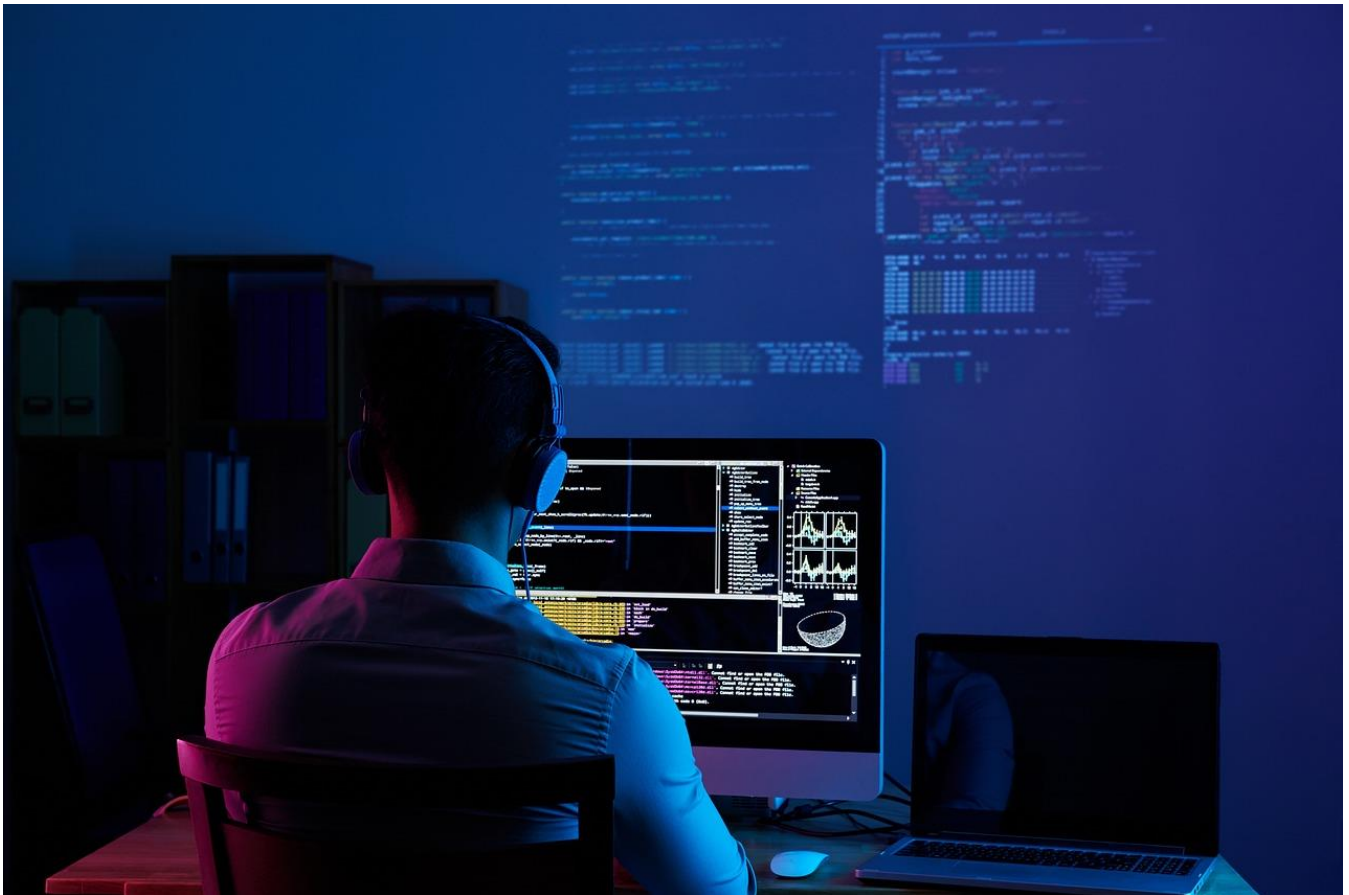


---

# Generacion de Prompts

## Aldea Alquimica

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA



Alumno/a: Candela Magali Alfaro Fontana

Curso: IA Generacion de Prompts

Nro. De Comision: 71380

Proyecto: Simplificacion y automatizacion del proceso de reclamos en una Plataforma de Seguros en Linea.

---

# Generacion de Prompts

## *Problemática*

### Problemática: Simplificación y Automatización del Proceso de Reclamos en una Plataforma de Seguros en Línea

## Desarrollo

### 1. Introducción

Las plataformas de seguros en línea enfrentan un desafío común: el proceso de reclamos puede ser complejo y lento, lo que genera insatisfacción en los usuarios. La automatización y simplificación de este proceso mediante técnicas de Prompt Engineering y el uso de IA avanzada pueden mejorar significativamente la experiencia del usuario, optimizando el tiempo de respuesta y reduciendo errores humanos.

Soy Productora y Asesora de Seguros patrimoniales, estoy en busca de mi propio portal de cotizaciones, actualmente trabajo con 18 compañías de seguros, por lo cual conozco cada sistema de reclamo ante siniestro, cotizaciones, atención al cliente, etc. Es por tal motivo que me encuentro presentando esta problemática tan común.

### 2. Definición de la Problemática

El proceso de reclamos en plataformas de seguros en línea presenta varios desafíos específicos:

- **Tiempos de espera prolongados:** La revisión manual de los documentos y la comunicación entre múltiples departamentos puede demorar la resolución de un reclamo.
- **Complejidad en la presentación de documentos:** Los usuarios a menudo encuentran difícil entender qué documentos son necesarios y cómo deben ser presentados.
- **Falta de seguimiento y actualizaciones:** La ausencia de un sistema eficiente para informar a los usuarios sobre el estado de sus reclamos provoca frustración y desconfianza.

- 
- **Errores y falta de claridad en la comunicación:** La interpretación incorrecta de la información presentada puede llevar a errores en la resolución de los reclamos.

### **3. Objetivos del Proyecto**

- Reducir el tiempo de procesamiento de reclamos en un 50%: Implementar soluciones automatizadas que agilicen la revisión y aprobación de documentos.
- Mejorar la precisión en la presentación y revisión de documentos: Utilizar IA para guiar a los usuarios en la presentación correcta de los documentos y para revisar automáticamente su contenido.
- Aumentar la satisfacción del cliente: Proporcionar actualizaciones automáticas y claras sobre el estado de los reclamos a través de notificaciones en tiempo real.
- Implementar un sistema de soporte interactivo: Utilizar un chatbot avanzado que asista a los usuarios durante todo el proceso de reclamos.

### **4. Metodología**

Para abordar la problemática, utilizaremos Prompt Engineering junto con técnicas avanzadas de IA. Los pasos incluyen:

#### **1. Diseño de Prompts Específicos:**

- Crear prompts claros y específicos para cada etapa del proceso de reclamos.
- Ejemplos: "Describa el incidente en detalle", "Suba documentos relevantes", "Revise el estado de su reclamo".

#### **2. Implementación de un Chatbot Impulsado por IA:**

- 
- Utilizar un modelo de lenguaje avanzado (como GPT-4) para desarrollar un chatbot que pueda interactuar con los usuarios, responder preguntas frecuentes y proporcionar actualizaciones.
  - El chatbot debe estar entrenado para manejar variaciones en las preguntas y proporcionar respuestas precisas.

### **3. Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP):**

- Aplicar técnicas de NLP para analizar y categorizar los documentos y evidencias presentadas por los usuarios.
- Utilizar modelos de clasificación para identificar y priorizar los reclamos según su urgencia y complejidad.

### **4. Automatización de la Revisión de Documentos:**

- Implementar algoritmos de machine learning para revisar automáticamente los documentos, verificando su integridad y relevancia.
- Utilizar redes neuronales para extraer información clave de los documentos y comparar con los datos presentados por el usuario.

## **5. Desarrollo de los Prompts**

### **1. Prompt para Inicio de Reclamo:**

- **"Por favor, proporcione una breve descripción del incidente y el tipo de seguro al que está asociado su reclamo. Ejemplo: 'Accidente automovilístico, seguro de auto'."**

### **2. Prompt para Carga de Documentos:**

- **"Suba las fotos y documentos relevantes relacionados con su reclamo. Asegúrese de que los archivos sean claros y legibles. Tipos de archivos aceptados: PDF, JPG, PNG."**

### **3. Prompt para Actualización del Estado del Reclamo:**

- **"Su reclamo está en revisión. Puede consultar el estado actualizado de su reclamo en cualquier momento a través de nuestro portal o**

---

**preguntándole a nuestro asistente virtual. Ejemplo: '¿Cuál es el estado de mi reclamo #12345?'"**

**4. Prompt para Resolución de Reclamo:**

- **"Su reclamo ha sido resuelto. Por favor, revise los detalles de la resolución y contacte a nuestro equipo si tiene alguna pregunta adicional."**

## **6. Evaluación y Validación**

Para evaluar la efectividad de la solución propuesta, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- **Pruebas Piloto:**
  - Implementar la solución en un entorno controlado con un grupo de usuarios seleccionados.
  - Recopilar feedback cualitativo y cuantitativo sobre la experiencia del usuario y la eficiencia del proceso.
- **Medición de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):**
  - Tiempos de procesamiento de reclamos antes y después de la implementación.
  - Tasa de precisión en la revisión automática de documentos.
  - Nivel de satisfacción del cliente mediante encuestas post-reclamo.
- **Análisis de Resultados:**
  - Comparar los resultados obtenidos en las pruebas piloto con los objetivos definidos.
  - Identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en los prompts y en la configuración del chatbot.

## **Justificación de la Viabilidad del Proyecto**

### **Viabilidad Técnica**

La viabilidad técnica del proyecto es alta debido a la madurez y accesibilidad de las tecnologías necesarias. La implementación de un chatbot avanzado impulsado por modelos de lenguaje como GPT-4 está bien soportada por las capacidades actuales de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y machine learning. Estos modelos han demostrado ser altamente efectivos en la comprensión y generación de lenguaje humano, lo que permite una interacción fluida y precisa con los usuarios. Además, las

---

técnicas de NLP pueden ser utilizadas para la categorización y análisis de documentos, optimizando así el procesamiento de información y reduciendo significativamente los tiempos de revisión. La integración de algoritmos de machine learning para la revisión automática de documentos asegura una alta precisión y consistencia en la verificación de la integridad y relevancia de los archivos presentados. Estas tecnologías están bien documentadas y ampliamente utilizadas en diversas aplicaciones, lo que reduce los riesgos asociados a su implementación y garantiza un soporte continuo.

## **Justificación de las Elecciones**

Las elecciones realizadas en el diseño del proyecto están justificadas por su capacidad para abordar directamente los problemas identificados en el proceso de reclamos. La automatización de la revisión de documentos mediante machine learning no solo reduce los tiempos de procesamiento sino que también minimiza los errores humanos, mejorando la precisión en la resolución de reclamos. La implementación de un sistema de soporte interactivo a través de un chatbot avanzado proporciona una atención inmediata y constante a los usuarios, respondiendo preguntas frecuentes y ofreciendo actualizaciones en tiempo real, lo que aumenta la satisfacción del cliente. El uso de prompts específicos y claros guía a los usuarios a través de cada etapa del proceso, simplificando la presentación de documentos y asegurando que se proporcione la información necesaria de manera correcta. Estas elecciones no solo mejoran la eficiencia operativa de la plataforma de seguros, sino que también optimizan la experiencia del usuario, creando un proceso más transparente y confiable.

## **7. Conclusión**

La implementación de técnicas de Prompt Engineering y el uso de IA avanzada en el proceso de reclamos de una plataforma de seguros en línea puede transformar significativamente la experiencia del usuario. Al reducir los tiempos de espera, mejorar la precisión en la revisión de documentos y proporcionar un soporte interactivo eficiente, se espera aumentar la satisfacción del cliente y optimizar los recursos de la aseguradora.

