**PROCESO MANEJO DE PÓLIZAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS (INVIAS)**

AUPN

2020-1

****

**DANIEL FELIPE ALFONSO**

**ANDRES GUALDRON**

**YEISSON GUALDRON**

**FERNANDO BARRERA**

**DIEGO CHINCHILLA**

**Tabla de contenido**

Introducción3

Actualización AS-IS3

Business Canvas 5

Aplicación de rediseño 5

Mejoras AS-IS principio BPR 5

Mejoras AS-IS rediseño Heurístico 5

BPA (Business Process Architecture). TO-BE 6

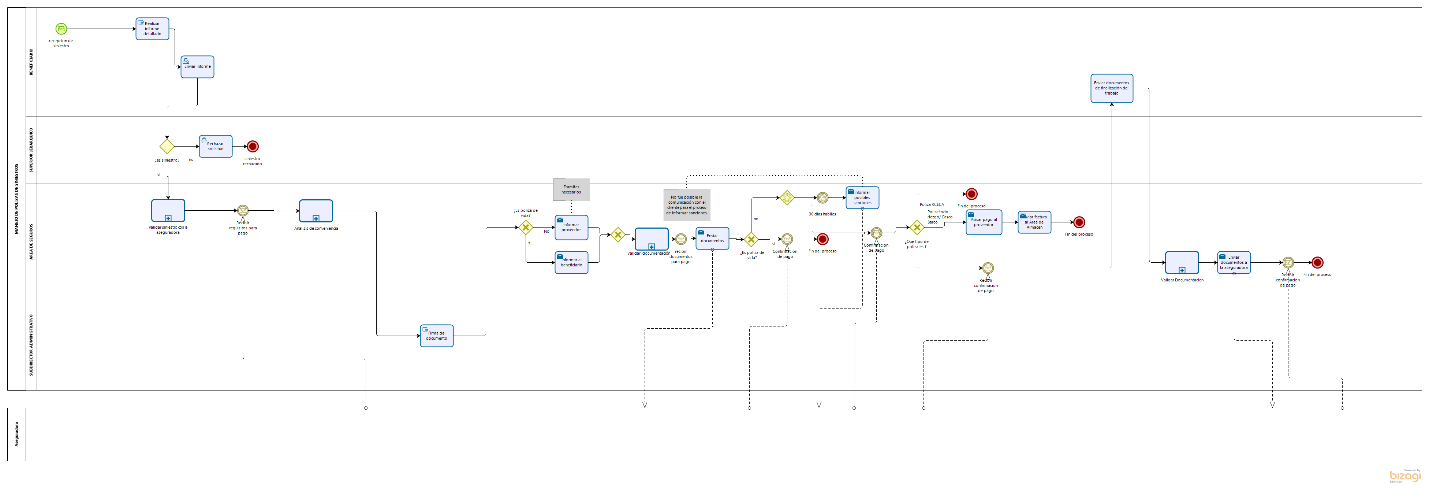
Costos del proyecto TO-BE 7

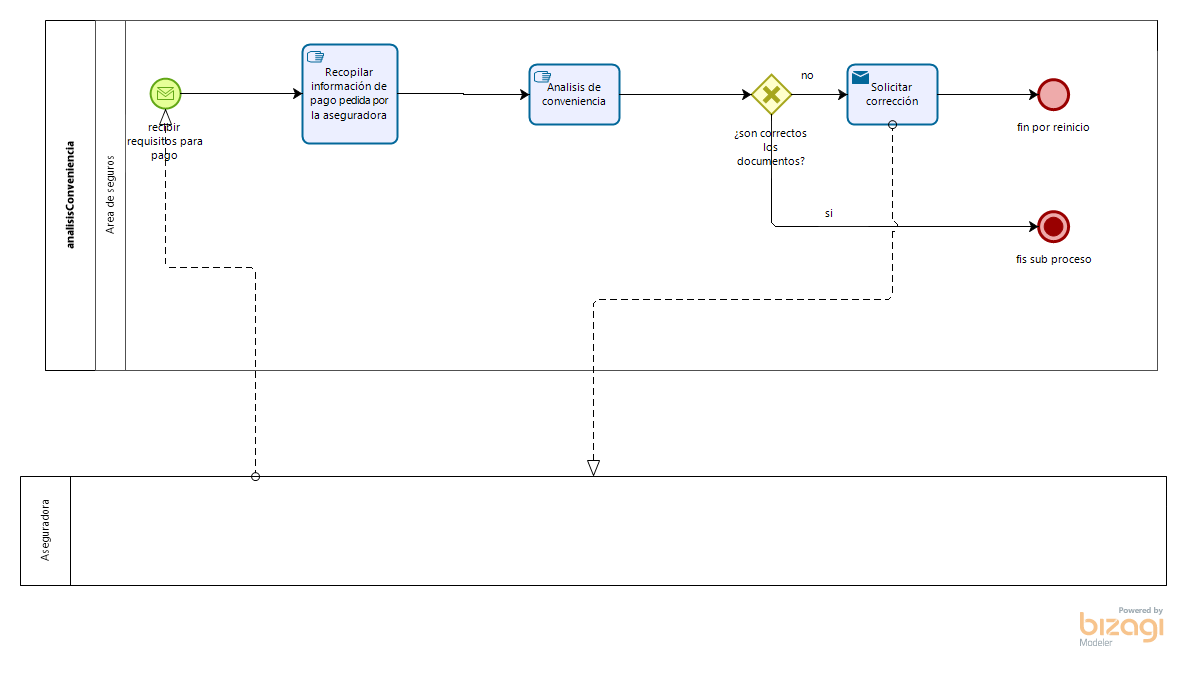
Conclusión …………………………………………………………………………………………… 8

**INTRODUCCIÓN**

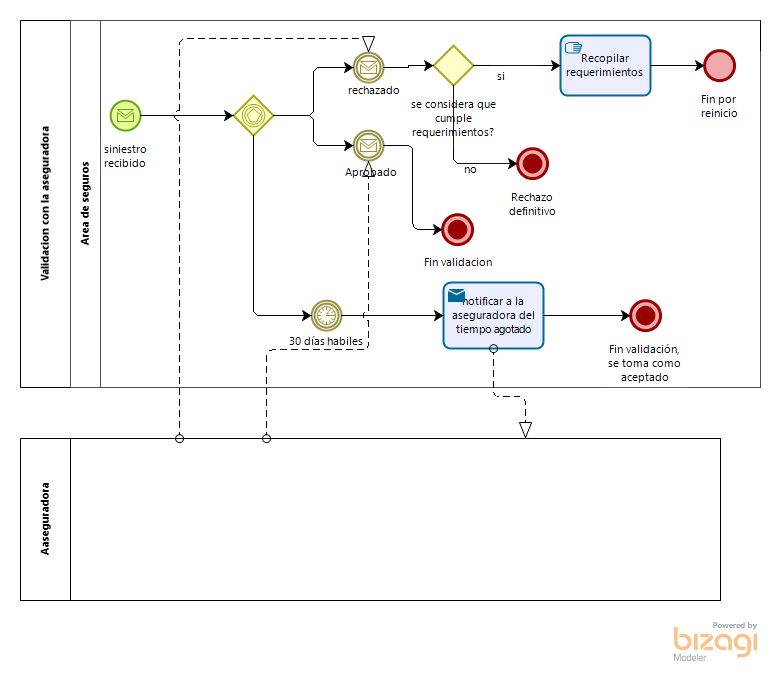
Al tener claro el proceso en su estado actual (AS-IS). Se identificará todos los aspectos que el proceso puede y tiene que mejorar para su eficiencia. Se tendrán en cuenta los principios BPR y el rediseño eurístico para lagrar este objetivo. También se darán los costos finales de todo el proceso ya finalizado (TO-BE).

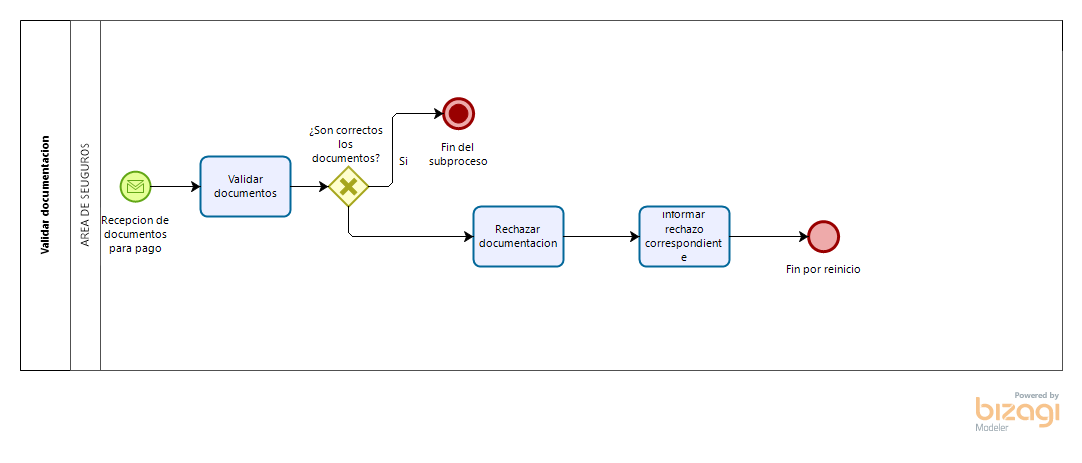
**ACTUALIZACIÓN AS-IS**



Proceso principal

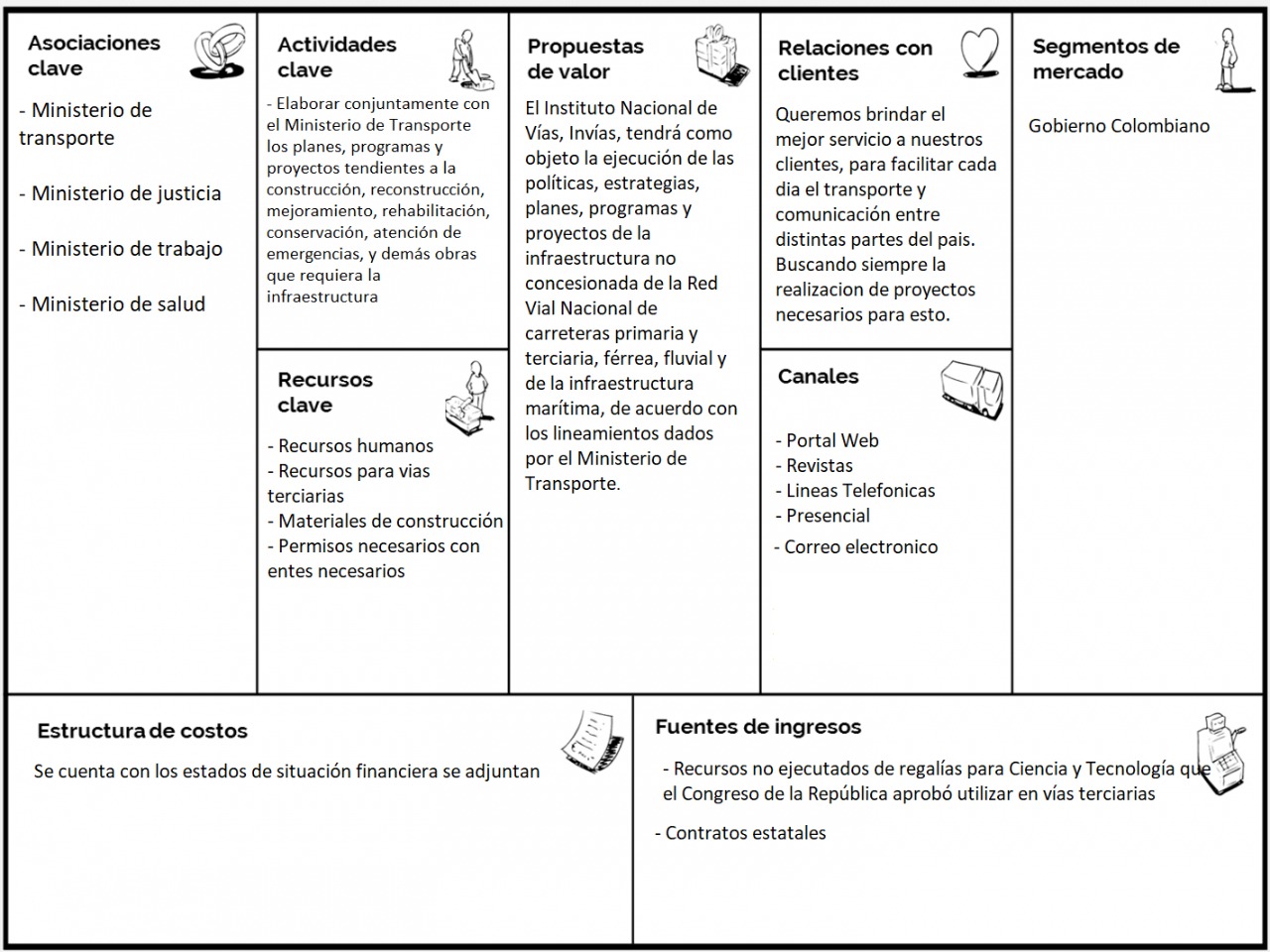
Análisis de conveniencia



Validación con la aseguradora

Validar documentación

**BUSINESS CANVAS**

****

**APLICACIÓN DE REDISEÑO**

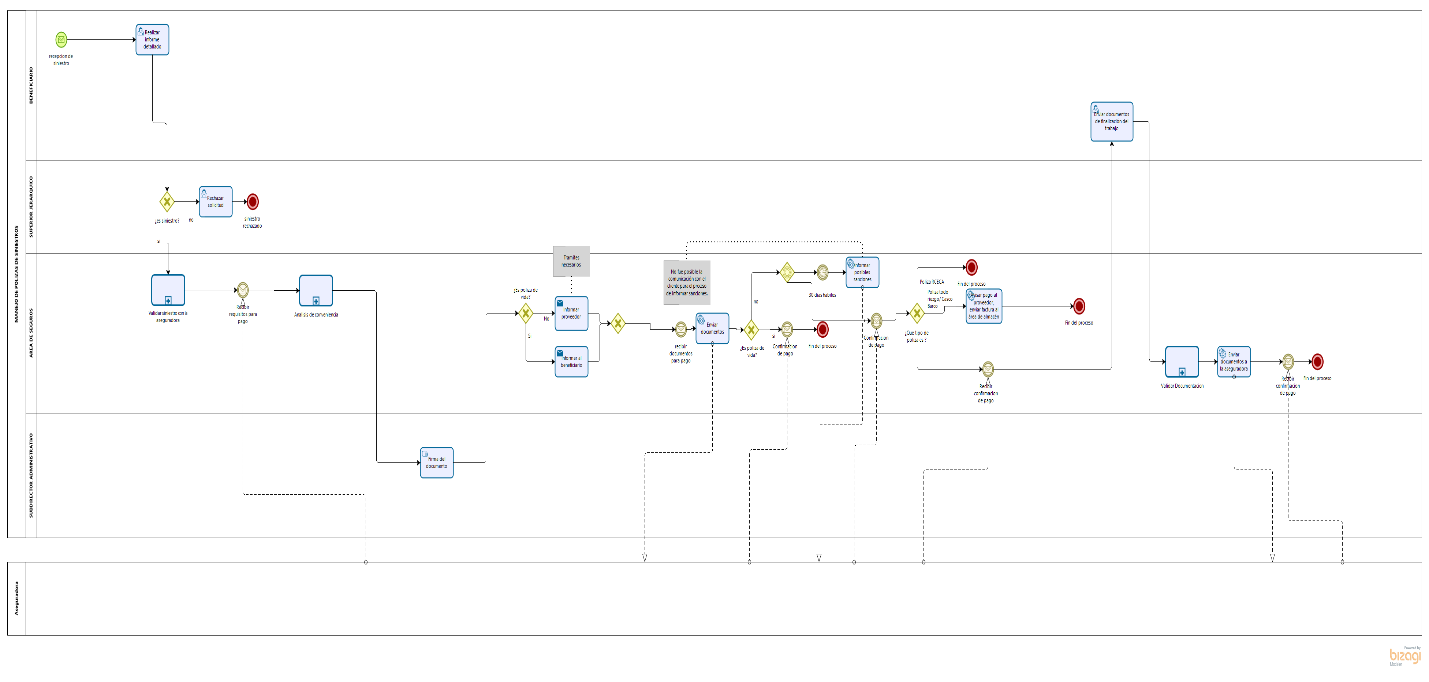
**Mejoras AS-IS principio BPR**

|  |  |
| --- | --- |
| **MEJORA** | **PRINCIPIO** |
| En el informe detallado el beneficiario debe colocar absolutamente toda la información necesaria para la ejecución correcta del proceso. | Procesar la información en el punto donde se genera. |
| Hacer que la decisión de si son correctos los documentos se tome después de recopilar los documentos. | Incluya el punto de decisión donde se procese la información |

**Mejoras AS-IS rediseño Heurístico**

|  |  |
| --- | --- |
| **MEJORA** | **PRINCIPIO** |
| Enviar automáticamente notificaciones a la aseguradora | Automatización |
| Eliminar validación innecesaria (validación después de preguntar si es póliza de vida) | Eliminación de tareas |
| Unir tareas de avisar al proveedor y enviar factura al área de almacén | Composición de tareas |
| Agregar recurso para que el beneficiario pueda ingresar los documentos. | Automatización |
| Unir tareas de rechazar documentación e informar rechazo en el subproceso de validar documentación | Composición de tareas |

**BPA (Business Process Architecture). TO-BE**



**Sponsor del proyecto: Josefina Lindo Figueroa**

**Business Process Architecture (BPA):**

**Catálogo de macro proceso**



**Eventos del proceso**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Id | Nombre evento | tipo | Descripción evento |
| INV-PRO01-E01 | Recibir requisitos para el pago | Mensaje (recepción) | Se recibe el listado de los documentos necesarios para que la aseguradora inicie el proceso de aceptar la indemnización a favor de INVIAS |
| INV-PRO01-E02 | Recepción documento de indemnización | Mensaje (recepción) | Se recibe el recibo de indemnización por parte de la aseguradora |
| INV-PRO01-E02 | Confirmación de pago | Mensaje (recepción) | Se confirma el pago de la indemnización por parte de la aseguradora |

**Identificación de roles y actores**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Id | Nombre del actor | Descripción | Rol dentro del proceso |
| INV-PRO01-AC01 |  | Funcionario del bien |  |
| INV-PRO01-AC02 |  | Superior jerárquico |  |
| INV-PRO01-AC03 |  | Área de seguros |  |
| INV-PRO01-AC04 |  | Subdirector administrativo |  |

**Actividades del proceso**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Id | Nombre de la actividad | Descripción | Tipo de la actividad | Formulario y/o documentos | Aplicaciones y servicios | Documentación relacionada |
| INV-PRO01-ACT01 | Realizar informe detallado | Informa en un documento en que sucedieron los hechos | usuario | 1.Informe tiempo modo y lugar  2.Informe de bomberos  3.Relacióndetallada de la perdida  4.Registro fotográfico |  | · Presupuesto de obra |
| INV-PRO01-ACT03 | Rechazar solicitud | Rechaza la solicitud si es conveniente | Usuario |  |  |  |
| INV-PRO01-ACT05 | Recopilar información de pago requerida por la aseguradora | Se recogen los documentos necesarios para que la aseguradora comience el proceso de indemnización. | Usuario |  |  |  |
| INV-PRO01-ACT06 | Análisis de conveniencia | Después de recibir el recibo de indemnización por parte de la aseguradora se hace un análisis de conveniencia para escoger la mejor opción para recuperar lo perdido. |  |  |  | • Oficio  • Factura  • Certificación Bancaria (no mayor a 3 meses)  • Copia de la Cedula Representante legal  • Cámara de comercio ( no mayor a 3 meses)  • Rut de la persona o empresa titular de la cuenta que aparece  • Formulario de conocimiento de terceros SARLAF debidamente diligenciado y firmado  • Recibo Indemnización Firmado  • Seguimiento aplicativo |
| INV-PRO01-ACT07 | Firma del documento | Una vez se decide cual va a ser la mejor opción para la indemnización el subdirector firma el documento para dar inicio al debido proceso | Usuario |  |  |  |
| INV-PRO01-ACT08 | Informar al proveedor de la aceptación de la oferta | Se le informa al proveedor elegido que se acepta la oferta para comenzar con el reemplazo y reparación de los bienes perdidos | Mensaje- Envío |  |  | • Oficio  • Factura  • Certificación Bancaria (no mayor a 3 meses)  • Copia de la Cedula Representante legal  • Cámara de comercio ( no mayor a 3 meses)  • Rut de la persona o empresa titular de la cuenta que aparece  • Formulario de conocimiento de terceros SARLAF debidamente diligenciado y firmado  • Recibo Indemnización Firmado  • Seguimiento aplicativo |
| INV-PRO01-ACT09 | Informar al beneficiario | Se le informa a la persona beneficiaria que será indemnizada | Mensaje- Envío |  | Correo |  |
| INV-PRO01-ACT10 | Enviar documentos | Se envían los documentos a la aseguradora para que proceda a realizar el pago de la indemnización | Tarea de servicio |  | Correo |  |
| INV-PRO01-ACT11 | Informar posibles sanciones | Una vez se acaban los 30 días para que el pago sea confirmado, se le informa a la aseguradora de las posibles sanciones que pueden imponerse | Tarea de servicio |  | Correo |  |
| INV-PRO01-ACT12 | Avisar pago al proveedor | Se le informa al proveedor que el pago a sido realizado | Tarea de servicio | Usuario |  |  |
| INV-PRO01-ACT13 | Enviar documentos de finalización del trabajo |  | Tarea de usuario | Usuario |  |  |

**Subproceso relacionado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Nombre | Descripción del uso del subproceso en el proceso padre |
| INV-PRO01-SP01 | Validar siniestro con la aseguradora | Se valida con la aseguradora si va a reponer o efectuar arreglos a los bienes que se perdieron |
| INV-PRO01-SP02 | Validar Información | Se valida que los documentos necesarios para continuar el proceso sean los necesarios |

**Reglas de control**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Id | Descripción regla | Proceso evaluación | Posibles resultados |
| INV-PRO01-RC01 | Decisión de la aseguradora | Depende de la aseguradora | Positivo: si la decisión es positiva el proceso sigue normalmente  Negativo: si es negativo el proceso termina y comienza otro proceso para revisar más en detalle la decisión que tomó la aseguradora |

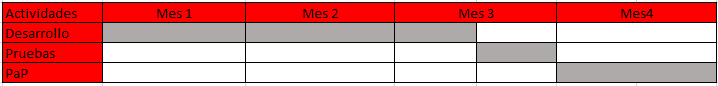
**Reglas de tiempo**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Descripción de la regla |
| Validar siniestro con la aseguradora | Una vez se envían los documentos a la aseguradora se entra en un proceso de espera de 30 días en el cual la aseguradora revisa el caso y decide si va indemnizar el siniestro y si por algún motivo rechaza la solicitud, si pasa 30 días sin la respuesta de la aseguradora se le notifica a la aseguradora que el tiempo de espera se agotó para que dé una respuesta. |

**Costos del proyecto TO-BE**

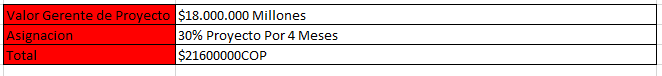
**Estimación de costos proyecto Invias**

Consideramos que el tiempo para la implementación de la automatización del proceso de manejo de póliza en siniestros será de 4 meses



Costos del proyecto:

1.Gestión de proyecto:



2.Equipo implementador:

Desarrollo(2 Meses y Medio)



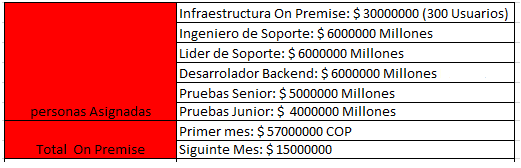
PaP(1 Mes)



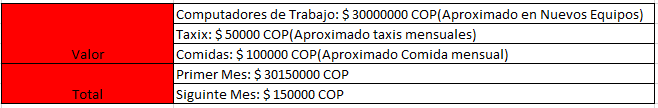
3.Equipo Pruebas( Mes y medio)



4.Infraestructura



5.Costos Adicionales



Costos Totales Implementación:

Gestión: $ 21600000 COP

Implementación: $ 48900000 COP

PaP: $ 28000000 COP

Pruebas: $ 14500000 COP

Costos Adicionales: $ 30150000 COP

Total: $ 143150000 COP

Costos Mensuales:

Infraestructura Primer mes: 57000000 COP

Infraestructura Mensual: 15000000 COP

Costos Adicionales Mensuales: 150000 COP

**CONCLUSIÓN:**

* Automatizar el proceso es de gran importancia para la empresa, generaría un gran valor y mejoraría la calidad del servicio. Ya que se aceleraría el proceso de revisión de si es o no un siniestro, revisión de documentos de si cumple o no con la póliza toma demasiado tiempo y puede significar un cuello de botella para el Beneficiario.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. <https://www.invias.gov.co/index.php/informacion-institucional/hechos-de-transparencia/informacion-financiera-y-contable/estados-financieros-2019/10066-estados-financieros-a-31-de-diciembre-de-2019/file>
2. Manual procedimiento entregado por INVIAS en el 2020.