

ASESORÍA GERENCIA DE RECLAMOS CONTENIDO DE LA ASESORÍA

DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA A LAS EMPRESAS Y/O PROYECTOS EN GERENCIA DE RECLAMOS

A continuación se describen los objetivos, beneficios, a quien va dirigido y el contenido de la asesoría

El diseño y construcción de instalaciones industriales y no industriales es un proceso complejo. Requiere de conocimientos y experticias para evaluar cada etapa del proceso para así poder anticipar y mitigar situaciones que puedan afectar seriamente el desarrollo del proceso. Lo primero es el diseño del alcance a ser ejecutado, garantizando que sea lo más completo posible. Se continúa con la selección de las modalidades de ejecución y contratación que deben ajustarse al nivel de definición del alcance. Durante la contratación se requiere desarrollar un contrato bien redactado y sin ambigüedades. Durante la ejecución del contrato es indispensable disponer de procedimientos de administración que permitan identificar señales tempranas de problemas y actuar diligentemente sobre ellas, porque de lo contrario, se convertirán en reclamos y disputas.

Esta asesoría está orientada a ayudar a clientes y contratistas a analizar todas las etapas del proceso que culminan en el diseño y construcción de un proyecto e identificar las áreas cuyo inadecuado manejo puede conducir a la aparición de un reclamo.

OBJETIVOS DE LA ASESORÍA

Los objetivos de la asesoría son los siguientes:

- Dotar al personal de la empresa con las herramientas para analizar la documentación necesaria para identificar los diferentes tipos de reclamos.
- Conocer cómo evaluar un tipo de reclamo y la metodología a utilizar en cada caso, dependiendo del tipo de reclamo.
- Conocer cómo desarrollar e interpretar el modelo del reclamo.
- Mostrar cómo desarrollar la causalidad, y aprender a realizar un análisis causa-efecto del reclamo para determinar sus posibles causas.
- Aprender a Identificar y analizar los elementos de incumplimiento contractual que producen un reclamo.
- Conocer las maneras de establecer los méritos de un reclamo
- Aprender a determinar y estimar, usando diferentes metodologías, los daños de un reclamo.
- Aprender a preparar un reporte con los resultados de la evaluación de un reclamo y las Recomendaciones pertinentes.

BENEFICIOS DE LA ASESORIA

Los beneficios de la asesoría son los siguientes:

- Optimizar el logro de los objetivos del proyecto en términos de creación de valor minimizando retrasos y sobrecostos debido a reclamos.
- A nivel Internacional el promedio global del costo de los reclamos es de 52.6 MMUS\$.
- A nivel Internacional el promedio global de duración para la resolución de los reclamos es de 15.4 meses.

DIRIGIDO A:

La asesoría va dirigida a:

ASESORÍA GERENCIA DE RECLAMOS CONTENIDO DE LA ASESORÍA

- Todo el personal de la empresa involucrado en el manejo de proyectos (Gerentes de proyectos, Gerentes de construcción, Superintendentes, Gerentes de contratación, Administradores de contratos, Personal de legal y finanzas que asesoran en la preparación e interpretación de los contratos.

DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Definición de reclamo.
- 1.2 Causas de los reclamos
- 1.3 Tipos de reclamos.
- 1.4 Medidas de prevención y mitigación de los reclamos.
 - Definición de una estrategia para prevenir y/o minimizar reclamos.
 - Distribución de riesgos en el contrato y su impacto sobre posibles reclamos.
 - Análisis del ciclo de vida de los reclamos y su interacción con el ciclo de vida del proyecto.
 - Revisión rigurosa del ciclo de vida del proyecto y de las medidas a tomar para prevenir/mitigar los reclamos.
- 1.5 Preparación para someter un reclamo.
 - Propósito del reclamo.
 - Detalles del reclamo.
 - Formato del reclamo.
 - Contenido del reclamo.
 - Someter el reclamo.
- 1.6 Cómo responder a un reclamo
 - Definir estrategia de cómo responder los reclamos.
 - Responder las notificaciones.
 - Enfrentar los problemas subyacentes.
 - Revisión del reclamo.
- 1.7 Metodologías para la evaluación de los reclamos.
- 1.8 Presentación de un modelo general para analizar un reclamo.
- 1.9 Análisis de casos típicos de reclamos:
 - Reclamos por condiciones diferentes del sitio (CDS)
 - Reclamos por defectos de construcción
 - Reclamos por aceleración
 - Reclamos por retrasos.
 - Reclamos por pérdida de productividad.
- 2.0 Resolución formal de los reclamos
 - Negociación a través de procedimientos del contrato.
 - Mediación
 - Arbitraje
 - Litigio
 - Resolución alternativa de disputas (ADR)

2. METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RECLAMOS:

- 2.1 Investigación Inicial
 - Obtener una comprensión del Proyecto y del reclamo.
 - Identificar áreas de problemas y sus impactos.
 - Determinar los intereses de las partes.

ASESORÍA GERENCIA DE RECLAMOS CONTENIDO DE LA ASESORÍA

- Desarrollar un plan para manejar el reclamo de una manera económica y eficiente.
- 2.2 Recopilación y análisis de la información
 - Recopilación de los documentos del proyecto en las áreas de ejecución.
 - Solicitud de documentos al contratista.
 - Reproducción de los documentos.
 - Organización de la información del reclamo.
- 2.3 Establecer Méritos del reclamo
 - Analizar las condiciones planificadas versus las reales.
 - Determinar los factores de mérito. Se debe evaluar si lo que origina el reclamo:
 - ¿Era previsible?
 - ¿Era controlable?
 - ¿Tiene relaciones de causa-efecto?
 - ¿Determinar de quien es la responsabilidad contractual?
- 2.4 Desarrollar el modelo del reclamo
 - Identificación del Evento(s) causantes del reclamo.
 - Determinar impacto del evento sobre la ejecución del contrato.
 - Determinar los Méritos del reclamo.
 - Demostrar Causalidad.
 - Demostrar que se producen daños.
 - Estimar los daños.
- 2.5 Determinar causa del reclamo.
 - En base a la información disponible se debe determinar si el evento identificado es el causante real del reclamo.
- 2.6 Establecer causalidad.
 - A través de un análisis Causa-Efecto, confirmar la causa del reclamo.
 - Determinar la responsabilidad contractual por el evento que causa el reclamo.
- 2.7 Determinar los daños (Compensación).
 - En base al tipo de reclamo, identificar la metodología a usar para cuantificar los daños

3. EVALUACIÓN DE RECLAMOS

- 3.1 Evaluación de los reclamos.
 - Resultados de la evaluación.
 - Elaboración del Informe con las recomendaciones.
- 3.2 Próximas acciones / sugerencias.

4. ANEXOS

- 4.1 Lista de chequeo con diferentes causas de reclamos.
- 4.2 Lista de chequeo con diferentes tipos de reclamos.
- 4.3 Ciclo de vida de los reclamos.
- 4.4 Ciclo de vida del proyecto.
- 4.5 Interrelación entre el ciclo de vida de los reclamos y el ciclo de vida de los proyectos.
- 4.6 Modelo general para analizar un reclamo.
- 4.7 Modelo de un análisis Causa-Efecto.