# **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 y siniestros.**

## Índice**Índice**

**Automatización de Procesos**  
**Análisis de Información**  
**Gestión de Incidentes y Siniestros**

**Automatización de Procesos**

Automatizar el envío de códigos al asignar estudios presenta varios beneficios clave que pueden mejorar significativamente la eficiencia y transparencia del proceso.   
  
En primer lugar, la automatización permite que, al asignar un estudio, se genere y envíe automáticamente un código tanto al estudio como al cliente. Esto elimina la necesidad de enviar correos manualmente, ahorrando tiempo y reduciendo la posibilidad de errores humanos. Por ejemplo, como menciona Vale A., al asignar un estudio, se podría mandar un código automáticamente, lo cual se haría transparente para el cliente y el estudio, facilitando la identificación y seguimiento del estudio asignado.  
  
Además, este proceso automatizado asegura que la información se transmita de manera inmediata y precisa. Jose R. destaca que una vez que se carga la razón social, el sistema genera y envía un correo automáticamente, lo que garantiza que todas las partes involucradas reciban la información necesaria sin demoras. Esto no solo mejora la comunicación, sino que también permite una respuesta más rápida y eficiente a cualquier consulta o seguimiento que se necesite realizar.  
  
Otro beneficio importante es la creación de una identificación única para cada estudio, como menciona Jose R. y Vale A. Esto facilita la organización y el acceso a la información, permitiendo que tanto el estudio como el cliente puedan referirse al mismo código o palabra clave cuando necesiten información adicional o realizar algún seguimiento. Esta identificación única también puede ser útil para generar más observaciones sobre los informes recibidos, como sugiere Jose R., permitiendo una evaluación más detallada y precisa de los estudios.  
  
Finalmente, la automatización del envío de códigos puede integrarse con otros sistemas y procesos, como la reconstrucción a través de warehouse y el análisis manual mencionado por Sergio G. Esto puede llevar a una mayor coherencia y eficiencia en el manejo de la información, permitiendo que el nuevo sistema tenga la capacidad de canalizar y evaluar la información de manera más efectiva.  
  
En resumen, la automatización del envío de códigos al asignar estudios ofrece beneficios significativos en términos de eficiencia, precisión, comunicación y organización, mejorando así la efectividad general del proceso.

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. A continuación, se detallan algunas recomendaciones basadas en las conversaciones entre Jose R., Sergio G., y Mapply I.:  
  
1. \*\*Definición de Criterios de Asignación\*\*:  
 - Es fundamental establecer criterios claros y específicos para determinar qué siniestros deben ser investigados. Por ejemplo, Jose R. menciona la necesidad de que un siniestro cumpla con ciertas condiciones para que aparezca en una agenda o bandeja de análisis. Estos criterios pueden incluir la gravedad del siniestro, la ubicación, la descripción del accidente, entre otros.  
  
2. \*\*Automatización del Proceso de Asignación\*\*:  
 - Una vez definidos los criterios, se puede configurar el sistema para que automáticamente asigne los siniestros a los estudios correspondientes. Sergio G. sugiere que la asignación podría hacerse automática si se pasan los criterios necesarios. Esto implica programar el sistema para que, al marcar un siniestro como "a investigar", se asigne automáticamente a un estudio basado en los criterios predefinidos.  
  
3. \*\*Integración con el Sistema Actual\*\*:  
 - Es importante que el nuevo sistema esté integrado con el sistema actual de warehouse y análisis manual. Jose R. menciona que actualmente se realiza una reconstrucción a través de warehouse y un análisis manual. La automatización debería complementar estos procesos, permitiendo una transición suave y eficiente.  
  
4. \*\*Generación de Observaciones y Evaluaciones\*\*:  
 - El sistema automatizado debería permitir la generación de observaciones adicionales sobre los informes recibidos. Jose R. destaca la necesidad de poder ampliar y generar más observaciones sobre los informes para evaluar y canalizar la información adecuadamente. Esto puede incluir campos adicionales para comentarios y evaluaciones detalladas.  
  
5. \*\*Revisión y Ajuste Continuo\*\*:  
 - Una vez implementada la automatización, es crucial revisar y ajustar continuamente el sistema para asegurar que funcione de manera óptima. Sergio G. menciona la importancia de profundizar en cómo se quiere armar el sistema y volver sobre el tema para realizar ajustes necesarios.  
  
En resumen, la automatización de la asignación de siniestros puede lograrse definiendo criterios claros, configurando el sistema para asignaciones automáticas, integrando con el sistema actual, permitiendo la generación de observaciones adicionales y realizando revisiones continuas. Esto no solo mejorará la eficiencia del proceso, sino que también permitirá una mejor gestión y análisis de los 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 detallan los pasos necesarios:  
  
1. \*\*Definición de Criterios y Lógica de Asignación\*\*:  
 - Es fundamental establecer la lógica y los criterios que determinarán cómo se asignarán las tareas automáticamente. Según Mapply I., se está trabajando en la lógica de los criterios y se espera recibir esta información para avanzar en el proceso.  
  
2. \*\*Integración de Códigos Automáticos\*\*:  
 - Vale A. sugiere que al asignar un estudio, se genere automáticamente un código que se envíe tanto al estudio como al cliente. Este código facilitará la transparencia y el seguimiento de las tareas asignadas.  
  
3. \*\*Desarrollo del Sistema Automatizado\*\*:  
 - Se debe desarrollar un sistema que permita la asignación automática de tareas basándose en los criterios definidos. Este sistema debe ser capaz de generar y enviar los códigos automáticamente, como mencionó Vale A.  
  
4. \*\*Pruebas y Validación\*\*:  
 - Antes de implementar el sistema a gran escala, es crucial realizar pruebas para asegurar que la automatización funcione correctamente. Esto incluye verificar que los códigos se generen y envíen adecuadamente y que las tareas se asignen según los criterios establecidos.  
  
5. \*\*Implementación y Monitoreo\*\*:  
 - Una vez que el sistema ha sido probado y validado, se puede proceder con su implementación. Es importante monitorear el sistema continuamente para identificar y corregir cualquier problema que pueda surgir.  
  
6. \*\*Retroalimentación y Mejora Continua\*\*:  
 - Después de la implementación, se debe recopilar retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora. Como mencionó Sergio G., es importante profundizar en cómo se quiere armar el sistema y hacer ajustes según sea necesario.  
  
Estos pasos aseguran que la automatización de la asignación de tareas sea efectiva y que el sistema funcione de manera óptima, facilitando el trabajo y mejorando la eficiencia.

**Análisis de Información**

Actualmente, el análisis de información se realiza principalmente a través de dos métodos: la reconstrucción a través de warehouse y el análisis manual.   
  
Jose R. menciona que las investigaciones que se llevan a cabo hoy en día se basan en estos métodos. La reconstrucción a través de warehouse permite organizar y almacenar grandes volúmenes de datos, mientras que el análisis manual implica la revisión detallada de cada informe de manera individual. Este proceso manual puede ser laborioso y requiere leer uno a uno los informes para evaluar y generar observaciones.  
  
Por ejemplo, cuando se recibe un informe sobre un siniestro, el equipo no tiene una forma automatizada de canalizar la información dentro del sistema. Esto significa que cualquier observación adicional sobre el informe debe ser generada manualmente. Jose R. señala que el análisis actual es muy escueto y no permite generar observaciones más detalladas que podrían ser útiles para evaluar el estudio o la información recibida.  
  
Además, en casos específicos donde el siniestro es de gran dimensión o gravedad, el seguimiento se realiza de manera particular. En estos casos, se contacta directamente al estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario.  
  
Sergio G. y Mapply I. también discuten la posibilidad de mejorar este proceso en un nuevo sistema que permita una mayor efectividad en las investigaciones, sugiriendo que sería beneficioso tener una herramienta que facilite la generación de observaciones y el análisis de la información de manera más eficiente.  
  
En resumen, los métodos actuales de análisis de información incluyen la reconstrucción a través de warehouse y el análisis manual, con un enfoque en mejorar estos procesos para hacerlos más efectivos y detallados en el futuro.

Para mejorar el proceso de verificación de datos en el contexto de análisis de información, es fundamental implementar varias estrategias que optimicen la eficiencia y la precisión. Actualmente, las investigaciones se realizan mediante la reconstrucción a través de warehouse y un análisis manual de los datos, lo cual puede ser tedioso y propenso a errores.  
  
Primero, sería beneficioso ampliar la capacidad del sistema para generar más observaciones sobre los informes recibidos. Esto permitiría evaluar y canalizar la información de manera más efectiva. Por ejemplo, José R. menciona la necesidad de poder ampliar y generar más observaciones sobre los informes para evaluar estudios u otro tipo de información que llega y no se puede canalizar dentro del sistema actual.  
  
Además, la automatización del proceso de asignación de estudios a los siniestros marcados como "a investigar" podría mejorar significativamente la eficiencia. Actualmente, esta asignación no se realiza manualmente, como indica José R., pero la implementación de un sistema automatizado podría reducir el tiempo y los recursos necesarios para esta tarea.  
  
También es crucial mejorar la transparencia y la visualización de las etapas de la investigación para los clientes. Esto no solo aumentaría la confianza del cliente, sino que también facilitaría la comprensión del proceso. Sergio G. y Mapply I. discuten la importancia de exponer más información al cliente y proporcionar una mayor transparencia en la visualización de las etapas de la investigación.  
  
Finalmente, la integración de un sistema que permita a los usuarios ingresar, leer y dejar comentarios sobre la información podría fomentar una colaboración más efectiva y una retroalimentación continua. Mapply I. menciona que ya se está trabajando en una versión que permite esto, y que se irá incrementando en futuras reuniones.  
  
En resumen, para mejorar el proceso de verificación de datos, se deben considerar las siguientes acciones:  
1. Ampliar la capacidad del sistema para generar y canalizar observaciones.  
2. Automatizar la asignación de estudios a los siniestros.  
3. Mejorar la transparencia y visualización de las etapas de la investigación para los clientes.  
4. Implementar un sistema de retroalimentación continua donde los usuarios puedan dejar comentarios.  
  
Estas mejoras no solo optimizarán el proceso actual, sino que también aumentarán la precisión y la eficiencia en la verificación de datos.

Para realizar un análisis más completo en el tema de Análisis de Información, es necesario considerar varios aspectos que actualmente no están siendo cubiertos de manera adecuada.   
  
Primero, es fundamental poder ampliar y generar más observaciones sobre los informes recibidos. Jose R. menciona que, al cargar el informe, la información es muy escueta y no permite generar observaciones adicionales que podrían ser útiles para evaluar el estudio o cualquier otro tipo de información. Por ejemplo, sería beneficioso tener un sistema que permita agregar comentarios o notas adicionales sobre la descripción del accidente, la aceptación o rechazo del siniestro, y otros detalles relevantes.  
  
Además, es importante contar con un mecanismo para canalizar la información que llega y que actualmente no tiene una forma de ser integrada dentro del sistema. Esto podría incluir datos adicionales sobre la gravedad del siniestro, la dimensión del mismo, o cualquier otro aspecto que sea clave para el análisis, como menciona Jose R. en su conversación con Asociart A.  
  
También se sugiere mejorar la efectividad de las investigaciones mediante la incorporación de nuevas tecnologías. Actualmente, las investigaciones se realizan a través de warehouse y análisis manual, lo cual puede ser ineficiente. Un nuevo sistema que permita una mejor reconstrucción y análisis de la información sería muy beneficioso.  
  
Finalmente, es crucial tener un seguimiento más detallado de los casos complicados o claves. Jose R. menciona que en estos casos se sigue de manera particular, preguntando al estudio de investigación sobre el progreso y apurando la definición. Un sistema que facilite este seguimiento y permita una comunicación más fluida con los estudios de investigación podría mejorar significativamente el análisis de la información.  
  
En resumen, para un análisis más completo se necesita:  
1. Ampliar las observaciones sobre los informes recibidos.  
2. Canalizar adecuadamente la información adicional que llega.  
3. Incorporar nuevas tecnologías para mejorar la efectividad de las investigaciones.  
4. Implementar un sistema de seguimiento detallado para casos complicados o claves.  
  
Estos puntos ayudarán a tener una visión más completa y detallada, mejorando así la calidad del análisis de información.

**Gestión de Incidentes y Siniestros**

El procedimiento actual para rechazar una denuncia en la gestión de incidentes y siniestros se basa en varios pasos clave que involucran tanto la evaluación inicial como la comunicación final al cliente.  
  
Primero, el Gestor Administrativo recibe el siniestro asignado y realiza una gestión inicial basada en el informe recibido. Este informe es crucial, ya que determina si el siniestro será aceptado o rechazado. La decisión de rechazar se toma de acuerdo con los criterios establecidos en el informe.  
  
Una vez que se decide rechazar el siniestro, se procede a enviar una carta de rechazo. Según lo mencionado por Prestadores A., el caso se considera efectivamente rechazado desde la fecha en que se envía esta carta. Además, esta información se migra a la página web, permitiendo al cliente visualizar que el siniestro está en estado rechazado.  
  
Es importante destacar que, como menciona Mapply I., una vez que se rechaza el siniestro, el circuito se considera terminado. Sin embargo, existe la posibilidad de reabrir el caso por algún motivo específico, aunque esto no se detalla en el contexto proporcionado.  
  
Jose R. también señala que el análisis realizado al cargar el informe es bastante escueto, limitándose a la descripción del accidente y su ubicación, sin permitir observaciones adicionales que podrían ser útiles para el estudio del caso.  
  
En resumen, el procedimiento para rechazar una denuncia incluye la evaluación inicial del informe, la decisión basada en criterios específicos, la comunicación del rechazo mediante una carta, y la actualización del estado del siniestro en la página web para que el cliente esté informado.

En el tema de Gestión de Incidentes y Siniestros, los criterios utilizados para la investigación de siniestros se basan en varios factores clave. Jose R. menciona que el proceso de cargar el informe es muy escueto y que no tienen formas de generar observaciones adicionales más allá de la descripción del accidente y la decisión de aceptar o rechazar el siniestro. Esto sugiere que la información inicial es limitada y se centra en los detalles básicos del incidente.  
  
Para casos más complicados o de mayor gravedad, como aquellos con implicaciones comerciales significativas o siniestros de gran dimensión, se realiza un seguimiento más detallado. En estos casos, se consulta al estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso de definición. Jose R. indica que en situaciones particulares, se pregunta al estudio cómo va el caso y se presiona para obtener una definición antes del vencimiento del plazo.  
  
Además, Sergio G. pregunta si los siniestros marcados para investigación se asignan automáticamente a un estudio, a lo que Jose R. responde que la asignación se realiza manualmente. Esto implica que hay un criterio humano en la selección del estudio encargado de la investigación.  
  
Finalmente, Cesar R. menciona la suspensión de plazos como parte del proceso, lo que sugiere que en ciertos casos, se pueden tomar medidas adicionales para asegurar que la investigación se realice de manera adecuada sin la presión de plazos inminentes.  
  
En resumen, los criterios para la investigación de siniestros incluyen la gravedad del incidente, su dimensión comercial, la necesidad de seguimiento detallado, y la asignación manual de estudios de investigación. Además, se pueden suspender plazos para permitir una investigación más exhaustiva.

En la gestión de incidentes y siniestros, la comunicación con el cliente cuando se rechaza una denuncia se maneja de manera estructurada y clara. Una vez que se ha determinado que un siniestro será rechazado, se envía una carta de rechazo al cliente. Esta carta es crucial, ya que marca el momento en que el caso se considera oficialmente rechazado.  
  
Por ejemplo, según lo mencionado por Prestadores A., 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 su siniestro está en estado rechazado. Esto asegura que el cliente esté informado de manera oportuna y precisa sobre el estado de su denuncia.  
  
Además, es importante destacar que hasta que no se envía la carta de rechazo, la cobertura es integral. Como explicó Cesar R., el resultado de la investigación determina si el siniestro será rechazado o no, y hasta que no se manda la carta de rechazo, el paciente o trabajador sigue recibiendo atención. Por ello, cuando se sospecha un posible rechazo, se insiste en que el proceso sea lo más rápido posible para evitar incertidumbres.  
  
En resumen, la comunicación con el cliente se maneja mediante el envío de una carta de rechazo que se refleja en la página web, asegurando que el cliente esté informado sobre el estado de su siniestro. Este proceso es gestionado cuidadosamente para garantizar transparencia y claridad en la comunicación.