

Instructivo

Circuito Auditoría de órdenes Web

(Auditoría reconocimiento ingresos)

Índice

Circuito Auditoría de órdenes	3
Proceso de revisión	3
Revisión de órdenes	5
Finalización de la revisión	7
Proceso de supervisión	8
Supervisión de órdenes	9
Finalización de la Supervisión	11
Registro de Actividad	13
Alertas diarias	13
Envío de recordatorio a revisores	13
Envío de recordatorio a supervisores	14
Detalle del formulario:	14
Datos de la auditoría	14
Ordenes asignadas	15
Botones	15

Circuito Auditoría de órdenes

El objetivo de este circuito consiste en distribuir entre los Supervisores de Operaciones las altas (EMISION) y facturaciones (FACTURACION) de órdenes de todos los sectores, con el fin que dichos supervisores validen que exista en Zamba toda la información de respaldo necesaria para el pedido de emisión o la facturación de cada póliza/endoso.

Se auditarán únicamente las órdenes cuyo importe de comisiones total supere los USD 5000, correspondientes a Seguros Nuevos, Renovaciones o Endosos con prima distinta de 0. No se incluirán Refacturaciones ni movimientos de los riesgos de Caución.

Para los casos del sector EH&B, de las secciones 060 (Vida Colectivo), 065 (Contrato de Trabajo), 066 (Convenio Colectivo), 067 (Seguro de Sepelio) y 025 (Riesgo del Trabajo) se validará únicamente una orden por póliza. Se controlará la primera orden de la póliza que cumpla con el valor de comisión establecido y los futuros movimientos de esa póliza no se volverán a validar. De la sección 056 (Seguro de Viajes) se validarán únicamente los seguros nuevos. De las secciones 062 (Vida Individual) y 064 (Vida con Ahorro) se validarán los seguros nuevos y las refacturaciones. Las secciones 072 (Accidentes Personales Aeronavegación) y 071 (Accidentes Personales) se validarán de igual manera que el resto de sectores.

El sistema obtendrá diariamente las órdenes cuya fecha de emisión sea igual al día anterior así como las órdenes cuya fecha de facturación sea igual a tres días anteriores a la fecha actual. Agrupará por sector las órdenes a auditar del proceso del día y generará un formulario en zamba para cada uno de los sectores, dichos formularios contendrán el detalle de las órdenes. Asimismo se asignará un revisor para cada formulario. Dicho revisor será el encargado de verificar las órdenes correspondientes al sector asignado. Nunca se asignará la revisión de las órdenes de un sector al supervisor del mismo. Los revisores asignados a cada sector serán distintos cada día. En el caso de EH&B los revisores serán asignados por sección en lugar de sector y los mismos serán fijos, es decir que el revisor asignado para una sección siempre será el mismo. En el caso que un revisor se encuentre de licencia, la persona que quede encargada de sus tareas deberá acceder a la casilla del revisor ausente para gestionar las tareas asignadas.

Proceso de revisión

Los revisores recibirán diariamente un mail por cada tarea (formulario) asignada. Dicho mail detallará el sector, las secciones y los números de órdenes a auditar contenidos en el formulario. En el asunto del mail se indicará el usuario de Zamba del revisor y el número del proceso del día.

El revisor dispondrá de siete días para finalizar el proceso de revisión de las órdenes asignadas, cumplido este plazo, se notificará al gerente de operaciones que dicha tarea se encuentra pendiente.

Para acceder a la tarea de revisión en Zamba se deberá hacer clic en el link al final del mail o bien ingresando a **Mis Tareas**.



Icon	Tarea	Asignado	Etapa	Jef...	Estado_Pr...	Gerente_Usu...	INGRESO
	ADO Nro:20200907 - MARINE - Revisor: U1107143 - Supervisor: nespos00	nespos00	Supervisiones Sector	U1107143	Supervision Sector	nespos00	08-09-2020
	ADO Nro:20200907 - PROPERTY - Revisor: nespos00 - Supervisor: U1122767	nespos00	Ingreso de revisiones	nespos00	Pendiente Revision	U1122767	07-09-2020

Auditoría de órdenes: Notificación de órdenes asignadas al revisor malvar15 - Proceso 20190513.

zamba@marsh.com
 Enviado: lunes 13/05/2019 16:56
 Para: testmarsh@stardoc.com.ar

 SOLUCIONES...DEFINIR, DISEÑAR Y DAR (ENTREGAR)

Auditoría

A continuación se detallan las órdenes que le han sido asignadas para su revisión, correspondientes al proceso del día:

Orden	Sector	Sección
4499860	EH&B	Accidentes Personales
4499858	EH&B	Accidentes Personales
4499857	EH&B	Accidentes Personales
4499855	EH&B	Accidentes Personales







Acceda a la tarea haciendo [clic aquí.](#)




Dispone de **7 (siete) días** para finalizar la revisión. Cumplido este plazo se notificará al administrador del proceso.

Al hacer clic se abrirá la tarea de revisión asignada y se visualizará el formulario. El mismo estará dividido en dos partes, la primera contendrá los **Datos de la auditoría** y la segunda mostrará el detalle de las **Órdenes asignadas** y los botones **Revisar órdenes** y **Finalizar revisión**.

Zamba BPM x ADO Nro:20200907 - PROPERTY x +

← → ↻ arbue14as01v.mgd.mrshmc.com/zamba.qa/views/WF/TaskViewer?DocType=505108&docid=23812733&taskid=26606118&mode=s&s=236228&user=2518#Zamba/ ☆ ⚙️ 👤 ⋮

     **Etapa:** Ingreso de revisiones **Estado:** Pendiente de revisión **Asignado:** nespos00  **Vto:** 07/09/2020

   ADO Nro:20200907 - PROPERTY - Revisor: nespos00 - Supervisor: U1122767







AUDITORÍA DE ÓRDENES

Datos de la auditoría


Nro de proceso: **20200907** Revisor asignado: **2518 - nespos00** Fecha de proceso: **07/09/2020 19:11:12** Fin Rev/Sup:


Estado: **001 - Pendiente Revision** Supervisor Sector: **14992 - U112276** Sector: **PROPERTY** Finalizada por:

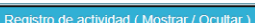
Órdenes asignadas

2    Buscar...   

Nro_de...	Informe	Tipo_de...	Nro_de_Poliza	Nro_de...	Cliente	Sección	Documentacion_...	Observaciones
7238032	EMISION	RN	En Emisión		TOTAL AUSTRAL S.A.	Todo Riesgo Operativo		
7237560	EMISION	RN	En Emisión		FUNDACION TEMAIAKEN	Todo Riesgo Operativo		



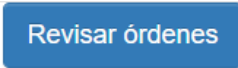




Revisión de órdenes

Por cada orden, el revisor deberá buscar en Zamba la documentación de respaldo necesaria para la emisión de la póliza/endoso y verificar que sea correcta. Para los casos de órdenes en las que el campo **INFORME** sea igual a **EMISION** se deberá buscar en el tipo de documento ORD la documentación que respalde el pedido de emisión y para los casos en que dicho campo sea igual a **FACTURACION**, se deberá buscar en el tipo de documento POL el respaldo de la revisión y facturación del movimiento. Se debe tener en cuenta que la documentación puede no estar resguardada en Zamba de este modo o incluso que haya sido guardada en otros tipos de documentos. Esto último dependerá del sector y el usuario que subió la documentación.

Una vez validada la documentación de respaldo de una orden, se deberá volver al formulario e iniciar el proceso de revisión de la misma. Para tal fin se creó el botón Revisar órdenes.



Al presionar este botón se mostrará una ventana donde se listarán las órdenes del formulario. Deberá seleccionar la orden a revisar y presionar **Aceptar**.

Listado de órdenes asignadas

Buscar

	CLIENTE	NRO_ORDEN	INFORME
<input checked="" type="checkbox"/>	TOTAL AUSTRAL S.A.	7238032	EMISION
<input type="checkbox"/>	FUNDACION TEMAIKEN	7237560	EMISION

A continuación, el sistema le preguntará si la documentación que el revisor buscó previamente en Zamba para la orden seleccionada se encuentra completa.

¿La documentación de respaldo de la orden 7238032 se encuentra completa en Zamba?

Tipo de documento ORD para EMISION
Tipo de documento POL para FACTURACION

Tanto si se responde **SI** como **NO**, tendrá la opción de ingresar comentarios, pero será obligatorio ingresarlos para continuar únicamente en el caso que la documentación esté incompleta (opción NO).

Describe el resultado de la revisión para la orden número 7238032:

Se buscó la documentación en POL-ORD y la misma no fue encontrada.



Deberá Aceptar una vez ingresado los comentarios. El formulario se actualizará completando los campos **Documentación Respaldo** con el dato **Completa** o **Incompleta**, según su respuesta y el campo **Observaciones** con los comentarios ingresados previamente. Los comentarios estarán identificados con la fecha y el usuario del revisor.

Nro_de...	Informe	Tipo_de...	Nro_de_Poliza	Nro_de...	Ciente	Seccion	Documentacion_...	Observaciones
7238032	EMISION	RN	En Emisión		TOTAL AUSTRAL S.A.	Todo Riesgo Operativo	Incompleta	[16/09/2020 nespos00: Se buscó la documentación en P
7237560	EMISION	RN	En Emisión		FUNDACION TEMAIKEN	Todo Riesgo Operativo		

Para los casos en que sea necesario agregar más comentarios sobre una orden ya revisada o bien cambiar el dato del campo **Documentación Respaldo**, se podrá repetir este proceso. Los nuevos comentarios no reemplazarán los anteriores, serán anexados a los existentes. Para tal fin deberá volver a presionar el botón **Revisar órdenes**.

Se	Seccion	Documentacion_...	Observaciones
TRAL S.A.	Todo Riesgo Operativo	Completa	[16/09/2020 nespos00: Se buscó la documentación en POL-ORD y la misma no fue encontrada.] [16/09/2020 nespos00: Se volvió a buscar y se encontraron los documentos en POL]
TEMAIKEN	Todo Riesgo Operativo		

Finalización de la revisión

Podrá finalizar la tarea de revisión únicamente si todas las órdenes asignadas fueron revisadas, independientemente si el resultado de la revisión fue positivo o negativo. Para tal fin se creó el botón Finalizar revisión.

Finalizar revisión

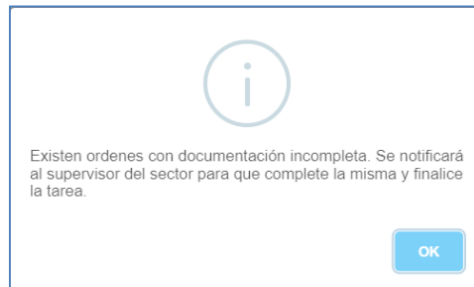
Al presionar dicho botón deberá confirmar si desea finalizar la revisión, ya que una vez finalizado, el formulario se cerrará y no se podrán ingresar más comentarios relacionados a la revisión.

¿Desea finalizar la revisión?

Si No Cancelar



Si la revisión contiene órdenes con documentación de respaldo Incompleta, se mostrará un mensaje indicando que la tarea se enviará al supervisor del sector con el fin de que complete la documentación faltante y finalice la tarea. Al aceptar se cerrará el formulario y el sistema notificará por mail al Supervisor del sector.



Proceso de supervisión

Cuando una tarea de revisión que contenga órdenes con documentación incompleta sea finalizada por el revisor, se enviará por mail el detalle de las mismas al supervisor del sector al que corresponden las órdenes de dicha tarea.

Los supervisores tendrán un plazo de **tres** días para completar la documentación y finalizar la supervisión antes que sea notificado al gerente del sector de operaciones que dicha tarea se encuentra pendiente.

Para acceder a la tarea de supervisión en Zamba se deberá hacer clic en el link al final del mail.

Auditoría de órdenes: Notificación pendientes de supervisión - U1121744
zamba@marsh.com
Enviado: jueves 21/03/2019 16:43
Para:

 SOLUCIONES... DEFINIR, DISEÑAR Y DAR ENTREGAR

Auditoría 

Le informamos que como resultado de la auditoria de las órdenes detalladas a continuación, se identificó que las mismas presentan documentación faltante en Zamba:

Orden	Cliente	Seccion	Aseguradora	Poliza	Sector
4719932	CASINO BUENOS AIRES S.A. COMPAÑIA DE INVERSIONES EN ENTRETEN	Responsabilidad Civil	QBE Seguros La Bu	58503	CASUALTY

Dispone de un plazo de **tres días** desde la recepción de este mail para completar la documentación faltante en Zamba y finalizar la tarea. Una vez vencido el plazo se notificará al administrador del proceso.

Acceda a la tarea haciendo [clic aquí](#).



Al acceder al formulario, podrá visualizarse en los datos de la auditoria el **Estado: Supervisión Sector**, asimismo se habilitarán los botones de supervisión. Los mismos funcionarán del mismo modo que los botones de la etapa de Revisión, **Revisar órdenes** y **Finalizar órdenes**.

AUDITORÍA DE ÓRDENES

Datos de la auditoria

Nro de proceso: 20200907 Revisor asignado: 2518 - nespos00 Fecha de proceso: 07/09/2020 19:11:12 Fin Rev/Sup: 16/09/2020

Estado: 002 - Supervision Sector Supervisor Sector: 14992 - U112276 Sector: PROPERTY Finalizada por:

Órdenes asignadas

Nro_de...	Informe	Tipo_de...	Nro_de_Poliza	Nro_de...	Cliente	Seccion	Documentacion...	Observaciones
7238032	EMISION	RN	En Emisión		TOTAL AUSTRAL S.A.	Todo Riesgo Operativo	Completa	[16/09/2020 nespos00: Se buscó la documentación en P
7237560	EMISION	RN	En Emisión		FUNDACION TEMAIKEN	Todo Riesgo Operativo	Incompleta	[16/09/2020 nespos00: no se encontró la documentación

Supervisar órdenes
Finalizar supervisión

Registro de actividad (Mostrar / Ocultar)

Supervisión de órdenes

Por cada orden donde el campo **Documentación Respaldo** sea **Incompleta**, el supervisor deberá corroborar que efectivamente la misma no se encuentra en Zamba y deberá subir la documentación faltante necesaria para la emisión de la póliza/endoso; o explicar el motivo por el que no existe documentación respaldatoria. Una vez completada la documentación de respaldo de una orden, se deberá volver al formulario e iniciar el proceso de **Supervisión** de la misma. Para tal fin se creó el botón **Supervisar órdenes**.

Supervisar órdenes

Al presionar este botón se mostrará una ventana donde se listarán las órdenes del formulario detallando las que presentan documentación Incompleta. Deberá seleccionar la orden a Supervisar y presionar **Aceptar**.

¿Se ha completado la documentación faltante de la orden 7237560 ?

Tipo de documento ORD para EMISION

Tipo de documento POL para FACTURACION

Podrá también agregar comentarios sobre una orden revisada con resultado Completo, si lo considera necesario. Para este caso deberá seleccionar la orden con **Documentación Respaldo** Completa y responder SI.

Ingrese las observaciones para la orden número 7237560:

Se cargó la documentación en ORD indicando el concepto correspondiente a la emisión.

Ok Cancel

Deberá Aceptar una vez ingresado los comentarios. El formulario se actualizará completando los campos **Documentación Respaldo** con el dato **Completa** o mantendrá **Incompleta**, según su respuesta y el campo **Observaciones** con los comentarios ingresados previamente. Los comentarios estarán identificados con la fecha y el usuario del supervisor. Los mismos se anexarán a los comentarios ingresados previamente por el revisor para la misma orden.

Se	Seccion	Documentacion_...	Observaciones
TRAL S.A.	Todo Riesgo Operativo	Completa	[16/09/2020 nespos00: Se buscó la documentación en POL-ORD y la misma no fue encontrada.] [16/09/2020 nespos00: Se volvió a buscar y se encontraron los documentos en POL.]
TEMAIKEN	Todo Riesgo Operativo	Completa	[16/09/2020 nespos00: no se encontró la documentación.] [18/09/2020 nespos00: Se cargó la documentación en ORD indicando el concepto correspondiente a la emisión.]

Finalización de la Supervisión


Se podrá finalizar la supervisión únicamente si la documentación de respaldo de todas las órdenes asignadas está completa, es decir que el campo **Documentación Respaldo** es igual a **Completa** para todas las órdenes del formulario. Para tal fin se creó el botón **Finalizar supervisión**.

Finalizar supervisión

Al presionar dicho botón deberá confirmar si desea finalizar la supervisión, ya que una vez finalizado, el formulario se cerrará y no se podrán ingresar más comentarios relacionados a la supervisión.


¿Desea finalizar la supervisión?

Si todas las órdenes supervisadas contienen la documentación de respaldo completa, se mostrará el mensaje de finalización y se cerrará el formulario.



La documentación de respaldo se encuentra **COMPLETA** para todas las órdenes. Se finaliza la tarea.

Si existen órdenes con documentación de respaldo Incompleta, se mostrará un mensaje con la cantidad de órdenes con documentación completa y se indicará que debe completar la documentación de todas las órdenes para finalizar.



Órdenes con documentación completa: 0 de 1. Debe completar la documentación de respaldo de todas las órdenes para finalizar.



Registro de Actividad

Así como en el campo **Observaciones** de cada orden se guardan los comentarios para las mismas, cada acción que ejecute el usuario sobre el formulario será registrado con fecha, hora y usuario y podrá ser consultado cuando sea requerido presionando **Mostrar/Ocultar** en Registro de actividad al final del formulario.

Registro de actividad (Mostrar / Ocultar)

[16/09/2020 17:41:48 nespos00: Orden 7238032 Revisión Incompleta] . [16/09/2020 17:46:02 nespos00: Orden 7238032 Revisión Completa] . [16/09/2020 17:55:26 nespos00: Orden 7237560 Revisión Incompleta] . [16/09/2020 17:55:49 nespos00: Tarea Revisada] . [18/09/2020 10:16:48 nespos00: Orden 7237560 Supervisión Completa] . [18/09/2020 10:20:30 nespos00: Tarea Finalizada] .

Alertas diarias

Envío de recordatorio a revisores

Diariamente se enviará un mail a cada revisor con el detalle de las tareas pendientes de finalización acumuladas. Dicho mail contendrá un link de acceso a Zamba para cada tarea. El revisor dispondrá de siete días para finalizar la revisión de cada tarea a partir de la fecha indicada en el mail para cada una de ellas. Si el revisor no tiene tareas asignadas pendientes de finalización, no recibirá esta alerta.

Auditoría de órdenes: Recordatorio de tareas pendientes de revisión - melomf
zamba@marsh.com
Enviado: martes 12/03/2019 16:07
Para:

 SOLUCIONES... DEFINIR, DISEÑAR Y DAR (ENTREGAR)



A continuación se detallan las tareas asignadas que contienen ordenes pendientes de revisión:

Nro Proceso	Revisor	Sector	Fecha	Link
20190309	Mariano, Melo	CASUALTY	09/03/2019	Abrir tarea
20190311	Mariano, Melo	PROPERTY	11/03/2019	Abrir tarea

Recuerde que dispone de **siete días** desde la fecha indicada en la tabla para finalizar la revisión de cada tarea. Cumplido este plazo se notificará al administrador de proceso.

Envío de recordatorio a supervisores

Diariamente se enviará un mail a cada Supervisor de sector con el detalle de las tareas de supervisión pendientes de finalización acumuladas. Dicho mail contendrá con un link de acceso a Zamba para cada tarea. El supervisor dispondrá de tres días para finalizar la supervisión de cada tarea a partir de la fecha indicada en el mail para cada una de ellas. Si el supervisor no tiene tareas asignadas pendientes de finalización, no recibirá esta alerta.

Auditoría de órdenes: Recordatorio de tareas pendientes de supervisión - melomf
zamba@marsh.com
Enviado: Lunes 18/03/2019 9:56
Para: Seleme, Esteban

 SOLUCIONES... DEFINIR, DISEÑAR Y DAR ENTREGAR



A continuación se detallan las tareas asignadas que contienen ordenes pendientes de supervisión:

Nro Proceso	Supervisor	Sector	Fecha	Link
20190309	Mariano, Melo	MOTORS	13/03/2019	Abrir tarea

Recuerde que dispone de **tres días** desde la fecha indicada en la tabla para finalizar la supervisión de cada tarea. Cumplido este plazo se notificará al administrador del proceso.

Detalle del formulario:

Datos de la auditoría

- **Nro de proceso:** Indica el número del proceso del día.
- **Estado:** Indica el estado de la revisión.
- **Revisor asignado:** Indica el revisor asignado a la tarea de revisión.
- **Sector:** Indica el sector al que corresponden las ordenes asignadas para dicha tarea.
- **Supervisor:** Indica el supervisor del sector de las ordenes asignadas para dicha tarea.
- **Fecha de proceso:** Indica la fecha del proceso, que corresponderá con la fecha del día que se recibió el mail de notificación.
- **Fin Rev/Sup:** Indica la fecha de finalización de la revisión o supervisión.
- **Finalizada por:** Indica si la tarea de revisión fue finalizada por el Revisor o por el Supervisor del sector.

Ordenes asignadas

Muestra los datos de las órdenes asignadas. El campo **Jefe Usuario** contendrá el usuario del revisor asignado. Los campos **Documentación Respaldo** y **Observaciones** serán completados por el revisor/supervisor desde los botones de Revisión y Supervisión de órdenes.

El botón VER que se encuentra en la primer columna de la tabla abre un formulario que muestra más datos sobre la orden seleccionada.

Botones

- **Revisar órdenes:** Inicia el proceso de revisión de una orden correspondiente a una tarea con *estado: Pendiente Revisión*.
- **Finalizar revisión:** Finaliza la revisión de una tarea con *estado: Pendiente Revisión*.
- **Supervisar órdenes:** Inicia el proceso de supervisión de una orden correspondiente a una tarea con *estado: Supervisión Sector*.
- **Finalizar supervisión:** Finaliza la supervisión de una tarea con *estado: Supervisión Sector*.
- **Registro de actividad Mostrar/Ocultar:** Abre una ventana con el detalle de todas las acciones realizadas sobre una tarea.