PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO

Objetivo de la organización: Brindar cobertura a sus Asegurados en caso de siniestros de automotor y formar convenios con otras aseguradoras para facilitar la gestión de las denuncias para sus clientes

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso de Negocio: Gestionar Denuncia de Siniestro** | | | | | |
| **Objetivo** | Atender la denuncia de un siniestro y dar una resolución para determinar si se da una cobertura o no | | | | |
| **Cliente del Proceso** | Asegurado | | | | |
| **Producto del Proceso** | Denuncia gestionada | | | | |
| **Proveedores del proceso e insumos que brinda cada uno** | **Proveedor** | | | | **Insumo** |
| Gestionar convenios | | | | Compañías incluidas dentro de convenio |
| Gestionar finanzas | | | | Dinero disponible para coberturas |
| Gestionar personal | | | | Personal disponible para gestionar denuncias |
|  | | | |  |
| **Recursos del proceso** | **Recursos Humanos** | | | | **Recursos Tecnológicos - Hardware** |
| Encargado de Atención al Cliente | | | |  |
| Encargado de Acuerdos | | | |  |
| Especialista en Siniestros | | | |  |
|  | | | |  |
|  | | | |  |
| **Formularios, registros e información del proceso** | **Formularios** | | | **Registros e información** | |
| Denuncia de Siniestro | | | Póliza | |
| Tarjeta de Cobertura | | | Carnet de conductor | |
| Solicitud de Pago de Siniestro | | | Datos del vehículo del tercero | |
| Comprobante de Pago | | |  | |
| **Reglas de Negocio** | **ID** | **Regla de negocio** | **Descripción** | | |
| 1 | Cobertura | Los siniestros se cubren por un daño total o de hasta $2.000.000 | | |
| 2 | Tiempo para presentarse en el taller | El asegurado cuenta con 30 días hábiles para presentarse en los talleres habilitados por la compañía. Pasado ese lapso la denuncia queda invalidada | | |
| 3 | Asegurado responsable del siniestro | Si se considera que el responsable del siniestro es el Asegurado se da por finalizada la denuncia quedando sin cobertura | | |
| 4 | Talleres habilitados | El Asegurado debe presentarse en los talleres habilitados por la compañía | | |
| 5 | Compañías no incluidas en convenio | Si la compañía del tercero no está incluida en el convenio el Asegurado deberá presentarse en ella para realizar la misma denuncia | | |
| **Restricciones** |  | | | | |
| **Listado de actividades del proceso** | 1. Consultar y verificar póliza 2. Consultar sobre compañía aseguradora el tercero e información sobre el siniestro 3. Informar al asegurado que debe hacer la denuncia en la compañía del tercero 4. Se informa al Asegurado que se avisará de la resolución del siniestro en una semana 5. Denuncia registrada y validada 6. Comunicarse con la otra compañía 7. Definir resolución del siniestro 8. Informar al asegurado la resolución de la denuncia 9. Presentar alternativas de talleres habilitados 10. Anular cobertura 11. Verificar si el asegurado se dirigió a alguno de los talleres habilitados 12. Invalidar denuncia 13. Recibir solicitud de pago y verificar que exista el siniestro según la resolución correspondiente 14. Pagar arreglo 15. Registrar denuncia como finalizada | | | | |
| **Observaciones** | N/A | | | | |

#### 