



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**Proyecto para disminuir los
tiempos de reporte de robo
de vehículos asegurados por
Bancomer**

INFORME DE ACTIVIDADES PROFESIONALES

Que para obtener el título de
Ingeniero Industrial

P R E S E N T A

Cristian Adolfo Chimal Santana

ASESOR(A) DE INFORME

M.I Silvina Hernández García



Ciudad Universitaria, Cd. Mx., 2019



México, D.F. a 08 de Marzo de 2019

FACULTAD DE INGENIERÍA, UNAM
PRESENTE

Por medio de la presente nos es grato presentar al Sr(a). CRISTIAN ADOLFO CHIMAL SANTANA quien forma parte del personal de la empresa SERVICIOS EXTERNOS DE APOYO EMPRESARIAL, S.A. DE C.V. desde el 08 de Junio de 2018 a la fecha.

Actualmente se encuentra en el Departamento de BECARIOS - Multiasistencia desempeñando el puesto de BECARIO.

Expedimos la presente a peticion del Sr.(a) CHIMAL SANTANA para los fines que juzgue convenientes.

Atentamente

RECURSOS HUMANOS



SERVICIOS EXTERNOS DE APOYO EMPRESARIAL, S.A. DE C.V.
AV. PASEO DE LA REFORMA 510, COLONIA JUÁREZ,
CP. 06600, DEL. CUAUHTÉMOC, CIUDAD DE MÉXICO
R.P.U Y6212103102 TEL. (01 55) 5621 6261

AUTENTICIDAD: 3db2d48913a9c750078630fd43cbb0fc

HISTORIAL DE TRABAJO EN MULTIASISTENCIA

Ingresé a Multiasistencia luego de participar en la convocatoria de becarios realizada por Bancomer. Acorde a mi perfil de ingeniero industrial fui asignado al área de Mejora Continua, en esta empresa afiliada al banco encargada de la parte operativa del servicio de seguros. Actualmente me sigo desempeñando en el área dando seguimiento a proyectos implementados en las áreas dedicadas a atender seguros de vida, autos y daños en el hogar.

El área de Mejora Continua se enfoca en la implementación de proyectos de mejora, la creación de campañas de comunicación y auditorías internas para supervisar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015; por lo que se trabaja en conjunto con todas las áreas de la aseguradora.

Mi primera actividad fue la depuración de archivos obsoletos en las bases de datos donde se almacena la documentación de los procesos. Más adelante me asignaron otro tipo de tareas relacionadas con la norma ISO 9001:2015 hasta llegar a enfocarme la parte de proyectos de mejora.

Dentro de la empresa descubrí una gran oportunidad de involucrarme en proyectos de gran impacto donde desarrollé mis habilidades de gestión de recursos y estrategias de mejora. En mi estadía en la empresa destaca mi aportación en la documentación, diseño de formatos para el control de procesos, monitoreo de indicadores de productividad, y propuestas e implementación de estrategias de mejora.

Agradezco a Bancomer y Multiasistencia el haberme aceptado como becario dándome la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en un área enfocada a mi carrera y poder convivir con profesionistas con tanta preparación y experiencia.

INDICE	Pág
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD.....	1
JUSTIFICACIÓN DEL PORQUÉ LA MEJORA.....	1
OBJETIVOS.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivo específico.....	2
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA O ANTECEDENTES.....	3
1.1 Descripción de la empresa.....	3
1.1.1 Misión.....	3
1.1.2 Visión.....	3
1.1.3 Principios y valores.....	3
1.2 Historia de la empresa.....	4
1.3 Tamaño.....	4
1.4 Puesto desempeñado en Multiasistencia.....	4
1.5 Productos de la empresa.....	5
1.5.1 Vida.....	5
1.5.2 Daños.....	5
1.5.3 Seguros de auto.....	5
1.6 Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).....	6
1.7 Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).....	6
1.7.1 Base de datos OCRA.....	7
CAPÍTULO II. ESTADO INICIAL DEL PROYECTO	8
2.1 Definición del problema.....	8
2.2 Flujo del proceso.....	9
2.3 Atención telefónica.....	11
2.3.1 Baja calidad en llamadas.....	11

2.3.2 Métricas de evaluación de llamadas.....	11
2.3.3 Siniestros no registrados en sistema.....	12
2.3.4 Registros inválidos.....	13
2.3.5 Conmutador (menú telefónico).....	14
2.4 Funciones administrativas.....	14
2.4.1 Problemáticas en manejo de expedientes.....	14
2.4.2 Falta de documentación.....	16
2.5 Atención por asesor / ajustador.....	16
2.5.1 Tiempos de atención alargados.....	16
CAPÍTULO III. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS ACTIVIDADES.....	18
3.1 Atención telefónica.....	18
3.1.1 Modificación y reforzamiento de guion telefónico de robos.....	18
3.1.2 Análisis de cumplimiento de guion de llamada.....	18
3.1.3 Bitácora de reporte de robo.....	19
3.1.4 Acciones puntuales para disminuir registros inválidos.....	21
3.1.5 Inclusión en el menú del 01 800 la opción “Robo o accidente de auto”.....	21
3.1.6 Campaña informativa de reforzamiento en el área de telefonía.....	21
3.2 Funciones administrativas.....	22
3.2.1 Documentación del proceso.....	22
3.2.1.1 Confirmación y resguardo de expedientes.....	23
3.2.1.2 Recepción y entrega de expedientes pagados.....	23
3.2.1.3 Generación de orden de pago.....	24
3.2.1.4 Generación de gastos.....	25
3.3 Atención por asesor / ajustador.....	26
3.3.1 Agenda de citas para asesores de robo.....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	27

4.1 Atención telefónica.....	27
4.1.1 Resultados en la calidad de la llamada.....	27
4.1.1.1 Hallazgos en llamadas.....	28
4.1.1.1.1 Primera etapa (ejecutivo telefónico).....	28
4.1.1.1.2 Segunda etapa (asesor y ajustador).....	28
4.2 Funciones administrativas.....	28
4.2.1 Hallazgos en actividades administrativas.....	28
4.2.1.1 Revisión de expedientes técnicos.....	29
4.2.1.2 Atención de expedientes de vehículos localizados.....	29
4.2.1.3 Revisión y resguardo de expedientes pagados.....	29
4.2.1.4 Gastos y anticipos.....	29
4.2.2 Documentación del proceso.....	29
4.3 Campaña de comunicación.....	30
4.4 Atención por asesor / ajustador.....	32
4.4.1 Agenda de citas para asesores de robo.....	32
4.5 Resultados OCRA.....	32
4.5.1 Consideraciones.....	33
4.5.2 Puntos fuertes.....	34
CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	37
ANEXO A. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	37
ANEXO B. RUBROS ORINALES DE LA CALIDAD DE LLAMADA.....	38
ANEXO C. ARTÍCULO MAGAZINE.....	39
ANEXO D. GUIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA ROBOS.....	40
ANEXO E. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	44

AGRADECIMIENTOS.

A mi madre:

Por el sacrificio diario que ha hecho durante toda mi vida para yo esté aquí y siga avanzando. Gracias por todo el cariño y apoyo incondicional por el cual ahora soy una persona de bien y por la confianza que siempre depositó en mí y en mis capacidades.

A mis hermanos:

Geovany, Geovana y Octavio por el apoyo que durante estos años he obtenido y el que seguiré obteniendo a lo largo de toda mi vida. Son ellos quienes me han inculcado el valor de la familia y guiado cuando pierdo el camino.

A mi institución:

La Universidad Nacional Autónoma de México por la preparación que me proporcionó, los recursos que en mí se invirtieron y la oportunidad de conocer a las personas maravillosas que tuve como profesores, compañeros y amigos.

A mis amigos:

Daniela Cocoletzi, Rodrigo Loza, Samuel Pérez, Abihail Flores, Nathaly Rojas, David Lira, Bruno Camacho, Tania Ortiz, Ana Nogueta, César Ríos; por hacer más gratos mis desvelos en la facultad de ingeniería.

A mi equipo de trabajo en Multiasistencia:

Especialmente a Diego, de quienes me llevo una grata experiencia por la calidez con la que me recibieron y todo lo aprendido de cada uno de ellos.

A mis sinodales:

Especialmente al ingeniero Colmenero, que se tomó la dedicación y el tiempo de revisar minuciosamente el trabajo presente y le dio seguimiento hasta juntos pulirlo por completo.

INTRODUCCIÓN

El presente documento es un informe de trabajo profesional enfocado en el proyecto realizado en Multiasistencia correspondiente a seguros de autos durante los ocho meses que permanecí como becario en el área de Mejora Continua. Mejora continua es un área enfocada a la mejora de procesos operativos que se basa en la revisión continua de las operaciones para identificar anomalías, la reducción de costos, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

Dentro de mis funciones en Multiasistencia se encontró la documentación de procesos, el análisis estadístico y la gestión de proyectos. Debido a la cantidad de conocimientos y habilidades aplicadas en mi puesto fue que seleccioné el Informe de Trabajo Profesional como manera de titulación. Las herramientas aplicadas en mis labores abarcan lo aprendido principalmente en contabilidad y finanzas, sistemas de planeación, investigación de operaciones y sistemas de calidad.

Es grato observar como los resultados del trabajo que realicé mejoraron la experiencia de los clientes asegurados por Bancomer y esto se ve reflejado en la gratitud que demuestran a través de comentarios y felicitaciones a los colaboradores dentro del proceso. Gracias a esto pude observar el alcance de mi trabajo y la responsabilidad que un profesionista como el ingeniero industrial tiene con su equipo de trabajo y con la sociedad.

PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD

Dentro de la aseguradora, en el área de Robos y Recuperaciones, se detecta un alto índice de reportes a destiempo en sistema de autos robados. Es obligación de Multiasistencia registrar en sistema OCRA un siniestro de robo una vez que el asegurado lo notifica, esto para no alargar los tiempos de búsqueda por parte de la autoridad y no dificultar la localización del automóvil asegurado.

JUSTIFICACIÓN DEL PORQUÉ LA MEJORA

La actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medible y de retroalimentación sobre el rendimiento de procesos para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos. Corregir los tiempos de reporte de robo de autos permite a Multiasistencia ofrecer un mejor servicio reduciendo costos de operación y mejorando la satisfacción del cliente.

Como empresa de seguros es de vital importancia los tiempos y la calidad de atención, por lo que la necesidad de reducir los tiempos de reporte surge de los problemas que a futuro podrían tenerse con las autoridades y con los costos que genera a la compañía el pago de un automóvil no localizado a tiempo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar un diagnóstico y generar los mecanismos necesarios para poder incrementar la velocidad de reporte de vehículos robados propiedad de clientes de seguros Bancomer durante el año 2018.

Objetivos específicos

- Disminuir la cantidad de registros inválidos en sistema OCRA.
- Reforzar la correcta ejecución de los colaboradores del área de robos.
- Generar indicadores de evaluación de desempeño en distintas etapas del proceso.
- Identificar y reportar anomalías en la atención de siniestros de robo.
- Documentar el proceso acorde a la norma ISO 9001:2015

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA O ANTECEDENTES

1.1 Descripción de la empresa.

Multiasistencia es una empresa de servicios que pertenece a Grupo Financiero BBVA Bancomer especializada en la atención y administración integral de siniestros de auto, casa habitación, vida; así como de servicios de asistencia.

Cuentan con cobertura a nivel nacional, con 27 oficinas distribuidas en todo el territorio y con una red de más de 5,000 proveedores; dentro de los cuales se incluyen Ajustadores y Asesores especializados para brindar la atención requerida para sus clientes en los diferentes tipos de pólizas las 24 horas los 365 días del año, a través de su Call Center.

1.1.1 Misión

“Brindar servicios y soluciones integrales en la administración del proceso de indemnizaciones y asistencias, basados en la calidad e innovación tecnológica, siendo para nuestros clientes la opción más rentable y conveniente para su negocio.”

1.1.2 Visión

“Ser reconocidos como líderes en dar solución a las necesidades de las personas y las empresas con servicios de administración de siniestros y asistencias, soportados en la red de proveedores más grande e importante del país lo que nos permitirá desarrollar productos diferenciados.”

1.1.3 Principios y valores

Multiasistencia y Bancomer comparten filosofía en Bancomer, buscando siempre un enfoque al cliente, trabajando en equipo y buscando la innovación en su ramo. En la **Figura 1.1** se aprecian los principios y valores con los que trabajamos.



Figura 1.1 Principios y valores BBVA. Fuente: Bancomer

1.2 Historia de la empresa

MULTIASISTENCIA nace en el año 1996, derivada de una necesidad para dar servicio a los siniestros de autos de Seguros Bancomer y de Seguros Monterrey Aetna, ambas compañías del Grupo Financiero Bancomer en ese momento; sin embargo, posteriormente Seguros Monterrey Aetna se separa para integrarse a Seguros New York Life y sale del ramo de Daños.

En 1999, inicia la promoción de sus servicios en el Mercado Asegurador Mexicano. En los últimos años, MULTIASISTENCIA ha diversificado sus productos, además de atender la administración de indemnizaciones, se integró en 2008 el área de atención de siniestros Vida. También se abrió a la línea de negocio del área de Asistencias Legal, Médica y asistencia integral con lo que se cubre otro mercado diferente al Asegurador, logrando integrarse a la parte bancaria. Durante este periodo atendió a clientes como Banorte, Afirme y Zurich.

En abril de 2017 MULTIASISTENCIA se incorpora al área de Desarrollo del Negocio del Grupo Financiero BBVA Bancomer para atender únicamente a los clientes de Seguros Bancomer y a partir de julio de 2017, atiende Gastos Médicos Mayores.

1.3 Tamaño

Multiasistencia tiene más de 19 años en el mercado con cobertura en todo el país a través de 27 oficinas y con una red de más de 5,000 proveedores. La experiencia les permite contar con Ajustadores y Peritos especializados para brindar la atención requerida para sus clientes en los diferentes tipos de pólizas: Autos, Daños Diversos y Vida. Tiene presencia a nivel Nacional con una red de más de 5 mil proveedores, 153 ajustadores y 27 oficinas.

1.4 Puesto desempeñado en Multiasistencia

El puesto que desempeño en Multiasistencia es el de becario en el área de Mejora Continua y Proyectos, donde participo en la documentación por ISO 9001:2015, análisis estadísticos, muestreo y levantamiento de procesos, desarrollo de diagramas de flujo, campañas de comunicación e identificación de áreas de oportunidad en las distintas áreas. En ingeniería, el profesionista debe tener un perfil con habilidades para trabajar en equipos multidisciplinarios y liderar proyectos de mejora, con actitud enérgica y organizada. El ingeniero de mejora lidera proyectos enfocándose en aumentar la calidad del servicio y disminuir los costos de proceso. En la **Figura 1.2** se aprecia el organigrama general de Multiasistencia.

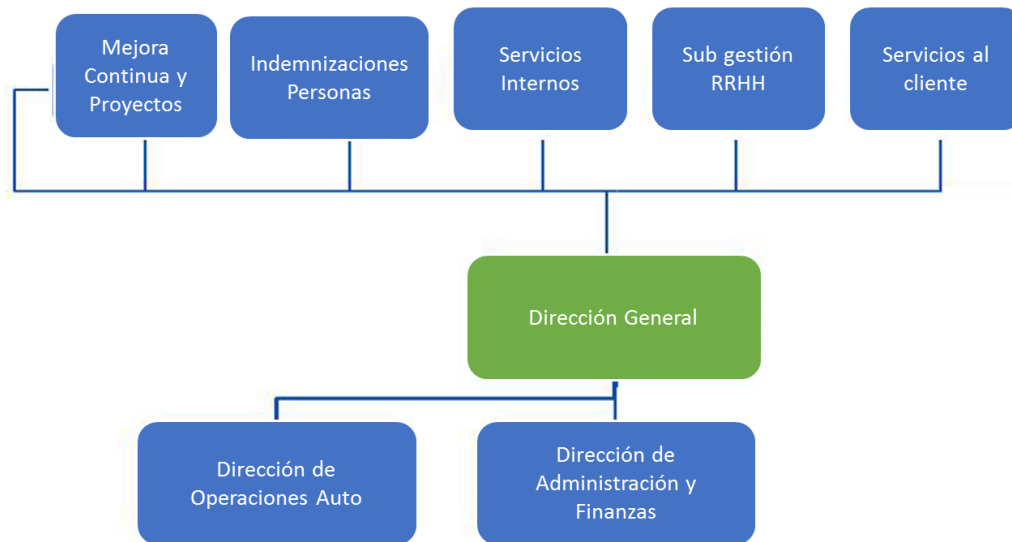


Figura 1.2 Organigrama general de Multiasistencia. Fuente: Bancomer

1.5 Productos de la empresa

Multiasistencia ofrece seguros tan diversos como los son los riesgos que cubren. Estos se pueden organizar con base en tres grandes operaciones: **Vida, Daños y Autos**.

1.5.1 Seguros de vida

Las pólizas de vida son indemnizaciones que se dan a la familia del asegurado o beneficiarios en caso de que éste fallezca, quede inválido o por motivos de su jubilación. Siendo el requisito fundamental para que sean válidas que el contrato esté vigente.

1.5.2 Seguros de daños

Las pólizas de este ramo se caracterizan por ser una protección para los bienes inmuebles del asegurado, puede ser una casa habitación, una empresa o un negocio pequeño. También contempla los objetos del interior de éstos, la pérdida de un rendimiento económico obtenido por una actividad concreta y la Responsabilidad Civil en que incurra el beneficiario en caso de daños no intencionales en las propiedades de un tercero, así como en el deterioro de su salud o muerte de los mismos.

1.5.3 Seguros de auto

Protege a un vehículo de cualquier siniestro que pudiera afectarlo y es un apoyo financiero para el conductor que previene un gasto imprevisto y elevado en su economía. Las coberturas más comunes de esta póliza son una indemnización por Robo Total del auto,

Responsabilidad Civil por los daños ocasionados a terceros en sus bienes y personas, apoyo en el pago de los Gastos Médicos a Ocupantes del coche y Asistencia Legal.

La **Subdirección de Robos y Recuperaciones** en Multiasistencia atiende a asegurados cuyo auto ha sido robado facilitando la tramitación de documentos necesarios para su recuperación y cubre los gastos generados por daños en caso de presentarlos. Si el vehículo no es encontrado durante los 15 días naturales después del reporte de robo a la aseguradora, es pagado al cliente y el auto en cuestión pasa a ser propiedad de la aseguradora. Esta subdirección depende de otras áreas en su proceso, como son Atención Telefónica, Legal e Investigaciones.

1.6 Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) es responsable de promover la salud y el desarrollo sostenible de la industria de seguros, y de actuar como representante de los intereses de sus miembros ante las autoridades del sector estatal, privado y civil. Las empresas agrupadas por AMIS representan el 98% de las pólizas de seguros en México. La organización también brinda servicios de asesoramiento técnico a sus miembros y trabaja en la educación del público en asuntos financieros. La asociación con sede en la ciudad de México fue creada en 1964. Es responsabilidad de Multiasistencia reportar sus actividades a AMIS.

1.7 Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA)

La Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA), nace en 1994, como una respuesta del Sector Asegurador ante la necesidad de contar una empresa que coordine las acciones relativas a la: localización, identificación y recuperación de vehículos robados a efecto de reducir pérdidas en su patrimonio. Han ido aumentando sus funciones sobre todo en los rubros de prevención del delito, servicios confiables de informática, cursos de capacitación pericial en materia de identificación vehicular y apoyos a las autoridades de Procuración de Justicia y Seguridad Pública tanto nacional como estatal y municipal, así como a las de carácter militar y a las que inciden en la seguridad interior de nuestro país y del extranjero.

Actualmente, brinda servicio a 23 compañías aseguradoras que, entre otros servicios, brindan el apoyo en caso de robo vehicular. Del mismo modo, brinda servicio a la Procuraduría General de la República (PGR), sus agregadurías, a Interpol en todos los países, así como a las autoridades de prevención del delito y procuración de justicia, de países en Centroamérica, así como de Estados Unidos y Canadá. Multiasistencia trabaja en conjunto con OCRA para la recuperación de vehículos robados. Se observa en la **Figura 1.3** el logotipo de la empresa.



Figura 1.3 Logotipo de OCRA. Fuente: OCRA

1.7.1 Base de datos OCRA

Entre otras cosas, destaca por haber desarrollado una base de datos de vehículos robados, que es reconocida a nivel internacional. OCRA Virtual es el sistema creado para recibir los reportes de robo y dar seguimiento a los mismos.

Cuando un auto asegurado es robado y el cliente llama a la aseguradora para dar aviso, ésta sube la información al sistema, que a su vez la comparte en tiempo real con diversos organismos, dentro y fuera del territorio nacional, incluyendo al FBI y la DEA, en Estados Unidos, y muchas más en 190 países alrededor del mundo, gracias a un convenio con la Interpol.

Es obligación de BBVA Bancomer reportar a AMIS y OCRA lo relativo con sus seguros.

CAPÍTULO II. ESTADO INICIAL DEL PROYECTO

2.1 Definición del problema.

OCRA entrega reportes estadísticos mensuales en los que se puede observar la oportunidad de reportar un robo por aseguradora a nivel nacional. El tiempo que se considera es medido a partir de que el robo es efectuado hasta que la aseguradora registra los datos del vehículo robado en la base de datos de OCRA. Se presenta el ranking del año 2017 que entrega OCRA en la **Tabla 2.1**.

OPORTUNIDAD AL REPORTAR EL ROBO DURANTE EL PERIODO <u>01/ENE/2017-31/DICIEMBRE/ DE 2017</u>, ORDENADO POR EL MEJOR PROMEDIO DE REPORTE MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA DEL EVENTO.									
ASEGURADORA	MISMO DÍA	A 1 DÍA	MÁXIMO AL SIGUIENTE DÍA	A 2 DÍAS	A 3 DÍAS	DE 4 A 6 DÍAS	DE 7 A 9 DÍAS	MÁS DE 9 DÍAS	Total general
ASEGURADORA A	83%	14%	97%	1%	0%	0%	0%	1%	100%
ASEGURADORA B	70%	20%	90%	3%	1%	2%	1%	4%	100%
ASEGURADORA C	58%	31%	89%	7%	3%	0%	0%	0%	100%
ASEGURADORA D	50%	35%	85%	6%	2%	3%	1%	3%	100%
ASEGURADORA E	78%	7%	84%	2%	2%	4%	1%	6%	100%
ASEGURADORA F	57%	24%	81%	5%	4%	4%	1%	5%	100%
ASEGURADORA G	53%	26%	79%	4%	3%	5%	2%	6%	100%
BBVA BANCOMER	40%	31%	71%	7%	4%	7%	3%	8%	100%

Tabla 2.1 estadístico correspondiente a la velocidad de reporte de robo de automóviles en sistema OCRA por aseguradora a nivel nacional. Fuente: OCRA

Como se puede observar en la tabla, BBVA Bancomer se encontraba en el 8° lugar en cuanto a reportar siniestros en la base de datos OCRA máximo al día siguiente. Respecto al proceso de seguros autos, es de suma importancia reportar en sistema el siniestro ocurrido para que la autoridad y la empresa comiencen a buscar en cuanto antes el automóvil robado, siendo esta aún propiedad del asegurado y así disminuir pérdidas monetarias. En la **Figura 2.1** se observa un ejemplo de la campaña de comunicación con los resultados generales en OCRA del 2017. Esta campaña es compartida con todos los colaboradores que intervienen en el proceso de seguros de autos robados.



Figura 2.1 Campaña de comunicación con los resultados de OCRA del 2017.

Fuente: Multiasistencia

Para reducir los tiempos de reporte, se asignó el proyecto al área de Mejora Continua con el fin de detectar áreas de oportunidad que lleven al desarrollo de estrategias y aumentar la productividad del proceso.

2.2 Flujo del proceso.

El proceso de cabina comienza desde la toma del reporte y finaliza en la asignación de un ajustador o asesor de robo. Cuando ocurre el robo de un auto, el asegurado llama a cabina (atención telefónica) donde atiende un ejecutivo telefónico y éste le asigna un asesor/ajustador de robo para que lo acompañe en los trámites para la recuperación o pago del vehículo robado. El flujo del proceso puede verse de manera gráfica en la **Figura 2.2**.



Figura 2.2 Flujo del proceso de toma y atención de reporte de robo. Fuente: Multiasistencia

En esta etapa del proyecto, se analizaron las bases de datos internas para identificar que existen diferencias entre la fecha que ocurre un robo y la fecha en que el asegurado realiza el reporte a Multiasistencia, misma diferencia que a pesar de no ser atribuible a la organización, es contemplada en los reportes estadísticos de OCRA. Dicho análisis se observa en la **Tabla 2.2**.

Diferencia (días) Fecha de Robo – Fecha de Reporte (Reporte a Multi)		
# de casos	Días	% total
2833	0	68.1%
751	1	18.0%
124	2	3.0%
74	3	1.8%
35	4	0.8%
20	5	0.5%
16	6	0.4%
25	7	0.6%
8	8	0.2%
13	9	0.3%
115	>10 y <60	2.8%

} 86.1%
Valor real
esperado

***Datos Abril-Diciembre**

Tabla 2.2 Tabla de registros en OCRA con datos del 2017. Fuente: Multiasistencia

2.3 Atención telefónica

2.3.1 Baja calidad en llamadas.

Para disminuir anomalías internas en el proceso que entorpezcan el reporte inmediato de siniestros de robo se solicitan los reportes de calidad de la llamada con el área correspondiente. De los reportes obtenidos por el área de Calidad se detectó que las llamadas de reporte de robo no cumplían con la meta establecida. Calidad realiza evaluaciones periódicas calificando la atención ofrecida en llamada. Para el mes de marzo, la evaluación de calidad por parte de robos, recibió un 8.08 del 9 planteado como calificación meta en ese entonces. Se observan los datos en la **Tabla 2.3**.

Atención Telefónica		2018	
Meta	9.00		
Mes	Evaluaciones	Calidad	META
Enero	37	9.06	9
Febrero	0		9
Marzo	41	8.08	9

Tabla 2.3 Evaluaciones realizadas a Atención Telefónica de Robos de enero a marzo de 2018. Fuente: Multiasistencia

La evaluación se realiza considerando aspectos como tono de voz, tiempo de la llamada y los datos solicitados por el colaborador de Atención Telefónica. Se decidió indagar con mayor profundidad en los criterios de evaluación de llamadas.

2.3.2 Métricas de evaluación de llamadas

Como se observa en el **Anexo A Rubros de evaluación originales de la calidad de llamada**, 36

Rubros en total es la cantidad que se evalúan para determinar la calidad de llamada, de los cuales los datos en azul corresponden a los datos obligatorios que OCRA solicita para el levantamiento de reporte en sistema, y en rosa, se acotan los datos necesarios para el correcto flujo del proceso.

Para OCRA:

- 11 datos son requeridos para levantar reporte en OCRA .
- Solo 8 de los 11 datos son evaluados.

Falta evaluar:

- No. de serie
- Tipo de transporte
- Número de motor

Para el proceso:

- 7 datos son importantes para el proceso de robos.
 - 6 datos son evaluados.
- Falta evaluar el recordatorio de la inmediatez del reporte ante la autoridad.

Se identifican rubros de la actual evaluación innecesarios y otros datos no evaluados que son fundamentales para el proceso.

2.3.3 Siniestros no registrados en sistema.

En los robos donde no se encuentre póliza pagada o asociada al vehículo reportado, no se registra en OCRA hasta tener datos verificados. Estos casos se les asigna el estatus de “Por verificar” para su posterior registro o cancelación tras obtener más información. En la **Tabla 2.4** se observan los siniestros de robo presentados durante el 2017 y los estatus asignados.

Siniestros por estatus de póliza		
Estatus de la póliza	# de Casos	Porcentaje (%)
PROCEDEN SERVICIOS	4162	91.35%
POR VERIFICAR	225	4.94%
NO PROCEDE EN SERVICIOS	63	1.38%
SIN PÓLIZA	37	0.81%
POLIZA RC	20	0.44%
POLIZA CANCELADA	14	0.31%
En Blanco	11	0.24%
SINIESTRO DUPLICADO	8	0.18%
SIN DATO	5	0.11%
VHC RECUPERADO	4	0.09%
POLIZA INICIAL	2	0.04%
VHC EN CORRALON	2	0.04%
POLIZA QUALITAS	1	0.02%
ROBO PARCIAL	1	0.02%
NO SE INGRESA	1	0.02%
Total general	4556	100%
Por Verificar		
Identificados por comentario	23	No se encontró póliza (mayoría)
Sin identificar	202	Sin comentarios

Tabla 2.4 Estatus de siniestros de robos durante el 2017. Fuente: Multiasistencia

2.3.4 Registros inválidos.

Sumado a esto, se encontraron registros inválidos por datos mal capturados por los ejecutivos de cabina, ya sea por datos incompletos o llenado de información que no corresponde en ciertos campos. En las **Figuras 2.3, 2.4 y 2.5** se observan algunos ejemplos de registros improcedentes.

Siniestro	Póliza	Estatus Poliza	Marca	Tipo	Modelo	Fecha de robo	Fecha Reporte en	Fecha Reporte en
B64729072	817W1100WM	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLE	Ordenar de más antiguos a más recientes		22/03/2017	23/03/2017	
B64729278	SIN POLIZA	POR VERIFICAR	KIA	Ordenar de más recientes a más antiguos		23/03/2017	PENDIENTE	
B64731777	886C9128N9	PROCEDEN SERVICIOS	ALFA ROMERO	Ordenar por color		23/03/2017	23/03/2017	
B64733671	817600371S	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLE	Borrar filtro de "Fecha de robo"		23/03/2017	23/03/2017	
B64741874	846C912635	PROCEDEN SERVICIOS	MERCEDES BEN	Filtrar por color		22/03/2017	23/03/2017	
B64743573	8866002IBT	PROCEDEN SERVICIOS	CHRYSLER	Filtros de fecha		23/03/2017	23/03/2017	
B64744371	7A6810001I -104	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN	<input checked="" type="checkbox"/> JALISCO		23/03/2017	PENDIENTE	
B64757470	SIN POLIZA	POR VERIFICAR	LATAFORMA	<input checked="" type="checkbox"/> N/A		23/03/2017	23/03/2017	
B64759374	83760023CV	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN	<input checked="" type="checkbox"/> NO SE INGRESA		23/03/2017	23/03/2017	
B64759775	865C93L2JD	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLE	<input checked="" type="checkbox"/> ROBO PARCIAL		23/03/2017	23/03/2017	
B64768971	886600107U	PROCEDEN SERVICIOS	CHRYSLER	<input checked="" type="checkbox"/> SAN LUIS POTOSI		23/03/2017	23/03/2017	
B64772378	8166002BAF	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN	<input checked="" type="checkbox"/> SE LO LLEVO LA GRUA		23/03/2017	23/03/2017	
B64775677	81762704X6	PROCEDEN SERVICIOS	FORD	<input checked="" type="checkbox"/> SINIESTRO DUPLICADO B72202671		23/03/2017	23/03/2017	
B64785075	875C913220	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLE	<input checked="" type="checkbox"/> TABASCO		23/03/2017	23/03/2017	
B64785671	8956270516	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLE	<input checked="" type="checkbox"/> Vehículo recuperado		23/03/2017	23/03/2017	
B64786470	886W1100UX	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN			23/03/2017	24/03/2017	
B64789470	89662701YK	PROCEDEN SERVICIOS	MAZDA			23/03/2017	24/03/2017	
B64790575	SIN POLIZA	POR VERIFICAR	NISSAN			24/03/2017	PENDIENTE	
B64790678	727806L05Y -3	PROCEDEN SERVICIOS	CHEVROLET	EXPRESS	2000	24/03/2017	24/03/2017	
B64791270	895C913408	PROCEDEN SERVICIOS	MAZDA	MAZDA 3	2016	24/03/2017	24/03/2017	
B64791877	713A000004 -32117	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN	TSURU	2006	24/03/2017	24/03/2017	
B64825577	826610L5MR	PROCEDEN SERVICIOS	NISSAN	TSURU	2002	24/03/2017	24/03/2017	
B64825875	SIN POLIZA	POR VERIFICAR	PEUGEOT	PEUGEOT 406	2003	24/03/2017	24/03/2017	PENDIENTE

Figura 2.3 Ejemplo de datos mal capturados en reportes de robo. Fuente: Multiasistencia



Serie matemáticamente incorrecta

Figura 2.4 Ejemplo de serie incorrecta introducida en sistema. Fuente: Multiasistencia

Los registros de las pólizas son erróneos o contienen caracteres especiales (comas, espacios, guiones etc.) que no permiten su identificación, o su registro en OCRA.

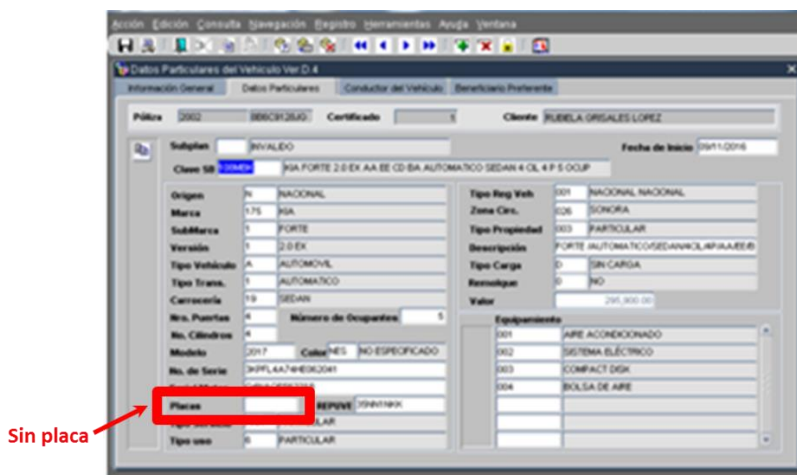


Figura 2.5 Registro en sistema OCRA con datos incompletos. Fuente: Multiasistencia

2.3.5 Conmutador (menú telefónico).

El conmutador (IVR), que es el menú telefónico que escuchan los asegurados, no hace referencia a Robo, para fácil acceso del cliente. Lo que desencadena llamadas no relacionadas en otros procesos, generando inconformidad por parte del cliente por tener que realizar un segundo enlace luego de no poder ser atendido.

2.4 Funciones administrativas

2.4.1 Problemáticas en manejo de expedientes.

Derivado de un estudio de análisis de los estatus asignados a los siniestros de robo de autos. Se identificó la siguiente información:

El mayor número de robos se concentra en la División de México Local como se observa en la **Tabla 2.5**.

Datos por División Robo 2017			Tipo Siniestro	Total
Divisiones	#	%	ROBO CON VIOLENCIA	58.48%
MEXICO LOCAL	2541	46.0%	ROBO ESTACIONADO	41.52%
GUADALAJARA	1232	22.3%	Total general	100.00%
MEXICO FORANEO	1065	19.3%		
CHIHUAHUA	264	4.8%		
MERIDA	217	3.9%		
MONTERREY	209	3.8%		
Total general	5528	100.0%		

Información enero-diciembre 2017.

Tabla 2.5 Concentración de siniestros de robo por regional. Fuente: Multiasistencia

Por protocolo de atención, el asegurado una vez reportado su siniestro debe recibir atención de un ajustador/asesor de robos, se encuentre su póliza o no. Existen servicios que se realizan con póliza cero (no se encuentra la póliza del asegurado), los registros de la base de datos no permiten cancelar el envío del asesor/ajustador antes de brindar la atención. Dichos servicios anulados pese a que resultan en cancelación, generando gastos a la compañía. En la **Tabla 2.6** se detectan ejemplos de cancelaciones.

Cuenta de Póliza			Información enero-diciembre 2017.
Tipo Siniestro	Póliza	Total	
ROBO CON VIOLENCIA	0	104	
ROBO ESTACIONADO		56	
Total general		160	

Estatus	Total
CANCELACION POR NO PRESENTAR POLIZA VIGENTE	123
EL ASEGURADO NO REQUIRIO ATENCION EN CRUCERO	24
CANCELACION PORQUE NINGUNO ES CLIENTE DE MULTIASISTENCIA	5
CANCELACION PORQUE EL ASEGURADO REPORTA DOS VECES	5
CANCELACION POR QUE NO PERTENECE A LA ZONA DE ATENCION DE MULTIASISTENCIA	2
CANCELACION PORQUE NO SE ENCONTRARON VEHICULOS	1
Total	160

Tabla 2.6 Siniestros de robo y estatus asignados. Fuente: Multiasistencia

Por otra parte, en las bases de datos se identifican estatus innecesarios con los que se estaba trabajando y que no deberían aplicar. No se detectó algún lineamiento que establezca los criterios de registro, así como la estandarización de la utilización de los criterios a nivel nacional. A continuación, en la **Tabla 2.7**, se presentan ejemplos de estatus no funcionales para la operación.

Estatus	Descripción
CANCELACION POR NO PRESENTAR POLIZA VIGENTE	Se brinda atención, pero no proceden los servicios. Genera honorarios al Asesor / Ajustador
CANCELACION POR QUE NO PERTENECE A LA ZONA DE ATENCION DE MULTIASISTENCIA	No debería aplicar
CANCELACION PORQUE EL ASEGURADO REPORTA DOS VECES	Asegurado reporta 2 veces el robo, solo se atiende le primer reporte.
CANCELACION PORQUE NINGUNO ES CLIENTE DE MULTIASISTENCIA	Debería ser igual a CANCELACION POR NO PRESENTAR POLIZA VIGENTE
CANCELACION PORQUE NO SE ENCONTRARON VEHICULOS	No debería aplicar

CONDICIONADO	Aplica cuando se turna a investigación
EL ASEGURADO NO REQUIRIO ATENCION EN CRUCERO	Se cancela la asignación por algún motivo. No genera honorarios al Asesor / Ajustador
PENDIENTE OTROS	Aplica cuando se turna a investigación
RECHAZADO POR OTROS NO ESPECIFICADOS	Debería ser igual a RECHAZADO
RECHAZADO	Por solicitud de investigaciones
SIN COSTO EN AJUSTES	Asegurado no reclama servicios por localización del Vehículo. Genera honorarios al Asesor / Ajustador
SINIESTRO AUTORIZADO	Proceden los servicios
SINIESTROS EN LITIGIO	No debería aplicar

Tabla 2.7. Ejemplos de estatus no funcionales para la operación. Fuente: Multiasistencia

2.4.2 Falta de documentación

Las actividades que se realizan en la operación están documentadas, es decir, se encuentran plasmadas en procedimientos e instructivos, lo que nos proporciona una fuente de conocimiento y mantiene la certificación de ISO 9001:2015 en algunos de los procesos. La documentación se encuentra en el Sistema de Control de Documentos Master Web, donde se puede acceder para su consulta. Se identificó que la documentación del proceso de robos fue actualizada por última vez en abril 2013, y mucha de ella estaba obsoleta e incompleta. Por lo que se dedicó a actualizar procedimientos, instructivos y políticas referentes al proceso.

2.5 Atención por asesor / ajustador

2.5.1 Tiempos de atención alargados.

Derivado de un análisis de tiempos de atención por asesor / ajustador de robos, se detectan tiempos de atención alargados. Este tiempo es medido a partir de que el asesor / ajustador llega al lugar hasta terminar la atención/asesoría con el cliente. Los tiempos de atención alargados generan que la capacidad instalada no permita brindar más atenciones. Se depende de la rapidez y gravedad del caso, así como de las dependencias mediante las cuales se realizan las atenciones. En la **Tabla 2.8** se observa una muestra ajustadores de robos con su promedio de tiempo de atención correspondiente al año 2017.

Promedio de Tiempo Llegada-Termino	
Ajustador	Total
MARIO ENRIQUE VILLARREAL GARZA	03:27:48
MARIA EUGENIA BONALES SANDOVAL	03:08:25
UCIEL MOISES MEDINA GUERRERO	02:56:23
DESPACHO DE AJUSTE SOLIS	02:48:41
ARMANDO MARTINEZ SANCHEZ	02:44:34
LUIS ALONSO GARRIDO GARCIA	02:38:04
FRANCISCO ALEJANDRO LUGO REYNA	02:35:23
ENRIQUE NUÑO GARCIA	02:34:00
ICAEM S C	02:32:21
MARIO ENRIQUE MARTINEZ COVARRUBIAS	02:27:07
Promedio general	02:44:28

Tabla 2.8 Promedio de tiempos de atención por una muestra de ajustadores de robos en el 2017.

Fuente: Multiasistencia

CAPÍTULO III. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS ACTIVIDADES.

3.1 Atención telefónica

3.1.1 Modificación y reforzamiento de guion telefónico de robos.

El área de atención telefónica enfocada a robos contaba ya con un guion de diálogo para la atención de los clientes. Este guion fue modificado con los rubros solicitados, así como las métricas de evaluación de calidad de la llamada, enfocando ambos a las necesidades críticas del proceso. Esto con el fin de generar desde el primer contacto con el asegurado la información que permita ayudar en el reporte inmediato a OCRA y con ello apoyar en la localización.

En la **Figura 3.1** se puede observar un extracto del guion. Dicho guion se agrega completo en los anexos.



Figura 3.1 Extracto del guion asignado a los ejecutivos telefónicos de robo.

Fuente: Multiasistencia

3.1.2 Análisis de cumplimiento de guion de llamada

Derivado de los ajustes en métricas y guion, se realizó una revisión de 21 grabaciones de reportes de robo para verificar la correcta ejecución de las actividades que corresponden al colaborador de Atención Telefónica, así como los enlaces con el Asesor de Robos. Los rubros que se evaluaron se observan en la **Tabla 3.1**.

Ejecutivo de Atención Telefónica
Solicitar:
Teléfono contacto
Nombre titular
Tipo de robo
Póliza
Datos del vehículo
Placas
Lugar de robo
Hora de robo
Verificar:
Si hay lesionados
Reporte al 911
Reporte MP
Proporcionar:
No. de reporte
Asesor/Ajustador
Verificar:
Reporte 911
Denuncia MP
Reunirse con el cliente

Tabla 3.1 Rubros evaluados en las grabaciones de llamadas. Fuente: Elaboración propia.

3.1.3 Bitácora de reporte de robo.

Para erradicar los siniestros de robo no reportados en sistema OCRA, se implementó una Bitácora de Reporte de Robo para dar seguimiento a casos pendientes, ya sea por datos incompletos o erróneos proporcionados por el asegurado en el momento de la llamada. El objetivo principal de una bitácora es contar con el registro ordenado, claro y sistemático de los vehículos robados de nuestros asegurados, así como de su alta en OCRA. Su importancia radica en llevar un buen control de los mismos, lo cual nos permita tener mayor oportunidad de localización.

A través de un formulario en Google Forms, el área de atención telefónica registra en la bitácora los siniestros reportados en OCRA y, de ser el caso, agrega comentarios indicando si el asegurado proporcionó información incompleta, datos erróneos o no se localizó la póliza. Un personal administrativo de Robos y Recuperaciones fue asignado para atender estos casos puntuales y registrarlos en sistema en cuanto el asesor/ajustador cuente con la información necesaria. También se identifican y corrigen registros incompletos o con datos mal capturados. En la **Figura 3.2** se observa la herramienta implementada.



Figura 3.2 Bitácora de reporte de robo. Fuente: Elaboración propia

Se observa en la **Figura 3.3**, ejemplos de anomalías reportadas en algunos registros de reporte de robo. Fuente: Multiasistencia

Registro OCRA

chivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda Última modificación hace 1 hora por JOSE L...

150% 0.00 123 Arial 10 B I A

No se cuenta con No. de Serie, No se cuenta con No. de póliza

R	S	T	U	
Fecha de reporte en OCRA	¿Motivo por el cual no se registra?	Comentario u observaciones	Fecha de alta en OCRA (Robos)	Comen Responsa Rob
1/01/2019 21:07:00				ok
3/01/2019 22:31:00		SINIESTRO DUPLICADO CON EL B60382594		dupl
	POLIZA CANCELADA A			a
24/12/2018 13:57:00		VEHICULO RECUPERADO		ok
3/01/2019 0:15:00				ok
	No se cuenta con No. de Serie, No se cuenta con No. de póliza			canc
7/01/2019 14:31:00				ok
7/01/2019 14:51:00				ok
7/01/2019 16:05:00				ok

Figura 3.3 Ejemplo de campo “Motivo por el cual no se registra” y “Comentarios” en la Bitácora de reporte de robo. Fuente: Elaboración propia

3.1.4 Acciones puntuales para disminuir registros inválidos.

Aunado a la anterior herramienta, para disminuir la cantidad de registros inválidos se implementaron las siguientes acciones.

- Realizar revisión diaria de la bitácora de OCRA.
- Revisión de serie en REPUVE por número de placas.
- Notificar a Robos los siniestros que no se encuentren póliza para su alta en OCRA.
- Integrar herramientas de búsqueda para localización de pólizas (AMIS, REPUVE, APP).
- Confirmación de la información por parte de los asesores.
- Eliminar estatus innecesarios del catálogo asignado para siniestros de robos.

Todas estas acciones, mediante comunicados elaborados por el área de comunicación, se notificaron a todos los colaboradores que intervienen en el proceso.

3.1.5 Inclusión en el menú del 01 800 la opción 1: “Robo o accidente de auto”.

Se solicitó al área de sistemas anexar como opción 1 el enlace con el área de Atención Telefónica que atiende siniestros de robos para evitar el desvío de llamadas a áreas no relacionadas y que conlleve una inconformidad de parte del cliente.

3.1.6 Campaña informativa de reforzamiento en el área de telefonía.

Se elaboraron distintos comunicados indicando la importancia de la participación del área telefónica en el proceso de robos dentro de Multiasistencia, la correcta práctica de sus actividades y el alcance de sus labores. Estos comunicados eran enviados a todos los colaboradores que influyen del proceso para el conocimiento de los resultados generales. Un ejemplo de estos comunicados se presenta en la **Figura 3.4**.



Figura 3.4 Ejemplo de comunicado enfatizando la importancia de registrar comentarios en sistema por parte de cabina. Fuente: Multiasistencia

3.2 Funciones administrativas.

3.2.1 Documentación del proceso.

Se realizó un monitoreo del proceso para poder conocer a mayor profundidad las actividades que la parte administrativa realiza, documentarlas e identificar las posibles áreas de oportunidad que nos permitieran realizar mejoras. Se identificaron diversas actividades administrativas, sin embargo, para este proyecto solo son consideradas aquellas que impactan directamente en el desarrollo del proceso, las cuales son:

- Confirmación y resguardo de expedientes.
- Recepción y revisión de expedientes pagados.
- Entrega de expedientes para recuperación.
- Pago de facturas (OCRA).
- Pago de honorarios (Asesores y recuperadores).
- Pago de gastos (Asesores y recuperadores).
- Pago de anticipos (Recuperadores).

El flujo de los procesos son los siguientes:

3.2.1.1 Confirmación y resguardo de expedientes

Un colaborador recibe expedientes por parte de un asesor de robos, estos expedientes fueron previamente llenados con datos del asegurado y del vehículo en el lugar del siniestro. Los datos del expediente se registran en sistema y son enviados para su resguardo mientras se localiza el auto. El flujo completo se observa en la **Figura 3.5**.

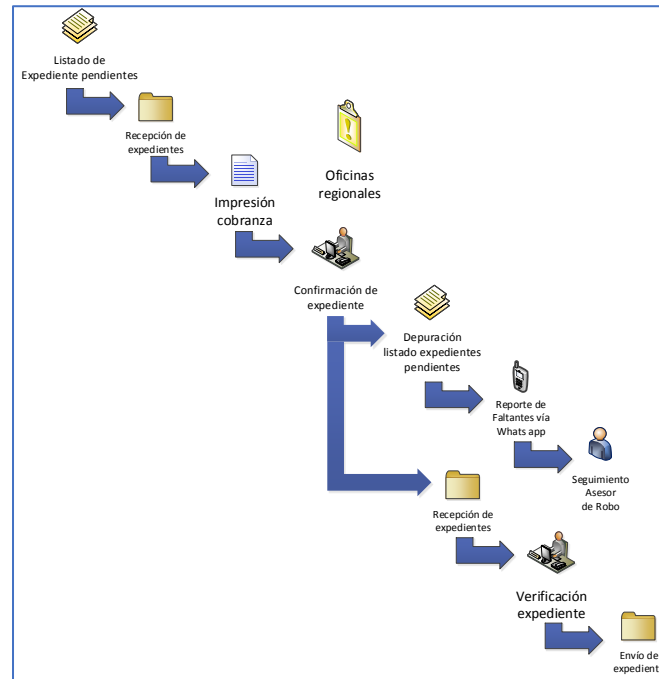


Figura 3.5 Flujo de confirmación y resguardo de expedientes. Fuente: Elaboración propia.

3.2.1.2 Recepción y entrega de expedientes pagados

En este proceso llegan a la oficina expedientes ya pagados por la compañía, puesto que el auto no fue encontrado a tiempo. Los expedientes son resguardados en bodega y, si el auto es recuperado, entregan el expediente físico a la persona responsable de recuperar el auto. Se observa en la **Figura 3.6** el flujo del proceso.

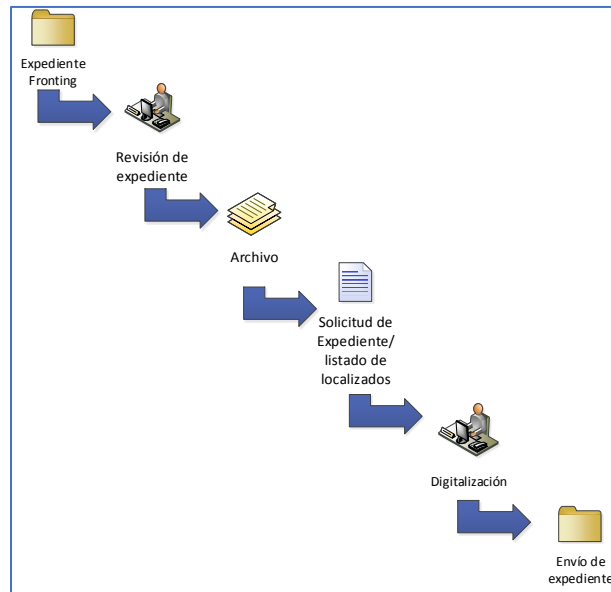


Figura 3.6 Flujo de recepción y entrega de expedientes. Fuente: Elaboración propia.

3.2.1.3 Generación de orden de pago

En este proceso se reciben facturas, tanto como para pago de grúas utilizadas como para honorarios de asesores de robo, que deben registrarse en el sistema para su posterior envío a Monterrey donde se encuentra el área de pago. El proceso se ilustra en la **Figura 3.7** y la **Figura 3.8**

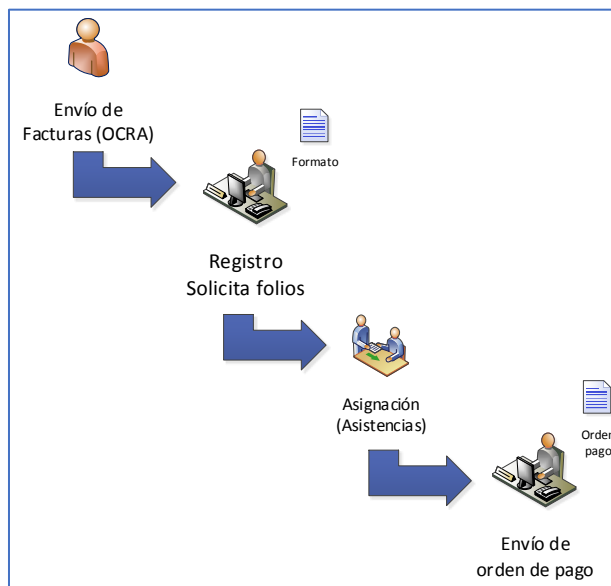


Figura 3.7 Flujo de pago de grúas. Fuente: Elaboración propia

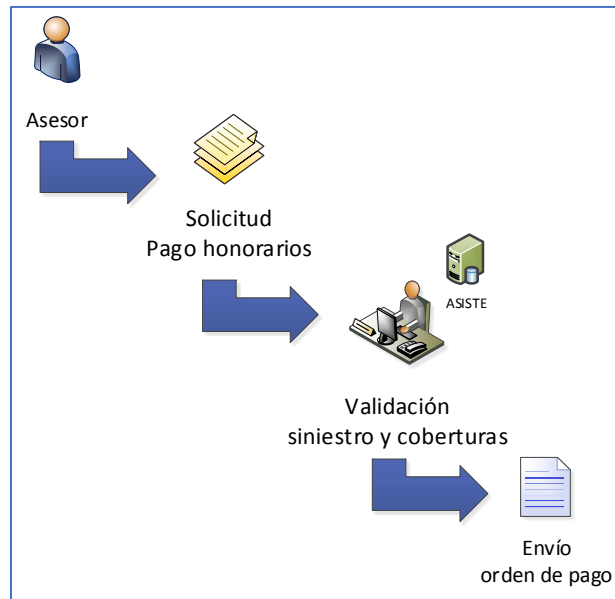


Figura 3.8 Flujo de pago de honorarios. Fuente: Elaboración propia.

3.2.1.4 Generación de gastos

En este proceso se reciben solicitudes de reembolso y anticipo que deben registrarse en el sistema para su posterior envío a Monterrey donde se encuentra el área de pago. El proceso se ilustra en la **Figura 3.9** y la **Figura 3.10**

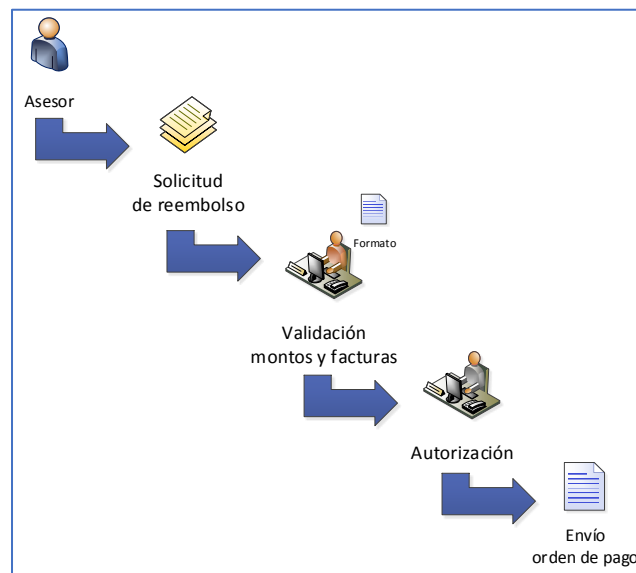


Figura 3.9 Flujo de pago de gastos. Fuente: Elaborado propia.

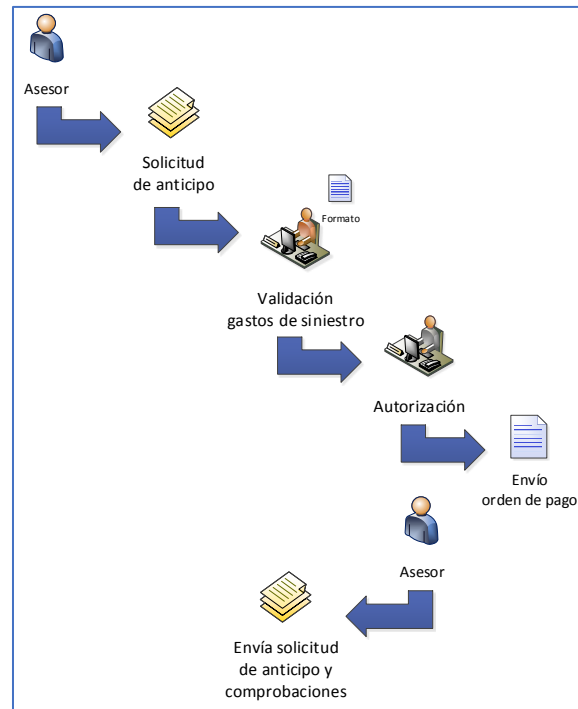


Figura 3.10 Flujo de pago de anticipos. Fuente: Elaboración propia.

3.3 Atención por asesor / ajustador

3.3.1 Agenda de citas para asesores de robo.

Derivado de los grandes tiempos de atención por asesores de robos, se atribuye la tardanza a que la atención otorgada se hace mediante citas y no de manera inmediata. Debido a que no se encontró un control de citas agendadas entre los asesores de robos y los asegurados, se implementó una agenda de citas en Google Forms para obtener información concreta que nos permita detectar principales problemáticas y tener el respaldo para la toma de acciones correctivas. En la **Figura 3.11** se ilustra la herramienta implementada.

Agenda de citas para robos
 Introduzca la información correspondiente a la cita por agendar.
 *Obligatorio
 Número de Siniestro *
 Tu respuesta

Figura 3.11 Agenda de citas para robos. Fuente: Multiasistencia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS.

4.1 Atención telefónica

4.1.1 Resultados en la calidad de la llamada

Se identifica un buen rendimiento en la solicitud de información por Atención Telefónica en el reporte de robo tras los ajustes realizados en el guion, lo cual se demuestra en que tan sólo el 7.8% de datos no están siendo solicitados y de los cuales no intervienen en su mayoría con el reporte a OCRA del siniestro. Estos datos servirán de referencia para futuras evaluaciones y para la definición de una nueva meta en las evaluaciones de calidad de llamada. Los resultados obtenidos de este análisis estadístico se observan en la **Tabla 4.1** y la **Tabla 4.2**

Lugar	Siniestro	Teléfono Contacto	Tipo de Robo	Lugar de robo	Placas	Verificar reporte al 911	Lesionados	Nombre titular	Póliza	Datos del vehículo	Hora de robo	No. De Reporte	TOTAL	%
GDL	B74304288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
GDL	B74501288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
GDL	B74796781	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
GDL	B74969985	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
LOCAL	B74445984	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
LOCAL	B74749584	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
LOCAL	B74988189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
MTY	B74978184	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
MX LOCAL	B74300684	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
CHIH	B74302188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	91%
FORANEO	B74302589	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	91%
LOCAL	B74296280	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	91%
LOCAL	B74430889	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	91%
LOCAL	B74439686	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	91%
LOCAL	B74782083	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	91%
LOCAL	B74785783	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	91%
FORANEO	B74495380	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	9	82%
FORANEO	B74976084	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	9	82%
LOCAL	B74299189	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	9	82%
LOCAL	B74979980	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	9	82%
FORANEO	B74796884	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	8	73%
Total		21	21	21	20	20	20	20	20	19	17	14		
%		0%	0%	0%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	19%	33%		

Tabla 4.1 Estadísticos de cumplimiento de guion telefónico en toma de reporte de robos.

Fuente: Multiasistencia

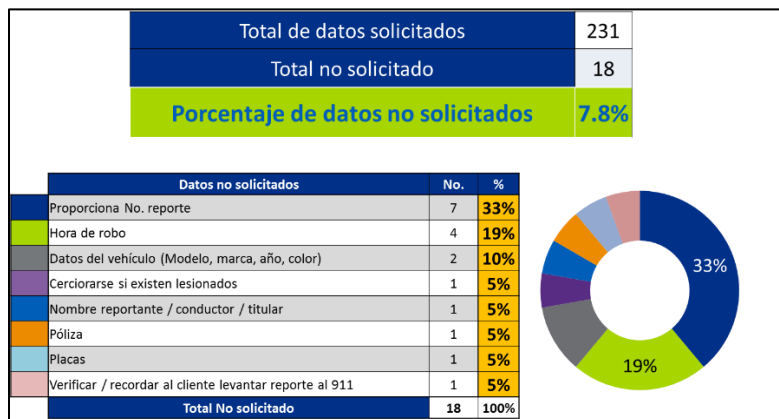


Tabla 4.2 Datos no solicitados por ejecutivo atención telefónica. Fuente: Multiasistencia

4.1.1.1 Hallazgos en llamadas.

No obstante, del análisis anterior se identificaron las siguientes problemáticas que fueron reportadas al responsable del proceso para su atención:

4.1.1.1.1 Primera etapa (ejecutivo telefónico)

- El ejecutivo no proporciona el número de reporte al cliente.
- Tiempos de atención alargados por captura de datos.
- Enlace telefónico con asesor de otra zona que no corresponde, por incorrecta asignación de sistema.
- El ejecutivo solicita datos fuera del guion (No. serie del vehículo, hechos).
- No se identifica énfasis en la importancia del reporte inmediato al 911.

4.1.1.1.2 Segunda etapa (asesor y ajustador)

Asesores.

- Solo se realiza el enlace para solicitar información, no se brinda atención ni asesoría.
- No es prioridad la atención en crucero, se generan citas.
- El Asesor/Ajustador no tienen conocimiento de los datos tomados por cabina, lo cual genera que el cliente repita la información.

En la **Tabla 4.3** se registra el conteo de llamadas sin enlace inmediato con un asesor de robos.

Recibidas	Sin enlace	Con enlace	Porcentaje de llamadas con grabación de asesor. 33%
21	14	7	

Tabla 4.3 Resultados de llamadas con enlace a asesor de robos. Fuente: Multiasistencia

4.2 Funciones administrativas

4.2.1 Hallazgos en actividades administrativas

En el monitoreo de las actividades administrativas se encontraron como hallazgos más significativos lo siguiente:

4.2.1.1 Revisión de expedientes técnicos.

- Retrabajo en revisiones por más de un colaborador.
- Retrabajo debido a datos mal capturados por el asesor en sistema ARCA.
- Asignación incorrecta de asesores por parte del sistema (retrabajo).
- Campos obligatorios en ASISTE no relacionados con el proceso (mejora a sistemas).
- Se identifican campos en sistema (ASISTE) que no aportan valor al proceso.
- Duplicidad de datos en sistema y expediente físico.
- Búsqueda de cobranza para expedientes sin póliza.

4.2.1.2 Atención de expedientes de vehículos localizados.

- Tiempos alargados en digitalización de expediente para su entrega a recuperador.
- Expedientes turnados incorrectamente por parte de otras áreas.
- Reforzar los mecanismos para vehículos sin factura por crédito.

4.2.1.3 Revisión y resguardo de expedientes pagados.

- Retrabajo debido a datos mal capturados en ASISTE y OCRA.
- Problemas de red que generan tiempos alargados de atención.

4.2.1.4 Gastos y anticipos.

- Facilitar los mecanismos de gastos y anticipos, con el fin de disminuir los tiempos de recuperación.

Todos los hallazgos fueron reportados con el responsable del área para tomar las medidas necesarias.

4.2.2 Documentación del proceso

Gracias a la información obtenida a través del monitoreo de actividades se elaboraron instructivos, políticas y procedimientos correspondientes al proceso administrativo de robos. Se anexan ejemplos de los formatos elaborados y se observa un ejemplo en la **Figura 4.1**.

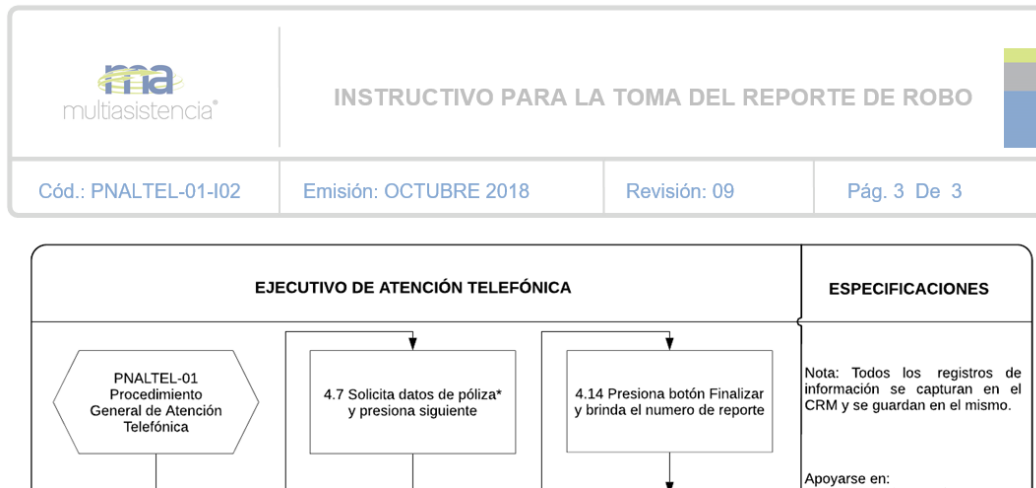


Figura 4.1 Ejemplo de un instructivo resultado de la documentación de procesos. Fuente: *Multiasistencia*

4.3 Campaña de comunicación.

Durante todo el proyecto se implementaron comunicados para reforzar las buenas prácticas de los colaboradores e introducir las acciones de mejora. A su vez se compartían los resultados generales del proceso para que todo el personal estuviera consciente de su rendimiento. Esto a través de correo electrónico y las pantallas distribuidas por toda la instalación. Enfocando la comunicación a todas las partes del proceso, desde administrativos hasta asesores de robo. En total se realizó el siguiente material de apoyo:

- Treinta y cuatro comunicados (informativos y reforzamiento)
- Un video (plataforma OCRA)
- Cinco audios (asesores y ajustadores)
- Dos guías de recomendaciones (cliente)
- Publicación de material para consulta en multinet
- Artículo “Qué hago si me roban mi auto” para la Magazine.

En la **Figura 4.2** se observa un recopilatorio de comunicados.

Alimenta el historial de cada siniestro

Recuerda que **es muy importante que registres en el historial de manera clara y concreta el seguimiento** que realices de cada caso, esto nos ayuda a todos los procesos de MA a obtener la información actualizada y el estatus de cada siniestro.

Brinda un servicio oportuno a nuestros clientes y compañeros.

Fronting
Datos completos en sistema

Cuando recibas los documentos de nuestro asegurado ya sea de manera digital o física, **captura en el sistema los datos faltantes como:**

1. Placas
2. VIN
3. Número de motor
4. Carpeta de investigación
5. Datos del vehículo (marca, versión, modelo, color)

Los puedes obtener de los documentos que recibiste del cliente, esto nos ayudará para actualizar la información y así tener mayor oportunidad de localización y recuperación del vehículo.

Tu colaboración es muy importante para brindar un servicio más ágil a nuestros clientes.
Contamos con tu participación activa.

Módulo web Robos

Confirma la recepción del expediente en el **módulo web Robos** esto nos ayudará a medir nuestros tiempos operativos, agilizar los trámites de recuperación y realizar la trazabilidad del expediente en caso de que así se requiera.

Tú eres pieza clave para el logro de resultados.

Figura 4.2 Ejemplo de campaña de comunicación Multiasistencia. Fuente: Multiasistencia

Se anexa artículo “Qué hago si me roban mi auto” de mi autoría.

4.4 Atención por asesor / ajustador

4.4.1 Agenda de citas para asesores de robo.

Con la información obtenida de la herramienta se detecta información crucial para el proceso como motivos de agenda y cancelaciones de cita, además de lugares de atención. Se observa en la **Figura 4.3** un ejemplo de un estadístico obtenido.

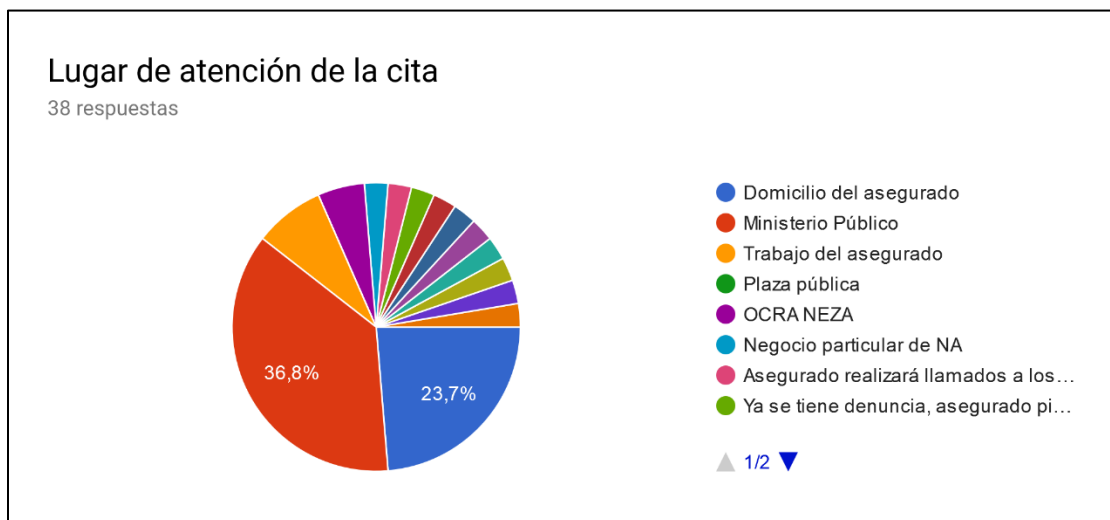


Figura 4.3 Lugares donde se cita al asesor de robos. Fuente: Multiasistencia

4.5 Resultados OCRA

Para el tiempo en que llegué a Multiasistencia, estábamos situados en el 8to lugar en el ranking a nivel nacional en la rapidez con la que se realiza el reporte a OCRA. Derivado de las acciones realizadas se ha podido incrementar la oportunidad de reporte el mismo día, alcanzando para el mes de noviembre el segundo lugar en el ranking nacional, así como el porcentaje más alto obtenido en el año en reportes de vehículo el mismo día. Se observan los resultados de noviembre compartidos por OCRA en la **Tabla 4.4**.

MES DE REPORTE	MISMO DÍA	A 1 DÍA	A 2 DÍAS	A 3 DÍAS	DE 4 A 6 DÍAS	DE 7 A 9 DÍAS	MÁS DE 9 DÍAS	TOTAL	MISMO DÍA	A 1 DÍA	Max día siguiente	Ranking
ene-18	53%	20%	6%	5%	6%	2%	8%	100%	53%	20%	73%	8
feb-18	62%	18%	4%	3%	5%	2%	6%	100%	57%	19%	76%	8
mar-18	57%	25%	4%	3%	2%	2%	6%	100%	57%	21%	78%	8
abr-18	58%	21%	6%	2%	5%	2%	6%	100%	58%	21%	79%	8
may-18	56%	28%	3%	1%	2%	2%	8%	100%	57%	23%	80%	6
jun-18	56%	26%	5%	2%	4%	1%	6%	100%	57%	23%	80%	6
jul-18	61%	20%	4%	3%	5%	2%	6%	100%	57%	23%	80%	6
ago-18	59%	22%	4%	5%	3%	1%	7%	100%	58%	23%	80%	6
sep-18	63%	21%	4%	4%	3%	1%	4%	100%	58%	22%	81%	6
oct-18	63%	21%	2%	2%	5%	2%	5%	100%	59%	22%	81%	5
nov-18	67%	17%	3%	2%	5%	1%	4%	100%	60%	22%	82%	2

Tabla 4.4 Estadístico de la velocidad de reporte de robo en OCRA. Fuente: OCRA

Para febrero del 2019, se llegó al 1° lugar en el Ranking Nacional entre aseguradoras y obteniendo el porcentaje más alto en el reporte a OCRA en el mismo día por parte de Multiasistencia. Se observa en la **Figura 4.4**, el comunicado de felicitación para todos los involucrados en el proceso.



Figura 4.4. Comunicado con los resultados OCRA. Fuente: Multiasistencia

4.5.1 Consideraciones

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para mantener los resultados obtenidos:

- Analizar los mecanismos para facilitar los trámites legales (cancelaciones, acreditaciones de propiedad, etc.).
- Controlar y reducir las citas con asegurados, fomentar la atención en crucero.
- Establecer métricas y periodicidad en mediciones de enlaces telefónicos de asesores a nivel nacional.
- Fomentar y asegurar el correcto registro de datos en sistema (ASISTE, ARCA, etc.).
- Asegurar el correcto funcionamiento y uso de los sistemas (ARCA, ASISTE).

4.5.2 Puntos fuertes

Así mismo, se detectan los siguientes puntos fuertes:

- Mantener y supervisar los mecanismos de registro oportuno en OCRA (bitácora).
- Fomentar la correcta aplicación del procedimiento de atención al cliente.
- Informar y fomentar la mejora de resultados del proceso (toma de conciencia).

CONCLUSIONES

Multiasistencia está consolidada como una íntegra empresa aseguradora, gracias a la importancia que le dan a la estandarización y estructuración de sus procesos tanto operativos como administrativos. Sin duda alguna, este resultado fue gracias al trabajo constante y a la implementación de acciones que buscan la mejora continua en nuestros procesos. En Multiasistencia como en cualquier otra aseguradora, se brinda un servicio que a nadie le gusta solicitar. Nadie quiere que su coche sea robado, accidentado y en general, sufrir un siniestro. El cliente ya está enojado o angustiado y siempre se busca no generar más carga emocional. Por lo que en este proyecto como cualquier otro, el enfoque estuvo orientado al cliente y es quien debe definir por completo el producto.

En mi experiencia las decisiones estratégicas no deben tomarse con base en corazonadas o suposiciones, deben estar debidamente fundamentadas con datos reales y suficientes para que el éxito de las acciones sea más probable. Así mismo, un proceso medible es un proceso que se puede mejorar. Los indicadores de desempeño en cualquier servicio son cruciales para evaluar el trabajo de cada rol en una organización, son con ellos que como profesionistas nos indican en qué zonas poner mayor atención ya sea por su rentabilidad o carga de trabajo.

Siendo la Ingeniería Industrial una carrera multidisciplinaria y gracias a los conocimientos que adquirí en la Facultad, me fue posible desempeñarme como profesionista en el sector de seguros en el área de Mejora Continua y más tarde demostré habilidades y competencias para trabajar con especialistas de Proyectos. Debido a mi experiencia profesional logré aplicar herramientas y metodologías adquiridas en mi formación académica, como lluvia de ideas, diagramas Gantt e Ishikawa. Desde conocimientos de ingeniería, partiendo del análisis estadístico e interpretación de indicadores, hasta habilidades que corresponden a humanidades, como la comunicación efectiva, que permitieron mi desenvolvimiento pleno en el campo laboral y buenos resultados de este proyecto.

Es importante en el trabajo en equipo reconocer los logros del personal con el que trabajamos. Esto aumenta la productividad en general e involucra en mayor nivel a los trabajadores con la empresa. Es correcto mencionar nombres cuando se trata de algo positivo y gratificar puntualmente al responsable por su logro, pero en fallas o aspectos negativos lo mejor es tomar el error como parte de un conjunto para no generar emociones negativas que impidan el avance de futuros proyectos. Por otra parte, responsabilizar a los empleados los vuelve más proactivos, asignar responsables en las diferentes etapas del proyecto ayudó a que los miembros del área con la que convivimos se mostraran interesados no sólo por cumplir con los objetivos, si no superarlos.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Bill Jelen, Tracy Syrstad (2013), "Excel 2013. Macros y VBA" (1er edición), Estados Unidos. Editorial ANAYA.
- Gabriel Baca Urbina (2014), "Introducción a la ingeniería industrial" (2da edición), México. Editorial patria

Manuales

- Manual de sistema de administración de la Calidad. Mejora continua. Multiasistencia S.A de C.V
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 0.2 Principios de la gestión de calidad.*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 0.3 Enfoque a procesos*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 5.1 Liderazgo y compromiso*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 6 Planificación*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 7.4 Comunicación.*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 7.5 Información documentada*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 9 Evaluación de desempeño*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 10 Mejora*
- *Norma ISO 9001:2015 requisito 10.3 Mejora Continua*

Ciberografía

- Multiasistencia S.A de C.V. www.multiasis.com.mx Consultado 20/03/2019
- OCRA <http://www.ocra.com.mx/index.html> Consultado 10/03/2019
- AMIS <http://www.amis.com.mx/amiswp/> Consultado 10/03/2019
- Seguros Bancomer <https://www.segurosbancomer.com.mx/> Consultado 02/02/2019

ANEXO A. GLOSARIO.

En el siguiente glosario se presentan definiciones de los conceptos técnicos utilizados durante este trabajo.

Asegurado: Persona física o moral, titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del contrato.

Asesor/Ajustador de Robo: Brinda asesoría a los clientes con base en los requisitos legales y condiciones generales de la póliza

Ejecutivo Telefónico: Encargado de atender llamadas correspondientes al cliente asegurado reportando el robo/extravío de su auto.

ARCA: Extensión para dispositivos móviles de ASISTE

Atención Telefónica: Área dedica a atender los teléfonos de contacto ofrecidos por seguros Bancomer para la atención de sus asegurados.

ASISTE: Sistema de gestión interna de información de siniestros en el que se registran los servicios solicitados por los asegurados. Herramienta necesaria que guarda el historial del seguimiento otorgado por Multiasistencia a un asegurado.

Expediente: Carpeta con la documentación correspondiente al siniestro ocurrido

MÁgazine: Revista interna de la empresa constituida por artículos que promuevan los valores de Multiasistencia, tips laborales y entrevistas de empleados.

Módulo Web de Robos: Página web utilizada por el área de Robos y Recuperaciones como herramienta de apoyo para sus actividades: registro de historial por siniestro, comentarios entre proceso y pago de honorarios.

OCRA: Es una dependencia que coordina las acciones de localización, identificación y recuperación de vehículos robados. Multiasistencia trabaja de la mano con OCRA para recuperar los vehículos de sus asegurados.

Oficina Regional: Oficina perteneciente a Multiasistencia situada fuera del área metropolitana.

PGR: Procuraduría General de la República

Recuperador: Localiza y realiza los trámites pertinentes para la recuperación del vehículo robado propiedad del cliente o la aseguradora.

Siniestro: Evento fortuito que ampara el contrato por robo de vehículo.

ANEXO B. RUBROS DE EVALUACIÓN ORINALES DE LA CALIDAD DE LLAMADA

A continuación, se presenta en la tabla las métricas de evaluación de atención telefónica utilizadas por el área de Calidad en sus evaluaciones. En azul se resaltan los datos importantes para el reporte en OCRA y en rojo los datos importantes para el proceso. Gracias a la utilización de indicadores de gestión se puede evaluar la productividad de las llamadas y el rendimiento de los empleados a través de métricas que arrojan valores exactos.

Métrica
1.1.1 Tiempo de respuesta
1.1.2 Nombre, apellido y saludo
1.1.3 Se dirige por apellido y/o título
2.1.1 Identifica si hay lesionados
2.1.10 ¿Cuándo y a qué hora ocurrió el robo?
2.1.12 Confirma ubicación
2.1.13 Informar enlace con asesor de robo en México local y área metropolitana
2.1.14 Asesor de robo informará documentación
2.1.14 Proporciona número de siniestro
2.1.15 Levante su reporte al 911
2.1.3 Confirma conductor
2.1.3 Solicita y confirma el o los números telefónicos
2.1.4 Robo estacionado/violencia
2.1.5 Solicita póliza
2.1.6 Calle
2.1.6 Colonia
2.1.6 Color
2.1.6 Entre calles
2.1.6 Estado
2.1.6 Int. / Exterior
2.1.6 Marca
2.1.6 Modelo
2.1.6 Municipio
2.1.6 Referencias
2.1.7 Corroborar si ya levanto acta
2.1.7 Número de placas
2.1.7 Solicita número de acta
2.1.9 Ubicación donde ocurre el robo
3.1.1 Despedida y ayuda adicional
3.1.2 Mantiene escucha activa durante la llamada
3.1.2 Tono de voz
3.1.3 Actitud de servicio
3.1.3 Vocabulario
3.1.4 Manejo de la llamada
3.1.5 Dicción
3.1.6 Tiempos de espera

ANEXO C. ARTÍCULO MAGAZINE

El siguiente artículo de mi autoría fue publicado en la revista interna de la empresa y tuvo como fin indicar los pasos a seguir en caso de un robo de auto por parte de un asegurado. La revista de Multiasistencia comparte artículos relacionados con el ámbito de seguros, salud y consejos para aumentar la productividad laboral.



Una de las peores situaciones que te pueden ocurrir es que te roben tu auto. Más allá del desconcierto y la desesperación que puedes sentir, si tu auto fue robado necesitas pensar claramente y conservar la calma:

Estos son los pasos a seguir si te acaban de robar el coche:



Si estás seguro de que tu vehículo no se lo llevó la grúa o lo estacionaste en otro lado, **llama a la policía desde el número 911**, donde te proporcionarán un folio y te indicarán a que **Ministerio Público debes acudir** a levantar la denuncia. De este modo, si los ladrones usan tu vehículo para cometer otro delito, podrás certificar que el coche ya no estaba en tus manos cuando sucedieron los hechos. Es necesario que brindes una descripción detallada de tu vehículo: marca del auto, modelo, color, año y las placas.

Levanta una denuncia tan pronto como puedas, así habrá más oportunidad de encontrar tu auto. **Haz tu declaración en la agencia del Ministerio Público** y no olvides pedir una constancia para los trámites con la aseguradora.

Después de reportar el robo del auto con la policía, lo siguiente que tienes que **hacer es llamar a la compañía aseguradora**. No olvides tener a la mano el número de póliza, las circunstancias del robo y los datos del coche.

Tómate tu tiempo para estar tranquilo y deja que lo solucionen las autoridades y la aseguradora.

Contrata un seguro de auto ahora en BBVA Bancomer y protege tu auto de cualquier inconveniente.

ANEXO D. GUION DE LLAMADA

El siguiente material es el guion de llamada que los ejecutivos de atención telefónica emplean al momento de dar atención a seguros de autos. Un guion de llamada es un guion que recoge la información que debe comunicarse al cliente y permite estandarizar la atención proporcionada.

ma multiasistencia®

Guion Robo

Guion de atención para la **toma de reporte** de producto **Robo**

BBVA Bancomer wibe

Antecede en Master: **Wibe**
DF-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Versión 2
Fecha de Emisión: 12/05/2015
Fecha de modificación: 14/01/2019

ma multiasistencia® Literal

Si es empleado BBVA: **Identifico que es cliente de casa...**

Guion Robo Contesta de inmediato, máximo 2 segundos.

BBVA Bancomer **Seguros Bancomer**, le atiende (Nombre y Apellido de Ejecutivo) ¿Cuál es su **emergencia?** Literal 1.1.2

wibe **Wibe**, el seguro que va contigo te atiende (Nombre y Apellido de Ejecutivo) ¿Cuál es tu **emergencia?** Literal 1.1.2

BBVA Bancomer Banca Patrimonial **Atención de Clientes Patrimoniales**, le atiende (nombre y apellido del ejecutivo telefónico), ¿Cuál es su **emergencia?** Literal

Recuerda **personalizar** con el asegurado por su nombre de pila.

Antecede en Master: **Wibe**
DF-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Versión 2
Fecha de Emisión: 12/05/2015
Fecha de modificación: 15/06/2018

ma
multiasistencia*

Guion Robo

2.1.1 ¿Se encuentran todos bien?, ¿Hay algún lesionado?

Literal

Si hay lesionados 

Recuerda **capturar** toda la **información** que te proporcione el **asegurado**.



Antecede en **Módulo Web**:
DP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Versión 2
Fecha de Emisión: 12/05/2015
Fecha de modificación: 16/02/2017

ma
multiasistencia*

Guion Robo

En caso haber **lesionados** ofrece el envío de una **ambulancia**.
-¿Requiere el envío de ambulancia?

Marca en la plantilla de Claim Center "**Requiere ambulancia**" y registra en comentarios cuantos lesionados son y tipo de lesiones.

Si el **911** no contesta, solicita apoyo al **ajustador** o **Jefe Regional** e informale a tu **jefe** de atención telefónica en piso.

NO garantices pases médicos



Antecede en **Módulo Web**:
DP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Versión 2
Fecha de Emisión: 12/05/2015
Fecha de modificación: 16/02/2017

ma multiasistencia*

Guion Robo

2.1.3 "Me **indica** por favor su teléfono **celular**"
 Confírmalo con voz de eco o completo al finalizar la captura.

2.1.4 ¿El robo fue por **asalto** o estaba **estacionado**?

2.1.3 Por **asalto/violencia**: Solicita el nombre del **conductor**

2.1.3 **Estacionado**: Solicita titular de la póliza o nombre del **reportante**.

Debes respetar el orden y el contexto del guion.

Antecede en **Móvil Web**: DP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Version 2
 Fecha de Emisión: 12/05/2015
 Fecha de modificación: 18/10/2018

ma multiasistencia*

Guion Robo

2.1.5 ¿Me proporciona su **número de póliza**?
 Si te **aparecen** datos del **vehículo** en Claim, **confírmalos**. **Verifica y confirma** las **placas**

2.1.6 ¿**Cuando** y a que **hora** ocurrió el **robo**?

2.1.6.1 ¿Ya **levanto** el acta ante el **ministerio público**?

Si ya cuenta con el reporte de robo solicita los números de acta/averiguación previa o carpeta de investigación **y genera la atención donde el cliente lo requiera**.

Si no la ha levantado, **continúa con el protocolo (2.1.15)**

Para **pólizas de flotilla** o **empleado BBVA** también solicita **inciso, certificado o ítem**.

Si **no** te proporciona póliza, al final de la llamada solicita **serie, titular de póliza y/o No. de motor**.

Antecede en **Móvil Web**: DP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de

Antecede en **Móvil Web**: DP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de

Fecha de modificación: 18/10/2018

ma multiasistencia

Guion Robo

2.1.9 ¿En que **estado y municipio** ocurrió el robo?

2.1.10 ¿Qué vehículo robaron?
Solicita **Modelo, Año, Color** y **placas**.
Confirma el número de **placas**
Si te aparecieron y confirmaste datos del vehículo por póliza, solo solicita y confirma las placas.

Ubicación del Robo
Estado * AGUASCALIENTES
Municipio/Delegación * AGUASCALIENTES

Ubicación
Estado * AGUASCALIENTES
Municipio/Delegación * AGUASCALIENTES
Regional * Aguascalientes
Colonia * ZONA CENTRO
Nueva colonia
Calle * DOMICILIO CONOCIDO

Para **todas las regionales** replicaras la información de **Ubicación de robo** "Estado y Municipio" en **Ubicación**, a menos que **ya cuente con el acta levantada.**

Antecede en **Master Web**:
EP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Fecha de Emisión: 18/05/2015
Fecha de modificación: 18/05/2015

ma multiasistencia

Guion Robo

2.1.15 Es importante que realice el **reporte al 911** y **levantar** a la brevedad su **acta** ante el **ministerio público**.

2.1.14 El **asesor de robo** le informará la **documentación** que debe reunir y coordinará con usted el **lugar de la atención** según las indicaciones que le brinden en el reporte al **911** (número de emergencias)

2.1.13 Si ya tienes **asesor** de robo **asignado**, realiza la **confirmación** y **enlace**, en caso **contrario** ingresa la **actividad**, y el equipo **legal** continuará la atención.
"Al finalizar esta llamada se comunicarán con usted para hacerle un enlace con el Asesor de Robo que le atenderá"

2.1.10 Me puede **confirmar** si le llego el **número de siniestro** por **mensaje** de texto
Si no le llego, infórmame.

¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? **BBVA Bancomer**
Me reitero a sus órdenes, le atendió (Nombre y Apellidos del Ejecutivo), de Seguros BBVA Bancomer.

wibe
¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?
Me reitero a tus ordenes, te atendió (Nombre y apellido) de Wibe, el seguro que va contigo.


Literal

Antecede en **Master Web**:
EP-PNALTEL-01-002 Instructivo toma de Reporte Robo

Fecha de Emisión: 12/05/2015
Fecha de modificación: 14/02/2015

ANEXO E. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

El siguiente anexo es un ejemplo de la documentación de procesos realizada. La documentación de procesos sirve para gestionar las actividades del negocio. Con esto señalamos los pasos para completar un proceso, así como los departamentos o responsables que intervienen en las actividades.

		INSTRUCTIVO PARA LA TOMA DEL REPORTE DE ROBO	
Cód.: PNALTEL-01-I02	Emisión: OCTUBRE 2018	Revisión: 09	Pág. 1 De 3

ANEXO E. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

1.0 OBJETIVO

Establecer las actividades para asesorar al Cliente dependiendo de las condiciones en las cuales se haya suscitado el robo, así como indicar los lineamientos para dar de alta los reportes.

2.0 ALCANCE

Aplica para todas las solicitudes de servicio que se generen a Nivel Nacional.

3.0 DEFINICIONES

Display. Clave numérica asociada a la Compañía Cliente.

Compañía Cliente. Compañía Aseguradora de la cual se recibe la solicitud de atención.

Asegurado. Persona física o moral, titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del contrato.

Conductor. Persona que conduce el vehículo automotor asegurado.

Reportante. Persona física o moral que comunica para solicitar el servicio.

CRM. Software utilizado para almacenar datos de los clientes que permiten gestionar la atención a éstos. Nos ayuda a interactuar con áreas internas que también participan activamente en la atención del caso.

Siniestro. Evento fortuito que ampara el contrato por robo de vehículo.

Documentos para la Acreditación de Propiedad. El cliente deberá entregar la documentación en copia, directamente al Ajustador, Asesor de Robo que le brinde la atención, en un periodo no mayor a 72 hrs de lo contrario se atrasará el proceso de Indemnización.

- Factura inicial y/o secuencia de facturas con endosos en caso de no ser el primer dueño,
- Tenencias de los últimos 5 años,
- Denuncia del Robo y/o Averiguación Previa
- Acreditación de la propiedad.

Identificación Oficial. Documento que prueba la identidad de una persona como: la credencial del IFE, el pasaporte o la cartilla militar, Si el Asegurado o Beneficiario es extranjero: Pasaporte o carnet de identidad y formato FMT, FM2, FM3.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefatura de Atención Telefónica	Gerencia de Atención Telefónica Subdirección de Mejora Continua y Proyectos	Subdirección de Atención Telefónica
REV. 01		FDGL-001

		INSTRUCTIVO PARA LA TOMA DEL REPORTE DE ROBO	
Cód.: PNALTEL-01-I02	Emisión: OCTUBRE 2018	Revisión: 09	Pág. 2 De 3

MP (Ministerio Público) Fiscalía u órgano acusador del Estado cuya función es la persecución de los delitos.

Número de serie. Se trata del VIN, (Vehicle Identification Number) número *único e irrepitable que es asignado por cada fabricante* a un vehículo en particular. Es obligatorio para todos los automóviles, autobuses, camiones, motos, etc. Su nomenclatura indica el lugar de fabricación, fabricante, modelo, código interno, etc.

PF (Policía Federal) Organización subordinada al Estado que se constituye con el objetivo, entre otros, de aplicar y operar la política de seguridad pública en materia de prevención y combate de delitos, diseñada por la Secretaría de Seguridad Pública.

REPUVE (Registro Público Vehicular) Es un registro de información a nivel nacional que tiene como propósito otorgar seguridad pública y jurídica a los actos que se realicen con vehículos que circulen en territorio nacional, mediante la identificación y control vehicular; además de brindar servicios de información al público. El 1º de septiembre de 2004, se publicó la Ley del Registro Público Vehicular, misma que entró en vigor a partir del día 2 de septiembre del mismo año. De la misma manera el 5 de Diciembre del 2007 se publicó el Reglamento de ésta Ley a fin de poderla operar a partir del 4 de Marzo del 2008.

Robo Parcial. Es el robo de partes o accesorios instalados por el fabricante como equipo original, que se encuentren en el interior o exterior del vehículo asegurado, siempre y cuando la pérdida no sea a consecuencia del robo total del propio vehículo.

4.0 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Ver Diagrama de Flujo

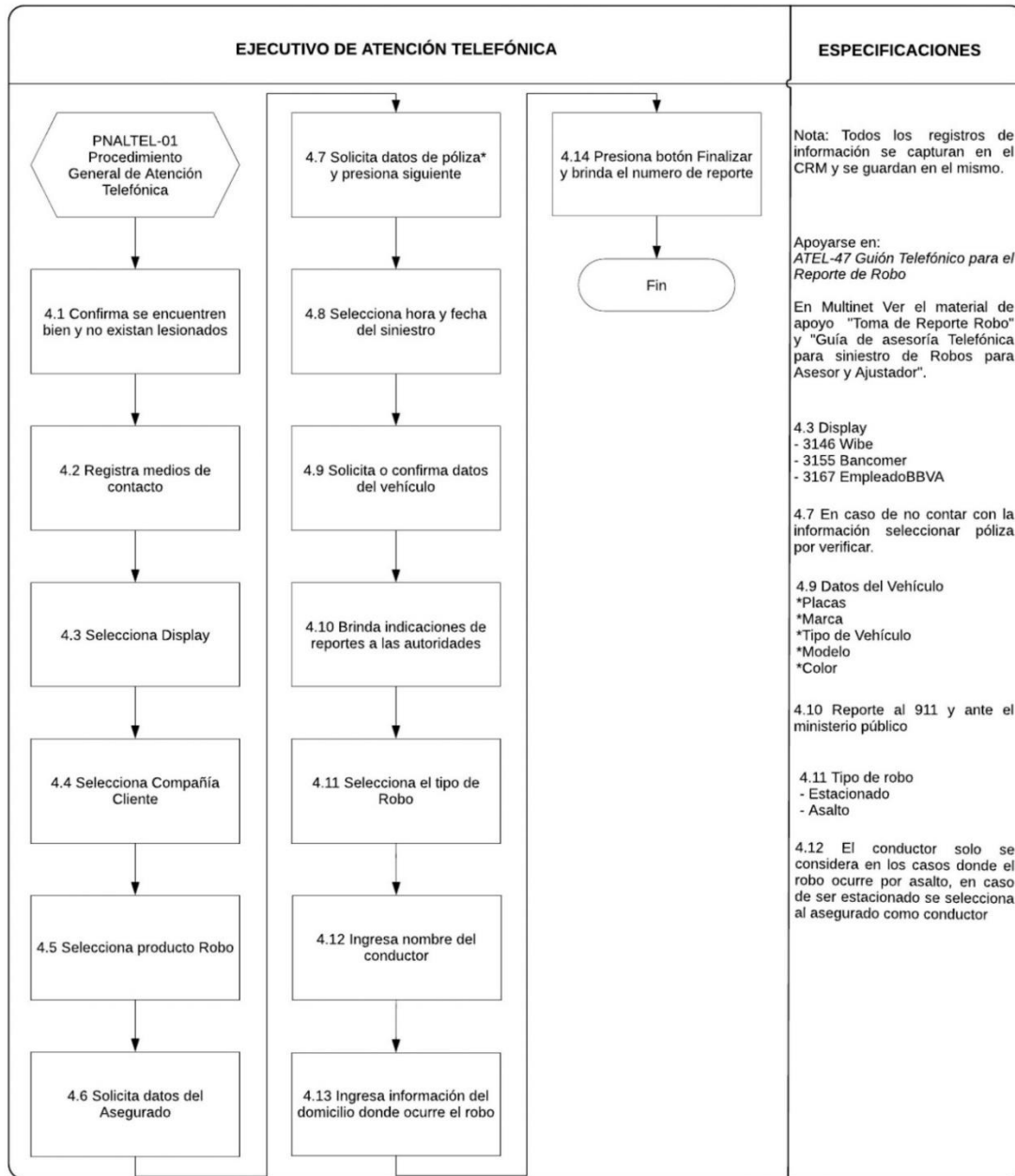
5.0 REFERENCIAS

PNALTEL-01 Procedimiento General de Atención Telefónica
 ISO 9001: 2015: NMX-CC-9001- IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos.
 Instructivo ambulancias

6.0 ANEXOS

ATEL-002 Criterios de ubicación.
 ATEL-047 Guión Telefónico para el Reporte de Robo Bancomer y Allianz.
 ATEL-032 Tabla Escenarios Robos.

	INSTRUCTIVO PARA LA TOMA DEL REPORTE DE ROBO		
Cód.: PNALTEL-01-I02	Emisión: OCTUBRE 2018	Revisión: 09	Pág. 3 De 3



REV. 01

FDGL-001

