# **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 un estudio ofrece varios beneficios significativos. 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 requeridos. Esto permite que el personal se enfoque en tareas más críticas y de mayor valor.  
  
Además, la automatización garantiza una mayor precisión y consistencia en la comunicación. Al enviar automáticamente el mismo código a todas las partes involucradas, se minimiza el riesgo de errores humanos, como la transcripción incorrecta de códigos o la omisión de información importante. Esto contribuye a una mejor coordinación y seguimiento de los estudios, facilitando la identificación y el acceso a la información relevante.  
  
Otro beneficio clave es la transparencia en el proceso. Al proporcionar un código único y específico para cada estudio, tanto el estudio como el cliente pueden rastrear y verificar fácilmente el estado y la información relacionada. Esto no solo mejora la confianza y la satisfacción del cliente, sino que también simplifica la gestión interna y la resolución de posibles discrepancias.  
  
Finalmente, la automatización del envío de códigos puede integrarse con otros sistemas y procesos, permitiendo una gestión más holística y eficiente de la información. Por ejemplo, los códigos pueden ser utilizados para generar informes automáticos, realizar análisis de datos y mejorar la toma de decisiones basada en información precisa y actualizada.

Para implementar la automatización de la asignación de siniestros, es fundamental considerar varios aspectos clave que se mencionan en las conversaciones. Primero, es necesario desarrollar un sistema que permita la canalización de información y observaciones adicionales sobre los informes recibidos. Esto podría lograrse mediante la integración de un módulo de observaciones dentro del sistema actual, donde se puedan registrar y evaluar datos adicionales de manera estructurada.  
  
Además, el sistema debe ser capaz de marcar automáticamente un siniestro como "a investigar" y asignarle un estudio correspondiente sin intervención manual. Para ello, se puede utilizar un algoritmo basado en reglas predefinidas que identifique ciertos criterios o patrones en los informes de siniestros. Por ejemplo, si un siniestro cumple con ciertos parámetros de gravedad, tipo de accidente o ubicación, el sistema podría automáticamente asignarlo a un estudio específico.  
  
La efectividad de las investigaciones actuales, que se basan en la reconstrucción a través de warehouse y análisis manual, podría mejorarse significativamente con la automatización. Un sistema automatizado podría analizar grandes volúmenes de datos de manera más rápida y precisa, permitiendo a los analistas centrarse en casos más complejos que requieran intervención humana.  
  
Finalmente, es importante que el nuevo sistema tenga la capacidad de generar reportes detallados y observaciones adicionales que puedan ser fácilmente accesibles y evaluados por el equipo. Esto no solo mejoraría la eficiencia del proceso, sino que también proporcionaría una base de datos más rica para futuras investigaciones y análisis.  
  
En resumen, la automatización de la asignación de siniestros puede lograrse mediante la integración de un módulo de observaciones, el uso de algoritmos basados en reglas para la asignación automática y la capacidad de generar reportes detallados, mejorando así la eficiencia y efectividad del proceso.

Para automatizar la asignación de tareas en el sistema, es importante seguir una serie de pasos que aseguren una implementación efectiva y eficiente. A continuación, se detallan los pasos necesarios:  
  
1. \*\*Identificación de Requisitos\*\*: Primero, es crucial identificar y documentar los requisitos específicos del sistema. Esto incluye determinar qué tipos de tareas necesitan ser automatizadas y qué criterios se utilizarán para asignarlas.  
  
2. \*\*Diseño del Proceso de Automatización\*\*: Una vez que se tienen claros los requisitos, se debe diseñar el proceso de automatización. Esto implica definir cómo se generarán y asignarán las tareas automáticamente. Por ejemplo, se puede establecer que al marcar un siniestro como "a investigar", el sistema automáticamente asigne un estudio correspondiente.  
  
3. \*\*Desarrollo del Sistema\*\*: Con el diseño en mano, el siguiente paso es desarrollar el sistema. Esto puede incluir la programación de algoritmos que asignen tareas basadas en los criterios definidos, así como la integración de estos algoritmos en el sistema existente.  
  
4. \*\*Generación de Códigos Automáticos\*\*: Para mejorar la transparencia y el seguimiento, se puede implementar un sistema que genere códigos automáticos para cada tarea asignada. Estos códigos pueden ser enviados tanto al equipo encargado del estudio como al cliente, facilitando la trazabilidad y la comunicación.  
  
5. \*\*Pruebas y Validación\*\*: Antes de implementar el sistema de automatización en un entorno de producción, es fundamental realizar pruebas exhaustivas. Esto asegura que el sistema funcione correctamente y que las tareas se asignen de manera precisa y eficiente.  
  
6. \*\*Capacitación del Personal\*\*: Una vez que el sistema ha sido probado y validado, es importante capacitar al personal en su uso. Esto incluye enseñarles cómo interactuar con el sistema automatizado y cómo interpretar los códigos generados.  
  
7. \*\*Monitoreo y Mejora Continua\*\*: Finalmente, después de la implementación, se debe monitorear el desempeño del sistema y realizar ajustes según sea necesario. Esto garantiza que el sistema de automatización siga siendo efectivo y se adapte a cualquier cambio en los requisitos o en el entorno operativo.  
  
Siguiendo estos pasos, se puede lograr una automatización efectiva de la asignación de tareas en el sistema, 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, las investigaciones y evaluaciones se realizan de manera manual, lo que implica una revisión individual de cada caso. Este método puede ser propenso a errores humanos y a inconsistencias en la evaluación de los informes.  
  
Con la implementación de un sistema automatizado, se podría mejorar la precisión y la consistencia en la evaluación de las denuncias. La automatización permitiría canalizar de manera más eficiente la información recibida, generando observaciones más detalladas y estructuradas. Esto, a su vez, facilitaría la identificación de patrones y la toma de decisiones más informadas.  
  
Además, al reducir la carga de trabajo manual, los equipos podrían enfocarse en casos más complejos que requieran una atención más detallada, mejorando así la calidad general de las investigaciones. En resumen, la automatización no solo optimizaría el proceso de evaluación, sino que también podría reducir la tasa de rechazo de denuncias al asegurar que cada caso sea revisado de manera más exhaustiva y precisa.

**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 internas suelen ser el puntapié inicial, proporcionando información crucial que puede desencadenar acciones más amplias. Estas investigaciones internas se realizan en conjunto con otras áreas, como la corporativa, que maneja sus propias lógicas y sistemas.  
  
Un aspecto importante es la colaboración con entidades externas, como San Cristóbal, que también impulsan investigaciones que pueden tener un impacto significativo en la gestión de siniestros. Esta colaboración permite recabar más información y herramientas útiles para el área de recupero, facilitando acciones posteriores, como en casos de choques donde se necesita información detallada para proceder.  
  
Además, se presta especial atención a casos complicados o marcados por su dimensión, gravedad o importancia comercial. Estos casos se siguen de cerca, y se mantiene una comunicación constante con los estudios de investigación para acelerar el proceso y obtener definiciones claras antes del vencimiento de los plazos.  
  
En resumen, los criterios para la investigación de fraudes incluyen la colaboración interna y externa, la atención a casos de alta relevancia, y la comunicación continua con los equipos de investigación para asegurar una gestión eficiente y oportuna de los siniestros.

En el proceso actual, el análisis de información se realiza de manera manual. Cuando se recibe un informe, ya sea para evaluar un estudio o cualquier otro tipo de información, no existe un sistema automatizado para canalizar estos datos dentro del sistema. Esto implica que cada observación y cada dato deben ser revisados y gestionados manualmente.  
  
Cuando se marca un siniestro como sujeto a investigación, no se asigna automáticamente un estudio. En lugar de eso, la asignación se realiza de manera manual. Este proceso manual también se extiende a la visualización de las etapas de la investigación, lo que limita la transparencia tanto para el equipo interno como para los clientes.  
  
Actualmente, la efectividad de las investigaciones depende en gran medida de la reconstrucción de datos a través de un warehouse y del análisis manual, donde cada informe debe ser leído y evaluado uno a uno. Esta metodología, aunque funcional, es laboriosa y podría beneficiarse de un sistema más automatizado que permita una mayor eficiencia y transparencia en el proceso de análisis de información.

Para mejorar el análisis de datos en el contexto de investigación y análisis de información, es necesario contar con un sistema que permita ampliar y generar más observaciones sobre los informes recibidos. Actualmente, el análisis es muy escueto y no se tiene la capacidad de generar observaciones adicionales que puedan ser informativas. Es crucial tener un sistema que permita canalizar la información de manera más efectiva, incluyendo detalles sobre la aceptación o rechazo de siniestros, la descripción del accidente y otros puntos relevantes.  
  
Además, sería beneficioso que el nuevo sistema incluya la posibilidad de realizar reconstrucciones a través de un warehouse y análisis manual de los datos, lo cual mejoraría la efectividad de las investigaciones. También es importante que el sistema permita asignar estudios automáticamente a los siniestros marcados para investigar, sin necesidad de hacerlo manualmente, lo que agilizaría el proceso y mejoraría la eficiencia.  
  
En resumen, para mejorar el análisis de datos, se necesita un sistema más robusto que permita generar observaciones detalladas, canalizar información de manera efectiva y realizar análisis más profundos y automatizados.

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 automáticamente se le asigna un estudio, aunque este no se asigna manualmente por el equipo.   
  
En situaciones donde la información es escasa, se amplía el informe recibido para generar más observaciones, evaluando el estudio o cualquier otro tipo de información que haya llegado. Esto permite canalizar la información dentro del sistema de manera efectiva.  
  
Además, se realiza un análisis para determinar si conviene enviar el caso a investigar. Generalmente, los casos graves, como los relacionados con accidentes laborales, se envían a investigar dependiendo de cómo se haya ingresado la denuncia. Si es una auto-denuncia, se procede a investigar, suspendiendo plazos y tomando las medidas necesarias.  
  
En casos complicados o de gran importancia, ya sea por razones comerciales o por la gravedad del siniestro, se hace un seguimiento particular. En estos casos, se mantiene una comunicación constante con el estudio de investigación para obtener actualizaciones y acelerar el proceso si es necesario. En general, se espera hasta el día del vencimiento para obtener los resultados del informe de investigación.

**Gestión de Denuncias y Siniestros**

El proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros implica varios pasos clave para asegurar la precisión y la integridad de la información. Inicialmente, cuando se recibe un informe, se evalúa y se generan observaciones adicionales si es necesario. Este proceso permite ampliar la información disponible y canalizarla adecuadamente dentro del sistema.  
  
Una vez que se marca un siniestro como sujeto a investigación, se asigna automáticamente a un gestor administrativo. Este gestor es responsable de revisar y analizar el informe, aunque el sistema no permite asignaciones manuales por parte del equipo. Durante la carga del informe, se recopilan datos esenciales como la descripción del accidente, la aceptación o rechazo del siniestro, y detalles sobre terceros involucrados.  
  
El análisis inicial del informe es bastante escueto, lo que limita la capacidad de generar observaciones adicionales que podrían ser útiles para el estudio. Sin embargo, se marcan puntos principales como los casos graves y aquellos con terceros involucrados, que son enviados para una investigación más detallada.  
  
En resumen, el proceso de verificación de datos en las denuncias y siniestros se basa en una combinación de evaluación inicial, asignación automática a gestores administrativos, y un análisis detallado de los puntos críticos del informe. Este enfoque asegura que la información se maneje de manera eficiente y precisa, aunque existen limitaciones en la capacidad de generar observaciones adicionales durante la carga del informe.

Cuando se rechaza una denuncia, el proceso sigue ciertos pasos específicos. Primero, el Gestor Administrativo evalúa el informe recibido y toma una decisión basada en los parámetros establecidos. Si se determina que la denuncia debe ser rechazada, se envía una carta de rechazo al cliente. A partir de la fecha en que se envía esta carta, el caso se considera oficialmente rechazado.  
  
Esta información se actualiza en la página web, permitiendo al cliente visualizar el estado de su siniestro como rechazado. Es importante destacar que, una vez que se rechaza una denuncia, el circuito del proceso se considera terminado. Sin embargo, existe la posibilidad de reabrir el caso por algún motivo específico, aunque esto no es la norma general.  
  
En resumen, el rechazo de una denuncia implica una serie de pasos administrativos que culminan con la notificación al cliente y la actualización del estado del siniestro en la plataforma web, con la posibilidad de reabrir el caso bajo circunstancias especiales.

En el sistema actual, la gestión de la rescisión de contratos por falta de pago sigue un proceso específico. Inicialmente, cuando se detecta la falta de pago, se procede a rescindir el contrato. Las cartas de notificación se envían con antelación, pero la fecha efectiva de rescisión se establece y se comunica formalmente.  
  
Una vez que el contrato es rescindido, el Gestor Administrativo recibe el siniestro asignado y realiza toda la gestión necesaria basándose en los parámetros e informes disponibles. Si se determina que el siniestro debe ser rechazado, se envía una carta de rechazo. Desde el momento en que esta carta es enviada, el caso se considera oficialmente rechazado.  
  
Esta información se actualiza en la página web, permitiendo al cliente visualizar el estado del siniestro como rechazado. Sin embargo, existe la posibilidad de reabrir el caso si surge algún motivo justificado para hacerlo, aunque esto no es la norma y dependerá de la evaluación de nuevas circunstancias o información adicional.  
  
En resumen, el proceso de rescisión de contratos por falta de pago implica una serie de pasos administrativos y de comunicación, asegurando que tanto el gestor como el cliente estén informados del estado del siniestro y de las decisiones tomadas.

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. Inicialmente, se revisa el informe recibido para evaluar si es necesario generar más observaciones o ampliar la información disponible. Esto permite una mejor comprensión del caso y facilita la toma de decisiones informadas.  
  
Si se determina que el siniestro debe ser investigado, se marca como tal y se suspende cualquier plazo relacionado con el caso. Esta suspensión de plazos es crucial para garantizar que la investigación se realice de manera exhaustiva y sin presiones de tiempo. Durante este proceso, se verifica si la empresa estaba al tanto de la situación y, de ser necesario, se envía una carta solicitando una denuncia formal para confirmar su conocimiento.  
  
Una vez que se recopila toda la información y se completa la investigación, se procede a evaluar el informe detalladamente. En base a este informe, se decide si se acepta o se rechaza la denuncia. Esta decisión se toma siguiendo criterios específicos y parámetros establecidos para asegurar la equidad y la justicia en la resolución del caso.  
  
En resumen, el proceso incluye la ampliación de observaciones, la suspensión de plazos para una investigación detallada, la verificación del conocimiento de la empresa y la evaluación final del informe para tomar una decisión informada sobre la aceptación o el rechazo de la denuncia.

**Comunicación y Seguimiento**

Para informar a los clientes sobre el estado de sus denuncias, se busca brindar una mayor transparencia en la visualización de las etapas de la investigación. Esto se logra exponiendo más información al cliente sobre los pasos que se están tomando. Es importante que el sistema comunique de manera clara y efectiva al empleador sobre el progreso de la investigación.  
  
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 denunciados. Posteriormente, se decide si es necesario proceder con una investigación más profunda, suspendiendo plazos si es necesario, y se elabora un informe detallado.  
  
Este informe es fundamental para determinar la aceptación o rechazo del caso. De esta manera, se asegura que el cliente esté informado en cada etapa del proceso, proporcionando la transparencia necesaria y facilitando la comunicación entre todas las partes involucradas.

Para asegurar que todos los participantes entienden el proceso de comunicación y seguimiento, se utilizan varios métodos clave. En primer lugar, se marca un siniestro como "a investigar" y automáticamente se le asigna un estudio, aunque este proceso no se realiza manualmente por los empleados. Esto ayuda a mantener un flujo de trabajo organizado y reduce la posibilidad de errores humanos.  
  
Además, se busca ampliar y generar más observaciones sobre los informes recibidos, ya sea para evaluar estudios o cualquier otro tipo de información. Este enfoque permite una mejor canalización de la información dentro del sistema, facilitando la transparencia y la claridad en cada etapa del proceso.  
  
Para mejorar la transparencia y la comunicación, se sugiere que el sistema informe al empleado sobre el estado de la investigación de su caso. Esto no solo mantiene al empleado informado, sino que también asegura que todos los pasos del proceso sean visibles y comprensibles para todas las partes involucradas.  
  
Finalmente, se destaca la importancia de exponer más información al cliente sobre las etapas de la investigación. Esto no solo mejora la transparencia, sino que también ayuda a los clientes a entender mejor el proceso y a sentirse más seguros sobre cómo se manejan sus casos.  
  
En resumen, los métodos utilizados incluyen la automatización de la asignación de estudios, la generación de observaciones adicionales, la comunicación clara y transparente con los empleados y clientes, y la exposición detallada de las etapas de la investigación. Estos métodos en conjunto aseguran que todos los participantes entienden el proceso de manera efectiva.

Cuando se suspende un plazo, se envía una carta al cliente informándole sobre la situación. Esta comunicación tiene como objetivo principal notificar al cliente sobre la suspensión del plazo y los motivos que la han generado. En el caso específico de una investigación pendiente, se le explica al cliente que es necesario cerrar el informe de investigación antes de poder proceder con la gestión del caso.   
  
Además, se le indica al cliente que, una vez concluida la investigación y cargada la conclusión del informe, se procederá a definir el caso. Esta carta también puede incluir instrucciones sobre cualquier acción que el cliente deba tomar, como presentar una denuncia formal si es necesario.   
  
En resumen, la comunicación es clara y detallada, asegurando que el cliente esté al tanto de los pasos a seguir y del estado actual de su caso.

La comunicación interna entre los diferentes departamentos involucrados se gestiona de manera estructurada y clara. En primer lugar, se dividen las funciones de los gestores en dos categorías: administrativo y asistencial. Esta división permite una actualización constante de cada funcionalidad y facilita el seguimiento de las tareas específicas de cada gestor.  
  
El Gestor Administrativo se encarga de ampliar y generar observaciones sobre los informes recibidos, ya sea para evaluar estudios o cualquier otro tipo de información que llega al sistema. Este proceso es crucial para asegurar que toda la información relevante sea canalizada adecuadamente dentro del sistema.  
  
Por otro lado, cuando se marca un siniestro como "a investigar", no se asigna automáticamente un estudio; esta asignación se realiza manualmente. Esto implica una comunicación directa y precisa entre los responsables de la investigación y los gestores administrativos para asegurar que cada caso sea tratado de manera adecuada.  
  
En cuanto al sector asistencial, existe una normativa clara: si hay un informe de investigación pendiente, no se puede pasar a gestión hasta que dicho informe esté cerrado. Esto asegura que todas las investigaciones se completen antes de proceder con la gestión administrativa. Sin embargo, si no hay informes de investigación pendientes y los plazos están suspendidos, tanto el gestor administrativo como el asistencial pueden proceder con la gestión.  
  
Este sistema de comunicación y seguimiento garantiza que cada departamento esté al tanto de las tareas y responsabilidades de los demás, permitiendo una coordinación eficiente y efectiva en el manejo de la información y los procesos internos.