brindará asesoría jurídico y técnico en la atención de siniestros para lograr indemnizaciones que correspondan al cliente en las mejores condiciones de modo, tiempo y lugar.

*Adicionalmente, cada vez que **ROY ALPHA S.A.** lo requiera, se hará presencia inmediata, no solo de los funcionarios designados para la atención de la cuenta, sino de todos aquellos ejecutivos que hacen parte de la Gallagher que en un caso determinado puedan prestar apoyo y soporte en una materia determinada.*





Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

2.4 Experiencia del Equipo de Trabajo.

Experiencia equipo de trabajo Nacional Retail



Insurance | Risk Management | Consulting

Nombre	Cargo	Área de Servicio	Ubicación Geográfica	Formación Académica	Experiencia en Seguros (Años)
Adolfo Urdaneta G.	CEO	Dirección General	Nacional	Abogado con Maestría en Derecho	23
Lina Mejía	Vp. Consultoría y Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos	Nacional	Administradora de Negocios con especialización en Gerencia de Riesgos y Seguros y Master en Gestión y Técnica de Seguros	17
Marcel Saffon	VP de Beneficios y Affinity	Atención al Cliente	Nacional	Administrador de Empresas Especialista en Seguros y Seguridad Social Oxford Executive Leadership Programme	16
María Paula Arboleda	Gerente de Servicio Al Cliente	Atención al Cliente	Nacional	Abogada - Universidad de la Sabana Especialista en Derecho de Seguros - Universidad Javeriana	12
Sebastian Martinez	Gerente de Servicio Al Cliente	Atención al Cliente	Nacional	Ingeniero Industrial - Pontificia Universidad Javeriana	6
Andres Escobar	Subgerente de Servicio Al Cliente	Atención al Cliente	Nacional	Administración de Empresas – Universidad del Rosario	5
Leonora Castaño	Gerente de Indemnizaciones	Siniestros	Nacional	Abogada con Especialización en Seguros, derecho comercial y MBA.	26
Ernesto De Lima	VP de Placement	Técnica	Nacional	Administración y Mercadeo Especialización en Seguros Generales Certificación CII Chartered Insurance	15
Camila Escobar	Gerente de Placement Retail	Técnica	Nacional	Abogada con especialización en Derecho de Seguros	12
Marcela Rodriguez	Directora de Cumplimiento	Técnica	Nacional	Profesional en Derecho	22
Luz Marina Nuñez	Directora de Casualty & Property	Técnica	Nacional	Administración de Empresas Tecnólogo en Gestión de Seguros Especialización en Gerencia Estratégica y Nuevas Tendencias en el Mercado de Seguros	22
Jose Antonio Carrion	Director de Autos y Marine	Técnica	Nacional	Administrador de Negocios con Énfasis en Finanzas Tecnólogo en Sistemas Especialización en Gerencia Estratégica y Nuevas Tendencias en el Mercado de Seguros	26

Experiencia equipo de trabajo Regional Suroccidente Retail

Nombre	Cargo	Área de Servicio	Ubicación Geográfica	Formación Académica	Experiencia en Seguros (Años)
Alvaro Jose Martinez	VP Regional	Atención al Cliente	Cali	Estudios en Administración de Negocios, Especialización en Finanzas y Alta Gerencia	21
Gloria Patricia Moriones G.	Gerente Comercial	Atención al Cliente	Cali	Administradora de Empresas	38
Julian Isaza P.	Gerente de Servicio al Cliente	Atención al Cliente	Cali	Profesional en Administración de Empresas y Mercadeo, Especialización en Marketing de Seguros	12
Oscar Fernando Moreno P.	Gerente Técnico	Técnica	Cali	Ingeniero Industrial, Especialista en Mercados	30
Rafael Marino Caicedo	Gerente de Riesgos Laborales	Técnica	Cali	Medico Cirujano, Especialista en Estadística y Magister en Salud Ocupacional	25
Olga Chicangana	Analista Operativo	Técnica	Cali	Administradora de Empresas y Tecnico Profesional en Sistemas	26

2.5. Software



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

Herramientas Tecnológicas

**GESTIÓN ELECTRÓNICA DE SEGUROS – BENEFICIOS -
CUMPLIMIENTO**

Herramientas Tecnológicas – Gestión Electrónica de Seguros 4D

G.E.S es la herramienta tecnológica que se desarrolló en Gallagher bajo la modalidad de “**Ciente - Servidor**”, la cual está desarrollada en una plataforma llamada **4D** (4 Dimensions) de origen francés creado por 4D Inc. Antigua (ACI) desde 1,985 basado en tecnología SPIDI (Sistema de Publicación Instantánea de Datos en Internet) que permite usar un sistema de gestión empresarial y a la vez tener una presencia continua en tiempo real en Internet vía Intranet o Extranet, sin necesidad de trabajo extra, personal especializado o contratos con creadores de páginas WEB, es líder en el Mercado de los Sistemas de Desarrollo rápido para aplicaciones complejas y bases de datos. Herramienta que ponemos a disposición de **ROY ALPHA S.A.**

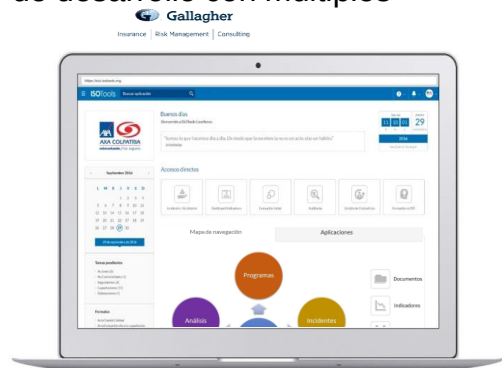
G.E.S garantiza la administración en **tiempo real** con funcionamiento las 24 horas del día, actualización, consulta y trazabilidad de la información relevante al programa de Seguros.

Por qué G.E.S?

- ✓ Por su flexibilidad y compatibilidad.
- ✓ Es multiplataforma.
- ✓ Permite hacer desarrollos muy rápidamente.
- ✓ Es más que una base de datos, es un entorno de desarrollo con múltiples productos.

Funciones que ofrece la G.E.S:

- ✓ Control de vencimientos.
- ✓ Control de Sinistros.
- ✓ Reportes Estadísticos.
- ✓ Resumen de seguros.
- ✓ Suscripción.
- ✓ Consulta de programa de seguros.
- ✓ Desarrollo de aplicativos para consulta de las diferentes pólizas contratadas.
- ✓ Indicadores y controles.
- ✓ Reportes de Operaciones.
- ✓ Flujos de Proceso.
- ✓ Módulos de Seguros Generales, Cumplimiento, Beneficios.



Disponibilidad

El sistema trabaja bajo la filosofía Cliente – Servidor, con un esquema de servicio de 7*24*365 que garantiza la prestación del servicio.

Continuidad

El servidor de G.E.S se encuentra alojado en nuestro Data Center, en un ambiente seguro y controlado. Los Backups se realizan de forma automática, y con periodicidad diaria.



Seguridad

Se ofrece la creación de una instancia exclusiva para el almacenamiento de la información de **ROY ALPHA S.A.** A esta instancia solo tendrán acceso nuestros funcionarios encargados de la atención de la cuenta, quienes estarán en capacidad de generar todo tipo de reportes directamente a nuestro Cliente.

Información y cumplimiento

Se cumple a cabalidad con la legislación vigente en el país que aplica para derechos de propiedad intelectual, gestión de información, habeas data, ley de protección de datos personales y ley de delitos informáticos.

Responsabilidades en el cierre y devolución del servicio

Se garantiza que en el momento de ser requerido por **ROY ALPHA S.A.** y bajo los formatos y estructuras documentales definidas por el cliente se hará entrega de la información solicitada.

A continuación, algunas pantallas de muestra:



Figure 4/ Pantalla inicial

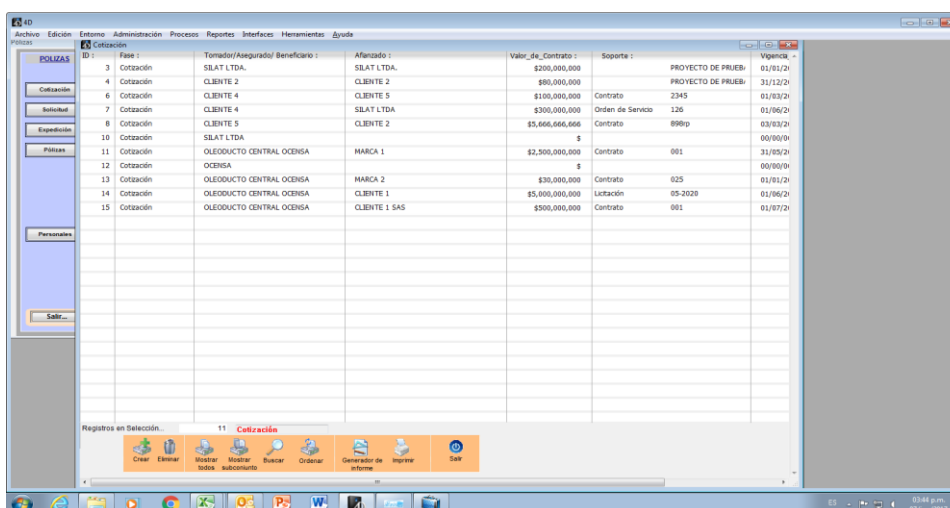


Figure 2/ Menú principal

4D - [Cotización]

Edición Ayuda

ID	Pais	Tomador/Asegurado/ Beneficiario	Afianzado	Valor_de_Contrato	Soporte	Vigencia_Desde	Vigencia_Hasta	Prima_Total
3	Cotización	SLAT LTDA.	SLAT LTDA.	\$200,000,000	PROYECTO DE PRUEB	01/01/2018	01/12/2018	\$4,500,800
4	Cotización	CLIENTE 2	CLIENTE 2	\$80,000,000	PROYECTO DE PRUEB	31/12/2017	01/01/2017	\$432,800
6	Cotización	CLIENTE 4				01/03/2018	01/03/2018	\$107,100
7	Cotización	CLIENTE 4				01/07/2018	01/07/2018	\$374,850
8	Cotización	CLIENTE 5				31/12/2017	31/12/2017	\$563,266
10	Cotización	SLAT LTDA.				00/00/00		\$
11	Cotización	OLEODUCTO CENTRAL OCENSA				31/12/2017	31/12/2017	\$2,492,867
12	Cotización	OCENSA				00/00/00		\$
13	Cotización	OLEODUCTO CENTRAL OCENSA				01/01/2018	01/01/2018	\$157,749
14	Cotización	OLEODUCTO CENTRAL OCENSA				01/08/2020	01/08/2020	\$7,176,972
15	Cotización	OLEODUCTO CENTRAL OCENSA				01/01/2018	01/01/2018	\$655,315
Total general								

Informe rápido

Archivo Presentación Estilo Celdas Columnas

12

Acá

Título [Sig_de_Cotización]Tipo_de_Negocio Afianzado [Sig_de_Cotización]Afianzado

Detalle [Sig_de_Cotización]Objeto_del_Contrato

Objeto_del_Contrato

Parámetros del informe

Tabla maestra Sig_de_Cotización

La tabla actual

Sentido del orden

Tipo de informe

Lista

Tabla cruzada

Registros en Selección...

11 Cotización

63 03:43 p.m. 07/06/2017

Figure 5/ Informes Rápidos

Gestión y Administración de Pólizas de Beneficios y Afines

Gallagher, cuenta con una infraestructura tecnológica que nos permite contar con un sistema para el manejo y administración de las pólizas del programa de beneficios de sus clientes.



El sistema se encuentra dividido por módulos, donde se pueden encontrar:

1. **Tablero de Mando:** Permite visualizar de manera general al cliente, incluyendo información como: producción, conocimiento del cliente, historiales, siniestros, documentos digitalizados, entre otros.
2. **Pólizas:** Se manejan pólizas individualizadas, colectivas y agrupadoras, pólizas de grandes asegurados / beneficiarios, producción y control de vencimientos.
3. **Reportes:** En este módulo se pueden visualizar los informes y las estadísticas del cada cliente.
4. **Cartera:** En este módulo se pueden visualizar estados de cartera individuales por contratista, cartera general con reporte automático vía email, recaudo de primas, conciliación con aseguradoras, ente otros.
5. **Siniestros:** El módulo de siniestros controla de manera detallada las reclamaciones individuales. Genera reportes ejecutivos por siniestro o por cliente.
6. **Herramientas:** Maneja el tema de seguridad y perfil de usuario, el módulo electrónico documental, la generación de correos electrónicos y alertas tempranas.



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting

PROPUESTA ECONOMICA

Capítulo III.



3.1. Resumen de la oferta



RESUMEN DE LA OFERTA



Del conocimiento del cliente	Arthur J Gallagher y Rodrigo Gómez, esta en la capacidad de hacer una actividad de diagnóstico con el cliente para identificar sus necesidades relevantes y de esta manera estructurar los servicios agregados necesarios a ofrecer, a la medida de ROY ALPHA S.A.
Desde lo Estratégico	La Gerencia de Servicio al Cliente de Gallagher se especializará en la atención y asesoramiento de ROY ALPHA S.A. en materia de seguros y administración de riesgos con el fin de satisfacer sus necesidades, generar valor y convertirse en su socio estratégico.
Desde lo Técnico	Consultoría permanente de primer nivel destinada a apoyar la evolución en Materia del programa de Seguros y adecuada colocación, promoción y divulgación de las pólizas.
Desde lo Humano	Profesionales especialistas en colocación técnica de seguros, Loss Control o designará algún especialista de actividades de acuerdo a las necesidades identificadas.
Desde lo Administrativo	Asignación del GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE , que Coordinará y Gestionará Administrativamente el programa de Seguros, haciendo seguimiento de los cronogramas de trabajo para garantizar la ejecución de los compromisos de las partes intervinientes
Desde la Infraestructura Tecnológica	Herramienta de gestión empresarial para control integral de seguros, seguimiento de la siniestralidad y evaluación de servicios.



Negocios Sin Barreras Gracias.



Gallagher

Insurance | Risk Management | Consulting