Hablante 1 ([00:00:00.00](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=0&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Bueno, yo me llamo Alexis Ramos. Actualmente, estoy liderando el equipo de reclamación en Marzoba en el dominio de aseguramiento en TI Surra. Vamos a pasar por acá la diapositiva. Quiero ubicarnos un poquito y contarles más o menos cómo estamos estructurados nosotros en Sudamericana, de acuerdo a nuestro nuevo modelo operativo de TI. Estamos divididos en dominios. Entonces, miren que acá hay diferentes dominios. Eso quiere decir que hay diferentes equipos de TI. Nosotros estamos ubicados en el dominio de aseguramiento. No voy a entrar en detalles en el resto de dominio. Los dominios somos los encargados de gestionar el roadmap tecnológico de nuestra plataforma, de la gestión de conocimiento y la gestión de las capacidades, de eso nos encargamos. Como procesos de negocio que impacten al equipo donde yo estoy, que es reclamaciones más soban, lo más fuerte es que tenemos todo el proceso de negocio de reclamación. Pero también, solamente para uno de los negocios que se llama Másoab, tenemos lo que es la cotización, la expedición y facturación. Los negocios en los cuales que apoyamos son: salud voluntarios, que son todas esas pólizas de salud o medicina prepagada. Autonomía, que son todas las pólizas de vida, movilidad, las pólizas de automóviles.  
  
Hablante 1 ([00:01:10.02](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=70.09&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Competitividad empresarial, son todas esas pólizas que van enfocadas hacia las empresas. Y SOA. Entonces, para estos cuatro primeros, nosotros apoyamos única y exclusivamente a nivel de reclamaciones, pero para SOA, además de reclamaciones, también cotización, expedición y facturación. Tenemos todo el proceso de inicio a fin. Nuestro equipo de trabajo, ¿cómo está conformado? Normalmente, nosotros tenemos células de trabajo. Hay células donde hay un practicante, hay analistas de desarrollo, tenemos proveedores, proveedores con los roles de DEX o de cuart. Tenemos PO, que son unas personas de negocio involucradas en estas células. Tenemos, en algunos casos, coordinador de operación o coordinador de TI. Y tenemos facilitadores que nos apoyan aquí con la gestión de los equipos. Transversalmente, digamos que tenemos facilitadores a nivel del dominio, diseñador técnico, arquitecto de solución, que son personas que en algunos momentos apoyan estas células de trabajo. Y bueno, estoy yo como líder de TI. Digamos que tenemos un total de 43 personas en mi equipo, entre analistas suras, personas vinculadas en TI, como también proveedores que nos apoyan. Entonces, para el frente de sostenibilidad, que es todos los temas técnicos que nos encargamos acá en TI, tenemos dos personas a nivel de la operación.  
  
Hablante 1 ([00:02:13.23](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=133.95&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Aquí está directamente la operación hacia el usuario final, digamos que por incidentes que pueden ocurrir en el ambiente de producción. Y también las raizales, que son todas esas soluciones que nosotros hacemos en la aplicación, el producto de un error en producción. Tenemos 17 personas. En iniciativas o proyectos, tenemos 18 personas. En mejoras evolutivas, que tenemos cuatro personas y a nivel de dominio tenemos tres personas. Los de dominio prácticamente son diseñados técnicos, arquitectos de solución y líderes de. Bueno, quería contarles un poco de cuáles son los temas que gestionamos acá. Entonces, sostenibilidad, por ejemplo, gestionamos todo lo que es la obsolescencia tecnológica, la escalabilidad de nuestras plataformas, en la operación, la gestión de incidentes, la solución de, lo que le contaba hace un momento. En mejora evolutiva es cómo nosotros evolucionamos esa plataforma de disistentes y que apoyan los procesos de negocio, o sea, son esas nuevas funcionalidades. En iniciativas, es proyectos que nacen a nivel compañía, que pueden ser proyectos proyectos transformacionales o pueden ser proyectos resolutivos. Aquí tenemos proyectos como prevención del fraude, sostenibilidad de salud. Tenemos uno de cuenta médica, SoaMoy, que enseguida le voy a contar un poco el reto que tengo de qué es eso acerca de Soa.  
  
Hablante 1 ([00:03:13.16](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=193.65&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Reclamaciones o siniestros con de Unitu Cloud, que es el viaje hacia la nube, cómo llevar esta plataforma. Hoy en día tenemos en Suraya en un país, cómo llevarla hacia la nube. Y desde el dominio nos encargamos de la gestión de capacidades, gestión de conocimiento y roadmap tecnológico. Acá es una plantilla que quiero mostrarles simplemente, es una visual donde quiero que vean todas las tecnologías que nosotros manejamos en los diferentes frentes. A nivel de metodología, cuáles son las aplicaciones que nosotros manejamos, los lenguajes de programación, los servidores, bases de datos, integración continua y despliegue continuo. No voy a entrar a nivel de detalle acá. Y como necesidad o reto, digamos que nosotros para este 2023 estamos apuntando a temas de disponibilidad de nuestras plataformas, estabilización de nuestras plataformas y digamos que un monitoreo de las plataformas. Nosotros como los tres grandes temas que estamos Digamos, apuntándola en este 2023, sin decir que no tengamos proyectos en los cuales estemos trabajando. En Sura, digamos que nos encargamos hoy en día de la parte de la cotización, expedición y facturación del SOA. Pero lo que es cuenta médica y reclamaciones, lo trabaja un consorcio. Un consorcio que es un servicio tercerizado.  
  
Hablante 1 ([00:04:25.13](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=265.53&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Ellos se encargan actualmente de toda la facturación y de todos los iniestros que que puedan llegar y hacen todos los pagos. Pero nosotros queremos traernos ese proceso de negocio para acá, para SURA. Entonces, debemos buscar cómo diseñar, cómo implementar todo ese proceso de facturas y de creación de cimientos y pagos aquí en la compañía. ¿Para qué? Para que personas que decidemos de negocio y personas de DTI puedan operar esta parte de reclamaciones y de cuentas médicas. Listo. Entonces, quiero hablar de un contexto a nivel general. Tenemos la cotización Y hay una expedición, que es que un cliente está interesado en adquirir una póliza de soas con Sura. Él puede solicitar esto a través de un asesor, o a través de la línea de atención, o directamente dentro del portal de Sura para crearlo él solamente. Entonces, el cliente llega, hace la cotización, cuando dice: Estoy de acuerdo con el balón de soas, lo que hace es expedirlo y digamos que se le genera un recibo de pago para que él pague, él paga y listo, tiene su póliza expedida. Eso ya lo tenemos hoy en día montado a nivel de negocio y a nivel de pedir a quién surra.  
  
Hablante 1 ([00:05:30.18](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=330.74&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Lo que queremos es que la factura, que es el proceso siguiente, cuando este cliente se accidenta, puede que sea un accidente, él tiene el SOAP con una vigencia que es por un año. Entonces, si se accidenta dentro de esa vigencia, él tiene derecho a hacer una reclamación. Pero lo normalmente que te ocurre es que si en todo tuvo lesiones personales, él va a un hospital o a una clínica, allá lo atienden, le dan su servicio, verifican que sí tenga una póliza vigente, le dan su servicio, lo despachan ya para su casa o le dan toda la atención. Y lo siguiente que va a suceder es que esa clínica o hospital, va a mandar una factura a Asuna para que le paguen, para que le paguen por haber atendido a ese cliente. Entonces, ahí es donde entramos nosotros y es la propuesta que yo les tengo, el reto que yo les tengo, es cómo recibir esa factura y cómo hacerle finalmente el siniestro y el pago a ese cliente. Puede ser que se opte por montar una infraestructura completamente nueva o puede ser que eso se monte dentro de alguna de las plataformas que hoy en día tenemos a nivel de la compañía o a nivel de aseguramiento, más exactamente, de otras soluciones.  
  
Hablante 1 ([00:06:31.17](https://www.happyscribe.com/transcriptions/5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2/edit?organization_id=9419182&position=391.69&utm_source=happyscribe&utm_medium=document_deep_link&utm_campaign=editor_copy_section&utm_content=5810ca498a2c4b01a323ed2b13be9de2))  
Puede que ahí quepa este tema de reclamaciones de SOA o lo que se le ocurra a ustedes. Ese es el segundo reto que les quería dejar y quería finalizar con darle como un dato aquí. El tema de disponibilidad de nuestra plataforma, el año pasado quedamos con un 97% a nivel de todo este de visura y el reto para este año es tener un 97. 5% en el primer trimestre, 98 en el segundo, 98. 5 en el tercer y 99 a fin de año. O sea, eso quiere decir que vamos a pasar de 2022, que estábamos en 97%, a 2023 en 99%. Ese es nuestro gran reto, nuestro gran reto.

Buenas tardes a todos. Hoy les presentamos el Reto 5, un proyecto clave para optimizar la facturación de reclamaciones del SOAT Autos."

"Este reto es presentado por Sara Bastidas, , Juan Sebastián Marín, Jeimmy Cupa, Laura Rodríguez quien les habla

"Nuestro objetivo inicial es comprender a fondo la problemática y la experiencia de los involucrados."

"En la 'Etapa 1', analizamos los desafíos tanto para SURA como para los usuarios. SURA enfrenta gestión manual, errores y falta de integración. Los usuarios sufren esperas, incertidumbre y procesos complejos. Entender estas frustraciones es vital para soluciones efectivas."

"La 'Problemática' central en SURA es la tercerización de la facturación, mientras que el pago lo realiza directamente SURA. Esta separación genera una brecha operativa que causa errores, demoras y riesgos de fraude, afectando económicamente a SURA y generando insatisfacción en los clientes. La integración y automatización son cruciales."

"Este 'Diagrama BPM' nos da un panorama general, desde la adquisición de la póliza hasta la recepción de la factura por SURA. Vemos puntos críticos de transferencia entre el tercero y SURA, donde surgen ineficiencias. La verificación de errores y los reprocesos evidencian la necesidad de automatización para un flujo más eficiente y con menos errores."

"El Customer Journey Map muestra la experiencia del usuario. Tras el accidente, la persona tiene confusión y desesperacion y solo mejora ligeramente con la atención médica. La espera para la facturación genera frustración, y aunque mejora al final, nunca es completamente positiva. La automatización debe reducir estos puntos de frustración.

------------

Para dar respuesta a las necesidades identificadas y ofrecer una solución tecnológica que impulse la eficiencia y la experiencia del usuario, hemos desarrollado tres propuestas principales. Cada una de ellas busca aportar valor desde distintos enfoques: desde una plataforma web moderna, pasando por una aplicación de escritorio, hasta llegar a una plataforma unificada que integre todos los servicios de manera centralizada. A continuación, presentaremos en detalle cada una de estas opciones.

------

Tener una arquitectura basada en microservicios desplegados en la nube trae múltiples beneficios tanto técnicos como operativos. En primer lugar, **la escalabilidad** se convierte en una gran ventaja, ya que cada componente del sistema puede crecer de forma independiente según la demanda, lo que evita cuellos de botella y mejora la eficiencia de recursos. Además, el uso de **contenedores y Kubernetes** permite una orquestación flexible, con despliegues automáticos, alta disponibilidad y recuperación ante fallos, lo cual garantiza que el sistema esté siempre operativo.

El desacoplamiento entre componentes, habilitado por **RabbitMQ**, permite procesar tareas de manera asincrónica, mejorando el rendimiento general y la experiencia del usuario al evitar bloqueos innecesarios. Al tener un backend y frontend separados, se facilita la **evolución tecnológica**, permitiendo actualizar o cambiar una parte del sistema sin afectar a las demás. Asimismo, PostgreSQL proporciona una base de datos confiable y segura que se adapta bien al crecimiento del sistema.

Finalmente, al estar todo desplegado en la nube de Azure, se obtiene un entorno **seguro, centralizado y administrado**, con capacidades avanzadas de monitoreo, escalamiento automático, backups y cumplimiento normativo. Esta arquitectura no solo responde a las necesidades actuales, sino que también está preparada para soportar futuros cambios y crecer junto con el negocio de SURA.

La arquitectura propuesta para el proyecto de SURA está diseñada bajo un enfoque moderno de microservicios en la nube, con el objetivo de ofrecer una plataforma robusta, escalable y altamente disponible. Los usuarios afiliados acceden al sistema a través de una aplicación web desarrollada en Angular, que actúa como la capa frontend. Esta aplicación se comunica con un backend desarrollado en Spring Boot, el cual expone servicios REST para la gestión de funcionalidades como el registro de facturas, reclamaciones y seguimiento de trámites. Tanto el frontend como el backend se encuentran contenedorizados mediante Docker y desplegados dentro de un clúster de Kubernetes administrado por Azure Kubernetes Service (AKS), lo que permite una orquestación eficiente, balanceo de carga y escalabilidad automática. La persistencia de los datos se maneja a través de una base de datos PostgreSQL, alojada también en la nube, garantizando confiabilidad y seguridad. Para mejorar el rendimiento del sistema y desacoplar procesos críticos, se incorpora RabbitMQ como sistema de mensajería asincrónica, permitiendo que tareas pesadas o no inmediatas (como validaciones, notificaciones o auditorías) se procesen sin afectar la experiencia del usuario. En conjunto, esta arquitectura ofrece una solución escalable, modular y resiliente, adecuada para las necesidades actuales y futuras del sistema de afiliados de SURA.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Captura de pantalla con letras y números

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Pantalla de celular con imagen verde

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Tener una arquitectura basada en microservicios desplegados en la nube trae múltiples beneficios tanto técnicos como operativos. En primer lugar, **la escalabilidad** se convierte en una gran ventaja, ya que cada componente del sistema puede crecer de forma independiente según la demanda, lo que evita cuellos de botella y mejora la eficiencia de recursos. Además, el uso de **contenedores y Kubernetes** permite una orquestación flexible, con despliegues automáticos, alta disponibilidad y recuperación ante fallos, lo cual garantiza que el sistema esté siempre operativo.

El desacoplamiento entre componentes, habilitado por **RabbitMQ**, permite procesar tareas de manera asincrónica, mejorando el rendimiento general y la experiencia del usuario al evitar bloqueos innecesarios. Al tener un backend y frontend separados, se facilita la **evolución tecnológica**, permitiendo actualizar o cambiar una parte del sistema sin afectar a las demás. Asimismo, PostgreSQL proporciona una base de datos confiable y segura que se adapta bien al crecimiento del sistema.

Finalmente, al estar todo desplegado en la nube de Azure, se obtiene un entorno **seguro, centralizado y administrado**, con capacidades avanzadas de monitoreo, escalamiento automático, backups y cumplimiento normativo. Esta arquitectura no solo responde a las necesidades actuales, sino que también está preparada para soportar futuros cambios y crecer junto con el negocio de SURA.