

## **APLICACIONES DE LA TÉCNICA DE MAPAS MENTALES EN SEGUROS**

### **Manual introductorio**



José María Guerrero

Director

Infoseg, S.A.

Ramon Corominas

Consultor en innovación en el sector asegurador

**INDICE**

Introducción	4
Principales problemas del texto lineal	5
Problemas de las páginas web y de las aplicaciones informáticas tradicionales	7
Consecuencias del uso de dichos formatos: Baja productividad	11
Consecuencias del uso de dichos formatos: Errores	12
Los mapas mentales	13
Componentes de los mapas mentales	15
Como se visualizan los mapas mentales	16
Entornos de trabajo con el software de mapas mentales	17
Resumen de las razones para las múltiples ventajas de los mapas mentales	19
Principales aplicaciones genéricas de los mapas mentales	20
Ventajas del uso de la técnica de mapas mentales	21
Ventajas para los Clientes	23
Ventajas para los Mediadores	24
Ventajas para las Compañías de Seguros	25
Automatización de la técnica de mapas mentales	26
Información complementaria sobre mapas mentales	28
Algunas aplicaciones de la técnica de mapas mentales en el Seguro	29
Contacto	81

## Introducción

Los profesionales del mundo del seguro gestionan habitualmente grandes cantidades de información en su trabajo diario. Además la información es de una complejidad especial debido a su naturaleza. En seguros, aparecen múltiples elementos que favorecen dicha complejidad. Por una parte están las entidades involucradas. Compañías de seguros, delegaciones, oficinas, departamentos, corredurías, agentes, peritos, clientes, asegurados, DGS, accionistas, jueces, policías, contrarios, víctimas, etc. Por otra parte, se tiene que trabajar con pólizas, recibos, siniestros, partes de siniestro, indemnizaciones, rescates, reducciones, participación en beneficios, tipos de seguro, etc.

En la gestión de toda esta información, el profesional se ve obligado a trabajar con expedientes, documentos, emails, cartas, SMS, informes, páginas web, etc. Toda esta información es cada vez más difícil de manejar por su volumen, complejidad y limitaciones del cerebro humano para procesarla.

La información ha de ser creada, almacenada, buscada, transmitida, visualizada y modificada.

Los métodos tradicionales de visualización de la información son el texto lineal y las páginas web. Si la información es simple y no muy extensa, estos métodos son válidos y suficientes. Sin embargo, en el mundo del seguro la información no es simple y es, normalmente, de gran extensión. Por esta razón los profesionales del mundo del seguro se enfrentan a dos graves problemas: la baja productividad y los errores en la toma de decisiones.

Estos problemas del texto lineal y de las páginas web son debidos a las limitaciones del cerebro humano. Básicamente se deben a que la memoria de trabajo del cerebro humano tiene una capacidad máxima de cuatro elementos de información. Cuando la información es compleja y se usa texto lineal o páginas web, el resultado es siempre el mismo, baja productividad y errores.

La única solución a estos problemas es la utilización de la técnica de mapas mentales que limita o elimina los problemas del texto lineal y de las páginas web.

La técnica de mapas mentales tiene ya casi dos mil años de antigüedad. En los años 1970 reapareció aplicándose en el mundo empresarial aunque en forma manual. Alrededor de 1993 empezaron a aparecer en el mercado los primeros productos de software para la edición y visualización de mapas mentales. Esto supuso un salto cualitativo y cuantitativo en las aplicaciones de la técnica en el mundo empresarial. Desde el 2005 ya se dispone de la posibilidad de automatizar la técnica, pudiendo generarse mapas mentales a partir de información contenida en bases de datos, ficheros de texto y páginas web.

En la actualidad millones de usuarios de todo el mundo utilizan software de mapas mentales para aumentar su productividad de forma significativa y reducir sus errores.

En el mundo del seguro, la utilización de la técnica de mapas mentales empieza a tener una cierta importancia, aunque no al nivel de otras industrias.

Con esta obra pretendemos contribuir a la difusión de la técnica de los mapas mentales entre los profesionales del seguro, dado que es uno de los sectores donde las ventajas de la misma son más evidentes y pueden producir mayores beneficios.

## Principales problemas del texto lineal

El texto lineal es el método más común para la comunicación y la transmisión de información. Este texto lineal puede ser presentado como texto en Word o PDF, como hojas de cálculo Excel, como presentaciones Powerpoint, o como listados o informes.

Los principales problemas de la información como texto lineal son los siguientes:

- No ofrece un sentido de perspectiva o estructura.
- No muestra la relación entre las partes.
- No permite disponer de una “visión global”.
- Es difícil de comprender de forma rápida.
- Imposible usarlo para colaborar varias personas.
- Cuanto más compleja es la información más difícil es poder asimilarlo.
- Cuando tenemos que volver a revisar un documento lineal, necesitamos mucho tiempo para analizar la información de nuevo.

Para resolver estos problemas, el profesional intenta crear resúmenes o diagramas lineales que reduzcan la magnitud de dichos problemas. Pero esto requiere una gran cantidad de tiempo que rebaja la productividad del profesional.

Ejemplo de texto lineal:

“Una vez producido el siniestro, y en el plazo de cinco días, a partir de la notificación prevista en el art. 16, el asegurado o el tomador deberán comunicar por escrito al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños.

Incumbe al asegurado la prueba de la preexistencia de los objetos. No obstante, el contenido de la póliza constituirá una presunción a favor del asegurado cuando razonablemente no puedan aportarse pruebas más eficaces.

Si las partes se pusieren de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de la indemnización, el asegurador deberá pagar la suma convenida o realizar las operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado, si su naturaleza así lo permitiera.

Si no lograrse el acuerdo dentro del plazo previsto en el art. 18, cada parte designará un perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiere designado el suyo, y de no hacerlo en este último plazo se entenderá que acepta el dictamen que emita el perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.

En caso de que los peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización.

Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán un tercer Perito de conformidad y de no existir ésta, la designación se hará por el Juez de Primera Instancia del lugar en que se

hallaren los bienes, en acto de jurisdicción voluntaria y por los trámites previstos para la insaculación de peritos en la Ley de Enjuiciamiento Civil. En este caso, el dictamen pericial se emitirá en el plazo señalado por las partes o, en su defecto, en el de treinta días, a partir de la aceptación de su nombramiento por el perito tercero.

El dictamen de los Peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstos, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días, en el caso del asegurador y ciento ochenta en el del asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiere en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.

Si el dictamen de los Peritos fuera impugnado, el asegurador deberá abonar el importe mínimo a que se refiere el art. 18, y si no lo fuera abonará el importe de la indemnización señalado por los Peritos en un plazo de cinco días. En el supuesto de que por demora del asegurador en el pago del importe de la indemnización devenida inatacable el asegurado se viere obligado a reclamarlo judicialmente, la indemnización correspondiente se verá incrementada con el interés previsto en el art. 20, que, en este caso, empezará a devengarse desde que la valoración devino inatacable para el asegurador y, en todo caso, con el importe de los gastos originados al asegurado por el proceso, a cuya indemnización hará expresa condena la sentencia, cualquiera que fuere el procedimiento judicial aplicable.”

Artículo 38. Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

En este pequeño ejemplo de texto lineal se pueden apreciar fácilmente todos los problemas del mismo. Cuando se supera este tamaño, los problemas son incluso mayores. Es prácticamente imposible analizar un texto lineal largo sin crear manualmente diagramas que ayuden en su interpretación.

## Problemas de las páginas web y de las aplicaciones informáticas tradicionales

Los principales problemas de la información compleja transmitida en forma de páginas web o de aplicaciones informáticas tradicionales basadas en hipertexto son los siguientes:

- Perdida de **contexto**.
- **Sobrecarga cognitiva**. Cada salto de una página a otra sobrecarga los limitados recursos de nuestra memoria de trabajo.
- Tienen parte de los problemas del texto lineal.
- Usualmente contienen un número de excesivo de elementos de información.
- Ocasionalmente, tiene elementos móviles que dificultan la comprensión.
- Es difícil de apreciar la **visión global**.
- Es difícil de apreciar la **perspectiva** y la **estructura**.

Un intento de solución a los problemas que presenta el texto lineal fue propuesto por Vannevar Bush en 1945. Su Memex, un aparato en el que las personas podían almacenar sus libros, archivos y comunicaciones. El Memex incluía un sistema para enlazar varios elementos de información formando senderos. Fue Ted Nelson en 1960 el primero en utilizar la palabra hipertexto en su proyecto Xanadu. Básicamente la idea es disponer de varios textos conectados entre sí por hiperenlaces visibles que el usuario puede seleccionar haciendo clic en un conjunto de caracteres en el texto que se está visualizando en un momento dado. Este sistema permite recorrer todos los textos de varias formas, dependiendo de cada usuario. Este sistema se puede aplicar tanto a narraciones como a la gestión de información.

Ejemplo de visualización de información de seguros mediante hiperenlaces:

Pólizas - N. Pólizas : 5

Solicitud	Compañía	Póliza	Subagente	Tipo	Efecto Ini.	F. Anula.	M.A. I.
20.148	AXA	123	Negocio Directo	Asistencia Sanitari	06-12-2015	- -	
20.147	AXA	44555	Negocio Directo	Hogar	06-12-2015	- -	
20.146	AXA	1231233	Negocio Directo	Terceros + Incendi	06-12-2015	- -	
20.145	Allianz	243234234	Negocio Directo	Caución	24-11-2015	- -	
20.143	AXA	FSFDSFD	Negocio Directo	Decesos	20-11-2015	- -	

Resumen

**General** | Compañía | Subagente | Tipo de Seguro | Mes Vto. Inicial | Motivo Anulación

Nº Solicitudes	0
Nº Pólizas Vigor	5
Nº Pólizas Anuladas	0

Recibos - N. Recibos : 9 Total Primas : 4.699,00

Recibo	Compañía	Tomador	Póliza	T / C	Efecto	E	F. Estado	Importe	M
20.083	AXA	Lopez Martinez	FSFDSFD	P-N	20-11-2015	P	20-11-2015	1.000,00	
20.084	Allianz	Lopez Martinez	243234234	P-N	24-11-2015	P	24-11-2015	2.204,00	
20.085	AXA	Lopez Martinez	1231233	P-N	06-12-2015	P	06-12-2015	345,00	
20.086	AXA	Lopez Martinez	44555	P-N	06-12-2015	P	06-12-2015	200,00	
20.087	AXA	Lopez Martinez	123	P-N	06-12-2015	P	06-12-2015	75,00	
20.088	AXA	Lopez Martinez	123	C-N	06-03-2016	P	06-03-2016	75,00	
20.089	AXA	Lopez Martinez	44555	C-I	06-12-2015	P	06-12-2015	100,00	
20.090	AXA	Lopez Martinez	44555	C-N	06-12-2016	P	06-12-2016	300,00	
20.091	AXA	Lopez Martinez	1231233	C-N	06-11-2016	P	06-11-2016	400,00	

Resumen de los Recibos Encontrados

General	Compañía	Subagente	Tipo de Seguro	Mes de Cobro	Mes de Efecto	Primas	Comisiones
<b>Número Recibos</b>		<b>Primas Recibos</b>		<b>Comisión Correduría</b>			
	N. Prod.	Cartera	N. Producción	Cartera	N. Producción	Cartera	
Normales	5	3	3.824,00	775,00			
Incrementos		1		100,00			
Externos							
Total	5	4	3.824,00	875,00			
General		9		4.699,00			



### **Consecuencias del uso de dichos formatos: Baja productividad**

Las consecuencias más evidentes son las siguientes:

- Es difícil entender los contenidos
- Es casi imposible obtener una visión global de los temas
- La comunicación de información compleja es muy difícil o imposible
- Hay que realizar las tareas en varias fases

El resultado es una baja productividad que es muy difícil de mejorar por cualquier método tradicional. Con el incremento de la cantidad de información disponible y necesaria para el trabajo, esta baja productividad se convierte en un problema cada vez más grave. Las aplicaciones informáticas tradicionales no incrementan la productividad en la medida en que sería deseable.

Para poder tener una visión global de las situaciones, el profesional debe dedicar una cantidad de tiempo considerable a trabajar la información, resumirla e intentar tener esa visión global necesaria para la toma de decisiones.

### **Consecuencias del uso de dichos formatos: Errores**

“las muertes prematuras asociadas con daños prevenibles a pacientes están estimadas en más de 400,000 anuales” (sólo en los EEUU)

*A New, Evidence-based Estimate of Patient Harms Associated with Hospital Care.*

John T. James, PhD

Journal of Patient Safety: September 2013 - Volume 9 - Issue 3 - p 122–128

Cerca del 80% de los errores son debidos a problemas de comunicación. Una parte substancial es atribuible al uso excesivo de texto lineal y a la falta de uso de técnicas visuales.

Obviamente, los errores en un sector como la Sanidad son mucho más graves e irreparables que en el mundo del Seguro. Pero también en este sector las consecuencias suelen ser muy graves. El aceptar o rechazar un riesgo, el no tomar medidas ante errores de gestión, el no detectar bolsas de fraude, el no ofrecer información en una forma asequible para los clientes o corredores, el no detectar una intrusión informática a tiempo, son todos graves problemas que afectan a la rentabilidad y buen funcionamiento de cualquier compañía o correduría de seguros.

## Los mapas mentales

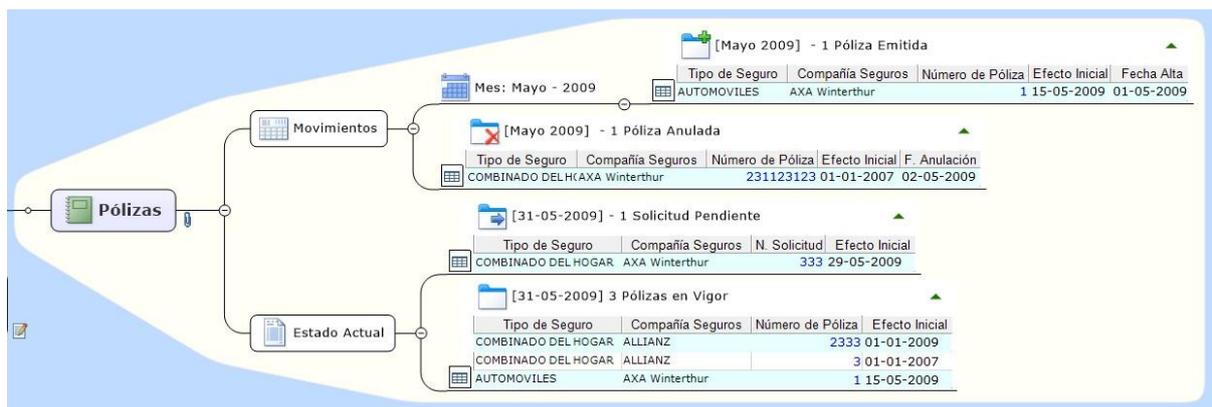
Los mapas mentales son una técnica gráfica para visualizar y gestionar conexiones jerárquicas entre varios elementos de información. Cada elemento de información se une con otros mediante líneas, creando así una red de relaciones. Los mapas mentales están organizados alrededor de un único elemento de información.

Este es un ejemplo de un mapa mental conteniendo la información periódica enviada por una compañía de seguros a un cliente.

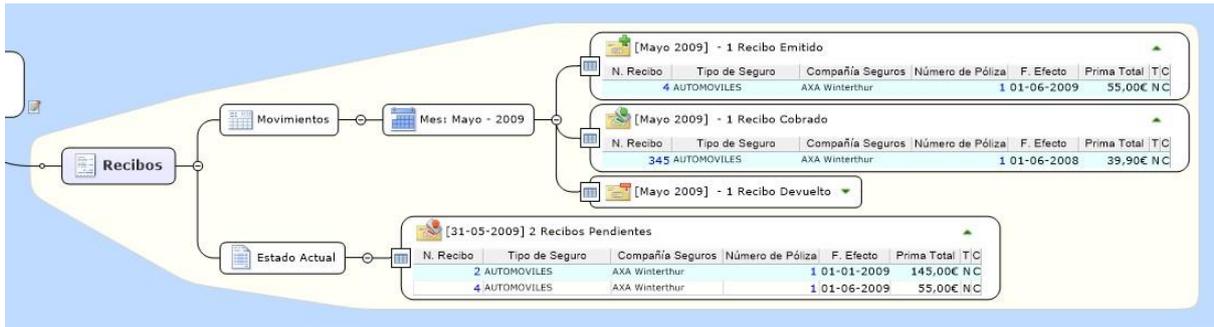


Esta imagen contiene solo del primer nivel de información.

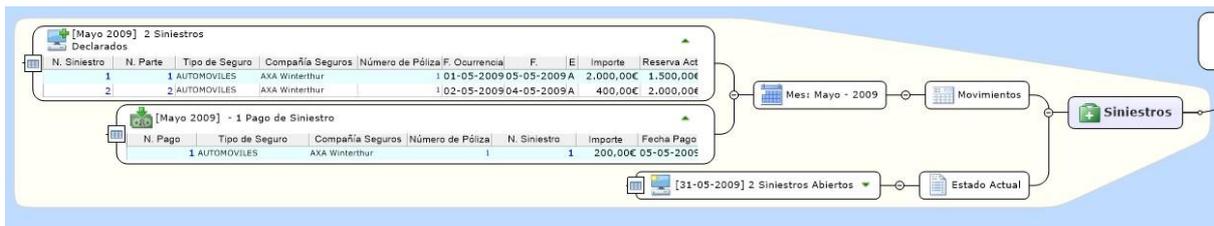
Los niveles inferiores contienen el detalle de la información.



Detalle de las pólizas del cliente.



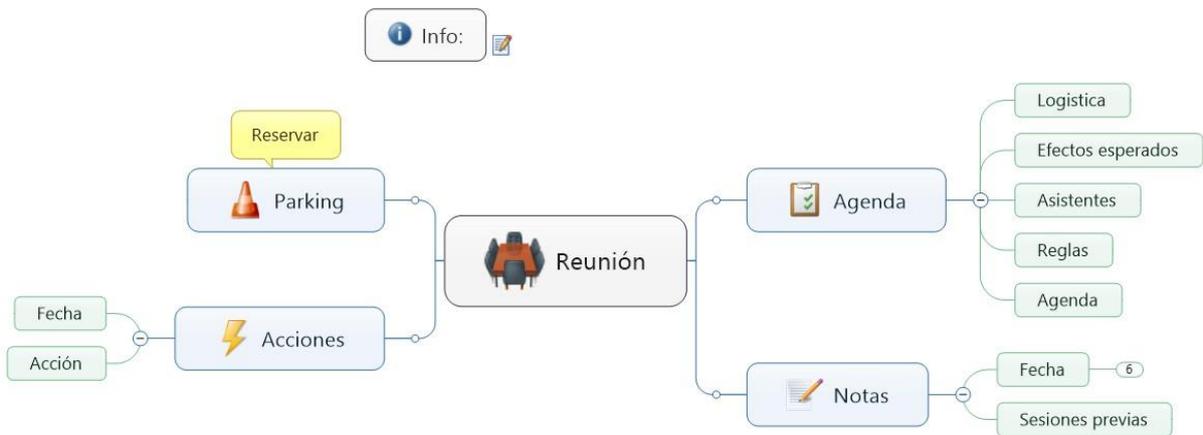
Detalle de los recibos del cliente durante el periodo en estudio.



Detalle de los siniestros, partes y pagos del cliente durante el periodo en estudio.

[Descargar](#) el ejemplo anterior en formato JPEG.

El ejemplo siguiente y mostrando algunos de sus elementos más importantes. Se trata de la preparación de una reunión.



## Componentes de los mapas mentales

Elementos habituales de un mapa mental:

- Estructura jerárquica (en este caso un árbol con cuatro ramas)
- Nodo: Elemento de información. Suelen representarse como rectángulos con bordes redondeados.
- Color: Aplicado a los temas, las líneas o las imágenes.
- Nodo flotante: Tema no unido a ningún otro tema. En la parte superior en la figura.
- Línea: Conexión entre dos temas.
- Nota: Texto libre asignado a un tema. Simbolizado por una libreta con un lápiz.
- Icono / Imagen: Elemento gráfico dentro de un tema.
- Alerta: Mensaje aclaratorio sobre un tema. En color amarillo en la figura.
- Enlace a una página web o a otro mapa.
- Fichero adjunto: De cualquier tipo.
- Relaciones: Línea complementaria entre dos temas que no implica jerarquía.
- Borde: Forma geométrica que rodea a una rama del árbol.

*Otros componentes menos habituales pero de mucha utilidad:*

- *Hoja de cálculo.*
- *Gráfico de barras.*
- *Tareas.*

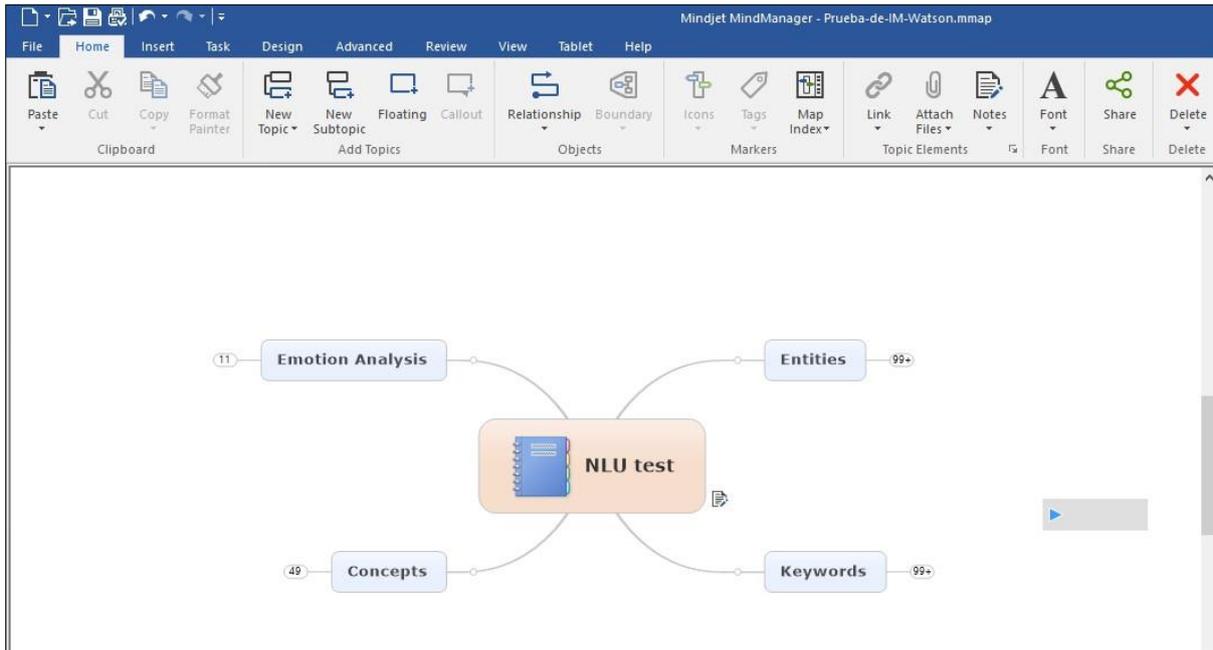
*Estos elementos se podrían resumir en:*

- *Estructura jerárquica con una información central*
- *Textos cortos*
- *Notas*
- *Imágenes*
- *Color*
- *Enlaces*

### Como se visualizan los mapas mentales

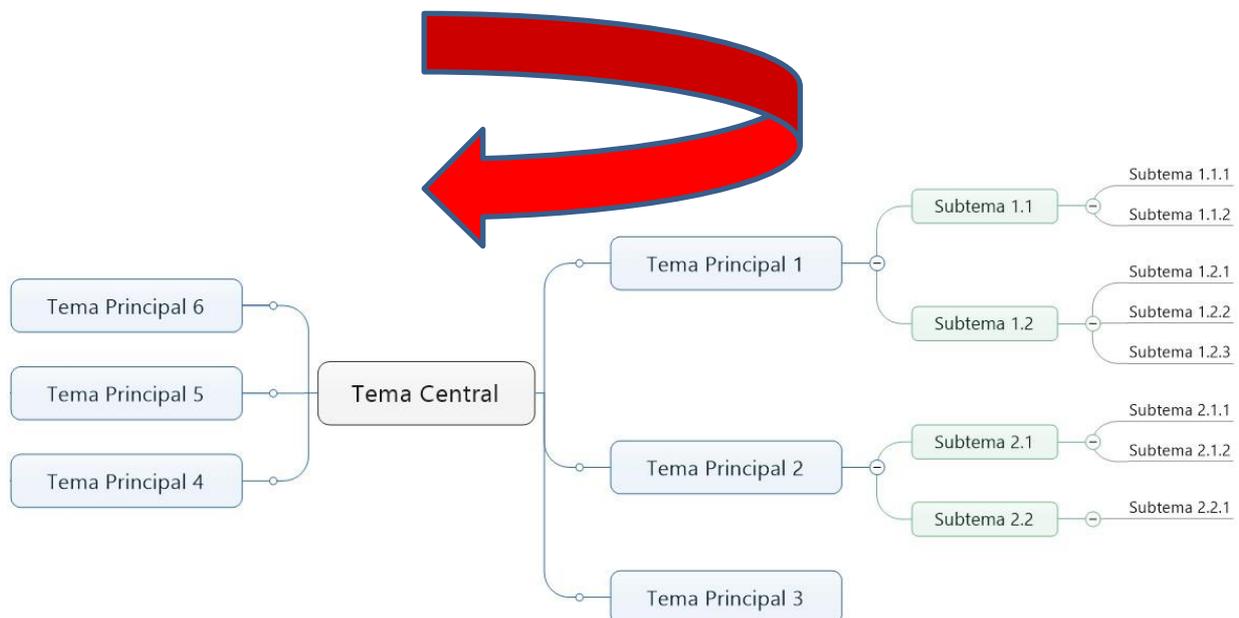
Los mapas mentales se suelen visualizar mediante visualizadores gratuitos normalmente ligados al software de edición. Este suele ser de pago.

El software estándar del mercado es el MindManager de Mindjet (Corel). MindManager tiene una versión de prueba gratuita con todas las posibilidades de edición. Pasado un mes desde la instalación, el software de edición se convierte automáticamente en visualizador gratuito de forma indefinida. Es similar al Acrobat Reader utilizado para visualizar los ficheros PDF.



Ejemplo de visualización de un mapa mental con MindManager.

Dada la especial estructura de los mapas mentales, se adopta una convención sobre el orden de lectura de la información de los mapas mentales.



## Entornos de trabajo con el software de mapas mentales

El software estándar para la gestión de mapas mentales es el MindManager (Mindjet)

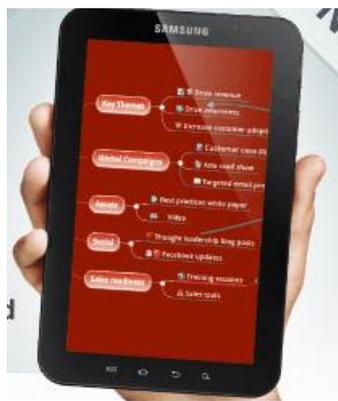
Windows



iPad, iPod, iPhone



Android



Mac



Nube

### The Power to Visualize and Collaborate in the Cloud

Capture, organize and visualize individual and team goals and projects

-  Collaborative information mapping, opportunity and action tracking
-  Share task, goal and resource alignment
-  Real time co-editing



**Resumen de las razones para las múltiples ventajas de los mapas mentales**

- 1) Proceso rápido de las imágenes en el cerebro. El proceso de texto es mucho más lento e ineficiente.
- 2) Fragmentación de la información con lo que se reduce su complejidad. Ayuda a ver más claramente la relación entre las partes de la información.
- 3) Organización jerárquica de los fragmentos de texto. La organización jerárquica de la información es la forma en la que el cerebro humano se enfrenta a la complejidad de esta.
- 4) Colapso / Expansión de las ramas del árbol al utilizar software. Esto facilita la visualización de la información compleja.
- 5) Ajuste automático después de modificar. El software ajusta al tamaño de la pantalla de forma automática la información para facilitar la visualización de la misma.
- 6) Visión global y de detalle al mismo tiempo. Esto es de gran importancia para poder ver los detalles sin perder de vista la visión global.
- 7) Relación visible entre las partes.
- 8) Sin cambio de pantalla. No hace falta cambiar de pantalla usando hiperenlaces para poder navegar toda la información.
- 9) Multimedia. El mapa mental puede incluir todo tipo de ficheros tales como documentos Word, PDF, Excel, imágenes, iconos, videos, sonido, etc.
- 10) Un solo fichero comprimido, fácil de enviar por email o FTP. Incluso cuando hay ficheros multimedia adjuntos.
- 11) colaboración online entre varias personas a través de internet.

## Principales aplicaciones genéricas de los mapas mentales

En la actualidad, las principales aplicaciones genéricas de la técnica de mapas mentales son las siguientes:



En los últimos tiempos es de destacar el gran uso del software de mapas mentales para la gestión de proyectos, la visualización de documentos de SharePoint, automatización en la creación de mapas mentales en aplicaciones online en Inteligencia Artificial para IBM Watson

<https://www.slideshare.net/jmgf2009/mind-mapping-to-visualize-complex-information-generated-by-ibm-watson>

Esta última aplicación permite la generación de mapas mentales para la visualización de textos usando Alchemy y Natural Language Understanding de IBM Watson.

## Ventajas del uso de la técnica de mapas mentales

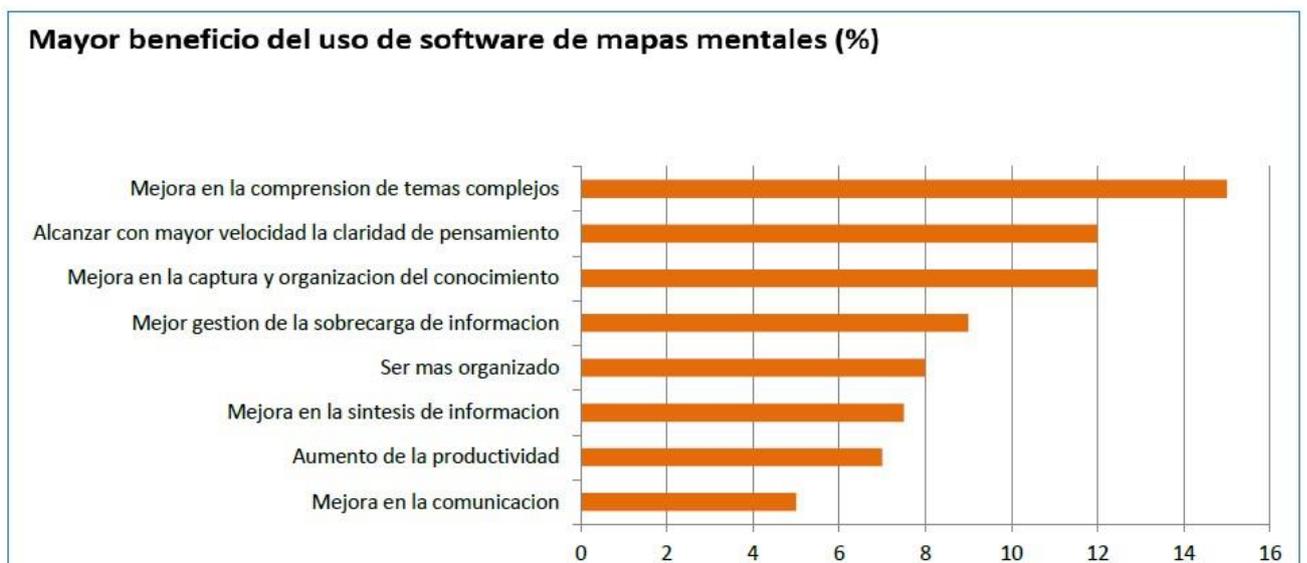
De las encuestas que se hacen entre profesionales del mundo de los negocios se pueden extraer una serie de consecuencias interesantes:

- 1) **Productividad:** En promedio, el software de mapas mentales incrementa la productividad en el trabajo en alrededor del 30%.
- 2) **Creatividad:** Un 44% de los profesionales creen que su productividad ha aumentado de forma significativa como consecuencia del uso de software de mapas mentales. Un 32% afirma que se trata de una técnica esencial para su trabajo.
- 3) Los usuarios expertos afirman que el software de mapas mentales es perfecto para su trabajo de gestión de tareas complejas.
- 4) **Ahorro de tiempo:** Los usuarios expertos afirman que, en promedio, el uso de software de mapas mentales les ahorra unas 7 horas semanales de trabajo.
- 5) Cuanta más experiencia tiene el usuario del software de mapas mentales, mayores ventajas obtiene de su uso.

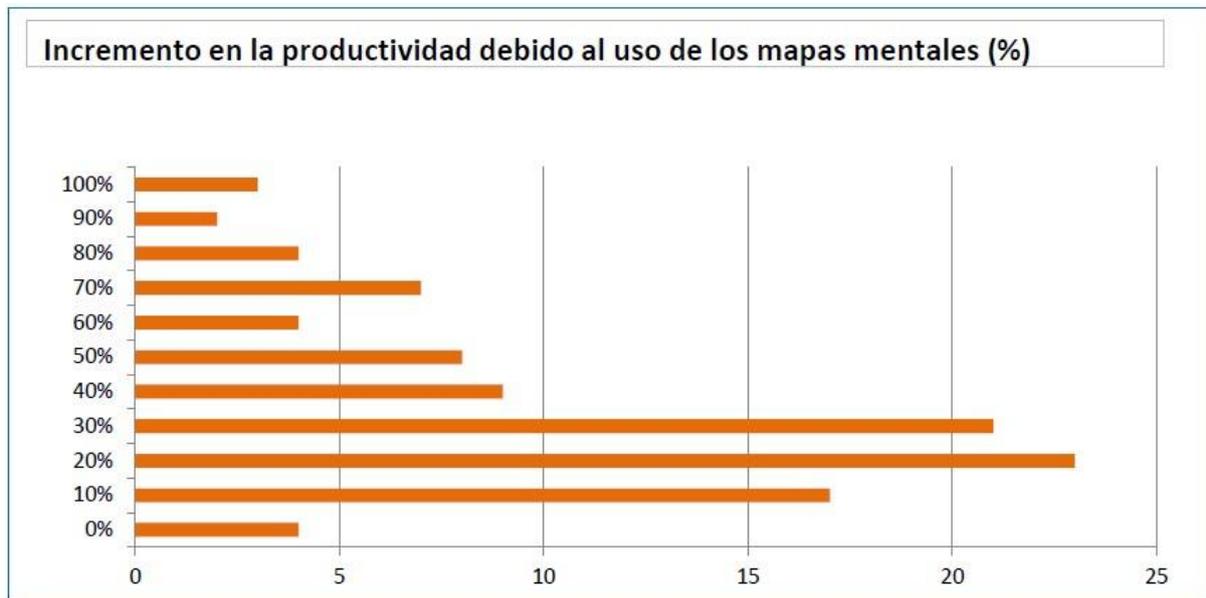
Estos resultados han sido obtenidos del informe:

2015 Mind Mapping Software Trends Survey , Chuck Frey Mind Mapping Software Blog

De este informe, extraemos algunas de las informaciones más interesantes. En primer lugar estas son las respuestas de los profesionales entrevistados acerca del mayor beneficio que encuentran en el uso de la técnica de mapas mentales mediante software.



Estas son las respuestas sobre la estimación de los profesionales sobre el % de incremento de productividad que observan en su uso de software de mapas mentales respecto a su experiencia previa sin mapas mentales.



Las respuestas más comunes son 20 y 30%. Pero es interesante notar que hay un porcentaje no despreciable (más del 3%) que experimentan incrementos del 100%. Estos son los usuarios con más experiencia en el manejo del software de mapas mentales.

Estos resultados son consistentes durante la casi una década que estas encuestas se han venido realizando entre los usuarios profesionales de software de mapas mentales.

## **Ventajas para los Clientes**

1. Resuelve el problema de gestión de Pólizas, Recibos y Siniestros.
2. El Cliente no tiene que comprar ningún software.
3. El software visualizador gratuito no requiere formación.
4. Toda la visualización se realiza sin cambios de pantalla.
5. Se puede incluir todo tipo de información numérica, gráficos, ficheros adjuntos (PDF de las nuevas pólizas, recibos, etc.).
6. En la misma pantalla se tiene la visión global de la gestión de seguros y cualquier detalle que se desee.
7. El Cliente puede usar el mapa mental para comunicarse con la Correduría o Compañía.
8. Los grandes clientes (empresas de transportes, etc.) pueden recibir periódicamente estadísticas complejas que les permitan gestionar los siniestros.
9. El Cliente puede archivar toda su información simplemente con el fichero del mapa mental.
10. Permite disponer a coste cero de un sistema de colaboración en Internet con Mediadores, Peritos y Compañías de Seguros

## **Ventajas para los Mediadores**

1. Resuelve los problemas de gestión de seguros de sus Clientes.
2. Fideliza a sus Clientes.
3. Se diferencia de sus competidores.
4. No tiene que modificar su sistema informático.
5. Mejora la gestión de las redes de ventas.
6. Reduce la carga de trabajo.
7. Mejora su imagen ante Clientes, Competidores y Compañías.
8. Puesta en marcha muy rápida y sin gran esfuerzo para el Mediador.
9. Permite la creación a bajo costo de un sistema de colaboración en Internet con Clientes, Peritos y Compañías de Seguros.

## **Ventajas para las Compañías de Seguros**

1. Resuelve los problemas de gestión de seguros de sus Clientes.
2. Mejora la de gestión de seguros de sus Mediadores.
3. Fideliza a los Clientes.
4. Fideliza a los Mediadores.
5. Se diferencia de sus competidores.
6. No tiene que modificar su sistema informático.
7. Reduce la carga de trabajo.
8. Mejora la gestión de las redes de ventas.
9. Mejora su imagen ante Clientes, Competidores y Mediadores.
10. Puesta en marcha muy rápida y sin gran esfuerzo para la Compañía.
11. Permite la creación a bajo costo de un sistema de colaboración en Internet con Clientes, Peritos y Mediadores.
12. Simplifica la entrada de la Compañía en el entorno de las Redes Sociales.

## **Automatización de la técnica de mapas mentales**

Software como MindManager es increíblemente útil para la creación de mapas mentales. Pero sigue siendo para crear mapas mentales de forma manual. Esto es útil pero no es eficiente cuando se quieren crear grandes cantidades de mapas mentales o se quiere hacer de forma automática.

Desde hace tiempo, se pueden crear mapas mentales de forma automática a partir de información contenida en bases de datos, ficheros de texto e incluso páginas web.

[Infoseg](#) hace tiempo que desarrolla todo tipo de aplicaciones para la creación automática de mapas mentales.

Hemos desarrollado un gran número de aplicaciones en diversos sectores.

### **Seguros:**

[Información periódica de Compañía de Seguros a Mediador](#)

[Información periódica de Compañía de Seguros a Cliente](#)

[Información periódica de Mediador a Cliente](#)

[Estadísticas de siniestros para grandes clientes](#)

[Archivo digital permanente de seguros](#)

### **Inteligencia Artificial:**

IBM Watson™ [Alchemy](#) NLU

IBM Watson™ Natural Language Understanding [NLU-MAP](#)

IBM Watson™ NLU realiza un análisis semántico de cualquier tipo de texto para comprenderlo mejor y para entender los sentimientos y emociones.

Este análisis se puede hacer sobre contenido de redes sociales y blogs, artículos, informes de investigación, correo y correo electrónico de empresas, encuestas, documentos, transcripciones de voz, chats, noticias y bases de conocimiento.

Los usos principales son: Monitorización de las redes sociales, recomendación de contenidos, minería de opinión, perfilado de contenido, colocación de anuncios, análisis de intención de compradores, prevención del cambio de compañía, predicción financiera e inteligencia de productos y marcas.

**Seguridad de la Información:**[Endpoint](#)[Malwarebytes](#)[AdwCleaner](#)**Redes Sociales:**[Linkedin](#)[Twitter](#)**Open Data:**[Open Data genérico](#)**Sanidad:**[Prospectos médicos digitales](#)[Informes de gestión hospitalaria](#)[Big Open Data en Medicina](#)[Open Data en Medicina](#)[Visualización de ICD-10](#)[Visualización de MeSH](#)[Historia Clínica Personal](#)[Instrucciones de Alta Hospitalaria](#)[SBAR](#)

**Banca:**

[Extractos bancarios](#)

**Gestión de Información:**

[Visualización de MS CRM](#)

Visualización de MS SharePoint

[GIS](#)

[Visualización de Análisis Estadísticos](#)

[SAP](#)

[Documentación de Bases de Datos](#)

[Otras aplicaciones](#)

## Información complementaria sobre mapas mentales

Master class - Introducción a la [Técnica de Mapas Mentales](#)

Ventajas de los mapas mentales para los [clientes](#)

Ventajas de los mapas mentales para las [compañías](#)

Ventajas de los mapas mentales para los [mediadores](#)

Presentación – Información de Seguros como [mapas mentales](#)

### Artículos

[Idea Maps](#)

[Mapas de Ideas como medio de comunicación](#)

Mapas mentales a partir de los contactos en [Linkedin](#)

### Entrevistas

[The Mind Mapping Software Blog 1](#)

[The Mind Mapping Software Blog 2](#)

### Libros

[Introducción a la Técnica de Mapas Mentales con MindManager](#)

[Introduction to the Applications of Mind Mapping in Medicine](#)

[Federal Data Science](#) Transforming Government and Agricultural Policy Using Artificial Intelligence

## **ALGUNAS APLICACIONES DE LA TECNICA DE MAPAS MENTALES EN EL SEGURO**

## ★★★★★ **CONDICIONADOS GENERALES**

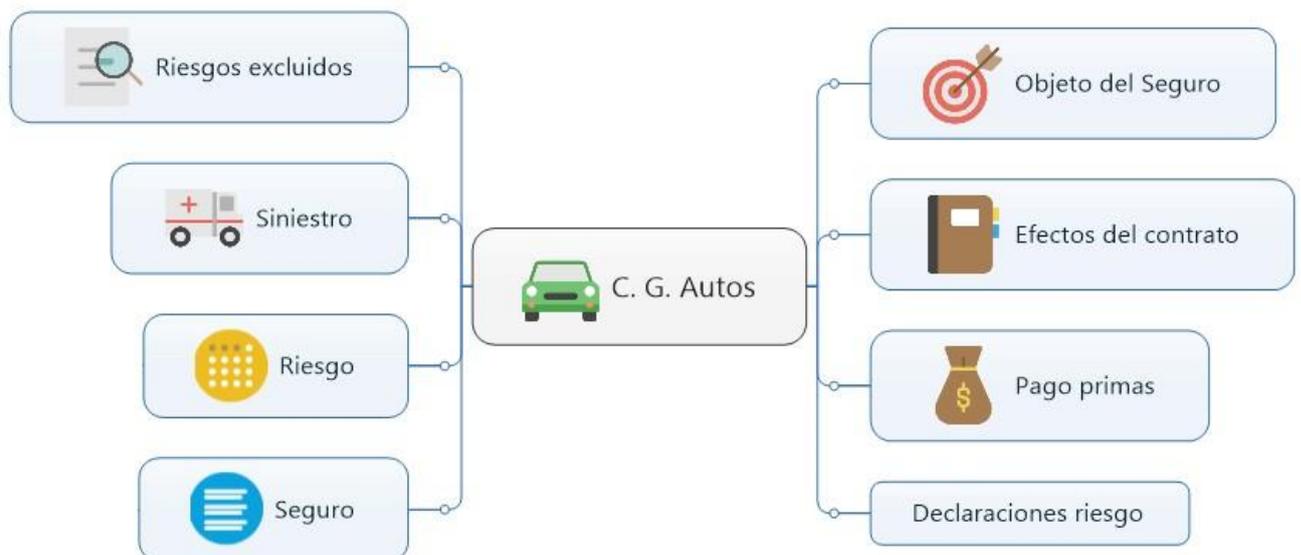
La representación de los Condicionados Generales como mapas mentales puede hacerse incluyendo todas las informaciones y cláusulas o solo aquellas que son de aplicación en una determinada póliza.

### **Beneficios:**

- Se simplifica el diseño.
- Se aumenta la productividad al crear y modificar el condicionado.
- Se facilita al cliente la visualización de la información, clarificando las coberturas, exclusiones y limitaciones.
- Se pueden generar automáticamente adaptados cada póliza con lo que el cliente dispone de un documento simplificado y mucho más sencillo de entender y manejar.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros

**Comentarios:** La utilidad de esta aplicación se incrementara con el comienzo del uso del contrato único que aumenta la complejidad de la póliza.



Ejemplo sencillo con nodos hasta nivel 1.

**★★★★★ VISUALIZACION DE TODAS LAS GARANTAS DE UN CLIENTE EN TODAS SU POLIZAS**

Cuando un cliente tiene más de una póliza, posiblemente algunas de las garantías (o servicios) se encuentren duplicadas. La compañía debería contar con la posibilidad de generar un mapa mental a nivel cliente que facilite la visualización de las garantías contratadas en todas las pólizas de cada cliente.

**Beneficios:**

- Se aumenta la productividad en la detección de duplicidades.
- Se mejora al servicio al cliente.
- Se optimiza el coste de los seguros del cliente.
- Mejora la imagen de la compañía que ofrece este servicio.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros

**Comentarios:** Este servicio se puede ofrecer directamente al cliente o a la correduría del cliente. Esta aplicación dejara de ser útil con la llegada del contrato único pero, mientras tanto, es de una gran utilidad.

## ★★★★★ CONSULTA DIRECTA (Y DESCARGA) DE INFORMACION DE MEDIADORES DESDE LA WEB DE LAS COMPAÑÍAS

A pesar de que la mayoría de las páginas web de las compañías de seguros ya permiten a los mediadores descargar su información personal o del negocio generado durante cualquier periodo de tiempo, los resultados se pueden consultar únicamente por pantalla, o en formato PDF o Excel. Esto es altamente ineficiente y no permite obtener una visión global de la información. Las páginas web de las compañías de seguros deberían contar con una opción para exportar toda la información actual o de un cierto periodo de tiempo en forma de mapa mental.

### **Beneficios:**

- Se obtiene cualquier tipo de información compleja de forma fácilmente analizable, aumentando la productividad del mediador.
- El mediador puede analizar toda la información sobre el mapa mental sin necesidad de estar conectado continuamente a internet.
- El mediador puede añadir comentarios al mapa mental y devolver después este a la compañía en un solo documento que contiene todas las dudas y preguntas en un formato compacto y claro.
- El mediador puede utilizar el mapa mental como archivo definitivo.
- Si el mediador tiene poco volumen de negocio y no dispone de software de gestión, puede utilizar el mapa mental para gestionar su negocio directamente.
- El mediador no requiere prácticamente formación específica para visualizar el contenido de los mapas mentales

**Aplicable a:** Mediadores.

**Comentarios:** Este sistema es fácilmente automatizable y no requiere modificar las aplicaciones ya existentes, con lo que se reduce la posibilidad de complicaciones a consecuencia de introducir esta funcionalidad en el sistema informático.

## ★★★★★ CONSULTA DIRECTA (Y DESCARGA) DE INFORMACION DE CLIENTES DESDE LA WEB DE LAS COMPAÑÍAS Y CORREDURÍAS DE SEGUROS

A pesar de que la mayoría de las páginas web de las compañías y corredurías de seguros ya permiten a los clientes descargar su información personal o del negocio generado durante cualquier periodo de tiempo, los resultados se pueden consultar únicamente por pantalla, o en formato PDF o Excel. Esto es altamente ineficiente y no permite obtener una visión global de la información, sobre todo cuando el cliente tiene varias pólizas. Las páginas web de las compañías y corredurías de seguros deberían contar con una opción para exportar toda la información actual o de un cierto periodo de tiempo en forma de mapa mental.

### Beneficios:

- Se obtiene cualquier tipo de información compleja de forma fácilmente analizable, aumentando la productividad del mediador.
- El mediador puede analizar toda la información sobre el mapa mental sin necesidad de estar conectado continuamente a internet.
- El mediador puede añadir comentarios al mapa mental y devolver después este a la compañía en un solo documento que contiene todas las dudas y preguntas en un formato compacto y claro.
- El mediador puede utilizar el mapa mental como archivo definitivo.
- Si el mediador tiene poco volumen de negocio y no dispone de software de gestión, puede utilizar el mapa mental para gestionar su negocio directamente.
- El mediador no requiere prácticamente formación específica para visualizar el contenido de los mapas mentales

**Aplicable a:** Compañías y Mediadores de Seguros.

**Comentarios:** Este sistema es fácilmente automatizable y no requiere modificar las aplicaciones ya existentes, con lo que se reduce la posibilidad de complicaciones a consecuencia de introducir esta funcionalidad en el sistema informático.

## ★★★★★ ANALISIS DEL FLUJO DE LAS TRANSACCIONES

pesar de que la mayoría de las páginas web de las compañías de seguros ya permiten a los mediadores descargar su información personal o del negocio generado durante cualquier periodo de tiempo, los resultados se puede consultar únicamente por pantalla, o en formato PDF o Excel. Esto es altamente ineficiente y no permite obtener una visión global de la información. Las páginas web de las compañías de seguros deberían contar con una opción para exportar toda la información actual o de un cierto periodo de tiempo en forma de mapa mental.

### **Beneficios:**

- Se obtiene cualquier tipo de información compleja de forma fácilmente analizable, aumentando la productividad del mediador.
- El mediador puede analizar toda la información sobre el mapa mental sin necesidad de estar conectado continuamente a internet.
- El mediador puede añadir comentarios al mapa mental y devolver después este a la compañía en un solo documento que contiene todas las dudas y preguntas en un formato compacto y claro.
- El mediador puede utilizar el mapa mental como archivo definitivo.
- Si el mediador tiene poco volumen de negocio y no dispone de software de gestión, puede utilizar el mapa mental para gestionar su negocio directamente.
- El mediador no requiere prácticamente formación específica para visualizar el contenido de los mapas mentales

**Aplicable a:** Mediadores.

**Comentarios:** Este sistema es fácilmente automatizable y no requiere modificar las aplicaciones ya existentes, con lo que se reduce la posibilidad de complicaciones a consecuencia de introducir esta funcionalidad en el sistema informático.

## ★★★★★ ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

Para visualizar, comunicar y editar el organigrama funcional de la empresa.

### **Beneficios:**

- Visualización dinámica incluyendo iconos, imágenes, notas, llamadas, voz, video e hiperenlaces a páginas web. Las tradicionales herramientas para la visualización de organigramas funcionales tienen el problema de ser estáticas y difícilmente documentables.
- Facilidad para la edición para actualizar los cambios.
- De angra ayuda en la reorganización de los puestos de trabajo en función de los nuevos procesos que puedan aparecer en la organización.
- Posibilidad de exportar a imágenes, PDF o HTML5.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros, mediadores, compañías de asistencia, empresas de peritaje.

**Comentarios:** Posibilidad de creación y edición manual y automatizada a partir de la base de datos de RRHH.

## ★★★★ CREACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Y VISUALIZACION DE LOS RESULTADOS

Los mapas mentales facilitan y agilizan la creación de encuestas de satisfacción. Tras la creación de un modelo inicial, la encuesta puede ser analizada y discutida en procesos de brainstorming hasta conseguir un resultado óptimo.

Una vez realizada la encuesta, los resultados pueden ser visualizados en forma de mapa mental para facilitar su análisis y toma de decisiones.

### **Beneficios:**

- Se optimiza el proceso de creación de la encuesta.
- Se facilita la visualización de los resultados de la encuesta.
- Permite la toma de decisiones.
- Las encuestas creadas pueden ser documentadas sobre el mismo mapa mental utilizado mediante notas y llamadas.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros, mediadores, compañías de asistencia, empresas de peritaje.

### **Comentarios:**

Las encuestas pueden lanzarse no solamente a efectos de valorar la satisfacción de un mediador o asegurado con el servicio de una compañía, o de un mediador a sus asegurados con el mismo objetivo, si no también, y de forma automática para evaluar el interés por una nueva cobertura, sugerencias de nuevas prestaciones de servicio, etc.

**★★★★★ INFORMES PARA CONTROL PRESUPUESTARIO Y CONTROL DE GESTION**

Estos informes sirven para evaluar la gestión de la compañía y al mismo tiempo para guiar esta gestión con el fin de conseguir los objetivos de la misma. Los mapas mentales nos permiten visualizar mucho más claramente la interacción entre los diversos elementos que componen el control de gestión y riesgos.

**Beneficios:**

- Se obtiene una visión global y de detalle de la información.
- Se simplifica el trabajo de la alta dirección.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros, mediadores, compañías de asistencia, empresas de peritaje.

**Comentarios:**

**★★★★★ CONTROL DE FRAUDE**

Algunos fraudes se consuman mediante transacciones repetitivas de poco coste, como son reaperturas de grandes siniestros para realizar pagos de poco importe. Si se establecen unos patrones medios de comportamiento, los mapas mentales permiten analizar y contrastar estos patrones con la realidad para disparar avisos de precaución y análisis.

**Beneficios:**

- Se obtiene una visión global y de detalle de la información.
- Se simplifica el trabajo de los supervisores.

**Aplicable a:** Compañías de Seguros.

**Comentarios:** Disponemos de una lista de 56 puntos de control de fraude. Solicítela sin costo alguno.

## ★★★★★ DICCIONARIO DE TERMINOS USADOS EN EL SECTOR ASEGURADOR

El funcionamiento de una organización aseguradora implica la comunicación entre empleados, mediadores, tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, peritos, compañías de asistencia...etcétera. Todos estos “actores” del seguro deben poder comunicarse entre sí sabiendo a que se refieren cuando utilizan cualquiera de los conceptos asociados al sector asegurador. Habitualmente se utilizan más de 800 términos específicos del sector asegurador y existen más de 150 tipos de seguro diferentes.

### **Beneficios:**

- Claridad en las comunicaciones.
- Disminución de errores.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Clientes particulares, empleados de compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, empresas clientes.

**Comentarios:** El mapa mental es la mejor opción para acceder de forma rápida a cualquiera de los conceptos necesarios para el trabajo diario.

## ★★★★ OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN ASEGURADORA

En las organizaciones aseguradoras se genera una gran cantidad de información y documentación innecesaria; bien porque ha perdido su validez en el tiempo, o bien porque el receptor de la misma no la valora o se limita a transmitirla a otra persona o departamento. Estos circuitos pueden ser optimizados en gran medida. La metodología es simple. Cada departamento ha de indicar que información y documentación recibe y envía, de quien proviene, a quien se dirige, y que uso se le da. Los resultados se reflejan en un mapa mental, que es revisado y editado por cada departamento. Este proceso permite optimizar los flujos y reducir el número de horas de trabajo hasta en un 20%.

### **Beneficios:**

- Incremento de la productividad.
- Claridad en las comunicaciones.
- Disminución de errores.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia.

**Comentarios:** También se recogen las herramientas informáticas o documentación de apoyo empleados en cada departamento, las transacciones prioritarias, los cuellos de botella...

## ★★★★★ OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN ASEGURADORA

En las organizaciones aseguradoras se genera una gran cantidad de información y documentación innecesaria; bien porque ha perdido su validez en el tiempo, o bien porque el receptor de la misma no la valora o se limita a transmitirla a otra persona o departamento. Estos circuitos pueden ser optimizados en gran medida. La metodología es simple. Cada departamento ha de indicar que información y documentación recibe y envía, de quien proviene, a quien se dirige, y que uso se le da. Los resultados se reflejan en un mapa mental, que es revisado y editado por cada departamento. Este proceso permite optimizar los flujos y reducir el número de horas de trabajo hasta en un 20%.

### **Beneficios:**

- Incremento de la productividad.
- Claridad en las comunicaciones.
- Disminución de errores.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia.

**Comentarios:** También se recogen las herramientas informáticas o documentación de apoyo empleados en cada departamento, las transacciones prioritarias, los cuellos de botella...

### ★ ★ ★ ACTUALIZACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO “ANTIGUAS”

La visualización como mapa mental permite verificar e informar de contratos vigentes que no han actualizado sus capitales en “x” años, o que contienen cláusulas que pueden no responder a la legislación actual, o que vale la pena "proteger" si no han sufrido siniestros en "x" años....

#### **Beneficios:**

- Varias vistas en el mismo mapa mental.
- Claridad en las comunicaciones.
- Disminución de errores.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** Se puede obtener un solo mapa mental o varios. Por ejemplo, un mapa mental de los contratos no actualizados en un cierto tiempo, de los contratos que no han tenido siniestros en un cierto tiempo, o de los contratos que han quedado desfasados por la legislación actual. Cada mapa puede estar organizado por territorios, tipos de seguro, etc.

### ★★★★ INSTRUCCIONES PARA EL ASEGURADO EN LA APERTURA Y GESTION DE UN SINIESTRO

El mapa mental facilitaría al asegurado el acceso a toda la información que el asegurado precisara para iniciar la tramitación de un siniestro;; un esquema de preguntas o datos a preparar, el proceso a seguir, teléfonos precisos, forma de dirigirse a compañías de asistencia, teléfonos de soporte en festivos, peritos, talleres...etcétera. Podría consultarse desde un teléfono móvil pues la incidencia puede presentarse en cualquier lugar.

#### **Beneficios:**

- Aumento de la productividad de mediadores y empleados de la compañía de seguros.
- Disminución de errores.
- Reducción del tiempo empleado en gestionar el siniestro por parte del asegurado.

**Aplicable a:** Asegurado.

**Comentarios:** Cuando ocurre un siniestro, el asegurado se encuentra confundido. Mediante el acceso al mapa mental, el asegurado es "guiado" en todos los pasos que debe dar, ahorrando mucho tiempo a los mediadores y a la propia compañía, además de conseguir toda la información y documentación precisa para agilizar el trámite del siniestro.

**★★★ ESTABLECER RELACIONES SEMÁNTICAS NO DETECTABLES A SIMPLE VISTA**

Se podría entender como un “análisis espectral”. Mediante los mapas mentales se puede analizar la cartera de una compañía y visualizar la posible relación entre diferentes pólizas para que la Dirección Técnica y la Comercial lo analicen y eviten fraude o conozcan mejor las implicaciones indirectas de sus asegurados. Se trata de facilitar la visión de alguna posible “anormalidad” que pasaría desapercibida entre centenares de miles de pólizas.

**Beneficios:**

- Mejora en la detección de posibles relaciones indetectables por otros medios.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** Es útil tanto para analizar perfiles de cartera como para lanzar campañas teniendo en cuenta sexo, edad, geografía, número de personas en la unidad familiar, etcétera

### ★ ★ ★ ANULACIÓN DE GARANTÍAS O REDUCCIÓN DE SU COBERTURA

Se trata de localizar clientes a los que se pueda ofertar nuevas coberturas, servicios o capitales visualizando esta información en forma de mapa mental. También se pueden localizar los clientes con garantías que ya no cubre el reaseguro o son contrarias a la legislación actual.

#### **Beneficios:**

- Mejor servicio al cliente.
- Mejora en la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** No presenta ventajas el ejercicio cuya prima ya se haya satisfecho, si puede ser de aplicación a la renovación anual de la póliza. Puede ser el caso de una lista de talleres mecánicos concertados, o de clínicas cubiertas en un seguro de salud, o de franquicias que se incrementan...

Se buscan las pólizas afectadas en cada caso, se avis al comercial responsable y se genera un aviso al asegurado con el tiempo de preaviso legalmente procedente.

### ★ ★ ★ ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE COSTES DE COMPAÑÍAS DE ASISTENCIA

Es habitual que una compañía de asistencia utilice diferentes proveedores externos para prestar sus servicios en diferentes lugares geográficos. Sucede a menudo que el coste de estas prestaciones varía mucho de un lugar a otro o de un proveedor a otro. En este caso se generan mapas mentales comparativos destacando las diferencias

#### **Beneficios:**

- Reducción de costes.
- Mejora del servicio al cliente.

**Aplicable a:** Compañías de asistencia.

**Comentarios:** Los mapas mentales permiten comparar, por garantía y proveedor, los costes asociados y establecer una relación de casos a estudiar por ser de costes superiores a las medias de los proveedores en general. Es también una ayuda en la lucha contra el fraude. (En ocasiones, un industrial que trabaja para una compañía de asistencia en la solución de un siniestro de nuestro cliente, le ofrece al mismo reparaciones adicionales a las estrictamente derivadas del siniestro y cobra más por ello....a veces al cliente y a la compañía).

### ★★★ CONTROL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Todas las comunicaciones, consultas, demandas, que llegan a la compañía a través del servicio de atención al cliente, deben ser controladas y verificar que se cumple el procedimiento adecuado de respuesta en el tiempo límite prefijado. A través de un sistema con integración de mapas mentales, se puede recoger la información a su llegada, informar a las personas o departamentos implicados, controlar que los avances en la transacción se realizan en el tiempo y lugar adecuados, informar al cliente de cada avance en la gestión que motivó su llamada y dejar constancia para el futuro de todo lo realizado.

#### **Beneficios:**

- Mejora en la productividad.
- Reducción de costes.
- Mejora del servicio al cliente.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores y compañías de asistencia.

**Comentarios:** Es una información sensible ya que, en caso de reclamaciones, el departamento de atención al cliente es el único de la compañía que puede evitar que una reclamación tenga que llegar al defensor del asegurado o a la propia DGSFP.

### ★★★ REPORTING DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

Para lanzar nuevas campañas comerciales o crear nuevas estrategias de venta, es necesario conocer con detalle la actividad comercial llevada a cabo en los últimos meses, la información obtenida de los clientes y/o asegurados, y la capacidad de la fuerza comercial para asumir nuevos planteamientos de trabajo para los que quizás deba ser formado y que requieran más tiempo del habitual. Se precisará disponer del mejor conocimiento posible de la actividad comercial, en los últimos meses o trimestres. Para ello, cada comercial, después de realizada una visita, una entrevista o una comunicación telefónica con alguno de los clientes a su cargo, debe rellenar en detalle el resultado de la misma para tenerla en cuenta en sus futuras actividades y poder ofrecer una buena información a su responsable comercial. Estos informes se presentan en forma de mapa mental como forma óptima de ofrecer una visión global de dicha información.

#### **Beneficios:**

- Mejora en la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Es conocido el hecho de que los comerciales son reacios a escribir en exceso para documentar sus visitas, por lo cual se les debe facilitar al máximo su labor. Mediante mapas mentales se puede ofrecer al comercial una plantilla donde ya consten los datos del cliente, la posible persona entrevistada para confirmarla o cambiarla, la fecha y resultado de la visita anterior, los objetivos que el comercial se propuso después de la misma, la fecha de actual, y los espacios preconfigurados para anotar el contenido de la nueva entrevista o conversación, si fue una actividad programada o solicitada expresamente por el cliente, los temas tratados, los compromisos adquiridos, los límites en fechas de estos compromisos y la nueva fecha de entrevista prevista.

### ★★★ VISUALIZACIÓN DE PROCESOS Y TAREAS

Con el fin de visualizar procesos, las tareas subordinadas a los mismos, descripción de las acciones a realizar al finalizar cada tarea, las tareas precedentes a cada tarea, tareas a ejecutar tras finalizar cada tarea, normas de calidad asociadas, recursos informáticos necesarios, puntos de control y verificación, estándar de ejecución y tiempo límite de alarma, etc.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización global y de detalle.
- Mejora en la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Es una opción interesante cuando no se ha implantado ya una solución BPM.

### ★★★★ VISUALIZACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LAS PERSONAS EN LOS PROCESOS

Se pueden crear mapas mentales para visualizar el rendimiento o eficiencia de las personas que trabajan en los procesos. La flexibilidad de los mapas mentales puede permitir la visualización de la información de las personas de uno o varios departamentos en el proceso o procesos en los que participen. Esto permite ver si un empleado está cualificado o no para una tarea determinada, o precisa formación adicional para ejecutar la misma en los tiempos medios determinados.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización de la información.
- Mejora en la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Forma parte de la función de un mando intermedio la correcta evaluación de la eficacia y eficiencia del trabajo de sus subordinados, responsabilidad que comparte con el departamento de recursos humanos. Es más sencillo valorar la "actitud" que la "aptitud", de aquí la importancia que prestan los mapas mentales.

### ★★★ VISUALIZACIÓN DE SIMULACIONES DE CARGAS TRANSACCIONALES

Teniendo establecidos los mapas de procesos con detalle a nivel de tarea y con la información histórica de ejecución de cada una de estas tareas, es posible determinar si se producirán “cuellos de botella” en una o más tareas y decir si debe modificarse el proceso en su conjunto o duplicar los recursos dedicados a las tareas que influyen en los “cuellos de botella”.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización de la información.
- Mejora en la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Pueden realizarse simulaciones en base a cargas de trabajo de varias transacciones en conjunto (algunas compartirán tareas similares en procesos diferentes) y/o de utilización de más o menos recursos humanos y tecnológicos.

### ★★★ PERMANENCIA DEL CONOCIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN

En la mayoría de organizaciones el conocimiento transaccional queda en manos de cada persona que ejecuta una tarea, a veces con técnicas desconocidas para el resto de empleados. Así, la eficiencia está en manos del conocimiento de las personas y se pierde si estas dejan la empresa. Los mapas mentales facilitan que este conocimiento resida en la propia organización y no en las personas. El conocimiento pervive aunque las personas abandonen la organización. El conocimiento sobre el trabajo en seguros se puede almacenar en mapas mentales que pueden ser transferidos a los clientes.

#### **Beneficios:**

- Permanencia del conocimiento en la organización.
- Reducción de los problemas cuando ciertas personas dejan la organización.
- Facilidad en la formación de nuevos empleados.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, clientes.

**Comentarios:** Las consecuencias económicas y de eficacia que representan la marcha de empleados con larga experiencia en el "know how" de cada organización es mucho más elevada de lo que se podría suponer. Los mapas mentales son un gran instrumento para organizar y transmitir el conocimiento.

## ★★★★ SOPORTE A LA “GUÍA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS” DE UNESPA

Las entidades aseguradoras han avanzado notablemente en los últimos años en diversas iniciativas en materia de autorregulación para facilitar una mejor comprensión de los productos de seguro a sus clientes, especialmente en lo relacionado con la información previa a la contratación para que sea cada vez más clara, comprensible y transparente. Por esta razón, entre otras iniciativas, Unespa ha impulsado Guías de Buenas Prácticas en materia de transparencia en la información previa sobre los seguros más comunes y que más afectan a las familias como son los seguros multirriesgo hogar, salud, automóviles, protección de pagos o Unit Linked, que están siendo mayoritariamente seguidas por el sector. Como complemento de estas, se ha considerado necesario elaborar la Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro (la Guía) que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta. La Guía, desde el respeto a la libertad de empresa, tiene como principal finalidad servir de orientación a las decisiones que en esta materia puedan ser adoptadas individualmente por las entidades aseguradoras que operan en el mercado de seguros español, de forma que la adhesión a esta es completamente libre y voluntaria. Estos documentos mejoran mucho en forma de mapa mental y ofrecen muchas más posibilidades que el texto lineal original.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Posibilidad de introducir elementos multimedia (videos).
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** Como toda iniciativa de autorregulación, los principios de esta Guía serán aplicados por las entidades aseguradoras adicionalmente a las obligaciones legales y reglamentarias en materia de protección del tomador y del asegurado, como son, entre otras: las relativas a la información previa a la contratación y a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos regulados en la normativa de ordenación y supervisión de seguros privados y la vigilancia en el cumplimiento de las obligaciones en materia de información, tratamiento de datos personales, consentimiento y cesión de datos recogidos en la normativa de mediación y de protección de datos de carácter personal que les sean de aplicación; y los principios de honestidad, lealtad y buena fe que informan la normativa de competencia y de publicidad. El MM facilita todas estas tareas y su extensión a nuestras relaciones con el exterior, y al soporte del servicio de Atención al Cliente de las aseguradoras.

### ★★★★ SELECCIÓN DE PÓLIZAS PARA OFERTAS PERSONALIZADAS

Ayuda a la labor comercial en la selección de pólizas, normalmente antiguas, a las que se les pueden ofrecer garantías que no existían en su momento, nuevos servicios, adecuaciones de prima mediante franquicias o carencias. Los mapas mentales pueden contener la información organizada por área geográfica, tipo de póliza, etc.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Visión global.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** Cuando se dispone de carteras de pólizas muy voluminosas en número, siempre falta tiempo para examinar las pólizas, una a una, para lanzar campañas de incrementos de prima o reducción de siniestralidad. Esta herramienta presta una gran ayuda en estos casos.

## ★★★ AVISOS AUTOMATIZADOS DE CAMBIOS EN LAS COMPAÑÍAS QUE AFECTAN A ASEGURADOS

Las compañías avisan a sus clientes con antelación de los cambios económicos o de cobertura que tendrán sus pólizas. Para el asegurado resulta difícil guardar toda la documentación e información que se recibe y relacionarla con información anterior. Los mapas mentales permiten almacenar y relacionar, incluso con un sistema semántico de búsqueda, este conjunto contractual.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Reducción del tiempo necesario para conseguir toda la información.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Los mapas mentales hacen fácil al asegurado el acceso tanto a los datos recientes comunicados por la compañía, como toda la información histórica anterior.

### ★★★ “CUENTAS DE RESULTADOS ... Y FELICITACIONES SI PROCEDE...

Las compañías no acostumbran a informar a los asegurados del coste real de cada uno de sus siniestros y algunos ni siquiera del resultado por póliza de cada mediador. Los mapas mentales pueden ser utilizados para lanzar automáticamente esta información. Esto es de gran interés, pues muchos asegurados desconocen el esfuerzo que la compañía ha realizado económicamente para solucionar sus siniestros, el recibir esta información ayudaría a fidelizarlos.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Reducción del tiempo necesario para conseguir toda la información.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

**Comentarios:** Tampoco tienen la costumbre de facilitar esta información, unitaria por póliza, a corredores... y tampoco les felicitan cuando el resultado de su cartera ha sido muy favorable para la compañía.

## ★★ ANÁLISIS DE PÓLIZAS POR GARANTÍAS AÚN NO CONTRATADAS

Realizando un análisis de las pólizas vigentes en cartera a nivel de garantía, pueden obtenerse dos directrices comerciales que podrían generar órdenes a los comerciales o cartas a los clientes de forma automática:

- Propuestas de contratación de garantías a clientes que no las tuvieran contratadas anteriormente y que existiera una oportunidad o circunstancia puntual que las aconsejara.
- Oferta de nuevas garantías que antes la compañía no ofrecía, como puede ser el caso de seguros de mascotas, de bicicletas, de impagos de alquiler.
- Modificación de una garantía que el cliente ya tenía contratada pero que ahora puede ampliar su cobertura o alcance, o que se requiere por nueva legislación, como puede ser el caso del capital de responsabilidad civil, perros de razas consideradas peligrosas, etcétera.

### Beneficios:

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** Muy a menudo las compañías aseguradoras toman decisiones acerca de cambios o presentación de novedades y tardan mucho en tratar de comunicarlas a la totalidad de sus mediadores y clientes. Mediante la técnica de mapas mentales, cada día se puede poner a disposición de todos ellos los cambios y novedades de cualquier tipo que acontezcan... dejando que el receptor sea el que decida si quiere consultarlo cada día, cada semana o cada mes.

## ★★ SOPORTE TRANSACCIONAL EN LÍNEA

Cada empresa dispone de una serie de normativas para la ejecución de cada tarea, para la consecución de la aprobación de un responsable según el montante o importancia de la tarea, para el cumplimiento de normas de calidad, para el respeto a la LOPD.... Los mapas mentales pueden ser utilizados para enlazar cada uno de estos procedimientos con las personas que está tratando de ejecutar cada tarea.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

**Comentarios:** En las organizaciones aseguradoras tanto los departamentos operativos como los de calidad, modifican a menudo condiciones para la ejecución de una tarea concreta dentro de su recorrido por el proceso. Mediante los mapas mentales se pueden actualizar las instrucciones asociadas a cualquier tarea y estar disponibles una vez publicadas.

## ★★ ANALIZAR ESPECTROS DE COINCIDENCIAS

Cuando se dispone de una gran cartera de pólizas, a veces se hace muy difícil llegar a conocer aspectos coincidentes de la información manejada que podrían señalar fraude o simplemente disfrazar grandes clientes a los que no prestamos la atención debida. Los mapas mentales pueden ser utilizados para analizar masivamente la información para detectar, por ejemplo...

- Beneficiarios que se reproducen en muchas pólizas asiladas y sin relación aparente
- Perjudicados en siniestros que se relacionan en diferentes pólizas con los mismos asegurados o beneficiarios
- Características que se repiten en una geografía o a través de un mediador determinado de forma muy superior al resto
- Anulaciones de pólizas con siniestro en las que se produce coincidencia de algunos tomadores, mediadores, asegurados, beneficiarios, ...
- Anulaciones “masivas” de pólizas sin relación aparente, pero que podrían, por ejemplo, coincidir en tener los recibos domiciliados en el mismo banco

### Beneficios:

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

### Comentarios:

TIREA y ANALYTICA proporcionan aplicaciones específicas orientadas al análisis de los siniestros para determinar el de posibilidad de fraude en cada uno de ellos. Nuestra propuesta complementa estas aplicaciones al analizar espectros incluso con independencia de los siniestros.

## ★★ PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

Con la información almacenada a partir del punto anterior, los mapas mentales son ideales para avisar al comercial cada mes o cada semana, la actividad que se programó anteriormente para estas fechas, poniendo a su disposición tanto la información y resultados de la última entrevista, los compromisos adquiridos en la misma y su solución o incumplimiento, así como siniestros o impagos habidos entre la visita anterior y la que ahora se programa, las cifras de ventas y anulaciones a la fecha, para que el comercial vaya perfectamente orientado en el conocimiento de la situación real de su cliente.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores.

### **Comentarios:**

Esta información también es útil para el caso de cambio de comerciales o de reasignación de clientes.

## ★★ FORMACIÓN CONTINUA

Hoy en día se hace verdadero el hecho de “nunca te acostarás sin aprender una cosa más”. Cada día la empresa, sus competidores, las novedades tecnológicas y su acción sobre las organizaciones... perciben novedades que deben ponerse en conocimientos de los empleados (adaptadas al cargo y responsabilidad de cada uno), y éstos deben certificar que las han aprendido. La formación continua, adicional a la planificada, es una necesidad en cualquier empresa.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, clientes.

### **Comentarios:**

Con el MM puede introducirse cada día aquéllas novedades que deban ponerse en conocimiento de cada empleado, codificar a quien va dirigida, y el MM la hará llegar a cada empleado, fijará un plazo límite para su estudio y respuesta y se asegurará de que el conocimiento ha sido adquirido.

## ★★ LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS ORIGINALES

Hoy en día una organización aseguradora de tipo medio no puede realizar una gestión eficiente sin disponer de un alto grado de digitalización de toda la documentación e información que circula a través de toda la organización. Sin embargo, muchas veces se produce una falta de enlace entre la información ya digitalizada y aquella que no lo está ni lo va a estar, o la localización de los documentos originales que dieron paso a la digitalización de los mismos. Los mapas mentales puede disponer tanto de los índices de la documentación digitalizada, como de la localización del documento que la creó, como de la información y documentación impresa que reside en las mesas de trabajo de algunos empleados, y asociar todo ello para facilitar su búsqueda en cualquier momento que resulte preciso. (En un caso de juicio, normas de reaseguradores, nuevas medidas legislativas, tablas impresas de consultas...).

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, clientes.

### **Comentarios:**

Es relevante en el caso de ausencia de algún empleado involucrado en el proceso, y, sobre todo, al poder relacionar documentación en papel en poder de diferentes empleados, de la cual no hay un índice centralizado de búsqueda.

## ★★ PREVENCIÓN DE INCIDENCIAS Y AGILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Otra de las ventajas de un completo mapa de procesos es que permite adelantarse a incidencias internas que afectarían a la eficiencia transaccional de la organización. Por ejemplo, si hay alguna baja por enfermedad, un desplazamiento de un empleado al exterior por necesidades de negocio, o el disfrute de los días de vacaciones de cualquier empleado o directivo, es posible simular que problemática creará cada situación y reestructurar la asignación de puestos de trabajo, redirigir el nivel de autorizaciones o reforzar los cuellos de botella que se puedan provocar.

### Beneficios:

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, clientes.

### Comentarios:

Otra ventaja derivada de todo ello es que, si un empleado solicita vacaciones, crea una transacción que puede ir “siguiendo” en su recorrido. Sabrá cuando su jefe la ha autorizado y la remite a un nivel superior o a RRHH, o verá si hay alguna competencia con otro empleado que las solicita en parecidas fechas y ocupa un lugar de trabajo semejante, etcétera...

## ★★ LOS MAPAS MENTALES, EL “ÁNGEL DE LA GUARDA” DE LAS TRANSACCIONES

Otra de las ventajas que ofrece trabajar con un completo mapa de procesos es que cada transacción, al iniciarse su ejecución, es catalogada y “vigilada” mediante un mapa mental en todo su recorrido, recogiendo las tareas superadas satisfactoriamente o reflejando los problemas o demoras acaecidos.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos, compañías de asistencia, clientes.

### **Comentarios:**

Aparte de las ventajas que ello comporta en cuanto a conocimiento de cualquier incidencia y la toma de decisiones que comporte, supone el que cualquier persona externa (autorizada para ello) podrá saber en qué tarea se encuentra “su transacción” y cuando se prevé su finalización. Por ejemplo, comerciales que quieren informar a sus clientes, proveedores que deben entregar según avanzan transacciones, clientes que esperan la entrega de su pedido....

## ★★ LA GESTIÓN DE POSIBLES RECLAMACIONES

Los mapas mentales pueden ser utilizados para guardar un histórico de todas las transacciones realizadas, así que sabe que camino recorrió una transacción, que personal participó en su ejecución, Que problemas acaecieron y como se solucionaron.... Esto permite un efectivo tratamiento de las posibles reclamaciones que aparezcan a posteriori acerca de una transacción concreta. El análisis de estos problemas permitirá a la empresa tomar las medidas oportunas, bien sean de formación, de cambio de tareas, de innovación en recursos... para disminuir los posibles retrasos o fracasos.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

En muchas ocasiones, conociendo que problemas han surgido en un procesan y las consecuencias que ello tenga, podemos avanzarnos a las reclamaciones de los clientes y justificar un posible retraso... esta forma de actuar siempre minimiza la "energía" de la reclamación hecha a posteriori.

## ★★ EL DESPLAZAMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES

La evolución de los últimos veinte años ha marcado el desplazamiento de las herramientas informáticas y la toma de decisiones cada vez más sobre la persona que realiza la tarea. Algunos responsables informáticos se oponen a esta evolución al pensar que van a perder protagonismo y se resisten a utilizar y propiciar la utilización de aplicaciones que confieren mayor grado de libertad a los responsables de negocio sin necesidad del apoyo previo de informática. Algo parecido pasó cuando aparecieron herramientas como el Excel... que luego se demostró eran herramientas excelentes para los responsables de negocio. Los mapas mentales son una novedosa herramienta orientada a que la toma de decisiones se realice con la máxima rapidez y seguridad por parte del usuario o responsable de negocio, facilitándole la ejecución de la tarea y poniendo a su alcance toda la información que el usuario precisa para tomar su decisión.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

...curiosamente, este tipo de herramientas mejora notoriamente la relación entre usuario e informática... y se reduce el número de personal del departamento de informática...

## ★★ SOPORTE AL “JOB ROTATION”

MM ayuda al “job rotation”, se encarga de formar a la persona que accede a un nuevo puesto de trabajo, diciéndole qué debe hacer, cómo, y encargándose de pasar la transacción a la persona que debe gestionar la nueva tarea. Es, pues, una excelente herramienta de formación. Permite asimismo que varias personas estén formadas en varias tareas, lo cual ofrece mucha flexibilidad en casos de incidencias.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

El hecho de que una misma persona pueda realizar diferentes tareas en una organización, permite reducir la plantilla precisa y su costo asociado.

## ★★ CUMPLIMIENTO DE LA LOPD

Dado que el MM es una herramienta que admite asociar una serie de controles a cada tarea, asimismo se puede exigir al empleado o persona que quiera acceder a una determinada transacción, que debe identificarse y se le reconozca el derecho a acceder a la misma. Por ejemplo, no podrá accederse a una declaración de salud de un asegurado sin tener conferida la capacidad de hacerlo.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

Como hacemos referencia en el caso de cumplimiento con la Directiva Europea de Solvencia II, en el cumplimiento de la LOPD, el MM no es en sí mismo la herramienta básica, pero complementa los esfuerzos de la organización con el resto de sus aplicaciones informáticas, normativas de acceso y custodia de la información.

## ★★ USO “COMPARTIDO” DEL MM

Otra de las ventajas que presenta esta herramienta es la posibilidad de que diferentes personas internas y externas accedan en simultáneo a la misma información.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

Lógicamente cada usuario tendrá unos permisos de acceso a cierta parte de la información, pero este uso compartido presenta muchas ventajas si se quiere comentar un siniestro con el jefe de siniestros, el mediador de seguros y el perito, por ejemplo.

## ★ FACILITAR UNA DECLARACIÓN A LA POLICÍA POR UN SINIESTRO

Sucede pocas veces que un asegurado debe presentar una denuncia a la policía como paso previo a la tramitación de un siniestro... pero en estos casos el asegurado se encuentra muy confundido...

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

El Mind Manager presentará al asegurado un esquema de las posibles circunstancias o causas del siniestro y le ofrecerá borradores de la declaración que ha de presentar en la policía para que nada trascendente se le olvide. Facilita al asegurado este trámite y a la compañía y mediador la agilización de la tramitación del siniestro.

## ★ AFECTACIONES POR CARENCIAS Y FRANQUICIAS

En muchas pólizas se incluyen periodos de carencia en coberturas de algunas garantías al asegurado, o franquicias que dependen de factores de tiempo. (por ejemplo, si se ha dado un parte de siniestro en el mismo año de cobertura, o el caso contrario). Los mapas mentales pueden utilizarse para avisar automáticamente al cliente cuando una carencia ya no tiene efecto o las consecuencias en las franquicias derivada de la presencia o ausencia de siniestros. También se pueden utilizar para avisar de la carencia existente en la garantía afectada por un siniestro del asegurado, por si el valor de reparación esperado la supera o no.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

Cada vez será más habitual que las "carencias" no formen parte de los seguros de salud casi de forma exclusiva y se incluyen en todo tipo de garantías. En este caso, es conveniente recordarle al asegurado cuando su periodo de carencia ha cesado en su efecto y ya está cubierto por la garantía o garantías afectadas. Por contra, también debe prevenírsele si en un próximo siniestro se aplicará una franquicia de tipo superior. Y todo ello, automatizado.

## ★ LANZAMIENTO DE AVISOS AUTOMÁTICOS

Los mapas mentales son el medio ideal para lanzar avisos y comunicados bien sea por correo electrónico, sms's, whatsapp... No solo en cuanto a vencimientos, renovaciones, términos de carencia, sino también en la coordinación diaria de industriales y el asegurado en la solución de sus siniestros.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

En muchas ocasiones se producen retrasos y descoordinaciones al no poder establecerse una comunicación clara entre compañía - asegurado y empresa de asistencia o perito. A veces el teléfono no basta y debe reforzarse la comunicación global a todos los interesados por otros medios como el correo electrónico o el whatsapp.

### ★ ACCESO A INFORMACIÓN DE USO NO HABITUAL

En muchas ocasiones se hace necesario acceder a legislación, funciones de traducción, consultas a documentación de instituciones sectoriales.... Los mapas mentales pueden ser el vehículo de enlace con todo ello.

#### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, mediadores, peritos.

#### **Comentarios:**

Cierto que alguna documentación solo reside en la empresa en formato papel, pero también se puede referenciar el lugar donde se encuentra ubicada y quien es el responsable de mantenerla actualizada y ofrecerla a quien la precise.

## ★ CUMPLIR CON SOLVENCIA II

Otra de las facetas notorias de los mapas mentales es la ayuda que pueden prestar para poder cumplir con muchas de las exigencias de Solvencia II, sobre todo las relacionadas con los procesos, las normas de calidad, el apoyo a planes de contingencia o continuidad...

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

### **Comentarios:**

Se indica como un beneficio de poca "intensidad", no porqué el cumplimiento de Solvencia II no sea prioritario en la empresa, si no porqué los mapas mentales actúan de soporte a los procesos ya creados al efecto, y según la legislación de esta Directiva Europea, por la propia organización.

## ★ LA POSIBILIDAD DE “EXTENSIÓN” A TERCEROS

Otro factor innovador de una solución basada en los mapas mentales es la posibilidad de extender los procesos propios a los de nuestros proveedores o clientes, tal como se hacía ya hace años con los sistemas de producción “just in time” de fabricación de automóviles. Por ejemplo, podemos relacionarnos con un centro médico y laboratorio accediendo a su agenda, asignando horas de visita, recabando directamente diferentes estructuras analíticas, preguntando qué resultados están ya disponibles para “llevárnoslos” a nuestra empresa.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros.

### **Comentarios:**

Este fue el argumento del que partió Michel Porter en la creación, en 1990, del concepto de "valor añadido".

## ★ SOPORTE A LA AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

Dado que la organización empresarial está toda ella formada por procesos y éstos quedan recogidos, junto a su historia, en los mapas mentales, esta es una herramienta que los auditores valoran muy especialmente para su labor.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, compañías de asistencia, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

## ★ SOPORTE AL “OUTSOURCING”

Tanto para absorber puntas de trabajo como para reducir costes de empresas con altibajos de cantidad de transacciones, las organizaciones recurren a recursos externos que aprovechan puntualmente, en la medida y tiempo que les son solo precisos, para afrontar sus carencias internas de recursos humanos.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, compañías de asistencia, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

En estos casos, el disponer del MM facilita tanto la formación y rápida integración de estos recursos externos, como su control y la seguridad de evitar fuga de información.

## ★ EL USO DE INFOGRAFÍAS EN LOS MAPAS MENTALES

Los mapas mentales permiten presentar a quien lo requiera, información compleja que agrupe datos, fotografías, gráficos de varios tipos, llamadas a archivos...y desglose de todo ello. No existe otra aplicación que permita abordar temas muy complejos partiendo de una página inicial con todo tipo de infografías.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, compañías de asistencia, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

Puede ser muy útil, por ejemplo, en la representación de un Plan de Continuidad, un mapa de riesgos, el análisis de una geografía por varios conceptos en simultáneo...

## ★ LOS MAPAS MENTALES COMO SOPORTE AL CONTROL DE RIESGOS

Una compañía que haya establecido un completo Plan de Control de Riesgos, precisa de un “responsable de control y seguimiento” que debe tener a su disposición una imagen del primer nivel de riesgos y, con un simple clic, el desglose a cualquier nivel de cada uno de ellos.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Compañías de seguros, compañías de asistencia, mediadores, peritos.

### **Comentarios:**

Asimismo, y dado que algunos riesgos pueden activarse en cualquier instante, el mapa debe permitir la aparición de alarmas en cada uno de los riesgos, y consecuencias asociadas a cada una de ellas, así como el plan de actuación rápida.

## ★ LOS MAPAS MENTALES COMO SOPORTE A LOS COMPARADORES DE SEGUROS

En la actualidad existen ya muchos comparadores de seguros en el mercado, pero, aún, ninguno de ellos está analizando el impacto de los condicionados generales y particular además de la prima. Esto se debe a que la herramienta utilizada en las comparaciones tiene dificultades para analizar y comparar textos por garantía.

### **Beneficios:**

- Mejor visualización.
- Aumento de la productividad.

**Aplicable a:** Mediadores.

### **Comentarios:**

Los mapas mentales hacen posible esta facilidad, por lo cual dan mucho valor añadido a cualquier comparador convencional.



**CONTACTO**

José María Guerrero

Infoseg, S.A.

[jm@infoseg.com](mailto:jm@infoseg.com)

696-47.46.85