# **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 ofrece varios beneficios clave. En primer lugar, se mejora la eficiencia del proceso, ya que al generar y enviar automáticamente un código tanto al estudio como al cliente, se elimina la necesidad de intervención manual, reduciendo así el tiempo y esfuerzo necesarios para completar esta tarea.  
  
Además, esta automatización proporciona una mayor transparencia y trazabilidad. Al enviar un código único y específico, tanto el estudio como el cliente pueden identificar y seguir fácilmente el estado y progreso del estudio, lo que facilita la comunicación y coordinación entre todas las partes involucradas.  
  
Otro beneficio significativo es la reducción de errores. Al automatizar el envío de códigos, se minimiza el riesgo de errores humanos que pueden ocurrir durante la asignación manual, como la duplicación de códigos o la asignación incorrecta. Esto asegura que cada estudio y cliente reciba la información correcta de manera consistente.  
  
Finalmente, la automatización permite una mejor gestión y análisis de datos. Al tener un sistema que genera y registra automáticamente estos códigos, se facilita la recopilación y análisis de datos relacionados con los estudios, lo que puede ser útil para evaluar la efectividad de las investigaciones y realizar mejoras continuas en el proceso.  
  
En resumen, la automatización del envío de códigos al asignar estudios no solo optimiza la eficiencia y precisión del proceso, sino que también mejora la transparencia, reduce errores y facilita una mejor gestión de datos.

Para implementar la automatización de la asignación de siniestros, se pueden seguir varios pasos clave que optimizarán el proceso y mejorarán la eficiencia del sistema.   
  
Primero, es fundamental definir criterios claros y específicos para la asignación automática de siniestros. Estos criterios pueden incluir factores como la gravedad del siniestro, la ubicación, el tipo de accidente, y cualquier otra condición relevante que determine la necesidad de una investigación. Estos criterios deben ser establecidos en colaboración con los equipos involucrados para asegurar que sean completos y precisos.  
  
Una vez definidos los criterios, se puede desarrollar un sistema automatizado que utilice estos parámetros para identificar y clasificar los siniestros. Este sistema puede integrarse con la base de datos existente y utilizar algoritmos para evaluar cada siniestro en tiempo real, asignando automáticamente aquellos que cumplan con los criterios predefinidos a la bandeja de análisis correspondiente.  
  
Además, es importante que el sistema automatizado genere un código único para cada siniestro asignado. Este código puede ser enviado tanto al equipo de estudio como al cliente, facilitando la transparencia y el seguimiento del proceso. De esta manera, todas las partes involucradas pueden rastrear el estado del siniestro y acceder a la información relevante de manera eficiente.  
  
Para asegurar que el sistema funcione de manera óptima, es recomendable realizar pruebas piloto y ajustes continuos basados en el feedback de los usuarios. Esto permitirá identificar y corregir posibles fallos, así como mejorar la precisión y la efectividad del sistema automatizado.  
  
Finalmente, la implementación de un sistema de automatización de la asignación de siniestros debe ir acompañada de una capacitación adecuada para los empleados. Esto garantizará que todos comprendan cómo funciona el sistema y cómo pueden interactuar con él de manera efectiva.  
  
En resumen, la automatización de la asignación de siniestros puede lograrse mediante la definición de criterios claros, el desarrollo de un sistema automatizado que utilice estos criterios, la generación de códigos únicos para el seguimiento, la realización de pruebas piloto y la capacitación del personal. Estos pasos contribuirán a mejorar la eficiencia y la transparencia del proceso de gestión de siniestros.

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 amigable y simple de entender:  
  
1. \*\*Definir Criterios de Asignación\*\*: Es fundamental establecer la lógica de los criterios que determinarán cómo se asignarán las tareas. Esto incluye factores como la zona geográfica, la prioridad de la tarea y el conocimiento previo de los informes recibidos.  
  
2. \*\*Desarrollar un Maestro de Estudios\*\*: Crear una base de datos que contenga todos los estudios posibles, categorizados según los criterios definidos. Esto permitirá que el sistema seleccione automáticamente el estudio más adecuado para cada tarea.  
  
3. \*\*Implementar un Sistema de Códigos\*\*: Al asignar un estudio, generar un código único que se envíe automáticamente tanto al estudio como al cliente. Este código servirá como referencia para hacer el proceso más transparente y facilitar el seguimiento de las tareas.  
  
4. \*\*Integración con el Sistema Actual\*\*: Asegurarse de que el nuevo sistema de automatización se integre perfectamente con el sistema existente. Esto incluye la capacidad de ingresar, leer y comentar sobre los informes directamente en la plataforma.  
  
5. \*\*Pruebas y Ajustes\*\*: Subir una versión inicial del sistema y realizar pruebas para identificar posibles mejoras. Recoger feedback de los usuarios y hacer los ajustes necesarios en reuniones periódicas.  
  
6. \*\*Capacitación y Soporte\*\*: Proporcionar capacitación a los usuarios sobre cómo utilizar el nuevo sistema automatizado y ofrecer soporte continuo para resolver cualquier problema que pueda surgir.  
  
Siguiendo estos pasos, se puede lograr una automatización efectiva de la asignación de tareas, mejorando la eficiencia y la transparencia del proceso.

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 notificaciones y la revisión de cartas documento. Estos pasos pueden ser propensos a errores humanos y demoras.  
  
Con la implementación de un sistema automatizado, se podría agilizar la verificación de notificaciones y la revisión de documentos, reduciendo así el tiempo necesario para tomar decisiones. Además, la automatización permitiría una evaluación más precisa y consistente de los casos, minimizando la posibilidad de errores y asegurando que todas las denuncias sean tratadas de manera uniforme.  
  
Por otro lado, la automatización también podría facilitar la identificación de patrones y tendencias en las denuncias, lo que permitiría una mejor toma de decisiones y una mayor eficiencia en el proceso de rechazo. Esto, a su vez, podría llevar a una reducción en la tasa de rechazos injustificados y a una mejora en la satisfacción de los usuarios.  
  
En resumen, la automatización de procesos tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia y precisión en la evaluación y rechazo de denuncias, lo que podría resultar en una tasa de rechazo más justa y consistente.

**Investigación y Análisis de Información**

Para la investigación de fraudes, se utilizan varios criterios clave que permiten identificar y gestionar posibles casos de manera efectiva. En primer lugar, las investigaciones pueden ser iniciadas tanto por el área de fraude como por otras áreas corporativas, dependiendo de la lógica y necesidades específicas de cada caso.   
  
Un criterio importante es la gravedad y dimensión del siniestro. Casos que son particularmente complejos, ya sea por su impacto comercial o por la severidad del siniestro, son seguidos de cerca. En estos casos, se mantiene una comunicación constante con el estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario.  
  
Otro criterio es la proporción de fraude detectada. Las investigaciones pueden ser el puntapié inicial para acciones más amplias y, a su vez, las investigaciones impulsadas por otras áreas pueden influir en la gestión del siniestro.  
  
Además, se considera la capacidad de recabar información útil para el área de recupero. Durante la investigación, se busca obtener datos que puedan ser utilizados para iniciar acciones de recupero, como en el caso de un choque donde se necesita información detallada para proceder.  
  
Finalmente, la asignación de estudios de investigación se realiza manualmente, lo que permite un control más preciso sobre cada caso. Este proceso manual también facilita la transparencia y la comunicación con el cliente, asegurando que se mantengan informados sobre las etapas de la investigación.  
  
En resumen, los criterios para la investigación de fraudes incluyen la gravedad y dimensión del siniestro, la proporción de fraude, la capacidad de recabar información para recupero, y la asignación manual de estudios para un control y transparencia óptimos.

En el proceso actual, el análisis de información se realiza de manera manual. Cuando se recibe un informe, se generan observaciones y se evalúa el estudio o la información recibida. Este análisis incluye la lectura y revisión detallada de cada informe, lo cual se hace uno a uno.   
  
El sistema actual no permite una canalización eficiente de la información, lo que limita la capacidad de generar observaciones adicionales. Además, la asignación de estudios de investigación no se realiza automáticamente, sino que se hace de manera manual. Esto implica que, en casos específicos, se debe hacer un seguimiento particular, especialmente en siniestros de gran dimensión o gravedad, donde se requiere una mayor transparencia y comunicación con el cliente.  
  
En resumen, el análisis de información en el proceso actual es manual y detallado, pero carece de herramientas que faciliten la generación de observaciones adicionales y la automatización de la asignación de estudios de investigación.

Para mejorar el análisis de datos en el tema de Investigación y Análisis de Información, es necesario contar con un sistema que permita generar y canalizar observaciones adicionales sobre los informes recibidos. Actualmente, el análisis es muy escueto y se limita a aceptar o rechazar siniestros basándose en descripciones básicas del accidente.   
  
Sería beneficioso tener un sistema que permita una mayor transparencia y visualización de las etapas de la investigación, tanto para el equipo interno como para los clientes. Esto incluye la posibilidad de agregar observaciones detalladas y específicas que puedan informar mejor sobre el estado y el progreso de cada caso.  
  
Además, es crucial que el nuevo sistema tenga la capacidad de realizar análisis más profundos y automatizados, en lugar de depender únicamente de la lectura manual de informes. Esto podría incluir la integración de herramientas de reconstrucción y análisis de datos a través de un warehouse, lo que aumentaría la efectividad de las investigaciones.  
  
Finalmente, es importante que el sistema permita un seguimiento más cercano de los casos clave, ya sea por su dimensión, gravedad o importancia comercial, y que facilite la comunicación con los estudios de investigación para obtener actualizaciones y acelerar procesos cuando sea necesario.

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 un estudio, aunque este proceso no se realiza manualmente. Los casos se analizan para determinar si conviene enviarlos a investigar, especialmente en situaciones graves como accidentes laborales.  
  
Una vez que se decide investigar, se suspende cualquier plazo relacionado con el caso. Durante la investigación, se realiza un seguimiento continuo, especialmente en casos clave por su dimensión o gravedad. Este seguimiento incluye preguntar al estudio de investigación sobre el progreso y apurar la obtención de resultados si es necesario.  
  
Cuando se obtiene el resultado del informe de investigación, se revisa detalladamente para tomar decisiones informadas. Además, se busca brindar mayor transparencia al cliente, comunicando de manera clara las etapas de la investigación y proporcionando la información necesaria para que el cliente esté al tanto del progreso.  
  
En resumen, el procedimiento incluye la asignación del caso a un estudio, la suspensión de plazos, el seguimiento continuo y la comunicación transparente con el cliente para asegurar que se maneje adecuadamente la falta de información inicial.

**Gestión de Denuncias y Siniestros**

El proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros se realiza de manera centralizada para asegurar una gestión eficiente y precisa. Cuando se recibe una denuncia, se marca el siniestro como "a investigar" y automáticamente se asigna un estudio. Este proceso no se realiza manualmente, sino que el sistema asigna el caso a un gestor administrativo.  
  
Una vez asignado, el gestor administrativo se encarga de analizar el informe recibido. Sin embargo, el análisis inicial es bastante escueto, ya que solo incluye la descripción del accidente, la aceptación o rechazo del siniestro, y los datos del tercero involucrado. No se generan observaciones adicionales en esta etapa.  
  
Para mejorar la transparencia y la calidad de la información proporcionada al cliente, se sugiere que se exponga más información sobre las etapas de la investigación. Esto permitiría una mayor claridad tanto para el cliente como para el equipo interno, facilitando una mejor visualización de los pasos seguidos durante la investigación.  
  
En resumen, el proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros implica una asignación automática a un gestor administrativo, un análisis inicial limitado y la necesidad de mejorar la transparencia y la cantidad de información disponible para todas las partes involucradas.

Cuando se rechaza una denuncia, el proceso sigue una serie de pasos específicos. Primero, una vez que se ha enviado la carta de rechazo, el caso se considera efectivamente rechazado desde la fecha de envío de dicha carta. Esta información se migra a la página web, lo que permite al cliente visualizar que el siniestro está en estado rechazado.  
  
Es importante destacar que, aunque el caso se considere cerrado tras el rechazo, existe la posibilidad de reabrirlo por algún motivo específico. Esto podría ocurrir si se recibe nueva información o si se generan más observaciones sobre el informe inicial que se había recibido. En estos casos, se evalúa la nueva información para determinar si es necesario reabrir el caso y continuar con la gestión.  
  
Además, si el sector asistencial tiene plazos suspendidos y una investigación pendiente, no puede pasar el caso a gestión hasta que se cierre el informe de investigación. Sin embargo, si no hay ninguna investigación pendiente y los plazos están suspendidos, tanto el sector administrativo como el asistencial pueden proceder con la gestión del caso.  
  
En resumen, el rechazo de una denuncia implica la finalización del caso desde la fecha de envío de la carta de rechazo, con la posibilidad de reabrirlo si se presentan nuevas observaciones o información relevante.

En el sistema actual, la rescisión de contratos por falta de pago se maneja de manera específica y estructurada. Cuando un contrato es rescindido por esta razón, se envían cartas informativas antes de la fecha efectiva de rescisión. Sin embargo, la fecha de rescisión es la que determina el fin del contrato.  
  
En el caso de sectores como el asistencial, si hay plazos suspendidos y una investigación pendiente, no se puede pasar a gestión hasta que se cierre el informe de investigación. Si no hay ninguna investigación pendiente y los plazos están suspendidos, tanto el sector administrativo como el asistencial pueden proceder con la gestión.  
  
Una vez que se envía la carta de rechazo, el caso se considera efectivamente rechazado desde esa fecha, y esta información se actualiza en la página web, permitiendo al cliente visualizar el estado del siniestro como rechazado. Aunque el caso esté rechazado, existe la posibilidad de reabrirlo por algún motivo específico.  
  
Además, se pueden generar más observaciones sobre el informe recibido para evaluar estudios adicionales u otro tipo de información que pueda llegar y no tenga un canal específico dentro del sistema. La asignación de estudios para investigar un siniestro se realiza manualmente y no de forma automática.  
  
En resumen, la gestión de la rescisión de contratos en el sistema actual implica una serie de pasos y verificaciones, asegurando que toda la información relevante se procese adecuadamente antes de tomar decisiones finales.

Cuando un cliente no está satisfecho con la resolución de su denuncia, se siguen varios pasos para gestionar la situación de manera efectiva. Primero, se verifica si la empresa estaba en conocimiento de la denuncia. Si no lo estaba, se envía una carta solicitando que presenten la denuncia formalmente. Esto permite confirmar si la empresa está al tanto de la situación reportada por el trabajador.  
  
Una vez recibida la denuncia formal, se evalúa si es necesario suspender plazos y proceder con una investigación más detallada. Durante este proceso, se recopila información adicional y se genera un informe que será fundamental para tomar una decisión final sobre la aceptación o rechazo del caso.  
  
En situaciones donde se requiere mayor transparencia, se comunica al empleador sobre el estado de la investigación para mantenerlos informados y reducir la incertidumbre. Además, se verifica si la carta documento enviada al cliente fue recibida y si fueron notificados adecuadamente. Esta evaluación es crucial para determinar si se procede con el rechazo del caso o si se necesita una revisión adicional.  
  
En resumen, el proceso incluye la verificación de la denuncia, la suspensión de plazos si es necesario, la comunicación con el empleador y la evaluación de la notificación al cliente, todo con el objetivo de asegurar una gestión transparente y justa de las denuncias y siniestros.

**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, se expone más información al cliente sobre los pasos que se están tomando, similar a la transparencia interna que se maneja dentro de la empresa.   
  
Cuando se recibe una denuncia, se verifica si la empresa está al tanto de la situación. En caso de que no lo esté, se envía una carta solicitando que presenten una denuncia formal. Esto permite confirmar si la empresa tiene conocimiento de los hechos reportados por el trabajador.   
  
Una vez que se decide investigar un siniestro, se suspende cualquier plazo y se procede a asignar manualmente el caso a un estudio de investigación. Este proceso no es automático, sino que se realiza de manera manual para asegurar un seguimiento adecuado, especialmente en casos complejos o de gran importancia comercial.  
  
Durante la investigación, se mantiene una comunicación constante con el estudio encargado, solicitando actualizaciones sobre el progreso y apurando en caso de ser necesario. En general, se espera hasta el día del vencimiento para recibir el informe final, pero en casos particulares se realiza un seguimiento más cercano.  
  
Finalmente, se evalúa el informe recibido y se generan observaciones adicionales si es necesario. Esta información se canaliza dentro del sistema para proceder a la aceptación o rechazo del caso, asegurando que el cliente esté informado en cada etapa del proceso.

Para asegurar que todos los participantes entienden el proceso de comunicación y seguimiento, se utilizan varios métodos clave. En primer lugar, se asignan estudios de manera manual, lo que permite un control más directo y personalizado sobre cada caso. Esto facilita que los responsables puedan brindar mayor transparencia y claridad en la información que se comunica a los empleados y clientes.  
  
Además, se ha implementado un sistema donde los participantes pueden ingresar, leer y dejar comentarios sobre la información proporcionada. Este sistema no solo permite una retroalimentación continua, sino que también asegura que todos los involucrados estén al tanto de las actualizaciones y puedan expresar sus dudas o sugerencias.  
  
Para los casos más complejos o de mayor gravedad, se realiza un seguimiento particular. Esto implica una comunicación más frecuente y directa con los estudios de investigación, preguntando sobre el progreso y apurando las definiciones cuando es necesario. Este enfoque garantiza que los casos críticos reciban la atención adecuada y que la información se maneje de manera oportuna y precisa.  
  
Finalmente, se espera que los participantes sigan la lógica de los criterios establecidos, los cuales se revisan y ajustan en reuniones periódicas. Estas reuniones permiten que todos los involucrados estén alineados y comprendan claramente los pasos y expectativas del proceso.

Cuando se suspende un plazo, se envía una carta al cliente informándole sobre la situación. Esta comunicación tiene como objetivo notificar al cliente que se ha decidido extender el plazo para definir la aceptación o rechazo del siniestro debido a la necesidad de realizar una investigación adicional. En la carta, se detalla que se está llevando a cabo una investigación para obtener más información y se explica que, una vez concluida, se procederá a tomar una decisión sobre el caso. Esta comunicación es esencial para mantener al cliente informado y asegurarle que su caso está siendo gestionado de manera adecuada y transparente.

La comunicación interna entre los diferentes departamentos involucrados se gestiona de manera estructurada y con roles claramente definidos. En primer lugar, se dividen las funciones entre los gestores administrativos y asistenciales. Cada gestor tiene asignadas tareas específicas que deben cumplir para asegurar un flujo de trabajo eficiente.  
  
Cuando se recibe un informe o estudio, se generan observaciones que son evaluadas y canalizadas dentro del sistema. En el caso de un siniestro, este se marca para investigar y se asigna manualmente a un gestor administrativo. Este proceso asegura que cada gestor tenga una carga de trabajo equilibrada y que los casos se manejen de manera ordenada.  
  
El sector asistencial tiene la responsabilidad de cerrar los informes de investigación antes de que el caso pueda pasar a gestión. Si hay plazos suspendidos y una investigación pendiente, el caso no puede ser transferido hasta que se cierre el informe. Por otro lado, si no hay investigaciones pendientes y los plazos están suspendidos, tanto el sector administrativo como el asistencial pueden proceder con la gestión.  
  
Para mejorar la transparencia y la comunicación con el cliente, se sugiere exponer más información sobre las etapas de la investigación. Esto no solo facilita la comprensión del proceso interno, sino que también mejora la confianza del cliente en el sistema.  
  
Finalmente, cuando se graba un siniestro, el sistema automáticamente asigna el caso a un gestor administrativo, lo que agiliza el proceso y asegura que cada caso sea atendido de manera oportuna. Esta automatización es clave para mantener una comunicación fluida y eficiente entre los departamentos, garantizando que todos los involucrados estén al tanto del estado de cada caso.