



Intermediación, Asesoría y Apoyo Integral en la Contratación y Manejo de las Pólizas que conforman el Programa de Seguros del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES y que se requieren para la Protección de sus Activos, Bienes e Intereses Patrimoniales Propios, y en general las Pólizas que necesite la Entidad

Abril 21 de 2021

AON

CONTENIDO

- 1. INFORMACIÓN GENERAL DE AON6
- 2. EXPERIENCIA.....24
- 2. ATENCIÓN DE LA CUENTA.....27
- 4. PLAN DE TRABAJO30



INTRODUCCIÓN

Para Aon es un placer poder presentar al **Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES**, la presente propuesta de Servicios con base en nuestra experiencia como **Especialistas en el sector Público** para prestarles los servicios profesionales de Intermediación, Asesoría y Apoyo Integral en la Contratación y Manejo de las Pólizas que conforman su Programa de Seguros y que se requieren para la Protección de sus Activos, Bienes e Intereses Patrimoniales Propios, y en general las Pólizas que necesite la Entidad.

En un rápido entorno cambiante, es vital contar con socios comerciales experimentados para apoyar su estrategia de crecimiento, un aliado bien familiarizado con sus necesidades específicas, sus objetivos, teniendo en cuenta nuestra experiencia en la atención de más de 70 clientes del sector público, pues contamos con la mayor flexibilidad para responder a desafíos nuevos y complejos.

Hemos reunido lo mejor de Aon desde el lado de Gestión de Riesgos y de corretaje para impulsar, optimizar y administrar activamente su programa de seguros, respaldado por tecnología de punta, data y analíticos.

Nos basaremos en la amplia experiencia en corretaje y suscripción de nuestro equipo local con experiencia en Entidades del Sector Público, lo cual nos permite optimizar su programa de seguros, mientras los acompañamos y asesoramos en madurar su sistema de gestión integral de riesgos, al mismo tiempo.

Es en este sentido que como se verá en el desarrollo de nuestra oferta, construimos una ruta de navegación en la cual destacamos 4 importantes capítulos, a saber:



Excelencia Operacional



Experiencia Aon



Recurso Humano Experto



Plan de Trabajo

Hablamos de **Excelencia Operacional** no solo en el entendido de garantizar la debida prestación del servicio, sino también en la búsqueda de mejoras continuas, aprovechamiento de las herramientas tecnológicas apropiadas que apunten a la cultura de lo simple y al entorno con modelos ágiles y adecuados a ICFES.

Un **Recurso Humano Experto** es elemento fundamental teniendo en cuenta que la experticia no solo es un elemento propio de la técnica, sino también de la vocación de servicio, la innovación, el cambio y la adecuación a las verdaderas necesidades del negocio, sin dejar de lado la rigurosidad y exigencia del proceso.

En Aon ofrecemos a nuestros clientes soluciones integrales en materia de seguros y asesoría en Gerencia de Riesgos y con base en nuestra **experiencia** tenemos la única finalidad de continuar como su aliado estratégico en la generación de propuestas y soluciones enfocadas en las características propias del sector Público y sus necesidades puntuales.

Somos creyentes que nuestro verdadero valor dentro de nuestra actividad profesional y responsable está en entregar a nuestros clientes ofertas que tengan sentido con lo que hacen, con lo que necesitan, y que en el proceso, lleve también un impacto positivo al ICFES.

¿CÓMO LO HACEMOS?, ¿EN QUÉ NOS GUIAMOS PARA LOGRARLO?

Nuestro proceso cuenta con una fundamentación sólida basada en **4 criterios esenciales**, los cuales se desarrollan a través de todos los elementos que componen nuestra propuesta y los cuales describimos a continuación:



Innovación: La innovación no es solo tecnología. La innovación es la capacidad de reinventarnos, de cambiar, de ajustarnos a las necesidades de nuestros clientes y poder proveer con cada servicio que prestamos, una verdadera experiencia trascendiendo de lo simple, lo transaccional y lo esperado. Innovamos cuando nos ajustamos a procesos ágiles, cuando hacemos las cosas más fáciles y facilitamos los procesos. Innovamos cuanto no nos sentimos cómodos y somos propositivos. Innovamos para que ustedes vivan experiencias diferenciadoras a través de nosotros.

Excelencia en Gestión de Riesgos: Esta es nuestra experticia, nuestra garantía y nuestra promesa. Acompañamos los procesos, cubrimos los frentes y damos tranquilidad a nuestros clientes en la prestación de nuestro servicio. Nuestro negocio es la confianza.

Eficiencia Operacional: La simplicidad en los procesos con la rigurosidad en su seguridad. La eficiencia operacional debe ser la meta de nuestra operación, garantizando a nuestros clientes procesos ágiles, oportunos, rentables y útiles, apoyados en la innovación y la debida gestión de los riesgos.

Ética y Transparencia: Como Corredor de Seguros la confianza es un principio fundamental para nuestra operación y la misma, se construye a través de la ejecución de actitudes y comportamientos éticos y transparentes. La comunicación es un elemento clave en la prestación de nuestro servicio y con ello, ponemos a nuestros

clientes en conocimiento de todos los elementos que, de cualquier manera, puedan tener algún tipo de impacto. Somos transparentes, somos claros, somos confiables, somos sus socios, somos sus aliados.

¿QUE NOS HACE DIFERENTES?

La experiencia nos ha enseñado que nuestros clientes desean que se les hable en "su idioma" con el fin de poder contar con un entendimiento profundo de su operación y para comprender sus necesidades únicas y particulares. A medida que ICFES continúe haciendo crecer su negocio, va cobrando más importancia que cuente con un corredor de seguros que sea un especialista en el sector y tenga importante experiencia en este.

Aon ha establecido una sólida reputación por proporcionar soluciones innovadoras. Para complementar nuestra huella contamos con un **Grupo de práctica y nuestra estrategia G4G Industry Verticals**, con **especialistas del sector Público** en este caso, que se alimentan y comparte experiencias, fortaleciendo nuestro conocimiento en los riesgos que conllevan la operación de nuestros clientes, para ayudarles a establecer acciones que les permita mitigar de manera efectiva los mismos.

En consecuencia, ICFES se beneficiará del acceso directo a los Grupos de práctica de Aon y de la

experiencia e innovación a disposición de ICFES.

La actual emergencia sanitaria ha afectado variables principales del sector, como inversión, mercados financieros volátiles y la interrupción general del sector: desde las regulaciones hasta la transformación digital, el tipo de riesgos varía. Además, la preparación para el riesgo se ha incrementado a los niveles más altos reportados en más de una década. Para navegar por estos cambios significativos, la información específica del sector es clave.

1.

INFORMACIÓN GENERAL DE AON

1.1. INFRAESTRUCTURA AON

Descripción de la estructura organizacional, operativa, técnica y administrativa y de la capacidad con la que cuenta Aon para llevar a cabo el objeto del proceso. Para cumplir con la asesoría solicitada Aon presenta la infraestructura que permite atender la cuenta y el desarrollo de los servicios, garantizando una adecuada comunicación y coordinación entre Aon, la(s) aseguradora(s) y ICFES

Aon Corporation es una familia de empresas dedicadas al corretaje de seguros, reaseguros, Consultoría y suscripción de riesgos, que provee soluciones en un momento en que estos temas se tornan cada vez más relevantes en la economía global. Aon desarrolla insights— impulsados por datos y entregados por expertos— que reducen la volatilidad que enfrentan nuestros clientes y los ayudan a maximizar su desempeño.

Aon Corporation está compuesta por líneas de negocio altamente especializadas, se encuentra dotada y estructurada de tal manera que puede ofrecerles a sus clientes, por medio de grupos interdisciplinarios, soluciones innovadoras que les permiten satisfacer necesidades que van desde la mitigación de riesgos, mejoras en la contratación de seguros, esquemas innovadores de transmisión de riesgos, y talento y compensación a empleados. Esta interdependencia, de dos o más compañías de Aon, trabajando juntas para brindar a sus clientes las mejores y más viables soluciones, es básica para su cultura empresarial.

Riesgo

Aon ofrece una amplia gama de soluciones comerciales de riesgo y reaseguro para ayudar a los clientes a identificar, cuantificar y gestionar mejor su exposición al riesgo

Retiro

Aon ofrece soluciones actuariales de inversión y de retiro conjunto para ayudar a los clientes a diseñar e implementar programas seguros de jubilación, equitativos y sostenibles

Salud

Aon proporciona servicios de consultoría, beneficios globales y soluciones de intercambio para ayudar a los clientes a mitigar los crecientes costos de atención médica y mejorar la salud y el bienestar de los empleados



Data & Analytics

Aon combina servicios de datos de propiedad, tecnología y servicios de asesoramiento para ayudar a los clientes a reducir la volatilidad y mejorar el rendimiento

Estructura Corporativa

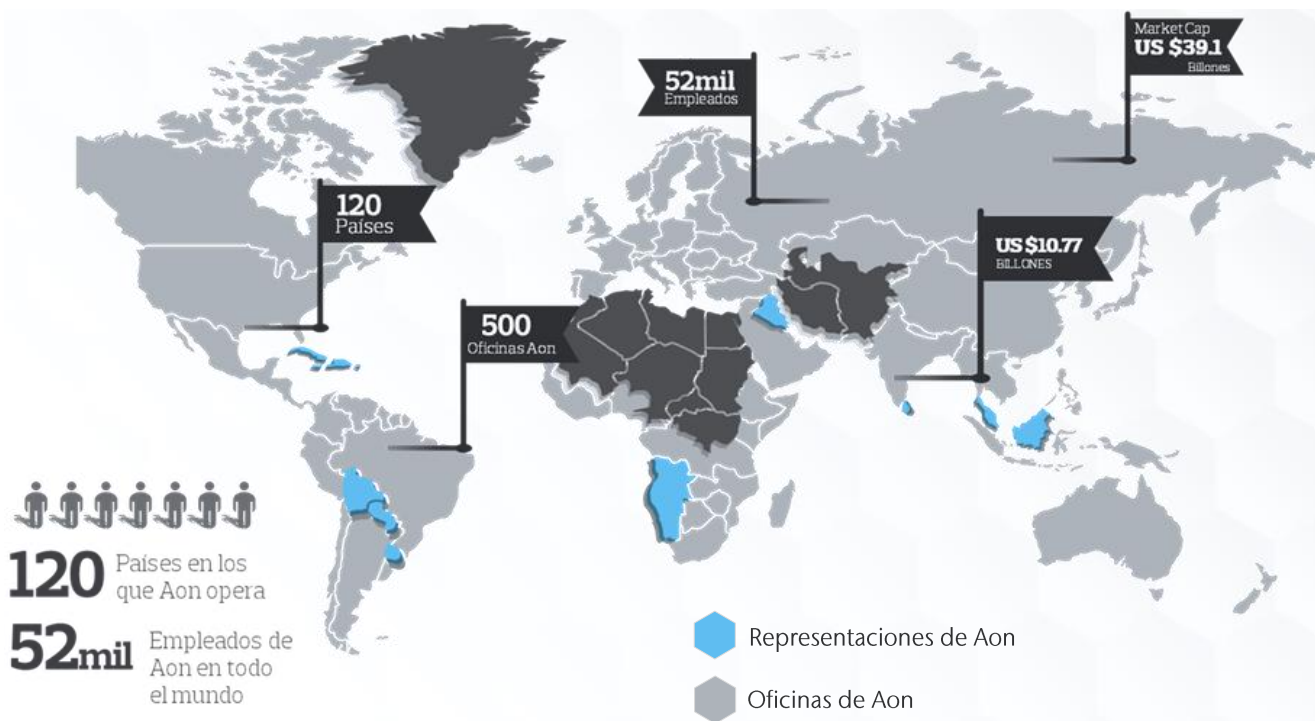
Aon Corporation cuenta con tres líneas de servicios especializados: corretaje de seguros y administración de riesgos, corretaje de reaseguros y consultoría en recursos humanos. Aon se ha destacado por ser una Corporación más enfocada en sus clientes, comparado con todas las empresas de corretaje y consultoría de seguros a nivel mundial. Aun cuando nos encontramos entre las mayores organizaciones de corretaje y consultoría en el mundo entero, nuestra organización sigue creyendo en un enfoque empresarial al realizar nuestros negocios. Esto nos permite asegurar el compromiso y la efectividad que se requieren para satisfacer las necesidades evolutivas de nuestros clientes

Aon cuenta con la capacidad técnica, operacional, de organización y administrativa, a través de un conjunto de recursos a disposición de ICFES para ofrecer y realizar el servicio en cumplimiento del objeto a contratar y en función directa de sus necesidades.

de los temas más importantes en nuestra económica los riesgos y las personas, anticipándonos a los cambios que puedan afectar a diferentes sectores económicos. Aon cuenta con **52.000 Colegas a nivel Mundial** en más de 120 países.

Aon a Nivel Mundial

Con miles de profesionales en todo el mundo, Aon ofrece soluciones de gestión de riesgos diseñados para optimizar los perfiles de riesgo de los clientes. Nuestra gama de servicios incluye consultoría e ingeniería de riesgos, control de riesgos, asesoría y acompañamiento en reclamos, manejo y administración de cautivas, entre otros. Nuestra mayor ventaja competitiva es el foco en dos



Aon en Latino-América y Centro América

Aon cuenta con presencia en Latinoamérica mediante un completo grupo de especialistas, esto nos permite ofrecer a nuestros clientes un servicio personalizado en la región, conservando estandarizada la línea de atención de nuestra organización, conectando todas oficinas bajo una red única, operada desde Aon Londres (Casa Matriz).

Aon cuenta con **4.100 colegas** en la Región



33

Oficinas
en Latam



4.1K

Colegas en la
Región



10 países con
Operación Propia

7 países con
Representación



#1

Proveedor de
Soluciones en Seguros,
Riesgos y Salud



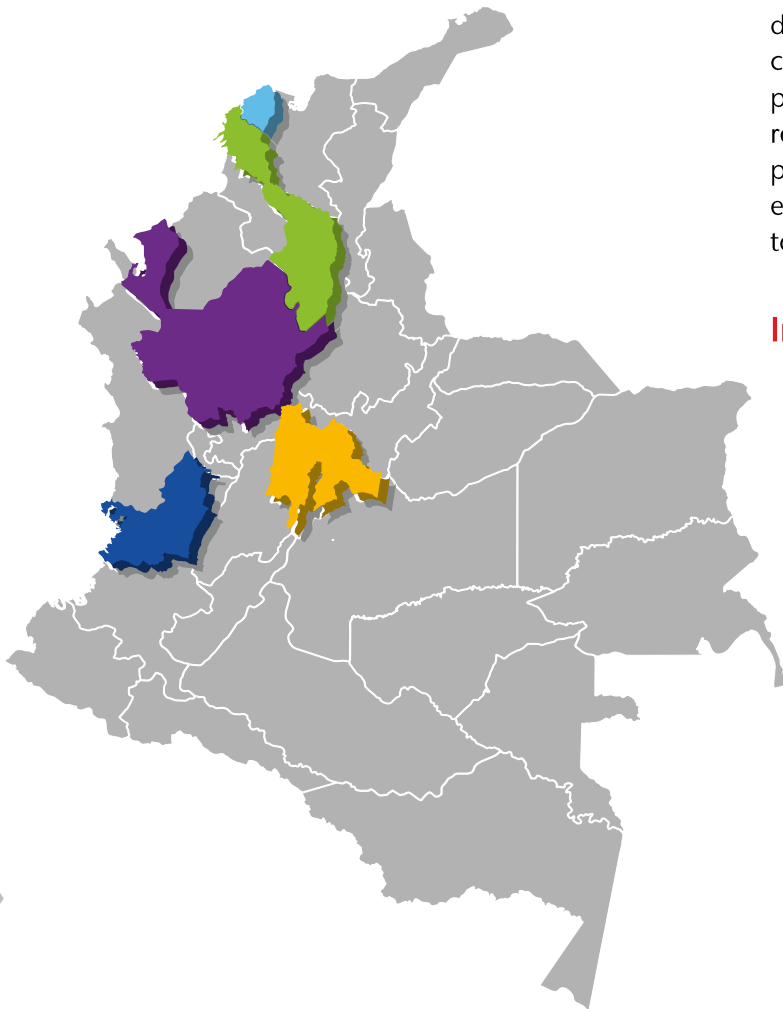
70%

De las top 100
Multilatinas son
Clientes de Aon



Aon en Colombia

Aon opera en las cuatro principales zonas de Colombia, atendiendo a una gama de clientes, desde las variadas entidades del sector público, las grandes multinacionales hasta las medianas y pequeñas empresas. Tenemos oficinas en cinco de las ciudades más grandes de Colombia y atendemos a clientes a través de una red de corresponsales exclusivos en 11 ciudades más.



Contamos con oficinas propias de operación, ubicación y atención en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena y Barranquilla, esto nos permite ofrecer un servicio cada vez más personalizado, conservando estandarizada la línea de atención de nuestra organización en Colombia y conectadas todas las sucursales.

Nuestros funcionarios y representantes de las oficinas mencionadas están preparados y disponibles para brindar soporte técnico y comercial requerido en las diferentes regiones del país, y estarán a cargo de todas las gestiones a realizar con compañías de seguros de las diferentes pólizas, así como brindar el soporte en siniestros; y el especial apoyo a los funcionarios de ICFES, en todo lo concerniente al Programa de Seguros.

Información sobre las instalaciones



Bogotá

Dirección: Carrera 11 No. 86-53 Pisos 1,4,5,8,9,10 y 14

Conmutador: (571) 638-1700 / 638-1900

E-mail: ana.ospina@aon.com
armando.garcia@aon.com



Medellín

Dirección: Calle 7 Sur No. 42-70 Piso 24 Edificio Fórum

Telefax: (574) 448-7272

E-mail: juan.moreno@aon.com;

Sebastian.quiceno@aon.com;

Paula.obando@aon.com



Cali

Dirección: Avenida 5 Nte # 23n - 69/71 Barrio Versalles

Telefax: (572) 688-1800

E-mail: gustavo.cabal@aon.com;

antoinette.luna@aon.com;

alejandro.aponte@aon.com;

beatriz.andrade@aon.com



Cartagena

Dirección: Bocagrande Cra 2 No.11-41

Edificio Torre Grupo Area Piso 17

Oficina 1707

Telefax: (575) 6756860

E-mail: santiago.garcia@aon.com;

luis.mendoza@aon.com



Barranquilla

Dirección: Calle 77B # 59-61 Edificio

Centro Empresarial Las Américas

Oficina 312 (Barranquilla)

Telefax: 3187776

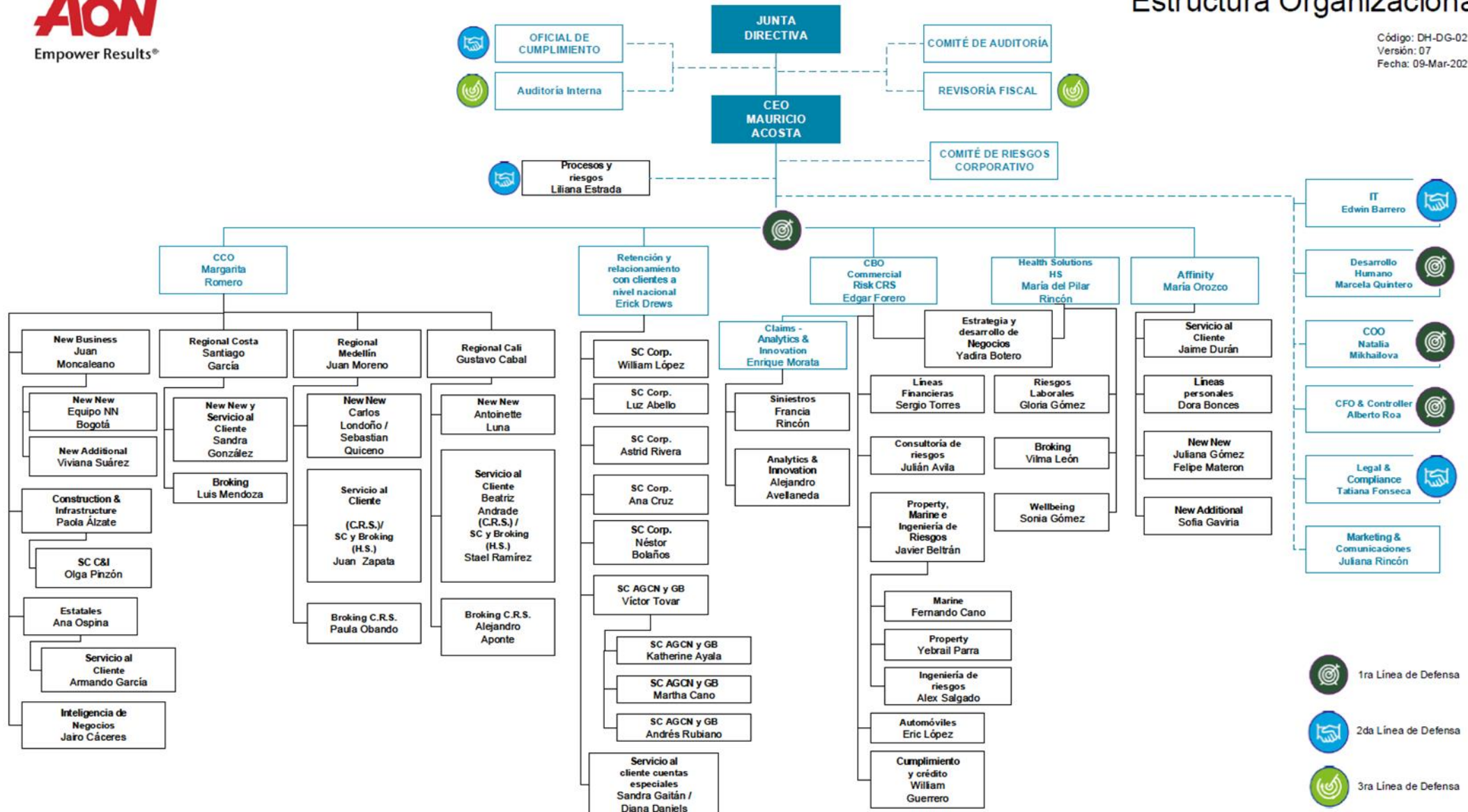
E-mail: santiago.garcia@aon.com;

Sandra.gonzalez@aon.com



Estructura Organizacional

Código: DH-DG-02
Versión: 07
Fecha: 09-Mar-2021



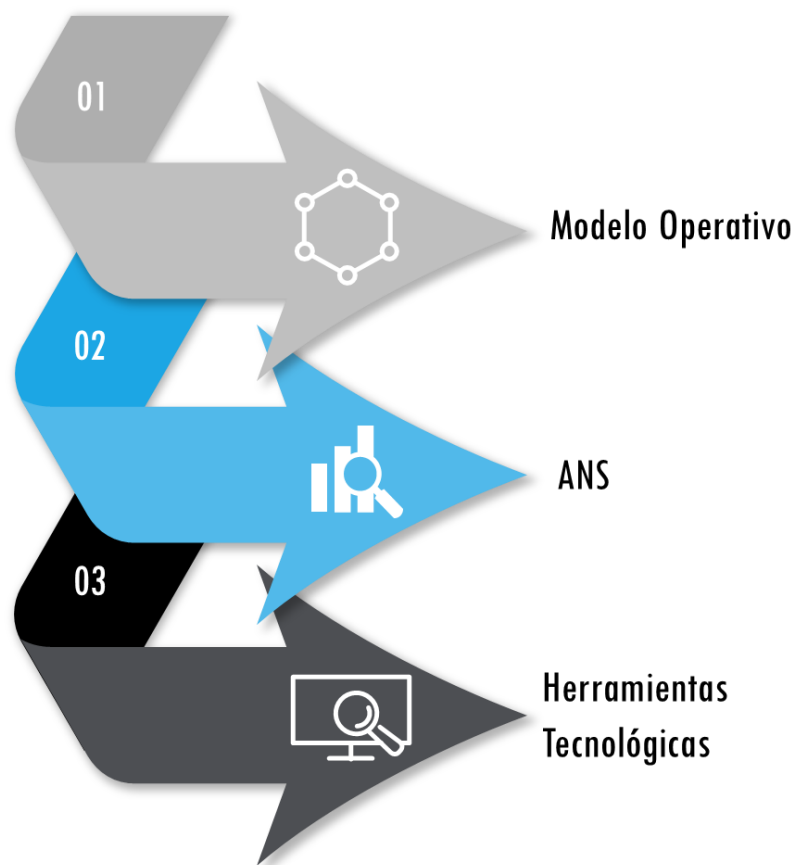
- 1ra Línea de Defensa
- 2da Línea de Defensa
- 3ra Línea de Defensa

1.2. EXCELENCIA OPERACIONAL

Introducción

La excelencia operativa es la clave del éxito en la administración del programa de seguros. Garantizar la calidad en la ejecución del modelo de operación, definir mecanismos de control y procesos con KPI's estructurados sumado a la implementación de herramientas tecnológicas web para la administración eficaz del mismo, son algunos de los pilares de nuestra propuesta para lograr este objetivo.

En este capítulo se detalla:



1.3. MODELO OPERATIVO

El modelo de operaciones de Aon está enmarcado en la metodología de sistema gestión por procesos, sistema que se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2008 desde agosto del 2003. La implementación y mantenimiento de la gestión por procesos ha facilitado el cumplimiento de nuestra misión y el enfoque hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



Informes e
Indicadores de
Gestión



Auditorías
de Calidad



Atención de
Quejas y
Reclamos



Cultura de
Mejora y
Compromiso



Cultura, filosofía y
Modelo de Servicio
Aon

A continuación, se hace una breve descripción de los componentes del Sistema de Gestión por Procesos incluyendo el modelo operativo que se utilizará para atender el Programa de Seguros

1.3.1. PROCESO GESTIÓN TÉCNICA Y COLOCACIÓN

Objetivo: Garantizar la correcta y oportuna atención en la colocación de del programa de seguros, pólizas nuevas o renovaciones.

Personal asignado o responsable: Vicepresidencias y Gerencia de Colocación, Gerente de servicio al clientes sector Público, Profesional de atención de la CuetnaAsignado, Directores técnicos encargado de cada ramo.

Canal: E-mail, comités de seguros, teléfono.

Acuerdos de nivel de servicio:

- a. Iniciar proceso de colocación / renovación, dando aviso de renovación al cliente:
 - 120 días para las pólizas que componen el programa de seguros y tienen vencimiento unificado.
 - 90-60 días para pólizas con vencimientos diferentes al del programa de seguros general.
- b. Dar cumplimiento al cronograma de colocación / renovaciones que es elaborado previo vencimiento del programa general de seguros.

- c. Presentar ofertas que faciliten la elección de la mejor alternativa en términos de coberturas, precio y calidad del servicio.

1.3.2. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA

Objetivo: Brindar a ICFES la atención requerida durante la vigencia de su programa de seguros, para lo cual se generan acuerdos particulares con el cliente que son incluidos en un cronograma que se elabora al inicio de la vigencia. Este seguimiento incluye la elaboración de actas de reunión. Los temas mínimos por incluir en el cronograma son:

- Comité de seguros. Puede incluir temas como resumen de seguros (Detalle de las pólizas que componen el Programa de Seguros), estado de renovaciones, siniestralidad, cartera, entre otros acordados previamente.
- Proceso de renovación.
- Otros temas ofertados al cliente que requieren cumplimiento de fechas.

Personal asignado o responsable: Gerente de servicio al cliente, Profesional.

Canal: E-mail, comités de seguros, teléfono.

Acuerdos de nivel de servicio:

- a. Se elaborará el cronograma de servicios máximo 30 días después de iniciada la vigencia del programa de seguros.
- b. Retroalimentación de pólizas expedidas:
 - El cliente puede consultar las pólizas que hacen parte de su programa de seguros en AonWeb, este servicio se encuentra disponible las 24 horas todos los días del año.
 - Aon presentara resúmenes de seguro con la periodicidad acordada.
- c. En los comités de seguros acordados en el cronograma, se llevará una agenda que contiene (puede variar de común acuerdo con el cliente):
 - Siniestralidad.
 - Estado de cartera.
 - Resumen de seguros.
 - Detalle de las pólizas que hacen parte del Programa de Seguros
 - Desarrollo del cronograma.

Protocolo general de servicio:

El protocolo de este proceso está dado por la elaboración cronograma de servicio en los tiempos establecidos y el seguimiento al cumplimiento de este.

1.3.3. PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA (NOVEDADES)

Objetivo: Garantizar la correcta y oportuna atención de consultas y novedades que se presenten en el programa de seguros durante su vigencia, incluyendo entre otros:

- Asesoría telefónica, presencial o vía email.
- Trámite de novedades ante la aseguradora, tales como inclusiones, exclusiones o modificaciones.

Personal asignado o responsable: Gerente de servicio al cliente, Profesional

Canal: E-mail, comités de seguros, teléfono.

Acuerdos de nivel de servicio:

- Atención de consultas: 1 día hábil.
- Cotización (Cuando sea requerida): Analizar solicitud y enviar a la aseguradora inmediatamente o máximo 1 día hábiles después de recibida la información para cotizar.

1.3.4. PROCESO DE FACTURACIÓN

Objetivo: Realizar el registro de todas las operaciones en nuestro sistema de información para verificar la información de cobros generados por la aseguradora, así como su oportuno envío al cliente.

Personal asignado o responsable: Profesional.

Canal: E-mail

Acuerdos de nivel de servicio:

- Aon presentará mensualmente reporte de facturación
- El cliente realizará el pago de los montos correspondientes a primas directamente a la aseguradora.
- En caso de requerir documento de recaudo, se generará acuerdo de fechas entre las partes.

1.3.5. PROCESO DE CARTERA

Objetivo: Mantener la cartera dentro de los parámetros establecidos, que garanticen su cobertura y continuidad del programa de seguros.

Canal: e-mail

Personal asignado o responsable: Gerente Servicio al cliente, Profesional y Analista de cartera asignado.

Acuerdos de nivel de servicio:

- Aplicación de cartera máximo 3 días hábiles después de recibido el soporte de pago por parte del cliente
- Reporte de cartera:
 - El cliente podrá consultar su estado de cartera en línea a través de AonWeb, portal que está disponible todos los días de la semana en cualquier horario.
 - Se generarán reportes con la periodicidad requerida por el cliente (mensual, trimestral,

anual, otra) y se enviará vía email o se podrá presentar en el comité de seguros.

- Certificados de Pago:
 - El cliente solicitará vía email el certificado.
 - Aon tramitará y entregará al cliente 4 horas después que se refleje el pago en las cuentas de la Aseguradora. (Puede variar según la aseguradora seleccionada)
- Paz y salvos: Se generan al finalizar las vigencias de las pólizas, Aon los solicita a la aseguradora inmediatamente el cliente lo solicite en máximo 2 días hábiles. (El certificado final puede variar según la aseguradora seleccionada).

1.3.6. PROCESO DE SINIESTROS

Objetivo: Garantizar en forma oportuna y adecuada la asesoría al cliente en el trámite y definición de siniestros.

Personal asignado o responsable: VP y Gerente de Siniestros, Gerente Servicio al cliente, Profesional y Director de siniestros

Canal: e-mail – Comités de seguros.

Acuerdos de nivel de servicio:

- Dar aviso del siniestro a la aseguradora en cuanto sea recibido por parte del cliente (Máximo 1 día hábil).
- Presentar mensualmente Reporte consolidado de siniestros al cliente.
- Presentar trimestralmente al cliente el informe de siniestralidad para su análisis, durante los 5

primeros días hábiles del mes; puede ser presentado en el comité de seguros periódico. (Este informe contiene información tales como: Ramo afectado, fecha de reclamo, cantidad de eventos, valor del siniestro, estado de la reclamación).

1.3.7. REALIZACIÓN DE COMITÉS

Se presentarán y discutirán informes sobre la evolución del programa de seguros, nuevos productos, temas en curso y las diferentes acciones correctivas que se deban tomar para el buen funcionamiento de este, de igual forma en estos comités se podrán tratar diversos temas de interés de ICFES los cuales podrán programarse con antelación.



Comité de Seguros

La función de este comité consiste en presentar a ICFES la información consolidada acerca de:

- Avance y evaluación del programa.
- Evaluación de actividades no programadas.

- Justificación por actividades programadas que no fueron ejecutadas.
- Listado, estado y control de cartera.
- Temas especiales o varios
- Aspectos técnicos del programa de seguros, sobre los cuales surjan inquietudes.
- Reunión con la aseguradora para determinar el estado de pendientes, tramite de documentos (inclusiones, exclusiones, etc., en caso de ser necesaria).
- Revisión, coordinación y ejecución de servicios aplicables al programa, cumplimiento y avance del cronograma de actividades aprobado.
- Vencimientos (Previo a los 120 días), se presentan Comparativos, tendencias frente a la información, productos nuevos (tendencias aseguradoras), recomendaciones Aon.
- Respuesta a compromisos comité anterior.
- Otros temas relacionados, según la necesidad de ICFES

Asistentes: funcionarios ICFES - Gerente de servicio al cliente Sector Público, Profesional Especializado de Servicio al Cliente, Aseguradora

Frecuencia: Bimensual y/o según disposición y/o necesidades de los involucrados

Reportes:

- Acta con el contenido de temas tratados y Compromisos
- Documentos en tramite
- Vencimientos

- Resumen de Seguros
- Cartera
- Estado de actividades y/o Servicios
- Indicadores de Gestión
- Otros según la necesidad de ICFES

Comité de Siniestros

En él, se analizan temas estrictamente relacionados con los siniestros, el estado de las reclamaciones, y se adoptan las medidas de prevención y control de siniestralidad.

Así mismo, se invitan a estos comités a los funcionarios de las aseguradoras que puedan tomar decisiones respecto al pago o solución de siniestros complejos.

- Estado y gestión de las reclamaciones,
- Revisión medida de prevención y control de siniestralidad.
- Respuesta a compromisos comité anterior.
- Otros temas relacionados, según la necesidad de ICFES

Igualmente, corresponde a este comité tomar las siguientes decisiones:

- Probar cualquier declinación a un siniestro presentado ante la Aseguradora y aprobar las medidas que sugiera Aon para evitar la frecuencia de las pérdidas.
- Autorizar los informes sobre siniestralidad a presentar a ICFES.

Asistentes: Funcionarios ICFES - VP Siniestros y/o Gerente Siniestros - Vicepresidente de servicio al cliente Públicos, Gerente Servicio al Cliente – Profesional Especializado de Servicio al Cliente – Aseguradora.

Frecuencia: Trimestral y/o según disposición y/o necesidades de los involucrados.

Reportes:

- Acta con el contenido de temas tratados y Compromisos
- Índices de siniestralidad (estado de las reclamaciones, valor reclamado, valor indemnizado, gerencia, producto)
- Control de siniestros pendientes (informes, alertas automáticas, actualización, prescripción),
- Amparos afectados (valores asegurados, bienes, pagos efectuados, deducibles).
- Otros según la necesidad de ICFES

Comité Ejecutivo de Dirección

Está destinado a diseñar los proyectos de operación y estudiar su futura evaluación, de igual manera atenderá los casos especiales y políticas establecidas para el manejo del programa de seguros.

- Validar el nivel de satisfacción y percepción de ICFES
- Respuesta a compromisos comité anterior.
- Identificación de oportunidades de mejora

- Feedback del servicio recibido: estructura, coordinación, ejecución, impacto, mecanismos de seguimiento, Pertinencia, Calidad de servicios.
- Definición de compromisos y planes de acción
- Otros temas relacionados, según la necesidad de ICFES

Este comité estará conformado por los funcionarios que ICFES designe, el vicepresidente de servicio al cliente Público de Aon, el funcionario asignado al manejo de la cuenta y como invitados estarán los funcionarios que se acuerden citar en cada comité.

De acuerdo con los temas a tratar, se invitará a las aseguradoras con las cuales se tenga contratado el programa de seguros.

Asistentes: Funcionarios ICFES – VP Clientes Públicos y/o Gerente Servicio al cliente y/o VP Siniestros y/o Gerencia Siniestros.

Frecuencia: Semestral y/o según disposición y/o necesidades de los involucrados

Reportes:

- Acta con el contenido de temas tratados y Compromisos.
- Indicadores de desempeño
- detalle de la gestión consolidada de acuerdo con el cronograma
- Otros según la necesidad de ICFES

1.4. ASESORÍA Y ATENCIÓN EN TRÁMITE DE SINIESTROS



Aon cuenta con una Vicepresidencia de Siniestros compuesta por profesionales especialistas en el manejo y administración de siniestros; con conocimiento, técnico y jurídico, lo que garantiza a ICFES asesoría y acompañamiento integral desde el momento de la ocurrencia del siniestro, hasta la definición, resolución y pago oportuno del mismo.

Servicios a disposición de ICFES

a. Asesoría Técnica

El componente técnico del siniestro involucra las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se origina, así como su procedencia a la luz de las condiciones de la póliza.

En los casos en los que se requiera, el alcance de nuestra asesoría llegará hasta, servir de facilitador entre ICFES y las aseguradoras, para la consecución de los peritos o especialistas que puedan soportar con idoneidad, el análisis del siniestro.

En aquellos casos en que por la complejidad del siniestro se requiera tener conceptos de terceros para sustentar la reclamación ante la aseguradora, Aon cuenta con un amplio apoyo de firmas especializadas, que garantizan un estudio exhaustivo de todos los aspectos del siniestro en cualquiera de sus etapas.

b. Asesoría

Dirigida por abogados especializados en seguros, que proporcionan el estudio del marco legal y contractual que rige la relación jurídica aseguradora – asegurado para la correcta y oportuna presentación y pago del reclamo.

Nuestra Asesoría legal se extiende a cubrir todo el proceso asociado, dentro de ellos se destaca:

- Acompañamiento y orientación para el diligenciamiento y presentación de los documentos.
- Trámite de la reclamación ante la aseguradora, sin necesidad de que ICFES acuda a la aseguradora.
- Seguimiento directo y permanente al cumplimiento de los tiempos, modo y cuantía del pago de la indemnización.
- Reuniones presenciales con los representantes de las aseguradoras en los casos que sea necesario.

- Atención de consultas sobre el contrato de seguros, manejo del siniestro y pago de la indemnización.

Nuestro objetivo y compromiso es lograr que nuestros Clientes puedan maximizar los beneficios derivados de las coberturas contratadas en sus pólizas.

c. Acompañamiento en Procesos de Reclamación

Realizamos un permanente seguimiento del proceso de los siniestros para garantizar el cumplimiento de términos durante toda la vida del siniestro.

De este modo, ICFES se podrá Beneficiar del filtro, análisis y decantación de la información solicitada por las aseguradoras, evitando solicitudes de información no pertinente, que dan lugar a demoras en el proceso o malas interpretaciones que puedan derivar en la objeción del siniestro.

Otro aspecto crucial de nuestro acompañamiento es el relacionado con la asesoría en la formulación de medidas para evitar la extensión de los daños a consecuencia de un siniestro, o para evitar su recurrencia.

Adicionalmente, nuestros esfuerzos como parte del trámite de siniestros, van dirigidos a la consecución de anticipos de indemnización (seguro de daños), que permitan a nuestros Clientes, poder adelantar las tareas para la

reparación de los daños y/o recuperar la dinámica de su negocio.

d. Seguimiento y Auditoria a los Ajustadores

Esta labor comprende entre otros, los siguientes aspectos:

- Establecimiento de acuerdos en cuanto a la información mínima para determinar la causa y cuantía del siniestro, evitando así demoras innecesarias del proceso.
- Vigilancia en el cumplimiento de los términos estipulados en el Código de Comercio para surtir el proceso de siniestros.
- Seguimiento detallado y análisis de la gestión del ajustador, lo que contribuye a establecer en forma precisa, una hoja de ruta que garantice un proceso ágil y un resultado oportuno.

e. Otros servicios de apoyo

Manuales de Procedimientos para la presentación de siniestros; incluyen la documentación para la atención y trámite de los siniestros por cada uno de los ramos.

f. Informes

Los informes incluyen la tipología y variables de siniestros, así como estudios de frecuencia y severidad que nos permiten generar conclusiones

sobre el comportamiento siniestral de cada ramo, sus causas y acciones correctivas, cuando correspondan. Algunos de los informes a desarrollar para ICFES:

- Indicadores de Siniestralidad de cada póliza, incluye la póliza de Medicina prepagada.
- Bitácora de siniestros.
- Gestión de reclamaciones y estado de siniestros pendientes de pago.

1.5. INFORMES Y/O INDICADORES DE GESTIÓN Y CONTROL

Aon dispone de seguimientos, controles e indicadores enfocados a la correcta y oportuna atención de las pólizas que componen el programa de seguros de ICFES. Estos serán ajustados e incluidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio de ICFES, con el fin de revisarlos y ajustarlos al modelo de operación del Cliente. Se describen a continuación brevemente para los servicios que se prestarán:

Proceso	Informes y/o indicadores de gestión y control	Proceso	Informes y/o indicadores de gestión y control
Gestión Técnica y Colocación	Indicador: Cumplimiento cronograma de renovación. Formula: Diferencia en días entre fecha ejecución y fecha programada. Descripción: Garantizar la cobertura del riesgo asegurado. Meta: 0.	Cartera	Informes de cartera por cliente de Aon Access.
Administración de Clientes	Indicador de cumplimiento de cronograma. Formula: (Actividades planeadas / Actividades ejecutadas) *100 Meta: 95%	Facturación	Indicador: Oportunidad en la facturación. Formula: (Fecha de registro en AON Access - Fecha de recibido documento) Descripción: Mide la gestión de AON en el registro de documentos en AON Acces, lo cual garantiza la gestión de la información. Meta: Máximo 3 días hábiles (Varia según el tipo de póliza a registrar).
Gestión Comercial	Encuesta de satisfacción Aon. Formula: Promedio de calificaciones a las preguntas formuladas. Meta: 8	Gestión de siniestros	Indicador: Cumplimiento de los tiempos de aviso de los siniestros a las aseguradoras Formula: (Siniestros cerrados durante el periodo evaluado/ siniestros abiertos durante el periodo evaluado) *100. Descripción: Permite establecer la oportunidad gestión de siniestros Meta: 90%
Gestión Operativa	Indicador: Oportunidad en la atención de novedades Formula: (Número de solicitudes atendidas en el tiempo establecido / Número total de solicitudes) *100 Meta: Debe ser definido previamente con el cliente según el tipo de trámite solicitado.	Atención de PQR	Indicador: Oportunidad en la atención de PQR Formula: (Total PQR cerradas oportunamente/ total de PQR para cierre en el periodo) *100. Descripción: Permite establecer la oportunidad en la respuesta y atención de PQR Meta: 90%

1.6. INFRAESTRUCTURA EN MATERIA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

La plataforma tecnológica de Aon Colombia S.A. refleja la evolución y crecimiento de nuestra operación en el país guiado por unas políticas desarrolladas por nuestra casa matriz en Chicago; con personal altamente calificado y trabajando de la mano con los mejores proveedores a nivel mundial. Aon se mantiene en permanente cambio, adoptando las mejores prácticas, estándares y metodologías de IT, con el fin de entregar valor agregado a sus clientes.

La plataforma tecnológica de Aon, se sustenta **SOBRE 5 PILARES BÁSICOS** que permiten ofrecer soluciones integrales para la gestión y administración de programas de seguros de diversas características, dichos pilares son los siguientes:

1. FISICA - HARDWARE

Bajo este concepto se clasifican las instalaciones físicas como data center, cuartos de comunicaciones, hardware de servidores y estaciones de trabajo



2. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES

Hacen parte de este pilar los elementos que constituyen las redes de comunicación, tales como: canales dedicados equipos activos de red y software de comunicaciones que permiten construir las redes de comunicación de voz y datos en redes locales (LAN), redes de área amplia (WAN) y conectividad remota (VPN)



GlobalProtect™



3. SOFTWARE DE GESTIÓN

Corresponde a aquellas herramientas de software especializado que se han desarrollado o se han adquirido para la organización y para el proceso de la información generada por los distintos tipos de negocios y programas de seguros

4. SOFTWARE DE BASE

Son todas aquellas herramientas de software como Sistemas Operativos, Manejadores de Bases de Datos, Sistemas de Mensajería y trabajo Cooperativo, Gestión Documental y demás herramientas que soportan las diversas aplicaciones y procedimientos

5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Aon implementa las mejores prácticas de seguridad de la información definidas en estándares internacionales tales como la ISO 27000, a través de un equipo de profesionales en diferentes áreas de la informática denominada Global Security Services (GSS). Ellos definen a nivel

global las políticas, procedimientos, estándares y controles que deben ser aplicados en cada región del globo. Los controles definidos por GSS, están orientados a mitigar los riesgos de seguridad de la información durante todo el ciclo de tratamiento al interior de la compañía, así como también en los diferentes estados en los que se puede acceder o almacenar (en uso, reposo o tránsito)

1.7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Aon pone a disposición de ICFES los siguientes recursos de Software para el manejo de la información y administración de sus pólizas:

Aon Access

Es la plataforma tecnológica para el soporte de la operación de Aon que permite el contacto inicial con los clientes y el proceso de ventas, así como la administración de sus productos y programas de seguros

SGD

Sistema de Gestión Documental

Sistema Web (herramienta informática) de gestión documental y de procesos, el cual permite incorporar todos los documentos asociados a la administración de los programas de seguros, obteniendo la evidencia y trazabilidad de cada una de las actividades realizadas, puede operar desde cualquier sistema operativo



Principales Características

- ❑ Cotización de Seguros Nuevos y Renovaciones.
- ❑ Emisión de Pólizas y Endosos.
- ❑ Facturación o recepción de Pólizas y Endosos emitidos por las Aseguradoras.
- ❑ Gestión de pagos por vías manuales y/o automáticas.
- ❑ Administración de Rendiciones o Facturaciones a Aseguradoras, Agentes Vendedores y Vinculados.
- ❑ El control de toda la documentación que el sistema genera.
- ❑ Análisis de Estadísticas
- ❑ Generación de Reportes a su medida en forma dinámica y sencilla
- ❑ Manejo de múltiples Productores

SGD *Sistema de Gestión Documental*

Principales Características

- ❑ Radicación de entrada y digitalización de documentos
- ❑ Administración de diferentes carpetas predeterminadas o personalizadas para almacenar documentos de trabajo.
- ❑ Gestión de los documentos
- ❑ Permite parametrizar los diferentes tipos de documentos que se desee que el sistema maneje
- ❑ Los documentos se pueden trasladar de un usuario a otro con niveles de control definidos por las áreas que se establezcan
- ❑ Sección de devolución de correo, para retomar documentos que no pudieron ser entregados por alguna razón

Módulos con que cuenta la Herramienta

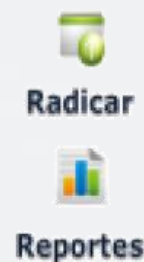
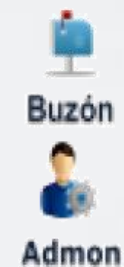
- ❑ Módulo de Producción
- ❑ Módulo Siniestros
- ❑ Módulo Procesos
- ❑ Módulo de Liquidaciones y Cobranzas
- ❑ Módulo Honorarios

Otras Funcionalidades

- ❑ Resúmenes y reportes
- ❑ Control de Vencimientos
- ❑ Aon Web: Acceso web a Aon Access

Módulos con que cuenta la Herramienta

- ❑ Radicación de Entrada y digitalización
- ❑ Interfaz de Usuario Final
- ❑ Gestión del Documento
- ❑ Radicación de Salida
- ❑ Integración de otro tipo de herramientas
- ❑ Tramitar BackOffice
- ❑ Archivo y Préstamo de Documentos
- ❑ Consultas
- ❑ Estadísticas y Reportes
- ❑ Flujos de Trabajo y Procesos (Workflow)
- ❑ Interoperabilidad con otros aplicativos (WebServices)
- ❑ Consultas Web en línea



2.

EXPERIENCIA

2.1. EXPERIENCIA ¹

AON cuenta con Experiencia en el sector Público mediante la atención de más de 70 clientes dentro de los cuáles destacamos algunos.

Cliente
ICFES
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
MINISTERIO DE CULTURA
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
DIAN
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA – DAPRE
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – ADRES
UNIDAD ADTVA ESPECIAL DE GESTION DE RESTITUCION DE TIERRAS
INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR-ICBF
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI
MINISTERIO DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA
MINISTERIO DE COMUNICACIONES
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
MINISTERIO DEL INTERIOR
CORMAGDALENA
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO - CRA
FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO
UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

¹ Ver Anexos algunas de nuestras certificaciones de clientes



Ciente

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
INVIAS

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES – UGPP

SECRETARIA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

UNIDAD AMINISTRATIVA DE BOMBEROS DE BOGOTA

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS

EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL- ENTERRITORIO

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

CORPORACION DE ABASTOS DE BOGOTA, CORABASTOS

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUC – ICFES

EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A.

CIA. COLOMBIANA DE SERVICIOS COLVATEL S. A. EPS

ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A. LEASING BANCOLDEX

VECOL



3.

ATENCIÓN DE LA CUENTA

3.1. EQUIPO DE TRABAJO

AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS ofrece y pone a disposición del ICFES, el siguiente recurso humano para atender el programa de seguros durante la ejecución del contrato y que participará en la prestación de la asesoría e intermediación

No.	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL	CARGO DESEMPEÑADO EN AON	NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA	DEDICACIÓN OFRECIDA
GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE					
1	ARMANDO GARCIA GOMEZ C.C.19.418.857	Laboral permanente a término indefinido	Gerente de Servicio al Cliente	Administrador de Negocios con énfasis en gerencia, especialista en seguros y Seguridad Social y Especialista en Contratación Estatal	Compartida desde las Instalaciones del Corredor
PROFESIONALES DEL APOYO					
2	EDINSON OCHOA PEÑA C.C. 91.515.088	Laboral permanente a término indefinido	Ejecutivo de Cuenta	Administrador de Negocios Internacionales, Especialista en Seguros y Seguridad Social	Compartida desde las Instalaciones del Corredor
3	NESTOR HERNANDO GUERRA RIVERA C.C. 79.506.183	Laboral permanente a término indefinido	Director Broking	Técnico Profesional en Seguros, Administrador de Empresas, Especialista en Contratación Estatal	Compartida desde las Instalaciones del Corredor
4	HUGO BAQUERO VERANO C.C. 17.343.660	Laboral permanente a término indefinido	Director de Indemnizaciones	Abogado Especialista en Seguros, Especialista en Derecho Contractual y Relaciones Jurídico-Negociales	Compartida desde las Instalaciones del Corredor

4.

PLAN DE TRABAJO

1. Introducción

AON cuenta con una amplia experiencia para asesorar y recomendar programas de seguros para distintas ENTIDADES nacionales o extranjeras, a través de la cual ha podido establecer una metodología que le permite la detección, valoración y manejo de los riesgos, con excelentes resultados, que adicionalmente es complementada y actualizada con la asesoría permanente de AON

2. Políticas internas

Para la recomendación del plan definitivo de seguros, es necesario tener presentes las políticas internas en materia de aseguramiento, según se vengán practicando de tiempo atrás, a través del responsable del manejo de los riesgos en la Entidad.

Necesariamente todas las políticas deben aplicarse, porque es el mismo proceso de GERENCIA DE RIESGOS el que fija las directrices básicas del plan. Sin embargo, es importante evaluarlas todas y cada una en forma exhaustiva y considerar aquellas que contribuyan a enriquecer y fortalecer el programa de seguros.

Indudablemente, dentro de las políticas económicas de toda empresa debe estar comprendido el presupuesto de gastos para el rubro de seguros, el cual debe evaluarse con el fin de establecer si el mismo cumple con las expectativas del plan de seguros, pero no necesariamente debe ajustarse el programa de seguros al presupuesto porque se podrían estar cometiendo errores graves de aseguramiento por tratar de acomodar el conjunto de necesidades de seguros a unos costos presupuestales.

Por eso juega un papel fundamental el proceso de Gerencia de Riesgos, a través de sus etapas de estudio y manejo de riesgos, ya que es el mismo el que definirá en el corto y a mediano plazo las políticas de aseguramiento.



En la medida en que se vayan presentando cambios fundamentales, y si los mismos influyen sobre los riesgos de la Entidad, necesariamente tendremos que estar hablando de un plan de seguros dinámico, con revisión y actualización permanente y continuada.

3. Experiencia a nivel internacional

De igual manera y dependiendo del tamaño, de la naturaleza de la actividad de la Entidad, hacemos una gestión bien importante de consulta a través de la red internacional, obteniendo acceso a la tecnología y procedimientos utilizados en mercados o países desarrollados y altamente industrializados, con el propósito de ampliar nuestros conocimientos sobre los riesgos y su manejo, así como conocer el modus operandi de este tipo de programas y su resultado en el campo internacional, con el fin de contar con material suficiente para aplicarlo en el proceso de diseño y elaboración de la Administración de Riesgos.

4. Situación del mercado asegurador interno y externo

AON a través de la suscripción y el manejo de esquemas de protección para diversos sectores de la economía nacional, cuenta con el conocimiento y la experiencia necesaria para brindar a la Entidad las mejores alternativas de aseguramiento, por la familiaridad adquirida con los riesgos y las soluciones implementadas para problemas específicos.

Una fortaleza importante está representada en conseguir las garantías para la consecución de términos en los principales mercados de Reaseguro e información confiable sobre las tendencias del sector asegurador y la experiencia a nivel internacional.

Lo anterior permite contar con material de primera mano para diseñar programas de seguro locales. Igualmente se tiene acceso a estadísticas de siniestralidad a nivel mundial que se constituyen en herramientas concretas de negociación con el mercado reasegurador para obtener los mejores términos de cobertura.

5. Aspectos sociales

Se analiza la incidencia de la situación social del país sobre los intereses de la Entidad, especialmente en lo que tiene que ver con los denominados Riesgos Políticos.

Aspectos jurídicos

Análisis de las normas legales que rigen los contratos de seguros en la República de Colombia y los reglamentos por los cuales se rige la Entidad y su aplicabilidad para la estructuración del programa de seguros adecuado al Régimen Jurídico Aplicable.

6. Relaciones laborales

Consideraciones sobre las relaciones de la Administración con sus empleados.

7. Comportamiento histórico de la siniestralidad

La información de eventos ocurridos en épocas anteriores es esencial ya que esto permite establecer dónde hay una mayor posibilidad de ocurrencia de una pérdida y las exposiciones altas a las que están expuestos los bienes e intereses patrimoniales de la Entidad (así como a los servidores públicos vinculados a la Entidad). Además, con el análisis de esta información se puede determinar los niveles en cuantías de pérdidas que puede llegar a asumir la Entidad a través de deducibles, autoseguros, etc. y recomendar planes de acción para mejorar la calidad de los riesgos y, de esta manera, evitar el detrimento de la calificación de los riesgos ante los aseguradores para la obtención de un cubrimiento con primas razonables y condiciones amplias.

8. Establecimiento de criterios para la detección y valoración de los riesgos

Aon, para la identificación y valoración de los riesgos de la Entidad tiene claramente establecidos unos criterios, los cuales desempeñan un papel primordial en el diseño, estructuración, implementación y puesta en marcha del programa de seguros apropiado

para amparar los bienes e intereses patrimoniales de la Entidad.

El programa de seguros de la Entidad debe concebirse con base en las necesidades de la Entidad que desarrollen actividades similares a la Entidad, los activos que posee y la experiencia que se tiene con empresas a nivel nacional e internacional.

Para la valoración de los riesgos en la Entidad debe tenerse en cuenta que existen en el mercado asegurador seguros que protegen las personas que es el capital más importante que poseen las empresas, el patrimonio y sus bienes.

Los seguros personales son los destinados a cubrir los riesgos que amenazan la vida e integridad de la persona y pueden en determinado momento reducir su capacidad laboral, entre estos seguros tenemos los de vida, accidentes personales, enfermedades graves, hospitalización y cirugía, en estos seguros se encuentran los que hacen parte de la seguridad social.

Los seguros patrimoniales son aquellos diseñados para resarcir a la Entidad una pérdida económica. En este grupo se encuentran los seguros de Responsabilidad civil extracontractual, manejo global, infidelidad y riesgos financieros, responsabilidad civil para directores y administradores, responsabilidad civil médica, responsabilidad civil productos, cumplimiento, entre otros.

Los seguros reales están destinados a proteger los activos de la Entidad. Este importante grupo de protección está compuesto por los seguros de: incendio todo riesgo y anexos, sustracción, corriente débil, rotura de maquinaria, maquinaria y equipo, todo riesgo contratista, automóviles, transporte de mercancías, transporte de valores y daños materiales combinados.

En este aspecto, recomendamos a la Entidad contratar su programa de seguros bajo la modalidad de Todo Riesgos Daños Materiales, ya que este producto reúne en una sola póliza las pólizas tradicionales de incendio, sustracción, corriente débil, rotura de maquinaria y rotura de vidrios.

9. Características propias del programa de seguros

El Programa de Seguros actualmente contratado por la Entidad, servirá de base para la reestructuración de un esquema de protección, involucrando en su diseño las consideraciones y resultados de la política de Administración de Riesgos y un análisis global de la totalidad de activos de la Entidad lo cual facilita el manejo de la política de riesgos y la determinación de las máximas pérdidas probables.

10. Localización geográfica de los riesgos.

Dentro del Diseño de Coberturas para La Entidad, se tendrán en cuenta también las afectaciones que el desarrollo de actividades propias genere sobre el entorno que rodea a los diferentes predios e intereses de la Entidad. Tales afectaciones, pueden aportar una conclusión amplia de los riesgos de terceros frente al desarrollo normal de la Entidad.

11. Maximización de coberturas

Como filosofía de cobertura nuestra asesoría se orienta hacia la estructuración de las pólizas, partiendo de una cobertura básica hasta lograr una integral completa mediante amparos adicionales, teniendo en cuenta que el costo de éstos depende del grado de peligrosidad de cada uno de los riesgos catalogados por separado como:

- Alto riesgo
- Azarosos
- Improbable (no imposible)
- Leve
- Mediano

Desde este punto de vista, los amparos delimitados bajo el concepto de riesgo que les corresponde, (segmentación de riesgos objetivos a riesgos subjetivos) poseen frente a los costos, ponderaciones directamente

proporcionales, por lo cual, no será justificable no tomar amparos para riesgos “casi inexistentes”.

12. Daños causados por la acción del agua

Se refiere a aquellos daños que se pudieran causar por la acción del agua sobre los bienes de la Entidad. En cada instalación o edificio siempre existen conductos por los que circula el agua, cuando en ellos se presentan roturas su salida crea numerosas pérdidas. Algunos de estos eventos son los siguientes:

- Rotura de tuberías.
- Lluvias, granizos, etc.
- Anegación, desbordamientos de ríos, etc.

Aon lleva a cabo una valoración de estos riesgos dependiendo en buena medida de variables como el tipo de objeto social.

13. Actitud de la dirección sobre el riesgo

Una Entidad puede ser bien calificada si la actitud de la dirección es de atender el riesgo de acuerdo a su verdadera dimensión, mientras que una oficina o nuestra misma residencia puede no estar bien calificada por nuestra simple actitud que ese riesgo no nos atañe.

Aon parte del supuesto básico de una preocupación esencial de la alta gerencia en el interés de manejar integralmente los riesgos existentes en la Entidad, de asegurar la continuidad de sus negocios, el crecimiento de los ingresos y el valor intrínseco de la Entidad. Igualmente, identificar y evaluar como el riesgo puede perjudicar a la Entidad, sus funcionarios, activos, el medio ambiente, relaciones con terceras personas, etc.

14. Perfil o mapa de riesgos

Un mapa de riesgos es una forma altamente efectiva para comunicar visualmente un perfil o la categorización de los diferentes riesgos a los que está expuesta una empresa, ya que se identifican al impacto de estos con base en su frecuencia y severidad.

15. Análisis de riesgos relacionados con el recurso humano

Se refiere a aquellos riesgos que afectan de manera directa la integridad de los funcionarios de la Entidad o a terceros, o se relacionan con sus actuaciones. El origen puede estar en los siguientes riesgos:

- Muerte de trabajadores
- Accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Sabotajes hechos por empleados

- Daños por impericia, descuido o negligencia
- Infidelidad de empleados

Las lesiones personales, así como la vida misma de los funcionarios constituyen siempre un riesgo puro. No importa cuál sea su oficio, ni tampoco su edad o condición social, sobre cada persona recae el riesgo de sufrir en su integridad personal. Ya sea esto derivado de su misma profesión o por el simple hecho de estar vivos, todos en igual o diferente manera, vemos como siempre nos acecha la posibilidad de sufrir accidentes. Es evidente que de ello nunca vamos a sacar provecho.

16. Análisis de los Riesgos.

El principio de la Gerencia de Riesgos Tenemos además otros criterios que consideramos básicos y que se constituyen en un común denominador para cualquier ENTIDAD, cuando se trata de diseñar, elaborar y poner en marcha un plan de seguros:

- Principio de Gerencia de Riesgos
- Estudio de riesgos
- Manejo de riesgos
- Evaluación y desarrollo de un programa de gestión de riesgos.

Aspectos particulares y propios de la Entidad.

Son los que definen de manera exacta la Entidad y, por qué no decirlo, colocan el sello especial para la conlCFESión del plan o programa de seguros.

Dependiendo de las características particulares del cliente o asegurado y combinando simultáneamente experiencias a nivel mundial, a través de nuestra red global de oficinas, basados en los criterios generales, trabajamos en la conlCFESión del diseño de su plan de seguros.

Qué es la Gerencia de Riesgos?

Este principio es una disciplina a nivel gerencial que tiene como objetivos finales y fundamentales los siguientes:

- Garantizar la existencia y protección de la Entidad a largo plazo.
- Valorar el costo de los riesgos.
- Reducir el costo del manejo de los riesgos.
- Incrementar utilidades y/o eficiencia.

Con base en lo anterior, podemos definir la Gerencia de Riesgos – RISK MANAGEMENT – como una función empresarial que tiene como objeto la conservación de los activos y de su capacidad de generación de utilidades, mediante la eliminación o minimización de las consecuencias financieras que traen las pérdidas y eventos accidentales.

Hoy en día la Gerencia de Riesgos cobra mayor importancia debido a los permanentes cambios que se están presentando en aspectos tecnológicos, sociales, políticos, ambientales, económicos, etc., lo que nos lleva a afirmar que la Gerencia de Riesgos juega un verdadero protagonismo en la función estratégica y de planeación de las empresas.

De lo anterior se puede concluir que la Gerencia de Riesgos es una buena herramienta de gestión para la adecuada toma de decisiones de las empresas, porque permite estudiar y evaluar los diferentes riesgos que las amenazan. Nos basamos en dos principios fundamentales para adelantar el proceso de estudio y evaluación de los riesgos, a saber:

Primer Principio

Hay un equilibrio entre riesgo y recompensa. Una buena gerencia de riesgos tiende a optimizar este equilibrio.

Segundo Principio

La gerencia de riesgos se debe enfocar hacia la toma de decisiones correctas que maximicen utilidades y/o eficiencia de Una Entidad.

El costo de los riesgos queda definido por los siguientes conceptos:

- Las pérdidas directamente asumidas por la Entidad, sea por concepto de deducibles, infraseguros, coaseguros,

etc., o por la simple ausencia de seguros.

- Los costos derivados de las medidas adoptadas en prevención y protección.
- El propio costo de los servicios que tiene la Gerencia de Riesgos.
- Los costos de transferir o financiar riesgos.

El proceso de la Gerencia de Riesgos. Toda actividad o pasividad genera un riesgo. La aparición de un riesgo que se transforma en lo que llamamos siniestro o accidente, se deriva de unos daños que pueden ser más o menos graves y/o cuantiosos. Para tratar estos riesgos existen unas técnicas las cuales evaluamos por el sistema Aon de Administración de Riesgos.

El Estudio de los Riesgos. El tratamiento racional de los riesgos en la Entidad conduce a un método lógico que se inicia con la identificación de los riesgos para luego evaluarlos.

Identificación de los Riesgos. Esta es la fase inicial del proceso de Gerencia de Riesgos y consiste en identificar los posibles riesgos que pueden ocurrir en una actividad determinada, mediante la utilización de variadas técnicas y medios tales como inspecciones físicas, trabajo de campo, pruebas de medios de protección, conocimiento de los procesos productivos y sus áreas claves y críticas, estadística de siniestros propios y ajenos, consulta a expertos sobre riesgos similares en el país o en el exterior,

conocimiento financiero de la Entidad, clase de clientes y proveedores, lectura de planos e informes de construcción, etc. Una vez inventariados los riesgos desde varios puntos de vista, uno la causa, otro el sujeto y el último los efectos, se procede a clasificarlos por grupos, así:

- Riesgos de daños materiales: Incendio, explosión, terremoto, inundación, terrorismo, rotura de maquinaria, errores de construcción, defectos de instalación, etc.
- Riesgos patrimoniales: Lucro cesante; responsabilidad civil derivada de su actividad, conducción de vehículos; contratos, ejecución de trabajos, prestación de servicios, transporte y manejo de valores o bienes de terceros, etc.
- Riesgos personales: Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o comunes, muerte, homicidio, accidente, fondo de pensiones, incapacidad parcial o permanente, etc.
- Riesgos Financieros.

Evaluación de los Riesgos. Identificados los riesgos, se procede a medirlos con base en su frecuencia o severidad, mediante estudios empíricos, propios o de terceros, o análisis estadísticos. Esto conduce a una calificación de los riesgos de acuerdo con la importancia de las pérdidas económicas previsibles.

La información que le interesa a la Gerencia de Riesgos es integral, evaluando las pérdidas directas, consecuenciales y a largo plazo, que pueden originar la ocurrencia de un riesgo identificado y valorado. Esta información es fundamental para conocer el costo de los riesgos y así poder tomar decisiones con suficiente conocimiento de todas las variables que influyen.

El Manejo de los Riesgos. Mediante las técnicas de evaluación, se aprecian los niveles y consecuencias de los riesgos; entonces se deciden las medidas que es necesario adoptar para su eliminación, si es posible, o para su protección en caso contrario.

Existen dos (2) grandes grupos de alternativas para el manejo o tratamiento de los riesgos, a saber:

Control de pérdidas:

- Prevención – Eliminación
- Protección – Reducción

Financiación o transferencia de los riesgos:

- Retención
- Seguro
- Autoseguro
- Deducibles
- Otras coberturas

Control de pérdidas. Las estrategias de protección y prevención se reúnen bajo el

término de Control de Pérdidas. La estrategia de protección frente a los riesgos tiene el propósito de disminuir la severidad de éstos. Es decir, busca, en caso de presentarse el evento de pérdida, contar con los sistemas y elementos de protección para controlar la situación o minimizar sus efectos.

La estrategia de prevención de los riesgos se dirige a disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos, es decir, busca que los eventos de pérdidas no se presenten. El campo de control de pérdidas es supremamente amplio, ya que tiene que ver con todo tipo de riesgos. Según el tipo de riesgo existen diferentes especialidades, como:

Seguridad contra incendio: Aunque puede incluirse dentro del alcance de la seguridad industrial, la seguridad contra incendio requiere un tratamiento especial dado el tipo de riesgos que debe manejar (incendio y explosión). Comprende aspectos de protección, como ubicación de extintores, instalación de redes contra incendio con gabinetes de mangueras o rociadores automáticos, organización de brigadas contra incendio, instalación de sistemas de alarma y otros sistemas especiales. También abarca la implementación de medidas preventivas como: control a fuentes de ignición (control a fumadores, mantenimiento a instalaciones eléctricas y equipos etc.), implementación de normas y procedimientos

seguros, orden y aseo, almacenamiento seguro de productos inflamables, entre otras.

Seguridad Física: La Seguridad Física tiene a su cargo el manejo de los eventos de pérdida o riesgos originados por actos delictivos. Comprende aspectos de seguridad locativa, seguridad personal y seguridad de valores. La seguridad locativa tiene la misión de proteger las instalaciones frente a los riesgos como: robo, sabotaje, actos mal intencionados de terceros. Las medidas de control no son únicamente las de vigilancia, ya que comprende otro tipo de medidas como son: definición de zonas o áreas de acceso prohibido, restringido o permitido, diseño o elaboración de procedimientos de seguridad, diseño y localización de cerramientos y porterías, sistemas electrónicos de vigilancia (alarmas, circuitos cerrados de televisión, detectores), iluminación, etc, que se complementan de otras medidas como adecuada selección de empleados, implementación de procesos de auditoría para detectar robos continuados, control de la información, auditoría de sistemas, etc.

La seguridad personal tiene que ver con la seguridad de ejecutivos mediante mecanismos como escoltas, vehículos blindados, conductores entrenados, vigilancia, comunicación. La seguridad de valores se encarga de proteger y prevenir la pérdida de bienes como dinero, títulos valores, etc.

Mantenimiento: Desde el punto de vista de riesgos, el área de mantenimiento tiene a su cargo el manejo de aquellos eventos de pérdida asociada con los daños de equipos y maquinaria. Estos eventos ocasionan pérdidas a la Entidad no sólo por el costo de reparar un equipo, sino también por el efecto que puede tener sobre la producción y sobre los ingresos. Es importante tener en cuenta aspectos tales como: Organización del mantenimiento predictivo, preventivo, rutinario y correctivo; optimización del inventario de repuestos y análisis de la confiabilidad de las líneas de producción; planes de contingencia, etc.

Seguridad en el transporte y almacenamiento: Durante su transporte y/o almacenamiento los materiales y mercancías pueden sufrir daños. Esta parte de la seguridad tiene que ver con el manejo de este tipo de riesgos y comprende aspectos como selección adecuada de embalajes y medios de transporte, manipulación de mercancías y apilamientos, almacenamiento apropiado, etc.

Conclusiones. Las estrategias de enfrentamiento de los riesgos no son excluyentes y en general se logra el mejor nivel de seguridad con una combinación de éstas. Las técnicas de transferencia de riesgos no modifican la probabilidad de ocurrencia ni la severidad de un riesgo. Las técnicas de control de pérdidas buscan disminuir el riesgo, pero, salvo en el caso de eliminarlo, no garantizan que

desaparezca la posibilidad de ocurrencia de éste, por lo tanto, debe existir una alternativa de protección que, en caso de ocurrir el evento, por lo menos restituya parte de las pérdidas, como sería el seguro.

Por otro lado el proceso de Administración de Riesgos debe ser dinámico, debido a que las circunstancias que rodean la operación de Una Entidad son cambiantes y por lo tanto los riesgos a que está expuesta también varían, por lo que las estrategias y mecanismos adoptados deben revisarse periódicamente y adecuarse a aquellas circunstancias o condiciones que modifiquen las características de los riesgos.

La Administración de Riesgos es la herramienta que permite optimizar el uso de los recursos asignados al manejo de los riesgos y contribuye así al logro de estos objetivos de eficiencia y competitividad. La alternativa de control de pérdidas tiene como finalidad eliminar los riesgos, en caso de ser posible, o al menos se orienta a minimizarlos mediante la reducción de la frecuencia o de la intensidad o mediante la variación de su potencialidad.

CRITERIOS TÉCNICOS GENERALES QUE SE UTILIZARÁN PARA ESTRUCTURAR LAS PÓLIZAS QUE CONFORMAN EL PROGRAMA DE SEGUROS.

■ Inspección al principal predio de la Entidad

Realizar visita de inspección al principal predio específico que sea determinado con la Entidad,

con el fin de identificar los activos y propiedades asegurables y así establecer las necesidades de aseguramiento de estos para la preparación del pliego de condiciones para contratar el programa de seguros de la Entidad. La inspección es el elemento de información que permite evaluar las condiciones de riesgos, para que con base en ella se adopten las medidas pertinentes.

Los objetivos inmediatos de la inspección se circunscriben a:

- Información de las condiciones de riesgo.
- Detección de posibles situaciones de peligro.
- Evaluación del riesgo.

La inspección de riesgos se basa en la recopilación personal y ordenada de toda la información que interesa para el análisis de los riesgos de Una Entidad. En esencia, es una labor técnica de ingeniería de comprobación de condiciones físicas y administrativa de recopilación de datos.

- **Estudio de los Riesgos a los que están expuestos los bienes e intereses de la Entidad y de aquellos por los que es responsable. – análisis de riesgos.**

Con base en los informes de la visita de inspección, realizar un análisis de exposición a riesgos, particularmente en aquellos que por su naturaleza, tecnología, especialidad, valor, etc.,

necesariamente conducen a definir un cubrimiento adecuado.

Como riesgos deben entenderse todos aquellos eventos o peligros que al ocurrir causan daños y pérdidas a los activos y por ende al patrimonio de La Entidad, factores que hacen obligatorio evaluar las posibilidades de ocurrencia, su frecuencia, y el grado de causar daño y sus consecuencias, o sea, su severidad.

Como criterio preponderante y de gran importancia para estructurar y definir el programa de seguros de la Entidad, se analizarán de manera detallada todos aquellos riesgos inherentes a la misma teniendo en cuenta entre otros:

1. Actividades que se desarrollan en sus instalaciones
2. Ubicación de los bienes e intereses patrimoniales
3. Marco legal y políticas emanadas por el Gobierno Nacional
4. Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual, teniendo en cuenta la actividad que desarrolla.
5. Asignación, ubicación y utilización de bienes
6. Requerimiento de nuevas coberturas
7. Cualquier otro aspecto que de una u otra forma afecte el desarrollo del programa.

El análisis de los anteriores factores permitirá una adecuada contratación de las pólizas ante las aseguradoras locales y los reaseguradores a

nivel nacional e internacional y un excelente cubrimiento para La Entidad.

- **Análisis al programa de seguros actualmente contratado por la Entidad.**

Tomando como base la copia de las pólizas actuales con sus respectivas condiciones generales y particulares, llevar a cabo el estudio detallado de todos los documentos, con el fin de determinar si: cuentan con una cobertura integral acorde a las necesidades de la Entidad para la nueva vigencia, si las coberturas contratadas son efectivas en términos de costo-beneficio, si se encuentran pactadas condiciones que favorezcan en todo caso a la Entidad, si los valores asegurados, límites y sublímites son suficientes ó se deben incrementar o disminuir, si los costos son proporcionales al riesgo, entre otros.

Para dicho propósito se observarán los siguientes aspectos dentro del contenido de las pólizas en general:

Bienes asegurados e interés asegurable: Para cada una de las pólizas se revisarán los bienes asegurados frente al interés asegurable, prestando toda la asesoría necesaria para garantizar que se aseguren en su totalidad.

- **Análisis de la experiencia siniestral que presenta el programa de seguros durante los dos (2) últimos años.**

Con el fin de determinar condiciones de cobertura adecuadas en las diferentes pólizas

del programa de seguros, realizar el estudio de la siniestralidad correspondiente a los dos (2) últimos años

■ Estudio de la situación del mercado asegurador.

Con el objetivo primordial de tener un marco de referencia sobre el comportamiento del programa de seguros, utilizar los estudios del mercado asegurador de los últimos dos (2) años, así como de la experiencia en procesos desarrollados en el último periodo anual, lo cual permitirá conocer los aumentos o disminuciones de tasas y deducibles del mercado.

■ Maximización de coberturas

Estructurar las pólizas que integran el programa de seguros de la Entidad, partiendo de una cobertura básica hasta lograr una integral completa, teniendo en cuenta que el costo depende del grado de peligrosidad de cada uno de los riesgos catalogados por separado como son:

1 Azaroso, 2 Alto riesgo, 3 Mediano, 4 Leve, 5 Improbable (no imposible).

■ Tasas.

Estudiar las tasas contratadas en las pólizas de acuerdo a cada ramo y riesgos amparados, con el fin de determinar si los costos del seguro son adecuados, y tomando esto como base realizar el análisis frente a las tasas ofrecidas por las

aseguradoras en los diferentes procesos de contratación adelantados por las Entidades a quienes hemos asesorado, información que servirá como parámetro para adelantar la proyección de costos cuando se trate de la contratación o renovación del programa de seguros de la Entidad.

■ Deducibles.

De igual manera y teniendo en cuenta que uno de los principales factores que afectan el curso normal de una indemnización es la asignación de recursos por parte de La Entidad, para sufragar los valores correspondientes a los deducibles, el Corredor solicitará a las compañías de seguros que en lo posible las ofertas presentadas no se aplique ningún tipo de deducibles a cargo de La Entidad, o que en el caso de hacerlo, por razones técnicas (condiciones de reaseguro) estos sean los mínimos posibles.

■ Recomendación de la estructura y condiciones de cobertura del programa de seguros que se colocará.

Finalmente y de acuerdo con los análisis realizados sobre los riesgos asegurables, los contratos de seguros actualmente constituidos, las nuevas pólizas que se requiere contratar, la situación actual y condiciones del mercado asegurador y reasegurador, el corredor deberá recomendar las condiciones de cobertura y las pólizas respectivas que servirán de base para la elaboración del proyecto de pliego de

condiciones que dará lugar al proceso de selección, presentando los argumentos que se consideren válidos para la contratación de las mismas y que justifican el(los) riesgo(s) amparado(s) con cada una de ellas.

■ Condiciones de cobertura de cada una de las pólizas.

Presentar la recomendación de condiciones de cobertura de cada una de las pólizas que integran el programa de seguros de la Entidad.

■ Entrega en medio escrito del resultado de la inspección y del análisis de los riesgos a los que está expuesta.

Finalmente, y de acuerdo con los análisis realizados sobre los riesgos (inspecciones y análisis de riesgos) Aon Colombia entrega un informe en medio escrito o magnético del resultado de las mismas para que la Entidad conozca el estado de los riesgos.

■ Una vez definido el proceso de Selección que adelantará LA ENTIDAD, Aon Risk Services Colombia S.A. Corredores de Seguros adelantará todas las actividades necesarias para contratar los Seguros que conforman su programa de seguros.

Aon Risk Services Colombia S.A. Corredores de Seguros realizará la asesoría permanente en todos los procesos que la Entidad requiera durante el contrato de intermediación para el

desarrollo adecuado y pertinente de esta actividad.

Acuerdo de Confidencialidad.

“ICFES reconoce y acepta que la información que se entrega por medio de este documento es información confidencial, secreta, de valor comercial y objeto de protección por parte de AON y por lo tanto la misma es secreto empresarial (la “Información”).

ICFES reconoce y acepta que la información confidencial es y será en todo momento y por el tiempo en que conserve el carácter de secreto empresarial propiedad de AON, razón por la cual ICFES no podrá divulgar, explotar, adquirir o utilizar el secreto empresarial para sí o en beneficio de un tercero. ICFES reconoce y acepta que el secreto empresarial se encuentra protegido por las normas sobre competencia vigentes en la República de Colombia.

La Información se entrega única y exclusivamente con la finalidad de que A ICFES la utilice como criterio para la toma de decisión de contratar la administración de su programa de seguros, razón por la cual, queda expresamente prohibido que ICFES utilice la Información para cualquier otra finalidad diferente. ICFES se obliga expresamente a destruir la información confidencial y a no dejar ninguna copia de ella dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la toma de la decisión respecto de la contratación.

La revelación indebida o no autorizada de información confidencial por parte de la ICFES, sus empleados, contratistas, dependientes y en general cualquier persona vinculada a ICFES, generará perjuicios irremediables para AON, por lo tanto, ICFES responderá

ante AON por todos los daños y perjuicios que se causen con ocasión de la revelación no autorizada de la información confidencial.”

“En su calidad de corredor de seguros, Aon Risk Services Colombia S.A. Corredores de Seguros (“Aon Risk Services”) sólo está obligado a brindar asesoría y acompañamiento para los siniestros derivados de los seguros cuya colocación haya sido intermediada por Aon Risk Services. Cualquier servicio o asesoría que brinde Aon Risk Services en relación con siniestros que afecten pólizas o vigencias no colocadas por este corredor, se hace únicamente por solicitud y para beneficio del Cliente, quien deberá evaluar con sus asesores legales y técnicos tales recomendaciones, las cuales no generan ninguna responsabilidad para Aon Risk Services pues no hacen parte de sus obligaciones como corredor. El Cliente declara y acepta que al recibir cualquier asesoría de parte de Aon Risk Services ni él ni terceros están facultados para reclamar o aducir responsabilidad alguna a cargo de Aon Risk Services”

Queremos destacar que tanto la oferta a presentar en una primera etapa, como los documentos que hacen parte de la presentación y/o sustentación son integrales y deben ser entendido como una sola oferta integral.

Gracias

