

Cómo un workshop convirtió un reporte semanal en una rutina común

Desarrollo completo de un workshop de tres horas para ordenar una tarea, practicar con datos anonimizados y dejar una forma compartida de trabajo.

PERSONA	ORGANIZACIÓN
Camila Torres · Coordinadora de servicio	Brújula Seguros

Qué encontrarás en este documento

El desarrollo del caso paso a paso: el problema inicial, las decisiones tomadas, las sesiones de trabajo, los materiales utilizados y lo que quedó instalado en la operación.

Formato: workshop aplicado

1. El problema que llevó al workshop

Cada lunes, Camila reunía novedades de correos, mensajes internos y una hoja de seguimiento para preparar el reporte de renovaciones y pendientes. El equipo ya usaba IA para resumir, pero cada persona lo hacía con un formato diferente y no existía una revisión común.

La dificultad no era conseguir una respuesta. Era saber qué información podía compartirse, qué debía aparecer en el reporte y quién debía comprobar que un borrador no confundiera un hecho con una suposición.

Parte del trabajo	Problema observado
Reunir novedades	La información estaba distribuida en varios canales.
Preparar el reporte	Cada integrante entregaba una estructura diferente.
Revisar	Era difícil distinguir hechos confirmados de pendientes.
Distribuir	La validación dependía de una revisión manual de Camila.

2. Cómo se diseñó el workshop

El workshop se construyó alrededor del reporte real. Antes de la sesión, Camila entregó un reporte cerrado; se sustituyeron nombres, números de póliza y contactos, pero se conservaron estados, fechas, responsables, bloqueos y preguntas abiertas.

La agenda se dividió en cuatro bloques: clasificar información, construir una solicitud, practicar con el reporte anonimizado y acordar la revisión. Cada bloque terminaba en una decisión visible para que el equipo pudiera comprobar que el aprendizaje se relacionaba con su operación.

3. Desarrollo del workshop

Bloque 1 · Clasificar la información

El equipo recorrió los campos del reporte y decidió cuáles podían utilizarse en el ejercicio, cuáles necesitaban anonimización y cuáles quedaban fuera. La discusión convirtió la privacidad en una decisión concreta del flujo, no en una advertencia genérica.

Bloque 2 · Construir la solicitud

Partiendo de 'resume estas novedades', el grupo construyó una solicitud con rol, objetivo, contexto, restricciones, formato y criterio de revisión. El resultado esperado fue una tabla con caso, estado, responsable, fecha, bloqueo y siguiente acción.

Plantilla acordada

Organiza las novedades en una tabla con caso, estado, responsable, fecha relevante, bloqueo y siguiente acción. No inventes datos. Marca 'por confirmar' cuando falte información y separa hechos de preguntas abiertas.

Bloque 3 · Probar y comparar

Cada participante utilizó el mismo material anonimizado y comparó su salida con la de los demás. El grupo detectó formatos incompletos, interpretaciones no respaldadas y campos que necesitaban una fuente más clara. La plantilla se ajustó con base en esos hallazgos.

Bloque 4 · Acordar la revisión

El grupo definió que la IA produciría un borrador. Camila conservaría la validación final y la herramienta no enviaría mensajes, modificaría la hoja ni cerraría pendientes. La lista de revisión quedó junto al reporte para que formara parte del cierre semanal.

4. El beneficio del workshop

El beneficio fue pasar de usos individuales a una rutina compartida. El equipo aprendió sobre la misma tarea, con la misma estructura y con criterios explícitos para revisar la salida. Camila dejó de ser la única persona que sabía qué debía comprobar.

El workshop también permitió que el equipo identificara qué no debía automatizarse. La capacitación no quitó responsabilidad; ordenó la preparación y dejó más claro dónde debía intervenir una persona.

5. Lo que quedó instalado

Elemento	Aplicación después del workshop
Datos	Preparación y anonimización antes de pedir el borrador.
Solicitud	Plantilla común con campos, límites y formato.
Revisión	Lista para comprobar fuente, privacidad y siguiente acción.
Aprendizaje	Registro de dudas y ajustes junto al material de trabajo.

6. El cambio observable

Al finalizar, el equipo podía describir la misma secuencia: preparar datos, solicitar una estructura, revisar la salida y distribuir solo después de validar. La conversación dejó de ser 'cada uno usa la IA como quiere' y pasó a ser 'esta es la forma en que probamos esta tarea'.

Un workshop es útil cuando el equipo aprende sobre una tarea concreta y sale con una práctica que puede usar al siguiente ciclo de trabajo.