

**ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS DEL PRACTICANTE EN EL  
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES  
SEGUROS SURA**

John Edinson Velasco Valbuena

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga  
Escuela de Economía, Administración y Negocios  
Administración de empresas  
Bucaramanga  
2019

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL**  
**SEGUROS SURA**

John Edinson Velasco Valbuena  
ID: 000258755

**ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS DEL PRACTICANTE EN EL**  
**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES**

Alejandro Acevedo Amorocho  
Director

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga  
Escuela de Economía, Administración y Negocios  
Administración de empresas  
Bucaramanga  
2019

## Dedicatoria

A Dios quien guía con amor incondicional el timón de mi vida.

A mis padres, mi principal orgullo, quienes han sido luz para mí en todo momento, quienes me han enseñado a no renunciar a mis sueños, y cumplir con mis compromisos, que, con su ejemplo y oración, me han dado valor de encarar con carácter los acontecimientos que acompañan una vida con sentido e íntegra, quienes han estado de manera incondicional en cada momento y quienes tienen una fe admirable en mí y mis hermanas enseñándonos el valor y la conexión divina que existe entre amor y sacrificio.

A mi madre de manera especial, por cada sonrisa, herencia a mi memoria de por vida, por ser mi pilar y enseñarme la imagen de un Dios que es en verdad generoso, a mis valiosas amistades que permitieron humanizar cada acto académico que realicé en la institución. Por último, a Dios, como en un comienzo, porque nada en la vida existe sin Él quien es principio y fin, y porque mi vida, por muy corta que parezca ante sus ojos, aún le esperan más grandes y gratificantes logros.

## Agradecimientos

Agradezco a la Vida, con ella me refiero a Dios, quien me ha mostrado su amor en mi vida.

A SURA, por creer en el talento de los futuros profesionales, permitir un espacio para mis prácticas y asumir con íntegro y admirable respeto mi rol de aprendiz. Por ser una compañía de orgullo colombiano y demostrar su compromiso e integridad con sus principios estratégicos: Transparencia, Respeto, Equidad y Responsabilidad.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, por formar en mí las competencias necesarias para promover y ejecutar proactivamente soluciones que aportan a los entornos donde me desempeño. Por el sentido humano de su capital docente y la calidad de éstos en la cátedra de sus cursos.

A mi director de práctica el Dr. Alejandro Amorocho Acevedo, o como le conocemos en la universidad: “AAA”, por aceptarme realizar este proyecto bajo su dirección. Por su apoyo, reserva y experiencia siempre a disposición generosa. Además de su esmerada entrega con sus estudiantes de la que soy fiel testigo. ¡Gracias!

Al abogado Daniel Assaf, mi jefe inmediato, por mostrar de manera íntegra el perfil de un verdadero líder, y la paciencia y disposición que tuvo durante mi proceso como aprendiz.

A la gerente de SURA seccional Santanderes, Martha Correa, por enseñarnos en cada “Click de Inicio” la sencillez y apertura que deben acompañar a un verdadero gerente.

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bucaramanga, 01 de junio de 2019

## Contenido

Lista de Ilustraciones.....	ix
Lista de Tablas .....	x
RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO .....	xi
Introducción .....	12
Capitulo I. Generalidades de la empresa.....	14
1.1 Principios Corporativos:.....	14
1.2 Misión: .....	15
1.3 Visión: .....	15
1.4 Pilares Estratégicos Grupo Sura.....	15
1.5 Estructura Organizativa.....	16
Capitulo II. Planteamiento del problema .....	20
2.1 Diagnóstico .....	21
Capitulo III. Justificación del problema.....	22
Capítulo IV. Objetivos .....	24
4.1 Objetivo General .....	24
4.2 Objetivos Específicos.....	24
Capítulo V. Metodología.....	25
Capítulo VI. Marco referencial .....	27
6. 2 Propuesta de valor .....	29

Capítulo VII. Resultados y discusión.....	31
7.1 Inicio .....	31
7.2 Planeación – Gradual .....	31
7.3 Ejecución y Monitoreo .....	35
7.3.1 Determinar los procesos críticos ejecutados por el practicante.....	35
7.3.2 Consultar material bibliográfico para la gestión de proyectos basado en el PMBok .....	36
7.3.3 Diseñar los gráficos y guías de gestión para el proyecto .....	36
7.3.4 Desarrollar la guía de cada uno de los procesos prioritarios ejecutados por el aprendiz en su cargo.....	37
7.3.5 Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 1ra. Entrega.....	38
7.3.6 Realizar correcciones sugeridas por el tutor .....	38
7.3.7 Implementar herramientas ofimáticas en la realización de video-instructivos .....	38
7.3.8 Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 2da. Entrega .....	40
7.3.9 Realizar correcciones sugeridas por el tutor .....	40
7.3.10 Realizar la primera edición una muestra de video-instructivos .....	41
7.3.11 Realizar prueba de comprensión de los video-instructivos.....	42
7.3.12 Presentar al jefe inmediato el modelo de video-instructivo a realizar, esperando su aprobación y sugerencias .....	42
7.3.13 Realizar la segunda edición de los video-instructivos .....	44

7.3.14 Realizar el infograma de procesos .....	44
7.3.15 Presentar al jefe inmediato los entregables finales del proyecto.....	46
7.3.16 Realizar la entrega final del proyecto a la UPB .....	46
Capítulo VIII. Conclusiones y recomendaciones.....	47
8.1 Conclusiones .....	47
8.2 Recomendaciones.....	48
Referencias Bibliográfica.....	49

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Estructura de Administración de Grupo Sura .....	17
Ilustración 2 Integrantes de la Alta gerencia.....	18
Ilustración 3 Estructura Organizacional de Seguros Suramericana .....	19
Ilustración 4 Proceso Administrativo de los Proyectos. PMbok 6ta edición. ....	31
Ilustración 5 Cronograma del proyecto diagrama de Grantt .....	32
Ilustración 6 Screenshot del video instructivo Gestión el pago de facturas de honorarios .....	39
Ilustración 7 Screenshot del video instructivo para la gestión de Contratos de Transacción. .	40
Ilustración 8 Screenshot del video instructivo Gestión Pedido de papelería SAP .....	41
Ilustración 9 Screenshot del video instructivo Gestión Solicitud de Información P8.....	42
Ilustración 10 Screenshot de Video Instructivo con los elementos de identidad .....	44
Ilustración 11 Infograma: lo que hay que saber en el Dpto. de Asuntos Legales Suramericana Santanderes. ....	45

## Lista de Tablas

Tabla 1 Cronograma del Proyecto.....	33
--------------------------------------	----

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** Elaboración de Instructivos del Practicante en el Departamento de Asuntos Legales

**AUTOR(ES):** John Edinson Velasco Valbuena

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR(A):** Alejandro Acevedo Amorocho

**RESUMEN**

La finalidad de este proyecto es la materialización de instructivos de procesos para el cargo de aprendiz de gerencia legal de la compañía Seguros SURA en la ciudad de Bucaramanga. La elaboración del mismo, pauta bajo lineamientos del Instituto de Gestión de Proyectos (PMI) , para la gestión idónea de proyectos. El proyecto deriva de percibir complejidad de algunos procesos desempeñados por el cargo del aprendiz en la compañía de Seguros SURA, la cantidad de programas utilizados para la gestión de sus funciones y la ausencia de material de capacitación y apoyo para dicho cargo. Inicialmente se registran las principales funciones del cargo de manera escrita, se diseñan los guiones y se realiza una muestra de vídeos con ejemplos prácticos, pasos que se van presentando de manera orgánica en el transcurso del periodo de la práctica universitaria del aprendiz y con la ayuda de un software de edición; seguido se seleccionan los vídeos más claros y se realiza la primer maqueta con la que se hacen pruebas de calidad, se evalúan mejoras y luego se realiza una final edición con ayuda del mismo software y se anexan notas aclarativas dentro de cada vídeo. Dando como resultado del proyecto, el desarrollo de 15 videos instructivos con audio narrativo de los pasos realizados en cada vídeo, notas aclarativas, y un diseño corporativo. Dichos vídeos contienen los tutoriales explican, además del uso de las herramientas ofimáticas utilizadas por el practicante para el cumplimiento de sus funciones, los principales procesos que desempeña el aprendiz dentro del departamento. Además de los video instructivos, se desarrolló un infograma que registra de manera visual la relación que guardan procedimientos, así como los principales equipos de trabajo dentro del departamento de Asuntos Legales de la compañía. Permitiendo una mejor apropiación del cargo por parte del aprendiz.

**PALABRAS CLAVE:**

Instructivo, proceso, proyecto

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Elaboration of Instructions of the Practitioner in the Department of Legal Affairs

**AUTHOR(S):** John Edinson Velasco Valbuena

**FACULTY:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR:** Alejandro Acevedo Amorocho

**ABSTRACT**

The purpose of this project is the materialization of process instructions for the position of legal management apprentice of the company Seguros SURA in the city of Bucaramanga. The elaboration of the same one, guideline under guidelines of the Projects Institute of Management (PMI), for the suitable management of projects. The project derives from perceiving the complexity of some processes carried out by the apprentice in the insurance company SURA, the amount of programs used for the management of their functions and the absence of training material and support for this position. Initially, the main functions of the position are recorded in written form, scripts are designed and a sample of videos is made with practical examples, steps that are presented organically during the period of the apprentice's university practice and with the help of editing software; then the clearest videos are selected and the first model is made with which quality tests are made, improvements are evaluated and then a final edition is made with the help of the same software and clarifying notes are attached to each video. As a result of the project, the development of 15 instructive videos with audio narrative of the steps taken in each video, clarifying notes, and a corporate design. These videos contain the tutorials that explain, besides the use of the office automation tools used by the trainee for the fulfillment of their functions, the main processes that the trainee carries out within the department. In addition to the instructional videos, an infogram was developed that visually records the relationship between the procedures, as well as the main work teams within the company's Legal Affairs department. Allowing a better appropriation of the position by the apprentice.

**KEYWORDS:**

Instructive, process, project

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## Introducción

La compañía Grupo SURA en sus 70 años de crecimiento ha venido implementando cambios motivados por la satisfacción de sus Stakeholders; sus actuales 90 compañías distribuidas en cerca de 11 países dejan de manifiesto una visión que permite la participación e inventiva de equipos innovadores, lo que lleva no solo a la vinculación de profesionales comprometidos y capacitados sino también a la adaptación de herramientas ofimáticas de trabajo que resulta en una compañía claramente estructurada y robusta.

Uno de los departamentos de SURA que apoya el engranaje de su visión, es el Departamento de Asuntos Legales, cuyo objetivo es la favorable asistencia y representación legal de sus clientes –asegurados – ante los riesgos de los que es acontecido. en Colombia en sus siete regionales -Eje cafetero, Santanderes, Medellín, Occidente, Centro, Norte, Risaralda – este departamento ejecuta activamente sus funciones de asistencia y representación legal. Al entender la magnitud de las áreas de ejecución se puede comprender que también sus funciones tienen un compromiso e impacto considerable en el cumplimiento de su misión corporativa. Específicamente en el departamento de Asuntos Legales de la regional Santanderes, se ejecutan funciones de carácter legal y administrativo un tanto complejas no solo por la cantidad de información que se gestiona sino por los diferentes softwares que utiliza la compañía para el cumplimiento de sus funciones. El perfil de Aprendiz de Gerencia Legal, encargado de apoyar la gerencial legal de la regional, ejecuta procesos complejos y variados, que por su impacto de índole legal y económico no se puede permitir errores. Este cargo, que se rota cada seis meses, lamentablemente no cuenta con material de apoyo para apropiarse correctamente de las funciones del mismo, y la capacitación depende siempre de las competencias comunicativas y experiencia que en su momento tenga el

aprendiz de turno. Lo que lleva a manifestar la necesidad de contar con material de apoyo para afianzar el perfil del aprendiz y mejorar con ello el desempeño de cargo. Es por ello que se busca realizar una serie de instructivos en formato de vídeo que reúna de manera dinámica la visualización de los principales procesos, y represente así un respaldo en la capacitación del cargo.

## Capítulo I. Generalidades de la empresa

Grupo SURA es un conglomerado financiero que tuvo sus orígenes en 1944 en la ciudad de Medellín, Colombia, que para entonces recibía el nombre de *Compañía Suramericana de Seguros*. Bajo la dirección de líderes empresarios que captaron la naciente conciencia del riesgo por parte de las compañías nacionales, y la presencia de compañías de seguros extranjeras, nace, definida no solo por su misión sino por sus principios, Grupo SURA quien ha logrado interiorizar un credo compuesto por cuatro principios corporativos, que se han vuelto focos transversales en cada gestión, proceso, proyecto o servicio.

### 1.1 Principios Corporativos:

“Los principios no son negociables, deben prevalecer por encima de las estrategias, proyectos y planes de trabajo de la organización” (SURA, 2016, p. 9).

- Equidad: “Entendida como el trato justo y equilibrado en las relaciones laborales, comerciales y/o cívicas. Igualdad de trato para con todas las personas independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales sexuales y de género”. (SURA, 2016, p. 9).
- Respeto: Reconocer al otro y aceptarlo tal como es. Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los acuerdos realizados se tienen en cuenta los puntos de vista, necesidades y opiniones de las partes. (SURA, 2016, p. 9).
- Responsabilidad: La intención inequívoca de cumplir con los compromisos, velando por los bienes, tanto de la sociedad, como de los grupos de interés. (SURA, 2016, p. 9).

- Transparencia: Las relaciones de la sociedad están basadas en el conocimiento y acceso a la información, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial. (SURA, 2016, p. 9).

En el Informe Anual de Gestión – Grupo SURA – presentado ante sus accionistas para el año 2018 y disponible en su plataforma oficial, la compañía, en cara a sus principios, se define desde su propósito de crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad, concepto que enmarca en la presente misión organizacional. (SURA, 2019, p. 6).

## **1.2 Misión:**

*Generar valor y confianza, acompañando a las personas y organizaciones en su desarrollo, con empresas que ofrecen servicios financieros, de aseguramiento y afines, basada en la gestión integral de riesgo y el largo plazo.* (SURA, 2018, p. 9).

Actualmente GRUPO SURA con experiencia en los mercados de seguros, pensiones, ahorro, inversión y banca, tiene presencia en más de 11 países, cuenta con cerca de 90 compañías, 59.317 colaboradores y atiende cerca de 51 millones de clientes, esto es resultado de un esfuerzo por alinear y enfocar los esfuerzos hacia el cumplimiento de su visión.

## **1.3 Visión:**

*Ser reconocido en 2020 como un grupo multilatinos de servicios financieros integrales que genera valor y confianza.* (SURA, 2018, p. 9).

La compañía manifiesta la estructura de 6 pilares estratégicos con los cuales perfila las demás estrategias encaminadas al cumplimiento de la misión, dichos pilares son: (SURA, 2018, p. 9)

## **1.4 Pilares Estratégicos Grupo Sura**

- *Conocimiento.*
- *Talento Humano.*

- *Gestión de Recursos Financieros.*
- *Reputación y Confianza.*
- *Alianzas Internas y Externas.*
- *Innovación y Crecimiento.*

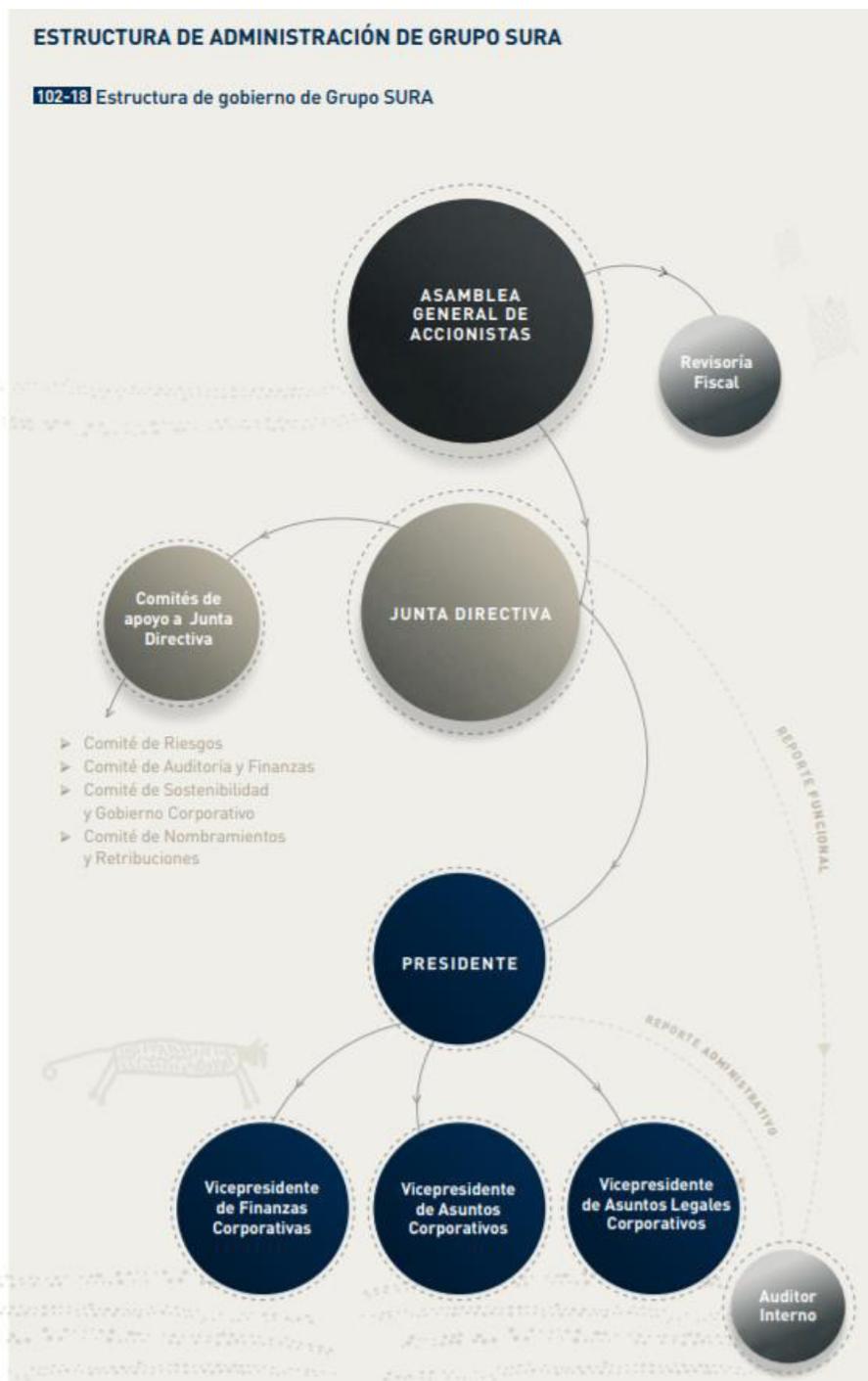
En esencia la compañía busca en su marco de identidad, o como ella misma lo plasma,

Aspiración: “*Ser el grupo latinoamericano referente en el sector de servicios financieros, por su capacidad de evolucionar y generar valor superior a los accionistas y a la sociedad*” (SURA, 2019, p. 4)

### **1.5 Estructura Organizativa**

La compañía muestra una clara jerarquía en su estructura, dando mérito a la experiencia, formación y valor que aportan cada uno de sus colaboradores; su Estructura de Administración encabezada por la Asamblea General de Accionistas evidencia un claro ejercicio de ética, transparencia, y enfoque a los grupos de interés, y a partir de allí se organiza en diferentes órganos de acción (*ver imagen 1*). La Alta Gerencia (*ver imagen 2*) como responsables prácticos del cumplimiento de la Estrategia Corporativa inician la ramificación de un organigrama extenso que estipula de manera clara las funciones de cada integrante. Gonzalo Alberto Pérez Rojas, presidente de Seguros Colombia lidera la filial especializada en la industria de seguros y gestión de tendencias y riesgos, encabeza el organigrama (*ver imagen 3*).

Ilustración 1. Estructura de Administración de Grupo Sura



Fuente: Tomado del informe anual 2018. Grupo sura. p. 33.

*Ilustración 2* Integrantes de la Alta gerencia

**INTEGRANTES DE LA ALTA GERENCIA**



**DAVID BOJANINI GARCÍA**  
Presidente



**TATYANA MARÍA  
OROZCO DE LA CRUZ**  
Vicepresidenta  
de Asuntos Corporativos

**Gerencias/Direcciones a cargo:**

- Planeación y Estrategia.
- Riesgos.
- Talento Humano.
- Responsabilidad Corporativa (Sostenibilidad y Gestión social).
- Servicios Internos y Compartidos



**RICARDO  
JARAMILLO MEJÍA**  
Vicepresidente  
de Finanzas Corporativas

**Gerencias a cargo:**

- Relación con Inversionistas.
- Contabilidad.
- Tesorería.
- Asuntos Tributarios.
- Gestión de Inversiones.
- Proyectos y Nuevos Negocios.



**JUAN LUIS  
MÚNERA GÓMEZ**  
Vicepresidente de Asuntos  
Legales Corporativos  
y Secretario General

**Direcciones a cargo:**

- Asuntos Legales Corporativos.
- Asuntos Legales Financieros e Inversiones.
- Cumplimiento.
- Secretaría General.

- La Gerencia de Comunicaciones e Identidad Corporativa reporta a la Presidencia.
- La Auditoría Interna reporta funcionalmente a la Junta Directiva y administrativamente a la Presidencia.

*Fuente:* Tomado del informe anual 2018. Grupo sura. p. 3



## Capítulo II. Planteamiento del problema

Seguros Suramericana siendo una de las muchas compañías que participan del conglomerado financiero GRUPO SURA maneja, dentro de su portafolio, inversiones estratégicas con sus filiales Seguros Generales Suramericana y Seguros de Vida Suramericana, las cuales llamaremos en varias ocasiones, Seguros SURA; Dentro de su estructura existe un departamento de Asuntos Legales encaminado a prestar además de un servicio postventa de las compañías, otras funciones jurídicas. Dicho departamento opera a nivel nacional estructurado por regiones y éstas a su vez por municipios los cuales operan en dirección centrada en la ciudad de Medellín, así mismo está al servicio de otros requerimientos de Seguros SURA. Las funciones de carácter jurídico competen desde la representación de sus clientes ante el acontecimiento de un siniestro o evento desafortunado que se encuentra amparado en la cobertura de las pólizas tomadas con la compañía, o al cumplimiento de derechos de petición, demandas, y otras formas legales interpuestas en contra de Seguros SURA. Como queda implícito, la responsabilidad tanto jurídica como económica – por las coberturas de las pólizas adquiridas por los asegurados – representan un factor clave que evidencia la importancia de apropiarse además de la estructura, las funciones y la forma como estas se interrelacionan. El cargo del aprendiz de gerencia legal, enfocado al apoyo de la gerencia de asuntos legales de la regional Santanderes tiene una rotación de personal constante de cada seis meses, lo que representa el aprendizaje periódico de un conjunto de factores, tales son: la comprensión de la estructura base de sus funciones y la identificación clara de las mismas, el conocimiento de los equipos de trabajo, la identificación de los diferentes documentos que se manipulan al igual que las políticas que los protegen. El empalme o capacitación de las funciones y los roles está dirigida por quien ocupa el mismo cargo y comprende un periodo de máximo dos

semanas en las que en marcha el aprendiz instruye a quien va a ocupar su cargo. Para esta capacitación no se cuenta actualmente con instructivos de faciliten el proceso de empalme y reduzca así las lagunas que se crean al transmitir un conocimiento únicamente por la oralidad.

## **2.1 Diagnóstico**

Se realiza un diagnóstico del departamento y se evidencia que existen muchas funciones en el cargo de aprendiz de gerencia legal que no se han instruido en la semana de capacitación, lo que suele llevar a demoras en los procesos así como reprocesos por parte del gerente legal de seguros SURA quien es aquel que retroalimenta al aprendiz en sus funciones; se observa además que el flujo de trabajo para el cargo es además de denso, variado, el manejo de documentos legales y las diferentes gestiones que se les debe realizar, tienen un impacto legal y económico para la compañía. Se entrevista el desarrollo que ha tenido el cargo en los últimos dos años y algunos de los errores cometidos son: el incumplimiento de una orden de juez que trae como consecuencia el pago de una multa, la elaboración errada de cheques que encadena reprocesos, la insatisfacción del equipo externo de abogados por la demora de entrega de documentos y la gestión demorada a diferentes documentos legales. De este problema surge la idea de realizar instructivos de apoyo que faciliten al aprendiz la apropiación de los procesos que realiza; dichos instructivos se realizan de manera audiovisual y didáctica, es decir con textos aclarativos que van apareciendo en la reproducción de dichos videos, además de un infograma que relaciona la información relevante que aprendiz debe interiorizar y apropiar para realizar un cumplimiento más orgánico de sus funciones al entender cómo se relacionan cada uno de los procesos entre sí.

### Capítulo III. Justificación del problema

El departamento de Asuntos Legales de la regional Santanderes está conformado por un equipo de trabajo que comprende desde la parte interna a cuatro perfiles, dos de ellos abogados con funciones administrativas y experiencia en el campo legal, un aprendiz con funciones administrativas y un judicante, y desde la parte externa a catorce abogados y sus respectivos asistentes.

El cargo de Aprendiz Administrativo o Aprendiz de Gerencia Legal como es llamado, adopta funciones de apoyo a diferentes procesos del departamento de Asuntos Legales en la regional, durante un periodo aproximado de seis meses, tiempo que dura su contrato; estas funciones carecen de la existencia de material físico de apoyo que permita al Aprendiz la apropiación confiable del cargo, dejando únicamente una capacitación verbal otorgada por el anterior aprendiz en un proceso *de diez días de empalme*. La inexistencia de instructivos a procesos, relativamente complejos, y además de ello del impacto económico de estas funciones, plantea la necesidad de elaborar material de apoyo que evite además de reprocesos, posibles demandas, ¿por qué? Porque a ejemplo, una de las funciones del Aprendiz es la solicitud del pago de Contratos de Transacción – conciliaciones celebradas por las partes de un pleito que suele terminar en un compromiso de pago en cheque por parte de la compañía Seguros Generales Suramericana S.A a los demandantes, y con fechas de plazo para pago determinadas – ; la no ejecución correcta de este proceso podría resultar con el no pago oportuno del cheque, pactado en dicho contrato, llevando a una inconformidad del beneficiario que le impulse a una demanda por incumplimiento de contrato, multas para la compañía y gastos en abogados para una nueva conciliación. Conocer el correcto procedimiento de las funciones que ejecuta el aprendiz y respaldarlo con un instructivo confiable es entonces una

necesidad que cobija varios grupos interesados: los clientes de las pólizas, los beneficiarios de un contrato, los directivos de la compañía, los abogados externos, por nombrar los esenciales. Además de mantener una sana imagen de Grupo SURA. Se ejecutan aproximadamente catorce funciones, cada una con un impacto diferente y ninguna de ellas cuenta aún con un instructivo, razón por la cual justifica la ejecución de este proyecto con la finalidad de blindar esta área.

## **Capítulo IV. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Realizar instructivos para cada uno de los procesos prioritarios ejecutados por el aprendiz del Departamento de Asuntos Legales SURA sucursal Bucaramanga.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar y registrar los instructivos para los procesos críticos ejecutado por el cargo de aprendiz en Asuntos Legales.
- Implementar el idóneo modelo de gestión de proyectos basado en el PMBok.
- Utilizar herramientas ofimáticas para la elaboración didáctica y sencilla de los instructivos.

## Capítulo V. Metodología

El proyecto se ejecutará en el departamento de asuntos legales de la regional Santanderes ubicado en la ciudad de Bucaramanga, en el Edificio Empresaria Suramericana. Inicialmente se interiorizarán los procesos a cargo, para ello el aprendiz deberá ir ejecutando sus funciones una y otra vez y con cada ejercicio de las mismas se elaborarán soportes escritos de los pasos a ejecutar para cada uno de los principales procesos y se trabajará sobre ellos para esclarecer cualquier duda que se tengan en cuanto a los procesos. Una vez resueltas todas las dudas y definidos los pasos a seguir para el cumplimiento de los principales procesos, se proseguirá con la realización de los vídeos que consisten en grabar en tiempo real la pantalla mientras se ejecutan paso a paso los procesos, esto mediante la ayuda de una herramienta informática para grabar la pantalla del ordenador de la oficina del aprendiz, ordenador que contiene la licencia y autorización para el uso de los diferentes softwares y cuentas con los que trabaja la compañía para el departamento de asuntos legales. Cuando se obtengan los vídeos se procede a la primera edición en la que se le asignarán los audios a manera de narrativos donde se va explicando cada paso que se está ejecutando en el vídeo. Cuando todos los vídeos cuenten con su audio se hará una prueba real mediante la cual se le pedirá al nuevo aprendiz en su semana de capacitación que observe los vídeos, tome sus propias notas y registre cualquier duda que tenga de los procesos vistos. Cuando se cuente con las anotaciones del nuevo aprendiz se procede a una segunda edición en la que se anexarán viñetas aclarativas dentro de cada vídeo que busquen proporcionar una mejor comprensión de los procesos allí ejemplificados; además de las notas se incluirán en los vídeos el logo de la compañía, un formato que simule el ambiente de una oficina, y el personaje representativo de la compañía SURA: El Tigre, quien de manera lúdica será quien comente

mediante viñetas las notas aclarativas. Una vez listos todos los vídeos se realizará un infograma que permita ver de manera macro el papel del departamento de asuntos legales de la compañía en la regional Santanderes, así como el rol que ocupa el aprendiz en dicho departamento. Finalmente se presentarán los resultados al jefe del departamento en la regional para su aprobación. Una vez aprobado el material será subido a la plataforma TEAMS de la cuenta Microsoft del aprendiz, listo para su uso no solo en el periodo de capacitación sino cada vez que se presenten dudas sobre los pasos a seguir para la ejecución de los procesos allí consignados.

## Capítulo VI. Marco referencial

Con la finalidad de facilitar el proceso de comprensión y realización de este proyecto, se ha seleccionado un glosario de terminología clave para el entendimiento completo del mismo:

*Instructivo*: serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera, en diversos soportes, para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación. (Bembibre, 2010)

*Video-Instructivo*: concepto acuñado en este trabajo que hace referencia a un instructivo presentado a manera de un vídeo multimedia.

*Proceso*: Según la ISO, los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes. (Escuela Europea de Excelencia, 2018)

El Instituto de Gestión de Proyectos quien mediante un documento que expide periódicamente, formula estándares profesionales y reúne teorías útiles para la correcta gestión de proyectos, es una fuente guía para la estructuración del presente trabajo. Así que el trabajo responde a un modelo de Dirección de proyectos de 5 partes y 10 áreas de conocimiento, conceptos que se aclararán a continuación directamente extraídos de la Guía de Guía del PMBOK® sexta edición:

*Integración del Proyecto*. La Gestión de la Integración del Proyecto incluye los procesos y actividades para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de dirección del proyecto dentro de los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Alcance del Proyecto.* La Gestión del Alcance del Proyecto incluye los procesos requeridos para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, y únicamente el trabajo requerido, para completar el proyecto con éxito. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Cronograma del Proyecto.* La Gestión del Cronograma del Proyecto incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Costos del Proyecto.* La Gestión de los Costos del Proyecto incluye los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Recursos del Proyecto.* La Gestión de los Recursos del Proyecto incluye los procesos para identificar, adquirir y gestionar los recursos necesarios para la conclusión exitosa del proyecto. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589)

*Comunicaciones del Proyecto.* La Gestión de las Comunicaciones del Proyecto incluye los procesos requeridos para garantizar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Riesgos del Proyecto.* La Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, análisis, planificación de respuesta, implementación de respuesta y monitoreo de los riesgos de un proyecto. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Adquisiciones del Proyecto.* La Gestión de las Adquisiciones del Proyecto incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

*Interesados del Proyecto.* La Gestión de los Interesados del Proyecto incluye los procesos requeridos para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto. (Project Management Institute, PMI, 2017, p. 589).

## **6. 2 Propuesta de valor**

Una oportunidad de impacto durante el periodo de práctica en la compañía, que es claramente visible, es la de ejecutar un proyecto encargado de registrar mediante vídeo instructivos las funciones ejecutadas por el cargo de Aprendiz universitario de Gerencia Legal, además de un infograma que relacione los procesos ejecutados por el aprendiz y su lugar en la organización. Esta propuesta de valor tiene como finalidad cumplir objetivos de productividad de la compañía. Y en vista que dicho cargo no contaba con algún material de apoyo para la capacitación del aprendiz salvo el empalme en el que el anterior aprendiz en cargo explicaba durante dos semanas sus funciones, la existencia de instructivos representa no solo evitar reprocesos sino aumentar la productividad del aprendiz y disminuir el tiempo dedicado por el Coordinador de gerencia Legal, a retroalimentar procesos cada semestre.

Entregable: 15 Video-Instructivos para el cargo de Aprendiz de gerencia legal, un infograma.

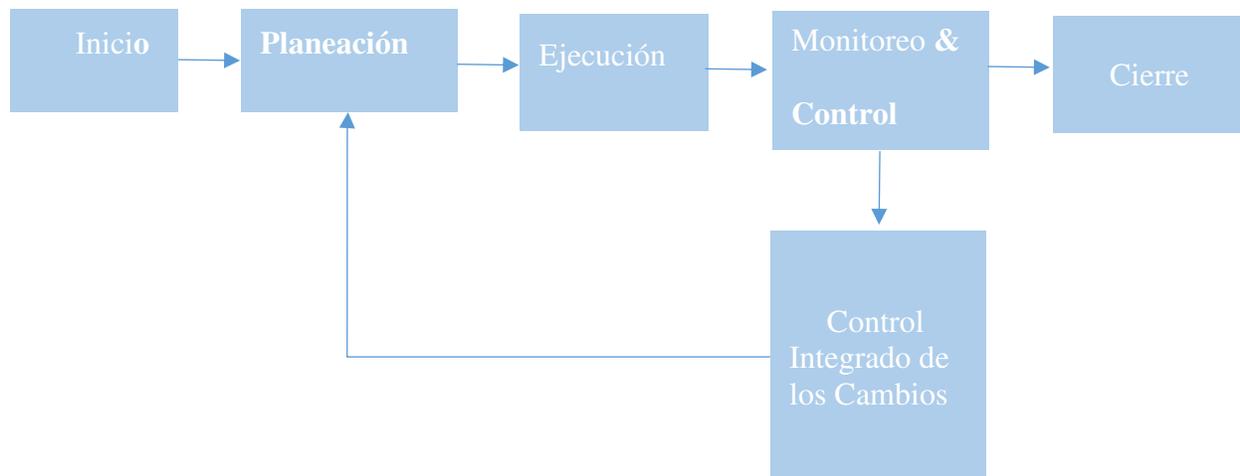
Diferenciador: A diferencia de un manual de procesos o instructivos escrito, para el presente proyecto se pensó en la elaboración de un material audiovisual que claramente muestra practicidad, en el material de instructivos.

Beneficios del proyecto: reducción de reprocesos, mayor tiempo disponible del jefe inmediato, mejor asimilación de las funciones por parte del aprendiz, reducción de riesgos legales y económicos.

## Capítulo VII. Resultados y discusión

Para la implementación del proyecto se adaptó la siguiente estructura base para construir y dirigir los distintos lineamientos del trabajo (imagen 5).

*Ilustración 4* Proceso Administrativo de los Proyectos. PMbok 6ta edición.



*Fuente:* Autoría propia.

### 7.1 Inicio

En esta Fase de inicio se desarrollaron los objetivos del proyecto basado en lo que se espera como producto final, siendo para el caso la realización de los instructivos como producto final, y los objetivos tanto general como específicos se contemplan en el presente documento.

### 7.2 Planeación – Gradual

Para la ejecución del proyecto, que inició el 6 de noviembre del 2018 y finalizó el 22 de mayo del 2019, se organizó mediante un diagrama de Gantt en formato Excel un cronograma en forma de gráfico (*imagen 5*) alimentado por una tabla (*Tabla 1*) como apoyo para el control de las actividades a desarrollar durante el proyecto.

*Ilustración 5 Cronograma del proyecto diagrama de Grantt*



*Fuente:* Autoría propia.

Tabla 1 Cronograma del Proyecto

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA PLANEADA		
			INICIO	FINAL	DÍAS
1	Determinar los procesos críticos ejecutados por el practicante.	John Velasco	06/11/2018	17/11/2018	11
2	Consultar material bibliográfico para la gestión de proyectos basado en el PMBok	John Velasco	15/11/2018	22/11/2018	7
3	Diseñar los gráficos y guías de gestión para el proyecto	John Velasco	23/11/2018	26/11/2018	3
4	Desarrollar la guía de cada uno de los procesos prioritarios ejecutados por el aprendiz en su cargo	John Velasco	27/11/2018	28/12/2018	31
5	Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 1ra. Entrega	John Velasco; Alejandro Amorocho	31/12/2018	05/01/2019	5
6	Realizar correcciones sugeridas por el tutor	John Velasco	08/01/2019	12/01/2019	4
7	Implementar herramientas ofimáticas en la realización de video instructivos	John Velasco	08/02/2019	28/02/2019	20

---

9	Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 2da. Entrega	John Velasco; Alejandro Amorocho	05/02/2019	09/02/2019	4
10	Realizar correcciones sugeridas por el tutor	John Velasco	12/02/2019	16/02/2019	4
11	Realizar la primera edición una muestra de video-instructivos	John Velasco	01/03/2019	05/03/2019	4
12	Realizar prueba de comprensión de los video-instructivos	John Velasco; nuevo aprendiz de Gerencia Legal	03/04/2019	13/04/2019	10
13	Presentar al jefe inmediato el modelo de video-instructivo a realizar, esperando su aprobación y sugerencias	John Velasco; Daniel Assaf	16/04/2019	17/04/2019	1
14	Realizar la segunda edición de los video-instructivos	John Velasco	17/04/2019	22/04/2019	5
15	Realizar el infograma de procesos	John Velasco	20/04/2019	21/04/2019	1
16	Presentar al jefe inmediato los entregables finales del proyecto	John Velasco	30/04/2019	01/05/2019	1
17	Realizar la entrega final del proyecto a la UPB	John Velasco; Alejandro Amorocho	21/05/2019	22/05/2019	1

---

Fuente: Autoría propia.

### 7.3 Ejecución y Monitoreo

En esta fase se implementaron cada una de las actividades comprometidas en el cronograma anteriormente presentado.

#### 7.3.1 Determinar los procesos críticos ejecutados por el practicante.

En cumplimiento de esta actividad se reunió una lista de las principales funciones desempeñadas por el cargo del aprendiz de Gerencia Legal en el departamento de asuntos Legales de la regional Santanderes:

##### *Funciones del cargo aprendiz de gerencia legal*

- Registrar Citaciones en Excel-macros
- Gestionar y entregar documentos a los abogados externos de la compañía.
- Realizar la apertura de procesos en el aplicativo Casetracking.
- Registrar y realizar el cierre de contratos de servicios profesionales en el aplicativo SIGAL.
- Realizar y gestionar liquidaciones de Contratos de Transacción.
- Relacionar y enviar documentos legales y administrativos para su radicación.
- Solicitar comprobantes de egreso e información de respaldo a contratos.
- Enviar documentos a archivo CAS-CARIBE
- Realizar solicitudes de valoración por daños.
- Registrar y dar seguimiento a las tutelas radicadas a las compañías Seguros Generales Suramericana S.A y Seguros de Vida Suramericana S.A en el aplicativo TUTELAS.
- Realizar pagos de facturas en la plataforma SAP
- Gestionar el pago de facturas de honorarios.
- Realizar pedido de papelería.

Una vez identificadas las funciones se comenzó un proceso de aprendizaje de los distintos procedimientos en los cuales el aprendiz en turno solicitó la guía del jefe inmediato para la aclaración de las dudas que surgían en los diferentes procesos. En la medida que el aprendiz fue interiorizando los procesos se fue también desarrollando para cada proceso un paso a paso escrito como material de apoyo para la realización de los vídeos.

### **7.3.2 Consultar material bibliográfico para la gestión de proyectos basado en el PMBok**

En esta actividad se consultó el libro PMBok sexta edición con la finalidad de guiar el desarrollo del proyecto teniendo en cuenta teoría notable para la gestión de proyectos, la información relevante del material bibliográfico se registró en el marco referencial del presente trabajo. La estructura del presente capítulo correspondió a sugerencias que se adaptaron del material bibliográfico consultado, y más específicamente, la estructura de administración de proyecto que se expone al inicio de este capítulo. Toda la implementación de dicha teoría se hizo de manera orgánica en las competencias profesionales del director del proyecto.

### **7.3.3 Diseñar los gráficos y guías de gestión para el proyecto**

Debido a la sencillez del trabajo realizado, la actividad de diseñar gráficos y guías para el proyecto se limitó únicamente a las notas recopiladas durante la primera actividad, para la apropiación y los procedimientos del cargo.

### **7.3.4 Desarrollar la guía de cada uno de los procesos prioritarios ejecutados por el aprendiz en su cargo.**

En esta actividad se consiguieron desarrollar escritos, hechos por el aprendiz en turno, a manera de borrador, en los que se consignaron paso a paso los lineamientos que se ejecutaban para el cumplimiento de cada una de las funciones. Debido al carácter confidencial del contenido de esos documentos y las políticas internas de la compañía, dicho material se usó únicamente para guía en la realización de los videos y una vez hechos los videos, dichos escritos fueron destruidos. Lo que si se permitió consignar en esta actividad fue la lista de aplicativos utilizados para la ejecución de los procesos dentro del departamento, los cuales se mencionan y describen levemente a continuación:

- *SAP Logon*: software comercial para el pago de facturas y solicitud de pedidos de papelería.
- *SIGAL*: Software de Sistema para la Gestión de Asuntos Legales, utilizada para registrar procesos legales de la compañía.
- *P8*: Base de datos de la compañía donde se depositan todos los documentos existentes de la misma, esta base de datos apoya funciones que buscan proporcionar información a los abogados de la compañía.
- *CaseTracking*: Plataforma comercial externa en la que se gestionan todos los procesos jurídicos que vinculan tanto a la compañía de Seguros SURA como a sus asegurados.
- *SINCO*: Base de datos que reúne información de procesos adquiridos por la compañía al fusionar otra compañía de seguros.
- *CLAIMS*: plataforma para gestionar el cumplimiento de pago de contratos de transacción.

- *Sistema TUTELAS*: Software con el que se gestionan todas las tutelas y derechos de petición en las que la compañía actúa.
- *TEAMS*: herramienta de Microsoft para la creación de equipos de trabajo. El departamento utiliza esta herramienta para la integración de información relevante para el equipo de trabajo.
- *SOMOSSURA*: Plataforma web que reúne todas las anteriores herramientas informáticas en una cuenta interna que da permisos de uso al usuario.

Cada uno de los paso a paso que se consignaron, trataron sobre el funcionamiento de estas herramientas informáticas y su aplicación práctica para el cumplimiento de las funciones del cargo.

### **7.3.5 Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 1ra. Entrega**

Para el presente proyecto, la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga solicita al practicante como requisito de grado el desarrollo de una primera entrega o avance sobre el trabajo que ha venido desarrollando en la compañía referente a su proyecto. Dicho avance se carga en la plataforma, listo para una primera revisión por parte del tutor.

### **7.3.6 Realizar correcciones sugeridas por el tutor**

El primer avance no presenta sugerencias escritas por parte del tutor, sin embargo, en la primera visita realizada por el tutor a la compañía, se logra esclarecer algunas sugerencias verbales sobre la ejecución de los instructivos, donde el tutor pone a disposición las herramientas de la universidad para la realización de dichos video-instructivos.

### **7.3.7 Implementar herramientas ofimáticas en la realización de video-instructivos**

Una vez se contó con el material de apoyo de los pasos necesarios para el desarrollo de las funciones, se prosiguió a comprar la licencia de un software de vídeo que permitiera filmar la

pantalla en tiempo real mientras se ejecutaban las funciones en los diferentes aplicativos de la compañía. La descarga de dicho software llamado Screencast, contó con la autorización del Jefe inmediato, y se realizaron un total de 21 vídeos donde se seleccionaron los más claros para pasar a la siguiente fase de edición. En las siguientes imágenes se puede apreciar algunos pantallazos de los procesos grabados con esta herramienta:

*Ilustración 6* Screenshot del video instructivo Gestión el pago de facturas de honorarios

**HONORARIOS DE ABOGADOS**

Fecha de recibida: 07/03/2019 Fecha de solicitud de pago: 20/03/2019

Ramo: 13 Ajustador: Gloria Patricia Hurtado Gualdo.  
Póliza: 01300332058 Devolución: SI NO  
Sinistro: 0130038014690

OBSERVACIONES:  
No. CaseTracking: 8864  
No. Placa:  
No. Factura: 146

Abogado: Luisa Consuegra  
Valor: \$ 2.486.374  
Reserva: \$ 2.406.594  
Carta de asignación: L. Hurtado, Consuegra.

**FACTURA DE HONORARIOS RADICADA.pdf - Adobe Acrobat Reader DC**

LUISA CONSUEGRA  
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.  
Calle 51 No. 20 - 28 Ciudad de Bogotá, D.C. 061  
Tel. 313 850 7812

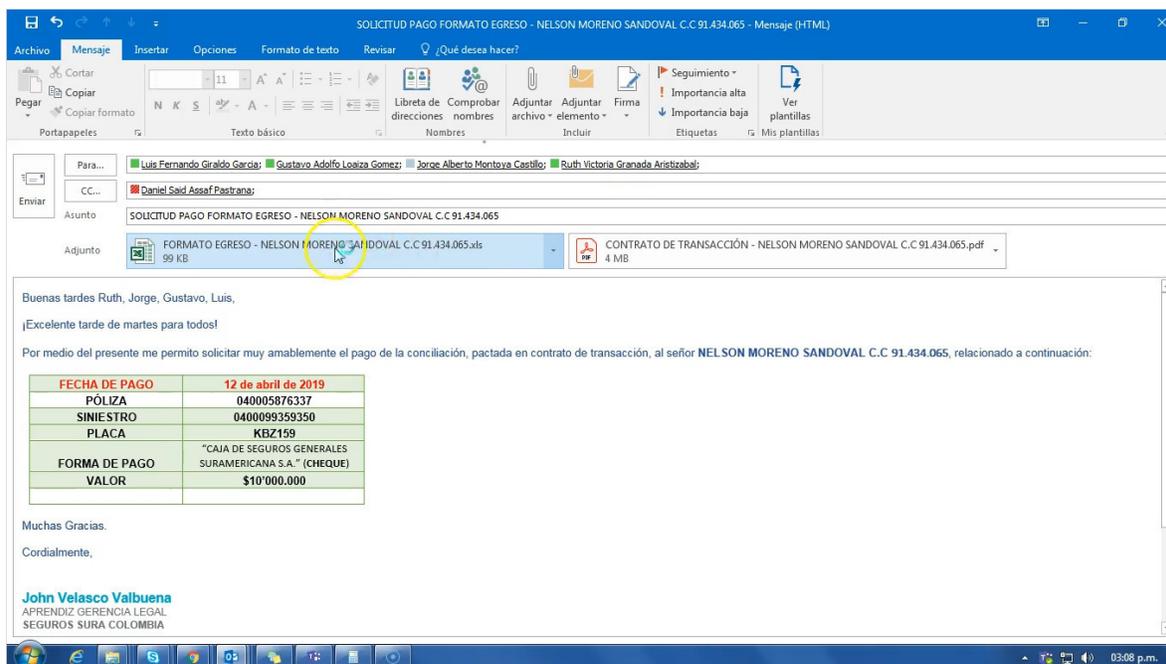
FACTURA DE VENTA  
0146

SEROR: SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. 07 03 2019  
DIRECCION: Carrera 27 # 36 - 14 Centro Empresarial Suramericana Piso 9 NIT. 890903407-9  
FORMA DE PAGO: Transferencia Electrónica Cuenta Ahorros Bancolombia TEL: 3138507012

CANT.	DESCRIPCIÓN	Vr. UNIT.	Vr. TOTAL
1	3 SMLMV por contestación a llamamientos en garantía formulados por ICBF y Fundación Hogares Claret a Seguros Generales Suramericana S.A. Fecha actuación: 7 de marzo de 2019 Demandante: Sandra Joaquina Roman Sanchez CC 37752070 y otros Demandado: Seguros Generales Suramericana S.A. Nit: 890903407-9, ICBF, Casa de Menores Casam Fundación Hogares Claret y otros Llamado en garantía: Seguros Generales Suramericana S.A. Nit: 890903407-9 Autoridad de Conocimiento: Juzgado Once Administrativo del Circuito de Bucaramanga Radicado: 68001333301120180031100 Case Tracking: 88641 Póliza: 013000332058 Sinistro: 0130098014690	\$2.484.348	\$2.484.348
Observaciones: Ver Case Tracking		SUB TOTAL \$	\$2.484.348
		IVA \$	6477.076

Fuente: Autoría propia.

*Ilustración 7* Screenshot del video instructivo para la gestión de Contratos de Transacción.



*Fuente:* Autoría propia.

El formato de estos primeros videos no contiene audio para evitar que el ruido del ambiente laboral en el momento en que se realizaron, quedase registrado en el vídeo. Las Notas de audio fueron realizadas después, en un ambiente aislado del mayor ruido posible y sumadas al video posteriormente.

### 7.3.8 Entregar el documento en la fecha Tentativa de la 2da. Entrega

Esta actividad corresponde al segundo avance realizado y cargado a la plataforma de la universidad con lo realizado hasta la fecha del proyecto en la compañía.

### 7.3.9 Realizar correcciones sugeridas por el tutor

Como el trabajo no presentó reformas sustanciales para la fecha, no se mostraron necesarias correcciones del trabajo, con lo que se continúa avanzando en la ejecución del proyecto.

### 7.3.10 Realizar la primera edición una muestra de video-instructivos

Esta actividad involucró la participación del nuevo aprendiz de gerencia legal quien en su semana de inducción visualizó los videos- instructivos desarrollados y tomando sus apuntes, manifestó las dudas que quedaban tras haber visualizado cada vídeo. Éstas dudas fueron aclaradas por el aprendiz en turno y usadas como base para la creación de viñetas dentro de los videos donde se aclararon a manera de notas estas dudas. Lo que dio resultado a la muestra de un vídeo – instructivo con notas aclarativas como se evidencia en las siguientes imágenes:

*Ilustración 8* Screenshot del video instructivo Gestión Pedido de papelería SAP

Departamento de ASUNTOS LEGALES

SEGUROS | sura

Modificar Solicitud pedido 10449115

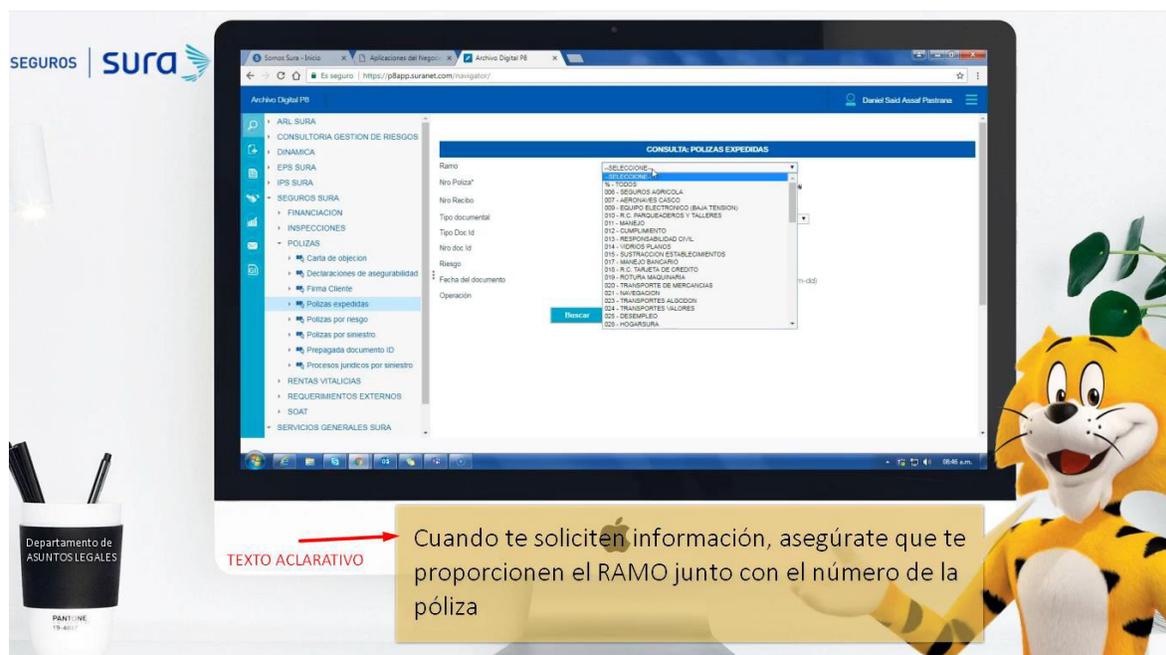
Pos.	I	P	Material	Texto breve	Cantidad	UM	Centro	Preco valor	Ofc. Pedido	RF necesidad	Fe. entrega	Valor total	Atribuc
10	K		156036	Sobre Correo Interno Un.	50	UM	Oficina Cent.	415	002	0003199967	26.03.2019	20.750	
20	K		100296	Resaltador Azul	1	UM	Oficina Cent.	988	001	0003199967	26.03.2019	988	
30	K		100299	Resaltador Verde	1	UM	Oficina Cent.	988	001	0003199967	26.03.2019	988	
40	K		100297	Resaltador Naranja	1	UM	Oficina Cent.	988	001	0003199967	26.03.2019	988	
50	K		100352	Tapalote Metálico	2	UM	Oficina Cent.	159	001	0003199967	26.03.2019	318	
60	K		107102	Plumgrafo Stable Azul P.	1	UM	Oficina Cent.	1.398	001	0003199967	26.03.2019	1.398	
70	K		107104	Plumgrafo Stable Rojo P.	1	UM	Oficina Cent.	1.470	001	0003199967	26.03.2019	1.470	
80	K		100212	Lapiz tipo #2 Stable	2	UM	Oficina Cent.	348	001	0003199967	26.03.2019	696	
90	K		100015	Boligrafo Azul	2	UM	Oficina Cent.	305	001	0003199967	26.03.2019	610	

TEXTO ACLARATIVO

Este paso, de digitar los textos de suministros debemos hacerlo siempre.

Fuente: Autoría propia.

Ilustración 9 Screenshot del video instructivo Gestión Solicitud de Información P8



Fuente: Autoría propia.

### 7.3.11 Realizar prueba de comprensión de los video-instructivos

Una vez editados los vídeos se realizó un aprueba con ayuda del nuevo aprendiz para validar la claridad con la que las notas mejoraban la comprensión de los vídeo-instructivos, lo que arrojó un resultado bastante positivo ya que toda duda que podría tener el aprendiz al momento de visualizar el instructivo era de inmediato aclarada mediante una nota de texto, lúdicamente presentada a manera de viñeta de diálogo del Tigre de SURA.

### 7.3.12 Presentar al jefe inmediato el modelo de video-instructivo a realizar, esperando su aprobación y sugerencias

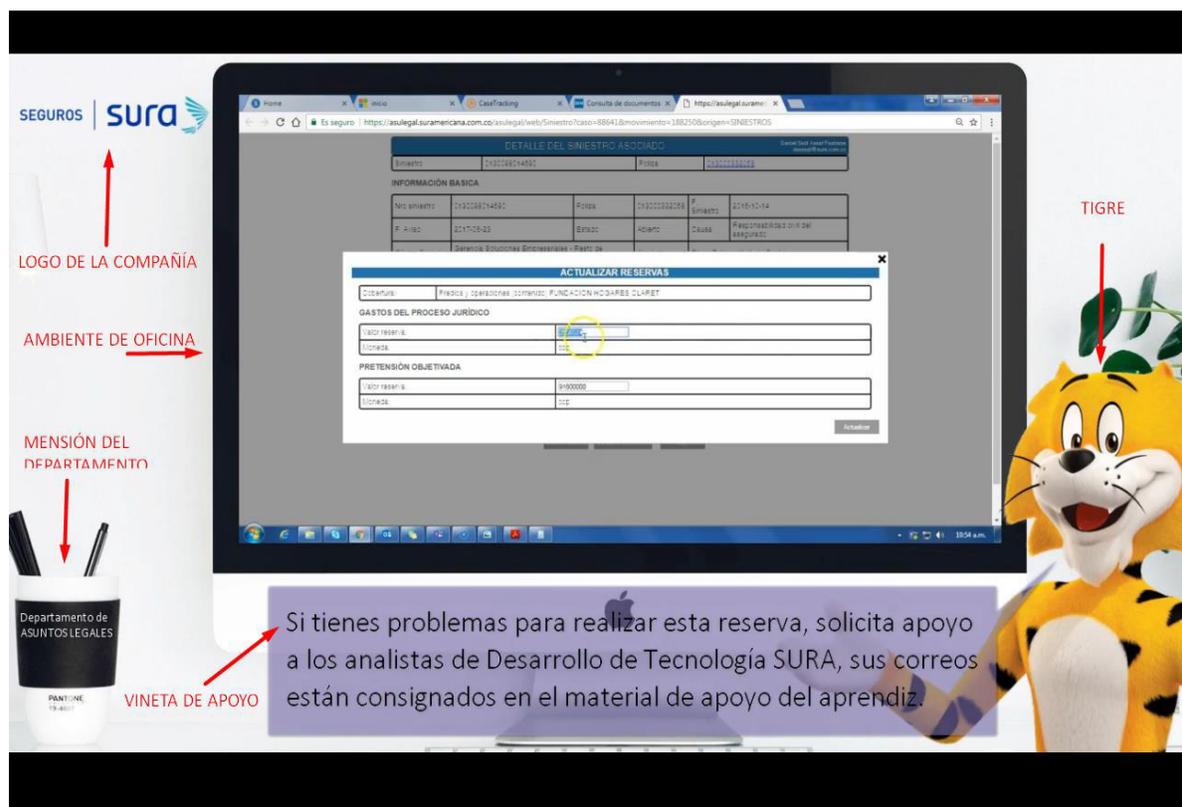
Se realizaron un total de 15 vídeo-Instructivos de los principales procesos desempeñados por el cargo de Aprendiz de Gerencia Legal, los cuales se presentaron ante el Representante Legal de la compañía quien tenía el rol de Jefe inmediato; el mismo, dio completa aprobación de los

vídeos realizados y mostró positivos comentarios por la vinculación de elementos de identidad en la edición de dichos vídeos. Estos elementos de los que se mostró satisfecho fueron:

- *Logo de la compañía:* Todos los vídeo-instructivos llevan el logo de la compañía de Seguros SURA.
- *Tigre SURA:* al igual que el logo, el tigre representativo del conglomerado financiero SURA también está involucrado en el contenido de los video-instructivos, que, además comunica por viñetas ítems relevantes de cada vídeo.
- *Viñeta de apoyo:* cada uno de los video-instructivos cuenta con notas en forma de viñetas que aclara algunos conceptos y funciones dentro del proceso explicado.
- *Ambiente de oficina:* en vista de adoptar un ambiente laboral también dentro de los video-instructivos, se simula el espacio de un escritorio organizado en todos los vídeos con la ayuda de un vector que cuenta con una pantalla plana de escritorio un vaso de café sellado, una planta natural y una lámpara.

En la siguiente imagen se puede visualizar todos los elementos anteriormente descritos:

### Ilustración 10 Screenshot de Video Instructivo con los elementos de identidad



*Fuente:* Autoría propia.

#### 7.3.13 Realizar la segunda edición de los video-instructivos

Debido a que el jefe inmediato no sugirió mejoras o cambios para los instructivos presentados, esta actividad no se ejecutó.

#### 7.3.14 Realizar el infograma de procesos

Para una mejor comprensión macro del papel del departamento de asuntos legales de la compañía en la regional Santanderes, así como el rol que ocupa el aprendiz en dicho departamento y la manera como se interrelacionan los procesos, se realiza un infograma que busque condensar la información relevante y necesaria para el entendimiento de la dinámica del departamento y qué papel desempeña el aprendiz en dicha estructura. En la siguiente imagen se visualiza el infograma realizado:

Ilustración 11 Infograma: lo que hay que saber en el Dpto. de Asuntos Legales Suramericana Santanderes.



Fuente: Autoría propia.

El anterior infograma, parte explicando el Core de la compañía de seguros generales y listando algunas de las pólizas, sobre todo las más comercializadas, de la regional Santanderes. Por otro lado, incluye los roles de la entidad jurídica y el equipo de trabajo en el departamento; por último estructura la forma como se relacionan los diferentes procesos realizados por el aprendiz. Los demás ítems comprendidos en el infograma tienen un carácter privado por lo que no se ahonda en la explicación completa de dicho infograma, pero sirve de muestra para evidenciar la complejidad del departamento y la utilidad que genera tener un mapa mental de cómo se moviliza el departamento de Asuntos Legales en la Regional donde se desempeñan las funciones del aprendiz de Gerencia Legal.

#### **7.3.15 Presentar al jefe inmediato los entregables finales del proyecto**

Una vez realizado todo el proyecto, se hizo entrega del material que constaba de 15 video-instructivos, y un infograma, los cuales procedieron a ser cargados en la plataforma de la compañía para disposición del Representante Legal de Seguros SURA y el cargo de Aprendiz de Gerencia Legal. Con este paso se da cierre del proyecto con la compañía.

#### **7.3.16 Realizar la entrega final del proyecto a la UPB**

Al haberse cumplido con los objetivos del proyecto, se realiza el informe final para ser entregado a la universidad por medio de su plataforma. Se adelantan los demás requerimientos solicitado por la universidad con lo que se pretende dar cierre del proyecto con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga.

## Capítulo VIII. Conclusiones y recomendaciones

### 8.1 Conclusiones

Los instructivos en formato vídeo representaron una herramienta práctica a la hora de registrar procesos demasiado complejos, en este proyecto se realizaron entonces un total de quince instructivos con este formato.

La integración de los vídeos instructivos, en el proceso de capacitación del cargo para el aprendiz, facilitó la comprensión de los procesos y ganó el tiempo que invertía el jefe inmediato en la explicación de los procesos a cargo del aprendiz.

El modelo de gestión de proyectos implementado en este trabajo permitió un mejor control y cumplimiento del proyecto enfocado a los intereses de las partes involucradas y con todo esto a su satisfacción sobre el trabajo final.

La aplicación del software *Screencast* facilitó la obtención de un producto de calidad y concluyó en la satisfacción de cliente – jefe inmediato del cargo.

El trabajo final entregado al departamento de Asuntos Legales satisfizo de tal manera que el Representante de Asuntos Legales de la compañía de seguros SURA de la regional Santanderes, escaló los resultados a otros departamentos para brindar soporte en los procesos de los cargos homónimos al del aprendiz.

## **8.2 Recomendaciones**

Para una mejor comprensión e interiorización de los video instructivos, se recomienda seguir la secuencia lógica presentada en el infograma.

## Referencias Bibliográfica

- Bembibre, C. (Febrero de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/instructivo.php>
- Escuela Europea de Excelencia. (10 de Abril de 2018). *Nueva ISO 9001 - 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Project Management Institute, PMI. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Pennsylvania: Project Management Institute.
- SURA. (26 de Mayo de 2016). *Código de conducta*. Obtenido de Grupo SURA Web site: <https://www.gruposura.com/wp-content/uploads/2018/09/grupo-sura-codigo-conducta.pdf>
- SURA. (20 de 12 de 2018). *Código de buen gobierno*. Obtenido de Grupo Sura Web Site: <https://www.gruposura.com/wp-content/uploads/2018/09/grupo-sura-codigo-buen-gobierno-2018-1.pdf>
- SURA. (12 de 03 de 2019). *SURA Grupo Informe Anual 2019*. Obtenido de Grupo Sura: <https://www.gruposura.com/wp-content/uploads/2019/03/SURA-Grupo-Informe-Anual-2019-ESP-270319.pdf>