

Meeting Transcription

Meeting started: May 20, 2024, 1:00:45 PM

Meeting duration: 47 minutes

Meeting participants: Asociart Art, Carolina Olmo, Cesar Ramos, Daniel Romero Ares, Fernando Torricella, Jose Rodriguez, Mapply IA, Paula Puglia, Prestadores Asociart, Sergio Castillo, Sergio Gregori, Vale Aguilera, Víctor Gabriel Sieb

[View original transcript at Tactiq.](#)

Transcript

00:00 Carolina O.: buenas

00:17 Asociart A.: Cómo andan y ustedes?

00:20 Mapply I.: Cómo están todo bien?

00:23 Fernando T.: Buen día a todos.

00:26 Asociart A.: Bendita buena fer queridos.

00:29 Fernando T.: Cómo anda se va está contento.

00:32 Asociart A.: Es que tuvimos un partido de un tiempo ayer un tiempo con un tiempo solo terminar. Tiene que reducir la jornada de fútbol a veces.

00:43 Fernando T.: tiempo

00:44 Asociart A.: Que se llama corto con un tiempo está bien un tiempo 25 minutos.

00:49 Jose R.: Hola, buenos días.

00:53 Asociart A.: segundo tiempo te lo dejamos, le dejamos un poquito para que linda cancha ahí en Córdoba y después. Ya está.

01:04 Cesar R.: Santiago

01:05 Asociart A.: Santiago Santiago Venía de comer un asado venía de comer un vacío al disco. Yo tenía estaba con otro.

01:29 Jose R.: Buenos días, cómo están? Bien, vos.

01:45 Asociart A.: Creo que el teams o el cambio no el link.

01:51 Mapply I.: de la semana pasada

01:53 Asociart A.: Sí, porque yo me metí en la otra y sabes que seguramente debe haber un montón que están metido de la otra. Yo me metí esperando que me que me acepten y después me

02:03 Fernando T.: Y faltan muchos.

02:05 Mapply I.: esta mañana sí.

02:06 Asociart A.: faltan varios

02:07 Sergio G.: Ahí me

02:10 Cesar R.: Daniel me dijo que se suman cinco minutos.

02:13 Asociart A.: no sé Mati también lo vi puede ser, no lo vi a

02:17 Cesar R.: La arena creo que mañana está.

02:17 Fernando T.: Sergio Castillo

02:21 Mapply I.: Las dividimos en 12 obras administrativos hoy asistencia al mañana. Entonces varían entre hoy y mañana?

02:31 Asociart A.: No, bueno.

02:31 Sergio G.: Igual le habían sí había menos gente,

02:35 Mapply I.: Bien, entonces.

02:37 Cesar R.: convocamos para hoy

02:38 Sergio G.: por eso digo si quieren y Sergio creo que los lunes no podían.

02:50 Cesar R.: prestadores asociaciones Cecilia

02:52 Prestadores A.: Hola, buen día, me escuchan.

02:57 Sergio G.: Sí,

02:58 Prestadores A.: problemas para configurar el micrófono y la cámara

03:03 Mapply I.: No hay problema, no hay problema. Ahí creo que bueno, ahora sí creo que

03:05 Vale A.: Buenas, perdón, la demora sí, acá

03:06 Mapply I.: estamos.

03:09 Vale A.: estoy.

03:15 Mapply I.: bueno, la el objetivo de la reunión de hoy más que nada es comenzar allá con lo que es las funciones de ambos gestores administrativo y asistencial como lo estamos haciendo lo dividimos en dos como para actualizar un poco en cada funcionalidad hoy la idea es ver un poco cómo cómo es el trabajo del del Gestor Administrativo Y que nos puedan contar más o menos como qué es lo que hace que el sistema.

03:46 Mapply I.: no sé quién es el que nos deberíamos más o menos cuando pero

03:50 Cesar R.: José es el José es el coordinador de los Gestores Administrativos

hago una intro para para explicar contexto antes la división entre Gestor

Administrativo y gestor asistencial. Era era más drástica y el Gestor

Administrativo tenía su cargo lo que era la grabación del siniestro y de hecho era

más. Era un equipo más grande. Ya hace un año y pico que la función de

grabación casi en su totalidad la asumió el equipo de Valeria es una cliente por lo

tanto el Gestor Administrativo vio restringida su acción de hecho el equipo se

redujo.

04:26 Cesar R.: Así que José quieres ir comentando cual digamos cuáles son los

análisis y la y las funciones que tiene hoy un gestor administrativo como lo

04:36 Jose R.: dale perfecto bueno para comenzar

04:36 Cesar R.: entendemos.

04:39 Jose R.: cuando Se graban los siniestros al día siguiente a través del

archivo de grabados se asignan en formas iguales a cada Gestor Administrativo y

se marcan los puntos principales que nosotros analizamos que son los nominados

los casos graves y después todo lo que tiene con terceros involucrados que lo

enviamos a

05:05 Cesar R.: Te interrumpe un segundito para para

05:05 Jose R.: investigar.

05:06 Cesar R.: que le escuche a los chicos cuando vos grabas un siniestro eso

automáticamente le asigna el caso a un gestor administrativo.

05:14 Jose R.: Exactamente se le asignan todos los casos a uno solo.

05:16 Cesar R.: bueno, ese era un problema que no lo teníamos cuando

grabábamos porque grababa era el Gestor

05:24 Jose R.: claro

05:24 Cesar R.: Administrativo y se asignaba su propio caso ahora como se graba

en otra área, se asigna todo a un solo gestor y es lo que tiene que hacer es salir a

repartir eso. Y cómo lo hace el su input es un archivo es un reporte diario de este

siniestros grabados hoy, por ejemplo, él va a trabajar con los grados del viernes.

No tiene otra forma de reasignarlo, sino manualmente uno por uno a partir de ese

archivo.

05:54 Jose R.: Exacto una vez que cada gestor tiene

05:54 Cesar R.: eso

05:59 Jose R.: resignado su su siniestro empieza a analizar, cuáles son los inintereses que se tienen que mandar a investigar generalmente cuando son terceros involucrados a través de un choque en vía pública o bien que lo hace el mismo trabajador la denuncia autodenuncias después todo lo que son iluminados que nunca estuvieron nómina para la empresa. también se salen a investigar, se envían cartas y demás y después bueno, los casos graves también sobre todo si son itinerales también se mandan a investigar y se hace un análisis en cuanto a así conviene o no enviarlo investigar generalmente los itinerarios de sí, después tenemos los casos graves que son en el trabajo, que eso depende de cómo haya ingresó la denuncia, si es un auto anuncia, lo enviamos a investigar, suspendemos plazos y demás y después.

06:53 Jose R.: Bueno, cuando tenemos el resultado del informe investigación analizamos y corresponde a aceptarlo o no. después los innominados también se envían cartas, se manda la de Parametrizada que es que la carta denominada y después enviamos una por fuera que es la de que la empresa reconozca o desconozca la relación laboral, esa es cuando nunca tuvimos el trabajo en nómina para esa empresa que se refiere. Entonces, enviamos por afuera ese modelo de carta documento.

07:24 Jose R.: ya

07:24 Mapply I.: A mí perdón, me queda una duda cuando

07:29 Cesar R.: Todos los criterios que maneja José itinerario y nominado grave eso también le surge del archivo de grabados que él recibe, o sea no hay nada en el sistema que le diga

07:41 Jose R.: sí

07:42 Cesar R.: investiga este o revisar este son todos cruces que la hace con un Excel que va filtrando.

07:53 Mapply I.: pasé la división José de a quién le das cada caso? dividir cinco para uno y cinco para otro o hay algunos patrones para saber

08:04 Jose R.: No, no, en realidad en partes iguales a cada uno de acuerdo a la cantidad de denominados, que me muestra el excel de acuerdo a la cantidad de graves, después los tiene de también van en partes iguales a cada uno no generalmente trato de ser equitativo entre todos, pero siempre analizando a

través del Excel estos residuos no tengo información en Piscis que me que me muestra. Algún campo donde yo lo puedo hacer anticipadamente siempre tengo que hacer al día posterior.

08:32 Jose R.: En el momento que se está grabando el siniestro. Yo no me entero salvo que me informe que se grabó tal siniestro, sino no tengo forma de poder saberlo. Y todos asignan a un solo gestor, por eso se hace esta análisis previo al día siguiente. después

08:52 Sergio G.: Yo quería consultar el tema de la asignación y decía César que que él tiene que cruzar un ex la mano digo se podría armar una lógica para que directamente a él le llegue a su panel a su dashboard de inicio de día los casos atender eso no sé si lo tienen armado, si no lo pueden armar. Cuáles serían los casos que se deberían reportar?

09:13 Cesar R.: Sí, nosotros podríamos pasar cuáles son los los criterios que manejamos como para para mandar a investigar o para analizar y eso estaría bueno tenerlo. O sea, que un siniestro cumple con tal condición le aparece en una en una agenda o en una en una bandeja como para analizar.

09:35 Sergio G.: La asignación por ahí la podríamos hacer automática. También si pueden pasar esos criterios más allá de que de que sea balanceado a lo mejor hay otro criterio y también el criterio de cuáles deberían ser la los a investigar para que José cuando llegue a la mañana habrá su combo y tenga su dashboard y decir bueno estos son los casos a investigar.

09:53 Cesar R.: tal cual esa es

09:54 Sergio G.: Después puede haber los otros, pero bueno, es esa lógica por ahí. Si ustedes no la pueden armar y pasar así. Nosotros la podemos sumar a lo que sería. la reingeniería

10:05 Jose R.: perfecto bien, después bueno, en una vez que recibimos los informes de investigación analizamos lo mismo y si corresponde aceptarse acepta y se corresponde a rechazar, se rechaza de acuerdo al criterio que Que se tome en cuanto al informe que ha recibido en principio ella es toda la gestión que hace el Gestor Administrativo cuando recibe el siniestro asignado. base de esos parámetros

10:33 Cesar R.: Hay algo más que es, o sea, vos marcas por ejemplo y suspendes plazos. Esto lo explicamos, no lo de la suspensión de plazos, la obtención del

plazo que

10:43 Sergio G.: Algo se nombró el día

10:46 Cesar R.: Tiene sí, bueno, la suspensión de plazos es la extensión del plazo para definir la aceptación o rechazo del siniestro. Nosotros lo podemos hacer tanto desde el punto de vista administrativo como el punto de vista asistencial el Gestor Administrativo por de acuerdo a lo que él analizan en una denuncia, puede decir bueno acá como lo voy a mandar a investigar, necesito más días para definir y paralelamente también el asistencial lo podría hacer sobre el mismo siniestro, quizás desde lo administrativo, no hay dudas.

11:12 Cesar R.: Es una creciente de trabajo, no hay ningún ningún elemento que que pueda suscitar algún tipo de sospecha pero del punto de vista médico sí, entonces son procesos que corren en paralelo, donde algunos de los de las dos figuras puede hacer la marca de suspensión. Si el Gestor Administrativo corregime José si digo algo Gestor Administrativo suspende plazos porque monda investigar después en la agenda tiene que aparecerle el caso para definir antes del vencimiento tiene que aparecerle primero reclamar el informe de investigación.

11:43 Cesar R.: Cargar la conclusión eventualmente de ese informe y después definir el caso, no? Porque si no tendría sentido extender el plazo para que O sea, llega un momento donde tendría que haber una definición si es aceptación es tácita quedó aceptado, pero si es rechazo expresamente tenemos que rechazarlo a través de cartas documentos.

12:01 Jose R.: sí

12:03 Mapply I.: una consulta César es decir cuando estamos en un proceso de investigación a nivel temas se van informando, qué es lo que se está haciendo o solamente queda en un estado están en investigación y nada más.

12:18 Cesar R.: Eso le pueden ir preguntando. Sobre todo si hay casos que son complicados o que vienen, digamos marcadas, hay casos que son que son claves, por ejemplo, ya sea por una cuestión comercial o por la dimensión del siniestro o por la gravedad. Nosotros lo seguimos. En particular entonces en ese caso, sí, pues preguntar al estudio investigación che, cómo vas con este che? Me preguntaron si ya hay definición y lo vas apurando en la generalidad, se espera el día del vencimiento.

12:49 Jose R.: Si actualmente el sector asistencial, por ejemplo, si tiene un los plazos suspendido y una investigación pendiente no lo puede pasar a gestión. Porque sí o sí, hay que cerrar el informe de investigación para luego pasar la gestión. si cuando es al revés si no tiene Ninguna informe de investigación pendiente y se suspendió los plazos ahí. Sí, ya sea la administrativo o la asistencial asistencial puede pasar la gestión.

13:20 Prestadores A.: Sí, perdón, solo les quería preguntar a José particularmente la el plazo que te dan los estudios de Investigaciones aprox de 15 días.

13:29 Jose R.: Sí, estamos viendo entre 10 12 días dependiendo el momento que se manda investigar, pero generalmente si es

13:34 Prestadores A.: Bien. El gestor asistencial generalmente

13:36 Jose R.: el plazo.

13:37 Prestadores A.: insiste con el resultado de la investigación o por lo menos un preliminar cuando por ejemplo, el paciente está internado y está generando gastos de internación y de cirugías y tenemos una una sospecha de un posible rechazo por por el resultado de la investigación entonces ahí insistimos para que nos manden un preliminar y no y podamos definir el rechazo con anticipación porque está generando gastos importantes este cada día de que transcurre.

14:12 Sergio G.: Igualmente, nunca nunca se frena la el servicio, digamos, siempre se atiende el paciente o el trabajador hasta que bueno, llega el punto de que se rechaza.

14:23 Prestadores A.: Justamente, por eso es que

14:24 Cesar R.: exactamente

14:25 Prestadores A.: necesitamos digamos el resultado de la investigación determina si es rechazo o no y hasta que no se manda la carta de rechazo la cobertura es integral, entonces bueno, ese es el determinante y por eso es que cuando sospechamos un posible rechazo insistimos para que sea lo más rápido posible.

14:43 Cesar R.: dos temas más sobre la investigación y sobre el análisis administrativo de denuncias en general fraude y recupero que son cosas muy importantes recupero en la investigación es el la distancia donde más información podemos recabar para darle al área de recupero herramientas como para después iniciar alguna acción, por ejemplo, si hay un choque y nuestro afiliado

chocó contra un contra otro auto que estaba asegurado por por una compañía de seguros, el dato de esa compañía de seguros es fundamental para que después era el recupero, vaya contra esa compañía que seguramente pudo haber tenido algún tipo de responsabilidad o asegurado en el siniestro.

15:24 Cesar R.: Económicamente es fundamental porque se recupera mucho y esa información viene del informe de investigación y en fraude lo mismo con fraude, trabajamos en conjunto. Muchas veces las investigaciones nuestras son el puntapié inicial de una acción de investigación proporción de fraude y al revés fraude marca tiene sus propias lógicas que solo lo hacen un área corporativa lo maneja. A través de San Cristóbal entiendo que su sistema pero ellos también impulsan investigaciones que después pueden llegar a tener impacto en la gestión que nosotros hagamos del siniestro.

16:02 Cesar R.: No sé si está pensado algún vínculo entre los dos sistemas, pero digo que que hay puntos de contacto ahí.

16:11 Sergio G.: bien, eso tenemos que hablarlo con Sergio José Víctor

16:14 Cesar R.: Son dos temas cruciales con mucho impacto económico y y a nivel de cumplimiento normativo con planes también, así que yo lo subrayaría ahí lo dejaría ahí como para para ver.

16:27 Mapply I.: Vale.

16:29 Vale A.: sí, también la cara la mirada del cliente no digo porque también a nosotros de servicio al cliente cuando está investigando cuando hay una investigación el cliente te llame, me llamaron de O sea, como que quiénes son entonces

16:42 Cesar R.: Quiénes son?

16:44 Vale A.: también la la transparencia, en esa información de alguna manera lo que se pueda mostrar estaría interesante hoy se muestra igual que está investigado y se muestra, creo el nombre, pero sería bueno ver de qué manera. Nosotros exponemos un poco más de información al cliente y esos pasos que que como un poco lo que le pasa a Ceci del lado interno nos pasa a nosotros del lado del cliente como una mayor transparencia en esta visualización de de las etapas de la investigación, no sé si José es manual la parte de todo lo que ustedes tienen es manual, pero bueno, finalmente lo que necesitamos es que el cliente tenga la mayor información posible para que no nos llame por ese tema.

17:23 Vale A.: Es eso porque el otro día de hecho tuvo un accidente alguien de San Cristóbal y me llamó a mí me dijo che, me están llamando y me están pidiendo esta documentación alguien interno, o sea que con lo cual es bastante poco transparente para el cliente no como tema para siempre tenerlo en la

17:40 Prestadores A.: sí, vale, como dice, vale, encima llaman del estudio de investigación y se presentan como si fuesen asociar entonces bueno, como que le surge la duda siempre si es una abogado que quiere recopilar datos o realmente hay en Internet

17:55 Vale A.: sí, se me ocurre que por ahí sí sale la investigación podemos mandar un mail al cliente, digo, me parece que se pueden hacer como algunas acciones que hoy no se hacen porque el sistema no ayuda hoy pone que está investigado y por ahí se puede enviar un mira que te van a estar contactando de tal compañía al mes que esté registrado en la web. Digo todo esto tiene que estar atado de alguna manera como para para brindar mayor transparencia porque es raro que te llamen y te piden mucha información, la verdad.

18:21 Vale A.: te piden bastante información vos te quedas como se la doy bueno, nada, eso

18:29 Sergio G.: Ok, o sea, de alguna manera que el sistema comunique al empleado sí que lo que va a investigarse su caso de

18:35 Prestadores A.: Hay clientes?

18:36 Vale A.: al empleador al empleador no, al

18:36 Sergio G.: cierta forma.

18:38 Vale A.: empleado el empleado nada,

18:38 Sergio G.: al empleador

18:41 Vale A.: teóricamente dijo la verdad, cuando denunció cuando se auto denunció o cuando el empleador hace de buena fe la denuncia, pero pues estos datos se tienen que volver a constatar. pero que este a qué horario hacía que hacerse habitualmente, dame no sé si fue una como dice César si es una denuncia, dame la denuncia de policía con la denuncia del otro seguro, bueno se empiezan a pedir, se empiezan a recopilar información para finalmente ver si ese siniestro es excepto se rechaza

19:12 Asociart A.: José tengo una consulta, hay posibilidad de conseguir un ejemplo el nombre de la persona que va a investigar el siniestro porque si viene la

web te figura quién es el estudio a veces cuando mandan este tipo de pedidos, lo que suelen hacer es una arroba gmail, viste cosas que le generan duda porque encima están pidiendo hasta temprana viste que le piden una documentación bastante recibo de sueldo y digo quizás al tener el dato de quien lo va a investigar, se puede disparar esto como decía, vale un poco quién es el estudio y quién es la persona que te va a llamar entonces yo cuando viene de parte nuestro.

19:43 Jose R.: Pero pero bueno también el análisis

19:43 Asociart A.: otro otro Vandal

19:45 Jose R.: que nosotros tenemos la hora de cargar el informe es muy escueto, no tenemos formas de generar alguna observación más que el estudio nos pueda, nos puede informar a nosotros. Sólo lo que si el siniestro para aceptar rechazar descripción del accidente donde ocurrió y nada más está todo el tercero, no tenemos algún punto que también sería bueno

20:51 Jose R.: poder ampliarlo generar más observaciones sobre el informe que recibimos ya sea para evaluar, el estudio o otro tipo de información que a veces nos llega y no tenemos forma de canalizarla dentro del sistema.

21:10 Sergio G.: Bien, no, mi pregunta era la siguiente ustedes marcan un siniestro como a investigar y y automáticamente se le asigna un estudio. Lo asignan ustedes va a ser el

21:18 Jose R.: No lo asignamos nosotros manualmente.

21:19 Sergio G.: sistema. y tienen un maestro de de de de

21:22 Jose R.: De acuerdo a la zona.

21:25 Sergio G.: estudios digamos posibles como

21:27 Jose R.: Eh, claro, de acuerdo al Gestor Administrativo boluda, la zona. El la prioridad que tenemos hacemos una evaluación de acuerdo al conocimiento que tenemos de los informes que nos van llegando que estudio es el mejor aconsejable para poder realizarlo.

21:43 Sergio G.: lo OK y a partir de ahí que generaría los estudios están cargados dentro de piso, podrían estar cargado dentro del sistema o los cargan en el momento los asignan.

21:50 Jose R.: Están cargados en Piscis y nosotros lo buscamos por razón social.

21:55 Sergio G.: ok

21:59 Mapply I.: Vale.

22:02 Vale A.: No, en lo que se me está ocurriendo, que no sé si es viable José que por ahí cuando vos asignas un estudio mandarle un código al estudio automáticamente también digo esto todo automatizado y que ese mismo código se lo mandemos al cliente y entonces haces transparente que cuando se pida se te va a pedir o con este código con esta palabra clave o con esto con algo que se pueda generar automáticamente entonces ahí como que bueno decís listo como un poco el delivery vieron el el libro y

22:35 Mapply I.: la palabra

22:36 Vale A.: el rap y claro que cuando venís rápido y dice no decirme el código porque no te puedo dar mi tu empanada. Bueno, algo parecido para hacer un poco más, pero eso puede ser volvemos esto tiene que ser topo sistema porque si nosotros vamos a andar creando un código y decirle tu palabra clave es 722. Va a ser complejo en cambio, si se dispara el mismo correo al estudio ustedes Jose le avisan automático o le escriben aparte un mail?

23:00 Jose R.: no, no sale a medida que vos cargas la razón social Sale automáticamente una vez que lo generas se envía un mail directamente

23:07 Vale A.: Bueno, listo, ahí que es perfecto que

23:09 Jose R.: al estudio.

23:09 Vale A.: se cree un código que le vaya al

23:10 Jose R.: chau, una identificación

23:11 Vale A.: estudio una identificación y era de los estudios tendrán que hablar a los cinco o seis estudios que no sé cuántos tenés decían bien, que con el código el cliente le va a llegar el mismo mes con este Código y que le

23:19 Cesar R.: Podría mostrar la web al lado del

23:21 Vale A.: llegue al cliente.

23:22 Cesar R.: siniestro.

23:22 Vale A.: Sí, sí, en la web en la web está eso se olvidate seguro, nos tendrán que preparar los sistemas, pero si no les llega el cliente el cliente no siempre entra a la web. Esto es a lo que voy, le tiene que llegar anticipadamente apenas vos asignas el caso en la web también lo puedes mostrar, pero si no haces un correo avisándole. Tampoco te garantiza que el correo lo lea y que lo tenga, pero bueno lo pones el agua le mandas un correo que se dispare junto listo ahí, por lo menos haces como esta.

23:48 Cesar R.: Hay una identificación si hay alguna

23:50 Vale A.: parece que

23:51 Cesar R.: identidad entre lo que vos emitís y lo que el otro tiene como para saber

23:53 Vale A.: sí, exactamente.

23:54 Cesar R.: orquestal. una cosa que quería decir de lo de la investigación que que Santiago Sergio preguntaba, no tenemos nada de los estudios en el sistema y la otra vez nosotros hicimos un Hicimos una jornada así con con los chicos del equipo y con José y yo te voy a bajar toda la información de warehouse. Yo no sé ni la fecha en que entregan los los el análisis, eso lo hizo manualmente José la fecha en que entregan los informes, si tengo desvíos en alguno o no, si le faltan datos es todo manual, entonces yo necesito mínimamente tener todos los estudios cargados tener un track de cuando entregan los informes cuando se los entrego yo.

24:36 Cesar R.: Y ver también, por ejemplo, tasa de rechazo, cuál es la realmente la efectividad que tienen las las investigaciones que hacemos hoy, no hoy esto reconstrucción a través de warehouse. Y análisis manual de leer uno a uno, pero estaría bueno, que nada que en el nuevo sistema tenga esa. posibilidad

24:55 Sergio G.: ok, sí, sí, nos llevamos y bueno, volvemos sobre este tema para profundizarle para ver cómo cómo lo quieren armar pero Creo que está bien.

25:08 Mapply I.: bien, bien José nos queda algo más algo que piense que no.

25:14 Jose R.: No, no, básicamente es eso.

25:18 Cesar R.: Lo denominado no te parece ampliar un poco nominados y nominados. Como haces con eso.

25:27 Jose R.: Y nominados bueno, actualmente generalmente cuando la EMPRESA no responde que no que desconocen la relación laboral se procede al rechazo directamente. Cuando es nominado y la EMPRESA no responde. generalmente verificamos si la carta le llegó, no le llegó finalmente la que se envía por OCA que que ella también es una carta que debemos parametrizar ya que se utiliza mucho sobre todo en las autodenuncias donde cuando lo hace el cliente sabemos que el cliente de alguna manera está reconociendo al trabajador como Reconociendo la relación laboral, pero cuando lo hace el trabajador ahí, sí, tenemos que salir a preguntarle muchas veces enviamos este tipo de carta

documento más allá la denominada parametrizada para que no respondan puntualmente la mayoría de los casos no responden en otras no y ahí lo que hacemos es evaluar, si la carta documento le llegó, no le llegó si fueron notificados para ver si procedemos al rechazo o no del caso.

26:32 Jose R.: Después bueno con los con lo que están en nómina, no directamente verificamos igualmente la denuncia le hizo el trabajador. Sí verificamos si la empresa estaba en conocimiento o no, en ese caso le enviamos una carta de deben presentar la denuncia formal ellos para de esa manera también saber si ellos están en conocimiento de la noche que hizo el trabajador, pero estando nómina no nos ponemos a analizar ese punto digamos.

27:00 Jose R.: Y en base a eso bueno, vemos si hay que mandarlo a investigar, suspendemos plazos y demás y en base a ese informe procedemos a la aceptación o no el caso.

27:16 Sergio G.: Y si queda algo más de esto, si no estaría bueno, saber qué pasan cuando se rechaza un siniestro. O sea, como.

27:26 Vale A.: Perdón, perdón ser que te interrumpa porque si van a ir al rechazo y quería hacer un doble clic sobre el tema denominado, que lo estuvimos viendo justo el viernes con con la gente de servicio al cliente hoy lo que nos pasa es que la nómina inicial no trae la nómina dicho, sea de paso es un cliente nuevo que empieza el primero no te trae la nómina de traspaso hasta el mes siguiente lo está viendo la reingeniería, a ver si estos datos lo puede llegar a tomar desde el negocio Silvia que es la responsable nos dice que no, o sea por ahí la médica no tiene información de la nómina, un mes y medio después yo creo que eso es un dolor muy importante que tienen porque eso es un gastadero de plata un gastadero de todo, que yo igual lo voy a llevar a la reingeniería de nómina de nuevo para que lo revisen, pero sí estuvimos viendo eso que nada como para levantar la mano y ver si después hablamos con la reingeniería de nómina, a ver si esto se puede parrear de alguna manera lo mismo cuando dan de alta manual desde la web.

28:24 Vale A.: De darle un aviso a José que che, mira que este se te dio de alta por la web o para un medio manual hace un día o el mismo día José me parece que eso también para ustedes les puede llegar a servir como como para evitar un poco más el fraude sí. Y después que también va en la carga de denuncia, que

acuérdense que los datos se cargan manuales, o sea, en la precarga cuando viene un iluminado tanto si es una precarga física la carga el cliente todo lo manual y eso creo que también es un dolor para José porque le pueden poner cualquier cosa si esos datos lo podemos recuperar de algún lado, por ejemplo de AFIP ya le va a venir por lo menos la información fehaciente obviamente mientras el Quick sea el original, no sé si me soy clara con esos dos puntos igual me llevo lo de la voz por ahí, lo puedes ver con la gente de Nómina o llevarlo no sé cómo se llevan estos temas en relación a las reingenierías del costado, cómo se lleva este tema porque es un dolor.

29:25 Víctor G.S.: Sí, me voté el tema de la nómina inicial vuestro referirse a los traspasos.

29:33 Vale A.: Exacto no nos viene esa información.

29:36 Víctor G.S.: Los traspasos generalmente se piden a la SRT por eso me resulta raro que te hayan dicho. Que no, no, ok, eso es otra cosa, que

29:41 Vale A.: Hoy no lo vemos bien.

29:44 Víctor G.S.: hoy no lo vean eso es verdad, pero hoy lo que está puesto en la reingeniería, es cada vez que se realiza un traspaso de otra RT lo que se le pide a la SRT me podés pasar la nómina de este cliente que bien asociar y se va a popular en lo que es la nómina, en este caso lo van a

30:02 Vale A.: Bueno, yo cuando hablé con Luis en la

30:02 Víctor G.S.: tener temprano.

30:05 Vale A.: reunión con Silvia nos habían dicho que no le escribí igual a Luisa parte, le dije mira. Ignoración tiempo atrás me había dicho que y además había un caso de uso en rally que lo tenía bueno nada. Esto digo me parece que sí hay que estar bien coordinados porque es un dolor, o sea que que Jose tenga por un mes y medio los clientes nuevos sin nómina, hoy es un dolor que no lo entiende creo la parte del de Silvia porque no solo el cliente no te puede sacar un certificado sino que además hace un tiene un siniestro y al cliente le parece como nominado es insólito.

30:40 Víctor G.S.:

30:41 Vale A.: Bueno, ahí José se te va a Recon trabajar porque debe haber mucho siniestros de cliente y más de los clientes grandes cuando apenas empiezan a accidentar los trabajadores.

30:50 Cesar R.: Imagínense cliente nuevo se traspasa al servicio nuevo tiene un accidente y le digo che decime si lo tenés en nómina, me estás jorobando.

30:57 Jose R.: sí

30:59 Vale A.: No, no es es el anti servicio, es lo peor que te puede pasar. El momento de la verdad inicial con ese cliente pésimo, perdón.

31:05 Cesar R.: Hay que resolver.

31:08 Asociart A.: Le mandas una carta, le mandaste una carta iluminada tampoco puedes recuperar y después está iluminado. Pero está en nómina?

31:14 Jose R.: Claro, y lo peor también es que cuando lo cargan en la nómina, si nosotros no nos avisan no nos enteramos de que lo Cardona nómina para poder pasarlo posteriormente. Y después otro problema, que también tenemos es que que a veces tenemos contratos que nos enteramos que fue rescindido un mes después. Y nosotros en el momento que se grabó la denuncia, estaba en nómina. que se ve que hay una diferencia ahí no sea que se debe, pero a veces grabamos una denuncia, está nómina todo y después un mes después nos enteramos de que ese contrato estaba rescindido por falta de pago o contrato rescindido,

31:54 Cesar R.: No sé cómo, cómo vienen las

31:57 Jose R.: pero hemos tenido.

31:58 Vale A.: Lo que pasa si está si está

31:58 Cesar R.: decisiones.

32:00 Vale A.: rescindido por falta de pagos una cosa porque en realidad las cartas las empiezan a mandar como antes, pero igual la fecha de rescisión es la fecha de toma de conocimiento después de X cantidad de días, tomamos igual vos lo tenés que cubrir, aunque casi todo no sé cuánto tiempo bueno las prestaciones asistenciales.

32:17 Jose R.: Por falta de pago sí, pero por

32:18 Vale A.: Por traspaso.

32:18 Jose R.: rescindió en forma voluntaria o no? Y hemos tenido casos en que por ahí

32:19 Vale A.: No

32:20 Jose R.: en el momento que tuvimos el accidente si tomamos en cuenta la fecha en que fue recibido correspondía ser rechazado tema que en el momento que se grabó sin esto no apareció en nómina y nosotros no nos enteramos de ese

contrato, había sido rescindido. No sé si es por una carga posterior como se procede en esos casos. Pero hemos tenido casos, así que que si estaba suspendido por ahí, llegamos a rechazarlo, pero en el caso que no se suspendió plazo ni nada, estamos fuera de plazos.

32:47 Vale A.: No debiera, pero bueno, no debiera porque los traspasos son traspasos y a partir del primero, ya te da que no está más en nómina, pero bueno, hay que verlo hay que también hay que analizar eso, porque por ahí es algo que esté mal configurado o como hay que cubrirlo después de que cantidad de días, lo dejan lo dejaron en su momento me explico Jose por ahí en su momento alguien dio la indicación de no todos los contratos que se resignan igual de Halo 20 días más y quedó así desconfigurado, así que es una cuestión de cuando sea el sistema nuevo de

33:17 Mapply I.: Déjame entonces anotadito eso como para volver a revisarlo entiendo que es un tema bastante importante. Y lo vemos en un futuro para volver a analizar lo más puntual, porque veo que hay algunos pequeños grises y estaría bueno, verlo bien más de lleno los ejes y si tenemos algo más, sino vemos lo que si no un rechazo y que nos comentan un poco si se puede rechazar yo entiendo que sí, pero qué es lo que pasa si se rechaza una denuncia y qué ocurre?

33:47 Jose R.: Sí, dale, dale vamos los rechazos.

33:52 Mapply I.: En el caso que que rechace José vos una una denuncia, que es lo que ocurre.

33:58 Jose R.: Cuando se empezó el rechazo se analiza qué tipo de rechazo es la mayoría de las cartas están parametrizadas? Si los plazos están suspendidos y estamos en tiempo, te sale una tarea en la agenda cuando es aceptado rechaza el siniestro. Y en base a eso se enviamos la carta, ya sea finalmente cuando es por investigaciones, es Polini tiene o no laboral. Y después tenemos el otro tipo de rechazo que por desconocimiento la relación laboral en caso de que es un nominado y la empresa nos informa que no no conocen la relación laboral con el denunciante con el trabajador.

34:34 Jose R.: Se envía la carta y automáticamente pasa estado rechazado, se le informa la asistencial que el caso fue rechazado para que suspendan las prestaciones con el prestador. Eso sí se informa manualmente digamos por Mike no no sale ningún alerta ni nada la asistencial de que eso rechazó el siniestro.

34:53 Mapply I.: está buenísimo Sergio

34:58 Sergio G.: Sí, consulta ante un rechazo ustedes mandando la carta es automáticamente queda rechazado o necesita una respuesta de no sé hacerte que hay en hacer, te digo porque si rechazas y cortas las prestaciones y después pasa que al final no era tan así, no sé. Esas vueltas pasan o ya únicamente ustedes rechazan y ya está, se terminó.

35:21 Jose R.: Cuando cuando se rechaza pasa ha estado rechazó directamente y se le informa la asistencial, no, no hay otra.

35:27 Sergio G.: Pero cortan las prestaciones.

35:29 Jose R.: Claro, en el momento que nosotros le informamos la asistencial se cortan las prestaciones.

35:35 Mapply I.: Sé si tiene una consultora.

35:37 Prestadores A.: Sí, respecto a eso la gestión de la asistencial a partir de la comunicación de del Gestor Administrativo del rechazo, es informar a todas las partes intervinientes. Médicamente para que suspendan las prestaciones que se estaban otorgando. Esto es mandarle un mail una comunicación que hoy se hace manualmente al prestador para que sepan de que a partir de esa fecha no deben brindar más cobertura al paciente y que pasa al ámbito de la Obra Social esto sería interesante que a partir de la ingeniería tenga una notificación automática ya que el prestador si se registra en los datos del siniestro que se asocia al mail y que se dispare automáticamente esta comunicación y que no dependa de la gestión manual del gestor.

36:23 Prestadores A.: Respecto al resto o una vez que está la carta de rechazo enviada se considera efectivamente rechazado el caso desde esa fecha. Y esa información si migra a la página web por lo que la el cliente puede visualizar que el siniestro está en estado rechazado.

36:41 Mapply I.: Una duda que me nace ahí, si yo si se rechaza ya se termina el circuito o se puede volver a reabrir por algún motivo.

36:50 Prestadores A.: Si la super puede revertir el rechazo mediante un dictamen. En principio es la única posibilidad viable de revertir un rechazo. De hecho uno de los de los digamos de los de los canales que admite la super para para generar una audiencia al trabajador es el rechazo de una denuncia, entonces como es uno de los canales, el trabajador puede iniciar la gestión y si la súper determina y que

correspondía dar cobertura nos revierte el rechazo y manda al trabajador. A a regreso, digamos.

37:32 Mapply I.: Se entiende Sergio chicas.

37:39 Sergio G.: Sí, sí, perfecto.

37:42 Mapply I.: Bien. No sé si nos queda algo más respecto a rechazos o de registrar administrativo algo que recuerde que les hace falta contarnos o que me parece importante.

37:54 Cesar R.: José me faltó algo, no?

37:56 Jose R.: No, no, no, no estaría todo con eso.

38:01 Mapply I.: Bien, repaso en principio, lo que nos van a pasar César es la lógica de los criterios. Eso es lo que no nos estaría mandando perfecto. Bueno, si no hay nada más bueno comentarle de nuestro lado estuvimos trabajando lo que es. Como lo habíamos comentado, ya está subido una versión es va a ir incrementando reunión a reuniones. Estamos trabajando la idea, es que ustedes puedan ingresar leerla y dejar los comentarios ahí abajo.

38:36 Mapply I.: Ahí para generar discusiones y nos vayan comentando dudas que hayas y demás tenemos planificada la reunión del jueves. Para ver todas las pequeñas dudas o lo que usted nos comentan ahí poder charlar lo más en profundidad dejamos el día jueves para hacer eso.

38:51 Sergio G.: Lo empezamos a subir hoy. Estuvimos escribiendo en un Word por bueno, todavía no teníamos todos los accesos y estamos mirando todo eso el Word y ahora tenemos todas. Digo todavía están borrador, les vamos avisando a medida que vamos terminando ahí los cambiamos de Estado ahorradora, a revisar algo que todavía están borradores, que estamos trabajando. Solo comentarles que bueno, ya estamos empezando a volcar, la información y quiere ahora más. Ya vamos a trabajar ahí arriba.

39:24 Sergio G.: Y bueno, iremos o arrobándolos y necesitamos que alguien presta atención de algo puntual y una vez que esté algo una página o un bloque ya terminado, se lo vamos a pasar para que no lo lean y si alguien ve algo que puede levantar lo que fuere también lo pueden informar por ahí, pero bueno, lo que está ahora está en borrador porque lo estamos subiendo hoy, empezamos, voy a subirlo. Así que nada para para para informar.

39:50 Mapply I.: Bien, bueno, no sé si no nos queda algo más.

39:54 Vale A.: No, yo yendo perdón a los datos de la

39:55 Sergio G.: vamos

39:56 Vale A.: denuncia que lo subieron César y Ceci ahora me voy a quedar un ratito viendo el archivo y les doy el ok del digo de los datos de carga de denuncia que le dejaron en un en el chat.

40:10 Cesar R.: Bueno, fíjate si así.

40:11 Vale A.: Yo ahora lo bajo lo reviso y le doy el ok o lo subo con los cambios que considere.

40:18 Prestadores A.: Vale, no lo podía subir porque estaba

40:20 Vale A.: listo

40:20 Prestadores A.: bloqueado para para los cambios.

40:21 Vale A.: Pero rarísimo porque yo lo baje y lo subí, no, no sé rarísimo.

40:26 Prestadores A.: No, si lo puede modificar, pero cuando lo quise publicar en el grupo de teams no me lo permitía, así que se los acabo de mandar por mail, pero estás en copias si hay alguna diferencia, vos abisales respecto a

40:34 Vale A.: Ah, o sea, no, no listo reviso,

40:36 Prestadores A.: ese email.

40:38 Vale A.: entonces ahora ya cierro el archivo este y lo reviso del mail, que mandaste vos. listo, dale

40:43 Prestadores A.: perfecto

40:45 Cesar R.: Yo ahora les mando en el grupo tomé nota de los puntos de dolor que mencionaron así sobre este tema nos queda puntualmente donde donde habría que focalizar.

40:55 Mapply I.: Bien bueno.

40:59 Cesar R.: Y les mandamos la lógica de investigación, cuáles son los patrones para analizar, etcétera?

41:05 Mapply I.: Bien. bien, bueno, creo que no sé si nos queda algo más chicas caro Pau alguna duda

41:18 Sergio G.: no

41:18 Paula P.: Eh, no, no le estoy a preguntar eso lo de los campos nada más, pero

41:20 Mapply I.: bueno

41:21 Paula P.: bueno, ahí ya dijeron. Así que seguramente lo lo podríamos mirar

hoy, no? de los campos

41:30 Mapply I.: Perfecto, bueno, entonces creo que

41:34 Cesar R.: Sí, sí.

41:35 Mapply I.: estamos.

41:36 Sergio G.: si eso, vale cuando lo tengas avisado

41:36 Cesar R.: bueno

41:37 Sergio G.: ahí en el grupo, así ya lo lo bajamos

41:40 Paula P.: claro

41:40 Vale A.: Dale ahora ahí me acaba de llegar el

41:41 Sergio G.: y

41:41 Vale A.: mail de ese sí lo veo y les aviso. Tengo tres dos reuniones más, cuando

41:47 Sergio G.: perfecto

41:48 Vale A.: ahora en el ratito me queda y después lo veo.

41:52 Sergio G.: Dale

41:52 Sergio C.: Les consulto chicos, el tema del confluence que avisan ustedes por el teams cuando está disponible para que los usuarios entren a mirar y les pasan el link.

42:02 Sergio G.: Sí, sí, te parece? Hagamos eso.

42:04 Sergio C.: Y me parece para que ellos puedan tener el acceso en el teams dejen una publicación cuando ustedes no sé si hoy terminarán de cerrar este borrador o la primera versión de borrador como para que lo puedan controlar, porque ya estuve viendo ya estuve chupeando y es un montón, digo para darle tiempo a que vayan leyéndolo sí, pero bueno.

42:24 Asociart A.: Acuérdense de agregarme, por lo menos yo no estoy todavía no.

42:26 Sergio C.: No, Vic lo agregas a César ahí o chapa no sé quién de los dos está conectado, pues no los veo todos.

42:34 Vale A.: Hace Eva paren yo al al son dos cosas

42:34 Asociart A.: Sé si estaba tampoco.

42:34 Víctor G.S.: A dónde?

42:37 Vale A.: diferentes. El tema es que Víctor pregunta para confluence en el grupo de teams que lleva no está entonces lo primero que le dije de hecho lo

vamos de alta a Sebas lo yo lo pido y creo que chapa estaba como administrador le pido que le den el acceso y todavía no se lo dieron entonces para que lea lo que puso Víctor intenté entrar y se fije no sabemos todavía si puede entrar o no, porque no entraste ahí se va con lo cual no sabes si puedes entrar a

43:01 Asociart A.: claro

43:03 Víctor G.S.: Yo le pedí acceso a Romero bares a

43:03 Vale A.: confluencia o no.

43:06 Víctor G.S.: César Ramos a la mano. Ah, me falta uno.

43:13 Asociart A.: torricela, Fernando

43:13 Vale A.: Bueno hacer torricela.

43:14 Víctor G.S.: No debe pedir por ejemplo para hacernos. Eran cuatro accesorios, no vale, ya

43:22 Sergio C.: vale a Vale

43:24 Vale A.: Yo ya tenía yo ya tengo.

43:24 Víctor G.S.: tienen eran cuatro este hay algunos

43:26 Sergio C.: vamos Pero en el grupo de teams.

43:31 Víctor G.S.: que no me respondieron, pero se los pedí igual este estaría faltando Fernando entonces. Ok arte es lo que te yo te incluyas en el grupo de teams que tuvo que haber llegado con una comunicación y debiste haberla aceptado de ahí deberías aparecer en el grupo.

43:52 Fernando T.: ok

43:52 Víctor G.S.: Fue esto fue el viernes, eh? Cuando me lo pidió César

43:55 Fernando T.: listo listo, lo chequeo no lo vi,

43:57 Víctor G.S.: OK y bueno vos Sebas te falta el

43:59 Fernando T.: pero

44:01 Víctor G.S.: grupo teams entonces. bueno, ahora

44:04 Vale A.: Yo ya lo pedí igual viste que cuando querés agregar a alguien, te dice enviar yo ya lo pedí, pero lo pedí la semana pasada, no, no sé que quedó.

44:12 Víctor G.S.: Ok, bueno, ahí chequeamos porque por ahí.

44:14 Vale A.: bueno

44:16 Fernando T.: fijate si lo podré enviar porque no hay chequino, no me llegó el viernes.

44:20 Vale A.: Entro nuevo pero ya vale ahora dentro

44:20 Víctor G.S.: bueno

44:21 Vale A.: de nuevo y lo pido.

44:22 Víctor G.S.: No tiene que hacer el administrador, no? Ahí me mataste castigo.

44:25 Vale A.: No, es que me parece que es chapa el administrador.

44:29 Sergio C.: pero

44:29 Víctor G.S.: porque le pedí a fer porque

44:31 Sergio C.: pero en el grupo de Team se están diciendo. a ver

44:37 Vale A.: Sí, a mí me dice enviar la solicitud.

44:39 Sergio C.: Ahí está, ahí están los dos, ahí se los agregué a los dos.

44:42 Vale A.: Ah, listo, ahí está listo.

44:43 Sergio C.: Les tiene que llegar un correo para aceptar como dijo recién.

44:48 Vale A.: listo

44:48 Sergio C.: Ya está, eso está resuelto el tema de confluence. Bueno, nada, ahí sí, deberían acceder y chequearlo como primeros cheques como primeros. Stakeholder lo tenemos a César ya, vale?

44:59 Daniel R.A.: yo ya tengo acceso

45:00 Sergio C.: Sí, como stakeholders principales deberían ellos acceder y comentar ahí para que no haya 40 personas comentando sino que centralizamos más que nada, vale? La parte de las denuncias obviamente coordinado confusas porque es parte del propio negocio y la parte de la gestión de siniestro debería hacerse esa de que va comentando y ustedes se juntan entre ustedes y lo ven y lo chequean, pero la idea es que centralicemos los comentarios en los stakeholders según el proceso, no todavía no, no distribuimos el proceso lo partimos sabemos que está la parte de la denuncias por la gestión, pero bueno como como principales stakehol de los dos principales tenemos esa ya vale? Sí más que nada para comentarles, cómo centralizamos después.

45:41 Sergio C.: Vale, y César se juntan o hablan con 20 personas más bueno, son ellos los que centralizan, si no se va a hacer un ida y vuelta en el que va a ser inmanejable.

45:51 Vale A.: avise no, si nosotros ahí entramos y vemos con César cómo hacemos para para cada punto la verdad que

45:55 Sergio C.: sí, igual quiero que les pedimos acceso a la a la pan o a torricela,

todo le pediste acceso de

46:02 Víctor G.S.: No me falta Ofer todavía que no sabía que me falta es el único que me falta fue el resto están todos es más había destruido un link al ahí al teams para que verificar dando vueltas.

46:12 Sergio C.: OK

46:14 Cesar R.: Te dice sugerencia, se podría reservar algunos minutos algún día para que nos muestren cómo funciona donde escribir cómo guardar algo que no lo sabemos.

46:23 Víctor G.S.: sí

46:29 Prestadores A.:

46:30 Cesar R.: bueno

46:33 Mapply I.: Cuando tengamos listo, así ya lo

46:36 Sergio G.: Sí, vamos a tratarse de hoy darle una

46:36 Mapply I.: pueden.

46:37 Sergio G.: primera versión como para que puedan empezar a leer Sergio es bastante lo que se fue

46:42 Sergio C.: ok solo una cuestión más, el César te pregunta vos porque no sé si está hasta Dani también conectado Romerales hay jornada no es mañana y el miércoles la jornada o todo el

46:54 Cesar R.: No, no, el miércoles es todo el

46:54 Sergio C.: miércoles, qué día es?

46:56 Cesar R.: miércoles.

46:56 Sergio C.: Solo el miércoles ok el miércoles vamos muchas personas, no vamos a estar porque el miércoles una jornada les comento nada más para que recordarlo por tema de agenda. Sí, no sé cómo la manejaron pero

47:10 Sergio G.: Sí, sí, lo manejamos con Víctor ahí ya el miércoles hablamos con una reunión más de IT y pasamos una el viernes que está tentativa del caso de necesitarla que era con los chicos de CRT así que no ya está confirmado

47:20 Sergio C.: Bien, listo.

47:21 Sergio G.: miento, así que estamos estamos alineados.

47:25 Sergio C.: si ya la manejaron con

47:28 Mapply I.: Bien, bueno, listo entonces chicos

47:28 Sergio G.: perfecto

47:30 Mapply I.: mañana continuamos con la asistencia.

47:32 Sergio G.: Gracias, gracias a todos, adiós.

47:32 Cesar R.: Hasta mañana.

47:33 Víctor G.S.: Vale, luego.

47:35 Mapply I.: Hasta luego.

[View original transcript at Tactiq.](#)