



# **Hawk Group – Broker de Seguros**

## **Documento de discovery**

### **Relevamiento y Análisis de Procesos**

#### **Gestión Integral de Cartera de Seguros**

Elaborado por Aioteck | Julio 2026 | Documento confidencial

# Índice

1. Introducción y Metodología
2. Resumen
3. Análisis AS-IS
4. Propuesta TO-BE
5. Requerimientos y Casos de Uso
6. Análisis de Gaps
7. Recomendación CRM: Salesforce; HubSpot; Go-high-level
8. Roadmap y Próximos Pasos

## *Anexos:*

- A. Resumen Ejecutivo Completo
- B. Documento AS-IS Completo
- C. Documento TO-BE Completo
- D. Requerimientos Funcionales Detallados
- E. Casos de Uso Detallados
- F. Análisis de Gaps Completo
- G. Análisis Comparativo CRM

- Dirección (Sebastián Larrea)
- Administración y Finanzas (Dora Larrea)
- Desarrollo de Negocios Corporativos (Bianca Leto, Camila Rodríguez, Belén Colini)
- Cobranzas (Lucía, Guillermina)
- Canal Digital (Gabriel de Pascual)
- Siniestros y Operaciones (Lucía, Camila)

## Relevamiento de herramientas actuales

- Uso de planillas individuales y compartidas (Excel/Google Sheets)
- Uso de anotaciones manuales, digitales y en papel
- Comunicaciones vía email, WhatsApp y teléfono fijo (canales informales)
- Sistemas externos (portales de aseguradoras)
- Herramientas externas (editor de PDF, Chat GPT, calculadoras m2, contadores de días)

## Mapeo de procesos

Documentación de flujos operativos incluyendo inputs, outputs, actividades/tareas, procesos, sub-procesos y responsables.

## Modelo de Negocio

**Ingresos:** Comisiones por pólizas emitidas ( $\approx 24\%$  en automotor), participación como organizador, alianzas comerciales.

**Compañías principales:** Sancor Seguros ( $\approx 75-80\%$  de cartera), Experta, Mercantil, San Cristóbal, Nación, Mapfre, Chubb.

**Canales:** Canal corporativo (Gestión de Riesgos, DNC) + Canal digital (Branco/Aseguralo con 9 compañías integradas).

**Productos:** Automotor, patrimonial, ART, caución, vida, hogar, garantías extendidas, entre otros.

## 2. Resumen

Hawk Group es un broker de seguros multicompañía con un canal corporativo tradicional y un canal digital innovador (Branco). Aiotek llevó adelante un proceso de discovery para comprender la operación end-to-end, identificar problemáticas y establecer los parámetros para el desarrollo de una solución tecnológica integral.

### Objetivos del Discovery

**Mapear Procesos:** Relevamiento end-to-end: captación comercial → cotización → emisión → cobranza/liquidaciones → renovación/baja → siniestros.

**Identificar Gaps:** Detectar inefficiencias operativas y puntos de mejora, dependencias externas y riesgos críticos en el flujo de trabajo.

**Definir Modelo TO-BE:** Establecer lineamientos sobre el modelo operativo objetivo para el desarrollo de un sistema modular de gestión integral de la compañía.

### Hallazgos/premisas

A continuación se detallan los principales hallazgos, junto a las implicancias que conlleva de cara al diseño de una solución.

| # | Hallazgo                                                                               | Impacto/Implicancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Ausencia de <i>Cliente/Grupo económico</i> como entidad centralizadora de datos</b> | Hawk opera con clientes que tienen múltiples CUITs, razones sociales y pólizas distribuidas entre distintas compañías, sin que exista una vista consolidada que los agrupe. El modelo de datos de la solución debe tener al Cliente o Grupo Económico ( <i>constelación</i> ) como entidad de primer nivel, centralizando sobre él toda la información: interacciones/comunicaciones, propuestas enviadas, pólizas emitidas y toda su documentación asociada (endosos, incorporaciones, actualizaciones), estado de cobranzas y cuenta corriente, estado e historial de siniestros, cálculo de comisiones.                                  |
| 2 | <b>Gestión y Reglas de renovación de pólizas</b>                                       | Existe una regla de negocio crítica: la póliza se renueva siempre, salvo baja explícita por escrito del cliente. Una renovación omitida por olvido implica que el cliente quede sin cobertura, y la responsabilidad recae directamente sobre Hawk. Hoy el seguimiento de vencimientos se realiza mediante descarga manual de listados desde portales por ramo/cliente y control en Excel, lo cual es inherentemente propenso a omisiones. La solución debe embeber esta regla como comportamiento por defecto del sistema, con alertas automáticas escalonadas (60/30/15/5 días) y un flujo de baja que exija evidencia documental adjunta. |

|   |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <b>Control póliza vs. propuesta</b>                                       | <p>Las compañías aseguradoras emiten ocasionalmente pólizas con discrepancias respecto a lo pactado en la propuesta: diferencias en coberturas, sumas aseguradas, porcentajes o condiciones particulares.</p> <p>Hoy este control es 100% manual y depende enteramente de la diligencia del operador. Si una discrepancia pasa inadvertida, existe riesgo de que el asegurado obtenga una cobertura distinta a la contratada.</p>                                                                                                      |
| 4 | <b>Imputación de pagos en Sancor y conciliación de cuentas corrientes</b> | <p>Sancor aplica los pagos a la facturación más antigua independientemente de a qué póliza o período corresponda efectivamente el pago del cliente. Esto lleva al equipo de Cobranzas a una conciliación manual caso por caso, cruzando lo que el cliente pagó contra lo que Sancor imputó, y resolviendo las diferencias una a una vía iteraciones con operadores del área administrativa de la aseguradora vía mail/comunicación telefónica. La carga operativa es significativa y las diferencias de imputación son frecuentes.</p> |
| 5 | <b>Co-aseguro, canje y caución</b>                                        | <p>Hawk maneja estructuras de pólizas que no están contempladas en ningún sistema genérico de gestión: co-aseguro (una cobertura distribuida entre N compañías con sus porcentajes), canje (el cliente entrega una factura propia como contraprestación en lugar de pagar prima) y caución (la póliza no se anula por impago, a diferencia de todos los demás ramos). La solución debe modelar estos tres tipos como variantes del ciclo de vida estándar de la póliza.</p>                                                            |
| 6 | <b>Siniestros son relacionales</b>                                        | <p>La gestión de siniestros en Hawk tiene un componente relacional que es parte central de su propuesta de valor como broker: se otorgan excepciones comerciales (por ejemplo, dar curso a un siniestro con póliza impaga si el cliente tiene una trayectoria sólida), se hace contención humana y se acompaña al asegurado durante todo el proceso. El sistema debe soportar y documentar la decisión humana en estos aspectos, no reemplazarla.</p>                                                                                  |
| 7 | <b>Sancor: dependencia sistémica</b>                                      | <p>Sancor concentra aproximadamente el 70-75% de la cartera de Hawk. Es simultáneamente el mayor activo (volumen de negocio, relación comercial consolidada) y la mayor dependencia (si Sancor cambia sistema de gestión, modifica portales o discontinúa funcionalidades, el impacto operativo es inmediato y transversal). Una integración técnica con Sancor vía APIs puede representar una importante reducción de carga manual.</p>                                                                                               |
| 8 | <b>Control de comisiones</b>                                              | <p>Las comisiones se liquidan, calculan y distribuyen de forma completamente manual. Los porcentajes varían por ramo, por cliente, por compañía y por productor (interno/externo/organizador) pero siempre son establecidos a priori. No existe control cruzado entre lo que Hawk espera cobrar y lo que la compañía efectivamente liquida. La solución debe posibilitar la parametrización de las comisiones y facilitar el cálculo automático mensual.</p>                                                                           |

|    |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | <b>Impulso a canal digital (Branco)</b>                 | La solución debe ser multi-entidad desde su arquitectura, permitiendo que Hawk y Branco (y futuros white-labels) operen sobre la misma con configuración independiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10 | <b>Mail como sistema operativo</b>                      | La derivación entre áreas se sostiene sobre "poner en copia" como único mecanismo de asignación. Si el mail no llega al destinatario correcto — o se pierde en la bandeja — la tarea simplemente no se ejecuta. El sistema debe reemplazar esta lógica por un workflow con asignación explícita, estados y notificación confirmada.                                                                                                                                                            |
| 11 | <b>Excel como sistema de tracking</b>                   | Cada operador mantiene su propio Excel con estructura, nomenclatura y criterios de registro diferentes. Solo se comparten algunas planillas generalmente orientadas a distribución de clientes por operador. No existe un estándar de carga o registro de datos. La consecuencia directa es la imposibilidad de consolidar información entre áreas. La plataforma debe tender a eliminar el uso de Excel como herramienta operativa (no analítica) e imponer un modelo de datos estandarizado. |
| 12 | <b>Sin repositorio único de pólizas</b>                 | Los PDFs de pólizas están dispersos entre mails, carpetas personales en las computadoras de los operadores y portales de aseguradoras. No hay versionado ni histórico de renovaciones accesible de forma centralizada. El sistema debe ofrecer un repositorio único con búsqueda estructurada, versionado por Nro. de Referencia y acceso al PDF.                                                                                                                                              |
| 13 | <b>Sin trazabilidad ni auditoría</b>                    | No existe registro sistémico de "quién hizo qué, cuándo, sobre qué entidad". Sería bueno incorporar un log de auditoría transversal a todos los módulos, con timestamp, usuario y entidad afectada.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 14 | <b>Sin reportería ejecutiva</b>                         | La Dirección no tiene acceso a KPIs. Todo reporte se arma a demanda, requiere intervención manual de un operador, y está basado en tablas dinámicas de Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 15 | <b>Dependencia personal del conocimiento</b>            | Los procesos están sostenidos por la experiencia y la memoria del equipo, no por documentación ni por flujos sistémicos. No hay onboarding estructurado ni manuales operativos de procesos/tareas.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 16 | <b>Sin gestión documental unificada</b>                 | Facturas, notas de débito/crédito, evidencias de baja, comprobantes de pago y documentación adjunta de siniestros no tienen un repositorio centralizado. Cada documento vive en el mail o la carpeta personal del operador que lo gestionó.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17 | <b>Sin control cruzado de liquidación de comisiones</b> | Hawk no tiene forma sistémica de verificar que la comisión que liquida la compañía aseguradora coincide con la que Hawk espera recibir según los porcentajes pactados. Discrepancias — por ramo, por cliente, por ajuste de prima — pueden existir de forma inadvertida. El sistema debe facilitar el cálculo de la comisión esperada de forma automática.                                                                                                                                     |

### 3. Análisis AS-IS (Estado Actual)

El estado actual de los procesos operativos relevados en las distintas áreas de gestión de Hawk Group evidencia una alta dependencia de procesos manuales, información dispersa en múltiples fuentes y orígenes (Excel, portales, correo electrónico, Whatsapp) y ausencia de un sistema centralizado de gestión que contemple al cliente como entidad sistémica.

#### Principales Problemáticas identificadas por Área

##### Gestión Comercial y Propuestas

- Proceso altamente manual sin tracking de oportunidades
- Información distribuida en múltiples fuentes (mail, WhatsApp, Excel)
- Falta de CRM para historial centralizado
- Sin trazabilidad estructurada de leads->oportunidades->ventas, ni información derivada.

##### Emisión de Pólizas

- Dependencia de sistemas externos (portales de aseguradoras)
- Gestión y almacenamiento manual de documentación
- Falta de centralización de pólizas y documentación asociada
- Falta de histórico de renovaciones/condiciones/antecedentes.
- Seguimiento de trámites en planillas de excel individuales por cada operador.
- Mail como único mecanismo de derivación de tareas entre áreas.

##### Renovaciones

- Seguimiento manual de vencimientos vía descarga de listados (sin sistema de alertas/notificaciones)<sup>1</sup>
- Riesgo de omisiones y pérdida de cobertura
- Las bajas deben quedar documentadas, pero no hay sistema que centralice evidencias.

##### Cobranzas

- Descarga manual de estados/históricos de cuentas corrientes desde portales
- Envío manual de resúmenes vía mail (implica traslado a tabla de Excel y formateo manual por parte del operador)
- Particularidades: coaseguros, diferencias de cambio, ND/NC.
- Iteración reiterada con Sancor para tareas de conciliación.

##### Siniestros

- Proceso altamente relacional (diferencial de negocio de Hawk)

---

<sup>1</sup> Toda póliza tiene inicio y fin de vigencia. El 80% de las pólizas son anuales. Las semestrales son, en general, solo las pólizas de vehículos. La mayoría tiene vigencia cerrada (requiere renovación manual).

- Falta de trazabilidad y documentación estructurada y centralizada.
- Carga manual en sistema de Sâncor+registro paralelo en Excel.

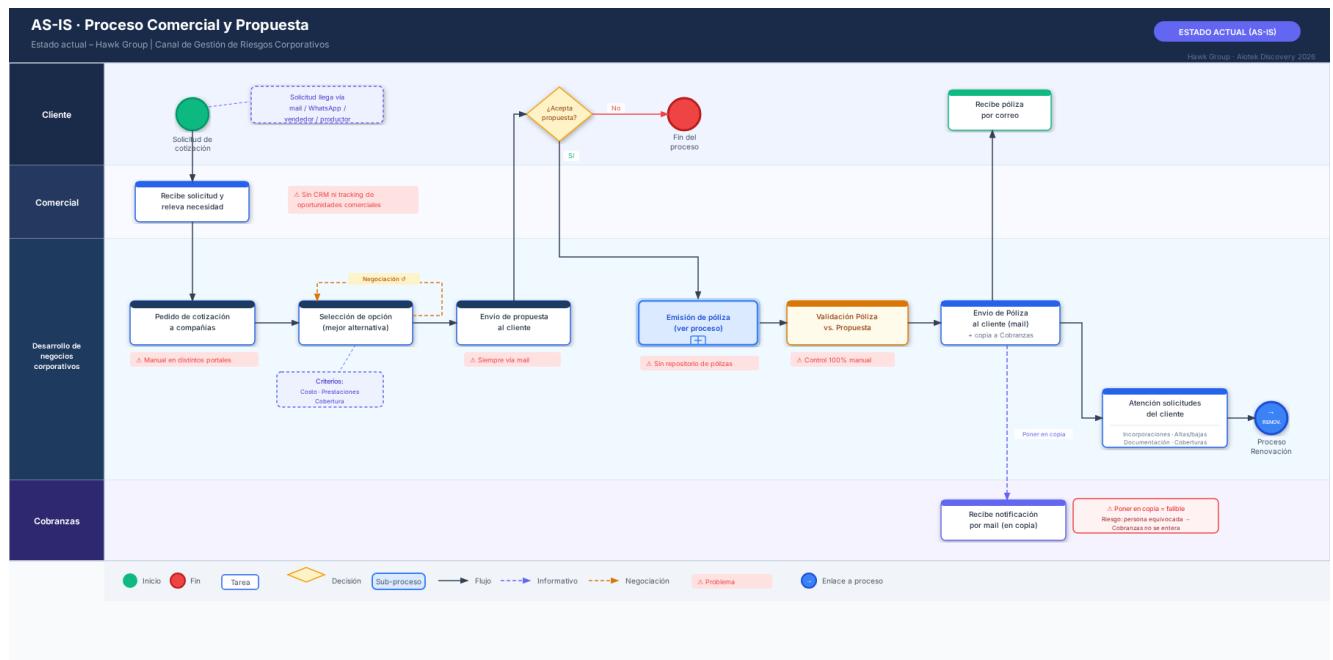
## Comisiones

- Liquidación y validación 100% manual
- Cálculos en Excel
- Riesgo de errores/omisiones, falta de doble control e histórico centralizado

## Diagramas de Procesos AS-IS

### 1 .Proceso Comercial y Propuesta

Inicio del ciclo operativo. Se recibe una solicitud de cobertura y se gestionan cotizaciones con distintas aseguradoras.



### Flujo:

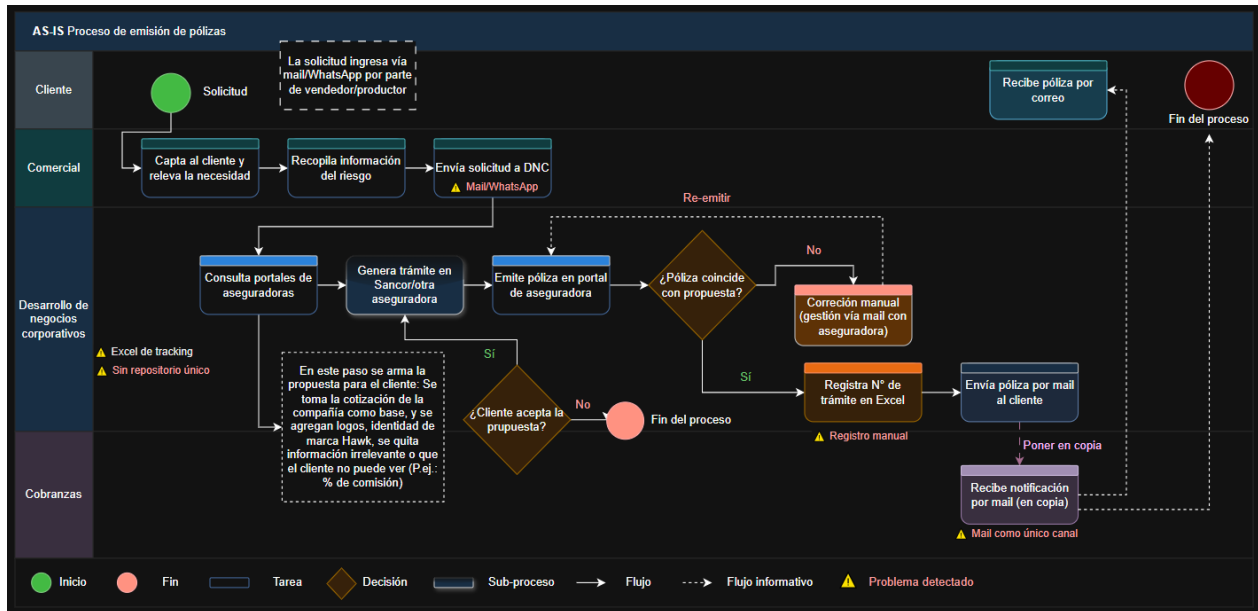
1. Recepción de solicitud de cliente (email / contacto directo)
2. Relevamiento de información necesaria
3. Consulta a aseguradoras (portales o contacto directo)
4. Comparación de alternativas
5. Armado de propuesta
6. Envío al cliente

### Observaciones:

- Uso intensivo de herramientas no integradas (Whatsapp, Excel)
- Falta de trazabilidad estructurada de oportunidades

## 2 .Proceso de Emisión de Pólizas

Formalización de la contratación una vez aceptada la propuesta.



Proceso de Emisión de Pólizas (Estado Actual)

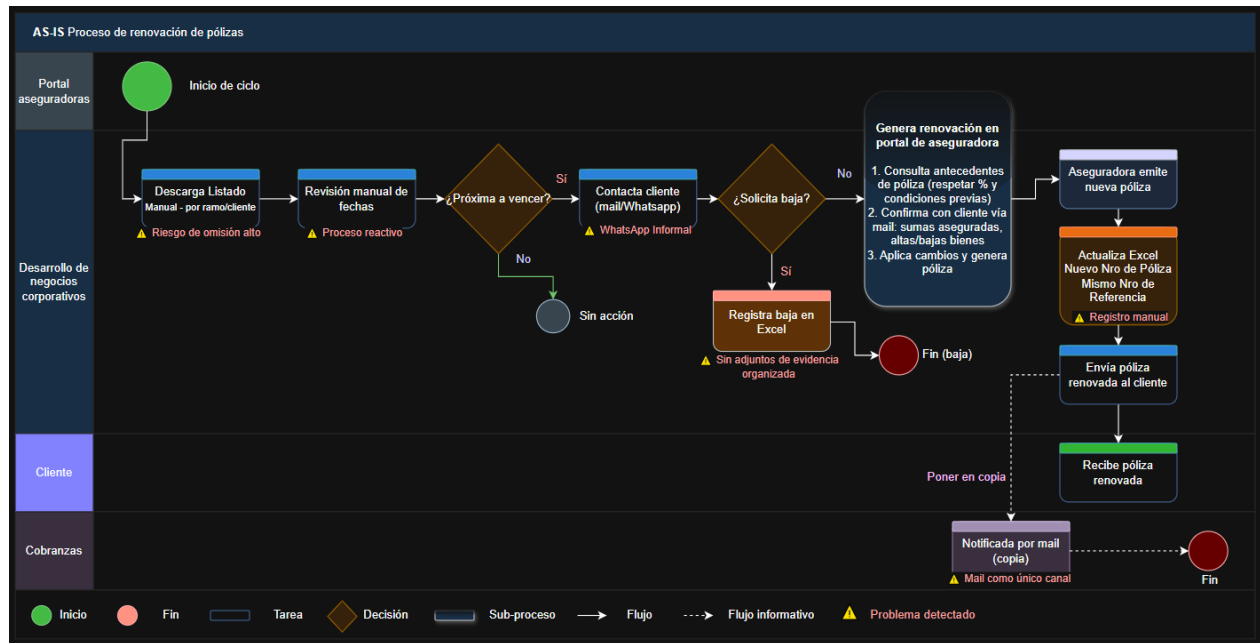
### Flujo:

1. Solicitud de emisión a la aseguradora
2. Generación de póliza
3. Recepción de documentación
4. Envío al cliente
5. Notificación a área de cobranzas

### Observaciones:

- Dependencia de sistemas externos (aseguradoras)
- Gestión manual de documentación
- Falta de centralización de pólizas

### 3 .Sub-Procesos de Administración de Pólizas



*Proceso de Renovación de Pólizas (Estado Actual)*

Incluye:

- Altas
- Modificaciones (endosos)
- Renovaciones - proceso crítico

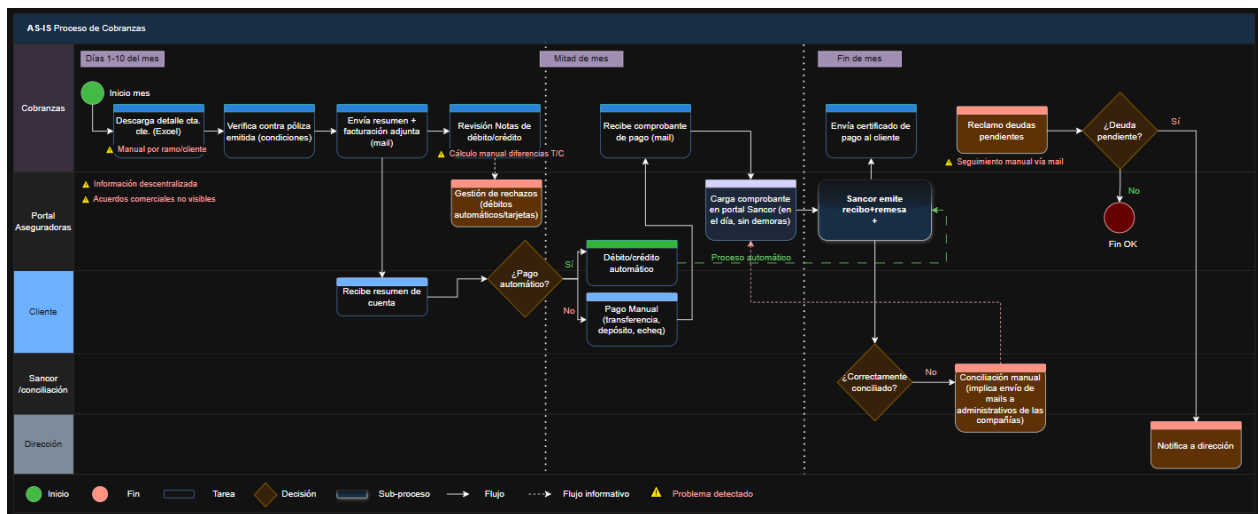
Observaciones:

- Seguimiento manual de vencimientos
- Riesgo de omisiones

### 4 .Cobranzas

Flujo

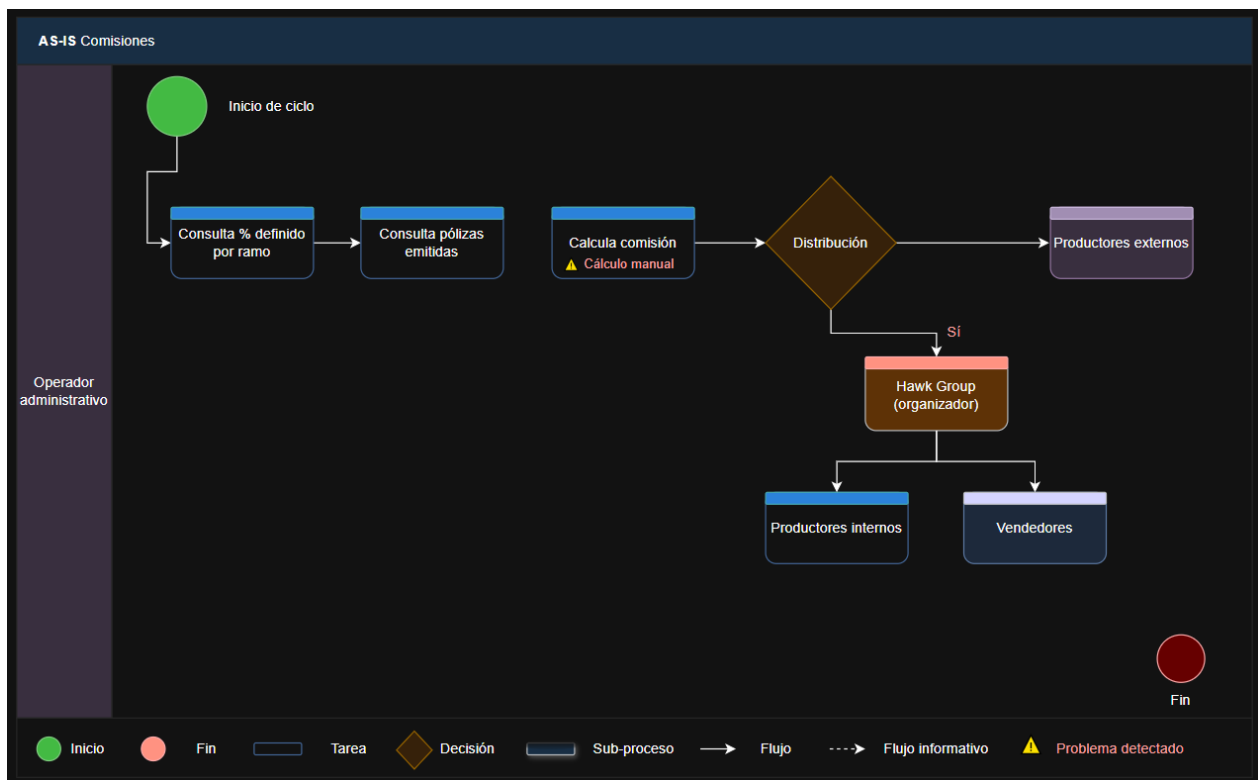
1. Carpeta por cliente con pólizas
2. Consulta manual de portales de compañías
3. Gestión de cobro
4. Cliente paga a la compañía
5. Hawk registra pago en sistema de la compañía (ej: Sancor)



Proceso de Cobranzas (Estado Actual)

Una parte de la gestión ocurre de forma automática, ya que hay pólizas con medios de pago asignados que no requieren gestión/atención. Hay operadores designados para abordaje de rechazos de débitos automáticos. Conciliaciones a cargo del operador de Hawk.

## 5.Comisiones



### Flujo

1. Definición de comisión por rama (ej: automotor 24%)
2. Control mensual:

- Validar comisiones vs pólizas
- 3. Distribución:
  - Productores (internos/externos)
  - Organizador (Hawk)

#### **Problemas detectados**

- Control manual
- Riesgo de errores en liquidación
- Falta de automatización en cálculo
- Posible falta de trazabilidad histórica

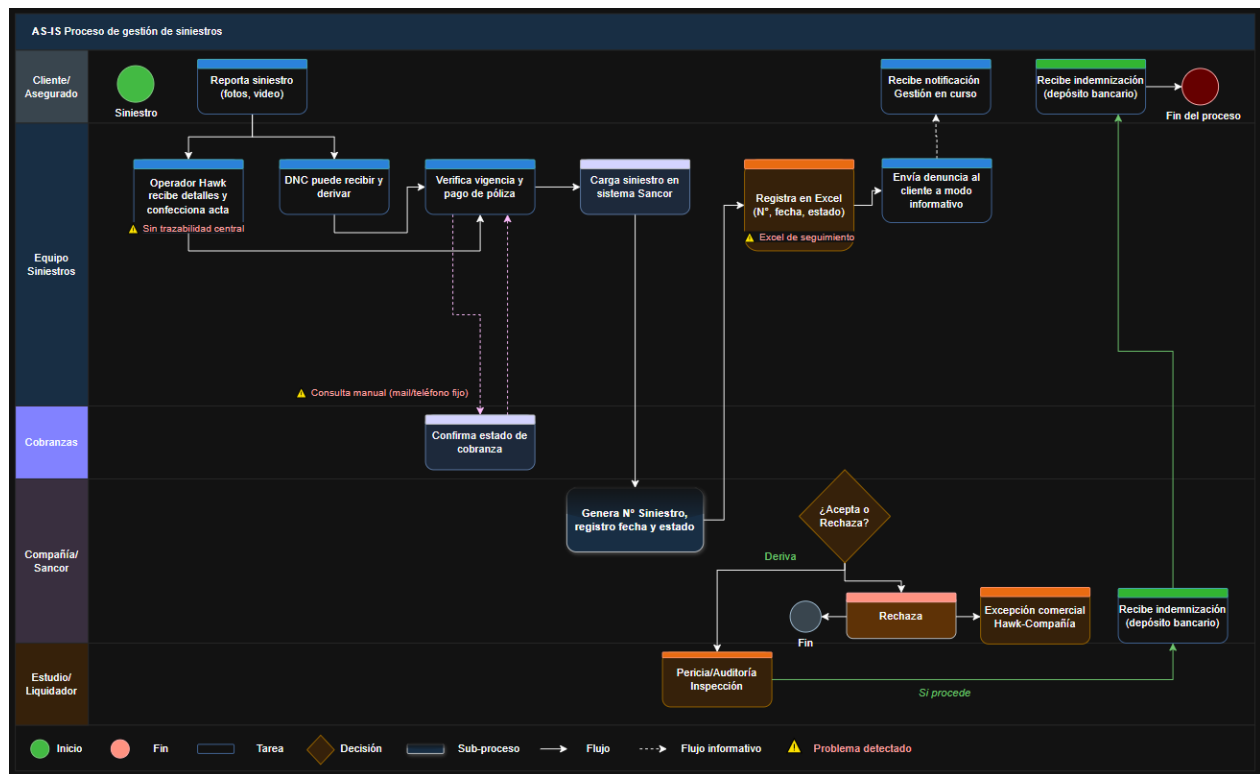
### **6 .Siniestros**

#### **Flujo**

1. Validación de estado de pago de póliza
2. Excepciones según cliente (relación histórica)
3. Envío de información a compañía
4. Interacción compañía–cliente
5. Hawk realiza seguimiento y contención

#### **Observación clave**

- Este proceso es altamente relacional
- No todo es automatizable (decisión importante de producto)



Proceso de Gestión de Siniestros (Estado Actual)

## 4. Análisis TO-BE

El modelo operativo propuesto busca centralizar la información, automatizar procesos repetitivos y proveer visibilidad de resultados y métricas.

### Objetivos de la Solución

#### Centralización

- Modelo de Clientes y Grupos Económicos como entidades centralizadoras de eventos, información y documentación.
- Pólizas y documentación asociada con versionado/gestión de antecedentes por cliente o grupo (*n° referencia*)
- Sinistros: historial centralizado y seguimiento de estados (aceptación, rechazo, liquidador, indemnización).
- Estado de Cobranzas consolidado por cliente/grupo económico.
- Cálculo parametrizable de Comisiones.

#### Automatización y Alertas

- Seguimientos proactivos y alertas de vencimientos de póliza.
- Cálculo de comisiones parametrizables por ramo, cliente o comercial.
- Alertas escalonadas de vencimientos de pólizas.
- Alertas de vencimientos de plazos de pago y deuda.

#### Integraciones

- Sancor (Prioridad 1)
- Resto de compañías: Experta, Nación, Mapfre

#### Inteligencia Operativa

- Dashboard gerencial con KPIs
- Alertas automáticas
- 
- Reportes ad-hoc

## 5. Requerimientos y Casos de Uso

**Módulos funcionales principales** y casos de uso críticos identificados durante el discovery.

### CRM – (Contratación en primera instancia)

- Gestión de leads, contactos y clientes
- Modelo de entidad Cliente/Grupo Económico
- Historial de interacciones
- Oportunidades y pipeline comercial
- Integración con WhatsApp/email

### Gestión de Pólizas

- Repositorio único con versionado. Datos estructurados+PDF original
- Administración de vigencias
- Soporte para co-aseguro, canje y caución
- Gestión documental adjunta
- Registro de eventos: endosos, altas, modificaciones bienes/sumas.
- Interfaz de comparación entre propuesta y póliza emitida con checklist de verificación.
- Registro de excepciones comerciales/notas

### Cobranzas

- Vista consolidada por cliente/grupo económico
- Template con marca Hawk para envío de resúmenes de cuenta
- Cálculo de ND/NC automáticas a partir de reglas parametrizables
- Alertas configurables/parametrizables de deuda y vencimientos

### Renovaciones

- Motor de alertas automáticas de renovación
- Alertas tempranas (60/30/15/7 días)
- Gestión documental de bajas con flujo de registro de evidencias
- Control por número de Referencia (Sancor+mayoría de aseguradoras)

### Siniestros

- Seguimiento completo del trámite a través de estados (reemplaza excel)
- Articulación/derivación con cobranzas para verificación de deuda
- Registro de excepciones comerciales/notas
- Soporte a decisión humana
- Historial de resoluciones
- Notificaciones al equipo

### Comisiones

- Emisión de liquidación automática en base a porcentajes parametrizados por ramo/cliente.
- Auditoría y trazabilidad (histórico)
- Distribución por productor/vendedor/organizador en base a porcentajes parametrizables

- Flujo de aprobaciones

## Reportes y Analítica

- Dashboards ejecutivos con KPIs por compañía, ramo y alianza
- Evolución mensual de cartera
- Cruces y reportes ad-hoc<sup>2</sup>

## Casos de Uso Críticos

| Caso de Uso                                  | Actor                                                 | Flujo                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emisión de Póliza</b>                     | Ejecutivo de Cuentas/Desarrollo negocios corporativos | Solicitud → cotización multi-compañía → emisión → control vs. propuesta → envío al cliente → registro excel.                                                             |
| <b>Renovación</b>                            | Sistema + Operador                                    | Detección de vencimiento → alerta al operador → verificación de condiciones → gestión renovación o gestión baja.                                                         |
| <b>Cobro y Conciliación</b>                  | Cobranzas                                             | Generación de resumen de cuenta → envío al cliente → recepción de pago → imputación en sistema aseguradora → conciliación → emisión de recibo y remesa.                  |
| <b>Gestión de Siniestro</b>                  | Asesor de Siniestros                                  | Recepción de novedad/acta → validación de vigencia y cobranza → carga en sistema aseguradora → seguimiento (estados) → resolución/indemnización (notificación a equipo). |
| <b>Onboarding de Cliente/Grupo Económico</b> | Comercial + Admin                                     | Alta de grupo económico → vinculación de CUITs → asignación de pólizas → configuración de vista consolidada.                                                             |
| <b>Reporte Ejecutivo</b>                     | Dirección                                             | Selección de KPIs → filtros (compañía, ramo, período) → visualización en dashboard → exportación PDF.                                                                    |

<sup>2</sup> Un reporte ad-hoc es un informe personalizado creado según la necesidad específica de un usuario para responder preguntas puntuales o analizar situaciones únicas, ofreciendo flexibilidad y rapidez en la toma de decisiones.

## 6. Análisis de Gaps

Se identificaron diversos gaps entre la situación actual y la ideal/deseada, priorizados por impacto y probabilidad.

|                           |                            |                         |                   |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| <b>35</b><br>Gaps Totales | <b>12</b><br>P0 - Críticos | <b>14</b><br>P1 - Altos | <b>9</b><br>P2/P3 |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|

### Gaps Críticos (P0) — Resolver en MVP/mediante contratación de CRM

| ID   | Gap                                                                                                                                         | Categoría   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| G-01 | Sin modelo unificado de cliente o grupo económico                                                                                           | Información |
| G-02 | Sin sistema centralizado (no CRM, no backoffice)                                                                                            | Tecnológico |
| G-03 | Sin repositorio único de pólizas                                                                                                            | Tecnológico |
| G-04 | Renovaciones gestionadas manualmente, sin sistema de alertas.                                                                               | Operativo   |
| G-05 | Control póliza vs. propuesta 100% manual, sin documentación centralizada.                                                                   | Operativo   |
| G-06 | Mail como sistema operativo de derivación entre áreas.                                                                                      | Operativo   |
| G-07 | Excel como tracking principal para registro de Nros de trámite, pólizas emitidas, estados de gestión y asignación de clientes a operadores. | Tecnológico |
| G-08 | Riesgo siniestro con póliza impaga                                                                                                          | Negocio     |
| G-09 | Imputación de pagos sin asistencia                                                                                                          | Operativo   |
| G-10 | Sin gestión de roles y permisos                                                                                                             | Tecnológico |
| G-11 | Sin trazabilidad/auditoría                                                                                                                  | Información |
| G-33 | Dependencia personal del conocimiento <sup>3</sup>                                                                                          | Operativo   |

### Gaps Altos (P1) — Resolver en Fase 2

| ID   | Gap                                                           | Categoría   |
|------|---------------------------------------------------------------|-------------|
| G-12 | Comisiones calculadas manualmente                             | Operativo   |
| G-13 | Sin cálculo de liquidación comisiones                         | Negocio     |
| G-14 | Sin reporting (KPIs, métricas útiles de negocio)              | Información |
| G-17 | Comunicación crítica vía WhatsApp sin registro o trazabilidad | Información |
| G-19 | Cotizador Branco no extendido a ART                           | Operativo   |
| G-20 | Sin gestión documental unificada                              | Información |

<sup>3</sup> Se relevó la necesidad expresa de contar con instructivos/manuales de operación por área.

## 7. Benchmark CRM: Salesforce vs HubSpot

Como parte del discovery se evaluaron distintas plataformas CRM capaces de soportar el modelo operativo propuesto. Se realizaron reuniones técnicas y comerciales con distintos proveedores, analizando capacidades funcionales, costos, tiempos de implementación, escalabilidad y adaptación al modelo de negocio de Hawk Group. Las siguientes páginas resumen el material presentado durante dichas instancias.

Análisis comparativo para la selección de plataforma CRM.

### Recomendación: HubSpot (Sales Hub)

Se recomienda iniciar con HubSpot en una primera fase de 12-18 meses. Ofrece un aprendizaje amigable y capacidades suficientes para modelar las entidades y los flujos de trabajo requeridos.

#### Salesforce

- Modelo entidad Cliente/grupos económicos nativamente
- Escalabilidad prácticamente ilimitada
- TCO medio-alto: USD 85/usuario/mes (36 meses)
- Implementación en 11 semanas

Propuesta para Hawk Group (contratación+implementación):



**Condiciones comerciales aprobadas**

- Propuesta válida hasta el **7 de Julio 2026**
- Activación licencias: hasta el **7 de Julio 2026**
- Propuesta con duración del contrato de **36 meses**
- Mantenimiento de nivel de descuento durante la duración del contrato.
- Propuesta expresada en dólares americanos
- Facturación **Trimestral**
- Beneficio Withholding taxes (Si el pago se realiza desde Argentina y con transferencia bancaria). Ver anexo

## Propuesta comercial completa

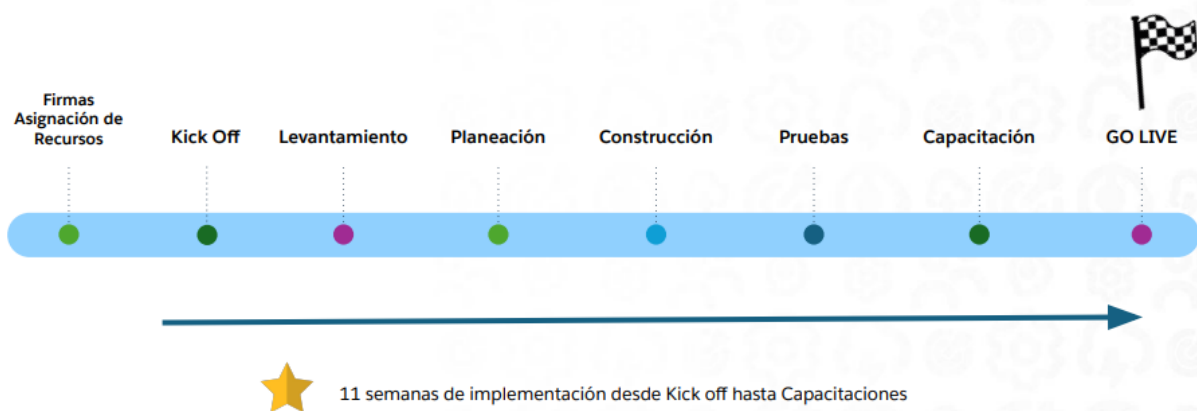


| Escenario completo               |          |                           |                     |                            |
|----------------------------------|----------|---------------------------|---------------------|----------------------------|
| Cloud                            | Cantidad | Precio unitario/mes lista | Precio unitario/mes | Precio anual con descuento |
| Sales Cloud - Enterprise Edition | 20       | \$175                     | \$85                | \$20,400                   |
| TOTAL ANUAL                      |          |                           |                     | USD 20.400                 |



## Proceso de Implementación

Pasos para un proyecto exitoso



## Sales Cloud

Implementar Salesforce Sales Cloud para optimizar la gestión comercial, mejorar la eficiencia del equipo de ventas y facilitar decisiones basadas en datos mediante una mayor visibilidad del pipeline.

### Alcance:

#### Gestión de Leads (Clientes Potenciales):

- Web to lead (Generación de código HTML)
- Registro, 1 regla de asignación y calificación de leads
- Conversión a cuenta, contacto y oportunidad

#### Gestión de Cuentas y Contactos:

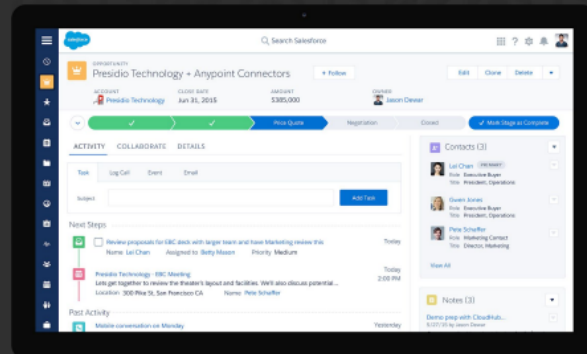
- Modelado de cuentas B2B o B2C
- Vista 360 del cliente

#### Gestión de Oportunidades:

- Ciclo completo de ventas (1 proceso para un tipo de venta)
- Personalización de etapas y campos (hasta 5 etapas)
- Habilitar campo para adjuntar cotización hecho en sistema externo

#### Actividades y Tareas:

- Registro de llamadas, correos, reuniones
- Recordatorios y tareas para seguimiento
- Chatter y conexión con el servidor oficial de Gmail o Outlook (Microsoft Exchange/ Office 365)



## Sales Cloud

### Reportes y Tableros:

- Creación de reportes estándar y personalizados (8)
- Tableros para usuarios clave (2)

### Tareas automáticas (5 Flows):

- Notificaciones y Alertas
- Flujos de procesos automáticos

### Adicionales:

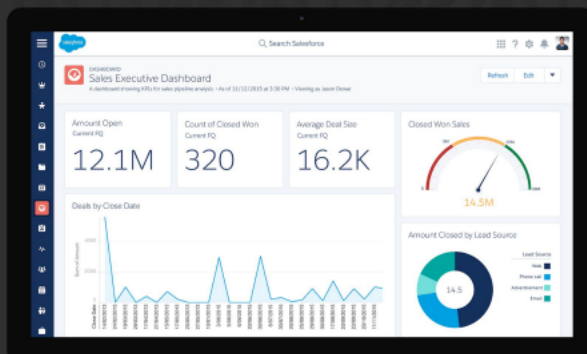
- Reglas de validación (10)
- Procesos de aprobación (2)
- Hasta 2 objetos personalizados (sin funcionalidad extendida)

### Configuración de Seguridad y Accesos:

- Perfiles, roles y jerarquías de acceso (3)
- Visibilidad de datos según el cargo
- Acceso a la App móvil

### Capacitaciones:

- Usuario - 2 horas
- Overview de lo configurado para el Admin - 2 horas
- Reportes y Tableros - 2 horas



# Propuesta Implementación

## Servicios Profesionales

**Inversión  
Final**

**USD 4,750**



### Condiciones Comerciales:

**Precios externados en dólares americanos antes de impuestos.**

### Pagos **único por la implementación:**

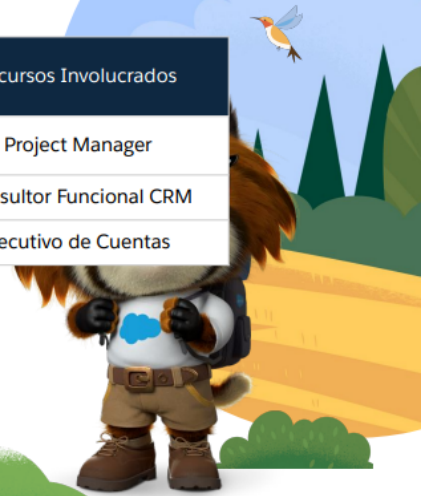
- 50% para dar inicio al proyecto, en la sesión de Kick Off
- 50% semana 6

### Recursos Involucrados

Project Manager

Consultor Funcional CRM

Ejecutivo de Cuentas



## HubSpot (Recomendado)



### Gestión de leads

Gestiona leads y actividades en un espacio de trabajo basado en IA y convierte más leads en negocios.



### Agente de prospección de Breeze (beta)

Identifica cuentas y comités de compra, y ejecuta comunicaciones personalizadas con un agente de IA, todo en un solo flujo de trabajo.



### Automatización de las ventas

Establece comunicaciones multicanal automatizadas que se adapten en función de la interacción de los prospectos.



### Agente de clientes de Breeze

Acelera el cierre de oportunidades de negocio con un agente de IA que responde consultas al instante, califica prospectos automáticamente y agenda reuniones las 24 horas del día.



### Seguimiento de llamadas

Realiza llamadas de forma eficaz con un potente marcador automático, mensajes de voz pregrabados y registro en el CRM de tus conversaciones más importantes.



### Plantillas de correo electrónico

Convierte tus mejores correos de ventas en plantillas que puedes personalizar, optimizar y compartir.

# Crece sin límites: Precios de Sales Hub

Software de ventas que crece contigo.



## Starter

Desde

**10 USD ~~20 USD~~/mes**

por licencia\*

- ✓ Automatiza las comunicaciones personalizadas
- ✓ Cobra pagos al instante
- ✓ Personaliza el contenido



## Pro

Desde

**100 USD/mes**

por licencia

- ✓ Encuentra y contacta prospectos de alto valor
- ✓ Predice los ingresos con previsiones basadas en IA
- ✓ Crea seguimientos automatizados



## Enterprise

Desde

**150 USD/mes**

por licencia

- ✓ Crea objetos personalizados para procesos únicos
- ✓ Califica leads con IA
- ✓ Forma a los representantes con análisis de conversaciones

- Funcional en 8-12 semanas
- Muy similar a Salesforce en la operación comercial
- TCO **USD 10/usuario/mes**
- Adopción rápida por equipos no técnicos
- Trazabilidad de comunicaciones
- Clientes/Grupos económicos vía Custom Objects (suficiente)

# Anexo A: Resumen del discovery

## 1. Contexto y Objetivo

Hawk Group es un broker de seguros multi-compañía con un negocio diversificado: canal corporativo tradicional (Hawk) y un canal digital innovador (Branco) que actúa como motor de integración con 9 aseguradoras y soporta operaciones white-label. La cartera está concentrada en Sancor (≈70-75%), complementada por Mercantil, San Cristóbal, Experta, Mapfre, y Nación, entre otras compañías con menores volúmenes de operación.

Aiotek llevó adelante un proceso de discovery con el objetivo de comprender la operación end-to-end, identificar problemáticas y establecer los parámetros para el desarrollo de una solución tecnológica integral: CRM (contratado en primera instancia) + Backoffice + integraciones + IA/analítica. El presente documento consolida los hallazgos, conclusiones y propuesta de próximos pasos.

## 2. Diagnóstico: Estado Actual

Los procesos críticos se sostienen sobre Excel + correo electrónico + WhatsApp + portales externos de cada aseguradora, sin un sistema centralizado de gestión.

### 2.1 Fortalezas

- Canal digital Branco con capacidad técnica de integración multi-compañía.
- Equipo con alto conocimiento operativo.
- Excelente componente relacional en la atención al cliente, especialmente en gestión de renovaciones y acompañamiento en siniestros.

### 2.2 Riesgos

- **Sin base unificada de clientes:** los clientes y grupos económicos con múltiples CUITs no se visualizan ni gestionan de forma consolidada. No se centraliza la información bajo entidad '*Cliente/Grupos de clientes*')
- **Sin repositorio único de pólizas:** información dispersa en emails, carpetas personales, unidades de disco locales y portales de las aseguradoras.
- **Calendario 'manual' de renovaciones:** ante olvido u omisión puede dejarse a un cliente sin cobertura.
- **Control de Póliza emitida vs. propuesta 100% manual:** una discrepancia no detectada deriva en cliente con cobertura distinta a la pactada, o con condiciones diferentes a las debidas.
- **Mail como sistema operativo:** "poner en copia" es el único mecanismo de derivación interna entre operadores y áreas.
- **Comisiones calculadas manualmente/confianza en aseguradoras ante la imposibilidad de abarcar control total:** sin control cruzado de la liquidación de la compañía/supeditado a proceso de la aseguradora, no permite identificación de errores.
- **Siniestros y cobranzas desacoplados:** existe el riesgo de tramitar un siniestro de un cliente con deuda sin reclamo previo.
- **Sin reportería ejecutiva:** la Dirección depende de tablas y reportes confeccionados a demanda.

- **Dependencia personal del conocimiento:** la operación se sostiene por la memoria del equipo y el conocimiento de personas clave, no por un sistema.

### 3. Hallazgos fundamentales del Discovery

| # | Hallazgo                                                                               | Impacto/Implicancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Ausencia de <i>Cliente/Grupo económico</i> como entidad centralizadora de datos</b> | Hawk opera con clientes que tienen múltiples CUITs, razones sociales y pólizas distribuidas entre distintas compañías, sin que exista una vista consolidada que los agrupe. El modelo de datos de la solución debe tener al Cliente o Grupo Económico ( <i>constelación</i> ) como entidad de primer nivel, centralizando sobre él toda la información: pólizas y toda su documentación asociada, estado de cobranzas, estado e historial de siniestros, cálculo de comisiones e interacciones/comunicaciones.                                                                                                                              |
| 2 | <b>Gestión y Reglas de renovación de pólizas</b>                                       | Existe una regla de negocio crítica: la póliza se renueva siempre, salvo baja explícita por escrito del cliente. Una renovación omitida por olvido implica que el cliente queda sin cobertura, y la responsabilidad recae directamente sobre Hawk. Hoy el seguimiento de vencimientos se realiza mediante descarga manual de listados desde portales por ramo/cliente y control en Excel, lo cual es inherentemente propenso a omisiones. La solución debe embeber esta regla como comportamiento por defecto del sistema, con alertas automáticas escalonadas (60/30/15/5 días) y un flujo de baja que exija evidencia documental adjunta. |
| 3 | <b>Control póliza vs. propuesta</b>                                                    | Las compañías aseguradoras emiten ocasionalmente pólizas con discrepancias respecto a lo pactado en la propuesta: diferencias en coberturas, sumas aseguradas, porcentajes o condiciones particulares. Hoy este control es 100% manual y depende enteramente de la diligencia del operador. Si una discrepancia pasa inadvertida, el cliente obtiene una cobertura distinta a la contratada.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 | <b>Imputación de pagos en Sancor y conciliación de cuentas corrientes</b>              | Sancor aplica los pagos a la facturación más antigua independientemente de a qué póliza o período corresponda el pago del cliente. Esto obliga al equipo de Cobranzas a una conciliación manual caso por caso, cruzando lo que el cliente pagó contra lo que Sancor imputó, y resolviendo las diferencias una a una. La carga operativa es significativa y las diferencias de imputación son frecuentes.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | <b>Co-aseguro, canje y caución</b>                                                     | Hawk maneja estructuras de pólizas que no están contempladas en ningún sistema genérico de gestión: co-aseguro (una cobertura distribuida entre N compañías con sus porcentajes), canje (el cliente entrega una factura propia como contraprestación en lugar de pagar prima) y caución (la póliza no se anula por impago, a diferencia de todos los demás ramos). La solución debe modelar estos tres tipos como variantes del ciclo de vida estándar de la póliza.                                                                                                                                                                        |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | <b>Siniestros son relacionales</b>      | La gestión de siniestros en Hawk tiene un componente relacional que es parte central de su propuesta de valor como broker: se otorgan excepciones comerciales (por ejemplo, dar curso a un siniestro con póliza impaga si el cliente tiene una trayectoria sólida), se hace contención humana y se acompaña al asegurado durante todo el proceso. El sistema debe soportar y documentar la decisión humana en estos aspectos, no reemplazarla.                                                 |
| 7  | <b>Sancor: dependencia sistémica</b>    | Sancor concentra aproximadamente el 70-75% de la cartera de Hawk. Es simultáneamente el mayor activo (volumen de negocio, relación comercial consolidada) y la mayor dependencia (si Sancor cambia sistema de gestión, modifica portales o discontinúa funcionalidades, el impacto operativo es inmediato y transversal). Una integración técnica con Sancor vía APIs puede representar una importante reducción de carga manual.                                                              |
| 8  | <b>Control de comisiones</b>            | Las comisiones se liquidan, calculan y distribuyen de forma completamente manual. Los porcentajes varían por ramo, por cliente, por compañía y por productor (interno/externo/organizador) pero siempre son establecidos a priori. No existe control cruzado entre lo que Hawk espera cobrar y lo que la compañía efectivamente liquida. La solución debe posibilitar la parametrización de las comisiones y facilitar el cálculo automático mensual.                                          |
| 9  | <b>Impulso a canal digital (Branco)</b> | La solución debe ser multi-entidad desde su arquitectura, permitiendo que Hawk y Branco (y futuros white-labels) operen sobre la misma con configuración independiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10 | <b>Mail como sistema operativo</b>      | La derivación entre áreas se sostiene sobre "poner en copia" como único mecanismo de asignación. Si el mail no llega al destinatario correcto — o se pierde en la bandeja — la tarea simplemente no se ejecuta. El sistema debe reemplazar esta lógica por un workflow con asignación explícita, estados y notificación confirmada.                                                                                                                                                            |
| 11 | <b>Excel como sistema de tracking</b>   | Cada operador mantiene su propio Excel con estructura, nomenclatura y criterios de registro diferentes. Solo se comparten algunas planillas generalmente orientadas a distribución de clientes por operador. No existe un estándar de carga o registro de datos. La consecuencia directa es la imposibilidad de consolidar información entre áreas. La plataforma debe tender a eliminar el uso de Excel como herramienta operativa (no analítica) e imponer un modelo de datos estandarizado. |
| 12 | <b>Sin repositorio único de pólizas</b> | Los PDFs de pólizas están dispersos entre mails, carpetas personales en las computadoras de los operadores y portales de aseguradoras. No hay versionado ni histórico de renovaciones accesible de forma centralizada. El sistema debe ofrecer un repositorio único con búsqueda estructurada, versionado por Nro. de Referencia y acceso al PDF.                                                                                                                                              |

|    |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | <b>Sin trazabilidad ni auditoría</b>                    | No existe registro sistémico de "quién hizo qué, cuándo, sobre qué entidad". Sería bueno incorporar un log de auditoría transversal a todos los módulos, con timestamp, usuario y entidad afectada.                                                                                                                                                        |
| 14 | <b>Sin reportería ejecutiva</b>                         | La Dirección no tiene acceso a KPIs. Todo reporte se arma a demanda, requiere intervención manual de un operador, y está basado en tablas dinámicas de Excel.                                                                                                                                                                                              |
| 15 | <b>Dependencia personal del conocimiento</b>            | Los procesos están sostenidos por la experiencia y la memoria del equipo, no por documentación ni por flujos sistémicos. No hay onboarding estructurado ni manuales operativos.                                                                                                                                                                            |
| 16 | <b>Sin gestión documental unificada</b>                 | Facturas, notas de débito/crédito, evidencias de baja, comprobantes de pago y documentación adjunta de siniestros no tienen un repositorio centralizado. Cada documento vive en el mail o la carpeta personal del operador que lo gestionó.                                                                                                                |
| 17 | <b>Sin control cruzado de liquidación de comisiones</b> | Hawk no tiene forma sistémica de verificar que la comisión que liquida la compañía aseguradora coincide con la que Hawk espera recibir según los porcentajes pactados. Discrepancias — por ramo, por cliente, por ajuste de prima — pueden existir de forma inadvertida. El sistema debe facilitar el cálculo de la comisión esperada de forma automática. |

## 4. Recomendaciones

1. **Construir una plataforma integral propia** (CRM<sup>4</sup> + Backoffice + integraciones + analítica) que contemple de forma nativa las particularidades del negocio (clientes/grupos de clientes, reglas de renovación, co-aseguro, canje, excepciones de siniestros). El desarrollo de una plataforma propia es susceptible de transformarse en un activo monetizable (white-label a otros brokers).
2. **Priorizar Sancor en el roadmap de integraciones:** la integración con Sancor reducirá cerca del 70% de la carga manual del equipo.
3. **Respetar el carácter relacional del negocio:** automatizar los procesos rutinarios y asistir/documentar en los procesos relacionales/vinculares.

## 5. Roadmap (tentativo)

Horizonte estimado: 12-18 meses para el cierre completo del mapa de gaps.

| Fase                                                                | Duración  | Foco                                                                                                                       | Resultado                          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Fase 1</b><br><b>Base Operativa</b><br><b>(contratación CRM)</b> | 3-4 meses | CRM con flujo operativo<br>Hawk Group configurado<br>+ Entidades<br>Clientes/Grupo Económico<br>+ repositorio de pólizas + | Cierre de 12 gaps críticos<br>(P0) |

<sup>4</sup> Considerando los tiempos de desarrollo implicados, se sugiere inicialmente la contratación de un CRM que a priori soluciones los gaps críticos.

|                                             |           |                                                                                                                  |                                                        |
|---------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                             |           | roles organigrama + trazabilidad                                                                                 |                                                        |
| <b>Fase 2<br/>Optimización Operativa</b>    | 4-6 meses | Motor renovaciones + comparador<br>póliza/propuesta + Módulo cobranzas + Liquidaciones con cálculo de comisiones | Reducción drástica de carga manual                     |
| <b>Fase 3<br/>Integraciones + Analítica</b> | 4-6 meses | Integración Sancor + otras compañías + Módulo siniestros + Branco ART + dashboards                               | Plataforma plenamente operativa                        |
| <b>Fase 4<br/>Inteligencia + Escalado</b>   | Continuo  | IA aplicada + optimización continua                                                                              | Automatización de procesos y reducción de carga manual |

## 6. Conclusión

La operación de Hawk Group descansa sobre una infraestructura de operación manual (Excel + mail + portales externos) que, como hemos visto, la expone a riesgos operativos y comerciales relevantes.

La oportunidad consiste en implementar una **plataforma integral propia** que:

1. Consolide al cliente/grupo económico como figura central y organice en torno al mismo la información proveniente de distintas áreas.
2. Elimine los principales riesgos operativos que conllevan los procesos manuales y la fragmentación de la información/documentación.
3. Libere capacidad del equipo para tareas de mayor valor.
4. Proporcione visibilidad ejecutiva a la gerencia.

# Anexo B: Documento AS-IS Completo

**Cliente:** Hawk Group

**Proyecto:** Discovery para Gestión Integral de Cartera de Seguros

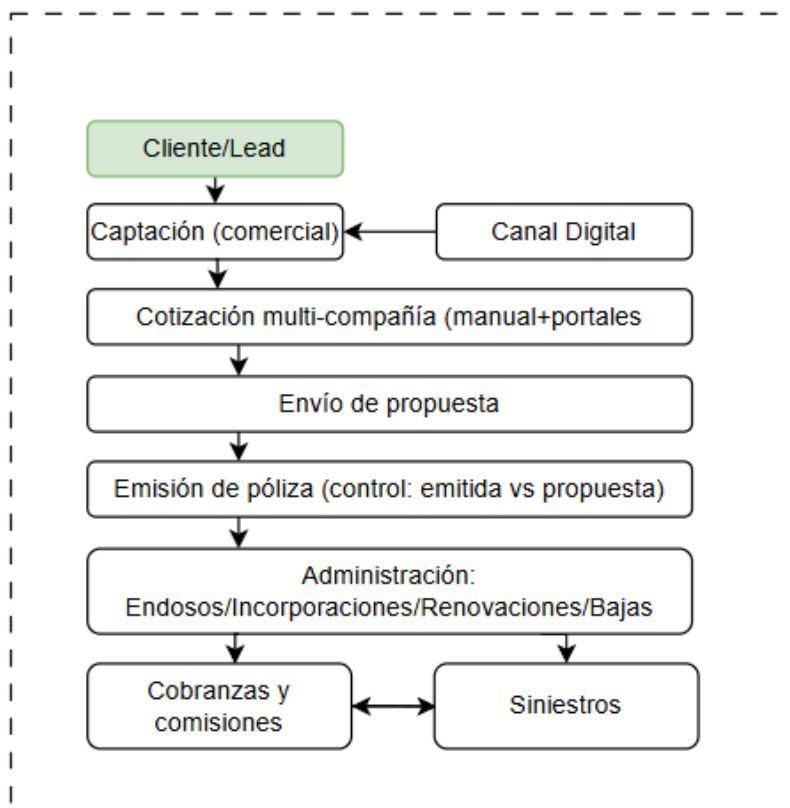
## 1. Resumen del Estado Actual

Hawk Group opera como broker de seguros multi-empresa con un volumen significativo de cartera ( $\approx 70-75\%$  concentrado en Sancor, complementado por Mercantil, San Cristóbal, Experta, Mapfre, Nación, Chubb, entre otras) y un canal digital propio que actúa como motor de integración con 9 aseguradoras y soporta operaciones white-label hacia terceros (ej. Megatone).

La operación, sin embargo, descansa sobre una arquitectura artesanal: la mayor parte de los procesos se sostiene en Excel + correo electrónico + WhatsApp + teléfono fijo + portales externos de cada aseguradora, sin un sistema centralizado de gestión, sin base unificada de clientes, con procesos manuales de derivación y sin trazabilidad estructurada.

Esta sección documenta cómo trabaja hoy Hawk Group, área por área, exponiendo dependencias, riesgos y puntos críticos.

## 2. Mapa General de la Operación



**Característica central:** la información crítica vive **fuera de Hawk** (principalmente en portales de compañías). Hawk actúa como **intermediario manual** entre cliente y aseguradora, replicando datos en Excel para su registro y seguimiento.

## 3. Procesos Actuales por Área

### 3.1 Canal de Gestión de Riesgos Corporativos (Líder: Stephanie Lincow)

**Áreas que agrupa:** Emisión patrimonial, ART y personas, Cauciones.

#### 3.1.1 Captación y Cotización

1. El cliente solicita una cobertura vía mail o contacto directo con un comercial/ejecutivo.
2. El ejecutivo releva la información del riesgo (descripción, datos del bien, antecedentes).
3. Desarrollo de negocios corporativos recibe la solicitud y consulta a múltiples aseguradoras: ingreso a cada portal y/o contacto directo con el operador referente de cada compañía vía email.
4. Se arma una **comparativa manual** y se construye la propuesta: se confecciona un documento PDF con identidad de marca de Hawk a través de editor de documentos PDF gratuito.
5. Se envía al cliente por mail.

**Herramientas:** Excel personal, mail, portales de compañías, WhatsApp para coordinaciones, Chat GPT para redacción y comparativas.

**Tiempo típico:** variable, dependiente de la respuesta de cada compañía. Los operadores suelen manejarse con inmediatez (el workflow lo requiere). *Ejemplo: la incorporación de un vehículo a una flota ya asegurada, debe gestionarse inmediatamente una vez recibida la solicitud.*

**Trazabilidad:** baja — no existe registro centralizado de acciones.

#### 3.1.2 Emisión de Pólizas (proceso crítico)

1. Se solicita información y cotización a las compañías (principalmente Sancor).
2. Se genera el trámite de emisión en el portal de la aseguradora.
3. **Control:** verificar que la **póliza emitida coincida con la propuesta** enviada al cliente. Las compañías ocasionalmente emiten con discrepancias (coberturas, sumas, condiciones) y este control es completamente manual.
4. Se envía la póliza por mail al cliente, con **copia a Cobranzas** (el "poner en copia" es el único mecanismo de derivación interna).
5. Se registra el número de trámite en un Excel personal — "en el mejor de los casos", según declaró el equipo.

#### Problemas identificados:

- Excel como sistema de tracking, sin estándar entre operadores (las planillas y datos registrados pueden diferir dependiendo de qué operador se trate).
- No existe un repositorio único de pólizas: cada ejecutivo guarda sus PDFs en su propia carpeta o mail, o bien permanecen en las plataformas de las aseguradoras.
- Mail como medio operativo crítico (toda la articulación con Cobranzas y la derivación a Siniestros cuando corresponde, dependen de esto).
- Control "póliza vs. propuesta" depende enteramente de la diligencia del operador.

- Cada operador desarrolla o adapta su propia metodología.

### 3.1.3 Administración de Pólizas (Endosos, Renovaciones, Bajas)

- **Endosos** (modificaciones): se gestionan reactivamente al pedido del cliente o de la compañía.
- **Renovaciones**: seguimiento manual de vencimientos mediante descarga periódica de listados desde el portal de Sancor/otras compañías (filtrando por ramo o por cliente).
- **Regla de negocio crítica**: "La póliza se renueva siempre, salvo baja explícita por escrito del cliente." Esto significa que cualquier renovación omitida es responsabilidad de Hawk.
- **Bajas**: deben quedar documentadas con evidencia escrita (mail, notas adjuntas, etc.). Hoy ese archivo se guarda en el mismo mail o en carpetas personales locales.
- **≈80% de las pólizas son anuales**; las de vehículos son semestrales.
- Cada renovación genera un nuevo documento de póliza con nuevo número, pero existe un **número de Referencia** que agrupa todas las versiones a lo largo del tiempo y posibilita la eventual trazabilidad de las operaciones.

**Riesgo crítico**: olvido/omisión de una renovación → cliente queda sin cobertura → siniestro descubierto = responsabilidad del broker (antecedentes de esta naturaleza declarados por el equipo indican prestar atención particular a este punto).

## 3.2 Canal Administrativo – Finanzas (Líder: Dora Larrea)

### 3.2.1 Cobranzas Corporativas

**Flujo mensual:**

| Período      | Actividad                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Días 1-10    | Descarga de Excel desde el portal de las compañías, validación contra pólizas, envío de resúmenes de cuenta a clientes por mail.                                 |
| Mitad de mes | Revisión de notas de crédito/débito (NDs) — algunas se generan automáticamente, otras requieren cálculo manual (ej. diferencias de T/C en clientes como COARCO). |
| Fin de mes   | Reclamo de deudas pendientes.                                                                                                                                    |

**Mecánica de pago:**

- El cliente paga **directamente a la compañía** (no a Hawk).
- Hawk carga el comprobante en el portal de Sancor.
- Sancor emite recibo al cliente y remesa de pago.

**Medios de pago:**

- **Automáticos**: débito en cuenta, débito en tarjeta de crédito. No requieren atención del equipo excepto rechazos o anulaciones.
- **Gestionados**: depósitos de efectivo, transferencia bancaria, cheqs, depósito de valores en menor medida.

**Particularidades operativas:**

- **Imputación de pagos en Sancor**: el sistema imputa automáticamente a los vencimientos **más antiguos**, lo que obliga a una **conciliación manual** caso por caso para alinear pago real ↔ póliza correspondiente.

- **Pólizas de canje** (ej. Canal 8): Hawk recibe servicios del cliente como contraprestación. En lugar de cargar comprobante de pago, se envía factura del cliente por mail.
- **Pólizas en co-aseguro**<sup>5</sup>: una misma cobertura se reparte entre varias compañías. Implica facturas múltiples y conciliación cruzada (tarea compleja que suele demandar tiempo considerable).
- **Póliza de caución**: no se anula por falta de pago (regla específica del ramo).
- **Facilitador**: la función principal del operador de cobranzas es facilitar el pago hacia la compañía clarificando/conciliando el estado de cuenta corriente, y asegurando que la póliza siempre esté al día en caso de que ocurran siniestros.

### 3.2.2 Cobranzas de Alianzas / Control de Rechazos (Guillermina Stroppiana)

- Gestión de comisiones a aliados externos.
- Liquidación los **15 de cada mes**: Guillermina valida, Dora autoriza el pago.
- Control de rechazos de débito/crédito y reintento.

### 3.2.3 Comisiones (Francisco Tilli) y Contable (Manuel Riego)

1. Cada ramo tiene una comisión definida (ej. automotor 24%).
2. Validación mensual de las comisiones liquidadas por la compañía vs. las pólizas vigentes — **cálculo manual**.
3. Distribución entre productores internos, productores externos y Hawk como organizador.

#### Problemas:

- No hay control automático para detectar discrepancias del lado de la compañía (si Sancor liquida mal, Hawk no se entera salvo revisión exhaustiva que en la práctica no se realiza debido al alto volumen).
- Falta de trazabilidad histórica.

**Herramientas del área:** Excel (núcleo), mail, portal Sancor, WhatsApp (comunicación con productores/vendedores).

### 3.3 Canal Digital — Branco / Aseguralo (Líder: Gabriel Depascual)

#### Modelo:

- **Branco**: plataforma propia que integra con **9 aseguradoras** (Sancor, Experta, Mapfre, Nación, San Cristóbal, Mercantil, entre otras). Actúa como motor de cotización + emisión digital.
- **Aseguralo**: sitio de venta directa a consumidor final (B2C) basado en la tecnología de Branco.
- **White-label**: la misma plataforma se entrega a terceros para que vendan seguros bajo su marca.

**Verticales fuertes:** Autos y Hogar concentran ≈80% del volumen del canal (con Sancor dominante).

**Captación:** migrada de la web a Meta Ads (Facebook/Instagram/Whatsapp) con "agentes de pesca" — perfil de cliente joven.

**Renovaciones:** automáticas mensuales (canal masivo de bajo ticket).

---

<sup>5</sup> Existen casos en los que la cobertura se brinda a partir de distintas pólizas emitidas con distintas compañías. Son pólizas tan grandes que una sola compañía no llega a cubrir lo que pueda llegar a demandar esa cobertura. Requiere enviar todas las facturas de todas las compañías que participan en co-aseguro y que el cliente le pague a cada una de ellas

#### Articulación con Hawk:

- Cotización y emisión: dentro de Branco.
- Cobranzas y siniestros del canal digital: **se procesan dentro del canal Hawk** (Cobranzas y Siniestros corporativos).

#### Necesidades expresas del canal manifestadas por Gabriel De Pascual:

- Extender el cotizador (modelo autos) hacia **ART**.
- Reportería avanzada (hoy carece de analítica).
- **Alertas estructuradas ante caídas de APIs con las compañías (hoy se detecta de forma reactiva).**

### 3.4 Canal de Atención de Siniestros (Líder: Jessica Lannes)

**Punto de entrada actual:** parcialmente vía Belén/Bianca, parcialmente directo al equipo de siniestros.

#### Flujo:

- **Recepción** del acta del siniestro (fotos, video, descripción del hecho).
- **Verificación:** se verifica que la **póliza esté vigente y paga** consultando al sector de Cobranzas (vía mail o teléfono — proceso manual).
- **Carga en el sistema de la compañía** (típicamente Sancor): se obtiene un número de siniestro y se registra fecha y estado en un Excel de seguimiento.
- **Registro** en Excel
- **Envío** de la denuncia al cliente.
- La compañía puede:
  - Aceptar y procesar el siniestro.
  - Rechazar.
  - Derivar a estudio liquidador (pericia, auditoría).
- **Indemnización** al asegurado → cierre.

**Carácter relacional:** este proceso tiene un fuerte componente **humano y comercial**. Hay decisiones que **NO deben automatizarse**, por ejemplo:

- Cliente con siniestro día 5 y pago previsto día 15: ¿se da curso al siniestro? Seguramente sí si se trata de un cliente como COARCO. Depende de la relación histórica con el asegurado, la antigüedad con la compañía, el vínculo comercial, entre otros factores.
- Excepciones comerciales habilitadas por la compañía o por Hawk.

### 3.5 Otros canales

| Canal                             | Líder           | Estado del relevamiento          |
|-----------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| Canal de Servicio de Salud        | Cristóbal Gómez | <b>Fuera de alcance</b>          |
| Canal Soluciones Financieras YOLO | Damián Miano    | <b>Fuera de alcance</b>          |
| Canal de Soporte de Productores   | Diego Andrada   | <b>Fuera de alcance</b>          |
| Canal de Procesos y Operaciones   | Shauni Gysin    | Equipo operativo transversal.    |
| Atención al Cliente (transversal) | —               | No relevado como proceso formal. |

## 4. Dependencias de Sistemas Externos

Hawk Group **depende operativamente** de los portales de las aseguradoras.

| Compañía      | % cartera | Portal cotización | Portal emisión | Portal cobranzas     | Portal siniestros |
|---------------|-----------|-------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| Sancor        | ≈70-75%   | Sí                | Sí             | Sí                   | Sí                |
| Experta       | —         | Sí                | Sí             | Sí                   | Sí                |
| Mapfre        | —         | Sí                | Sí             | Sí                   | Sí                |
| San Cristóbal | —         | Sí                | Sí             | Sí                   | Sí                |
| Mercantil     | —         | Sí                | Sí             | Sí                   | Sí                |
| Nación        | —         | No                | No             | No                   | No                |
| Chubb         | —         | Sí                | Sí             | No (solo comisiones) | Sí                |

## 5. Herramientas en Uso Actualmente

| Categoría                 | Herramienta                                                                                                   | Uso                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tracking de pólizas       | Excel (uno por operador)                                                                                      | Registro manual de números de trámite y pólizas. Registro de estados de trámite, cuenta corriente, etc. |
| Comunicación interna      | Mail (Outlook) + WhatsApp + Teléfono Fijo                                                                     | "Poner en copia" como mecanismo de derivación. Comunicaciones por teléfono sin registro/traza.          |
| Comunicación con clientes | Mail + WhatsApp + Teléfono fijo                                                                               | Envío de propuestas, pólizas, Resúmenes de cuenta, reclamos, atención general.                          |
| Portales externos         | Sancor, Experta, Mapfre, etc.                                                                                 | Cotización, emisión, gestión de cobranza, siniestros.                                                   |
| Gestión de comisiones     | Excel                                                                                                         | Cálculo y validación manual.                                                                            |
| Reportería ejecutiva      | Tablas dinámicas en Excel                                                                                     | Construidas manualmente, *ad-hoc*.                                                                      |
| Almacenamiento documental | Carpetas locales + mail                                                                                       | Sin política unificada.                                                                                 |
| Cotizador digital         | Branco                                                                                                        | Solo canal digital.                                                                                     |
| Herramientas operativas   | Calculadora de m2, calculadora de días, editor PDF, LLM para redacción de mail y comparativa de documentación | Pedidos de cotización, redacción de comunicaciones y resumen/comparativa de documentación               |

## 6. Hallazgos

4. **Grupos económicos/grupos de clientes:** un mismo grupo económico tiene múltiples CUITs / razones sociales, con pólizas dispersas entre esas entidades. Hoy **no se visualiza, se gestiona ni se cobra de forma consolidada** — es una de las fricciones de mayor impacto.
5. **Regla de renovación implícita:** "renovar siempre salvo baja explícita por escrito". La carga operativa de no incumplir esta regla es altísima y completamente manual.
6. **Control de póliza emitida vs. propuesta:** rutina crítica, manual, sin soporte sistémico ni checklist de referencia. Si falla, existe riesgo de que el cliente obtenga una cobertura distinta a la pactada o solicitada.

7. **Imputación de pagos en Sancor:** la lógica de imputación a las deudas más antiguas primero obliga a conciliación manual constante y a intercambio de mails muchas veces extenso entre el operador referente de la aseguradora y Hawk.
8. **Co-aseguro, canje y caución:** estructuras particulares que ningún sistema estándar maneja de forma nativa.
9. **Siniestros son relacionales:** las excepciones comerciales son parte del diferencial de Hawk; cualquier sistema debe soportar y documentar estas decisiones, no reemplazarlas.
10. **Mail = sistema operativo de facto:** el correo es a la vez canal de comunicación, repositorio documental, sistema de derivación y registro de evidencias.
11. **Dependencia personal:** *saber quién hace qué* depende de la memoria colectiva del equipo, no de un sistema. Cualquier rotación implica pérdidas de conocimiento si no hay entrenamiento adecuado.

**\*Gestión de documentación:** No se guardan facturas, notas de débito, notas de crédito: se envían por mail y se descartan. No se guardan los resúmenes de cuenta que se envían mes a mes, se guarda el excel que los origina. Dependencia 100% del sistema de Sancor. **Riesgo:** Ocasionalmente el sistema no funciona, se cae o no responde, según han manifestado miembros del equipo.

## 7. Problemas Identificados

### 7.1 Operativos

- Procesos altamente manuales (registro, seguimiento, cobranza, comisiones).
- Duplicación de carga de información en múltiples sistemas / Excels individuales.
- Herramientas no integradas: Excel, email, WhatsApp, portales.
- Cada operador con su propia metodología → falta de estándar.

### 7.2 Tecnológicos

- Sin sistema centralizado (no hay CRM ni backoffice).
- Sin base unificada de clientes ni de pólizas.
- Sin estructura de unidades compartidas/backup cloud (OneDrive, Google Drive)
- Dependencia 100% de las compañías para obtención o consulta de datos y documentación en general.

### 7.3 De información y trazabilidad

- Baja trazabilidad de operaciones, oportunidades y comunicaciones.
- Sin modelo de cliente unificado.
- Sin reporting estructurado: la Dirección carece de KPIs, métricas o indicadores del negocio.
- Acuerdos/pactos comerciales *informales* (teléfono, WhatsApp) generan información que no se registra ni documenta.

### 7.4 Riesgos de negocio

- Siniestro con póliza impaga sin reclamo previo.
- Renovación olvidada/omitida → cliente sin cobertura.
- Discrepancia entre póliza emitida y propuesta no detectada.
- Liquidación incorrecta de comisiones por la compañía no advertida.

## 9. Conclusión del Estado Actual

Hawk Group maneja volumen significativo, una cartera diversificada y un canal digital innovador, pero se apoya en una infraestructura operativa mayormente manual (Excel + mail + WhatsApp + notas).

Los riesgos identificados asociados a esta operación — siniestros con póliza impaga, renovaciones olvidadas, comisiones mal liquidadas — son derivados de este modelo.

## Anexo C: Documento TO-BE

### 1. Visión del Estado Futuro

Hawk Group operará sobre una **plataforma integral propia** que unifica clientes, pólizas y la documentación relativa a las mismas (incorporaciones, bajas, endosos, renovaciones), cobranzas, siniestros, comisiones y reportería en una **única fuente de verdad**.

En este sentido, se busca que la la plataforma:

- Centralice aquello que hoy está disperso en Excel, mail y portales.
- Se integre, en la medida de lo posible, mediante APIs con las compañías aseguradoras, priorizando Sancor.
- Automatice los aspectos rutinarios importantes (alertas de vencimientos, notificaciones, derivaciones de gestión a áreas o roles específicos), respetando la zona relacional ( siniestros, excepciones comerciales).
- Visibilice el estado del negocio para la dirección con KPIs y métricas útiles.

## 2. Principios del Diseño

| Principio                                                 | Significado operativo                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fuente única de verdad                                    | Toda información (cliente, documentación y estado de póliza, estado de pago, estado de siniestro) reside en la plataforma; los portales externos son fuentes de información, no de operación. |
| Automatizar/asistir procesos rutinarios                   | Alertas de renovaciones se automatizan. Siniestros y excepciones comerciales se documentan, no se reemplazan.                                                                                 |
| Trazabilidad de acciones                                  | Toda acción (mail enviado, póliza emitida, pago recibido, excepción aplicada) deja registro en logs.                                                                                          |
| Multi-entidad / multi-marca                               | Una misma plataforma que sirva a Hawk, a Branco y a terceros (white-label).                                                                                                                   |
| Diseño UX limpio y minimalista (recomendación del equipo) | Productividad operativa. Foco en flujos de alta frecuencia. Sin elementos distractores.                                                                                                       |

## 3. Objetivos de la Solución

### 3.1. Centralización

- Modelo de **Cientes y Grupos Económicos** como entidades centralizadoras de eventos, información y documentación.
- **Pólizas** con versionado/gestión de antecedentes por cliente o grupo.
- Historial centralizado de **siniestros**.
- Estado de **cobranzas**.
- Gestión de **comisiones**.

### 3.2. Automatización y Alertas

- **Alertas automáticas de renovación** con escalonamiento configurable.
- **Seguimientos proactivos** y parametrización de vencimientos de póliza.
- **Cálculo de comisiones** parametrizables por ramo, cliente o comercial.
- **Alertas de vencimientos y deuda**.

### 3.3. Integraciones

- **Sancor** (Prioridad 1).
- Resto de compañías: Experta, Nación, Mapfre, San Cristóbal, Mercantil.

### 3.4. Inteligencia Operativa

- **Dashboard gerencial** con KPIs.
- **Alertas automáticas.**
- **Reportes ad-hoc.**

## 4. Procesos Optimizados (TO-BE) por Área

### 4.1 Captación y Cotización

#### Proceso:

1. Oportunidad/Lead ingresa al CRM
2. Se genera entidad cliente y se la asocia, en caso de corresponder, a un grupo económico.
3. Se deriva al área de DNC para pedidos de cotización multi-compañía (se puede explorar la integración con cotizadores de aquellas aseguradoras que lo dispongan, aunque el abordaje de negocios corporativos suele demandar tratamiento diferenciado).
4. Se conforma la propuesta y se inserta en template PDF con identidad de marca Hawk integrado al sistema.
5. Envío al cliente desde el email o sistema CRM (email/WhatsApp integrado en la mayoría de las alternativas disponibles) — la comunicación queda registrada.

**Automatizaciones:** sugerencia de grupo económico, prellenado de datos, generación de propuesta en template PDF, recordatorios de seguimiento de trámites en curso.

### 4.2 Emisión de Pólizas

**Objetivo:** garantizar que toda póliza emitida sea consistente con la propuesta y quede registrada junto a su documentación asociada en un repositorio único custodia de Hawk.

#### Proceso:

1. Aprobada la propuesta, se genera el trámite de emisión por los portales correspondientes.
2. La póliza emitida ingresa al sistema (PDF + datos estructurados -compañía, condiciones, vencimiento, antecedentes, modalidad de pago, observaciones, etc-) automáticamente (en caso de integración) o por carga.
3. Control "póliza emitida vs. propuesta": el sistema permite comparar coberturas, sumas, vigencias y condiciones, y alerta ante discrepancias antes de que la póliza se considere "confirmada/validada". Checklist de confirmación obligatoria.
4. La póliza se vincula al grupo económico, a la entidad específica y a la oportunidad de origen.
5. El sistema notifica automáticamente a Cobranzas de la emisión y permite asignar un operador para su seguimiento.

### 4.3 Administración: Endosos, Renovaciones y Bajas

**Objetivo:** que ninguna renovación se omita y que toda baja quede documentada con evidencia.

**Proceso:**

12. Motor de renovaciones: el sistema monitorea todos los vencimientos (≈80% anuales, vehículos semestrales) y dispara alertas escalonadas (60/30/15/5 días).
13. Regla "renovar siempre salvo baja explícita": el flujo por defecto es la renovación; la baja requiere acción positiva con adjunto de evidencia escrita.
14. Cada renovación crea una nueva póliza vinculada al **número de Referencia** que agrupa todas las versiones históricas y la data estructurada asociada a las mismas.
15. Endosos: solicitud → trámite con la compañía → registro en sistema → notificación al cliente. Toda la traza queda en el Sistema.
16. Bajas: panel dedicado con checklist (motivo, evidencia adjunta, aprobación interna, comunicación del cliente).

**Automatizaciones:** alertas de vencimiento, panel de renovaciones y bajas documentadas.

## 4.4 Cobranzas

**Objetivo:** vista consolidada por **grupo económico** y conciliación asistida.

**Proceso:**

1. Sincronización con portales de compañías: estado de pagos, NDs, NCs, recibos, remesas o carga manual de planillas en caso de no existir posibilidad vía APIs.
2. Estado de cuenta unificado por grupo económico → entidad → póliza.
3. Conciliación asistida: el sistema propone la imputación de pagos (compensando la lógica "más vieja primero" de Sancor) y el operador confirma o ajusta.
4. Asistencia para generación de resúmenes de cuenta en los primeros 10 días del mes (template con identidad de marca Hawk Group).
5. Registro de operaciones de canje (factura del cliente como contraprestación).
6. Generación de cálculo de notas de débito/crédito por diferencia en tipo de cambio en base a reglas parametrizables.
7. Alertas parametrizables y recordatorios: vencimientos importantes, conciliaciones pendientes.
8. Asignación de tareas a operadores específicos.

**Automatizaciones:** generación de resúmenes, propuesta de imputación, alertas, sincronización con compañías.

## 4.5 Comisiones

**Objetivo:** cálculo automático y posibilidad de **control cruzado** vs. lo que liquida la compañía.

**Proceso:**

1. Definición paramétrica de comisiones por ramo, compañía y productor.
2. Cálculo automático mensual de la comisión esperada por póliza.
3. Esquema de distribución automática entre productores internos, externos y Hawk como organizador a partir de parámetros establecidos.
4. Liquidación a alianzas el día 15: panel de aprobación para Dora Larrea.

**Automatizaciones:** cálculo, distribución, generación de liquidaciones.

## 4.6 Siniestros (proceso asistido, no automatizado)

**Objetivo:** dar soporte documental al equipo de Siniestros sin sustituir el criterio relacional.

**Proceso:**

1. Recepción de detalles (fotos, video, descripción) y elaboración del acta sobre template estandarizado.
2. Validación automática inicial: consulta de estados: ¿póliza vigente? ¿estado de cobranza? El sistema muestra el contexto completo del cliente y el grupo económico.
3. Excepciones comerciales: el operador puede dar curso al siniestro aún con deuda, registrando explícitamente la justificación.
4. Carga en el sistema de la compañía (vía API Sancor cuando exista; vía portal en otros casos), y obtención de número de siniestro vinculado.
5. Seguimiento del trámite: asignación de estados: “presentado”, “en pericia”, “en estudio liquidador”, “rechazado”, “indemnizado” entre otros.
6. Notificaciones al equipo interno involucrado acerca de la resolución.

**Automatizaciones:** validación inicial de vigencia y estado de cuenta corriente, vinculación con cobranzas, seguimiento de estado, notificaciones a los operadores participantes de la operatoria.

## 4.7 Canal Digital (Branco / Aseguralo)

**Objetivo:** consolidar Branco como motor de integración y extender capacidades.

**Mejoras:**

- Extensión del cotizador a ART (replicando el modelo de autos).
- Reportes (requerimiento expreso de Gabriel De Pascual: posibilidad de emitir reportes de emisión, de performance de cada alianza, evolución por compañía, qué se está vendiendo más mes a mes, qué compañía se lleva x porcentaje según rama/nivel de cobertura, que se cruce toda esa información. Al día de hoy se genera descargando información y procesando la data manualmente a través de tablas dinámicas, etc.
- Alertas estructuradas de salud de APIs con cada compañía (uptime, errores, latencia).

## 4.8 Gestión Organizacional y Operativa Transversal

**Nuevos procesos sistémicos:**

- **Onboarding de empleados** en el sistema: alta del usuario, asignación a canal/rol, permisos heredados.
- **Organigrama editable:** representación viva, no estática, sincronizada con los permisos del sistema.
- **Vidriera de tareas pendientes** por operador, con clasificación por urgencia/criticidad.
- **Auditoría:** registro de quién hizo qué, cuándo, sobre qué entidad.

## 5. Automatizaciones Propuestas (Resumen)

| #  | Automatización                                                | Área           | Impacto                                                          |
|----|---------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Renovaciones con alertas escalonadas                          | Administración | Eliminación del riesgo "renovación omitida/olvidada".            |
| 2  | Comparador póliza vs. propuesta. Checklist obligatorio        | Emisión        | Eliminación del riesgo "póliza distinta a la pactada".           |
| 3  | Conciliación asistida de pagos                                | Cobranzas      | Reducción drástica de tiempo y errores.                          |
| 4  | Cálculo automático de comisiones                              | Comisiones     | Posibilidad de comparativa con lo liquidado por compañía.        |
| 5  | Resúmenes de cuenta                                           | Cobranzas      | Liberación de tiempo del equipo en los primeros 10 días del mes. |
| 6  | Validación inicial de siniestros (vigencia póliza + cobranza) | Siniestros     | Contexto inmediato para el operador.                             |
| 7  | Sincronización API con compañías (prioridad Sancor)           | Transversal    | Eliminación de duplicación de carga.                             |
| 8  | Alertas de salud de APIs                                      | Canal Digital  | Detección proactiva de caídas.                                   |
| 10 | Generación de propuestas y plantillas PDF                     | Comercial      | Estandarización y velocidad.                                     |

## 6. Eliminación de Gaps (Síntesis)

Para cada gap mayor identificado en el AS-IS:

| Gap AS-IS                            | Solución TO-BE                                                                                           |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sin base unificada de clientes       | Modelo "Grupo Económico → Entidad Legal → Póliza y documentación asociada" como entidad de primer nivel. |
| Grupos/Constelaciones no visibles    | Vista consolidada por grupo económico (cobranza, riesgo, comisión, exposición total).                    |
| Excel como tracking                  | Plataforma central con todos los estados de gestión y trámites en tiempo real.                           |
| Mail como derivación                 | Workflow interno con asignación, notificación y derivación por tarea.                                    |
| Renovaciones manuales                | Motor de alertas automatizadas                                                                           |
| Sin control póliza vs propuesta      | Comparador con bloqueo si hay discrepancia y checklist de verificación obligatoria.                      |
| Canje sin soporte                    | Tipo de pago específico (factura cliente como contraprestación).                                         |
| Comisiones sin control               | Cálculo automático.                                                                                      |
| Siniestros sin contexto              | Vista 360 del cliente al abrir un siniestro.                                                             |
| Excepciones no registradas/auditadas | Registro explícito con justificación y aprobador.                                                        |
| Sin reporting ejecutivo              | Dashboards para Dirección con métricas útiles.                                                           |
| Dependencia personal                 | Roles, permisos y organigrama sistémicos.                                                                |
| APIs sin observabilidad (Branco)     | Panel de salud de integraciones.                                                                         |

# Anexo D: Requerimientos Funcionales Detallados

## 1. Propósito y Alcance

Este documento detalla los **requerimientos funcionales** que debe satisfacer la plataforma a implementar para Hawk Group. Los requerimientos están agrupados por **módulo** y categorizados por:

- **Prioridad:** **P0** (crítico — MVP), **P1** (alta — Fase 2), **P2** (media — Fase 3), **P3** (deseable — futuro).
- **Tipo:** **F** Funcional, **NF** No funcional, **I** Integración.
- **Origen:** Pedido/solicitud explícita, derivado del AS-IS, o hallazgo del discovery.

## 2. Convenciones de Identificación

‘RF-[MÓDULO]-[NN]’ dónde MÓDULO es: CRM, POL (pólizas), COB (cobranzas), COM (comisiones), SIN ( siniestros), REN (renovaciones), INT (integraciones), DSH (dashboards), ORG (organización), DOC (documental), DIG (canal digital), NF (no funcional).

| Código | Módulo                              |
|--------|-------------------------------------|
| CRM    | Clientes, Oportunidades y Cotizador |
| POL    | Gestión de Pólizas                  |
| REN    | Renovaciones                        |
| COB    | Cobranzas y Conciliación            |
| COM    | Comisiones                          |
| SIN    | Siniestros                          |

## 3. Módulo CRM — Clientes y Oportunidades

### 3.1 Modelo de Cliente (Grupo Económico / Constelación)

| ID        | Requerimiento                                                                                                                     | Prio | Tipo |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-CRM-01 | El sistema debe modelar al <b>Cliente como Cliente o Grupo Económico</b> que agrupa N entidades legales (CUITs/razones sociales). | P0   | F    |
| RF-CRM-02 | Cada Entidad Legal debe poder asociarse a M pólizas, productos y siniestros, manteniendo la                                       | P0   | F    |

|           |                                                                                                                                                                     |    |   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|           | vista consolidada por Grupo.                                                                                                                                        |    |   |
| RF-CRM-03 | Al crear un nuevo cliente, el sistema debe <b>sugerir</b> posibles grupos económicos existentes basándose en CUIT, razón social, domicilio o relaciones declaradas. | P1 | F |
| RF-CRM-04 | Debe permitirse fusionar, dividir o re-vincular entidades legales entre grupos, con registro auditable de la operación.                                             | P1 | F |
| RF-CRM-05 | Vista 360 del Grupo Económico: pólizas, próximo vencimiento/renovación, deuda consolidada, siniestros abiertos, comisiones generadas, último contacto.              | P0 | F |

### 3.2 Contactos y Comunicaciones

| ID                       | Requerimiento                                                                                                                | Prio | Tipo |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-CRM-06                | Gestión de múltiples contactos por entidad legal (cargo, rol, datos de contacto, canal preferido).                           | P0   | F    |
| RF-CRM-07                | Registro de <b>todas</b> las comunicaciones (mail, llamada, WhatsApp, reunión) vinculadas al cliente / póliza / oportunidad. | P0   | F    |
| RF-CRM-08 – NICE TO HAVE | <b>Integración de CRM con WhatsApp</b> para envío y recepción de mensajes desde la plataforma.                               | P1   | I    |
| RF-CRM-09                | Integración con mail (Outlook) para registrar envíos y recepciones automáticamente.                                          | P1   | I    |
| RF-CRM-10                | Plantillas configurables de mail y WhatsApp por tipo de evento (propuesta, renovación, resumen, reclamo).                    | P1   | F    |

### 3.3 Oportunidades

| ID        | Requerimiento                                      | Prio | Tipo |
|-----------|----------------------------------------------------|------|------|
| RF-CRM-11 | Pipeline de oportunidades con etapas configurables | P0   | F    |

|           |                                                                                                 |    |   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|           | (lead → contacto → cotización → propuesta → emisión → baja/renovación).                         |    |   |
| RF-CRM-12 | Una oportunidad debe poder vincularse al grupo económico, al productor, al ejecutivo y al ramo. | P0 | F |
| RF-CRM-13 | Métricas de conversión por etapa, ejecutivo y ramo.                                             | P1 | F |
| RF-CRM-14 | Recordatorios automáticos de seguimiento por inactividad/parametrizable.                        | P1 | F |

### 3.4 Cotización

| ID        | Requerimiento                                                                | Prio | Tipo |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-CRM-17 | Carga manual de cotizaciones de distintas compañías, con templates por ramo. | P0   | F    |
| RF-CRM-18 | Generación de la propuesta en PDF marca Hawk, con los datos ingresados.      | P0   | F    |
| RF-CRM-19 | Extensión del modelo del cotizador autos a <b>ART</b> (Branco).              | P1   | F    |

## 4. Módulo Gestión de Pólizas

### 4.1 Repositorio y Estructura

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                  | Prio | Tipo |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-POL-01 | Repositorio único de pólizas con datos estructurados (compañía, condiciones, vencimiento, antecedentes, modalidad de pago, observaciones)+ PDF original.                       | P0   | F    |
| RF-POL-02 | Cada póliza debe tener: n° de póliza, <b>n° de Referencia</b> (agrupador de versiones), compañía, ramo, vigencia, prima, cliente/entidad, productor, estado, fecha renovación. | P0   | F    |
| RF-POL-03 | Versionado histórico: todas las renovaciones de una misma cobertura quedan vinculadas por el n° de Referencia.                                                                 | P0   | F    |
| RF-POL-04 | Soporte para pólizas en <b>co-aseguro</b> (una cobertura → N compañías con su porcentaje).                                                                                     | P1   | F    |

|           |                                                                                  |    |   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| RF-POL-05 | Soporte para <b>pólizas de canje</b> (contraprestación con factura del cliente). | P1 | F |
| RF-POL-06 | Soporte para <b>caución</b> con regla "no anular por impago".                    | P1 | F |

## 4.2 Emisión y Control

| ID                     | Requerimiento                                                                                                                                                 | Prio | Tipo |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-POL-07              | Flujo de emisión: nro. trámite → emisión → control → notificación.                                                                                            | P0   | F    |
| RF-POL-08              | <b>Comparador "Póliza Emitida vs. Propuesta"</b> : detecta discrepancias en coberturas, sumas, vigencias, condiciones, y bloquea el cierre hasta su revisión. | P0   | F    |
| RF-POL-09              | Notificación automática a Cobranzas al confirmar emisión (reemplaza el "poner en copia").                                                                     | P0   | F    |
| RF-POL-10 NICE TO HAVE | Envío al cliente desde la plataforma con plantilla estandarizada.                                                                                             | P0   | F    |

## 4.3 Endosos

| ID        | Requerimiento                                                                             | Prio | Tipo |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-POL-11 | Gestión de endosos con motivo, fecha, impacto sobre prima y vigencia. Registro histórico. | P1   | F    |
| RF-POL-12 | Traza de modificaciones sobre la póliza con responsable y aprobación.                     | P1   | F    |

## 5. Módulo Renovaciones

| ID        | Requerimiento                                                                             | Prio | Tipo |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-REN-01 | Motor de renovaciones que monitoree todos los vencimientos.                               | P0   | F    |
| RF-REN-02 | Embebida la regla de negocio: <b>"renovar siempre salvo baja explícita por escrito"</b> . | P0   | F    |
| RF-REN-03 | Alertas escalonadas configurables (60/30/15/5 días antes del vencimiento).                | P0   | F    |
| RF-REN-04 | Panel de renovaciones pendientes, ordenadas por fecha, urgencia y responsable.            | P0   | F    |

|           |                                                                                        |    |   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| RF-REN-05 | Flujo de baja: motivo obligatorio + adjunto de evidencia escrita + aprobación interna. | P0 | F |
| RF-REN-06 | Reporte mensual de renovaciones realizadas, no realizadas y bajas, con motivos.        | P1 | F |

## 6. Módulo Backoffice — Cobranzas

### 6.1 Estado de Cuenta

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                                     | Prio | Tipo |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COB-01 | Estado de cuenta consolidado por Grupo Económico → Entidad → Póliza.                                                                                                                              | P0   | F    |
| RF-COB-02 | Sincronización con portales/APIs de compañías para traer estado de pagos, NDs, NCs, recibos. Sujeto a la disponibilización de servicios de las aseguradoras. Carga de planillas como alternativa. | P0   | I    |
| RF-COB-03 | Visualización de cuotas, vencimientos, mora, deuda total por cliente/grupo económico.                                                                                                             | P0   | F    |

### 6.2 Conciliación

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                        | Prio | Tipo |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COB-04 | <b>Conciliación asistida:</b> el sistema propone la imputación de pagos compensando la lógica "póliza más vieja primero" de Sancor, y el operador confirma o ajusta. | P0   | F    |
| RF-COB-05 | Registro de la imputación final.                                                                                                                                     | P0   | F    |
| RF-COB-06 | Gestión de pagos en medios automáticos (débito, crédito) y gestionados (efectivo, transferencia, cheque, echeq).                                                     | P0   | F    |

### 6.3 Documentos de Cobranza

| ID        | Requerimiento                                                                                            | Prio | Tipo |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COB-07 | Almacenamiento de Notas de Débito, Notas de Crédito, recibos, remesas y facturas vinculadas a la póliza. | P0   | F    |
| RF-COB-08 | Cálculo automático de NDs/NCs por diferencias de cotización (ej. casos tipo COARCO) parametrizable.      | P1   | F    |
| RF-COB-09 | Soporte de cobranzas en <b>canje</b> (factura del cliente como contraprestación).                        | P1   | F    |

### 6.4 Comunicaciones

| ID        | Requerimiento                                                                     | Prio | Tipo |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COB-11 | Generación de resúmenes de cuenta estandarizados en los primeros 10 días del mes. | P0   | F    |
| RF-COB-12 | Envío por mail y/o WhatsApp configurable por cliente.                             | P1   | F    |
| RF-COB-13 | Plantilla estandarizada para reclamos y gestión de cobranzas.                     | P1   | F    |

### 6.5 Verificación de Vigencia para Siniestros

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                      | Prio | Tipo |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COB-14 | Cobranzas debe poder <b>verificar y confirmar el estado de vigencia y cobranza</b> de una póliza al ser consultada por el equipo de Siniestros, previo a dar curso a un siniestro. | P1   | F    |
| RF-COB-15 | Registro de la consulta de vigencia con resultado (vigente/impaga/deuda parcial) y timestamp, para trazabilidad.                                                                   | P1   | F    |

## 7. Módulo Comisiones

| ID        | Requerimiento                                                                                                               | Prio | Tipo |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-COM-01 | Parámetros de comisión por ramo, compañía y productor (ej. automotor 24%).                                                  | P0   | F    |
| RF-COM-02 | Cálculo automático mensual de la comisión esperada por póliza.                                                              | P0   | F    |
| RF-COM-03 | <b>Interfaz de conciliación con la liquidación real</b> de la compañía, identificando discrepancias.                        | P1   | F    |
| RF-COM-04 | Output: Esquema de distribución entre productores internos, externos y Hawk (organizador) en base a reglas parametrizables. | P0   | F    |
| RF-COM-05 | Liquidación a alianzas el día 15 con flujo de aprobación (validación Guillermina → pago Dora).                              | P1   | F    |
| RF-COM-06 | Reporte histórico de comisiones por compañía, ramo, productor y mes.                                                        | P1   | F    |

## 8. Módulo Siniestros

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                            | Prio | Tipo |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-SIN-01 | Apertura del siniestro relacionado a entidad. Al abrir un siniestro, el sistema debe permitir cargar: descripción del hecho, fecha y hora, ubicación, fotos, video, etc. | P1   | F    |
| RF-SIN-02 | Carga de adjuntos: fotos, video, descripción. Generación de acta en template.                                                                                            | P1   | F    |
| RF-SIN-03 | <b>Validación automática inicial:</b> estado de la póliza (vigencia) y estado de cobranza al momento del hecho.                                                          | P1   | F    |
| RF-SIN-04 | Vista 360 del cliente y grupo económico al abrir el siniestro.                                                                                                           | P1   | F    |
| RF-SIN-05 | <b>Registro de excepciones comerciales:</b> dar curso a un siniestro con deuda requiere motivo + aprobador, queda auditado.                                              | P1   | F    |
| RF-SIN-06 | Carga del siniestro en el sistema de la compañía (API Sancor cuando                                                                                                      | P2   | I    |

|           |                                                                                                              |    |   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|           | exista; portal en otros casos).                                                                              |    |   |
| RF-SIN-07 | Asignación de etiquetas de estado del trámite: aceptado / rechazado / pericia / liquidación / indemnización. | P1 | F |
| RF-SIN-08 | Notificaciones automáticas al resto de las áreas en cambios de estado.                                       | P1 | F |
| RF-SIN-09 | Reporte de siniestros por ramo, compañía, tiempos de cierre (en base a estados) y su resolución              | P2 | F |

## 8.1 Verificación de Vigencia y Estado de Cobranza

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                                                                                              | Prio | Tipo | Origen                                                           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------------------------------------------------------|
| RF-SIN-05 | <b>Verificación asistida de vigencia:</b> al abrir un siniestro, el sistema debe mostrar automáticamente el estado de la póliza (vigente/vencida) y el estado de cobranza (al día/deuda/deuda parcial), requiriendo en tiempo real los datos de Cobranzas. | P1   | F    | Hallazgo AS-IS: hoy Siniestros consulta a Cobranzas por WhatsApp |
| RF-SIN-06 | Si la póliza tiene deuda o vigencia dudosa, el sistema debe alertar al operador pero <b>no bloquear</b> la carga del siniestro (la decisión es humana).                                                                                                    | P1   | F    | TO-BE: modelo asistido, no bloqueante                            |
| RF-SIN-07 | Registro de la verificación de vigencia con resultado, responsable que verificó y timestamp.                                                                                                                                                               | P1   | F    | Trazabilidad                                                     |

## 8.2 Excepciones Comerciales

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                 | Prio | Tipo | Origen                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------------------------------------------------|
| RF-SIN-08 | <b>Excepción comercial por Hawk:</b> cuando el operador decide dar curso a un siniestro con deuda, debe registrar: motivo explícito, aprobador interno (Yesica o referente de | P1   | F    | Hallazgo: excepciones frecuentes por relación comercial |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |   |                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---------------------------------------------------------|
|           | Siniestros), y queda auditado.                                                                                                                                                                                                                                    |    |   |                                                         |
| RF-SIN-09 | <b>Excepción comercial por la compañía:</b> la compañía aseguradora también puede aplicar excepciones (ej. dar curso pese a póliza impaga, cobertura especial). El sistema debe permitir registrar estas excepciones con referencia al comunicado de la compañía. | P1 | F | Hallazgo AS-IS: las compañías también hacen excepciones |
| RF-SIN-10 | La excepción <b>no elimina</b> la deuda; queda visible para Cobranzas con referencia cruzada al siniestro.                                                                                                                                                        | P1 | F | Regla de negocio                                        |
| RF-SIN-11 | Reporte mensual de excepciones comerciales para Dirección, con detalle de motivos, aprobadores y montos involucrados.                                                                                                                                             | P2 | F | Pedido de Dora                                          |

### 8.3 Carga en Sistema de Compañía

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                                                          | Prio | Tipo | Origen                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------|
| RF-SIN-12 | Una vez verificada la vigencia y decidido dar curso, el operador carga el siniestro en el sistema de la compañía (Mayormente Sancor). El sistema Hawk debe registrar que la carga se realizó y asignar estado inicial. | P1   | F    | AS-IS: carga manual en Sancor |

|           |                                                                                               |    |   |               |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---------------|
| RF-SIN-13 | Integración con API de Sancor para carga asistida de siniestros (cuando API esté disponible). | P2 | I | TO-BE: Fase 3 |
| RF-SIN-14 | Registro del <b>número de siniestro asignado por la compañía</b> , vinculado al caso interno. | P1 | F | Trazabilidad  |

## 8.4 Seguimiento del Trámite

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                                         | Prio | Tipo | Origen                                            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------------------------------------------|
| RF-SIN-15 | <b>Estados del siniestro:</b> Abierto → En evaluación (compañía) → Aceptado / Rechazado → Derivado a liquidador/perito → En liquidación → Indemnización → Cerrado.                    | P1   | F    | Proceso relevado                                  |
| RF-SIN-16 | Registro de la resolución de la compañía: aceptación, rechazo (con motivo), o derivación a liquidador/perito externo.                                                                 | P1   | F    | AS-IS: seguimiento actual                         |
| RF-SIN-17 | Cuando la compañía deriva a un <b>liquidador o perito externo</b> , el sistema debe permitir registrar: nombre del liquidador, fecha de derivación, estado del peritaje, y resultado. | P1   | F    | Hallazgo: seguimiento de peritos sin trazabilidad |
| RF-SIN-18 | Registro y seguimiento de la <b>indemnización</b> : monto, fecha de pago, forma de pago, beneficiario.                                                                                | P1   | F    | Proceso de cierre                                 |

|           |                                                                                                                                                               |    |   |                                              |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----------------------------------------------|
| RF-SIN-19 | <b>Reemplazo del Excel de seguimiento:</b> el sistema debe ser la fuente única de verdad para todos los siniestros en curso, reemplazando la planilla actual. | P1 | F | Hallazgo: Excel como herramienta de tracking |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----------------------------------------------|

## 8.5 Notificaciones

| ID        | Requerimiento                                                                                        | Prio | Tipo | Origen           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
| RF-SIN-21 | Notificación interna al equipo de Siniestros y al ejecutivo de cuenta en cambios críticos de estado. | P1   | F    | TO-BE            |
| RF-SIN-22 | Alertas de siniestros estancados (sin cambio de estado por X días configurables).                    | P2   | F    | Mejora operativa |

## 8.7 Reportería de Siniestros

| ID        | Requerimiento                                                                  | Prio | Tipo | Origen                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------|
| RF-SIN-25 | Reporte de siniestros por ramo, compañía, tiempos de cierre y tasa de rechazo. | P2   | F    | Pedido de Dora                |
| RF-SIN-26 | Ratio de siniestralidad por cliente/grupo económico para uso comercial.        | P2   | F    | Derivado de modelo de negocio |

## 9. Módulo Integraciones

| ID        | Requerimiento                                                                                                                                                           | Prio  | Tipo |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| RF-INT-01 | <b>Integración con Sancor (prioridad 1):</b> cotización, emisión, estado de cuenta corriente/cobranza, presentación de siniestros (en fase 3), obtención de comisiones. | P0/P1 | I    |
| RF-INT-02 | Integración con Experta (Hogar 100%): emisión, cobranza, siniestros.                                                                                                    | P1    | I    |
| RF-INT-03 | Integración con Mapfre, San Cristóbal, Mercantil, Nación: alcance mínimo cotización + emisión.                                                                          | P2    | I    |
| RF-INT-04 | Chubb: integración solo de comisiones (no tiene portal de cobranza).                                                                                                    | P2    | I    |
| RF-INT-05 | <b>Mapa de integraciones</b> mantenible: alcance por compañía documentado y configurable.                                                                               | P1    | F    |
| RF-INT-06 | <b>Alertas estructuradas de salud de API:</b> uptime, errores, latencia, ventanas de mantenimiento.                                                                     | P1    | NF   |
| RF-INT-07 | Reintentos automáticos y cola de operaciones diferidas en caso de caída de API.                                                                                         | P1    | NF   |
| RF-INT-08 | Integración de servicios/herramientas "Toolkit": cálculo m², tipo Learisk, calculadora de fechas/vigencias/contador días.                                               | P2    | I    |

## 10. Módulo Dashboards y Reportes

| ID        | Requerimiento                                                                                                              | Prio | Tipo |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-DSH-01 | <b>Dashboard ejecutivo (Dirección):</b> cartera total, primas, comisiones, evolución mensual, top clientes, top compañías. | P1   | F    |
| RF-DSH-02 | <b>Dashboard de Cobranzas:</b> deuda total, distribución de mora, conciliaciones pendientes, eficiencia de cobranza.       | P1   | F    |
| RF-DSH-03 | <b>Dashboard de Renovaciones:</b> pendientes por período, tasa de renovación, bajas y motivos.                             | P1   | F    |
| RF-DSH-04 | <b>Dashboard de Siniestros:</b> abiertos,                                                                                  | P2   | F    |

|           |                                                                                                |    |   |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|           | tiempos promedio, tasa de aceptación/rechazo                                                   |    |   |
| RF-DSH-05 | <b>Dashboard Comercial:</b> pipeline, conversión, performance por ejecutivo y ramo.            | P1 | F |
| RF-DSH-06 | <b>Dashboard Canal Digital:</b> leads, conversión Branco, performance Aseguralo, white-labels. | P2 | F |
| RF-DSH-07 | Reportes exportables (Excel/PDF)                                                               | P1 | F |
| RF-DSH-08 | Filtros y drilldown a nivel cliente / póliza desde cualquier KPI.                              | P1 | F |

## 11. Módulo Organización y Operación

| ID        | Requerimiento                                                                                       | Prio | Tipo |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-ORG-01 | Módulo de <b>organigrama editable</b> , visible para todo el equipo.                                | P0   | F    |
| RF-ORG-02 | Gestión de usuarios, roles y permisos granulares (ver vs. editar) por módulo / pestaña / operación. | P0   | F    |
| RF-ORG-03 | <b>Onboarding de empleados</b> en el sistema: alta, asignación de canal/rol, permisos heredados.    | P1   | F    |
| RF-ORG-04 | <b>Vidriera de tareas pendientes</b> por operador con clasificación de urgencia/criticidad.         | P1   | F    |
| RF-ORG-05 | Asignación y reasignación de tareas con notificaciones.                                             | P1   | F    |
| RF-ORG-06 | Auditoría completa: quién hizo qué, cuándo, sobre qué entidad.                                      | P0   | NF   |

## 12. Módulo Gestión Documental

| ID        | Requerimiento                                                                                                                          | Prio | Tipo |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-DOC-01 | Capacidad de adjuntar documentos (PDF, imagen, video, audio) a cualquier entidad (cliente, póliza, siniestro, cobranza, comunicación). | P0   | F    |
| RF-DOC-02 | Visualización y consulta de los documentos más comunes (PDF, imágenes).                                                                | P1   | F    |
| RF-DOC-03 | Búsqueda por contenido y metadatos.                                                                                                    | P2   | F    |
| RF-DOC-04 | Política de retención y backup documentado.                                                                                            | P1   | NF   |

### 13. Módulo Canal Digital — Extensiones

| ID        | Requerimiento                                        | Prio | Tipo |
|-----------|------------------------------------------------------|------|------|
| RF-DIG-01 | Branco extendido a <b>ART</b> (cotizador + emisión). | P1   | F    |
| RF-DIG-03 | Reportería avanzada para Branco                      | P2   | F    |

### 14. Módulo Toolbox

| ID        | Requerimiento                                                                                                                      | Prio | Tipo |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-TLB-01 | Integración de herramienta tipo <b>Learisk</b> para cálculo de m <sup>2</sup> (pedidos de cotización en pólizas de hogar/comercio) | P2   | I    |
| RF-TLB-02 | Calculadora de fechas, vigencias, prorrateos.                                                                                      | P2   | F    |
| RF-TLB-03 | Biblioteca de plantillas (mail, WhatsApp, propuesta, reclamo, baja).                                                               | P1   | F    |
| RF-TLB-04 | <b>IA aplicada:</b> resúmenes de pólizas extensas, identificación de cláusulas críticas, asistente de redacción de mails.          | P3   | F    |
| RF-TLB-05 | Contador de días                                                                                                                   | P3   | F    |

### 15. Requerimientos No Funcionales

| ID       | Requerimiento                                                                                   | Prio | Tipo |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| RF-NF-01 | <b>Escalabilidad</b> para soportar el crecimiento de cartera y usuarios sin degradación.        | P0   | NF   |
| RF-NF-02 | <b>Performance:</b> tiempos de respuesta < 2s en operaciones core (búsqueda, alta, edición).    | P0   | NF   |
| RF-NF-03 | <b>Disponibilidad:</b> SLA objetivo 99.5% en horario laboral.                                   | P0   | NF   |
| RF-NF-04 | <b>Seguridad:</b> autenticación con MFA, cifrado en tránsito y reposo, política de contraseñas. | P0   | NF   |
| RF-NF-05 | <b>Backup</b> automático diario con retención mínima de 90 días.                                | P0   | NF   |
| RF-NF-06 | <b>Auditoría</b> completa: registro inmutable de acciones críticas.                             | P0   | NF   |
| RF-NF-09 | <b>Flexibilidad de notas libres</b> y recordatorios por                                         | P0   | F    |

|          |                                                                                                                                  |    |    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          | operador en cualquier entidad.                                                                                                   |    |    |
| RF-NF-10 | <b>UX limpia y minimalista:</b> foco en productividad operativa, no en estética. Sin ruidos visuales ni elementos distractorios. | P0 | NF |
| RF-NF-12 | <b>Portabilidad:</b> acceso web responsivo (escritorio + tablet + móvil para tareas urgentes).                                   | P1 | NF |

## 16. Resumen por Prioridad

| Prioridad                 | Cantidad de requerimientos | Fase recomendada   |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>P0 (Crítico — MVP)</b> | ~35                        | Fase 1 (3-4 meses) |
| <b>P1 (Alta)</b>          | ~40                        | Fase 2 (4-6 meses) |
| <b>P2 (Media)</b>         | ~20                        | Fase 3 (4-6 meses) |
| <b>P3 (Deseable)</b>      | ~5                         | Fase 4 / continuo  |

## 17. Trazabilidad con Hallazgos del Discovery

Cada requerimiento P0/P1 puede trazarse a un hallazgo específico del relevamiento (ver `Anexo A: Resumen del discovery` y `Anexo B: Sistema AS-IS`). Los requerimientos más críticos surgen de:

- Pedido explícito de operadores (control póliza vs. propuesta, repositorio único).
- Pedido explícito del área (estado de cuenta consolidado, conciliación, cálculo de NDs/NCs).
- Pedido explícito de Gabriel Depascual (Branco → ART, reportería, alertas API).
- Pedido explícito de Dora Larrea (control de comisiones).

| Hallazgo clave                        | Requerimientos asociados                              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Mail como sistema operativo           | RF-CRM-07, RF-CRM-08, RF-CRM-09, RF-POL-09, RF-COB-11 |
| Ausencia de CRM                       | RF-CRM-01 a RF-CRM-19                                 |
| Control póliza vs. propuesta          | RF-POL-08                                             |
| Constelaciones / grupos económicos    | RF-CRM-01, RF-CRM-02, RF-CRM-05, RF-SIN-04            |
| Conciliación de cobranzas             | RF-COB-04, RF-COB-05, RF-COB-06                       |
| Renovaciones por omisión              | RF-REN-01 a RF-REN-05                                 |
| Siniestros: Excel + consulta informal | RF-SIN-05 a RF-SIN-07, RF-SIN-19                      |
| Excepciones comerciales no auditadas  | RF-SIN-08, RF-SIN-09, RF-SIN-10, RF-SIN-11            |
| Garantías extendidas sin proceso      | RF-SIN-23, RF-SIN-24                                  |
| Falta de dashboards                   | RF-DSH-01 a RF-DSH-08                                 |
| Organigrama no visible                | RF-ORG-01, RF-ORG-03                                  |
| DNC recibe y deriva siniestros        | RF-SIN-02                                             |

# Anexo E: Casos de Uso Detallados

## 1. Propósito

Este documento describe los **casos de uso principales** del sistema propuesto para Hawk Group, ilustrando cómo los procesos del TO-BE se materializan en flujos concretos de operación. Cada caso incluye actores, precondiciones, flujo principal, flujos alternativos y reglas de negocio embebidas.

## 2. Convenciones

- **Identificador:** `CU-NN` (consecutivo).
- **Actor primario:** quien dispara el caso de uso.
- **Sistemas involucrados:** módulos de la plataforma + integraciones externas.

**Nota sobre alcance técnico:** Los casos de uso reflejan el alcance real de la implementación planificada. En particular:

- No se contempla integración vía API con compañías para cotización corporativa (los riesgos corporativos requieren tratamiento diferenciado).
- La emisión se realiza a través de los sistemas de las compañías (Sancor, portales), no mediante API propia.
- El control póliza vs. propuesta es una interfaz de comparación con checklist obligatorio, no un comparador automático.
- El sistema asiste y estructura, pero no automatiza procesos que hoy dependen de criterio humano o de sistemas externos.

## CU-01 — Comparación de Cotizaciones Multi-Compañía

**Actor primario:** Ejecutivo de Cuentas (Canal Gestión de Riesgos Corporativos).

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-CRM-11, RF-CRM-12, RF-CRM-15, RF-CRM-17, RF-CRM-18.

**Precondiciones:** existe una oportunidad en el CRM o se está creando una nueva.

**Flujo principal:**

1. El ejecutivo identifica el cliente en el CRM (o lo crea, con sugerencia automática de grupo económico si aplica).
2. Crea una **oportunidad** asociada al grupo y a una entidad legal específica.
3. Solicita cotizaciones a las compañías por los canales habituales (portales, mail). Los riesgos corporativos requieren tratamiento diferenciado y negociación directa con las compañías, por lo que **no se contemplan consultas automáticas vía API**.
4. A medida que recibe las respuestas, el ejecutivo **carga las cotizaciones en el sistema** usando templates estructurados por ramo.

5. El sistema arma una **interfaz de comparación** (coberturas, prima, deducible, condiciones particulares) que permite visualizar y contrastar las opciones.
6. El ejecutivo selecciona la opción a proponer y genera la **propuesta PDF marca Hawk** con la comparativa elegida.
7. Envía la propuesta desde el sistema (mail/WhatsApp) — queda registrada en la oportunidad.

#### Reglas de negocio:

- Toda comunicación con el cliente queda vinculada a la oportunidad.
- Si el cliente pertenece a un grupo económico, la oportunidad se asocia al grupo.
- La propuesta estandarizada en PDF lleva marca Hawk; nunca se envía cotización cruda de la compañía.
- La carga de cotizaciones es manual y estructurada; el sistema no cotiza automáticamente.

## CU-02 — Emisión de Póliza con Verificación por Checklist

**Actor primario:** Ejecutivo de DNC (Bianca Leto / Camila Rodríguez / Belén Colini).

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-POL-07 a RF-POL-10, RF-CRM-05.

**Precondiciones:** propuesta aceptada por el cliente.

#### Flujo principal:

1. Desde la oportunidad ganada (propuesta aceptada), el ejecutivo lanza el trámite de emisión.
2. El sistema **redirige al sistema de Sancor** (o al portal de la compañía correspondiente) para que el ejecutivo gestione la emisión directamente. No se contempla integración vía API para emisión en esta fase.
3. Una vez emitida, el ejecutivo registra la póliza en el sistema con datos estructurados + PDF original.
4. El sistema presenta una **interfaz de comparación "Póliza Emitida vs. Propuesta"** con un **checklist de verificación obligatoria**:
  - ☐ Coberturas → coinciden / discrepan.
  - ☐ Sumas aseguradas → coinciden / discrepan.
  - ☐ Vigencias → coinciden / discrepan.
  - ☐ Condiciones particulares → coinciden / discrepan.
  - ☐ Datos del tomador/asegurado → correctos.
5. El ejecutivo debe completar **todos los ítems del checklist** antes de poder cerrar el trámite. Si marca alguna discrepancia, debe registrar la observación y la acción correctiva.
6. Confirmada la póliza (checklist completo sin discrepancias, o con discrepancias resueltas):
  - Se vincula al grupo económico, entidad legal y oportunidad.
  - Se notifica automáticamente a Cobranzas (sin "poner en copia").
  - Se envía al cliente con plantilla estandarizada.
7. La póliza queda activa, con número de Referencia asignado.

#### Nice-to-have (evolución futura):

- Un **agente de IA** puede asistir en la comparación, leyendo el PDF de la póliza emitida y contrastándolo con los datos de la propuesta, sugiriendo posibles discrepancias para que el ejecutivo valide.

#### Reglas de negocio:

- Una póliza con checklist incompleto no puede pasar al estado "Activa" ni ser enviada al asegurado.
- Las renovaciones posteriores heredan el número de Referencia.
- El checklist obligatorio reemplaza el riesgo de control manual sin estructura (hallazgo crítico del AS-IS).

## CU-03 — Gestión de Renovaciones con Alertas

**Actor primario:** Sistema (motor de alertas) + Ejecutivo de Administración / DNC.

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-REN-01 a RF-REN-05.

**Precondiciones:** existen pólizas activas con fecha de vencimiento.

#### Flujo principal:

1. El motor de renovaciones identifica diariamente todas las pólizas que vencen en los próximos 60 días.
2. Se generan **alertas escalonadas**: 60 / 30 / 15 / 5 días antes del vencimiento.
3. Las renovaciones aparecen en el **Panel de Renovaciones**, ordenadas por urgencia y asignadas al responsable.
4. El ejecutivo recibe la alerta y **gestiona la renovación** directamente con la compañía y con el cliente. La renovación puede implicar:
  - Incorporaciones o exclusiones de bienes.
  - Actualización de sumas aseguradas.
  - Cambio de condiciones o coberturas.
  - Renegociación de prima.
  - Confirmación sin cambios.
5. El ejecutivo registra en el sistema el resultado de la gestión (renovada / en trámite / gestión de cambios).
6. Una vez renovada, la nueva póliza se vincula al número de Referencia, manteniendo la historicidad.
7. Si el cliente solicita la baja → se gestiona siguiendo CU-04.

#### Flujos alternativos:

- Si el ejecutivo no gestiona la renovación antes del vencimiento, el sistema escala la alerta.

#### Reglas de negocio:

- ≈80% de las pólizas son anuales; vehículos son semestrales.
- Una póliza nunca se da por no-renovada por omisión: o se renueva o se da de baja explícita.
- El sistema **alerta y estructura**, pero la gestión de la renovación (negociación, actualización de condiciones) es responsabilidad del ejecutivo.

## CU-04 — Baja de Póliza con Evidencia Documentada

**Actor primario:** Ejecutivo de Administración.

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-REN-05, RF-POL-06.

**Precondiciones:** el cliente solicita la baja explícitamente.

**Flujo principal:**

1. El ejecutivo abre el flujo de "Baja de Póliza" desde la póliza correspondiente.
2. Carga el **motivo** (lista cerrada + observación libre).
3. **Adjunta evidencia escrita** (mail del cliente, formulario firmado, etc.) — obligatorio.
4. El sistema solicita aprobación interna según política (ej. supervisor de Administración).
5. Una vez aprobado:
  - Se ejecuta el trámite de baja con la compañía.
  - Se notifica al cliente con confirmación.
  - Se actualizan Cobranzas y Comisiones (impacto sobre prima/comisión devengada).
6. La póliza queda en estado "Dada de Baja", auditable.

**Reglas de negocio:**

- Sin evidencia adjunta, el sistema **no permite** la baja.
- Excepción: la póliza de **caución no se anula por impago**.

## CU-05 — Gestión de Cobranza con Conciliación Asistida

**Actor primario:** Lucía Elías (Cobranzas Corporativas).

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-COB-01 a RF-COB-13, RF-COB-14, RF-COB-15.

**Precondiciones:** existen pólizas con cuotas vigentes.

**Flujo principal (carga de datos):**

1. Lucía descarga las planillas de estado de cuenta desde los portales de las compañías (o el sistema las obtiene vía API cuando esté disponible).
2. El sistema **importa y estructura la data** de las planillas descargadas: estado de pagos, NDs, NCs, recibos, remesas.
3. El sistema consolida la información por grupo económico → entidad legal → póliza.

**Generación de resúmenes (bajo demanda):**

4. Lucía selecciona los clientes a los que quiere enviar resumen y **genera los resúmenes de cuenta a partir de templates** preconfigurados, alimentados con la data estructurada importada.
5. Revisa los resúmenes generados, ajusta si es necesario, y **envía manualmente** por mail y/o WhatsApp.

**Conciliación asistida (a lo largo del mes):**

6. Cuando llega un pago a Sancor, el sistema lo recibe (vía API cuando esté disponible, o por carga manual del comprobante).
7. El sistema propone la imputación, **anticipando la lógica "más vieja primero" de Sancor** y proponiendo la imputación deseada (alineada a la póliza correspondiente).
8. Lucía confirma o ajusta; queda registro auditable.

#### Verificación de vigencia para Siniestros:

9. Cuando el equipo de Siniestros consulta el estado de una póliza (previo a dar curso a un siniestro), el sistema muestra el estado de cobranza en tiempo real y Cobranzas puede confirmar la vigencia (RF-COB-14, RF-COB-15).

#### Cierre del mes:

10. Lucía genera reportes de cobranza ejecutado vs. pendiente, exportables.
11. Identifica clientes en mora y gestiona los reclamos con las herramientas del sistema (plantillas, seguimiento).

#### Flujos alternativos:

- **Canje (ej. Neomedia, Canal 8):** en lugar de pago, se carga la factura del cliente como contraprestación.
- **NDs/Ncs por diferencia de cotización** (caso COARCO): el sistema calcula la diferencia y genera la ND/NC.

#### Reglas de negocio:

- El sistema **no genera ni envía resúmenes automáticamente**. Genera resúmenes bajo demanda a partir de templates y data estructurada.
- La fuente de datos primaria son las planillas descargadas de los portales de compañías; la integración vía API es una mejora progresiva.

## CU-06 — Cálculo de Comisiones y Esquema de Distribución

**Actor primario:** Sistema + Francisco Tilli + Guillermina Stroppiana + Dora Larrea.

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-COM-01 a RF-COM-06.

#### Flujo principal:

1. Mensualmente, el sistema calcula la **comisión esperada** por póliza, según los parámetros configurados (ramo, compañía, productor).
2. Al recibir la liquidación real de la compañía (vía carga manual o API cuando esté disponible), el sistema **concilia** y marca discrepancias.
3. Francisco revisa las discrepancias y gestiona con la compañía si corresponde.
4. El sistema **genera el esquema de distribución** según los parámetros establecidos:
  - a. Productor interno: porcentaje configurado.
  - b. Productor externo / alianza: porcentaje configurado.
  - c. Hawk como organizador: porcentaje configurado.
5. El output es un **reporte con el esquema de distribución detallado**, que Francisco y Guillermina revisan y validan.

6. **Día 15 del mes:** Guillermina valida las liquidaciones a alianzas y eleva a aprobación de Dora.
7. La distribución efectiva (pago) se realiza fuera del sistema. El sistema registra la confirmación del pago una vez ejecutado.

**Reglas de negocio:**

- El sistema **calcula y propone** la distribución; **no ejecuta pagos ni genera documentación contable**.
- Toda discrepancia con la compañía queda registrada y trazable.
- Las distribuciones siguen una configuración versionada (cambios futuros no afectan liquidaciones pasadas).

## CU-07 — Apertura y Seguimiento de Siniestro (Modelo Asistido)

**Actor primario:** Cliente + Equipo de Siniestros (Yesica, Anahí Abril, Ana, Pablo).

**Actor secundario:** Equipo DNC (Belén Colini, Bianca Leto, Camila Rodríguez) — recepción y derivación.

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-SIN-01 a RF-SIN-07, RF-SIN-12 a RF-SIN-22, RF-COB-14, RF-COB-15.

**Flujo principal:**

### Fase 1 — Recepción

1. El cliente reporta el siniestro por WhatsApp, mail, llamada, etc.
2. **Vía directa:** El reporte llega directamente al equipo de Siniestros (Yesica y equipo).
3. **Vía DNC:** El reporte llega a un ejecutivo DNC (Belén, Bianca o Camila) que atiende la cartera corporativa del cliente. El ejecutivo DNC recibe el siniestro en el sistema y lo **deriva formalmente** al equipo de Siniestros, manteniendo la trazabilidad de la recepción.

### Fase 2 — Apertura y Carga Inicial

1. El operador de Siniestros abre el caso en el sistema, vinculándolo al cliente, la entidad legal y la póliza.
2. Carga los datos del hecho: descripción, fecha, hora, ubicación, terceros involucrados.
3. Adjunta evidencia: fotos, video, acta, documentación de respaldo.
4. El sistema muestra la **vista 360 del cliente y grupo económico**: pólizas vigentes, deuda consolidada, siniestros históricos, relación comercial.

### Fase 3 — Verificación de Vigencia con Cobranzas

1. El sistema consulta automáticamente el **estado de vigencia y cobranza** de la póliza vinculada, mostrando:
  - a. ¿Póliza vigente al momento del hecho?
  - b. ¿Estado de cobranza? (al día / deuda parcial / impaga)
  - c. ¿Siniestros previos en esa póliza?
2. Si la póliza está vigente y al día → el operador procede a la carga en la compañía (Fase 4).

3. Si la póliza tiene deuda o vigencia dudosa → el sistema alerta pero **no bloquea**. El operador evalúa el contexto y decide:
4. **Dar curso (con excepción comercial)**: ver CU-08.
5. **No dar curso**: registra el motivo y notifica al cliente.

## Fase 4 — Carga en Sistema de la Compañía

1. El operador carga el siniestro en el sistema de la compañía:
  - a. **Sancor**: carga en el sistema propio de Sancor (actualmente manual; en Fase 3 se prevé integración vía API — RF-SIN-13).
  - b. **Otras compañías**: carga vía portal web de cada compañía.
2. Registra en el sistema Hawk el **número de siniestro asignado por la compañía** y la fecha de carga.
3. **Reemplazo del Excel**: toda la información del siniestro queda en el sistema, reemplazando la planilla de seguimiento actual.

## Fase 5 — Seguimiento del Trámite

1. El sistema permite registrar y actualizar el estado del siniestro:
  - a. **Abierto** → En evaluación (compañía) → **Aceptado / Rechazado** → Derivado a liquidador/perito → En liquidación → **Indemnización** → Cerrado.
2. Si la compañía **acepta** el siniestro: se registra la aceptación y se espera la liquidación.
3. Si la compañía **rechaza**: se registra el motivo del rechazo y se notifica al cliente.
4. Si la compañía **deriva a un liquidador o perito externo**: se registra nombre del liquidador, fecha de derivación, estado del peritaje y resultado.
5. Al llegar la **indemnización**: se registra monto, fecha de pago, forma de pago, beneficiario.

## Fase 6 — Notificaciones

1. El sistema envía notificaciones a los equipos en cada cambio de estado (apertura, aceptación, rechazo, derivación a perito, indemnización).
2. Notificación interna al equipo de DNC y al ejecutivo de cuenta en cambios críticos.
3. Alertas de siniestros estancados (sin cambio de estado por X días configurables).

### Flujos alternativos:

**Canal digital (Branco)**: el siniestro ingresa automáticamente desde la plataforma digital, pero el seguimiento lo gestiona el equipo Hawk.

### Reglas de negocio:

1. La decisión de dar curso es **siempre humana** (componente relacional crítico del negocio).
2. Todo cambio de estado dispara notificaciones automáticas.
3. El Excel de seguimiento actual queda reemplazado por el sistema.
4. La verificación de vigencia con Cobranzas es un paso sistemático, no una consulta informal.

## CU-08 — Excepción Comercial en Siniestro

**Actor primario**: Operador de Siniestros + Referente (Yesica).

**Actor secundario**: Compañía aseguradora (cuando la excepción es de la compañía).

**Prioridad**: P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-SIN-08 a RF-SIN-11.

**Precondición:** cliente con siniestro y situación que requiere excepción.

## **Variante A — Excepción Comercial por Hawk**

### **Flujo principal:**

1. Al abrir el siniestro (CU-07, Fase 3), la verificación de vigencia alerta sobre deuda o situación irregular.
2. El operador evalúa el contexto:
  - a. Relación comercial histórica del cliente (vista 360).
  - b. Temporalidad (ej. siniestro día 5, pago previsto día 15).
  - c. Monto de deuda vs. valor de la relación.
3. Si decide dar curso, lanza el flujo de **excepción comercial Hawk**:
  - a. Registra el motivo explícito.
  - b. El Referente aprueba o rechaza desde el sistema.
  - c. La excepción queda registrada con: operador, aprobador, fecha, motivo, condicionalidad.
4. El siniestro continúa el flujo estándar (CU-07, Fase 4 en adelante).

## **Variante B — Excepción Comercial por la Compañía**

### **Flujo principal:**

1. La compañía aseguradora comunica una excepción (ej. dar curso a siniestro pese a deuda, cobertura especial, ampliación de plazo).
2. El operador registra la excepción en el sistema con:
  - a. Tipo de excepción.
  - b. Referencia al comunicado de la compañía (mail, nota, circular).
  - c. Adjunto del comunicado.
3. El siniestro continúa el flujo con la excepción documentada.

### **Reglas de negocio (ambas variantes):**

- La excepción **no elimina** la deuda; queda visible para Cobranzas con referencia cruzada al siniestro.
- Toda excepción es auditable y aparece en el reporte mensual a la Dirección.
- Se distingue claramente si la excepción fue de Hawk o de la compañía.

## **CU-09 — Endoso de Póliza**

**Actor primario:** Ejecutivo de Administración / DNC.

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-POL-11, RF-POL-12.

### **Flujo principal:**

1. El cliente solicita una modificación (cambio de cobertura, suma, vigencia, beneficiario, etc.).
2. El ejecutivo abre el flujo de endoso sobre la póliza.
3. Registra: motivo, cambio solicitado, impacto sobre prima.
4. Tramita el endoso con la compañía (portal o sistema de la compañía).

5. Recibe la confirmación y la nueva versión del documento; el sistema lo vincula a la póliza original.
6. Notifica/deriva a Cobranzas (si hay impacto sobre prima).

**Reglas de negocio:**

- El endoso queda en el historial de la póliza, no la reemplaza.
- La traza incluye responsable y aprobación.

## **CU-10 — Gestión de Cliente como Grupo Económico (Constelación)**

**Actor primario:** Ejecutivo Comercial o de Administración.

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-CRM-01 a RF-CRM-05.

**Flujo principal:**

1. Al crear o editar un cliente, el sistema sugiere posibles grupos económicos existentes (basado en localidad, CUIT, razón social, domicilio).
2. El ejecutivo confirma la pertenencia, asocia de forma manual o crea un nuevo grupo según corresponda.
3. Se vinculan N entidades legales bajo el mismo grupo.
4. La vista 360 del grupo muestra:
  - a. Todas las entidades legales con su CUIT.
  - b. Todas las pólizas distribuidas entre ellas.
  - c. Exposición total agregada.
  - d. Deuda consolidada.
  - e. Comisiones generadas.
  - f. Siniestros abiertos.
  - g. Productor(es) asignado(s).

**Reglas de negocio:**

- Una entidad legal puede pertenecer a un único grupo a la vez (cambios quedan auditados).
- La cobranza, comisión y reportería siempre permiten visualización consolidada por grupo.

## **CU-11 — Ingreso de Cliente Digital al CRM**

**Actor primario:** Cliente final (canal digital).

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-DIG-01 a RF-DIG-05.

**Flujo principal:**

1. El cliente ingresa al CRM a través del canal digital (Branco / Aseguralo / white-label como Megatone).
2. El sistema registra al cliente con sus datos básicos y lo vincula al canal de origen.
3. Las pólizas emitidas a través del canal digital se sincronizan con el sistema central (Hawk) para gestión de cobranza y siniestros.

**Reglas de negocio:**

- Cobranzas y siniestros del canal digital se gestionan bajo el módulo Hawk.
- Las renovaciones del canal digital son automáticas, con notificación previa.
- El CRM es el punto de entrada único.

## CU-12 — Reportería Ejecutiva

**Actor primario:** Dirección (CEO, Dora Larrea, líderes de canal).

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-DSH-01 a RF-DSH-08.

**Flujo principal:**

1. El usuario directivo accede al Dashboard Ejecutivo.
2. Visualiza KPIs en tiempo real:
  - a. Cartera total (primas, cantidad de pólizas, exposición).
  - b. Distribución por compañía y por ramo.
  - c. Comisiones devengadas mes a mes.
  - d. Renovaciones, bajas y churn.
  - e. Cobranza: total, en mora, conciliada.
  - f. Siniestros: abiertos, cerrados, ratio de siniestralidad, excepciones comerciales.
  - g. Performance comercial: pipeline, conversión, top ejecutivos.
3. Puede aplicar filtros (período, compañía, ramo, ejecutivo, canal).
4. Puede hacer drilldown desde un KPI hasta el cliente / póliza específica.

**Reglas de negocio:**

- Los datos del dashboard son siempre los del sistema.
- Las excepciones comerciales de siniestros son visibles en el dashboard de Dirección.

## CU-13 — Administración de Usuarios, Roles y Organigrama

**Actor primario:** RRHH (Dora Larrea / Roxana Yanni) + Administrador del sistema.

**Prioridad:** P0 (MVP).

**Requerimientos:** RF-ORG-01 a RF-ORG-06.

**Flujo principal:**

1. Alta de un nuevo empleado:
  - a. Se carga en el módulo de RRHH/Organigrama.
  - b. Se asigna canal, área y rol.
  - c. El sistema hereda automáticamente los permisos asociados al rol.
2. El empleado aparece en el organigrama editable.
3. Se le envía invitación de acceso al sistema.
4. Durante el onboarding, se le asignan tareas iniciales (tutorial, lectura de procedimientos, manuales de procesos que puedan derivar de este discovery).

5. Baja: el sistema desactiva el usuario, mantiene la historia auditable y permite reasignar sus tareas pendientes.

**Reglas de negocio:**

- El organigrama del sistema es la fuente de verdad; debe coincidir con el organigrama oficial.
- Los permisos son granulares: ver vs. editar por módulo/pestaña/operación.

## CU-14 — Gestión de Pólizas en Co-Aseguro

**Actor primario:** Ejecutivo de Emisión + Cobranzas.

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-POL-04, RF-COB-09.

**Flujo principal:**

1. Al emitir una póliza, el sistema permite indicar que es en **co-aseguro (checkbox)**.
2. Se cargan las N compañías participantes con su porcentaje de coparticipación.
3. La emisión se gestiona con cada compañía.

## CU-15 — Gestión de Pólizas de Canje

**Actor primario:** Lucía Elías (Cobranzas).

**Prioridad:** P1 (Fase 2)

**Requerimientos:** RF-POL-05, RF-COB-10.

**Precondición:** existe acuerdo de canje con el cliente (ej. Neomedia, Canal 8).

**Flujo principal:**

1. La póliza se marca como "Canje" al emitirse (checkbox).
2. En lugar de carga de comprobante de pago, el cliente emite **factura** por el servicio prestado a Hawk.
3. Lucía registra la factura del cliente en el sistema y la vincula a la póliza.
4. El sistema reconoce la cuota como saldada por contraprestación.
5. Contablemente, se registra el ingreso por servicio recibido y el cobro de la prima.

**Reglas de negocio:**

- El canje debe estar respaldado por un acuerdo escrito.

## CU-16 — Alerta de Salud de Integraciones (Canal Digital)

**Actor primario:** Sistema + Gabriel Depascual.

**Prioridad:** P1 (Fase 2).

**Requerimientos:** RF-INT-06, RF-INT-07.

**Flujo principal:**

1. El sistema monitorea continuamente las APIs de las compañías integradas a Branco.
2. Métricas: uptime, latencia, tasa de errores.

3. Ante una caída o degradación:
  - a. Notificación automática a Gabriel y al equipo técnico.
  - b. Pausado temporal de la cotización para esa compañía.
  - c. Mensaje de fallback al cliente final.
4. Cuando la API se recupera, el sistema reanuda automáticamente.
5. Reporte semanal/mensual de salud de integraciones.

#### Reglas de negocio:

- Las caídas se registran con timestamp para uso en SLAs y auditorías.

### 3. Resumen del Mapa de Casos de Uso

| ID    | Caso de Uso                                        | Módulo principal       | Prioridad | Fase |
|-------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------|------|
| CU-01 | Comparación de Cotizaciones Multi-Compañía         | CRM / Cotizador        | P0        | 1    |
| CU-02 | Emisión con Verificación por Checklist             | Pólizas                | P0        | 1    |
| CU-03 | Renovaciones con Alertas                           | Renovaciones           | P0        | 1    |
| CU-04 | Baja con Evidencia                                 | Renovaciones / Pólizas | P0        | 1    |
| CU-05 | Gestión de Cobranza con Conciliación Asistida      | Cobranzas              | P0        | 1    |
| CU-06 | Cálculo de Comisiones y Esquema de Distribución    | Comisiones             | P1        | 2    |
| CU-07 | Apertura y Seguimiento de Siniestro (Asistido)     | Siniestros             | P1        | 2    |
| CU-08 | Excepción Comercial en Siniestro (Hawk + Compañía) | Siniestros             | P1        | 2    |
| CU-09 | Endoso de Póliza                                   | Pólizas                | P1        | 2    |
| CU-10 | Cliente como Grupo Económico                       | CRM                    | P0        | 1    |
| CU-11 | Ingreso de Cliente Digital al CRM                  | Canal Digital / CRM    | P1        | 2    |
| CU-12 | Reportería Ejecutiva                               | Dashboards             | P1        | 2    |
| CU-13 | Administración de Usuarios y Organigrama           | Organización           | P0        | 1    |

|       |                                  |                     |    |   |
|-------|----------------------------------|---------------------|----|---|
| CU-14 | Pólizas en Co-Aseguro            | Pólizas / Cobranzas | P1 | 2 |
| CU-15 | Pólizas de Canje                 | Cobranzas           | P1 | 2 |
| CU-16 | Alerta de Salud de Integraciones | Integraciones       | P1 | 2 |

## Anexo F: Análisis de Gaps Completo

### 1. Propósito

Este documento presenta la **matriz de gaps** entre la situación actual (AS-IS) y la situación deseada (TO-BE) de Hawk Group. Para cada gap se indica:

- **Descripción** del gap.
- **Categoría** (Operativo / Tecnológico / Información / Negocio).
- **Impacto** sobre el negocio (Alto / Medio / Bajo).
- **Probabilidad de ocurrencia del riesgo asociado** (Alta / Media / Baja).
- **Prioridad de resolución** (P0 — Crítica / P1 — Alta / P2 — Media / P3 — Baja).
- **Acción TO-BE** (cómo se cierra).
- **Indicador de éxito** (cómo se verifica el cierre).

### 2. Criterios de Priorización

| Prioridad           | Criterio                                                                                    |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P0 — Crítica</b> | Impacto Alto + Probabilidad Alta. Resolver en MVP.                                          |
| <b>P1 — Alta</b>    | Impacto Alto + Probabilidad Media, o Impacto Medio + Probabilidad Alta. Resolver en Fase 2. |
| <b>P2 — Media</b>   | Impacto Medio + Probabilidad Media. Resolver en Fase 3.                                     |
| <b>P3 — Baja</b>    | Impacto Bajo o Probabilidad Baja. Resolver en Fase 4 o continuo.                            |

### 3. Matriz Resumen de Gaps

| #    | Gap                                                                                     | Categoría   | Impacto | Prob. | Prio.     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-------|-----------|
| G-01 | Sin modelo unificado de cliente (no existen las "constelaciones" o "grupos económicos") | Información | Alto    | Alta  | <b>P0</b> |
| G-02 | Sin sistema centralizado de gestión (no CRM, no backoffice)                             | Tecnológico | Alto    | Alta  | <b>P0</b> |
| G-03 | Sin repositorio único de pólizas                                                        | Tecnológico | Alto    | Alta  | <b>P0</b> |

|      |                                                                           |             |       |       |           |
|------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------|-----------|
| G-04 | Renovaciones gestionadas manualmente (riesgo de omisión)                  | Operativo   | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-05 | Control "póliza emitida vs. propuesta" 100% manual                        | Operativo   | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-06 | Mail como sistema operativo de derivación ("poner en copia")              | Operativo   | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-07 | Excel como tracking principal de operaciones                              | Tecnológico | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-08 | Riesgo de siniestro con póliza impaga sin reclamo previo                  | Negocio     | Alto  | Media | <b>P0</b> |
| G-09 | Imputación de pagos en Sancor (lógica "más vieja primero") sin asistencia | Operativo   | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-10 | Sin gestión de roles y permisos sistémicos                                | Tecnológico | Alto  | Media | <b>P0</b> |
| G-11 | Sin trazabilidad/auditoría de operaciones                                 | Información | Alto  | Alta  | <b>P0</b> |
| G-12 | Comisiones calculadas manualmente                                         | Operativo   | Medio | Alta  | <b>P1</b> |
| G-13 | Sin control cruzado de liquidación de comisiones de la compañía           | Negocio     | Alto  | Media | <b>P1</b> |
| G-14 | Sin reporting estructurado para Dirección (KPIs)                          | Información | Alto  | Alta  | <b>P1</b> |
| G-15 | Co-aseguro gestionado sin soporte sistémico                               | Operativo   | Medio | Media | <b>P1</b> |
| G-16 | Pólizas de canje sin tipificación específica                              | Operativo   | Medio | Media | <b>P1</b> |
| G-17 | Comunicación crítica vía WhatsApp sin registro                            | Información | Medio | Alta  | <b>P1</b> |
| G-18 | Sin alertas estructuradas de salud de APIs (Branco)                       | Tecnológico | Medio | Alta  | <b>P1</b> |
| G-19 | Cotizador Branco no extendido a ART                                       | Operativo   | Medio | Alta  | <b>P1</b> |
| G-20 | Sin gestión documental unificada (evidencias, NDs/NCs, recibos)           | Información | Medio | Alta  | <b>P1</b> |
| G-21 | Excepciones comerciales en siniestros sin auditoría                       | Negocio     | Medio | Media | <b>P1</b> |

|      |                                                                                |             |       |       |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------|----|
| G-22 | Hawk y Branco operan en silos (no plataforma unificada)                        | Tecnológico | Medio | Media | P1 |
| G-23 | Áreas no relevadas: Comercial, Siniestros end-to-end, IT, Productores Externos | Información | Medio | Alta  | P1 |
| G-24 | Sin modelo de datos formal documentado                                         | Tecnológico | Medio | Media | P1 |
| G-25 | Reportería ejecutiva ad-hoc en Excel                                           | Información | Medio | Alta  | P1 |
| G-26 | Diagrama de procesos AS-IS con baja calidad de renderizado                     | Información | Bajo  | Alta  | P2 |
| G-27 | Sin políticas formales de backup y retención documental                        | Tecnológico | Medio | Baja  | P2 |
| G-28 | Sin SLAs definidos con compañías ni internos                                   | Operativo   | Medio | Baja  | P2 |
| G-29 | Cumplimiento regulatorio (SSN) no formalizado en sistema                       | Negocio     | Medio | Baja  | P2 |
| G-30 | Sin métricas cuantitativas de cartera disponibles                              | Información | Medio | Alta  | P1 |
| G-31 | Sin decisión documentada CRM build vs. buy                                     | Tecnológico | Medio | Alta  | P1 |
| G-32 | Sin mapa formal de integraciones por compañía                                  | Tecnológico | Medio | Media | P1 |
| G-33 | Dependencia personal del conocimiento operativo (no documentado)               | Operativo   | Alto  | Alta  | P0 |
| G-34 | Sin onboarding sistematizado de nuevos empleados                               | Operativo   | Medio | Media | P2 |
| G-35 | Sin IA aplicada (resúmenes pólizas, cláusulas, redacción)                      | Tecnológico | Bajo  | —     | P3 |

## 4. Detalle de Gaps Críticos (P0)

### G-01 — Sin modelo unificado de cliente ("constelaciones")

- **Situación actual:** un grupo económico con N CUITs tiene sus pólizas dispersas; no existe una vista consolidada.
- **Impacto:** cobranzas y gestiones en general fragmentadas.

- **Acción TO-BE:** modelo "Grupo Económico → Entidad Legal → Póliza" como entidad de primer nivel del sistema (RF-CRM-01 a RF-CRM-05).

## G-02 — Sin sistema centralizado de gestión

- **Situación actual:** Excel + mail + WhatsApp + portales externos.
- **Impacto:** baja productividad, errores, dependencia personal.
- **Acción TO-BE:** implementación de plataforma CRM + Backoffice integral.

## G-03 — Sin repositorio único de pólizas

- **Situación actual:** PDFs dispersos en mails y carpetas personales.
- **Impacto:** lentitud para acceder, pérdida de versiones.
- **Acción TO-BE:** repositorio único con versionado por n° de Referencia (RF-POL-01 a RF-POL-03).
- **Indicador de éxito:** tiempo medio de búsqueda de una póliza < 30 segundos.

## G-04 — Renovaciones manuales

- **Situación actual:** descarga manual de listados, seguimiento en Excel.
- **Impacto:** riesgo de omisión = cliente sin cobertura = responsabilidad de Hawk.
- **Acción TO-BE:** motor de renovaciones con alertas escalonadas (RF-REN-01 a RF-REN-07).
- **Indicador de éxito:** 0 renovaciones omitidas por olvido; 100% de bajas con evidencia documentada.

## G-05 — Control póliza emitida vs. propuesta manual

- **Situación actual:** verificación manual por cada operador.
- **Impacto:** cliente con cobertura distinta a la pactada = riesgo de reclamo y reputacional.
- **Acción TO-BE:** checklist comparativo con bloqueo ante discrepancia (RF-POL-08). Asistente IA en próximas instancias.

## G-06 — Mail como sistema operativo

- **Situación actual:** derivaciones internas vía "poner en copia"; comunicaciones críticas perdidas en bandejas.
- **Impacto:** pérdida de información, falta de asignación clara.
- **Acción TO-BE:** workflow interno con asignación y notificaciones (RF-ORG-04, RF-ORG-05).

## G-07 — Excel como tracking

- **Situación actual:** cada operador con su Excel propio.
- **Impacto:** falta de estándar, duplicación, errores.
- **Acción TO-BE:** módulos sistémicos por proceso operativo.
- **Indicador de éxito:** eliminación de Excels operativos (no analíticos).

## G-08 — Siniestro con póliza impaga

- **Situación actual:** detección manual; depende de la diligencia del operador.
- **Impacto:** posible pérdida económica significativa.
- **Acción TO-BE:** validación automática inicial al abrir siniestro (RF-SIN-03) + alerta a Cobranzas.
- **Indicador de éxito:** 100% de siniestros abiertos con check automático de cobranza.

## G-09 — Imputación Sancor (lógica "más vieja primero")

- **Situación actual:** conciliación manual caso por caso.
- **Impacto:** carga operativa elevada, errores de imputación.
- **Acción TO-BE:** conciliación asistida con sugerencia inteligente (RF-COB-04).
- **Indicador de éxito:** reducción del tiempo de conciliación mensual en al menos 60%.

## G-10 — Sin gestión sistémica de roles y permisos

- **Situación actual:** acceso a información por convención, no por sistema.
- **Impacto:** riesgo de seguridad, falta de control.
- **Acción TO-BE:** roles y permisos granulares por módulo (RF-ORG-02).
- **Indicador de éxito:** 100% de usuarios con rol asignado y permisos heredados.

## G-11 — Sin trazabilidad / auditoría

- **Situación actual:** no hay registro de "quién hizo qué cuándo".
- **Impacto:** imposibilidad de auditar, riesgo regulatorio.
- **Acción TO-BE:** auditoría transversal (RF-NF-06).
- **Indicador de éxito:** toda acción crítica auditable con timestamp y usuario.

## G-33 — Dependencia personal del conocimiento

- **Situación actual:** procesos sostenidos por la memoria del equipo.
- **Impacto:** alta vulnerabilidad ante rotación.
- **Acción TO-BE:** procesos sistémicos + organigrama editable + onboarding (RF-ORG-01, RF-ORG-03).

# 9. Conclusión

La operación de Hawk Group presenta 35 gaps relevantes entre AS-IS y TO-BE. De ellos, 12 son críticos (P0) y deben resolverse en la primera fase. Los gaps no son síntomas aislados sino manifestaciones de 3 causas raíz:

- Ausencia de un modelo de cliente unificado.
- Ausencia de un sistema centralizado (CRM + Backoffice).
- Dependencia de procesos de conocimiento individual
- Dependencia operativa de sistemas externos (portales de compañías).

# Anexo G: Análisis Comparativo CRM

## Caso: Hawk Group — Broker de Seguros y Gestión de Cartera

**Objetivo:** Fundamentar la selección de una plataforma CRM que soporte la gestión de clientes/grupos de clientes, pólizas, renovaciones, cobranzas.

### 1. Resumen

Para el caso específico de Hawk Group, **se recomienda iniciar con HubSpot** como plataforma CRM en una primera fase de 12 a 18 meses, evaluando una migración futura a **Sales Hub Professional + Operations Hub/Salesforce** únicamente si la complejidad de la cartera y el volumen de integraciones lo justifican. HubSpot ofrece un **time-to-value significativamente menor**, una **curva de aprendizaje más amigable para equipos comerciales no técnicos**, un **TCO entre 70% y 80% inferior** a Salesforce en los primeros 3 años, y capacidades suficientes para modelar Clientes y grupos económicos mediante objetos personalizados, automatizar renovaciones y dar trazabilidad a las comunicaciones. Salesforce sigue siendo la opción más potente para escenarios de alta complejidad (Financial Services Cloud, integraciones nativas con cores aseguradores), pero su costo, dependencia de partners de implementación y curva de aprendizaje no se justifican en esta etapa del proyecto de Hawk.

### 2. Matriz Comparativa

| Criterio                                        | Salesforce                                                                                                                               | HubSpot                                                                                                | Mejor alternativa para Hawk                        |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Gestión B2B / Constelaciones de Clientes</b> | Excelente. Soporte nativo vía *Account Hierarchies* y Financial Services Cloud (relaciones entre grupos, holding, household).            | Bueno. Se modela con *Companies* + *Custom Objects* + asociaciones múltiples (disponible desde Pro).   | Salesforce (técnico) / HubSpot (suficiente)        |
| <b>Gestión de Pólizas y Renovaciones</b>        | Muy alto. Objeto "Policy" nativo en FSC (financial service cloud), ciclos de renovación, vencimientos.                                   | Medio-alto. Requiere objeto personalizado "Póliza" + workflows de renovación. Funcional pero a medida. | Salesforce                                         |
| <b>Integraciones con aseguradoras (APIs)</b>    | Ecosistema maduro (MuleSoft, AppExchange). Conectores a cores aseguradores. <b>Sancor</b> : no hay conector nativo, requiere desarrollo. | API REST robusta, webhooks, Operations Hub. <b>Sancor</b> : también requiere desarrollo a medida.      | Empate (ambos requieren integración custom)        |
| <b>Automatización de procesos (Workflows)</b>   | Flow Builder muy potente, lógica compleja, aprobaciones multinivel.                                                                      | Workflows visuales muy intuitivos, cubren 90% de casos de un broker.                                   | HubSpot (productividad) / Salesforce (complejidad) |
| <b>Gestión de Cobranzas</b>                     | No nativa. Requiere AppExchange (ej. Accounting Seed) o integración con ERP.                                                             | No nativa. Requiere integración con sistema contable o módulo externo.                                 | Empate                                             |
| <b>Reportes y Dashboards</b>                    | Muy avanzados, Einstein Analytics / CRM Analytics. Curva alta.                                                                           | Dashboards listos para usar, fáciles de armar por usuarios de negocio.                                 | HubSpot (usabilidad) / Salesforce (profundidad)    |
| <b>Facilidad de uso</b>                         | Interfaz densa, orientada a usuarios entrenados.                                                                                         | Interfaz moderna, adopción rápida por equipos comerciales.                                             | <b>HubSpot</b>                                     |

|                                          |                                                                                       |                                                                                        |                |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Costo (TCO 3 años)</b>                | Alto: licencias USD 150–300/usuario/mes + implementación USD 30k–80k + mantenimiento. | Medio: Sales Hub Pro USD 90–100/usuario/mes + implementación USD 8k–20k.               | <b>HubSpot</b> |
| <b>Escalabilidad</b>                     | Prácticamente ilimitada. Soporta operaciones globales.                                | Escala bien hasta cientos de usuarios; arquitectura más cerrada.                       | Salesforce     |
| <b>Soporte y ecosistema en Argentina</b> | Muy fuerte. Múltiples partners locales certificados (Globant, Practia, etc.).         | Creciente. Menos partners locales, pero soporte directo en español y comunidad activa. | Salesforce     |
| <b>Tiempo de implementación</b>          | 4–9 meses para una implementación seria con FSC.                                      | 6–12 semanas para un MVP funcional.                                                    | <b>HubSpot</b> |
| <b>Curva de aprendizaje</b>              | Alta. Requiere administrador certificado dedicado.                                    | Baja-media. Usuarios productivos en días, no semanas.                                  | <b>HubSpot</b> |

### 3. Ventajas/Desventajas para Hawk Group

#### Salesforce

##### Ventajas

- **Financial Services Cloud** modela de forma nativa grupos económicos, pólizas y relaciones complejas.
- Capacidades analíticas avanzadas (CRM Analytics, Einstein AI).

##### Desventajas

- **Sobredimensionado:** Hawk usaría < 40% de las capacidades.
- Riesgo de dependencia de un partner externo para cada cambio.

#### HubSpot

##### Ventajas

- **Implementación rápida (8–12 semanas)** con MVP operativo: cartera, contactos, pólizas como objeto custom, workflows de renovación.
- **Adopción comercial alta:** la UI es amigable para productores y administrativos sin formación técnica.
- **Costo predecible y menor**, sin necesidad de un administrador full-time.
- Excelente trazabilidad de comunicaciones (email, llamadas, WhatsApp vía integraciones) — un requisito clave para Hawk.
- Workflows visuales fáciles de mantener internamente.

##### Desventajas

- La gestión de **Constelaciones de Clientes** requiere modelado con objetos personalizados (no es out-of-the-box como FSC).
- Menos profundidad analítica para reportes muy complejos.
- Ecosistema de partners en Argentina menos denso que Salesforce.
- Si Hawk crece a > 100 usuarios o múltiples unidades de negocio internacionales, podría requerir migración.

## 4. Recomendación

### Recomendación

**Adoptar HubSpot (Sales Hub Professional + Operations Hub Starter/Pro)** como CRM principal de Hawk Group en una **Fase 1**.

**Cubre los 5 requisitos críticos:**

- Entidad clientes/grupos de clientes (vía objetos custom y asociaciones)
- Automatización de renovaciones (workflows)
- Trazabilidad de comunicaciones