

Objetivo: Describir el log de eventos “claims” e identificar aspectos del proceso que debieran analizarse o controlarse.

N° de integrantes: El trabajo **puede** ser realizado de manera individual, o en grupos 2 personas (máximo).

Fecha de entrega: Viernes 22 de octubre de 2021, 18 hrs.

Antecedentes.

El log de eventos **claims** describe el proceso que sigue una empresa aseguradora para tramitar los requerimientos de activación del seguro por parte de sus clientes.

Algunas medidas de éxito del proceso son las siguientes:

- Órdenes que son rechazadas sin ser analizadas en detalle.
- Órdenes que terminan o no en un pago.
- Órdenes que siguen un flujo lógico y no requieren reprocesos. En general, las órdenes que incluyen ciclos indican algún nivel de problema o de ineficiencia.
- Tiempo de respuesta a los clientes.

Qué se espera del trabajo.

1. Describir el log en términos generales. Cuántos casos, cuántas actividades distintas, ventana de tiempo que abarca, duración de los casos, cantidad y distribución de variantes, personas/roles que participan en el proceso, etc. Indicar con qué información se cuenta y si existe información que no se tiene.
2. Investigar y describir muy brevemente el proceso que siguen las empresas de seguros para tramitar los requerimientos, de manera de entender de qué se tratan las actividades que aparecen en el log. Se deben incluir referencias en el informe.
3. Identificar las etapas principales del proceso, generando un diagrama simplificado del mismo (3 a 6 actividades). Analizar este diagrama, identificando variantes principales, frecuencias, tiempo que toma cada una de las etapas, etc.
4. Analizar el log de eventos. Para ello, se puede escoger algunas preguntas (no menos de 3), del listado que se entrega en el anexo, e intentar responderlas mediante las herramientas de análisis vistas en clases. Es posible también proponer otras preguntas que pudieran ser de interés para ayudar a entender el proceso. Se sugiere que en el análisis del log se tengan en cuenta las etapas identificadas en la pregunta 2, de manera de que el análisis sea más focalizado. Más importante que la cantidad de preguntas abordadas, es que el trabajo analice el log desde diferentes perspectivas y utilizando diferentes técnicas.
5. A partir de los análisis realizados, propongan algunas mejoras al proceso (mínimo 2). Estas mejoras podrían tener por objetivo simplificar el proceso, reducir el tiempo total o el de alguna actividad, reducir reprocesos, o cualquier otro objetivo que permita mejorar el proceso.

Organización del trabajo.

El trabajo debe incluir un breve resumen (100-150 palabras), donde se indique qué se hizo y cuáles fueron los principales hallazgos.

Posterior a ello, el trabajo debe tener 5 secciones, de acuerdo a lo señalado previamente, en *“Qué se espera del trabajo”*. En cada sección deben incluirse tablas, gráficos y figuras que presenten los datos obtenidos, así como también breves explicaciones de los análisis realizados y las conclusiones obtenidas. Para cada análisis, se pide **incluir los scripts realizados**, utilizando funciones de bupaR.

Para tener más ideas respecto de cómo organizar el trabajo, se sugiere revisar algún trabajo presentado en <https://icpmconference.org/2020/bpi-challenge/>

Anexo.

Algunas preguntas que surgen (no excluyente) son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los caminos más frecuentes que se siguen en este proceso / subproceso?
2. Identifique algún punto de decisión del proceso y descríbalos. ¿Cuáles son los caminos de salida de esa actividad? ¿Qué camino es más o menos frecuente?
3. ¿Cómo es el camino que siguen las órdenes más simples y exitosas?
4. ¿Existen diferencias en el flujo que sigue la tramitación de seguros de salud, de automóviles o casas? ¿O en las personas que participan? ¿En los tiempos de tramitación, o de espera? ¿Alguna otra diferencia?
5. ¿Qué camino siguen las órdenes que tienen algún problema? ¿Es ese camino distinto al de las órdenes exitosas?
6. ¿Existe algún nivel de especialización de los trabajadores? ¿Existen roles? Por ejemplo, ¿hay trabajadores que operan en alguna etapa del proceso, o en todas? ¿Hay trabajadores especializados en algunas actividades? ¿Hay trabajadores que realicen actividades distintas a su especialidad principal?
7. ¿Existen algunos trabajadores que tardan más o menos tiempo en realizar el trabajo?
8. ¿Existen algunos trabajadores que parezcan tener mayor responsabilidad en el éxito del proceso? ¿O en los problemas?
9. ¿Dónde se producen cuellos de botella? ¿Ocurren estos en actividades muy frecuentes, o poco frecuentes?
10. ¿Qué puede decir acerca de los tiempos que toman las actividades, o del tiempo que toma la transición entre una actividad y otra? ¿Existen tiempos que debieran reducirse de forma significativa? ¿Qué impacto podría tener esa reducción?