

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Facultad de Matemáticas

Licenciatura de Ingeniería de Software

Proyecto SINTRA

Nombre de los autores:

Chan Ortiz Ramses Emir

Cob Gutiérrez Edoardo Azrael

González Candelario David Miguel

López Sansores Lander Antonio

Ruiz Verde Pedro Miguel

Docente: Leydi Ofelia Caballero Chi

Fundamentos de Ingeniería de Software

Fecha: 1 de septiembre de 2025

El problema que se quiere resolver: Control de siniestros

Mejorar el control y seguimiento de los siniestros de un agente de seguros, para mejorar la administración y la comunicación con los clientes. Actualmente este tipo de seguimiento se hace por medio de tablas de Excel, siendo un poco más tedioso o complicado, o simplemente hay agentes de seguros que no llevan ese registro. Por ello, dar este seguimiento supone mejorar la relación con los clientes, ya que, al estar al pendiente de los siniestros, los clientes tienen una mejor perspectiva del servicio, mejorando la reputación del agente.

La solución propuesta (la aplicación/software).

La propuesta es un sistema especializado en registro y gestión de siniestros de seguros de autos, gastos médicos, vida y casa-habitación, diseñado para agentes de seguros. A diferencia de los CRM tradicionales, que solo incluyen esta función como un complemento y están más orientados al manejo general de las pólizas y datos de los clientes, este programa se enfocará exclusivamente en dar seguimiento detallado **a los siniestros**, ofreciendo una herramienta más práctica, simple y personalizada para el trabajo diario de los agentes.

El programa brindará una plataforma personalizada y dedicada únicamente a siniestros, facilitando:

- Registro detallado de cada caso (fecha, hora, póliza asociada, pago destinado por la aseguradora, estatus del siniestro, datos de contacto del cliente).
- Organización de siniestros de forma cronológica (del más antiguo al más reciente).
- Historial completo y consultable de todos los casos registrados.
- Directorio de aseguradoras con las que se trabaja, talleres, hospitales y otros contactos relacionados con el servicio.

Objetivos principales.

- Mayor eficiencia:

Con esta aplicación la consulta de los siniestros sería mucho más rápida y fácil tanto para los trabajadores.

- Mejor gestión:

Con la propuesta tendríamos una mejor noción sobre cuáles son los casos a los que hay que darles mayor prioridad.

- Estar al día:

Una manera de mejorar el servicio es estar siempre al día sobre los casos de los clientes y darles la mejor atención.

- Mayor cobertura:

Buscamos no solo cubrir los siniestros relacionados con seguros de coche sino también abarcar servicios médicos, de casa y vida.

El impacto o beneficio esperado

Mejor control y administración de siniestros. Mayor accesibilidad y rapidez para consultar la información de los siniestros, así como también facilidad para consultar los contactos que se requieran, mejorando la atención que se le da a los clientes, así como la perspectiva que estos tienen del servicio y, por ende, mejorando la reputación.

Una base de datos ágil, flexible y accesible corrigiendo errores y datos desactualizados. Permite aumentar la productividad del personal administrativo a través de este software. Mejorando el tiempo de respuesta al momento de interactuar con situaciones urgentes.

Estado del Arte. Investiga si ya existen aplicaciones similares. ¿En qué se diferenciará su proyecto? (¿será más barato, más fácil de usar, tendrá una funcionalidad única?)

Actualmente existen muchas aplicaciones denominadas Customer Relationship Management (Gestión de relaciones con el cliente), abreviadas CRM, como Winsef, Softseguros, Figura, etc., que sirven para ayudar en la gestión de muchas de las tareas que tiene un agente de seguros. Sin embargo, la función de tener el control de los siniestros, solamente la tienen como complemento y sin tantas funciones, o simplemente no las tienen. Por ello, al ser nuestro programa únicamente para darle seguimiento a los siniestros, tendría un manejo accesible y sencillo, con una funcionalidad destacada, y concretamente para nuestro cliente potencial, tendría una funcionalidad más personalizada.