

TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PÓLIZAS Y SINIESTROS DEL ÁREA DE SEGUROS DE LA UTPL

1. Resumen Ejecutivo

La Universidad Técnica Particular de Loja, a través del Departamento Financiero, presenta los siguientes TDR con el objetivo de definir el alcance, los objetivos, las necesidades y las condiciones para el desarrollo de un sistema de gestión integral de pólizas y siniestros.

Actualmente, la gestión manual de pólizas y siniestros resulta insuficiente para el volumen y la complejidad de la información que maneja la institución. Este proyecto busca automatizar procesos, mejorar la trazabilidad, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la toma de decisiones mediante reportes gerenciales precisos.

2. Antecedentes y Justificación

La UTPL mantiene múltiples pólizas de seguros con diferentes vigencias, coberturas y modalidades de facturación (mensual, trimestral, anual). La ejecución actual de estos procesos se realiza manualmente, lo cual presenta limitaciones en el control de vigencias, cálculo de contribuciones, seguimiento de siniestros y generación de reportes.

El desarrollo de un sistema integral permitirá centralizar la información, automatizar cálculos, establecer alertas, gestionar siniestros desde su origen hasta su resolución y entregar reportes gerenciales oportunos. Con ello, se busca cumplir estándares institucionales, garantizando eficiencia en la administración de los seguros contratados.

3. Objetivo General

Desarrollar e implementar un sistema integral que permita la gestión automatizada de pólizas y siniestros del área de seguros de la UTPL, facilitando el control de vigencias, pagos, coberturas, valores asegurados, seguimiento de siniestros y generación de reportes estratégicos.

4. Objetivos Específicos

Gestionar el ciclo de vida completo de las pólizas: contratación, vigencia, renovación, pagos y vencimientos.

Automatizar el cálculo de contribuciones, derechos de emisión, retenciones y valores por pagar.

Implementar un módulo para el registro, seguimiento y resolución de siniestros.

Establecer alertas automáticas para vencimientos y plazos de pago, incluyendo cálculo del 5% de descuento por pronto pago.

Generar reportes gerenciales personalizados para la toma de decisiones.

5. Alcance del Proyecto

El sistema permitirá la gestión integral como:

Registro Centralizado: Captura de datos de todas las pólizas de ramos generales, incluyendo:

Grupo, Subgrupo (Ramo, Objeto Asegurado).

Montos Asegurados (Suma Asegurada).

Costos de Servicio y Primas.

Datos de Emisión y Desglose de Impuestos (Prima, Contribuciones, Derechos de Emisión, Base Imponible, IVA, Total Facturado).

Retención- (si aplica).

Número de Póliza.

Compañía Aseguradora y Corredor de Seguros.

Control de Vigencia: Registro de fechas de inicio y fin de vigencia de cada póliza.

Control de Documentos: Carga y asociación de documentos digitalizados de la póliza (ej. contrato, endosos, anexos).

6. Necesidades

Con el propósito de garantizar una gestión eficiente, automatizada y confiable de las pólizas y siniestros en la Universidad, se identifican las siguientes necesidades:

Gestión integral de pólizas.

El área de seguros necesita contar con una plataforma que le permita registrar, consultar y administrar todas las pólizas contratadas con las aseguradoras, independientemente de su vigencia o tipo. Esto implica poder almacenar información detallada como fechas de inicio y fin, coberturas, montos asegurados, grupo, subgrupo y ramo al que pertenecen. Asimismo, requieren alertas automáticas de vencimiento que permitan planificar renovaciones con anticipación.

Detalle pólizas vigentes: de Ramos Generales

TIPO	Grupo	Subgrupo
RAMOS GENERALES	Poliza Incendio y líneas aliadas o multirriesgo	Incendio
		Lucro cesante incendio
		Lucro cesante rotura de maquinaria
		Robo y Asalto
		Robo contenido y valores
		Equipo Electrónico
		Maquinaria de producción
	Equip y maquinaria	Poliza de Maquinaria pesada
	Poliza de Transporte	Poliza de transporte interno
		Poliza importacion
	Responsabilidad civil	Responsabilidad civil profesional 1
		Responsabilidad civil profesional 2
		Responsabilidad civil Altos Directivos
		Responsabilidad civil profesional
	Poliza de Vehículos	Poliza de vehiculo livianos
		Poliza de vehículos pesados
	Accidentes personales	Accidentes personales est.
		Accidentes personales capacitadores
		Accidentes personales personal de proye
	Fianzas	Polizas de Fianzas
	Fidelidad	

Control de facturación y pagos

Los usuarios necesitan un módulo que simplifique el registro de facturas emitidas por las aseguradoras, incluyendo número de factura, fechas de emisión y pago, documento contable y número de póliza.

El sistema debe calcular automáticamente los valores relacionados, como prima, contribuciones legales (3.5% Superintendencia, 0.5% Seguro Campesino), derechos de emisión, base imponible, IVA, total facturado, retenciones y valor final a pagar.

El cálculo de los Derechos de Emisión debe realizarse automáticamente aplicando la Tabla de Derechos de Emisión de acuerdo al valor de la Prima

Es indispensable contar con un control de plazos de pago, de manera que, si la cancelación se realiza dentro de los 20 días posteriores a la emisión de la factura, el sistema calcule de forma automática un descuento del 5% sobre la prima.

TABLA PARA CÁLCULAR DERECHOS DE EMISIÓN DE ACUERDO AL VALOR DE LA PRIMA

DERECHOS DE EMISIÓN	
0 A 250	0,5
251 A 500	1
501 A 1000	3
1001 A 2000	5
2001 A 4000	7
4001	9
ANEXOS	0,45

Nº FACTURA	Fecha de factura	Fecha de pago	DOC. CONTABLE	Nº POLIZA

Campos que se deben digitar

Seguimiento de siniestros

El área de seguros necesita gestionar los siniestros reportados, desde su notificación inicial hasta su resolución. Esto implica registrar fechas, estado del trámite, cobertura aplicada, documentación recibida y tiempos de respuesta.

El sistema debe permitir el registro de los datos clave del siniestro, incluyendo: Nombre del bien, Modelo, Serie, Marca, Código de activo, Responsable o custodio, Fecha de siniestro, Tipo de siniestro, Ubicación del bien, y Causa.

El sistema debe permitir un seguimiento continuo y en tiempo real del estado de cada siniestro, generando alertas cuando existan demoras y facilitando el proceso.

Reporte de Siniestros datos requeridos:

Datos del bien (nombre, modelo, serie, marca, código de activo)

Responsable o custodio

Fecha de siniestro, tipo, ubicación, causa

Comunicación Automática:

Notificación automática al bróker (Tecniseguros)

Confirmación automática al reportante

Gestión Documental por tipo de siniestro:

Daños: Informe técnico, proforma de reparación

Robo/Hurto: Denuncia, proforma de reposición

Preexistencia

Carta formal

Alertas por incumplimiento de plazos:

Los usuarios necesitan contar con un sistema que genere alertas automáticas y programadas relacionadas con: Próximos vencimientos de pólizas, Pagos por realizar y Siniestros pendientes de documentación o resolución. Estas notificaciones deben ser visibles desde la interfaz principal del sistema y, de ser posible, enviarse por correo electrónico a los responsables designados.

Seguimiento de Tiempos:

Alerta cada 8 días Si no se completa la documentación solicitada

Límite máximo de 30 días para completar gestión
Seguimiento de respuesta de aseguradora (8 días hábiles) luego de enviada la documentación.

Proceso de Liquidación:

Registro de finiquito con detalles completos número de reclamo valor total del reclamo, el deducible aplicado, la depreciación y valor a pagar

Control de pago (72 horas luego de finiquito firmado)

Cierre y Notificaciones:

Notificación automática a gerencia financiera

Cálculo automático de deducibles por cobrar

Generación de reportes gerenciales

Los responsables del área requieren herramientas para emitir reportes dinámicos y personalizados que integren información clave sobre pólizas activas, montos asegurados, pagos realizados, siniestros en curso o resueltos, entre otros indicadores.

Estos reportes deben poder exportarse a formatos Excel y PDF para su presentación a directivos.

Informes requeridos:

- Reportes de Pólizas:

Detalle de pólizas contratadas y gasto generado por cada una

Pólizas vigentes, por vencer y vencidas

- Análisis de Siniestralidad:

Causas frecuentes de siniestros

Póliza más utilizada en siniestros

Tiempos promedios de resolución o días de gestión de siniestros

Valores recuperados por tipo de siniestro

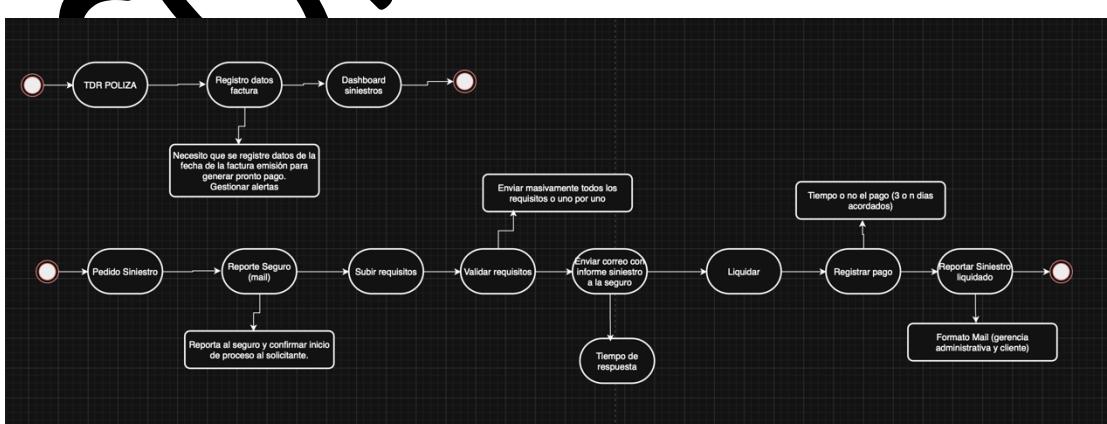
- Exportación a Excel de todos los reportes
- Informes Gerenciales personalizables
-

Administración y seguridad del sistema

Es fundamental que el sistema contemple un cuadro de usuarios, roles y permisos diferenciados, garantizando que cada perfil accede únicamente a la información y funcionalidades autorizadas. Asimismo, se requiere que la plataforma cuente con mecanismos de respaldo y recuperación automática de datos, así como medidas de seguridad que aseguren la integridad y confidencialidad de la información sensible.

7. Procesos:

El sistema debe modelar los siguientes flujos operativos:



A. Flujo de Gestión de Pólizas y Facturación

El proceso de facturación debe registrar la fecha de emisión de la factura para generar el pronto pago. Esta información alimenta un Dashboard de siniestros y pólizas, y gestiona las alertas.

B. Flujo de Seguimiento de Siniestros

Reporte: El proceso comienza con el Pedido de Siniestro a través del sistema (idealmente Mesa de Servicios), seguido del Reporte al Seguro (mail). Se debe confirmar el inicio del proceso al solicitante.

Documentación y Validación: La documentación se carga en el sistema (Subir requisitos). Se procede a Validar requisitos y a Enviar correo con informe siniestro a la seguro (ya sea masivamente o uno por uno). El sistema debe monitorear el Tiempo de respuesta del seguro y alertar si excede los 8 días hábiles.

Liquidación y Pago: Una vez recibida la liquidación, se debe esperar 8 días hábiles para la liquidación. Se procede a Registrar pago (controlando el tiempo acordado, 3 - 5 días).

Cierre: Finalmente, se realiza el Reporte de Siniestro liquidado en formato Mail dirigido a la gerencia administrativa y al cliente.

8. Metodología y Fases del Proyecto

Fase	Actividades	Duración estimada
Análisis y diseño	Recolección de requisitos, modelo de datos, diseño de interfaz	20 días
Desarrollo	Codificación de módulos y funcionalidades	60 días
Pruebas y ajustes	Pruebas unitarias e integrales	20 días
Implementación y Capacitación	Instalación, migración y formación de usuarios	20 días

9. Cronograma Tentativo

Fase	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Análisis y Diseño				
Desarrollo				
Pruebas y Ajustes				

Fase	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Implementación y Capacitación				[REDACTED]

10. Entregables

Documento de análisis y diseño.

Sistema implementado.

Manual técnico y de usuario.

Capacitación al personal.

Documentación de instalación.

11. Conclusiones y Recomendaciones

El desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Pólizas y Siniestros representa un avance significativo en la modernización y automatización de procesos en la UTPL. Permitirá un control eficiente de pólizas, pagos y siniestros, mejorando la trazabilidad y la toma de decisiones.

Además, la implementación del sistema permitirá:

- Automatizar el 80% de los procesos manuales actuales
- Reducir errores en todos los trámites financieros y gestión documental
- Optimizar tiempos de respuesta en gestión de siniestros de 30 a 15 días promedio
- Centralizar información dispersa en múltiples formatos y ubicaciones

SE recomienda que el Documento de Términos de Referencia (TDR) para el Sistema de Gestión Integral de Pólizas y Siniestros de la UTPL sea analizado una solicitud diseñada para transformar la gestión de seguros, no solo para automatizar tareas ya que permitirá una mejora radical en el manejo y gestión de siniestros a través de un estricto control de plazos y alertas proactivas. El valor estratégico se maximiza con su capacidad de generar reportes de primera mano, ofreciendo acceso inmediato al detalle de los gastos por póliza y un análisis crucial de siniestralidad, causas frecuentes y pólizas más utilizadas, información indispensable para la toma de decisiones y la negociación con aseguradoras.