



No prometemos, aseguramos

Anexo N° 13 Necesidad de Integración

INVITACIÓN ABIERTA N° 004-2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2.2. ALCANCE	5
3. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD	5
3.1. ESTADO ACTUAL	5
3.1.1. <i>Etapa 1: Descubrimiento</i>	7
3.1.2. <i>Etapa 2: Búsqueda y Comparación</i>	7
3.1.3. <i>Etapa 3: Cotización / Suscripción</i>	9
3.2. ARQUITECTURA ACTUAL Y OBJETIVO	10
3.3. INTEGRACIONES	13
3.4. RESTRICCIONES	14
3.5. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	14
3.6. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	15

LISTADO DE FIGURAS

Figura No. 1 Vista Etapas Journey Map Asegurados de LA PREVISORA S.A.	7
Figura No. 2 Etapa 1: Descubrimiento Journey Map Asegurados.	7
Figura No. 3 Etapa 2: Búsqueda y Comparación Journey Map Asegurados	8
Figura No. 4 Etapa 3: Cotización / Suscripción Journey Map Asegurados	9
Figura No. 5 Vista Arquitectura Actual Sistemas y Aplicaciones Etapas Journey Map Asegurados	11
Figura No. 6 Vista Arquitectura Objetivo Sistemas y Aplicaciones Etapas Journey Map Asegurados	13

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente LA PREVISORA S.A. ha dispuesto diferentes canales para que un actual o potencial cliente pueda comprar, consultar, comparar o solicitar la cotización de los productos que la Compañía ofrece en su portafolio. Entre los canales habilitados por la Compañía se encuentran: Portal Web Corporativo, Servicio de Call Center e Intermediarios con los que LA PREVISORA S.A. ha desarrollado alianzas estratégicas.

Dentro de las etapas de descubrimiento, búsqueda y comparación, y cotización/suscripción, definidas en el Journey de Asegurados, inicia el proceso de captura y procesamiento de la información entregada por los clientes. Esta información proporciona el insumo para la emisión de cotizaciones, que son realizadas por el Sistema Core de Seguros (SISE) y por herramientas tecnológicas básicas (hojas de cálculo y documentos). Sin embargo, para usarla en estos sistemas y aplicaciones, se requieren procesos manuales para su captura y procesamiento (digitación manual en los módulos del sistema y en las herramientas ofimáticas), que conlleva a las siguientes problemáticas:

- Reprocesos en la captura, procesamiento y uso oportuno de la información recolectada por los sistemas que participan en estas etapas.
- Baja calidad de los datos a causa de los posibles errores de digitación en los procesos manuales de captura y actualización de la información solicitada.
- Mayores tiempos en la solicitud de una cotización por la baja automatización en la entrega de la información entre los sistemas.
- Acoplamiento de los componentes tecnológicos que apoyan el servicio de cotización en diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas.
- Lento procesamiento de la información compartida dada la carencia de estandarización de las fuentes.

Estas problemáticas hacen que LA PREVISORA S.A. requiera desarrollar los componentes tecnológicos que permitan la integración automática de los sistemas y el intercambio de información entre ellos, disminuyendo las operaciones manuales de captura y procesamiento de los datos; así como la exposición del servicio base inicial de cotización de los productos de la compañía.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar los componentes tecnológicos en la capa de integración e interoperabilidad contratada por LA PREVISORA, que permitan la integración e intercambio de información

entre los diversos sistemas y aplicaciones que interactúan para atender la operatividad de la Compañía.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Implementar los componentes tecnológicos en la capa de integración e interoperabilidad de LA PREVISORA S.A., que facilite el intercambio de información entre los canales (Portal Web, Contact Center e Intermediarios), el Sistema de Información Comercial y el Sistema Core de Seguros; así como, la exposición del servicio general de cotización de los productos que la Compañía ofrece.
- b. Implementar los componentes tecnológicos en la capa de integración e interoperabilidad de LA PREVISORA S.A., que permitan la integración e interoperabilidad de las interfaces requeridas y priorizadas acorde con la capacidad y recursos del contrato.

2.2. ALCANCE

El alcance de la necesidad contempla:

- a. Diseño y construcción de los componentes tecnológicos con los mecanismos que faciliten el procesamiento ágil y uso oportuno de la información requerida en la generación de cotizaciones, suministrada por los canales hacia el Sistema de Información Comercial y el Sistema Core de Seguros.
- b. Diseño y construcción del componente tecnológico que permita la exposición, y adaptación de los diferentes métodos de cotización (actuales y futuros) del portafolio de productos de la Compañía.
- c. Implementación estable de los componentes tecnológicos en los ambientes productivos y de contingencia, creados en la plataforma de integración adquirida, cumpliendo los atributos de calidad definidos en las pruebas funcionales y no funcionales en el Plan de Calidad del proyecto.
- d. Diseño, construcción e implementación de las interfaces de integración requeridas acorde con las priorizaciones que realice LA PREVISORA S.A.

3. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

3.1. ESTADO ACTUAL

La PREVISORA S.A. en aras del cumplimiento de su estrategia corporativa y el desarrollo/evolución de nuevos o actuales productos, que permitan abarcar los diferentes segmentos del sector asegurador, ha habilitado canales para que sus actuales y potenciales clientes puedan adquirirlos, renovarlos o simplemente comparar con otros productos de otras aseguradoras. Así mismo, realizar la captura, procesamiento y futura entrega de información para el desarrollo de prospectos/oportunidades y cotización de productos.

Entre los canales habilitados para estos fines se encuentran:

- **Portal Web:** Sitio corporativo que proporciona una vía rápida de contacto para los clientes, donde se solicita una información básica que posteriormente se complementa a través de una comunicación de la Compañía por algún otro canal.
- **Contact Center:** Servicio de un proveedor especializado que junto con la Compañía establecen un protocolo para la captura, procesamiento y entrega de la información proporcionada por los clientes. Este canal tiene alta dependencia de las capacidades tecnológicas de ambas partes.
- **Intermediarios:** Empresas o corredores con los que la compañía establece estrategias comerciales y los cuales ofrecen los productos de la compañía. Al igual que el canal de contact center, se establece un protocolo para la captura, procesamiento y entrega de la información de los clientes. Sin embargo, este canal tiene gran dependencia de las capacidades tecnológicas que la compañía proporcione.

Según el canal y el protocolo establecido, la información es entregada para la generación de cotizaciones de los diferentes productos. Estas actividades se desarrollan en las primeras tres etapas establecidas en el Journey Map de Asegurados que tiene la Compañía.

La siguiente vista describe el estado actual de estas tres etapas y los elementos de negocio, aplicaciones y tecnológicos que participan en ellas:

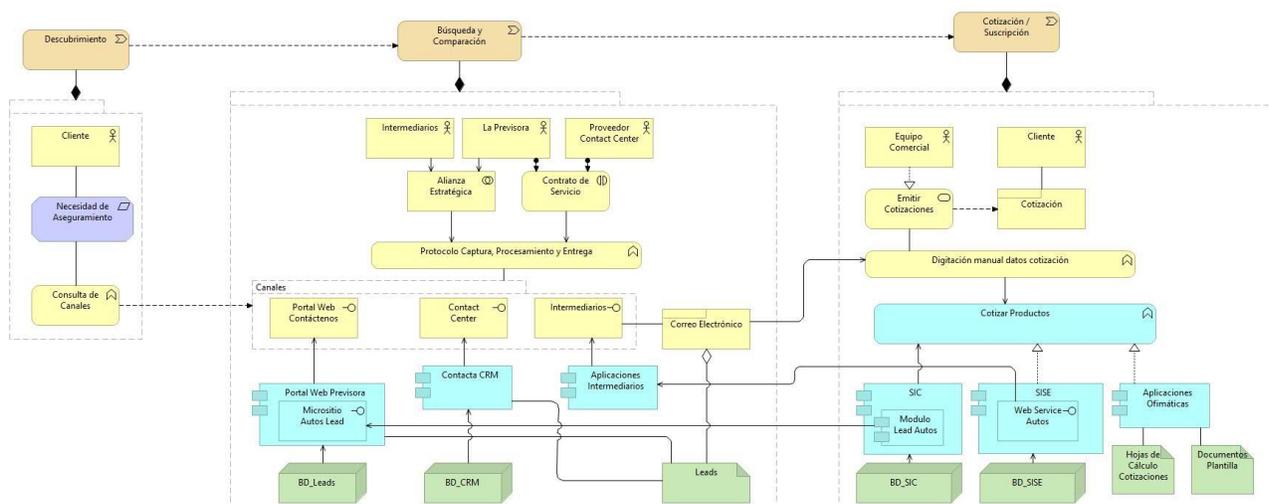


Figura No. 1 Vista Etapas Journey Map Asegurados de LA PREVISORA S.A.

3.1.1. Etapa 1: Descubrimiento

El Journey de Asegurados inicia en la etapa de **Descubrimiento**, donde el cliente, motivado por una necesidad de aseguramiento de uno o varios patrimonios, realiza la consulta en alguno de los canales habilitados por la Compañía para conocer las ventajas y beneficios que ofrecen los productos de seguros requeridos.



Figura No. 2 Etapa 1: Descubrimiento Journey Map Asegurados.

3.1.2. Etapa 2: Búsqueda y Comparación

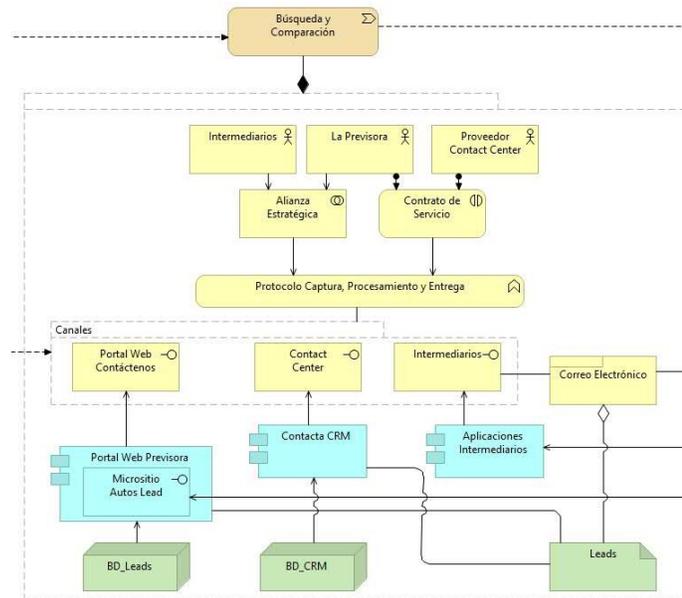


Figura No. 3 Etapa 2: Búsqueda y Comparación Journey Map Asegurados

En la etapa de **Búsqueda y Comparación**, el cliente proporciona la información requerida a los canales mediante protocolos de captura, procesamiento y entrega definidos por la Compañía y el canal. Estos protocolos son acordados en una obligación contractual de un contrato de servicio para el caso del proveedor del servicio de contact center, o mediante el desarrollo de una alianza estratégica con un intermediario. Asimismo, son apoyados/soportados por las capacidades tecnológicas de la Compañía, del proveedor del contact center y de los intermediarios. Algunas de estas capacidades son el ecosistema tecnológico del Portal Web de la Compañía, el CRM del proveedor y las herramientas ofimáticas o sistemas propios de los intermediarios.

En el escenario actual, la entrega de la información se realiza a través de la generación de archivos leads los cuales son enviados por correo electrónico. En el caso del Portal Web de la Compañía y los intermediarios, según el producto esta información puede ser entregada a través de estos archivos o mediante componentes tecnológicos como servicios web y módulos del SIC.

El siguiente cuadro presenta los datos recopilados por cada uno de los canales y posteriormente son entregados:

CANAL	INFORMACIÓN
Portal Web	<ul style="list-style-type: none"> Datos del Contacto Datos del Riesgo
Contact Center (CRM Proveedor)	<ul style="list-style-type: none"> Datos de Identificación Datos de Contacto

	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de Riesgo
Intermediarios	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de Identificación • Datos de Contacto • Datos de Riesgo • Documentos

3.1.3. Etapa 3: Cotización / Suscripción

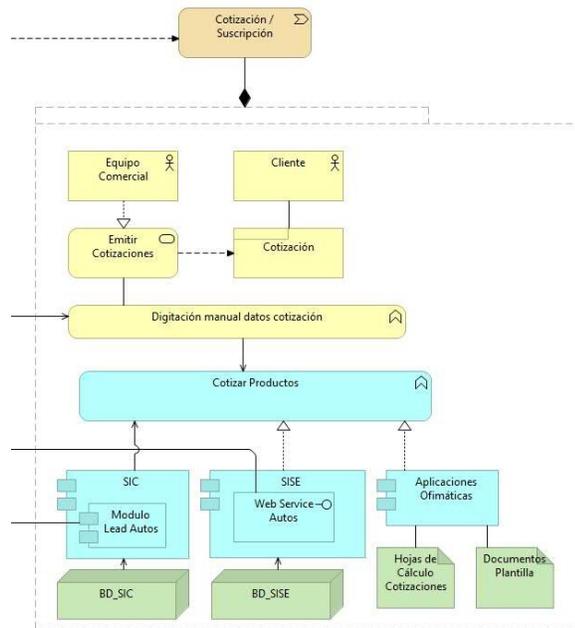


Figura No. 4 Etapa 3: Cotización / Suscripción Journey Map Asegurados

Finalmente, en la etapa de **Cotización / Suscripción**, la información es entregada por los medios expuestos en los diferentes protocolos hacia el SIC y SISE (según el producto). Con este insumo el equipo comercial y los intermediarios activan la emisión de cotizaciones en SISE, en aplicaciones ofimáticas como hojas de cálculo y documentos plantillas, y en sistemas propios en el caso de los intermediarios, dando como resultado final la cotización que se entrega al cliente.

Actualmente, la emisión de cotizaciones requiere en su mayoría de un proceso manual de consulta y digitación de la información entregada hacia los diferentes sistemas y herramientas usadas para esta finalidad.

Se puede determinar que la manualidad de la captura y procesamiento de esta información conlleva a las siguientes problemáticas:

- a. **Reprocesos en la captura, procesamiento y uso de la información recolectada por los sistemas que participan.** Se identifica en la Etapa 3 el ingreso de la misma información en SIC, SISE y herramientas ofimáticas a través de los módulos que ofrecen.
- b. **Baja calidad de los datos dado a los posibles errores de digitación en los procesos manuales de captura y actualización de la información solicitada.** Al tener procesos redundantes de ingreso de esta información en los sistemas participantes, directamente disminuye los atributos de calidad como completitud y consistencia.
- c. **Mayores tiempos en la solicitud de una cotización por la baja automatización en la entrega de la información entre los sistemas.** Si hay dependencia de un proceso manual de digitación, implícitamente se refleja en la entrega oportuna de cotización.
- d. **Acoplamiento de los componentes tecnológicos que apoyan el servicio de cotización en diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas.** No existe una centralización de la lógica de cotización generando riesgos de pérdida de esta lógica (en el caso de las hojas de cálculo y documentos) y el aumento de integraciones punto a punto según las necesidades de cotización o de los productos.
- e. **Lento procesamiento de la información compartida dada la carencia de estandarización de las fuentes.** El envío de la información con modelos canónicos diferentes influye en el procesamiento de estos datos en los sistemas.

Estas son algunas de las problemáticas de integración e interoperabilidad identificadas de un conjunto mayor, que orientan a LA PREVISORA S.A. implementar una solución tecnológica que permita fortalecer la capacidad de integración e interoperabilidad actual mediante la construcción de una capa centralizadora y los componentes tecnológicos que permita la integración automática de los sistemas y el intercambio de información entre ellos.

3.2. ARQUITECTURA ACTUAL Y OBJETIVO

La siguiente vista presenta la arquitectura actual de los sistemas y aplicaciones que participan en las tres etapas definidas en el Journey de Asegurados definidos por LA PREVISORA S.A.:

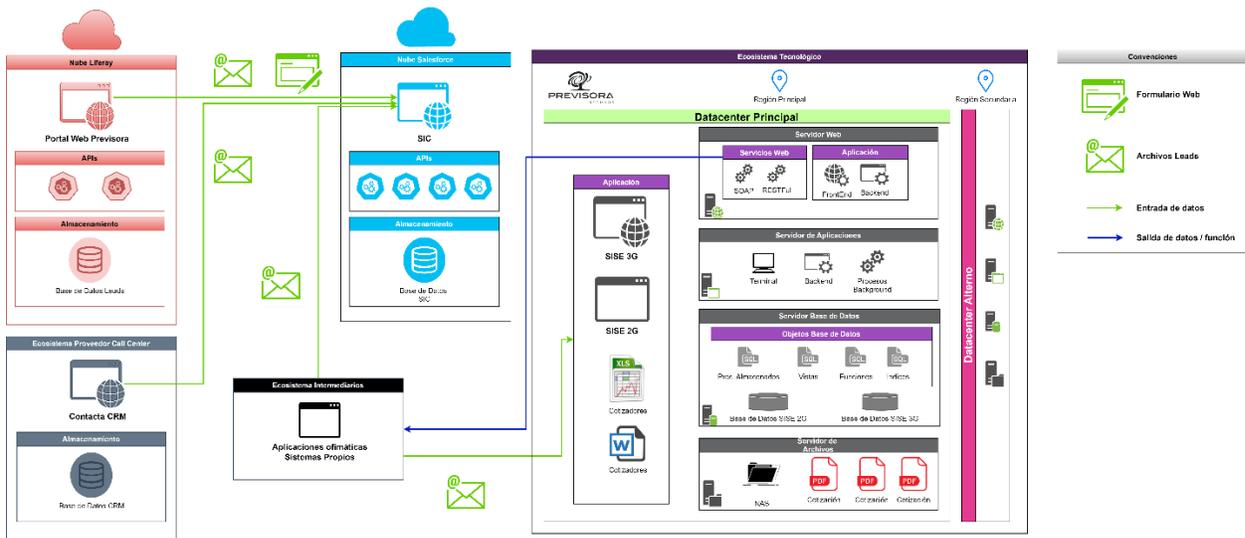


Figura No. 5 Vista Arquitectura Actual Sistemas y Aplicaciones Etapas Journey Map Asegurados

La vista de arquitectura presentada comprende:

- a. Ecosistema tecnológico de LA PREVISORA S.A:** Nube privada donde se alojan los ambientes productivos y de contingencia del Sistema Core de Seguros y los recursos de infraestructura necesarios para el almacenamiento de las hojas de cálculo y documentos con los que se realiza las cotizaciones y sus resultados.

El Sistema Core de Seguros de LA PREVISORA S.A. se compone de dos versiones proporcionados por el proveedor tecnológico. A continuación, en el siguiente cuadro se describe su descripción, arquitectura de solución y características principales:

Versión	Descripción	Arquitectura de Solución	Características Principales
Sise 2G	Core Principal que permite gestionar los procesos de Expedición, Siniestros, Cartera, Pagos, Reaseguro, Contabilidad, entre otros.	Cliente Servidor	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de dos capas: Front y Base de Datos. • La lógica de negocio se encuentra embebido en ambos componentes. • Procesos background que realizan funciones de transferencia de datos y operación del sistema. • Exposición mediante servicios RESTful y SOAP de lógicas requeridas por otros sistemas.

Versión	Descripción	Arquitectura de Solución	Características Principales
Sise 3G	Sistema de expedición Web actualmente habilitado para nueve ramos.	Web	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de tres capas: Front, Negocio y Base de Datos. • La lógica de negocio se encuentra embebido en ambos componentes. • Procesos background que realizan funciones de transferencia de datos y operación del sistema. • Exposición mediante servicios RESTFul y SOAP de lógicas requeridas por otros sistemas.

El Sistema Core provee algunos servicios web personalizados a ciertos productos que pueden ser consumidos por otros sistemas. Por ejemplo, el servicio de emisión de cotización de autos donde se expone para el consumo por los intermediarios a través de sus sistemas.

Las cotizaciones manuales son hojas de cálculo y documentos plantilla, programadas(os) por el equipo comercial, donde se extrae la información entregada en los archivos leads y según el producto, utilizan la información requerida para la realización de la cotización. En ella no se tiene un componente tecnológico robusto que soporte y aproveche los recursos de procesamiento y almacenamiento del ecosistema.

b. Proveedores de Aplicaciones: Soluciones tecnológicas alquiladas por la compañía en nubes públicas que ofrecen los recursos y servicios para la implementación del Portal Web Corporativo y el Sistema de Información Comercial. En ellos se han diseñado componentes tecnológicos (Micrositios, APIs y Módulos de Software) que permiten su comunicación y la integración punto a punto de diferentes funcionalidades. En la actualidad, así como el Sistema Core, se tiene APIs personalizadas a ciertos productos (cotizador áreas comunes) y formularios del sistema expuestos en micrositios del Portal Web Corporativo (Autos).

c. Ecosistema Proveedor Contact Center: Soluciones Tecnológicas del proveedor que le presta el servicio a la compañía y realizan la captura, procesamiento y entrega de la información por su canal. Actualmente el proveedor cuenta con un CRM propio el cual gestiona la información y la entrega mediante el protocolo definido.

d. Ecosistema Intermediarios: Soluciones Tecnológicas de los intermediarios consumidores de los componentes expuestos por LA PREVISORA S.A.

Como lo presenta la figura No. 5, hay componentes que exponen funciones de cotización con algunos productos; también formularios desarrollados para el proceso manual por

parte de un equipo. Con la fase II del proyecto, se espera construir la Capa de Integración e Interoperabilidad que fortalezca esta capacidad. La siguiente vista presenta el estado ideal que se busca alcanzar solventando esta necesidad:

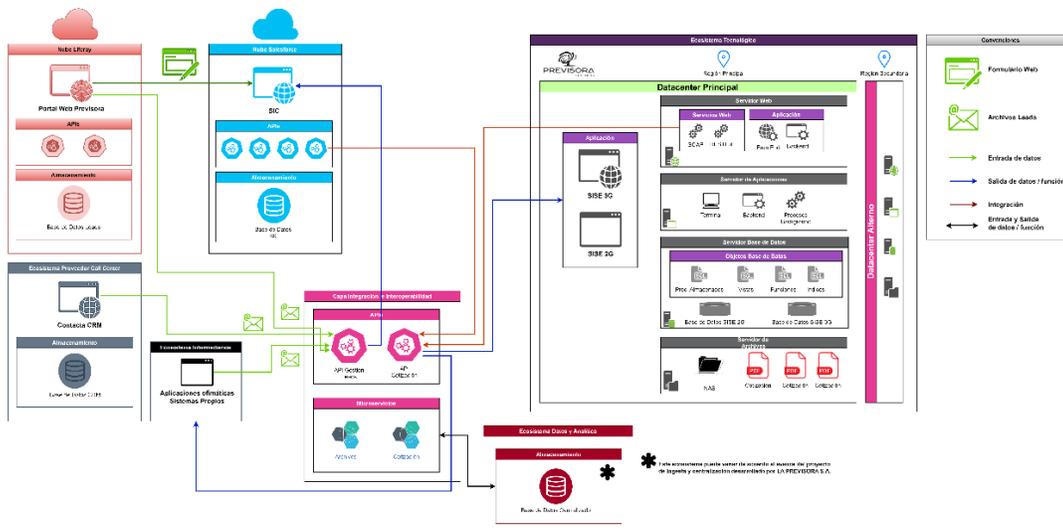


Figura No. 6 Vista Arquitectura Objetivo Sistemas y Aplicaciones Etapas Journey Map Asegurados

En esta vista se propone dentro de la capa de integración e interoperabilidad:

- Componentes tecnológicos de captura, centralización, estandarización, procesamiento y posterior exposición de la información entregada por los canales.
- Componentes tecnológicos que representen el servicio base de cotización de los productos de la compañía, y centralice las funciones lógicas de cotización desarrolladas en los diferentes sistemas y aplicaciones. Adicionalmente cuente con los atributos de software que permitan la adaptación de nuevas funciones lógicas para este fin.
- Desarrollo de la sinergia con el ecosistema de datos definido por la compañía, donde la información gestionada en estas etapas pueda ser almacenada, gobernada y utilizada por dicho ecosistema.

3.3. INTEGRACIONES

A continuación, se describe las integraciones identificadas en estas etapas:

Aplicación Fuente	Aplicación Destino	Mecanismo de Intercambio	Información Transmitida	ESTADO
-------------------	--------------------	--------------------------	-------------------------	--------

Cotizador Web Áreas Comunes	SIC	Web Service	Oportunidad de Negocio de áreas comunes	En producción
Sistemas propios Intermediarios	SISE 2G	Web Service	Cotización de pólizas para autos	En producción
SIC	Cotizador Web Áreas Comunes	API RESTful	Consulta cotización de áreas comunes residenciales	En producción
Portal Intermediarios	SIC	Web Service	Oportunidad de Negocio / tareas de todos los ramos de la compañía.	En proceso de construcción por parte del proveedor del SIC.

Nota: El detalle de cada servicio será entregado durante la ejecución de las actividades definidas en las **Etapas 1 – Parte B y 2.**

3.4. RESTRICCIONES

Las siguientes son las restricciones identificadas que podrían impactar en el desarrollo de la necesidad de integración:

- Las capacidades tecnológicas de los sistemas de información que soportan los canales para la adaptación de una estandarización que defina la capa de integración / interoperabilidad de la Compañía.
- La diversificación del portafolio de productos que ofrece la Compañía, que bifurque en diferentes escenarios de cotización que aumenten la complejidad del servicio.

3.5. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Para esta necesidad en particular se busca:

- Construir los componentes tecnológicos de centralización, estandarización de la captura, procesamiento y posterior exposición a los sistemas participantes en las tres primeras etapas del Journey de asegurados, de la información entregada a través de los archivos leads, disminuyendo las operaciones manuales para los sistemas SIC y SISE.
- Exposición del servicio base de cotización de los productos de la compañía encargado de gestionar, direccionar, entregar y ser el canal orquestador que logre integrar los servicios actuales de cotización y la automatización de las cotizaciones manuales, para los sistemas actuales y futuros que interactúan en la operatividad de LA PREVISORA S.A.

Nota: En esta primera iteración se acordará con LA PREVISORA S.A. el servicio automatizado y la cotización manual iniciales a integrar y exponer.

- Conexión con el ecosistema tecnológico de datos definido por LA PREVISORA S.A. y los mecanismos de envío de la información al componente persistente que lo represente.

3.6. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Para esta necesidad se requiere que los componentes tecnológicos cumplan lo definido en las obligaciones de la **ETAPA 2: ARQUITECTURA DE INTEGRACIÓN**.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Carlos Alberto Arias Briñez	Juan Manuel García Pinzón	Juan Manuel García Pinzón
CARGO (S)	Especialista - Oficina Arquitectura Empresarial	Jefe Oficina Arquitectura Empresarial	Jefe Oficina Arquitectura Empresarial

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
1.0	Creación del documento