# **Reporte**

2024-05-20

## **Resumen de la reunion**

**En la reunión se discutieron temas como la automatización de procesos, la verificación de datos, la importancia de la investigación de fraudes, y la necesidad de mejorar la comunicación y gestión de incidentes. Se acordaron varios seguimientos y revisiones.**

## Índice**Índice**

**Automatización de Procesos**  
**Investigación y Análisis de Información**  
**Gestión de Denuncias y Siniestros**  
**Comunicación y Seguimiento**

**Automatización de Procesos**

Automatizar el envío de códigos al asignar estudios tiene varios beneficios clave. En primer lugar, se mejora significativamente la eficiencia del proceso. Al generar y enviar automáticamente un código tanto al estudio como al cliente, se elimina la necesidad de realizar estas tareas manualmente, lo que ahorra tiempo y reduce la posibilidad de errores humanos. Por ejemplo, como menciona Vale A., al asignar un estudio, se podría enviar un código automáticamente, lo que facilita la transparencia y la comunicación entre todas las partes involucradas.  
  
Además, esta automatización permite una mayor transparencia en el proceso. Los clientes y estudios recibirán el mismo código, lo que facilita el seguimiento y la referencia de los casos. Esto es similar a la analogía que hace Vale A. con el sistema de delivery, donde se necesita un código para recibir el pedido. De esta manera, tanto el cliente como el estudio saben exactamente qué esperar y pueden comunicarse de manera más efectiva.  
  
Otro beneficio es la mejora en la organización y el control de la información. Al enviar automáticamente un correo con el código y la identificación del estudio, se asegura que toda la información relevante esté centralizada y accesible. Esto facilita la gestión de los casos y permite un seguimiento más preciso de las investigaciones. Como menciona Jose R., una vez que se genera el código, se envía un mail directamente, lo que asegura que todos los involucrados estén informados de manera oportuna.  
  
Finalmente, la automatización puede contribuir a una mejor experiencia del cliente. Al recibir un código y saber que su caso está siendo gestionado de manera eficiente y transparente, los clientes pueden sentirse más seguros y confiados en el proceso. Esto es especialmente importante en situaciones donde se requiere mucha información y puede haber incertidumbre, como señala Vale A. en su comentario sobre la cantidad de información que se pide.  
  
En resumen, la automatización del envío de códigos al asignar estudios ofrece beneficios en términos de eficiencia, transparencia, organización y experiencia del cliente, mejorando así el proceso general de gestión de casos.

Para implementar la automatización de la asignación de siniestros, se pueden seguir varios pasos clave que optimizarán el proceso y reducirán la carga manual.   
  
Primero, es esencial definir criterios claros y específicos para la asignación automática. Por ejemplo, se pueden utilizar criterios como la gravedad del siniestro, la participación de terceros, o si el caso es nominado. Estos criterios permitirán que el sistema identifique automáticamente qué siniestros requieren investigación y asignación a un gestor administrativo.  
  
Una vez definidos los criterios, se puede configurar el sistema para que, al registrar un siniestro, este se asigne automáticamente a un gestor administrativo. Esto se puede lograr mediante reglas predefinidas en el sistema que distribuyan los casos de manera equitativa entre los gestores disponibles. Por ejemplo, si un siniestro involucra a terceros, el sistema podría asignarlo automáticamente a un gestor especializado en estos casos.  
  
Además, es importante que el sistema permita la generación de notificaciones automáticas. Por ejemplo, cuando un siniestro se marca para investigación, el sistema podría enviar automáticamente un correo electrónico al prestador, informándole que no debe brindar más cobertura al paciente y que el caso ha sido transferido al ámbito de la Obra Social. Esto se puede lograr configurando el sistema para que dispare estas notificaciones basándose en los datos registrados del siniestro.  
  
Para ilustrar, si un siniestro cumple con la condición de ser un caso grave, el sistema podría automáticamente asignarlo a un gestor administrativo especializado en casos graves y enviar una notificación al prestador correspondiente. Esto no solo agiliza el proceso, sino que también asegura que todos los involucrados estén informados de manera oportuna.  
  
En resumen, la automatización de la asignación de siniestros puede lograrse mediante la definición de criterios claros, la configuración de reglas de asignación en el sistema, y la implementación de notificaciones automáticas. Esto permitirá una gestión más eficiente y reducirá la carga manual en el proceso.

Para automatizar la asignación de tareas en el sistema, se deben seguir varios pasos clave que aseguren una implementación efectiva y eficiente. A continuación, se detalla un proceso sugerido:  
  
1. \*\*Definir Criterios de Asignación\*\*:  
 - Establecer los criterios que determinarán cómo se asignarán las tareas. Por ejemplo, se puede basar en la zona geográfica, la prioridad del caso, o el conocimiento específico de los gestores administrativos sobre ciertos tipos de informes.  
  
2. \*\*Desarrollar un Sistema de Códigos\*\*:  
 - Implementar un sistema de códigos que se asigne automáticamente a cada estudio. Este código puede ser enviado tanto al estudio como al cliente, facilitando la transparencia y el seguimiento del proceso. Por ejemplo, al asignar un estudio, el sistema podría generar un código único que se envíe automáticamente al cliente para que puedan rastrear el progreso.  
  
3. \*\*Integrar con el Sistema de Gestión\*\*:  
 - Asegurarse de que el sistema de automatización esté integrado con el sistema de gestión existente. Esto incluye la capacidad de asignar automáticamente los casos a los gestores administrativos y marcar los puntos principales de análisis, como los casos graves o aquellos con terceros involucrados.  
  
4. \*\*Implementar un Almacén de Datos (Warehouse)\*\*:  
 - Utilizar un almacén de datos para almacenar y gestionar toda la información relacionada con los siniestros y estudios. Esto permitirá una reconstrucción y análisis más eficiente de los datos, facilitando la automatización.  
  
5. \*\*Desarrollar una Interfaz de Usuario Amigable\*\*:  
 - Crear una interfaz donde los usuarios puedan ingresar, leer y dejar comentarios sobre los informes. Esto no solo mejora la transparencia, sino que también permite una retroalimentación continua y la mejora del sistema.  
  
6. \*\*Pruebas y Ajustes\*\*:  
 - Realizar pruebas exhaustivas del sistema automatizado para identificar y corregir cualquier problema antes de su implementación completa. Esto incluye pruebas de asignación automática, generación de códigos y la integración con el sistema de gestión.  
  
7. \*\*Capacitación y Soporte\*\*:  
 - Proporcionar capacitación a los usuarios sobre cómo utilizar el nuevo sistema automatizado. Además, establecer un soporte continuo para resolver cualquier problema que pueda surgir durante el uso del sistema.  
  
Por ejemplo, si un siniestro se marca para investigar, el sistema automáticamente asignará un código único al estudio y lo enviará tanto al gestor administrativo correspondiente como al cliente. El gestor administrativo recibirá una notificación con los detalles del siniestro y el código asignado, mientras que el cliente podrá usar el código para rastrear el progreso del estudio en tiempo real.  
  
Este enfoque no solo mejora la eficiencia del proceso, sino que también aumenta la transparencia y la satisfacción del cliente al proporcionarles una forma clara y sencilla de seguir el estado de sus casos.

La automatización de procesos podría tener un impacto significativo en la tasa de rechazo de denuncias. Actualmente, el proceso de evaluación y rechazo de denuncias implica una serie de pasos manuales, como la verificación de si la carta documento llegó al destinatario y si la empresa estaba en conocimiento de la denuncia realizada por el trabajador. Este enfoque manual puede ser propenso a errores y demoras, lo que podría afectar la precisión y la eficiencia en la toma de decisiones.  
  
Implementar un sistema automatizado permitiría una gestión más eficiente y precisa de estos pasos. Por ejemplo, un sistema automatizado podría rastrear automáticamente la entrega de cartas documento y notificar a los responsables en tiempo real, asegurando que se tomen decisiones informadas y oportunas. Además, la automatización podría facilitar la recopilación y el análisis de datos relevantes, permitiendo una evaluación más rápida y precisa de cada caso.  
  
Otro aspecto importante es la transparencia. Un sistema automatizado podría proporcionar una mayor visibilidad de las etapas de la investigación tanto para los empleados como para los empleadores. Esto no solo mejoraría la comunicación, sino que también podría reducir la cantidad de rechazos debido a la falta de información o a malentendidos.  
  
En resumen, la automatización de procesos podría reducir la tasa de rechazo de denuncias al mejorar la precisión, la eficiencia y la transparencia en la gestión de estos casos.

**Investigación y Análisis de Información**

Para la investigación de fraudes, se utilizan varios criterios clave que permiten identificar y analizar posibles irregularidades. Uno de los principales criterios es la colaboración entre diferentes áreas, como se menciona en el contexto, donde las investigaciones pueden ser el puntapié inicial para acciones más profundas. Por ejemplo, las investigaciones de fraude pueden ser impulsadas tanto por el área de fraude como por el área de marca, cada una con sus propias lógicas y manejos corporativos.  
  
Otro criterio importante es la gravedad y la dimensión del siniestro. Casos que son comercialmente significativos o que tienen una gran magnitud son seguidos de cerca. En estos casos, se mantiene una comunicación constante con los estudios de investigación para acelerar el proceso y obtener definiciones rápidas. Por ejemplo, si hay un siniestro de gran envergadura, se pregunta frecuentemente al estudio de investigación sobre el avance del caso.  
  
La recopilación de información es otro aspecto crucial. Durante la investigación, se recaba la mayor cantidad de datos posible para proporcionar al área de recupero herramientas útiles para iniciar acciones posteriores. Por ejemplo, en un choque, se busca obtener toda la información relevante para que el área de recupero pueda actuar de manera efectiva.  
  
Además, se destaca la necesidad de mayor transparencia y comunicación tanto interna como con el cliente. Se sugiere que el sistema debería permitir una visualización más clara de las etapas de la investigación, lo que ayudaría a brindar mayor transparencia y a mantener informados a los clientes sobre el estado de sus casos.  
  
Finalmente, se menciona que el proceso de asignación de estudios de investigación es manual, lo que implica que cada caso se asigna individualmente para asegurar un seguimiento adecuado. También se sugiere que el sistema debería permitir generar observaciones adicionales sobre los informes recibidos, lo que facilitaría una evaluación más completa y detallada de cada caso.  
  
En resumen, los criterios para la investigación de fraudes incluyen la colaboración entre áreas, la gravedad y dimensión del siniestro, la recopilación exhaustiva de información, la transparencia en la comunicación y un proceso manual de asignación de estudios para un seguimiento detallado.

En el proceso actual, el análisis de información se realiza principalmente de manera manual. Cuando se recibe un informe, se procede a una lectura y evaluación individual de cada caso. Este método implica que cada siniestro marcado para investigar se asigna manualmente y se sigue un proceso de reconstrucción a través de un sistema de warehouse y análisis manual.  
  
Por ejemplo, cuando se carga un informe, la información disponible es bastante limitada, incluyendo solo detalles básicos como la descripción del accidente y su ubicación. No hay una forma estructurada de generar observaciones adicionales que puedan informar mejor al equipo de estudio. Esto significa que, en casos específicos, como aquellos de gran dimensión o gravedad, se requiere un seguimiento particular y constante comunicación con el equipo de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso.  
  
Además, se mencionan casos graves que dependen de cómo se haya ingresado la denuncia. Si es una auto-denuncia, se envía a investigar y se suspenden los plazos correspondientes. En general, el proceso actual carece de una mayor transparencia y efectividad, lo que se espera mejorar con la implementación de un nuevo sistema que permita una mejor visualización de las etapas de la investigación y la posibilidad de generar observaciones más detalladas.

Para mejorar el análisis de datos en el tema de Investigación y Análisis de Información, es necesario contar con varias piezas clave de información adicional. Primero, se requiere un sistema que permita generar observaciones detalladas sobre los informes recibidos. Actualmente, la información es muy escueta y se limita a la descripción del accidente y la decisión de aceptar o rechazar el siniestro. Sería beneficioso poder incluir más detalles y observaciones que el estudio pueda proporcionar.  
  
Además, es crucial tener una mayor transparencia en la visualización de las etapas de la investigación. Esto no solo facilitaría el seguimiento interno, sino que también permitiría brindar más información al cliente. Por ejemplo, en casos de siniestros graves o de gran dimensión, se podría informar al cliente sobre el progreso de la investigación y las etapas completadas.  
  
También es importante mejorar la comunicación entre el sistema y los empleados. Un sistema que notifique automáticamente a los empleados sobre el estado de las investigaciones y los casos en curso podría agilizar el proceso y reducir la necesidad de consultas manuales.  
  
Finalmente, se necesita un enfoque más estructurado para recabar información durante la investigación, especialmente en casos de fraude y recupero. Por ejemplo, en un choque, se debería recopilar toda la información posible para proporcionar al área de recupero las herramientas necesarias para iniciar acciones legales o administrativas.  
  
En resumen, para mejorar el análisis de datos en investigaciones, se necesita un sistema más detallado y transparente, mejor comunicación interna y un enfoque estructurado para la recopilación de información.

Cuando no se tiene información suficiente sobre un caso, se siguen varios procedimientos para asegurar una investigación y análisis adecuados. Primero, se marca el siniestro como "a investigar" y se asigna automáticamente un estudio, aunque no se hace de manera manual. Este estudio puede ser evaluado para determinar si conviene o no enviarlo a investigar, dependiendo de la gravedad del caso o la dimensión del siniestro.  
  
Por ejemplo, en casos graves relacionados con el trabajo, si la denuncia es autoanunciada, se envía a investigar y se suspenden los plazos. Una vez que se obtiene el resultado del informe de investigación, se sigue de cerca el caso, especialmente si es clave por razones comerciales o por su gravedad. En estos casos, se mantiene una comunicación constante con el estudio de investigación para acelerar el proceso y obtener una definición lo antes posible.  
  
Además, se busca brindar mayor transparencia al cliente. Esto incluye comunicar al empleador sobre el estado de la investigación y proporcionar más información sobre las etapas del proceso. Por ejemplo, se podría enviar un correo electrónico al cliente informándole que su caso está siendo investigado y que será contactado por una compañía específica.  
  
Finalmente, se reconoce que el análisis actual al cargar el informe es muy escueto, limitándose a aceptar o rechazar el siniestro, describir el accidente y su ubicación. Por lo tanto, se sugiere mejorar el sistema para permitir generar observaciones adicionales que puedan ser informadas por el estudio, facilitando así una recopilación de datos más completa y precisa.

**Gestión de Denuncias y Siniestros**

El proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros se realiza de manera manual. Cuando se recibe una denuncia, se marca el siniestro como "a investigar" y automáticamente se asigna a un gestor administrativo. Este gestor es responsable de revisar y analizar la información proporcionada en el informe inicial, que suele ser bastante escueto y limitado a la descripción del accidente, la aceptación o rechazo del siniestro, y los datos del tercero involucrado.  
  
Para mejorar la transparencia y la eficiencia en la gestión de siniestros, se sugiere centralizar los comentarios y observaciones en los stakeholders correspondientes. Esto evita la dispersión de información y facilita la coordinación entre los diferentes actores involucrados en el proceso.  
  
Además, se destaca la importancia de brindar mayor transparencia al cliente sobre las etapas de la investigación. Esto implica que el sistema debería comunicar al empleador sobre el estado de la investigación de su caso, especialmente en situaciones complicadas o de alta gravedad. Por ejemplo, en casos graves o de gran dimensión, se realiza un seguimiento particular y se mantiene una comunicación constante con el estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario.  
  
En resumen, el proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros es manual y requiere una coordinación eficiente entre los gestores administrativos y los stakeholders para asegurar una gestión transparente y efectiva.

Cuando se rechaza una denuncia, el proceso sigue una serie de pasos específicos. Primero, una vez que la carta de rechazo es enviada, el caso se considera efectivamente rechazado desde esa fecha. Esta información se migra a la página web, permitiendo al cliente visualizar que el siniestro está en estado rechazado.  
  
Es importante destacar que, aunque el caso esté rechazado, existe la posibilidad de reabrirlo por algún motivo. Esto puede ocurrir si se recibe nueva información o si se generan más observaciones sobre el informe inicial. Por ejemplo, si se recibe un estudio adicional o algún tipo de información que no se pudo canalizar dentro del sistema inicialmente, se puede evaluar la posibilidad de reabrir el caso.  
  
Además, el proceso de gestión de denuncias y siniestros implica que, si hay una investigación pendiente, no se puede pasar a gestión hasta que el informe de investigación esté cerrado. Esto asegura que todas las investigaciones necesarias se completen antes de tomar una decisión final sobre la denuncia.  
  
En resumen, el rechazo de una denuncia implica la actualización del estado del siniestro en el sistema y la posibilidad de reabrir el caso si se presenta nueva información relevante. Este proceso garantiza que todas las denuncias sean evaluadas de manera exhaustiva y justa.

En el sistema actual, la rescisión de contratos por falta de pago se maneja de manera estructurada y con varios pasos clave. Cuando un contrato es rescindido, se envían cartas de notificación antes de la fecha efectiva de rescisión. Esta gestión es realizada manualmente por el gestor administrativo. Por ejemplo, si un contrato es rescindido por falta de pago, las cartas de notificación se envían con antelación, pero la fecha de rescisión es determinada por la gestión manual del gestor.  
  
Una vez que se envía la carta de rechazo, el caso se considera efectivamente rechazado desde esa fecha. Esta información se migra a la página web, permitiendo al cliente visualizar que el siniestro está en estado rechazado. Esto asegura transparencia y accesibilidad de la información para el cliente.  
  
En situaciones donde un siniestro es marcado para investigación, se asigna manualmente a un gestor administrativo. Este gestor analiza los casos, especialmente aquellos que involucran terceros, como accidentes en vía pública, o autodenuncias de trabajadores. También se investigan casos graves y aquellos donde los trabajadores no estaban en nómina.  
  
Por ejemplo, si un cliente nuevo se transfiere al servicio y tiene un accidente, se verifica si está en nómina. Si no lo está, se envían cartas y se realiza una investigación para resolver el caso. Este proceso es crucial para mantener la transparencia y la eficiencia en la gestión de denuncias y siniestros.  
  
En resumen, la rescisión de contratos en el sistema actual implica una serie de pasos bien definidos, desde la notificación previa hasta la migración de la información a la web, asegurando que los clientes estén informados y que los casos sean gestionados de manera eficiente y transparente.

Cuando un cliente no está satisfecho con la resolución de su denuncia, se toman varias medidas para asegurar una gestión adecuada y transparente del caso. Primero, se verifica si la empresa estaba en conocimiento de la situación. Si no lo estaba, se envía una carta solicitando que presenten una denuncia formal. Esto permite confirmar si la empresa está al tanto de los hechos reportados por el trabajador.  
  
En casos donde se requiere mayor transparencia, se procede a investigar el siniestro. Esto incluye suspender plazos y evaluar el informe resultante para decidir si se acepta o rechaza el caso. Por ejemplo, si se trata de un siniestro grave o con terceros involucrados, se asigna a un gestor administrativo que sigue el caso de cerca y se comunica con el estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario.  
  
Además, se evalúa si la carta documento enviada al cliente fue recibida y notificada correctamente. Si no se obtiene respuesta, se revisa si la notificación fue efectiva para proceder con la aceptación o rechazo del caso.  
  
En situaciones donde el siniestro es auto-denunciado, se envía a investigar y se suspenden los plazos hasta obtener el resultado del informe de investigación. Este informe es crucial para tomar una decisión final sobre la aceptación del caso.  
  
Finalmente, los casos complicados o de gran dimensión se siguen de manera particular, asegurando una comunicación constante con el estudio de investigación para obtener definiciones rápidas y claras. Esto incluye preguntar regularmente sobre el avance del caso y apurar el proceso si es necesario.  
  
En resumen, se implementan medidas de verificación, investigación y comunicación constante para gestionar adecuadamente las denuncias y siniestros, asegurando que los clientes reciban una resolución justa y transparente.

**Comunicación y Seguimiento**

Para informar a los clientes sobre el estado de sus denuncias, se sigue un proceso que busca brindar mayor transparencia y claridad en cada etapa de la investigación. Inicialmente, cuando se recibe una denuncia, se verifica si la empresa está al tanto de la situación. Si no lo está, se les envía una carta solicitando que presenten una denuncia formal. Esto permite confirmar si la empresa tiene conocimiento del incidente.  
  
Una vez que se decide investigar un caso, se asigna manualmente a un estudio de investigación. Durante este proceso, se suspenden los plazos y se procede a la aceptación o rechazo del caso basado en el informe recibido. En situaciones donde el caso es particularmente grave o tiene una dimensión significativa, se realiza un seguimiento más cercano, contactando al estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario.  
  
Para mejorar la comunicación con los clientes, se sugiere enviar correos electrónicos informándoles sobre el estado de la investigación. Por ejemplo, se podría notificar al cliente que una compañía de investigación se pondrá en contacto con ellos, proporcionando detalles específicos y asegurando que estén al tanto de cada paso. Esto no solo mejora la transparencia, sino que también ayuda a gestionar las expectativas del cliente.  
  
En resumen, el proceso de informar a los clientes sobre el estado de sus denuncias incluye la verificación inicial, la asignación manual de investigaciones, el seguimiento cercano de casos graves y la comunicación proactiva a través de correos electrónicos. Este enfoque garantiza que los clientes estén bien informados y que el proceso sea lo más transparente posible.

Para asegurar que todos los participantes entienden el proceso de comunicación y seguimiento, se utilizan varios métodos clave. Primero, se asignan estudios de manera manual, lo que permite un control directo sobre cada caso. Esto se menciona cuando Jose R. aclara que no asignan los estudios automáticamente, sino que lo hacen manualmente.  
  
Además, se busca brindar mayor transparencia en la visualización de las etapas de la investigación. Sergio G. sugiere que el sistema debería comunicar al empleado sobre el estado de la investigación de su caso, lo que ayudaría a mantener a todos informados y reduciría la necesidad de solicitar información adicional.  
  
Otro método importante es la centralización de comentarios y puntos de dolor. Cesar R. menciona que se toman notas de los puntos de dolor y se mandan en el grupo para focalizar en ellos. Esto asegura que todos los comentarios y sugerencias se concentren en un solo lugar, facilitando su seguimiento y análisis.  
  
También se utiliza la lógica de los criterios para analizar los patrones de investigación. Mapply I. y Cesar R. discuten sobre la lógica de los criterios y los patrones para analizar, lo que ayuda a estandarizar el proceso y asegurar que todos los participantes sigan las mismas directrices.  
  
Finalmente, se fomenta la colaboración y la revisión conjunta de documentos y correos electrónicos. Por ejemplo, Vale A. menciona que revisará el archivo y el correo enviado por Prestadores A., lo que demuestra un esfuerzo por mantener a todos en la misma página y asegurar que la información se comparta de manera efectiva.  
  
En resumen, los métodos utilizados incluyen la asignación manual de estudios, la transparencia en la visualización de las etapas de investigación, la centralización de comentarios, el uso de criterios lógicos para el análisis y la colaboración en la revisión de documentos. Estos métodos ayudan a asegurar que todos los participantes entienden el proceso y pueden seguirlo de manera efectiva.

Cuando se suspende un plazo, se envía una comunicación al cliente para informarle sobre esta situación. Esta comunicación tiene como objetivo mantener al cliente informado sobre el estado de su caso y los motivos de la suspensión del plazo.  
  
Por ejemplo, según lo mencionado por Cesar R., "la suspensión de plazos es la extensión del plazo para definir la aceptación o rechazo del siniestro". Esto implica que el cliente debe ser notificado sobre la necesidad de más tiempo para investigar y tomar una decisión informada. La comunicación puede incluir detalles como:  
  
1. \*\*Motivo de la Suspensión\*\*: Explicar que se ha decidido suspender el plazo porque se necesita realizar una investigación más detallada. Por ejemplo, "Hemos suspendido el plazo de su caso para llevar a cabo una investigación exhaustiva y asegurar una resolución justa y precisa."  
  
2. \*\*Proceso de Investigación\*\*: Informar al cliente sobre el proceso que se seguirá. Jose R. menciona que "vemos si hay que mandarlo a investigar, suspendemos plazos y demás y en base a ese informe procedemos a la aceptación o no del caso." Esto puede traducirse en una comunicación que diga: "Estamos realizando una investigación para evaluar todos los aspectos de su caso. Una vez que tengamos los resultados, procederemos a tomar una decisión."  
  
3. \*\*Transparencia y Seguimiento\*\*: Asegurar al cliente que se le mantendrá informado sobre el progreso de la investigación. Como menciona Sergio G., "de alguna manera que el sistema comunique al empleado sí que lo que va a investigarse su caso." Un ejemplo de esto podría ser: "Le mantendremos informado sobre el progreso de la investigación y cualquier actualización relevante."  
  
4. \*\*Contacto para Dudas\*\*: Proveer un punto de contacto para que el cliente pueda hacer preguntas o expresar preocupaciones. Por ejemplo: "Si tiene alguna pregunta o necesita más información, no dude en contactarnos a través de [método de contacto]."  
  
En resumen, la comunicación al cliente cuando se suspende un plazo debe ser clara, detallada y proporcionar tranquilidad al cliente sobre el proceso y el seguimiento de su caso.

La comunicación interna entre los diferentes departamentos involucrados se gestiona a través de un sistema que permite la asignación y seguimiento de casos de manera automatizada y manual. Por ejemplo, cuando se marca un siniestro para investigar, este se asigna automáticamente a un Gestor Administrativo, quien es responsable de evaluar y generar observaciones sobre el informe recibido. Este proceso asegura que cada gestor tenga una carga de trabajo equilibrada y que los casos se distribuyan de manera equitativa.  
  
Además, el sector asistencial también puede intervenir en el mismo siniestro, especialmente cuando hay elementos médicos que requieren atención. Ambos departamentos, administrativo y asistencial, pueden trabajar en paralelo, lo que permite una mayor eficiencia en la gestión de los casos. Sin embargo, es importante destacar que si el sector asistencial tiene una investigación pendiente, no puede pasar el caso a gestión hasta que se cierre el informe de investigación.  
  
Para mejorar la transparencia y la comunicación con el cliente, se sugiere exponer más información sobre las etapas de la investigación. Esto podría incluir detalles sobre los plazos suspendidos y las investigaciones pendientes, lo que ayudaría a brindar una mayor claridad tanto al cliente como al empleado.  
  
En resumen, la comunicación interna se facilita mediante un sistema que asigna automáticamente los casos a los gestores administrativos y permite la intervención paralela del sector asistencial. Este enfoque asegura una gestión eficiente y transparente de los siniestros, mejorando la experiencia tanto para los empleados como para los clientes.