

**Propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control del plan de seguros
en la Contraloría de Bogotá, ante compañías aseguradoras.**



Alexandra Ramírez González

C.C. 52.070.542

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y políticas

Especialización en Gestión Pública

Bogotá D.C. 2018

**Propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control del plan de seguros
en la Contraloría de Bogotá, ante compañías aseguradoras.**

Alexandra Ramírez González

C.C. 52.070.542

Modalidad de grado de Proyecto Aplicado

Para adquirir el título de Especialista en Gestión Pública

Asesora: Claudia Marcela Rodríguez

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y políticas

Especialización en Gestión Pública

Bogotá D.C. 2018

Dedicatoria

A mi esposo Alberto Zamudio por el apoyo incondicional y ser la razón de seguir adelante para alcanzar mis metas cada día.

A mis padres Jesús Ramírez y Magdalena González por darme su amor, formarme y hacerme una mujer de bien.

Y a todos los que estuvieron conmigo en este proceso y largo camino.

Alexandra Ramírez González

Agradecimientos

Gracias al señor por darme la existencia y el conocimiento para cumplir con este sueño y poder terminar este proyecto como profesional especializado.

A cada uno de los tutores que me acompañaron durante este proceso con sus aportes e instrucciones durante la especialización gracias por su colaboración.

Y mil gracias a la Contraloría de Bogotá D.C., que me ha permitido conocer desde mí puesto de trabajo la gestión pública y así ejercer la gestión fiscal de la administración en la ciudad de capital, aplicando los estudios adquiridos como profesional y futura especialista.

Resumen

Como requerimiento para obtener el grado de especialista en gestión pública en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, con la intención de transferir los aprendizajes obtenidos en la especialización, se propone desarrollar un proyecto aplicado en el “*diagnóstico de una entidad estatal*”, en este caso la Contraloría Distrital con el fin de identificar las falencias que presentan las entidades del Estado, en el tema de seguros, trámites y reclamaciones.

El proyecto se desarrolló con base en la línea de investigación orientada a la “*gestión de organizaciones públicas*”, con la intención de realizar un instrumento para la aplicabilidad de los seguros en el proceso de gestión Administrativa en la Oficina de Recursos Materiales en la Contraloría de la ciudad capital, la cual tiene como propósito agilizar los procesos de planeación, organización, control y seguimiento que tiene la administración pública para el desarrollo de su objetivo institucional y el cumplimiento de los fines del Estado. Igualmente se busca aprovechar la estrategia de eficiencia en la administración pública territorial.

El diagnóstico de investigación se efectuó en la oficina de Recursos Materiales mediante la utilización de la técnica presencial o directa, permitiendo obtener los datos desde las fuentes primarias documentales a partir de la recolección de la información con enfoque cualitativo dando como resultado el listado de los documentos para la elaboración del manual de procedimientos de reclamaciones de las diferentes pólizas de seguros de la entidad.

Esta herramienta servirá para la solución de los problemas en la administración en el tema de seguros, trámites y reclamaciones en la entidad ante las compañías de seguros, promoviendo la mejora continua en las entidades de control fiscal territorial.

El marco metodológico utilizado para este proyecto fue la investigación descriptiva de tipo cualitativo en el método Estudio de Casos, fundamentado en estudios profundos de investigaciones sociales, empresariales o de procesos organizacionales, basado en la experiencia exitosa de otras entidades públicas en la puesta en marcha de un manual de procedimientos en el tema de seguros, sirviendo como foco en la construcción de un procedimiento o manual de seguros, reclamaciones y trámites, que oriente a los funcionarios cuando se presente la afectación de las diferentes pólizas de seguros al interior de la entidad.

El proceso de investigación se realizó paralelamente a la construcción del proyecto este a su vez se estructuró en dos partes: la primera consiste en el diseño del instrumento desarrollándolo en las diferentes fases de la guía metodológica para proyectos PMBOK, la segunda parte comprende la implementación y socialización del instructivo de seguros en el ente de control fiscal distrital.

El propósito del estudio radicó en direccionar el proyecto para la puesta en marcha del manual de procedimiento de los seguros de la oficina de Recursos Materiales con el fin de alcanzar este logro se trabajaron los siguientes objetivos: diseñar el documento guía con los procedimientos en la conformación del plan de seguros, trámites y reclamaciones en la ocurrencia de un siniestro y la afectación de un bien público. Implementar y adoptar el documento antes mencionado en la Oficina de Recursos Materiales de la Contraloría Distrital. Y Socializar el documento aprobado ante los funcionarios para su aplicación y puesta en marcha ante la entidad.

Como resultado del proyecto aplicado para la organización en mención muestra que los sistemas de gestión de calidad son de gran importancia para la estandarización en los procesos administrativos, permitiendo que la documentación remitida vaya completa y exacta, asimismo

la información se encuentre actualizada, optimizando los tiempos de respuesta con la aseguradora, contribuyendo al mejoramiento del proceso de seguros en la Oficina de Recursos Materiales y así poder efectuar el cobro de manera oportuna de las pólizas en la modalidad respectiva.

Palabras claves: procedimiento, proceso, reclamación, seguros y siniestralidad.

Abstract

As a requirement to obtain the degree of specialist in public management at the National Open and Distance University - UNAD, with the intention of transferring the learning obtained in the specialization, it is proposed to develop a project applied in the "diagnosis of a state entity", in this case, the District Comptroller's Office in order to identify the shortcomings presented by state entities, in the matter of insurance, procedures and claims.

The project was developed based on the line of research oriented to the "management of public organizations", with the intention of making an instrument for the applicability of insurance in the process of administrative management in the Office of Material Resources in the Comptroller's Office. the capital city, whose purpose is to streamline the processes of planning, organization, control and monitoring that public administration has for the development of its institutional objective and the fulfillment of the purposes of the State. It also seeks to take advantage of the strategy of efficiency in territorial public administration.

The investigation diagnosis was made in the office of Material Resources through the use of the face-to-face or direct technique, allowing to obtain the data from the primary documentary sources from the collection of the information with a qualitative approach resulting in the list of documents for the preparation of the manual of claim procedures of the different insurance policies of the entity.

This tool will serve for the solution of the problems in the administration in the subject of insurance, procedures and claims in the entity before the insurance companies, promoting the continuous improvement in the entities of territorial fiscal control.

The methodological framework used for this project was descriptive research of a qualitative type in the Case Study method, based on in-depth studies of social, business or organizational

processes, based on the successful experience of other public entities in the implementation of a manual of procedures in the subject of insurance, serving as a focus in the construction of a procedure or insurance manual, claims and procedures, to guide officials when the different insurance policies affecting the interior of the entity are presented.

The research process was carried out in parallel to the construction of the project, which in turn is structured in two parts: the first consists in the design of the instrument developed in the different phases of the methodological guide for PMBOK projects, the second part includes the implementation and socialization of the instructive insurance in the district fiscal control entity.

The purpose of the study was to direct the project for the implementation of the insurance procedure manual of the Material Resources office in order to achieve this achievement the following objectives were worked on: designing the guidance document with the procedures in the conformation of the insurance plan, procedures and claims in the occurrence of a loss and the affectation of a public good. Implement and adopt the aforementioned document in the Planning Department of the District Comptroller's Office and socialize the document for approval before the planning office for its application and knowledge before the entity.

As a result of the project applied to the organization in question shows that quality management systems are of great importance for standardization in administrative processes, allowing the documentation submitted to be complete and accurate, also the information is updated, optimizing the times of response with the insurer, contributing to the improvement of the insurance process in the Office of Material Resources and thus be able to effect the timely collection of the policies in the respective modality.

Key words: procedure, process, claim, insurance and accident rate

Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	8
Capítulo 1. Introducción	13
Planteamiento del Problema	15
Descripción del problema.....	15
Formulación del problema	16
Justificación	16
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Capítulo 2. Marco de referencia	19
Antecedentes.....	19
Marco teórico	22
Marco conceptual.....	29
Marco legal	32
Marco espacial.....	34
Capítulo 3. Marco metodológico.....	35
Tipo de estudio realizado: Cualitativa método “Estudio de Casos”	36
Técnica de recolección: fuentes primarias y secundarias.	37
Capítulo 4. Desarrollo del proyecto.....	40
Primera Parte	40
Fase 1: Inicio.....	40
Integración del proyecto:	40
Desarrollo del plan de gestión.....	41
Acta de inicio del proyecto	41
Identificación de los Stakeholder:	41
Dirigir y gestionar la ejecución.....	42
Monitoreo y control en el desarrollo	43
Realización del control integrado de cambios	43

Cierre del proyecto en la fase inicial	44
Fase 2 – Planificación.....	44
Alcance	44
Cronograma.....	47
Presupuesto.....	49
Calidad	50
Recursos humanos	50
Comunicaciones.....	51
Riesgo	52
Fase 3 – Ejecución.....	55
Fase 4 – Monitoreo y control.....	57
Capítulo 5 Implementación y socialización	58
Segunda parte.....	58
Fase 5 – Cierre.....	58
Implementación del proyecto.....	58
Socialización	58
Capítulo 6 conclusiones	60
Recomendaciones	61
Glosario	62
Bibliografía	64
Anexo No. 1.....	67
Anexo No. 2.....	71

Lista de Tablas

Tabla 1. Identificación de Stakeholders	42
Tabla 2. Cronograma	48
Tabla 3. Identificación de riesgos	52
Tabla 4. Análisis cualitativo del riesgo.....	53
Tabla 5. Análisis cuantitativo del riesgo.....	54

Tabla de Figuras

Ilustración 1 Localidades de Bogotá D.C.	34
Ilustración 2 Mapa localidad de Teusaquillo	34
Ilustración 3 EDT del proyecto.....	46

Lista de anexos

Anexo No. 1	67
Anexo No. 2.....	71

Capítulo 1. Introducción

El proyecto aplicado consiste en la propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control del plan de seguros en la Contraloría de Bogotá ante compañías aseguradoras, con el propósito de subsanar las dificultades y falencias presentadas en la Oficina de Recursos Materiales de la Dirección Administrativa en el tema de seguros, trámites y reclamaciones de las diferentes pólizas de seguros que la entidad contrata, la cual se planteó porque no existe una guía documentada sobre el tema antes mencionado siendo un aporte valioso para la organización.

La entidad participó en la convocatoria para la incorporación de empleos públicos de carrera administrativa que realizó la Comisión Nacional del Servicio Civil en el año 2013, el concurso de méritos trajo consigo la desvinculación del personal en las diferentes dependencias, los funcionarios desvinculados no hicieron la entrega del puesto de trabajo, así como las tareas asignadas ni de la documentación al superior inmediato, quedando la administración en el caos absoluto por la falta de procesos y procedimientos administrativos. Las dificultades que encontraron los nuevos funcionarios fueron el desconocimiento de las actividades, escasa documentación histórica para realizar las funciones asignadas rápidamente.

El problema consiste en la falta de un manual de procedimientos en el tratamiento de las diferentes pólizas de seguros con que cuenta la organización, siendo importante la construcción de un instrumento documental que sirva de guía a los funcionarios para el trámite y reclamación ante las aseguradoras en el caso de la afectación de las distintas pólizas, considerando su gran incidencia en la simplificación y modernización de los procesos administrativos.

Con el fin de comenzar la investigación se consulta que entidades públicas en el nivel nacional poseen un procedimiento o documento de seguros encontrándose la Universidad Nacional de Colombia con la *“cartilla del programa de seguros grupo : bienes e intereses*

patrimoniales”, la Superintendencia de Salud - SUPERSALUD con el “procedimiento gestión de seguros” y el Congreso de la República de Colombia generó para el Senado con el “*proceso gestión de bienes e infraestructura de siniestros de bienes muebles e inmuebles*” entre otras.

En el nivel distrital las entidades que tienen implementado el procedimiento o manual de seguro están el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER “*procedimiento: seguros, siniestros y reclamaciones de bienes propiedad de la entidad o de los que llegare a ser responsable*” y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá “*procedimiento reclamaciones por pérdida o hurto de bienes*” y “*procedimiento reclamaciones por siniestros de vehículos*”. Asimismo para la investigación se utilizó la técnica directa en la documentación permitiendo obtener los datos desde las fuentes primarias documentales a partir de la recolección de la información con enfoque cualitativo.

Con base a información recolectada se desarrolla la propuesta en el tipo de diseño de un manual de procedimientos mediante la representación gráfica del proceso en diagramas de flujo o flujogramas tipo bloque vertical, sirviendo como instrumento guía en forma ordenada, dinámica y lógica en la secuencia de las actividades, permitiendo conocer y comprender el proceso en su representación.

El propósito en este trabajo de grado consiste en poder elaborar un documento con el objeto de familiarizarse y conocer los principales aspectos de la siniestralidad de los seguros, algunas definiciones, tipos de seguros en general, información relativa a los seguros, los amparos de los bienes y personal asegurado, documentos requeridos para la reclamación de los siniestros, algunos aspectos jurídicos en la ocurrencia de un siniestro y un procedimiento adecuado para el trámite de reclamaciones ante la aseguradora.

El presente proyecto se desenvuelve en los siguientes capítulos 1. Introducción, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y objetivos. Capítulo 2. Antecedentes, marco teórico, marco conceptual, marco legal y marco espacial. Capítulo 3. Marco metodológico. Capítulo 4. Desarrollo del proyecto aplicado se realizará mediante la metodológica para proyectos PMBOK en dos partes: la primera consiste en el “diseño del proyecto”, construida en las varias fases así: fase 1-inicio: constitución del proyecto, asignación de recursos necesarios y del personal encargado del proyecto. Fase 2- planificación: se establece aspectos como el alcance del proyecto, de comunicaciones, el cronograma de actividades, los costos, presupuesto, riesgo, calidad, talento humano. Fase 3- ejecución: elaboración del procedimiento y diagramas de flujo. Fase 4- monitoreo y control: se identificarán e implementarán las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que requiera el proyecto y se evaluarán tanto el avance como el desempeño observados a medida que transcurre el tiempo. Capítulo 5. “Implementación y socialización” del producto en la segunda parte Fase 5 – cierre: aprobación del producto con visto bueno del cliente y la entrega definitiva del proyecto, luego la implementación y socialización del entregable ante los funcionarios y se dará la capacitación necesaria a quienes intervienen en el mismo con el propósito de construir aprendizaje. Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento del Problema

Descripción del problema

El problema fundamental consiste en el desconocimiento de los funcionarios en los trámites ante la dependencia encargada. De igual manera la alta carga laboral de quien realiza la parte operativa en la Oficina de Recursos Materiales ya que ante la entidad es el único responsable de

velar por la adecuada ejecución de las funciones de la dependencia para tal fin. Debido a que en una jornada laboral puede suceder un sinnúmero de reclamaciones, no se puede centrar la atención en aquellas que fueron más relevantes, sin preocuparse por aquellas que en su momento no deberían considerarse como importantes, se debe tomar medidas pertinentes y evitar que más adelante dieran lugar a posibles devoluciones de la documentación allegada para la reposición del bien por parte de la firma aseguradora.

La propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control que permita desarrollar el plan de seguros en la Contraloría Distrital, ante compañías aseguradoras, nace de la necesidad de construir un manual de procedimiento que permita apoyar al funcionario encargado del tema de seguros, en dar una respuesta efectiva y a tiempo, solucionando el problema cuando se presente, afectando la póliza respectiva; asimismo el Subdirector Técnico de Recursos Materiales como supervisor asignado al contrato y al agente de seguros.

Formulación del problema

¿De qué manera los funcionarios de la entidad podrán conocer el paso a paso de los trámites, documentos y requerimientos en el tema de seguros cuando se presente una pérdida o siniestro de un elemento que se encuentra a su cargo y del cual es responsable, para remitir la respectiva documentación a la Oficina de Recursos Materiales para gestionar el trámite ante la firma aseguradora y afectar la póliza respectiva?

Justificación

Los entes públicos dentro de sus obligaciones tiene el deber de proteger y conservar el patrimonio del Estado, asegurando los bienes muebles, inmuebles, inventarios, vehículo, equipos

de oficina y de computo, recursos financieros, entre otros, mediante la asignación de un contrato de seguros que permita resguardar los activos de su propiedad o que estén bajo su protección, estos deben estar adecuadamente protegidos por pólizas de seguros técnicamente estructuradas a los riesgos que están expuestos en el momento de efectuarse una pérdida o daño cuyos valores asegurados estén acordes al mercado.

El proyecto aplicado tienen como punto de partida los antecedentes legales en el tema del contrato de seguros, trámites y reclamaciones de las entidades públicas, basados en el código de comercio, con base en lo señalado en la normatividad vigente en materia de contratación pública, especialmente en la Ley 80 de 1993, 1150 de 2007 y los Decretos Reglamentarios 4828 de 2008; 931 y 2493 de 2009 que constituyen los aspectos relacionados en las garantías de los inventarios públicos.

Es importante proponer la cartilla que servirá de herramienta de apoyo y consulta para todos los servidores que están relacionados con el uso, cuidado y gestión de los diferentes elementos e interés del ente auditor, de tal forma al presentarse un evento que pueda afectar las pólizas de seguros conozcan el procedimiento y requisitos para el trámite respectivo e indemnización del siniestro.

Objetivo general

Diseñar e implementar mecanismos de control que permitan desarrollar el plan de seguros, trámites y reclamaciones de recursos físicos y financieros en posesión de la Contraloría de Bogotá D.C., ante las compañías aseguradoras.

Objetivos específicos

- Diseñar el documento guía con los procedimientos en la conformación del plan de seguros, trámites y reclamaciones en la ocurrencia de un siniestro y la afectación de un bien público.
- Implementar y adoptar el documento antes mencionado en la Oficina de Recursos Materiales de la Contraloría Distrital.
- Socializar el documento aprobado ante los funcionarios para su aplicación y puesta en marcha ante la entidad.

Capítulo 2. Marco de referencia

Antecedentes

Los antecedentes a enunciar sirven como aportes al proyecto en la aplicación de manuales o procedimientos en el tema de seguros en las entidades públicas del indole nacional y distrital. La investigación se desarrolló consultando que entidades públicas en el nivel nacional tienen establecido un manual, cartilla o procedimiento en materia de seguros, siendo la Superintendencia de Salud - SUPERSALUD quien impulso el “*procedimiento gestión de seguros*” del proceso administración de los bienes de consumo y devolutivos código ABPD01 versión 3, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación en el año 2014, su objetivo consiste en proteger contra todo riesgo los bienes de la entidad a través del contrato de seguros con la intención de evitar los perjuicios en la ocurrencia de un siniestro, contiene alcance, ambito de aplicación, definiciones, requisitos legales, política de operación, descripción del procedimiento, punto de control, análisis de tiempo y control de cambios. El documento se encuentra elaborado en forma de procedimiento descriptivo (¿Qué?, ¿cómo?, área responsable, cargo, área participante y registro) en columnas de forma horizontal. (Supersalud, 2014).

A continuación la Universidad Nacional de Colombia con una “*cartilla del programa de seguros grupo1: bienes e intereses patrimoniales*” realizado por JARGU S.A. Corredores de Seguros para la vigencia 2015 al 2016. Esta guía contiene aspectos generales del contrato de seguros así: clases, características y elementos del seguro, partes en el contrato de seguros y los intermediarios, el seguro en las entidades estatales, conformación del programa de seguros, aspectos técnicos y jurídicos al manifestarse un siniestro, procedimiento para el diligenciamiento de las reclamaciones y documentos requeridos para el trámite de la reclamación. Esta cartilla

tiene como objeto explicar de forma ilustrativa, sencilla y es de fácil comprensión para el usuario.

El Congreso de la República implemento para el Senado el “*proceso gestión de bienes e infraestructura de siniestros de bienes muebles e inmuebles BI-In03*” en el año 2016, el objetivo realizar acciones ante la compañía de seguros mediante el corredor de seguros en el caso de siniestros que modifiquen el patrimonio, los bienes propios o de terceros bajo su responsabilidad, compuesto por alcance, definiciones, responsables, condiciones generales, descripción de actividades, puntos de control, parte legal, formatos y anexos. Utilizó el flujograma de bloque vertical. (Congreso de la República de Colombia, 2016)

Seguidamente a nivel distrital las entidades que tienen implementado el procedimiento es la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá “*procedimiento reclamaciones por siniestros de vehículos*”, del proceso Administración de Recursos Físicos elaborado por el área de compras, seguros e inventarios en el año 2012, el objetivo consiste en determinar los pasos para las reclamaciones por siniestro (hurto, daño, etc) de los vehículos de la UAECOB, tiene alcance, definiciones, producto, normatividad, utiliza tabla con cinco columnas (No., actividad, cargo responsable, formato y observaciones) a continuación lo complementa con un diagrama de flujo de tipo horizontal “*Reclamaciones siniestros vehículo PROD-APY-GRF-1-08*” que identifica a cada uno de los responsables del proceso como son el maquinista, líder proceso parque automotor, responsable central de comunicaciones, líder proceso logística para incidentes y eventos, analista de indemnizaciones de automóviles, abogado compañía de seguros, responsable de seguros de Bomberos, analista de la aseguradora, líder proceso logística para incidentes y eventos, finaliza con el líder del proceso del parque automotor, anexas varios documentos el informe de siniestro por vehículo, el ingreso y recibo a

satisfacción. Posteriormente efectúan un nuevo procedimiento *“Reclamaciones por pérdida o hurto a bienes PROD-GC-07”*, para el proceso de gestión corporativa fue creado en el 2016, este reside en una tabla por actividades, descripción de la actividad, tipo de actividad con simbología propia utilizada en el diseño de flujograma, tiempo y registro. (UAECOB, 2012 - 2016).

Por último, el manual de seguro del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER *“procedimiento: seguros, siniestros y reclamaciones de bienes propiedad de la entidad o de los que llegará a ser responsable ADM-PD-17 Versión. 2”* del proceso de gestión administrativa preparado por el personal administrativo y de planeación estratégica en el año 2015, el objetivo radica en amparar las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes del IDIGER bajo su responsabilidad, posesión y control, recibidos a título o interés asegurable. Compuesto por: alcance, políticas de operación, glosario, tipo de siniestro y documentos a presentar para la reclamación del siniestro, descripción de las actividades: No., actividad, responsable y control para todo el proceso, luego finaliza con el diagrama de flujo tipo vertical por fase (adquisición de las pólizas de seguros y siniestro, reclamaciones), control de cambio y aprobación. (IDIGER, 2015).

Finalmente, con la información obtenida sirve como insumo para la construcción del instructivo en el tema de seguros, trámites y reclamaciones para la Oficina de Recursos Materiales en la Contraloría Distrital.

Marco teórico

El estudio se sustenta en varias teorías citadas en el marco teórico contribuyendo en el desarrollo del proceso, procedimiento y los manuales o guías que aplica para este proyecto, siendo seleccionados los siguientes autores por su reconocimiento del tema en referencia.

Los entes públicos se desarrollan a través de los procesos administrativos de planeación, organización, dirección, coordinación y control, compuesto por una estructura administrativa con multiplicidad de funciones, a través de los diferentes niveles jerárquicos de los empleos a (nivel directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial), con el propósito de cumplir su objetivo misional, mediante el Plan Estratégico institucional por medio de los objetivos y estrategias corporativas, con criterios de eficiencia y eficacia aplicables en la administración de recursos públicos generando impacto y resultados propuestos en los Planes de Desarrollo en sus programas y proyectos como mecanismo para cumplir los fines esenciales del Estado al servicio de la comunidad.

Los procesos son un instrumento para alcanzar los objetivos y metas en las organizaciones, este a su vez se descompone en una serie de procedimientos, luego en métodos con una secuencia lógica en forma armónica y sistemática.

El autor Melinkoff R. (2005) define: *“los procesos se descomponen en una serie de procedimientos administrativos y estos son la realización de una serie de labores en forma orgánica guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores”*.

Continua diciendo Melinkoff R. (2005) que *“destaca una serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con unas normas, unos principios, leyes y reglas”*.

Las entidades públicas en la actualidad son organizaciones modernas desde el punto de vista organizacional, la entidad en mención aplica el modelo sistémico que consiste en una

organización dinámica con varios elementos que integran recursos organizacionales, grupos sociales, estructuras, procesos de información, toma de decisiones entre otros, estos elementos son interdependientes compuesto por tres partes fundamentales: flujo de entrada, transformación y resultados o salida. El flujo de entrada trata de la introducción de los recursos organizacionales para ser transformada a través del proceso administrativo o de cualquier otro proceso teniendo como resultado el producto final que es el procedimiento o manual o instructivo, en este caso el proyecto aplicado. (Rodríguez Valencia, 2012)

Los procedimientos consisten en una serie de acciones o pasos relacionados entre sí, entrada de recursos o de información mediante los cuales se transforman los insumos antes mencionados (proceso de cambio) y se obtiene una salida como resultado, producto o servicio. Estos son importantes en las organizaciones porque permite dar los lineamientos en los procesos administrativos, de forma ordenada y completa, haciendo que el recurso humano pueda realizar sus labores de manera eficiente, oportuna y estandarizada en este caso el procedimiento en seguros.

A propósito Melinkoff R. (1990, p.28) expresa que *“los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”*.

Como dice Gómez F. (1993, p 61) que *“el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”*.

Los manuales administrativos se constituyen un documento guía de fácil comprensión, muestra la información de manera ordenada, completa y metodología, con el propósito de

enseñar al personal acerca de sus funciones, de los procedimientos de la entidad, políticas estratégicas, objetivos misionales para lograr una mejor optimización en el trabajo.

Menciona Calva (1991) afirma que los *“manuales administrativos son un instrumento de la planeación, por lo que hablar de los manuales administrativos es hablar de una de las cuatro etapas de la administración que es la planeación”*.

Como argumenta Graham Kellog (1963): *“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”*.

Para G. R. Terry (1993) un manual es: *“un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado de una empresa.*

A propósito Duhath Krauss Miguel (1977) precisa sobre el manual: *“es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre, historia, política, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”*.

Puesto que Giuseppe Continolo (1984) señala: *“un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional; es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directa orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades”*.

Posteriormente Guerra L. (2010) precisa un manual *“es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa”*.

De igual manera Torres Álvarez (1996) afirma *“Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documenta la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”*

Nuevamente Gómez F. (2001) asevera que El manual de procedimiento es *“un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”*

El manual de procedimientos para Palma (2005) *“es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”*.

DuhatKizatus (2007) define que *“los manuales de procedimientos son un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”*

Como indica Palma (2010) un manual de procedimientos *“es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”*.

El manual de procedimientos según Guillermo Gómez Ceja (2002) en el *“manual de procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas”*.

Los diagramas de flujo o flujograma es una instrumento de representación gráfica de los procedimientos de las organizaciones, para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos convirtiéndose en un instrumento primordial para guiar su ejecución en forma ordenada, dinámica y lógica la secuencia de las actividades, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe mediante el paso a paso, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en este. En este caso se aplicará el diagrama de flujo en bloque de forma vertical.

Para Salvendy (2005) especifica que: *“los diagramas son la representación gráfica de un trabajo que ha sido dividido en componentes o unidades básicos. Son uno de los instrumentos más importantes de la ingeniería de métodos”*.

De acuerdo con García Criollo (1998) explica que: *“el diagrama es una representación gráfica de los puntos en los que se introducen materiales en el proceso y del orden de las inspecciones y de todas las operaciones, excepto las incluidas en la manipulación de los materiales”*.

Según Niebel (2009) expone que el “*diagrama de flujo del proceso cuenta con mucho mayor detalle que el diagrama del proceso operativo*”. (Yah, 2013)

Introduciéndonos en el tema de seguros como parte importante de la vida económica, poco se conoce en el ámbito general de sus fundamentos teóricos y principios de funcionamiento, desde el punto de vista jurídico, económico, estadístico, se han divulgado diferentes conceptos entre los cuales figuran los siguientes autores:

Para Alfredo Manes en su Teoría general del seguro define: “*el seguro es la protección mutua de numerosas existencias económicas, análogamente amenazadas, ante necesidades fortuitas y tasables de dinero*”.

A continuación Lucena V. Cranford trata del Seguro generales-Magee expresa: “*el seguro es un contrato por el cual una de las partes, en consideración a un precio, que a ella se le pagó, adecuado al riesgo, da seguridad a la otra parte de que ésta no sufrirá pérdidas, daño o perjuicio por el acaecimiento de los peligros especificados sobre ciertas cosas que pueden estar expuestas a tales peligros*”.

Luego Allan H. Willett con la teoría económica del riesgo y el seguro “*el seguro es un instrumento social por el que se hacen acumulaciones que sirven para enfrentarse a pérdidas inciertas de capital, lo que se lleva a cabo transfiriendo los riesgos de muchos individuos sobre una persona o sobre un grupo de personas. Siempre que haya una acumulación para pérdidas inciertas o una transferencia de riesgo, tendremos uno de los dos elementos del seguro; solamente cuando estos dos elementos se han reunido, al combinarse los riesgos de un grupo, tendremos el seguro*”. (Universidad de Barcelona, 2007)

Josiah Royce formuló lo siguiente “*el principio del seguro en los negocios modernos, se utiliza cada vez más y resulta más útil. No solamente sirve a los fines de los individuos, o de*

grupos especiales de individuos, sino que tiende más cada día a llenar y a transformar nuestro orden social moderno. Provoca una nueva concepción de los intereses privados y públicos y de la prudencia individual, dando lugar al desarrollo de un gran interés por el bienestar, por la economía, desalienta la irresponsabilidad, contribuye a fomentar el sentido de estabilidad, aplaca temores y crea esperanzas”.

Marco conceptual

Para este acápite se expone los conceptos y su significado con el fin de ofrecer mejor comprensión en la terminología en el ámbito administrativo documental en que se desarrolla el proyecto aplicado.

Diagrama de flujo o flujograma: es una representación gráfica mediante la cual se representa las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Clasificando los mediante símbolos según la naturaleza de cada cual. Es decir, son una mezcla de símbolos y explicaciones que expresan secuencialmente los pasos de un proceso, de forma tal que este se comprenda más fácilmente. Son las representaciones simbólicas de los procedimientos administrativos. (Mideplan, 2009)

Procedimiento: es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actual de una forma determinada. Está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. En este sentido consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes y que ofrezcan más o menos eficiencia. (Definición.de, 2018)

Procedimiento administrativo: son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina. Puede registrarse de diversas maneras gráficas y pueden catalogarse de diferentes criterios. (Mercado, 2004)

Proceso: es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tiene tecnología de apoyo y manejan información. Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos. (Carrasco, 2011)

Proceso administrativo: es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. (Significados, conceptos y definiciones , 2018)

Manual: es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre, historia, política, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Según Duhath Krauss Miguel (1977). (Rodríguez Valencia, 2012)

Manuales de procedimiento: son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una dependencia. (Mercado, 2004)

Metodología o guía PMBOK: es un instrumento desarrollado por el Project Management Institute o PMI que establece un criterio de buenas prácticas relacionadas con la gestión, la administración y la dirección de proyectos mediante la implementación de técnicas y herramientas que permiten identificar un conjunto de 47 procesos, distribuidos a su turno en 5 macroprocesos generales o fases (inicio, planificación, ejecución, control y cierre). (EAE Business School, 2017)

Reclamaciones: es un derecho básico que tiene el consumidor de seguros como un cualquier otro producto o servicio. Si en la relación entre asegurado y aseguradora surge un problema o queja, ya sea por la tramitación de un siniestro o sobre cualquier otro aspecto, las vías a las que se puede acudir para formalizar la reclamación directamente o por vía judicial. (Fundación MAPFRE)

Seguro: contrato mercantil por el que el asegurador se obliga a indemnizar al asegurado o beneficiario del seguro en el caso de que se produzca un evento fortuito concreto especificado en el contrato. A cambio, el tomador paga una prima a la entidad aseguradora. (Fundación MAPFRE)

Trámite: paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso. (Oxford University Press, 2018)

Marco legal

El proyecto en mención está fundamentado en la normatividad vigente en el tema de seguros, las entidades estatales como sus funcionarios tiene la responsabilidad de asegurar los bienes que están a su servicio, mediante la celebración de contratos de seguros para proteger sus activos de los riesgos a que se encuentran expuestos en cualquier eventualidad, causando la pérdida del patrimonio de la organización.

La temática de seguros se encuentra sustentada por el Código de Comercio Decreto Ley 410 de 1971 en el capítulo V “Contrato de Seguros” que rige para las firmas aseguradoras. Este contrato va acompañado del contrato de intermediación de seguros, Ley 45 de 1990 título II capítulos III, IV y V que reglamenta la actividad aseguradora, quien brinda la asesoría técnica y acompañamiento a la entidad en los trámites de reclamaciones de la siniestralidad de los bienes asegurados en caso de pérdida, hurto, daño o afectación ante la firma aseguradora.

En materia de contratación pública con la Ley 80 de 1993 “*Estatuto General para la Contratación de la Administración Pública*”, fue modificada mediante la Ley 1150 de 2007 “*la cual se introduce medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones ..*” y los Decretos Reglamentarios que constituyen los aspectos relacionados en las garantías de los inventarios públicos.

Por medio del Decreto Ley 4170 de 2011 nace la “*Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente-*” como entidad rectora en el tema de la contratación pública a través de procesos transparentes, dando lineamientos técnicos, conceptuales, metodológicos para la consolidación de un sistema de compras y contratación oficial.

A través de la normatividad antes referida se materializa el contrato de seguros y del intermediador de seguros en la Contraloría Distrital.

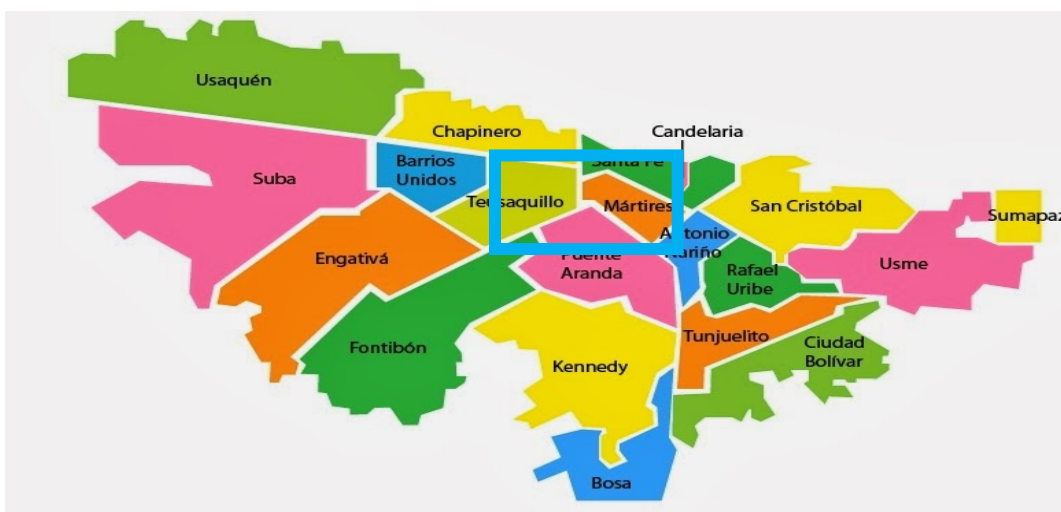
Como se mencionó es responsabilidad de la Subdirección de Recursos Materiales asegurar los bienes propiedad de la entidad de acuerdo a las funciones establecidas en el artículo 55 numeral 5 “*manejar y llevar el control de los inventarios y de las pólizas de seguros de los bienes de la Contraloría de Bogotá*” (Concejo de Bogotá D.C., 2016)

El incumplimiento de este será sancionado disciplinariamente según el artículo 48 “como falta gravísima” del Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002.

Marco espacial

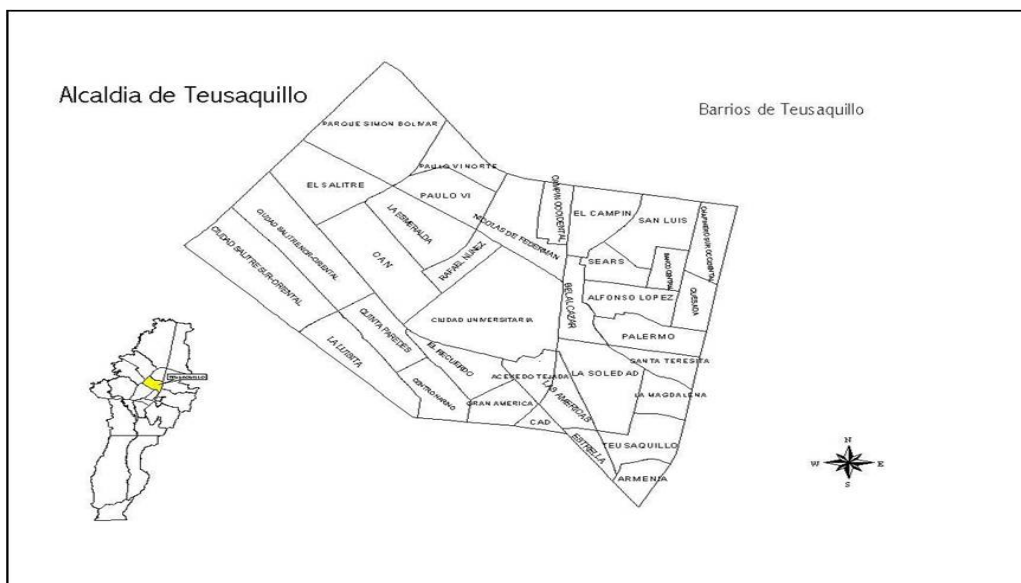
El proyecto aplicado se realizará en la Contraloría de Bogotá D.C., ubicado en la Carrera 32 A No. 26 a – 10 Edificio Lotería de Bogotá - Sede principal barrio Acevedo Tejada, localidad 13 Teusaquillo, UPZ 107 Quinta Paredes. Código postal 111321 Bogotá Colombia.

Ilustración 1 Localidades de Bogotá D.C.



Fuente: Personería de Bogotá, 2014

Ilustración 2 Mapa localidad de Teusaquillo



Fuente: Alcaldía local de Teusaquillo, 2015

Capítulo 3. Marco metodológico

Para este proyecto de estudio se aplicó el método de investigación descriptiva de tipo cualitativo porque estudia la realidad de eventos que suceden en procesos documentales que consiste en seleccionar datos e información con respecto a la situación presentada diariamente en el área de trabajo en la Subdirección de Recursos Materiales, basado en hipótesis inductiva en métodos de recolección de datos sin demostración de números, al mismo tiempo se investiga que entidades públicas del nivel nacional, territorial, distrital tienen implementado un manual de procedimientos del tema de seguros como caso exitoso que sirvan de enfoque para la elaboración del proyecto.

Según Sampieri, Collado, Lucio & Pérez (2003) señalan: *“de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio. El enfoque se basa en métodos de recolección de los datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo tanto, el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes”*.

Según los autores Blasco y Pérez (2007: 25) señalan que *“la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.”* (Medina, 2013)

Además, Taylor y Bogdan (1987) citados por Blasco y Pérez (2007:2527) al referirse a *“la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que*

en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable”. (Medina, 2013)

Tipo de estudio realizado: Cualitativa método “Estudio de Casos”

De igual manera la investigación cualitativa tiene varias modalidades o metodologías para este proyecto aplicado se utilizó el “Estudio de Casos” basado en estudios profundo de investigaciones sociales, empresariales o de procesos organizacionales. Surge la necesidad de construir un procedimiento o manual de seguros, reclamaciones y trámites, que sirva de orientación a los servidores que ejercen esta labor, cuando se presente la afectación de las diferentes pólizas de seguros (Todo Riesgo Daños Materiales TDRM, Todo Riesgo Vehículos, Transporte de Mercancías, Transporte de Valores, Manejo Global para entidades Oficiales, Responsabilidad Civil Extracontractual, Responsabilidad Civil Servidores Públicos y SOAT), en la recolección de los documentos de acuerdo al tipo de póliza a afectarse, para la remisión de la documentación de manera completa y oportuna a la firma aseguradora.

Como indica Guzmayán (2004: 140) cita la definición de estudio de caso que presenta Walker (1983: 45): es el examen de un ejemplo de acción. (Medina, 2013)

De acuerdo al planteamiento del problema se aplica el método de “Estudio de Casos” de la metodología de investigación cualitativa. El estudio de casos se basa en situaciones o entidades que merecen ser investigadas, consiste en que el investigador selecciona un caso o varios casos semejantes pretendiendo identificar algunas características comunes o situaciones similares con el fin de demostrar que estas influyen en un sistema, en hechos, en grupos de personas, para esta técnica de recolección de datos se utiliza la observación.

Los estudios de caso corresponden al análisis intensivo de peculiaridades de escenarios y comportamientos en unidades constituidas por un reducido número de individuos, grupos, organizaciones, programas, procesos, o posiciones organizacionales.

Según Yin (1989) propone “el protocolo de estudio de caso” como principal instrumento para asegurar la objetividad del mismo, tanto en función de su fiabilidad como de su validez. Luego Yin (1994), citado en Chetty (1996) argumenta que el “*método de estudio de caso ha sido una forma esencial de investigación en las ciencias sociales y en la dirección de empresas....*”

Para el autor Stake (1998) es el “*estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad es circunstancias concretas*”. (Universidad Autónoma de Madrid).

Técnica de recolección: fuentes primarias y secundarias.

Mediante el diagnóstico de investigación efectuada en la oficina de Recursos Materiales de la Dirección Administrativa a través la utilización de la técnica presencial o directa, permitiendo obtener los datos desde las fuentes primarias documentales, realizando entrevistas abiertas y observación directa desde el puesto de trabajo de los funcionarios que allí laboran quienes aportaron información confiable, con la observación de documentos históricos e informes, a partir de la recolección de la información con enfoque cualitativo, se planteó el problema, se fortaleció los objetivos planteados con el fin de examinar la información que sirve de insumo para la elaboración del producto dando como resultado el listado de los documentos para la elaboración del manual de procedimientos de reclamaciones de las diferentes pólizas de seguros de la entidad.

Para la elaboración del marco de referencia, marco teórico, conceptual se realizó la búsqueda de la información por medio de libros especializados de bibliotecas en medio físico y virtual,

artículos académicos, enfocados desde el proceso administrativo, los procedimientos al interior de las organizaciones, seleccionando la información más relevante que sirvió como insumo para la viabilidad del proyecto aplicado.

Por otro parte, se obtuvo la información de fuentes secundarias obtenidas de la investigación consultada a entidades públicas en el nivel nacional la Superintendencia de Salud – SUPERSALUD con el “*procedimiento gestión de seguros*” en el año 2014, luego la Universidad Nacional de Colombia con una “*cartilla del programa de seguros grupo 1: bienes e intereses patrimoniales*” realizado por JARGU S.A. Corredores de Seguros para la vigencia 2015 al 2016. Además el Congreso de la República expuso para el Senado el “*proceso gestión de bienes e infraestructura de siniestros de bienes muebles e inmuebles BI-In03*” en el año 2016.

Igualmente en el Distrito la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá con el “*procedimiento reclamaciones por siniestros de vehículos*” en el año 2012 y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER el “*procedimiento: seguros, siniestros y reclamaciones de bienes propiedad de la entidad o de los que llegaré a ser responsable ADM-PD-17 Versión. 2*” en el año 2015.

Así pues con la información obtenida con la metodología “Estudio de Casos” sirvió como insumo para la construcción del instructivo en el tema de seguros, trámites y reclamaciones para la Oficina de Recursos Materiales en la Contraloría Distrital.

El desarrollo del proyecto se realizó por medio de la metodología PMBOK que describe 5 procesos de forma consecutiva, en el caso estudiado se estructuró en dos partes: la primera en el “diseño” compuesta por la Fase 1-inicio: constitución del proyecto, asignación de recursos necesarios y del personal comisionado al proyecto. Fase 2- planificación: se establece aspectos como el alcance del proyecto, de comunicaciones, el cronograma de actividades, los costos,

presupuesto, riesgo, calidad y talento humano. Fase 3- ejecución: elaboración del procedimiento en diagramas de flujo de las diferentes clases de pólizas de seguros, acompañada de la documentación para el trámite respectivo de la póliza a afectar. Fase 4- monitoreo y control: se identificarán e implementarán las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que requiera el proyecto.

La segunda parte comprende la Fase 5 – cierre: “implementación y socialización” del instructivo de seguros ante los funcionario de la entidad distrital.

Capítulo 4. Desarrollo del proyecto

Partiendo de los criterios que establece la guía de los fundamentos para la dirección de gestión de proyectos PMBOK, se desarrolló así:

Primera Parte

Fase 1: Inicio

En esta etapa inicial se desarrollaron en varios procesos: integración del proyecto, desarrollar un plan de gestión, el acta de inicio del proyecto, la identificación de los stakeholder del proyecto en cuestión, dirigir y gestionar la ejecución, realizar el control integrado de cambios, monitoreo y control en el desarrollo del proyecto y cierre de esta fase.

Integración del proyecto:

Entidad: Contraloría Distrital

Proyecto: Propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control del plan de seguros en la Contraloría de Bogotá, ante compañías aseguradoras.

Fecha de preparación: Agosto de 2017

Cliente: funcionarios, contratistas y directivos.

Patrocinador general: Contraloría de Bogotá D.C.

Funcionarios participantes del proyecto: Subdirector de Recursos Materiales y funcionario encargado del tema de seguros.

Gerente del proyecto: Alexandra Ramírez G.

Desarrollo del plan de gestión

Con el fin de desenvolver este proyecto, se contó con el apoyo del Subdirector de Recursos Materiales y del funcionario encargado de las funciones de seguros de la entidad. Permitió que el nivel de compromiso fuera óptimo por ser funcionarios reflejándolo en su gestión laboral.

Por este motivo se planteó una propuesta en la elaboración de una guía de procedimientos para el tema específico en seguros, trámites y reclamaciones de las pólizas de seguros, como guía a los funcionarios que ejercen esta labor, de igual forma al funcionario (usuario), contratista, directivo que se ve afectado cuando se le presente el evento del siniestro y quien es responsable del bien siendo custodio de este, viéndose investigado en un proceso disciplinario.

Por tal razón, es necesario buscar la forma más práctica de recopilar los datos más relevantes que sirvan de elementos para elaborarla, de modo que también optimice el tiempo entre la comunicación al corredor, aseguradora y viceversa, para consolidar la información y remitirla antes de que pueda vencerse los términos para la reclamación.

Acta de inicio del proyecto

Se realizó reunión el día 28 de agosto de 2017 en las instalaciones de la oficina de Recursos Materiales formalizando mediante el acta de inicio del proyecto asignado como gerente del proyecto a Alexandra Ramírez, el objetivo de justificar el presupuesto y tiempo considerado para la culminación del proyecto.

Identificación de los Stakeholder:

Del 29 de agosto al 4 de septiembre de 2017, se efectuó la identificación de los stakeholder del proyecto.

- Coordinación del programa de seguros: Subdirector de Recursos Materiales.

- Gestor del proyecto: funcionario encargado en el tema de seguros, trámites y reclamaciones, (Técnico, profesional universitario, profesional especializado).

- Usuarios del proyecto: los funcionarios, contratistas, directivos de la Contraloría Distrital.

Se relacionan los grupos, personas u organizaciones que harán parte del proyecto y/o que se verán afectados positivamente con su implementación:

Tabla 1. Identificación de Stakeholders

Propuesta para el diseño e implementación de mecanismos de control del plan de seguros en la Contraloría de Bogotá, ante compañías aseguradoras.				
Identificación	Evaluación			Clasificación
	Posición	Nivel de interés	Nivel de influencia	Interno/Externo
Subdirector de Recursos Materiales	1	Alto	Alto	I
Funcionario encargado del tema de seguros	2	Alto	Alto	I
Funcionarios y directivos de la entidad	3	Alto	Medio	I
Contratista de la entidad	4	Alto	Medio	I
Corredor de Seguros	5	Alto	Bajo	E
Firma aseguradora	6	Alto	Bajo	E
Ex directivos de la entidad	7	Medio	Bajo	E

Fuente: Autor del proyecto

Dirigir y gestionar la ejecución

El gerente se encargó en concertar con el Subdirector de Recursos Materiales y con el funcionario que realiza las funciones en el tema de seguros para tener acceso a la información que se requiera, coordinar las reuniones con los responsables que van a participar en el proyecto.

El encargado del proyecto es el apoderado de garantizar el desarrollo del entregable y la remisión del mismo al Subdirector de Recursos Materiales para que este lo traslade a la Oficina de Planeación para que sea aprobación en comité y proceder a socializarlo con el usuario final los funcionarios de la Contraloría Distrital.

Monitoreo y control en el desarrollo

El gerente de la propuesta se encargó de entregar al Subdirector de Recursos Materiales los informes quincenales acerca de los avances alcanzados respecto al cronograma y el porcentaje de avance que se ha realizado.

También informó aquellas acciones correctivas y preventivas que fueron identificadas, al igual que las oportunidades de mejora en el proyecto o para cumplir en los plazos establecidos.

Realización del control integrado de cambios

El gerente revisó las peticiones de cambios, confrontó y verificó los requerimientos necesarios para la elaboración del entregable proponiendo acciones de corrección, acciones de prevención y/o las oportunidades de mejora.

Analizó y proyectó diferentes alternativas que se tienen para incluir lo anterior dentro del proyecto.

Para la aprobación de dichos cambios contó con el visto bueno del funcionario encargado del tema de seguros de la Oficina de Recursos Materiales, ajustándolo al proyecto.

Posteriormente se comunicó al Subdirector sobre los cambios que se realizaron en el desarrollo de este.

Cierre del proyecto en la fase inicial

Durante esta fase se efectuaron las siguientes actividades:

- Elaboración del manual de procedimientos del programa de seguros.
- Aceptación del proyecto para darlo por finalizado.
- Relación de los ajustes realizados durante el desarrollo del proyecto.
- Archivo organizado de la documentación que fue elaborados durante el desarrollo del proyecto.
- Registro de los principales aspectos que constituyen al aprendizaje para la ejecución del proyecto aplicado con características similares.

Fase 2 – Planificación

Alcance

En este punto se realizaron varios requerimientos para continuar con el proyecto planteado, es necesario reunir los requisitos, definir y estructurar el desglose EDT, validar el alcance, elaborar el cronograma, plantear un presupuesto, contar con el recurso humano, mantener las comunicaciones, tener en cuenta los riesgos y mantener la dirección del proyecto.

Dentro de los requisitos para el desarrollo del proyecto en mención se encuentran:

- Información de la negociación del plan de seguros y la contratación del intermediador de seguros para el desarrollo de este.
- Informes de gestión mensual que debe presentar el intermediador de seguros de la entidad.
- Documentación de años anteriores sobre el tema de seguros, siniestralidad, afectación y reclamación de la Contraloría Distrital.

- Reuniones de trabajo con el ejecutivo del corredor de seguros con el fin de tener información de primera mano.

Con esta información se desarrolló un documento de fácil interpretación que permita al funcionario encargado del tema de seguros realizar el trámite respectivo, de igual forma el usuario final cuando se le presenta el siniestro, pérdida, afectación pueda realizar el trámite pertinente de manera rápida y concreta.

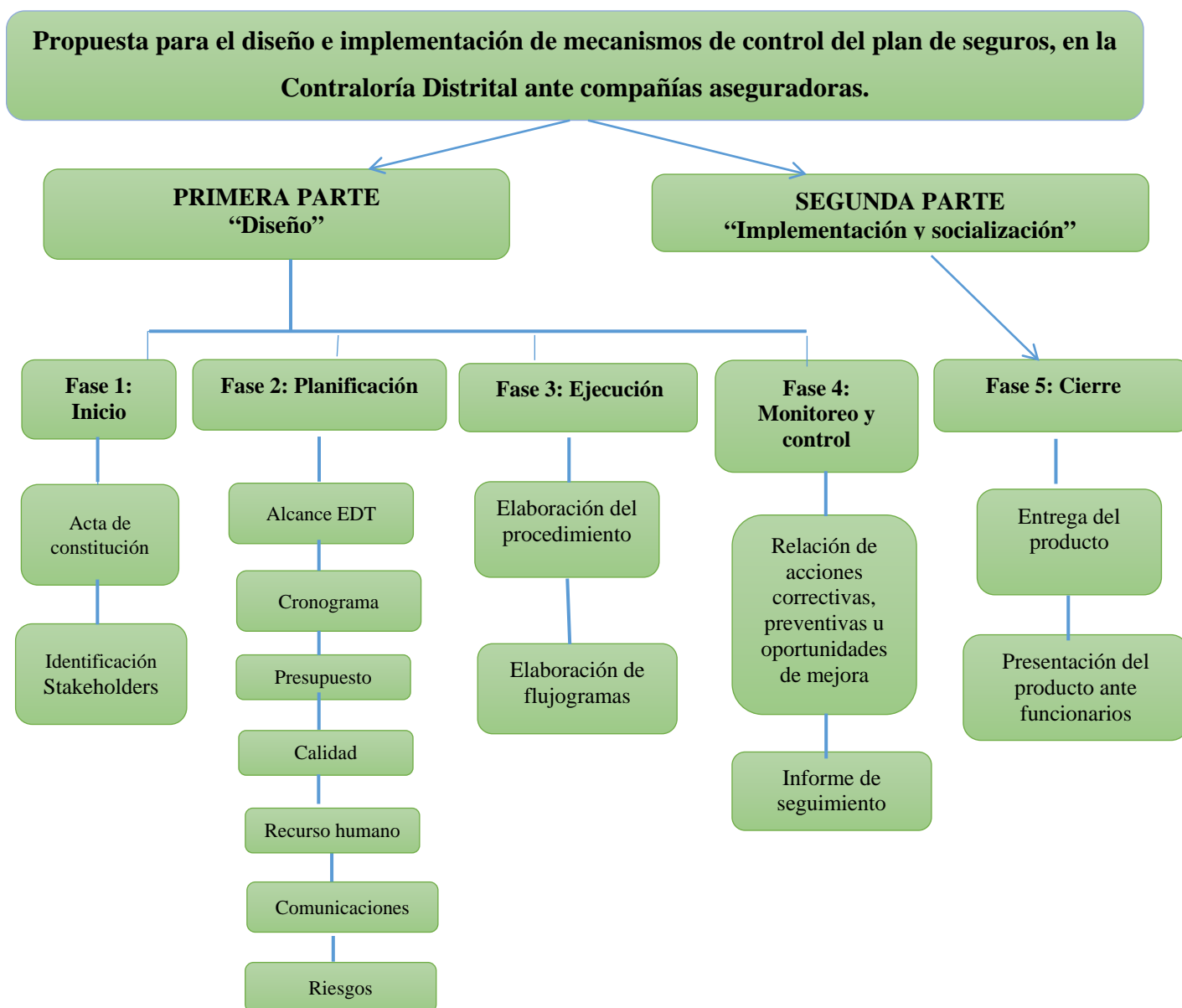
Para definir este punto se celebró una reunión el día 8 de septiembre de 2017 con la participación de la oficina de recursos materiales, con el fin de recopilar la información que sirve de insumo para el diseño e implementación de la propuesta que facilite el cumplimiento de las funciones del encargado en el tema de seguros de la Contraloría Distrital.

Se tuvo en cuenta las necesidades y expectativas de quien maneja el tema de contratos de seguros, del corredor de seguros, al igual que las observaciones realizadas en cuanto a las dificultades que se les presentó.

Estructura de Desglose del Trabajo EDT durante los días 11 al 15 de septiembre de 2017 se definió la distribución y elaboración en dos partes del producto, la primera en el “diseño” compuesta por 4 fases (inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control) y la segunda parte la “implementación y socialización” en la última fase de (cierre).

Estructura Estratégica de la Descomposición del Trabajo

Ilustración 3 EDT del proyecto



Fuente: Autor del proyecto – basado en metodología PMBOK de acuerdo a la distribución de fases y actividades del proyecto.

La validación del alcance consistió en la revisión y entrega del entregable cuando el producto tenga la aceptación por parte del Subdirector de Recursos Materiales.

Cronograma

Para determinar y coordinar las actividades del proyecto se efectuaron reuniones con el propósito de intercambiar información, unificar criterios, plantear sugerencias y recomendaciones en la elaboración del manual al igual que los recursos y los tiempos estimados para su elaboración.

Se definieron las actividades en la recopilación de la información: se investigó y recolectó información general acerca en el tema de seguros, siniestralidad y trámites al interior de la entidad. Se acudió a funcionarios para obtener información escrita y/o verbal sobre el tema específico. También se consultó en la página web institucional y a sitios web de otros organismos relacionados con el tema. Se entrevistó al intermediador de seguros para que orientara sobre la gestión realizada, en las diferentes reclamaciones de los siniestros, ante la firma aseguradora y el seguimiento al cumplimiento de sus compromisos. Obtención de información del contrato de seguros, las pólizas de seguros y del intermediario para analizar la información que sea relevante para el proyecto.

Se identificaron los principales obstáculos presentados al funcionario encargado del tema seguros, por falta de un procedimiento que sirva de norte para el adecuado trámite ante la aseguradora, de igual forma de la trazabilidad de la información sobre los siniestros presentados en la entidad y las reclamaciones pagadas por las firmas aseguradoras en contratos de vigencias pasadas.

De igual forma se identificaron los trámites y requisitos que debe tener en cuenta el encargado del tema de seguros, dentro de las tareas específicas de este funcionario se encuentran: recopilar la información y la documentación que el funcionario (usuario) afectado debe remitir a la Oficina de Recursos Materiales, éste trasladará los documentos al corredor de seguros luego el ejecutivo de cuenta del corredor de seguros remite la documentación al agente asegurador para comenzar

el trámite de la reclamación, ésta a su vez revisa y evalúa los documentos recibidos en los tiempos establecidos de la reclamación, dando la confirmación de la reposición del bien o por el contrario rechaza la petición cerrado el caso dando por terminado el trámite de la reclamación.

Los recursos necesarios para el proyecto fueron: (1) computador, transporte para desplazamiento a las entrevistas, servicio de internet, fotocopias e impresiones.

La duración de la actividad se programó en un tiempo de seis (6) meses, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera según las actividades generales que se planteo para su diseño e implementación:

- Fase 1-inicial: (1) mes
- Fase 2-planificación: (1) mes
- Fase 3-ejecución: (2) mes
- Fase 4- Monitoreo y control: (1) mes
- Fase 5-Cierre: (1) mes.

Desarrollo del cronograma

Tabla 2. Cronograma

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Fase 1: Inicio	X					
Fase 2: Planificación		X				
Fase 3: Ejecución			X	X		
Fase 4: Monitoreo y control					X	
Fase 5: Cierre						X

Fuente: Autor del proyecto

Quincenalmente se llevó un registro y control de las acciones desarrolladas durante el tiempo propuesto para cumplir el proyecto, especificando los inconvenientes presentados y las acciones para subsanarlos.

Presupuesto

Para la adjudicación del presupuesto se valoraron los costos de las actividades y los recursos necesarios para este proyectado en el cronograma, asimismo los honorarios del gerente del proyecto. Se efectuaron las actividades de valoración económica de los recursos requeridos para especificar el presupuesto necesario para ejecutarlo.

Los costos estimados para el diseño e implementación del trabajo por parte del gerente del proyecto fueron los siguientes:

- 6 meses de trabajo: \$10.800.000.
- 1 computador con los programas de Microsoft Office: \$2.000.000.
- Transporte para visitas a personal del programa de seguros: \$150.000
- Fotocopias, impresiones, llamadas telefónicas y servicio de internet: \$250.000.

La realización de este proyecto tuvo un costo de \$13.200.000 en un plazo de 6 meses que corresponde a los recursos destinados para todo el proyecto incluyendo el pago de los honorarios del gerente.

Se efectuó el control de los costos con el cual se verificó la distribución mensual de los recursos administrados de manera óptima.

Calidad

En este ítem se debe tener en cuenta tanto el proyecto como el producto a entregar dando cumplimiento con los requisitos de calidad. En el proyecto esperado debe culminarse dentro del tiempo y costos establecidos.

Con relación al producto esperado (procedimiento) debe cumplir con los requerimientos exigidos por el cliente (entidad), desarrollándose de manera óptima, cumpliendo con los tiempos pactados y teniendo en cuenta la mejora continua.

Se hizo seguimiento constante a las actividades detalladas en el proyecto, verificando los resultados del control de calidad y teniendo en cuenta las características del producto sean las apropiadas y esté dentro de los plazos para cada una de ellas. Se pudo verificar los aspectos detectados que no se habían tenido en cuenta en la planificación inicial, como en la ejecución de las actividades.

El gerente del proyecto junto con el funcionario encargado del tema de seguros de la Subdirección de Recursos Materiales, realizaron el control de calidad verificando que las actividades fueron cumplidas de acuerdo a lo planeado en el cronograma.

Recursos humanos

Para este proyecto el recurso humano está conformado por el gerente del proyecto quien organiza, elabora y gestiona el cumplimiento del objetivo propuestos, también está acompañado del funcionario encargado del tema de seguros quien da la guía e información para desarrollarlo acompañado por el supervisor Subdirector de Recursos Materiales. La adquisición del grupo de trabajo se constituyó mediante el contrato del proyecto porque en este se encuentra incluido el pago de los honorarios del gerente del proyecto que tendrá una duración de seis (6) meses. No se tendrá en cuenta el pago de salarios del funcionario encargado del tema de seguros ni del

Subdirector de Recursos Materiales que son funcionarios de planta de la entidad. Para poder llevar a cabo este proyecto se aprovecharán las reuniones quincenales que se tienen con el funcionario encargado del tema de seguros, Subdirector de Recursos Materiales y el gerente del proyecto.

Comunicaciones

Las comunicaciones fueron significativas en cada etapa del proyecto desde la recolección, la investigación, generación, compilación de la información se puede desarrollar el entregable al mismo tiempo el progreso del proyecto aplicado.

De acuerdo a la programación de las reuniones que realizaron los integrantes del grupo, el funcionario encargado sobre el tema de seguros aporta la información y explica al gerente del proyecto para que este proceda a elaborar el entregable, de igual forma con la participación del Subdirector de Recursos Materiales, quien brindó asesoría y dio su aprobación para que el producto fuera de calidad y en los tiempos establecidos.

Se atendieron las dudas o inquietudes que se fueron presentando en la elaboración del proyecto y del entregable con respecto al tema de seguros, siniestros y trámites.

Se llevó un control para asegurar que los requerimientos de información en las personas involucradas fueron oportunos. Quincenalmente se verificó la entrega de los avances por parte del gerente de proyecto al Subdirector de Recursos Materiales, en físico o a través de correo electrónico.

En las reuniones quincenales se comunicaron las actividades que fueron desarrollando y los avances del proyecto según la etapa en que se desarrolló.

Riesgo

El gerente de la propuesta se encargó de detallar y evaluar los riesgos que pudieron suceder en la ejecución e implementación del mismo. Del mismo modo tendrá la responsabilidad de plantear alternativas para evitar que sucedan y establecer acciones que subsane las falencias.

En la siguiente matriz se encuentran los riesgos identificados con su descripción:

Tabla 3. Identificación de riesgos

Identificación de riesgos		
Id. de riesgo	Riesgo	Descripción
R-01	Asignación inadecuada de las tareas y responsabilidades de las personas involucradas en el proyecto.	Posibilidad de encargar de tareas y responsabilidades a quien no cuenta el conocimiento y la información y/o experiencia necesarias para hacer parte del equipo involucrado en la realización al proyecto.
R-02	Retrasos en la compilación de la información general y específica del programa.	Posibilidad de posponer reuniones y actividades planteadas en el cronograma debido a las variadas labores que realizan el funcionario encargado del tema de seguros y del Subdirector de Recursos Materiales por sus compromisos y reuniones así mismo situaciones no previstas que surjan administrativamente en el programa.
R-03	Cambios de personal.	Posibilidad de no contar con el mismo funcionario responsable del tema de seguros por encargos o por rotación de la planta global durante el desarrollo del proyecto, se puede presentar el cambio de directivos.
R-04	Falta de apoyo por parte de la Oficina de Recursos Materiales del proyecto	Posibilidad por falta de apoyo o interés por parte del Subdirector de Recursos Materiales y del funcionario quien tiene la información.
R-05	Selección inadecuada de información de las diferentes tipos de seguros para el procedimiento	Posibilidad de incluir demasiados aspectos dentro de la propuesta sin haber tenido en cuenta otros que son claves para el proyecto..

R-06	Incumplimiento en los términos establecidos para el perfeccionamiento de las actividades de la propuesta	Posibilidad de asignar tiempos mínimos a los que se requieren en la práctica.
------	--	---

Fuente: Autor del proyecto

Análisis cualitativo del riesgo

Luego de identificar los riesgos se determinó cuáles fueron considerados importantes.

Tabla 4. Análisis cualitativo del riesgo

Análisis cualitativo del riesgo						
Id. de riesgo	Objeto afectado		Riesgo	Causa	Efecto	Categoría
	Tiempo	Dinero				
R-01	X	X	Asignación inapropiada de las tareas y responsabilidades de las personas involucradas en el proyecto.	Mala planeación del recurso humano. Fallas en la comunicación.	Demora en la ejecución del proyecto	Recursos Humanos
R-02	X	X	Retrasos en la recolección de la información del proyecto.	Falta de entrega de la información por los variados compromisos y ocupaciones del funcionario encargado del tema de seguros y Subdirector de Recursos Materiales	Aplazamiento en la ejecución del proyecto.	Calidad
R-03	X		Cambios de personal en el transcurso del proyecto	Traslado o retiro del funcionario encargado o del Subdirector por motivos administrativos de la entidad.	Prórroga en la implementación del proyecto.	Recursos Humanos
R-04	X		Falta de apoyo por parte de la Oficina de Recursos Materiales.	Poco interés en la propuesta y falta de presupuesto.	No poder realizar el proyecto.	Interesados
R-05	X	X	Selección inadecuada de principales aspectos a tener en cuenta en el proyecto	Falta de claridad respecto a los temas a desarrollar en la propuesta.	Atraso en la implementación del proyecto.	Calidad
R-06	X	X	Posponer los términos establecidos en el avance de las actividades del proyecto.	No haber tenido en cuenta las situaciones presentadas en el proyecto.	Suspensión durante la preparación del proyecto.	Tiempo

Fuente: Autor del proyecto

Análisis cuantitativo del riesgo

Se constituyó el análisis de los niveles de probabilidad de impacto sobre los riesgos identificados, asignando valores numéricos a tales ítems del riesgo. La probabilidad se evaluará de 1 a 5, de acuerdo al menor o mayor nivel de posibilidad de ocurrencia del incidente que pueda afectar el proyecto; y para el impacto se aplicó la misma escala, de acuerdo al mayor o menor grado de afectación al proyecto y a la obtención de sus objetivos.

En la siguiente gráfica aparecen los umbrales de riesgo conforme al color de las casillas donde se ubican: rojo (riesgos altos), naranja (riesgos medios) y amarillo (riesgos bajos):

Tabla 5. Análisis cuantitativo del riesgo

P R O B A B I L I D A D	5					
	4				R-02	R-04
	3					R-05
	2				R-03, R-06	R-01
	1					
x	1	2	3	4	5	
	IMPACTO					

Fuente: Autor del proyecto


Acorde con los riesgos definidos el gerente del proyecto se encargó de tomar las medidas pertinentes para disminuir la repetición de las situaciones identificadas que impidan el avance de las actividades programadas en la propuesta.

Luego de revisar los riesgos identificados, se puede deducir que el grado de ocurrencia de esas situaciones particulares se puede disminuir en gran manera en la medida en que se haga una excelente planeación desde el inicio y se pueda lograr un gran compromiso por parte de los funcionarios de la entidad para lograr la culminación del proyecto.

A medida que se presentaron los riesgos se intervienen inmediatamente para solucionarlos, efectuando el seguimiento a los riesgos reconocidos dando solución a los peligros planificados evaluando el impacto. Se llevó un control en las reuniones quincenales del proyecto para conocer los avances alcanzados.

Fase 3 – Ejecución

En este ciclo se construyó el manual de procedimientos teniendo en cuenta los requerimientos e indicaciones impartidas por el supervisor Subdirector de Recursos Materiales al gerente del proyecto con el fin de cumplir con los lineamientos de la entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.	Código formato: XXX
		Versión: XX
		Página X de X

Propósito:

Proteger de daños, pérdidas o hurtos los activos de propiedad de la entidad cuando se afecte las pólizas y se realice las reclamaciones por siniestro ante las compañías aseguradoras.

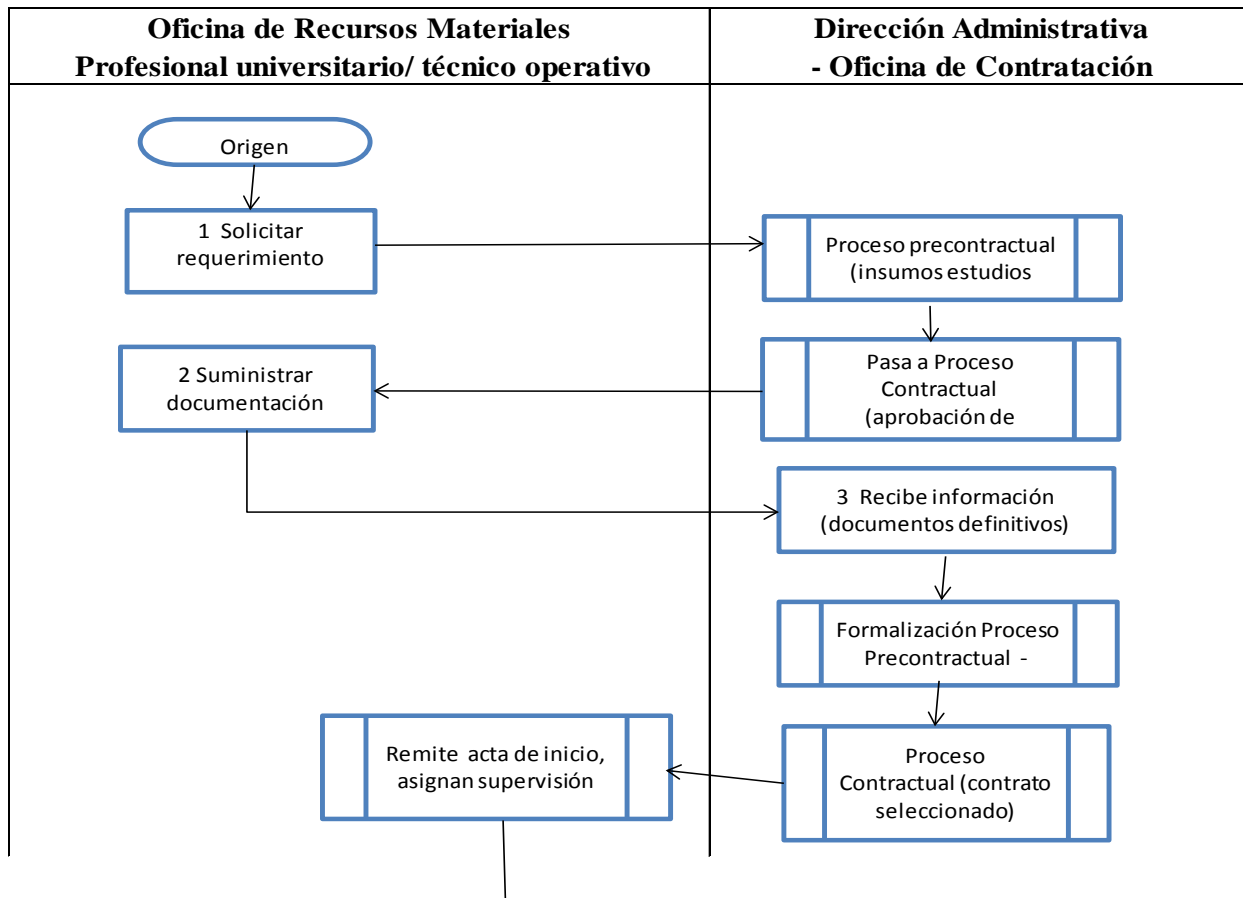
Ámbito:

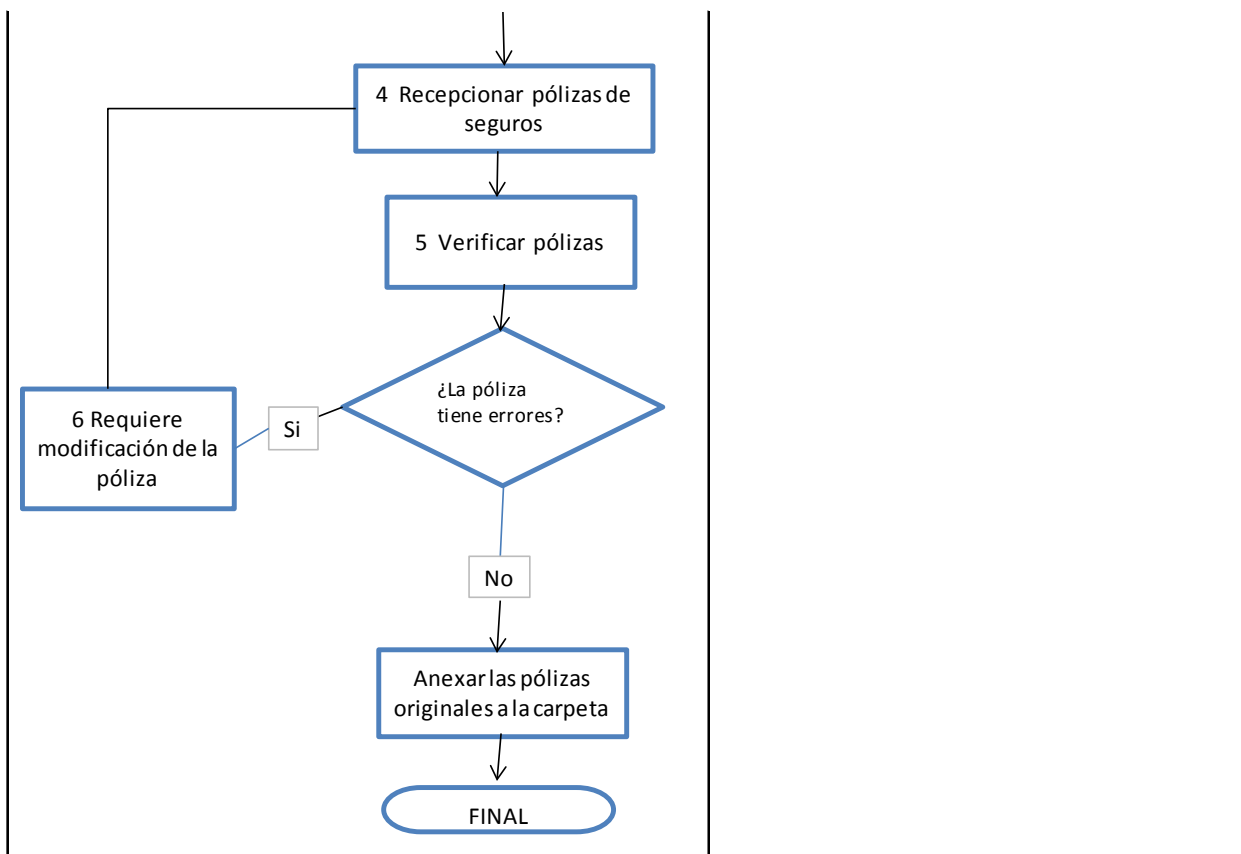
Comienza con la selección del agente de seguros a quien se contrata como asesor técnico para el acompañamiento en el proceso de contratación de la firma aseguradora, al mismo tiempo brinda asesoría en el tema de seguros y reclamaciones siendo el mediador entre las dos partes y culmina con el trámite de la indemnización y entrega de los bienes restituidos.

Requisitos del proceso:

- ✓ Para la contratación de la firma aseguradora y del intermediador se formalizará a través del proceso de selección correspondiente.
- ✓ El almacén general deberá tener el inventario actualizado, remitiendo esta información para la constitución de la póliza de Todo Riesgo Daño Material que cubra los bienes de la entidad.
- ✓ Cuando la entidad adquiera vehículos, equipos de oficina, computadores, etc, el área encargada debe informar para solicitar la inclusión de estos elementos en la póliza respectiva.
- ✓ El funcionario encargado de los seguros deberá reportar a la compañía aseguradora los bienes dados de baja para que sean excluidos de la póliza.
- ✓ Al presentarse un siniestro la persona implicada debe informar y remitir los documentos pertinentes a la oficina de recursos materiales para solicitar la reposición del bien.
- ✓ Todas las acciones realizadas ante la aseguradora deberá ser tramitadas por medio del corredor de seguros. A continuación se elaboraron los diagramas de flujo por cada procedimiento de seguros.

Procedimiento para contratación aseguradora





(Ver Anexo 1)

Fase 4 – Monitoreo y control

En este paso el monitoreo y control del proyecto consistió en efectuar el seguimiento a las actividades planteadas en el proceso desde la fase 1 inicial hasta la fase 3 ejecución, con el fin de medir el desempeño en cada una de las etapas, comparando lo que se planificó con lo realizado.

En cada una de las etapas se revisó el cumplimiento de las actividades planificadas contra las ejecutadas, cuando se presentaron inconsistencias se procedió a realizar las modificaciones mediante las acciones correctivas o preventivas, permitiendo corregir el error y continuar el seguimiento a dichas actividades. De igual manera permitió revisar los avances para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, permitiendo a los stakeholders estar informados y continuar con el monitoreo oportuno.

Capítulo 5 Implementación y socialización

Segunda parte

Fase 5 – Cierre

Implementación del proyecto

El gerente de proyecto se reunió con el Subdirector de Recursos Materiales y el funcionario encargado del tema de seguros para realizar la entrega del documento (manual de procedimiento), con el propósito de dar cumplimiento al objeto del proyecto. (Ver anexo 1)

Luego el Subdirector procede a dar traslado del documento a la Oficina Asesora de Planeación para su verificación y aprobación.

Socialización

La dependencia de Planeación aprueba en comité el documento dando viabilidad y aprobándolo; el gerente del proyecto con el equipo de la Oficina de Recursos Materiales presenta a los funcionarios, contratistas y directivas el procedimiento al interior de las dependencias a través del correo institucional y jornadas de capacitación. (Ver anexo 2)



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.


Proceso responsable: Oficina de Recursos Materiales

Gerente del proyecto: Alexandra Ramírez G.



"Una Contraloría aliada con Bogotá"



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.	Código formato: XXX
		Versión: XX
		Página X de X



Propósito:

Proteger de daños, pérdidas o hurtos los activos de propiedad de la entidad cuando se afecte las pólizas y se realice las reclamaciones por siniestro ante las compañías aseguradoras.

Ámbito:

Comienza con la selección del agente de seguros a quien se contrata como asesor técnico para el acompañamiento en el proceso de contratación de la firma aseguradora, al mismo tiempo brinda asesoría en el tema de seguros y reclamaciones siendo el mediador entre las dos partes y culmina con el trámite de la indemnización y entrega de los bienes restituidos.



"Una Contraloría aliada con Bogotá"



Capítulo 6 conclusiones

El propósito de este proyecto aplicado consistió en resolver algunas de las falencias e inconvenientes presentados al funcionario encargado del tema de seguros en la Oficina de Recursos Materiales de la Contraloría Distrital, que consistió en el diseño e implementación de un procedimiento que explique el paso a paso a seguir, la documentación que debe remitir al área encargada de salvaguardar los bienes y que debe hacer cuando se le presente un siniestro, pérdida o daño de un bien mueble a cargo de los funcionarios, contratista o directivo del ente fiscalizador.

Este procedimiento permite que la organización conozca del tema de seguros, que el personal se familiarice y conozca de primera mano el trámite ante el funcionario competente y este a su vez, disminuya la carga laboral por el desconocimiento en la remisión de la documentación para ser efectiva la póliza correspondiente y seguir la reclamación ante la aseguradora.

Este proyecto aplicado fue elaborado en la metodología PMBOK en dos partes, la primera consistió en el “diseño” por fases de inicio, planificación, ejecución, control y seguimiento, y una segunda parte la “implementación y socialización” culminando con la última fase de cierre con el fin de cumplir con el objetivo del proyecto planeado.

Con la implementación de esta guía se pudo lograr una disminución de las devoluciones de los documentos por parte de la aseguradora, puesto que los funcionarios conocen la herramienta y remiten la documentación precisa para cada tipo de seguro a afectarse.

Recomendaciones

Se sugiere que este proyecto aplicado *“diseño e implementación de mecanismos de control que permita desarrollar el plan de seguros, en la Contraloría Distrital, ante compañías aseguradoras”* en la Contraloría Distrital sirva como insumo para la mejora continua e implementación de procesos estandarizados que permitan preservar y amparar los recursos materiales que son patrimonio del Estado.

Se recomienda su aplicabilidad para el mejoramiento y calidad de los servicios que determinó la necesidad de brindar el acompañamiento en el tema de seguros, trámites y reclamación de los recursos físicos que hacen parte de los inventarios de la entidad, permitiendo de una manera eficaz y eficiente el trámite de la documentación ante la firma aseguradora, obteniendo la respuesta en el menor tiempo posible y la reposición del bien.

De acuerdo a lo desarrollado en el proyecto es importante al procedimiento seguirlo actualizando a medida el tema contractual de seguros se innove.

Glosario

Las siguientes son definiciones de conceptos generales en el mercado asegurador, las cuales se encuentran en el glosario por Fasecolda. (Fasecolda, 2017)

Accidente: es el acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que pueda ser causa de daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad.

Amparo: cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse.

Asegurado: es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro.

Beneficiario: es la persona física o moral designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño. Puede ser en determinado momento el mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños.

Cobertura: es el alcance del riesgo que se desea asegurar.

Compañía de seguros (Aseguradora): entidad debidamente autorizada por la Superintendencia bancaria, que asume riesgos particulares a cambio de un pago que hace el asegurado.

Corredores de seguros: es aquel que sirve de intermediario entre la aseguradora y el asegurado, para promover la celebración y renovación de un contrato de seguro, examinar los riesgos del asegurado y brindarle asesoría técnica y profesional en la selección de amparos, representar al asegurado ante los aseguradores respecto a la celebración y desarrollo de los

diferentes ramos, en la solicitud adecuada, expedición de siniestros y el adecuado manejo del programa de seguros.

Deducible: es el porcentaje que asume el asegurado en caso de siniestro.

Denuncia: documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Indemnizaciones: son los pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas.

Reclamo: es la manifestación de insatisfacción del cliente, puesta en conocimiento de la Compañía, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás Instituciones competentes, relacionada con la afectación negativa del producto, buscando una reparación de tipo económico.

Bibliografía

- Análisis de sistemas.* (s.f.). Obtenido de <http://uproanalisisdesist.blogspot.com.co/2008/03/procedimientos.html>
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos.* Obtenido de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
- Congreso de Colombia. (1993). *Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - Ley 80 de 1993.* Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>
- Congreso de Colombia. (2007). *Ley 1150 de 2007.* Obtenido de [file:///D:/Descargas/Ley_1150_2007%20\(1\).pdf](file:///D:/Descargas/Ley_1150_2007%20(1).pdf)
- Congreso de la República de Colombia. (2016). *Instructivo reporte de siniestro.* Obtenido de <file:///D:/Escritorio/TESIS/BI-In03%20Instructivo%20reporte%20de%20siniestros%20de%20bienes%20e%20inmuebles%20v1.pdf>
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Asamblea Nacional Constituyente.*
- Continolo, G. (1984). *Dirección y organización del trabajo administrativo.*
- Cranford, L. V. (s.f.). *Seguros general Magee.* Obtenido de http://www.herdkp.com.pe/adds/info/elementos_del_seguro.htm
- Definición.de.* (2018). Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>
- Duhalt Krauss, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas.* Obtenido de <http://www.librosdehumanidades.unam.mx/pdf/PUB-001300.pdf>
- EAE Business School. (2017). *Qué es la guía PMBOK y cómo influye en la administración de proyectos.* Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-la-guia-pmbok-y-como-influye-en-la-administracion-de-proyectos/>
- El manual como herramienta de comunicación.* (s.f.). Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf
- El mundo de la ingeniería industrial.* (2013). Obtenido de <http://rochichan.blogspot.com.co/2013/01/herramientas-y-analisis-de-proceso.html>
- Fasecolda. (2017). *Glosario.* Obtenido de <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Glosario*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/glosario/seguro.jsp>

Gómez, G. R. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Obtenido de Metodología de la investigación cualitativa.doc

IDIGER. (2015). *Procedimiento: seguros, siniestros y reclamaciones de bienes propiedad de la entidad ADM-PD-17 V.2*. Obtenido de <http://www.idiger.gov.co/ADM-PD-17SSyRBPE SR.pdf>

Impacto Científico. Revista arbitrada venezolana. (29 de 08 de 2011). *Gerencia de los procesos administrativos*. Obtenido de <https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/10/6-artc3adculo-cc3a9sar-martc3adnezy-colaboradores.pdf>

Ley 1474 de 2011. (12 de 07 de 2011). *Diario Oficial 48.128*.

Ley 42 de 1993. (27 de 01 de 1993). Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen. *Diario oficial 40732*. Colombia.

Ley 45 de 1990. (19 de 12 de 1990). normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. *Diario oficial 39.607*.

Ley 734 de 2002. (05 de 02 de 2002). Código Disciplinario Único . *Diario Oficial 44.699*.

MARO, Consultoría y Capacitación, S.C. (2015). *Procedimientos, ¿hacer o no hacer?* Obtenido de <https://maroconsultoriaycapacitacion.wordpress.com/2015/06/15/procedimientos-hacer-o-no-hacer/>

Medina, M. I. (08 de 2013). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Obtenido de Revista Académica de investigación TLATEMOANI: https://issuu.com/didaktica/docs/el_enfoque_mixto_de_investigacion_e/8

Melinkoff. (2005). *Proceso Administrativo*. Venezuela: Panao.

Mercado, S. (2004). *Administración aplicada*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=VE35sBzUmjYC&pg=PA202&lpg=PA202&dq=Procedimiento+administrativo:+son+un+conjunto+de+operaciones+ordenadas+en+secuencia+cronol%C3%B3gica,&source=bl&ots=p2PfdsYw2T&sig=XKx2Y5UXIkCxNRbfj2GyJrjnh_Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK

Mideplan. (2009). *Guía para la elaboración de diagramas de flujo* . Obtenido de <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Oxford University Press. (2018). *Diccionario*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/tramite>

Presidencia de la República de Colombia. (1971). *Código de Comercio Decreto Ley 410 de 1971*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Presidencia de la República de Colombia. (2011). *Decreto 4170 de 2011 crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2011/Documents/Noviembre/03/dec417003112011.pdf>

Project Management Institute. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Obtenido de 5o Edición : [file:///D:/Descargas/libros_pmbok_guide5th_spanish%20\(1\).pdf](file:///D:/Descargas/libros_pmbok_guide5th_spanish%20(1).pdf)

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México D.F.: CENGAGE Learning.

Significados, conceptos y definiciones. (2018). Obtenido de <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>

Supersalud. (2014). *Gestión de seguros - documentos*. Obtenido de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/ABPD04.doc>


UAECOB. (2012 - 2016). *Reclamaciones por siniestros de vehículos y reclamaciones por pérdida o hurto de bienes*. Bogotá.

Universidad Autónoma de Madrid. (s.f.). *El estudio de casos*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Est_Casos_doc.pdf

Universidad de Barcelona. (2007). *La gerencia de riesgos*. Obtenido de <http://www.servidor-gestisqs.com/ub/web/wp-content/themes/twentythirteen/cuadernos-pdf/84.pdf>

Yah, R. C. (2013). *El mundo de la ingeniería industrial*. Obtenido de <http://rochichan.blogspot.com.co/2013/01/>

Anexo No. 1

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.	Código formato: XXX
		Versión: XX
		Página X de X

Propósito:

Proteger de daños, pérdidas o hurtos los activos de propiedad de la entidad cuando se afecte las pólizas y se realice las reclamaciones por siniestro ante las compañías aseguradoras.

Ámbito:

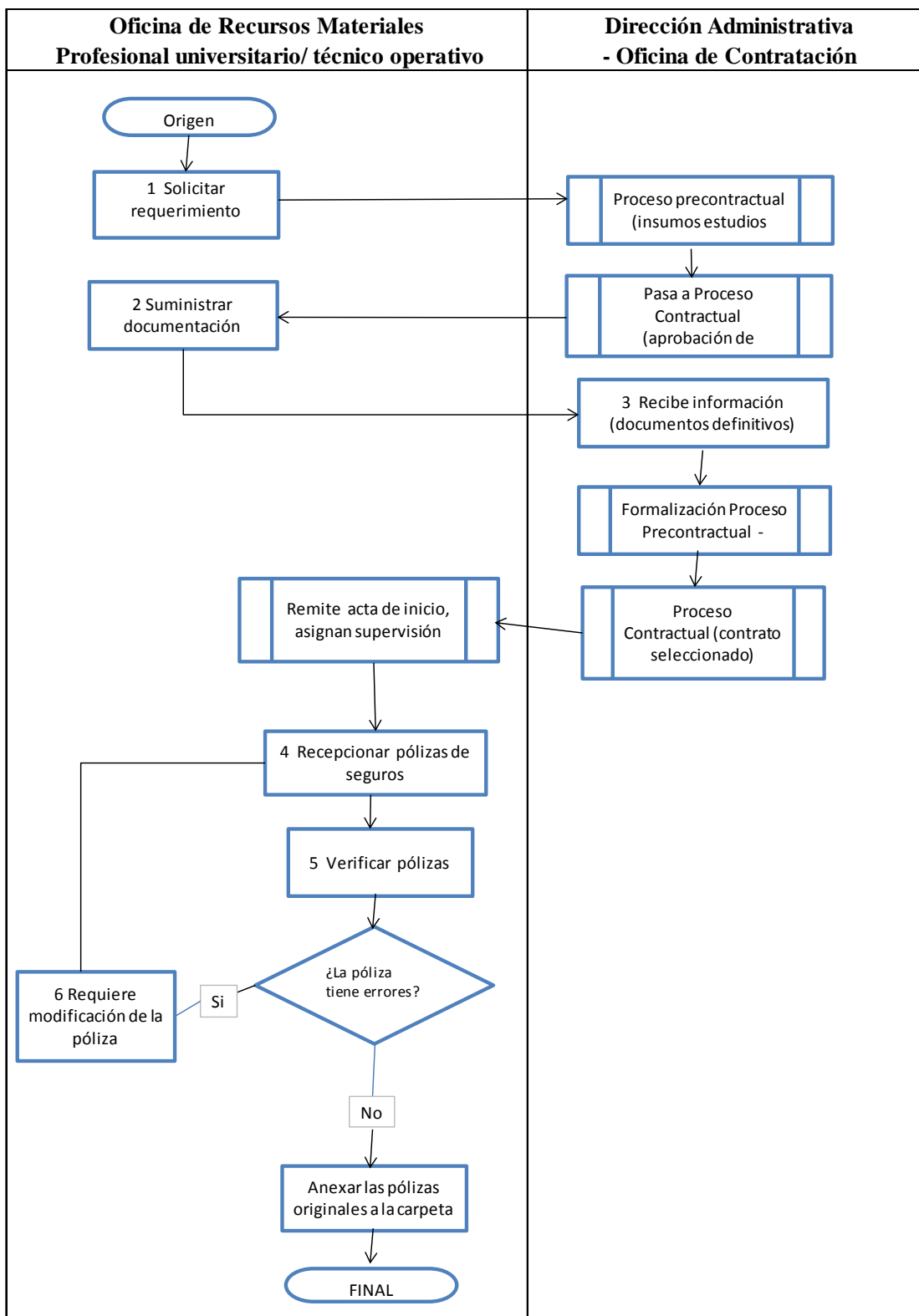
Comienza con la selección del agente de seguros a quien se contrata como asesor técnico para el acompañamiento en el proceso de contratación de la firma aseguradora, al mismo tiempo brinda asesoría en el tema de seguros y reclamaciones siendo el mediador entre las dos partes y culmina con el trámite de la indemnización y entrega de los bienes restituidos.

Requisitos del proceso:

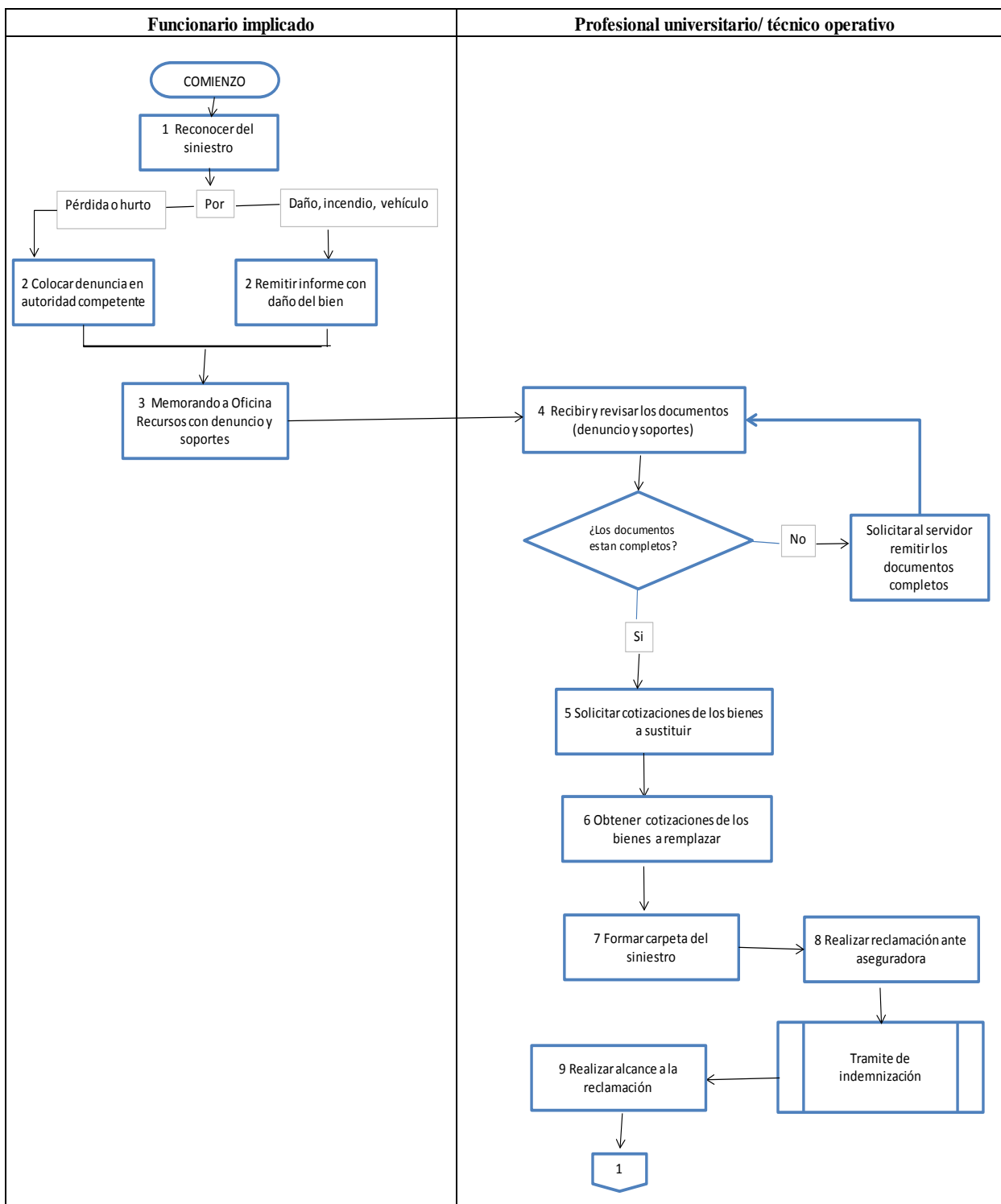
- ✓ Para la contratación de la firma aseguradora y del intermediador se formalizará a través del proceso de selección correspondiente.
- ✓ El almacén general deberá tener el inventario actualizado, remitiendo esta información para la constitución de la póliza de Todo Riesgo Daño Material que cubra los bienes de la entidad.
- ✓ Cuando la entidad adquiera vehículos, equipos de oficina, computadores, etc, el área encargada debe informar para solicitar la inclusión de estos elementos en la póliza respectiva.
- ✓ El funcionario encargado de los seguros deberá reportar a la compañía aseguradora los bienes dados de baja para que sean excluidos de la póliza.
- ✓ Al presentarse un siniestro la persona implicada debe informar y remitir los documentos pertinentes a la oficina de recursos materiales para solicitar la reposición del bien.
- ✓ Todas las acciones realizadas ante la aseguradora deberá ser tramitadas por medio del corredor de seguros.

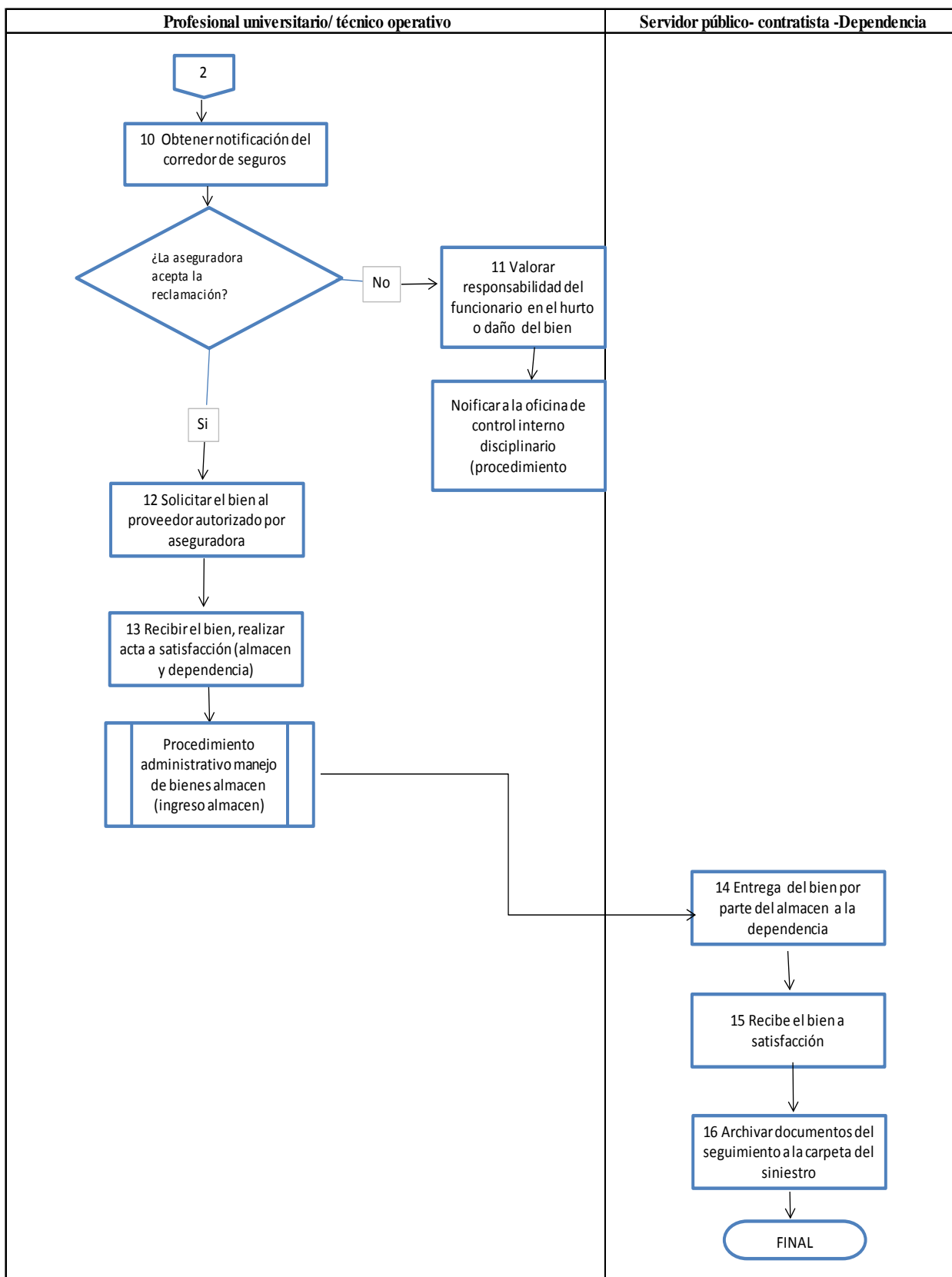
A continuación el procedimiento para la contratación de la aseguradora, el procedimiento para los trámites y reclamaciones de los bienes asegurados mediante diagramas de flujo.

Procedimiento para contratación de la aseguradora



Procedimiento de trámites para las reclamaciones de los bienes asegurados





Anexo No. 2



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.

Proceso responsable: Oficina de Recursos Materiales

Gerente del proyecto: Alexandra Ramírez G.

"Una Contraloría aliada con Bogotá"



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE SEGUROS, TRÁMITES Y RECLAMACIONES EN LA CONTRALORÍA DISTRITAL ANTE LAS ASEGURADORAS.	Código formato: XXX
		Versión: XX
		Página X de X



Propósito:

Proteger de daños, pérdidas o hurtos los activos de propiedad de la entidad cuando se afecte las pólizas y se realice las reclamaciones por siniestro ante las compañías aseguradoras.

Ámbito:

Comienza con la selección del agente de seguros a quien se contrata como asesor técnico para el acompañamiento en el proceso de contratación de la firma aseguradora, al mismo tiempo brinda asesoría en el tema de seguros y reclamaciones siendo el mediador entre las dos partes y culmina con el trámite de la indemnización y entrega de los bienes restituidos.

"Una Contraloría aliada con Bogotá"



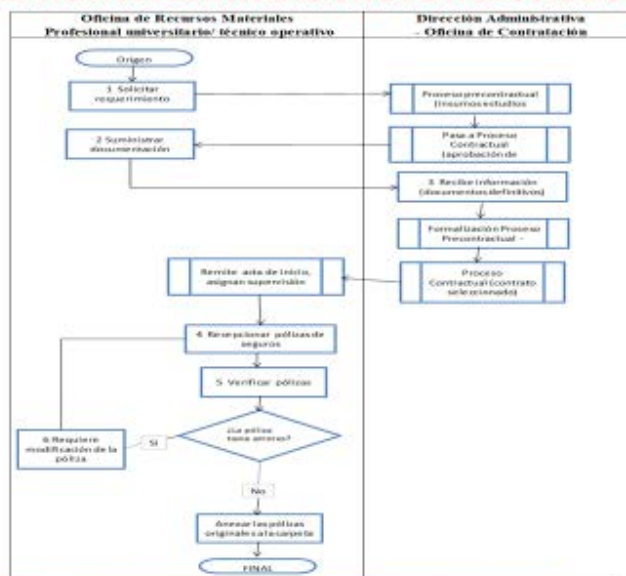
Requisitos del proceso:

- ✓ Para la contratación de la firma aseguradora y del intermediador se formalizará a través del proceso de selección correspondiente.
- ✓ El almacén general deberá tener el inventario actualizado, remitiendo esta información para la constitución de la póliza de Todo Riesgo Daño Material que cubra los bienes de la entidad.
- ✓ Cuando la entidad adquiera vehículos, equipos de oficina, computadores, etc, el área encargada debe informar para solicitar la inclusión de estos elementos en la póliza respectiva.
- ✓ El funcionario encargado de los seguros deberá reportar a la compañía aseguradora los bienes dados de baja para que sean excluidos de la póliza.
- ✓ Al presentarse un siniestro la persona implicada debe informar y remitir los documentos pertinentes a la oficina de recursos materiales para solicitar la reposición del bien.
- ✓ Todas las acciones realizadas ante la aseguradora deberá ser tramitadas por medio del corredor de seguros.

"Una Contraloría aliada con Bogotá"



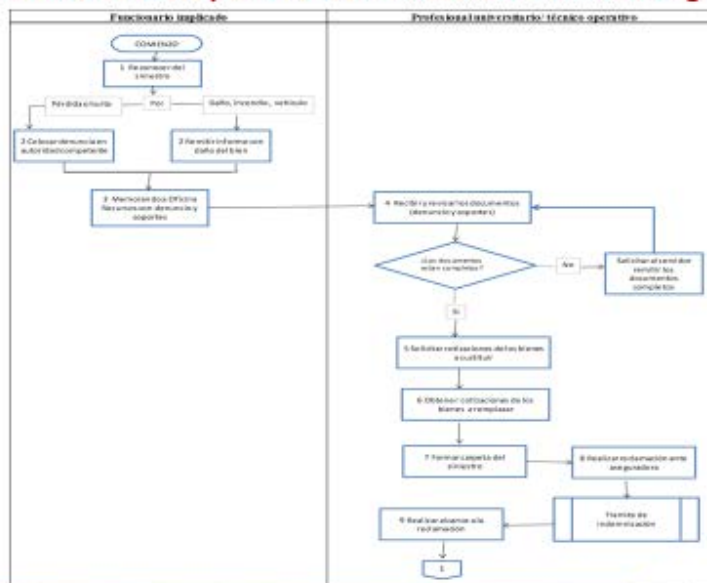
PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE LA ASEGURADORA



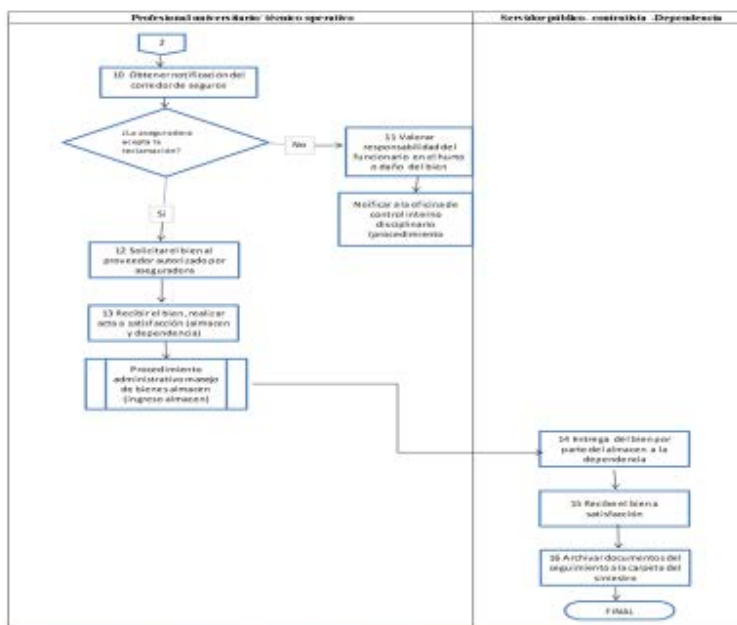
"Una Contraloría aliada con Bogotá"



Procedimiento de trámites para las reclamaciones de bienes asegurados



"Una Contraloría aliada con Bogotá"



"Una Contraloría aliada con Bogotá"

