

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES CON LA ASEGURADORA - VERSIÓN MEJORADA

Categoría del Documento: Seguimiento y Uso Interno

Número de Documento: 29 de 33

RESUMEN DEL SISTEMA

Propósito y Valor Legal

Este sistema integral de seguimiento documenta todas las interacciones con la aseguradora para:

- Crear evidencia admisible para disputas
- Documentar patrones de retraso o mala fe
- Apoyar quejas a los reguladores
- Proporcionar cronología para procedimientos legales
- Demostrar esfuerzos de mitigación
- Rastrear promesas y compromisos

Instrucciones de Configuración

1. Crear sistemas de archivo digital y físico
2. Usar convenciones de nomenclatura consistentes
3. Actualizar inmediatamente después de cada contacto
4. Hacer respaldo de datos semanalmente
5. Imprimir resúmenes mensuales
6. Hacer que un abogado revise si es probable litigio

REGISTRO MAESTRO DE COMUNICACIÓN

Definiciones de Columnas

- **Fecha:** Fecha exacta (MM/DD/AAAA)
- **Hora:** Horas de inicio y fin (formato 24 horas)
- **Duración:** Minutos totales
- **Tipo de Contacto:** Teléfono/Correo/Carta/Reunión/Portal/Texto/Fax/Correo de voz
- **Dirección:** Entrante/Saliente/Interno

- **Iniciador:** Quién inició el contacto
- **Rep. de Aseguradora:** Nombre completo e ID
- **Título del Rep.:** Título/departamento exacto
- **Reclamación #:** Todos los números de reclamación relevantes
- **Asunto:** Descripción breve (10 palabras máximo)
- **Resumen de Discusión:** Puntos clave en detalle
- **Compromisos Hechos:** Promesas específicas con fechas límite
- **Seguimiento Requerido:** Sus elementos de acción
- **Documentos Intercambiados:** Qué se envió/recibió
- **Referencia #:** ID de llamada, ID de correo, números de confirmación
- **Estado:** Abierto/Pendiente/Resuelto/Escalado/Disputado
- **Testigo:** Cualquier persona presente/copiada
- **Grabación:** Si se grabó (con permiso)
- **Humor/Tono:** Profesional/Hostil/Despectivo/Útil
- **Señales de Alerta:** Declaraciones o comportamiento preocupante

Tabla Principal de Registro de Comunicación

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tipo	Dirección	Iniciador	Rep. Aseguradora	ID Rep.	Título	Reclamación#
-------	-------------	----------	----------	------	-----------	-----------	------------------	---------	--------	--------------

Seguimiento Específico de Llamadas

Fecha	Hora	Duración	Nombre Rep.	ID#	Línea Directa	Tema	Resultado	Fecha Seguimiento	Grabación	Permiso
-------	------	----------	-------------	-----	---------------	------	-----------	-------------------	-----------	---------

Registro de Comunicación por Correo Electrónico

Fecha	Hora Enviado	De	Para	CC	CCO	Asunto	Adjuntos	Respuesta Solicitada	Respuesta Recibida	Acuse de Recibo
-------	--------------	----	------	----	-----	--------	----------	----------------------	--------------------	-----------------

Seguimiento de Correspondencia Escrita

Fecha Enviada	Método	Seguimiento#	Destinatario	Departamento	Asunto	Certificado	Acuse Recibo	Respuesta Debida
---------------	--------	--------------	--------------	--------------	--------	-------------	--------------	------------------

REGISTROS DETALLADOS DE INTERACCIÓN

Plantilla de Documentación de Llamada Telefónica

Fecha: [Fecha]
Hora: [Inicio] - [Fin] ([Duración] minutos)
Representante de la Aseguradora: [Nombre completo]
Número de ID/Placa: [Número]
Línea Directa: [Número de teléfono]
Departamento: [Departamento específico]
Referencia de Llamada #: [Si se proporciona]

Razón de la Llamada:

- Verificación de rutina
- Respuesta a solicitud de la aseguradora
- Escalación de problema
- Nueva información para proporcionar
- Seguimiento de promesa

Temas Discutidos:

1. [Tema 1 - incluir citas donde sea importante]
2. [Tema 2 - notar cualquier contradicción]
3. [Tema 3 - resaltar nueva información]

Compromisos Específicos Hechos por la Aseguradora:

Compromiso	Por Quién	Fecha Límite	Completado
[Promesa]	[Nombre]	[Fecha]	[S/N]

Elementos de Acción para Mí:

- [Acción con fecha límite]
- [Acción con fecha límite]

Señales de Alerta/Preocupaciones:

- [Cualquier declaración problemática]
- [Contradicciones con comunicaciones previas]

- [Negativa a proporcionar información]

Grabación: [Sí/No]

Permiso Obtenido: [Sí/No]

Ubicación del Archivo: [Dónde se guardó]

SEGUIMIENTO DE ESCALACIÓN

Contactos con Supervisor

Fecha Solicitada	Por	Nombre Supervisor	Título	Problema Escalado	Resolución	Días para Resolver
------------------	-----	-------------------	--------	-------------------	------------	--------------------

Quejas Formales

Fecha Presentada	Tipo	Agencia/Depto	Queja#	Problema	Estado	Fecha Resolución
------------------	------	---------------	--------	----------	--------	------------------

RASTREADOR DE PROMESAS Y COMPROMISOS

Promesas Pendientes

Fecha Hecha	Nombre Rep.	Promesa	Fecha Debida	Estado	Días Vencidos	Seguimientos
-------------	-------------	---------	--------------	--------	---------------	--------------

Promesas Incumplidas

Fecha Hecha	Nombre Rep.	Promesa	Fecha Debida	Fecha Incumplida	Impacto	Respuesta
-------------	-------------	---------	--------------	------------------	---------	-----------

REGISTRO DE INTERCAMBIO DE DOCUMENTOS

Documentos Solicitados por la Aseguradora

Fecha Solicitada	Tipo de Documento	Fecha Límite	Fecha Enviada	Método	Confirmación	Reconocido
------------------	-------------------	--------------	---------------	--------	--------------	------------

Documentos Recibidos de la Aseguradora

Fecha Recibida	Tipo de Documento	Fecha Solicitada	Días de Retraso	Completo	Seguimiento Necesario
----------------	-------------------	------------------	-----------------	----------	-----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PATRONES

Tácticas de Retraso Observadas

Tipo de Patrón	Frecuencia	Ejemplos	Documentación	Significado Legal
Solicitudes repetidas de documentos	[#] veces	[Fechas]	[Evidencia]	Indicador de mala fe
Cambio de representantes	[#] veces	[Nombres/fechas]	[Evidencia]	Táctica de interrupción
Fechas límite perdidas	[#] veces	[Instancias]	[Evidencia]	Retraso sistemático
Información contradictoria	[#] veces	[Ejemplos]	[Evidencia]	Táctica de confusión

Análisis del Tiempo de Respuesta

Tipo de Comunicación	Respuesta Promedio	Requisito de Póliza	Tasa de Cumplimiento
Llamadas devueltas	[Días]	[Días]	[%]
Correos respondidos	[Días]	[Días]	[%]
Cartas respondidas	[Días]	[Días]	[%]

CITAS Y DECLARACIONES CLAVE

Declaraciones de Admisión/Favorables

Fecha	Hablante	Cita	Contexto	Significado
[Fecha]	[Nombre]	"[Cita exacta]"	[Qué lo provocó]	[Por qué es importante]

Declaraciones Problemáticas

Fecha	Hablante	Cita	Contexto	Problema Legal
[Fecha]	[Nombre]	"[Cita exacta]"	[Discusión]	[Mala fe/discriminación/etc.]

GENERADOR DE CRONOLOGÍA

Fechas Críticas y Fechas Límite

Evento	Fecha	Días desde el Siniestro	Fecha Límite Reglamentaria	Cumplida	Documentación
Siniestro ocurrido	[Fecha]	0	N/A	-	[Fotos/informes]
Reclamación reportada	[Fecha]	[#]	24-72 horas	[S/N]	[Confirmación]
Ajustador asignado	[Fecha]	[#]	3-5 días	[S/N]	[Carta]

Evento	Fecha	Días desde el Siniestro	Fecha Límite Reglamentaria	Cumplida	Documentación
Primera inspección	[Fecha]	[#]	7-10 días	[S/N]	[Informe]
Pago inicial	[Fecha]	[#]	30 días	[S/N]	[Cheque]

MONITOREO DE CUMPLIMIENTO

Seguimiento de Requisitos Reglamentarios

Requisito	Fecha Límite	Cumplimiento de la Aseguradora	Fecha de Violación	Reportado
Reconocer reclamación	15 días	[S/N]	[Si no, fecha]	[S/N]
Decisión sobre reclamación	30 días	[S/N]	[Si no, fecha]	[S/N]
Pago si aprobado	30 días	[S/N]	[Si no, fecha]	[S/N]

Violaciones de Prácticas Justas de Reclamaciones

Práctica	Violación	Fechas	Evidencia	Acción Tomada
Tergiversar hechos	[Descripción]	[Fechas]	[Docs]	[Queja/abogado]
No reconocer	[Descripción]	[Fechas]	[Docs]	[Acción]
No intentar buena fe	[Descripción]	[Fechas]	[Docs]	[Acción]

ANÁLISIS E INFORMES

Estadísticas de Comunicación

- **Contactos Totales:** [#]
- **Iniciados por la Aseguradora:** [#] ([%])
- **Iniciados por Mí:** [#] ([%])
- **Tiempo de Respuesta Promedio:** [Días]
- **Escalaciones Requeridas:** [#]
- **Problemas No Resueltos:** [#]

Generador de Resumen Mensual

Mes: [Mes/Año]

- **Comunicaciones Totales:** [#]

- **Llamadas Telefónicas:** [#] totalizando [minutos]
- **Correos Electrónicos:** [#]
- **Cartas:** [#]
- **Desarrollos Clave:** [Lista]
- **Problemas Pendientes:** [Lista]
- **Prioridades del Próximo Mes:** [Lista]

Lista de Verificación de Indicadores de Mala Fe

- ☐ Retrasos irrazonables (> 30 días)
- ☐ Declaraciones contradictorias documentadas
- ☐ Falta de investigación adecuada
- ☐ Ofertas bajas sin justificación
- ☐ Solicitudes repetidas de documentos
- ☐ Cambio frecuente de ajustadores
- ☐ Negarse a proporcionar póliza
- ☐ Tergiversar cobertura
- ☐ Declaraciones amenazantes
- ☐ Falta de respuesta oportuna

SECCIÓN DE PREPARACIÓN LEGAL

Evaluación de la Fuerza de la Evidencia

Comunicación	Fecha	Tipo	Significado	Admisibilidad	Ubicación
[Descripción]	[Fecha]	[Tipo]	[Alto/Medio/Bajo]	[Sí/Quizás]	[Archivo]

Lista de Testigos

Nombre	Rol	Contacto	Disponibilidad	Declaración Tomada
[Nombre]	[Ajustador/testigo/experto]	[Teléfono/correo]	[Sí/No]	[Fecha]

MEJORES PRÁCTICAS Y CONSEJOS

Durante las Comunicaciones

1. Siempre obtener nombres y números de ID
2. Pedir líneas telefónicas directas
3. Confirmar todo por escrito

4. Tomar notas durante las llamadas
5. Pedir números de referencia
6. Solicitar confirmación por correo
7. Anotar horas exactas
8. Documentar tono y actitud
9. Obtener información del supervisor si es necesario
10. Guardar todos los correos de voz

Después de las Comunicaciones

1. Actualizar registro inmediatamente
2. Enviar correo de confirmación
3. Calendarizar fechas de seguimiento
4. Archivar documentos adecuadamente
5. Actualizar análisis de patrones
6. Marcar elementos preocupantes
7. Informar al abogado si está contratado
8. Hacer respaldo de datos

Señales de Advertencia para Documentar Cuidadosamente

- Declaraciones "extraoficiales"
- Presión para aceptar ofertas
- Amenazas o intimidación
- Negativa a poner por escrito
- Contradicción de declaraciones previas
- Alegación de no cobertura
- Tácticas de retraso
- Solicitud de documentos innecesarios
- Negarse a proporcionar información del ajustador
- Colgar o terminar llamadas abruptamente

FORMATOS DE EXPORTACIÓN DE DATOS

Para Revisión del Abogado

Exportar como: PDF con anexos con hipervínculos

Incluir: Todos los registros, grabaciones, documentos

Formato: Cronológico con índice

Para Quejas Regulatorias

Exportar como: CSV con informe resumen

Incluir: Entradas enfocadas en violaciones

Formato: Ordenable por tipo de violación

Para Registros Personales

Exportar como: Excel con múltiples hojas

Incluir: Todo

Formato: Búsqueda y filtrable

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Aplicaciones/Software Recomendados

- **Grabación de Llamadas:** [Nombre de app] (verificar leyes estatales)
- **Seguimiento de Correo:** [Nombre del servicio]
- **Escáner de Documentos:** [Nombre de app]
- **Almacenamiento en la Nube:** [Nombre del servicio]
- **Base de Datos:** [Nombre del software]

Programa de Respaldo

- **Diario:** Nuevas comunicaciones
- **Semanal:** Base de datos completa
- **Mensual:** Archivo completo
- **Ubicación 1:** [Principal]
- **Ubicación 2:** [Respaldo]
- **Ubicación 3:** [Fuera del sitio/nube]

LISTA DE VERIFICACIÓN DE REVISIÓN PERIÓDICA

Revisión Semanal

- ☐ Todas las comunicaciones registradas
- ☐ Seguimientos programados
- ☐ Promesas rastreadas
- ☐ Documentos archivados
- ☐ Patrones notados

Revisión Mensual

- ☐ Estadísticas compiladas
- ☐ Patrones analizados
- ☐ Indicadores de mala fe evaluados
- ☐ Violaciones regulatorias documentadas
- ☐ Abogado consultado si es necesario
- ☐ Respaldo verificado

Revisión Trimestral

- ☐ Auditoría completa realizada
- ☐ Estrategia legal evaluada
- ☐ Preparación de queja evaluada
- ☐ Brechas de documentación identificadas
- ☐ Consulta de experto considerada

ENTRADAS DE MUESTRA PARA REFERENCIA

Ejemplo de Entrada de Llamada Telefónica

Fecha: 15/03/2024

Hora: 14:30 - 14:55 (25 minutos)

Representante de la Aseguradora: John Smith

Número de ID/Placa: ADJ-5547

Línea Directa: 555-0123 ext. 456

Departamento: Reclamaciones de Propiedad

Referencia de Llamada #: CL-2024-0315-1430

Temas Discutidos:

1. "Su reclamación todavía está bajo revisión" - No se dio cronología específica a pesar de solicitudes repetidas

2. "Necesitamos documentación adicional" - Tercera solicitud de los mismos documentos ya proporcionados 28/02/2024
3. "El informe de inspección muestra daño preexistente" - Nueva afirmación, contradice declaración inicial del ajustador del 10/02/2024

Señales de Alerta:

- Se negó a proporcionar solicitud escrita de documentos
- Cambió la historia sobre la causa del daño
- No se comprometió a ningún cronograma
- Terminó la llamada abruptamente cuando se pidió supervisor

Seguimiento Requerido:

- Enviar carta certificada resumiendo la llamada
- Solicitar todos los informes de inspección por escrito
- Presentar queja al Departamento de Seguros

Ejemplo de Entrada de Correo Electrónico

Fecha: 16/03/2024

Hora Enviada: 09:00

Para: claims@insurancecarrier.com

CC: supervisor@insurancecarrier.com, attorney@lawfirm.com

Asunto: RE: Reclamación #12345 - Resumen de Llamada del 15/3 y Solicitud de Documentos

Puntos Clave:

- Memorializada la conversación telefónica de ayer
- Documentos adjuntos (otra vez) con confirmación de entrega
- Respuesta solicitada dentro de 10 días
- Patrón de retrasos notado

Respuesta: Ninguna a partir de [fecha actual]

RESPUESTAS DE PLANTILLA

Plantilla de Correo de Confirmación

Asunto: Confirmación de Nuestra Conversación Telefónica del [Fecha] - Reclamación #[Número]

Estimado(a) [Nombre del Representante],

Este correo confirma nuestra conversación telefónica de hoy a las [hora] sobre la reclamación #[número].

Durante nuestra llamada de [duración] minutos, usted declaró:

1. [Punto clave 1]
2. [Punto clave 2]
3. [Punto clave 3]

Usted se comprometió a:

- [Compromiso 1] antes del [fecha]
- [Compromiso 2] antes del [fecha]

Yo acordé:

- [Acción 1] antes del [fecha]
- [Acción 2] antes del [fecha]

Por favor responda dentro de 48 horas si este resumen es inexacto. De lo contrario, consideraré esto como un registro preciso de nuestra conversación.

Referencia #: [Si se proporcionó]

Atentamente,

[Su nombre]

Plantilla de Solicitud de Escalación

Asunto: URGENTE - Solicitud de Revisión del Supervisor - Reclamación #[Número]

[Nombre del supervisor o "A quien corresponda"],

Solicito revisión inmediata del supervisor de la reclamación #[número] debido a:

1. [Problema específico 1 con fechas]
2. [Problema específico 2 con fechas]
3. [Problema específico 3 con fechas]

Intentos previos de resolver con [nombre del ajustador]:

- [Fecha]: [Qué sucedió]
- [Fecha]: [Qué sucedió]

Este patrón sugiere [mala fe/prácticas injustas de reclamaciones/violaciones de la ley estatal].

Requiero contacto del supervisor dentro de 72 horas o presentaré quejas formales ante:

- Departamento de Seguros del [Estado]
- Better Business Bureau
- [Otras agencias relevantes]

La documentación de todas las interacciones está adjunta.

[Su nombre]

[Información de contacto]

REFERENCIAS REGULATORIAS

Estatutos Clave y Fechas Límite por Categoría

Reconocimiento de Reclamación

- La mayoría de los estados: 10-15 días
- Cita: Código de Seguros del [Estado] § [número]
- Cumplimiento de la aseguradora: [Rastrear aquí]

Finalización de la Investigación

- La mayoría de los estados: 30 días
- Extensión permitida: Una de 30 días con aviso
- Cita: Código de Seguros del [Estado] § [número]
- Cumplimiento de la aseguradora: [Rastrear aquí]

Pago Después de la Aprobación

- La mayoría de los estados: 30 días
- Los intereses se acumulan después de la fecha límite
- Cita: Código de Seguros del [Estado] § [número]
- Cumplimiento de la aseguradora: [Rastrear aquí]

Prácticas Injustas de Reclamaciones Violaciones comunes para documentar:

1. Tergiversar disposiciones de la póliza
2. No reconocer reclamaciones prontamente

- 3. No intentar acuerdo de buena fe
- 4. Obligar a litigio para recuperación
- 5. No proporcionar explicación razonable para denegación
- 6. Retrasar investigación o pago
- 7. Ofrecer sustancialmente menos sin explicación
- 8. Intentar liquidar por menos de lo razonable
- 9. Hacer pagos de reclamaciones sin explicación de cobertura
- 10. No afirmar o negar dentro del tiempo razonable

INTEGRACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Sistema de Referencias Cruzadas

- Enlace al Registro de Gastos: Entrada #[número]
- Enlace a la Lista de Verificación de Evidencia: Artículo #[número]
- Enlace a Cartas de Apelación: Fecha [fecha]
- Enlace a Registros Médicos: Proveedor [nombre]

Mapa de Flujo de Datos

Registro de Comunicación → Análisis de Patrones → Estrategia Legal → Queja/Litigio

CONTROL DE VERSIONES

Versión del Documento: 2.0

Última Actualización: [Fecha actual]

Actualizado Por: [Nombre]

Programa de Revisión: Actualizaciones semanales, análisis mensual

Próxima Revisión Mayor: [Fecha]

Registro de Cambios:

Fecha	Versión	Cambios	Por
[Fecha]	1.0	Creación inicial	[Nombre]
[Fecha]	1.1	Agregado seguimiento de patrones	[Nombre]
[Fecha]	2.0	Mejora completa	[Nombre]

Nota Legal: Este sistema de seguimiento está diseñado para crear registros comerciales contemporáneos que pueden ser admisibles como evidencia. Mantenga precisión y objetividad. No incluya especulación,

solo hechos y citas directas. Si se anticipa litigio, consulte con un abogado sobre requisitos adicionales de documentación y posibles obligaciones de descubrimiento.