

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE**  
**SOFTWARE**



---

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB Y APP PARA  
EL AUTOSERVICIO DE SUS PÓLIZAS Y SERVICIOS  
DERIVADOS DE LOS CLIENTES DE MAPFRE”**

---

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SOFTWARE**

**MODALIDAD: TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE SOFTWARE**

**AUTOR:** Br. CLAUDIA ELIZABETH BORJA RAMOS

**ASESOR:** Ms. FREDDY HENRRY INFANTES QUIROZ

**TRUJILLO - PERÚ**

**2020**

## ACREDITACIONES

**TÍTULO:** “IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB Y APP PARA EL AUTOSERVICIO DE SUS PÓLIZAS Y SERVICIOS DERIVADOS DE LOS CLIENTES DE MAPFRE”

**AUTOR:**

---

Br. Claudia Elizabeth Borja Ramos

**APROBADO POR:**

---

Ms. Liliana Patricia Vigo Pereyra  
PRESIDENTE  
N° CIP: 70724

---

Dr. Luis Vladimir Urrelo Huiman  
SECRETARIO  
N° CIP: 88212

---

Ing. Silvia Ana Rodríguez Aguirre  
VOCAL  
N° CIP: 107615

---

Ms. Freddy Henry Infantes Quiróz  
ASESOR  
N° CIP: 139578

## **PRESENTACION**

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento y conforme a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos y reglamento de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el título profesional de Ingeniero de Software, se pone a vuestra consideración el informe del trabajo de suficiencia profesional titulado “IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB Y APP PARA EL AUTOSERVICIO DE SUS PÓLIZAS Y SERVICIOS DERIVADOS DE LOS CLIENTES DE MAPFRE”

Trujillo, 06 de marzo del 2020

Br. Claudia Elizabeth Borja Ramos

## **DEDICATORIA**

*Dedicado a la memoria de mis abuelos, mi mamá Angélica y papá Teo, que desde donde están siempre me acompañan y sé que están orgullosos de lo logrado hasta ahora.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Primero a Dios por todo lo recibido y obtenido hasta ahora, porque siempre está conmigo en cada paso que doy.*

*A mis padres por sus oraciones, amor y apoyo incondicional, por enseñarme a perseverar a pesar de las adversidades y sobre todo por su paciencia, por no perder las esperanzas de que alcanzaría esta meta.*

*A mi hermano por su amor y apoyo incondicional, por creer en mí a pesar del tiempo transcurrido.*

*A toda mi familia porque con sus oraciones y consejos de una u otra forma me acompañan en cada uno de mis sueños y metas.*

*A mi compañero ideal, por ser mi fortaleza y aguante a lo largo de estos años.*

*A mi casa de estudios, Universidad Privada Antenor Orrego, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.*

*A mi asesor por su disposición, dedicación y ayuda brindada para lograr este objetivo.*

*A mis docentes que han sido parte de mi formación profesional y han estado pendientes a lo largo de estos años de mi crecimiento profesional.*

*A mis amigos que han estado siempre ahí para mí, alentándome a continuar.*

*A todas las personas que han permitido y colaborado en la realización de este informe.*

## RESUMEN

El presente informe de Suficiencia Profesional, describe la actividad profesional que quien suscribe desempeñó como QA Engineer en la empresa MULTIPLICA, en el proyecto denominado “Portal Autoservicio”.

MAPFRE posee un volumen considerable de recursos para la atención de solicitudes requeridas por sus clientes para realizar consultas, adquirir nuevos productos, etc.; ya sea a través de atención al cliente, agentes o brókers cuando existe la necesidad de contratar nuevos productos, por sus diferentes vías (llamadas u oficinas).

Por ello, dentro del plan de movilidad de MAPFRE, se planteó como iniciativa la habilitación de una plataforma omnicanal (Web y app), que permita la interacción del usuario con los servicios que le brinda MAPFRE desde la comodidad de su hogar o desde cualquier parte a través de su móvil, en tiempo real, sin generar la necesidad de acercarse a las oficinas, excepto sean casos puntuales.

De esta manera, MAPFRE desea que el usuario tenga una experiencia más interactiva a través del aplicativo omnicanal, ahorrándole al usuario el proceso engorroso de formar colas y/o llamadas para recibir información.

En la actualidad, la plataforma web aún no ha sido lanzado al usuario final, dado que se encuentra cursando una nueva fase y la plataforma app ha sido lanzada hace aproximadamente 2 mes. En ambas plataformas podrán visualizar las diferentes pólizas que tiene contratadas con el detalle de cada una, sus respectivos beneficios, tanto de las pólizas contratadas como los beneficios que les otorga la empresa por ser clientes, como son los MAPFRE Dólares. También a través de estos canales se le muestra información de los diferentes ramos o servicios que te ofrece MAPFRE, puedes realizar cotizaciones, renovar pólizas, realizar tus pagos, entre otros.

El aplicativo móvil se encuentra disponible a través del Play Store y Apple Store, para las plataformas: Android u iOS. En el caso de la plataforma web, se va a poder disfrutar de esta experiencia desde cualquier navegador en cuanto sea lanzado al usuario final (público en general). Cabe mencionar que este producto en la actualidad, se encuentra cursando una nueva fase, en la cual nos encontramos implementando nuevos requisitos recibidos por los usuarios finales y mejorando algunas falencias.

## INDICE

<b>ACREDITACIONES</b> .....	<b>2</b>
<b>PRESENTACION</b> .....	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	<b>11</b>
2.1. NOMBRE DEL PROYECTO .....	11
2.2. OBJETIVO Y OBJETO DE ESTUDIO.....	11
2.2.1. OBJETO DE ESTUDIO.....	11
2.2.2. OBJETIVO .....	11
2.3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	12
2.4. MARCO CONCEPTUAL QUE DA SUSTENTO AL OBJETO DE ESTUDIO	12
2.4.1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS: .....	12
2.4.2. TIPOS DE PRUEBAS EMPLEADOS DURANTE EL DESARROLLO ...	13
2.4.3. HERRAMIENTAS EMPLEADAS PARA EL DESARROLLO .....	15
2.4.4. LENGUAJE EMPLEADO PARA EL DESARROLLO .....	18
2.5. METODOLOGÍA .....	21
2.5.1. ROLES DE SCRUM.....	21
2.5.2. PROCESOS DE SCRUM.....	22
<b>CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO</b> .....	<b>25</b>
3.1. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL .....	25
3.2. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN .....	25
3.2.1. REUNIONES CON NEGOCIO: .....	25
3.2.2. ELABORACIÓN DE PROPUESTA UX/UI: .....	28
3.2.3. VALIDACIÓN CON PRODUCT OWNER: .....	30
3.2.4. ELABORACIÓN DE HISTORIAS Y SERVICIOS: .....	30
3.2.5. PLANIFICACIÓN / GROOMING: .....	31
3.2.6. DESARROLLO Y PRUEBAS: .....	31
3.2.7. PUESTA EN PRD: .....	40
<b>LECCIONES APRENDIDAS Y PROYECCIÓN PROFESIONAL</b> .....	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>59</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1: Roles de Scrum.....	22
Figure 2: Proceso SCRUM (Frechina, 2018) .....	23
Figure 3: STORIES ON BOARD WEB (Imagen Referencial).....	26
Figure 4: STORIES ON BOARD APP (Imagen Referencial) .....	27
Figure 5: CARD STORIES ON BOARD (Imagen Referencial) .....	28
Figure 6: Diseño web (Imagen Referencial) .....	29
Figure 7: Diseño APP (Imagen Referencial).....	29
Figure 8: HISTORIA DE USUARIO (Imagen Referencial).....	30
Figure 9: Diagrama de componentes .....	32
Figure 10: Estructura CT001_Pagos.....	33
Figure 11: Estructura componente MAPFRE Dólares.....	34
Figure 12: Estructura de componentes CT003_Polizas .....	35
Figure 13: Diagrama de aplicaciones.....	36
Figure 14: Proceso de vida de una HU .....	37
Figure 15: HP Quality Center (Imagen referencial) .....	38
Figure 16: Ejemplo de un Issue (Imagen Referencial) .....	39
Figure 17: Portal Principal Autoservicio Web .....	40
Figure 18: Home Autoservicio Web .....	41
Figure 19: Interfaz MAPFRE Dólares .....	41
Figure 20: Bandeja de Seguro Vehicular .....	42
Figure 21: Detalle de una póliza vehicular.....	43
Figure 22: Coberturas de una póliza vehicular .....	44
Figure 23: Exclusiones de una póliza vehicular .....	45
Figure 24: Deducible de una póliza vehicular .....	45
Figure 25: Interfaz de Preguntas Frecuentes .....	46
Figure 26: Landing de cotización de una póliza vehicular.....	47
Figure 27: Interfaz de Lista de Pólizas.....	48
Figure 28: Bandeja Próximos pagos .....	48
Figure 29: Interfaz de Pagos Realizados.....	49
Figure 30: Interfaz de Servicios MAPFRE .....	50
Figure 31: Interfaz Red de Oficinas.....	50
Figure 32: Portal Autoservicio App.....	51

Figure 33: Login Autoservicio App 1 .....	51
Figure 34: Login Autoservicio App 2 .....	52
Figure 35: Ingreso de cód. de verificación para acceder al app .....	52
Figure 36: Listado de Pólizas del usuario .....	53
Figure 37: Opción SOS .....	53
Figure 38: Bandeja de Seguro Vehicular .....	54
Figure 39: Landing de cotizador de Seguro Vehicular .....	54
Figure 40: Detalle de una póliza vehicular.....	55
Figure 41: Coberturas de un Seguro Vehicular .....	55
Figure 42: Mapas de Oficina, Clínicas, Talleres, Comisarías .....	56
Figure 43: Interfaz de servicios .....	56
Figure 44: Mi perfil.....	57
Figure 45: Pantalla de Mis Datos.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Table 1: Puntuación de HU .....	31
Table 2: Descripción de diagrama compo nentes .....	32
Table 3: Descripción de la Relación entre las aplicaciones .....	36

## **CAPÍTULO I: CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **CAR EVERIS - TRUJILLO**

JULIO 2016 - MARZO 2018 (1 año y 8 meses)

Desempeñándome al inicio como PRE-QA en los proyectos pertenecientes al Cliente CLARO y luego como QA en los proyectos pertenecientes al cliente Banco de Crédito del Perú (BCP).

### **MULTIPLICA - LIMA**

MARZO 2018 - ACTUALIDAD

Desempeñándome como QA Engineer en los proyectos pertenecientes al cliente MAPFRE PERÚ

## **CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **2.1. NOMBRE DEL PROYECTO**

Portal de Autoservicio

### **2.2. OBJETIVO Y OBJETO DE ESTUDIO**

#### **2.2.1. OBJETO DE ESTUDIO**

Actualmente las MAPFRE posee un volumen considerable de recursos para la atención de solicitudes requeridas por sus clientes, tales como llamadas, las cuales son atendidas por el call center (Si24). Se reciben innumerables llamadas a agentes o brókers cuando desean contratar nuevos productos o consultar el estado de los mismos.

#### **2.2.2. OBJETIVO**

- Implementar una plataforma Web que permita gestionar (solicitar servicios, mantener, seguimiento de siniestros, seguimiento de pagos, entre otros) las pólizas que ha contratado el cliente, realizar up sell y cross sell.
- Implementar una plataforma App que permita realizar las acciones requeridas por el cliente, que tengan una cuestión de inmediatez (solicitud de servicios, reporte de siniestros, auto procuración, auto inspección, entre otros).
- Conseguir la reducción de llamadas al call center de MAPFRE (Si24).
- Dar a conocer los beneficios y servicios que ofrece MAPFRE a sus clientes.
- Habilitar acciones que permitan al usuario ejecutar operaciones sin necesidad de llamar al call center o acercarse a una oficina MAPFRE.
- Alinearse al plan tecnológico de MAPFRE y arquitectura consensuada y visada con los Centros de Competencia.
- Plantear la arquitectura de información que permita al usuario encontrar la información que necesita.

- Ejecutar el ciclo de vida de desarrollo del producto bajo un marco de trabajo ágil.
- Asegurar la calidad del producto (Web y App) antes de habilitar el acceso a los clientes.

## 2.3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El portal Autoservicio intenta realizar la transformación digital a nivel de producto y de cultura dentro del cliente. Implementación de productos que permitan el acercamiento y autogestión de los clientes, sus productos, trámites y apertura de nuevos canales de venta y fidelización.

## 2.4. MARCO CONCEPTUAL QUE DA SUSTENTO AL OBJETO DE ESTUDIO

### 2.4.1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:

- **Omnicanal:** Plataformas web y app.
- **User research (UR):** es el perfil que se encarga de recolectar toda la información de sus usuarios.
- **Historia de Usuario (HU):** es una descripción pequeña de los requerimientos del cliente. Son utilizadas en metodologías de desarrollo ágiles.
- **Step:** “Paso” nombre que se le da a cada paso especificado en la descripción de casos de pruebas.
- **Bróker:** agente encargado de atender a los usuarios en las compras y ventas de seguros.
- **Up sell:** actualización del producto comprado por un costo adicional o mayor.
- **Cross sell:** venta cruzada, se le ofrece algo complementario al producto adquirido.

## **2.4.2. TIPOS DE PRUEBAS EMPLEADOS DURANTE EL DESARROLLO**

Según la Junta Internacional de Calificación de Pruebas de Software (ISTQB), los tipos de prueba son medios para definir claramente el objeto de un programa o proyecto. De acuerdo a nuestros objetivos, empleamos los siguientes:

### **2.4.2.1. PRUEBAS FUNCIONALES:**

Las pruebas funcionales verifican que cada función de la aplicación de software funciona de acuerdo con la especificación de requisitos. Pruebas funcionales muestra “Lo que hace el sistema”. El objetivo de esta prueba es verificar si el sistema es funcionalmente perfecto.

Hay dos perspectivas en las que la funcionalidad de prueba se puede hacer desde la prueba basada en requisitos y de procesos de negocio.

**Pruebas basadas en requisitos:** Se realiza en estricta conformidad con los requisitos definidos.

**Pruebas basadas en procesos de negocio:** Se realiza de acuerdo con el conocimiento basado en el uso comercial diario del sistema.

#### **Ventajas de las pruebas funcionales:**

- Las pruebas funcionales simulan el uso real del sistema.
- Se ejecuta en las condiciones cercanas a las del cliente.
- No se realizan suposiciones de la estructura del sistema al proporcionar pruebas funcionales.
- Es fácil hacer pruebas manuales.

### **2.4.2.2. PRUEBAS NO FUNCIONALES**

Las pruebas no funcionales ayudan a estimar la preparación de un sistema de acuerdo con los diferentes criterios que no están

cubiertos por las pruebas funciones. A diferencia de las pruebas funcionales, muestra que bueno funciona el sistema. Consideramos la variedad de subtipos de pruebas no funcionales:

**Pruebas de interfaz de usuario (UI):** tiene como objetivo garantizar que la interfaz gráfica de usuario de la aplicación cumpla con las especificaciones. Esto ayuda a evaluar elementos de diseño como el diseño, colores, fuentes, tamaños de fuente, etiquetas, cuadros de texto, formato de texto, títulos, botones, listas, iconos, enlaces y contenido.

**Pruebas de experiencia de usuario (UX):** tiene como objetivo verificar la interacción del cliente con los productos y servicios de la compañía.

**Pruebas de seguridad:** tiene como objetivo garantizar que el sistema de información proteja los datos y mantenga la funcionalidad según lo previsto.

**Prueba de navegador cruzado:** realizado para verificar el trabajo correcto de la aplicación o el sistema en diferentes configuraciones de navegador: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer y Opera, etc.

**Pruebas multiplataforma:** tiene como objetivo evaluar el trabajo de la aplicación en diferentes sistemas operativos: Windows, iOS / Mac OS, Linux, Android, etc.

**Pruebas de Compatibilidad con versiones anteriores:** las pruebas garantizan una nueva versión del producto para continuar trabajando con el producto anterior.

**Pruebas de usabilidad:** realizado para evaluar un producto o servicio mediante la prueba con usuarios representativos. Ayuda a definir la capacidad del usuario para aprender a operar, preparar entradas para e interpretar salidas de un sistema o componente.

### 2.4.2.3. PRUEBAS RELACIONADAS CON EL CAMBIO

Las pruebas relacionadas con el cambio se realizan para garantizar que los errores erradicados previamente se hayan solucionado y para detectar errores que pueden haber aparecido accidentalmente en una nueva versión. De acuerdo con estos objetivos, hay dos subtipos de pruebas relacionadas con el cambio:

**Pruebas de confirmación (Re-pruebas):** se realizan para asegurarse de que el error ha sido eliminado con éxito. En pocas palabras, el caso de prueba que detectó originalmente el error se ejecuta de nuevo y esta vez debería pasar sin problemas.

**Pruebas de regresión:** Se realiza no solo para verificar la corrección de errores, sino también para garantizar que no se hayan detectado o descubierto nuevos defectos después de los cambios. (EasyQA, 2019)

## 2.4.3. HERRAMIENTAS EMPLEADAS PARA EL DESARROLLO

### 2.4.3.1. Jira Software

Jira Software es una herramienta ágil de gestión de proyectos compatible con cualquier metodología ágil, ya sea scrum, kanban o la tuya propia. Desde tableros ágiles hasta informes, puedes planificar y gestionar todos los proyectos de desarrollo de software ágil y hacer un seguimiento de ellos con una sola herramienta. (ATLASSIAN, 2016)

### 2.4.3.2. Visual Studio Code

Visual Studio Code es un editor de código fuente ligero pero potente que se ejecuta en su escritorio y está disponible para Windows, macOS y Linux. Viene con soporte incorporado para JavaScript, TypeScript y Node.js y tiene un rico ecosistema de extensiones para otros lenguajes (como C ++, C #, Java, Python,

PHP, Go) y tiempos de ejecución (como .NET y Unity). (Visual Studio Code, 2015)

#### **2.4.3.3. Git**

Git es una herramienta que realiza una función del control de versiones de código de forma distribuida y no depende de un repositorio central. Fue diseñada por Linus Torvalds. Con ella podemos mantener un historial completo de versiones, movernos como si tuviéramos un puntero en el tiempo, por todas las revisiones de código y desplazarnos de una manera muy ágil. Tiene un sistema de trabajo con ramas, que lo hace especialmente potente. Las ramas pueden tener una línea de progreso diferente de la rama principal donde está el core de nuestro desarrollo. En algún momento podemos llegar a probar algunas de esas mejoras o cambios en el código y hacer una fusión a nuestro proyecto principal, ya que todo esto lo maneja Git de una forma muy eficiente. (Rubio, 2019)

#### **2.4.3.4. BITBUCKET**

Bitbucket es un servicio de alojamiento basado en web, para los proyectos que utilizan el sistema de control de versiones Mercurial y Git. (Wikipedia, 2019)

#### **2.4.3.5. TOAD FOR ORACLE:**

Es una aplicación informática de desarrollo SQL y administración de base de datos, considerada una herramienta útil para los DBAs (administradores de base de datos). (Wikipedia, 2019)

#### **2.4.3.6. HP QualityCenter**

HP Quality Center es el líder probado en gestión de calidad de TI y es totalmente compatible con sus iniciativas de centro de excelencia de pruebas de calidad (TCoE). Esta plataforma unificada y escalable para la automatización de la prestación de

aplicaciones seguras, fiables y de calidad le permite implantar una infraestructura completa de gestión de la calidad de TI, establecer procesos coherentes y repetibles y aplicar las mejores prácticas para la gestión de requisitos, pruebas y defectos y los componentes empresariales. (GLOBE, 2013)

#### **2.4.3.7. SKETCH**

Sketch es un software de diseño específico para diseño vectorial y se utiliza principalmente para diseñar tanto interfaces gráficas y móviles, como también logotipos e iconos. (visual engineering, 2017)

#### **2.4.3.8. ZEPLIN**

Es un software que permite incorporar los diseños hechos con Sketch cogiendo la guía de estilo, y que permite exportar los iconos de forma automatizada. En resumen, es el intermediario de nuestros diseñadores y developers. (visual engineering, 2017)

#### **2.4.3.9. InVission**

InVission es un programa para prototipar apps, el cual que permite subir pantallas ya diseñadas y aplicar interactividades mediante gestos para transiciones de pantalla. Es una herramienta de gestión de proyecto. (prezi, 2017)

#### **2.4.3.10. Oracle Database 11g**

Es básicamente una herramienta cliente/servidor para la gestión de base de datos, es un producto vendido a nivel mundial, aunque la gran potencia que tiene y su elevado precio hace que solo se vea en empresas muy grandes y multinacionales, por norma general. Esta herramienta hace que el proceso de recopilación de datos sea más completo, fácil y sencillo. La base de datos es una estructura que memoriza y esta se distribuye a más de una computadora formando una estructura interna compuesta por tablas, columnas,

usuarios, esquemas etc. Utilizadas para respaldar las operaciones. (prezi, 2012)

#### **2.4.3.11. MongoDB**

MongoDB es una base de datos de documentos que ofrece una gran escalabilidad y flexibilidad, y un modelo de consultas e indexación avanzado. Es una base de datos distribuida en su núcleo, por lo que la alta disponibilidad, la escalabilidad horizontal y la distribución geográfica están integradas y son fáciles de usar. Almacena datos en documentos flexibles similares a JSON, por lo que los campos pueden variar entre documentos y la estructura de datos puede cambiarse con el tiempo. (mongoDB, 2019)

#### **2.4.3.12. Node.js**

Node.js es un entorno de ejecución para JavaScript construido con el motor de JavaScript V8 de Chrome. (nodejs, 2016)

#### **2.4.3.13. Eclipse**

Eclipse es una plataforma de desarrollo, diseñada para ser extendida de forma indefinida a través de plug-ins. Fue concebida desde sus orígenes para convertirse en una plataforma de integración de herramientas de desarrollo. No tiene en mente un lenguaje específico, sino que es un IDE genérico, aunque goza de mucha popularidad entre la comunidad de desarrolladores del lenguaje Java usando el plug-in JDT que viene incluido en la distribución estándar del IDE. (genbeta, 2014)

### **2.4.4. LENGUAJE EMPLEADO PARA EL DESARROLLO**

#### **2.4.4.1. PL/SQL**

PL/SQL es el lenguaje de programación que proporciona Oracle para extender el SQL estándar con otro tipo de instrucciones. Con

PL/SQL se puede programar las unidades de programa de la base de datos Oracle: Procedimientos almacenados, Funciones, Triggers y Scripts. (Alcalde, 2017)

#### **2.4.4.2. Angular6**

Angular 6 es un marco de JavaScript para crear aplicaciones web y aplicaciones en JavaScript, HTML y TypeScript, que es un súper conjunto de JavaScript. Angular proporciona características integradas para animación, servicio http y materiales que a su vez tienen características tales como autocompletar, navegación, barra de herramientas, menús, etc. El código está escrito en TypeScript, que se compila en JavaScript y muestra lo mismo en el navegador. (TutorialsPoint, 2018)

#### **2.4.4.3. TypeScript**

TypeScript es un lenguaje de programación libre y de código abierto desarrollado y mantenido por Microsoft. Es un súper conjunto de JavaScript, que esencialmente añade tipos estáticos y objetos basados en clases. Anders Hejlsberg, diseñador de C\_Sharp y creador de Delphi y Turbo Pascal, ha trabajado en el desarrollo de TypeScript.<sup>1</sup> TypeScript puede ser usado para desarrollar aplicaciones JavaScript que se ejecutarán en el lado del cliente o del servidor (Node.js). (Wikipedia, 2020)

#### **2.4.4.4. JavaScript**

JavaScript (abreviado comúnmente JS) es un lenguaje de programación interpretado, dialecto del estándar ECMAScript. Se define como orientado a objetos,<sup>3</sup> basado en prototipos, imperativo, débilmente tipado y dinámico. Se utiliza principalmente en su forma del lado del cliente (client-side), implementado como parte de un navegador web permitiendo mejoras en la interfaz de usuario y páginas web dinámicas<sup>4</sup> y JavaScript del lado del servidor (Server-side JavaScript o SSJS).

Su uso en aplicaciones externas a la web, por ejemplo, en documentos PDF, aplicaciones de escritorio (mayoritariamente widgets) es también significativo. (Wikipedia, 2020)

#### **2.4.4.5. Ionic3**

Ionic Framework es un kit de herramientas de interfaz de usuario de código abierto para crear aplicaciones móviles y de escritorio de alta calidad y de alto rendimiento utilizando tecnologías web (HTML, CSS y JavaScript). Se centra en la experiencia del usuario frontend o la interacción de la interfaz de usuario de una aplicación (controles, interacciones, gestos, animaciones). Es fácil de aprender y se integra muy bien con otras bibliotecas o marcos, como Angular, o se puede usar de forma independiente sin un marco frontend con un script simple. (ionicframework, 2020)

#### **2.4.4.6. Java8**

Java es un lenguaje de programación y una plataforma informática comercializada por primera vez en 1995 por Sun Microsystems. Hay muchas aplicaciones y sitios web que no funcionarán a menos que tenga Java instalado y cada día se crean más. Java es rápido, seguro y fiable. Desde portátiles hasta centros de datos, desde consolas para juegos hasta súper computadoras, desde teléfonos móviles hasta Internet, Java está en todas partes. (Java, 2014)

Java 8 es la versión más reciente de Java que incluye nuevas características, mejoras y correcciones de bugs para mejorar la eficacia en el desarrollo y la ejecución de programas Java. (Java, 2014)

## 2.5. METODOLOGÍA

Scrum es una metodología de trabajo ágil que tiene como finalidad la entrega de valor en períodos cortos; es un proceso, framework o marco de trabajo. En Scrum se realizan entregas parciales y regulares del producto final, priorizadas por el beneficio que aportan al receptor del proyecto. Por ello, Scrum está especialmente indicado para proyectos en entornos complejos, donde se necesita obtener resultados pronto, donde los requisitos son cambiantes o poco definidos, donde la innovación, la competitividad, la flexibilidad y la productividad son fundamentales.

Scrum se basa en tres pilares: transparencia, inspección y adaptación.

**Transparencia:** Todos los implicados tienen conocimiento de qué ocurre y en el proyecto y cómo ocurre. Esto hace que haya un entendimiento “común” del proyecto, una visión global.

**Inspección:** Los miembros del equipo Scrum frecuentemente inspeccionan el progreso para detectar posibles problemas. La inspección no es un examen diario, sino una forma de saber que el trabajo fluye y que el equipo funciona de manera auto-organizada.

**Adaptación:** Cuando hay algo que cambiar, el equipo se ajusta para conseguir el objetivo del sprint. Esta es la clave para conseguir éxito en proyectos complejos, donde los requisitos son cambiantes o poco definidos y en donde la adaptación, la innovación, la complejidad y flexibilidad son fundamentales. (we are marketing, 2017)

### 2.5.1. ROLES DE SCRUM

Los equipos de Scrum son auto-organizados y multi-funcionales. Esto garantiza la responsabilidad de la entrega de valor al equipo completo, sin necesidad de ayuda de otros miembros de la organización.

En Scrum existen 3 roles: Product Owner, Scrum Master y Equipo de desarrollo.



*Figure 1: Roles de Scrum*

**PRODUCT OWNER:** es la “voz del cliente” y el responsable de desarrollar, mantener y priorizar las tareas en el backlog.

**SCRUM MASTER:** es responsable de asegurarse que el trabajo del equipo vaya bien siguiendo las bases de Scrum. Además, se encarga de remover cualquier obstáculo que pueda encontrar el equipo de desarrollo.

**EQUIPO DE DESARROLLO:** es un grupo de profesionales con los conocimientos técnicos necesarios, que desarrollan el proyecto de manera conjunta llevando a cabo las historias a las que se comprometen al inicio de cada sprint.

### **2.5.2. PROCESOS DE SCRUM**

El desarrollo se realiza de forma iterativa e incremental. Cada iteración, denominada Sprint, tiene una duración preestablecida de entre 2 y 4 semanas, obteniendo como resultado una versión del software con nuevas prestaciones listas para ser usadas. En cada nuevo Sprint, se va ajustando la funcionalidad ya construida y se añaden nuevas prestaciones priorizándose siempre aquellas que aporten mayor valor de negocio.

# Scrum Process

Enter your subhead line here

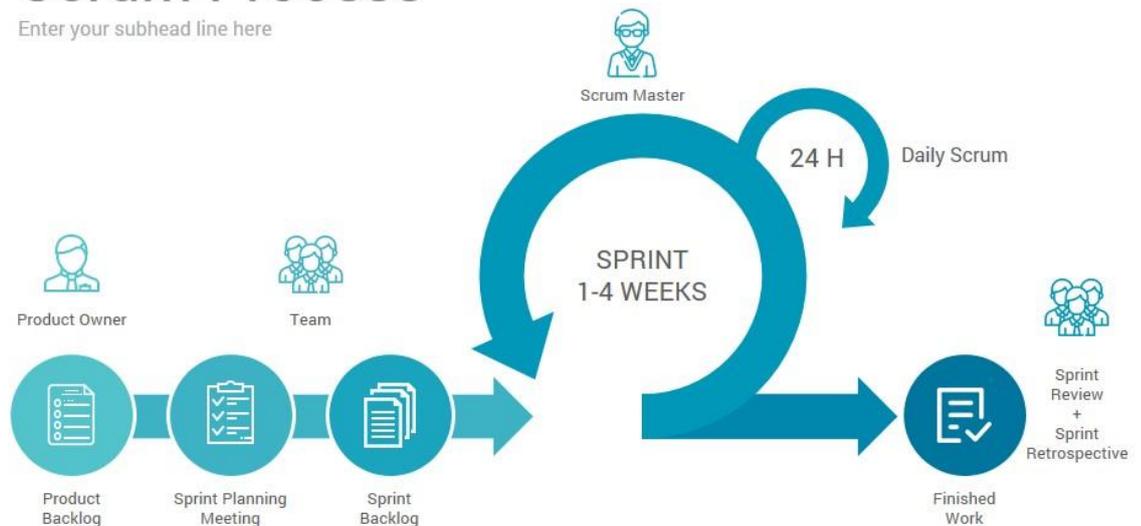


Figure 2: Proceso SCRUM (Frechina, 2018)

**Product Backlog:** Conjunto de requisitos denominados historias descritos en un lenguaje no técnico y priorizados por valor de negocio, o lo que es lo mismo, por retorno de inversión considerando su beneficio y coste. Los requisitos y prioridades se revisan y ajustan durante el curso del proyecto a intervalos regulares.

**Sprint Planning:** Reunión durante la cual el Product Owner presenta las historias del backlog por orden de prioridad. El equipo determina la cantidad de historias que puede comprometerse a completar en ese sprint, para en una segunda parte de la reunión, decidir y organizar cómo lo va a conseguir.

**Sprint:** Iteración de duración prefijada durante la cual el equipo trabaja para convertir las historias del Product Backlog a las que se ha comprometido, en una nueva versión del software totalmente operativo.

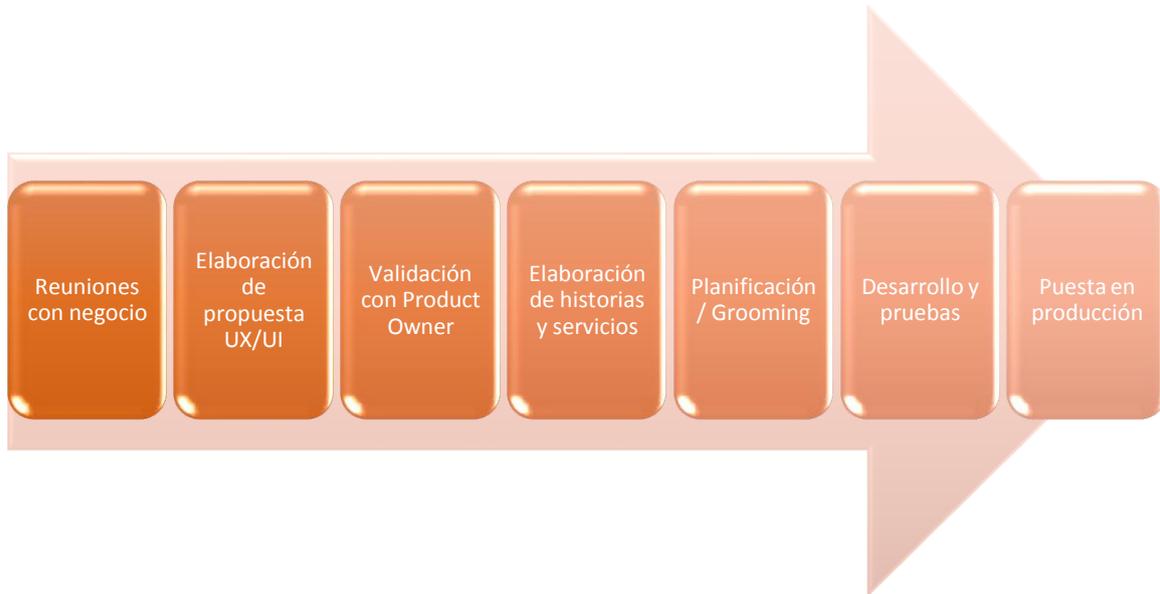
**Sprint Backlog:** Lista de las tareas necesarias para llevar a cabo las historias del sprint.

***Daily sprint meeting:*** Reunión diaria de cómo máximo 15 min. en la que el equipo se sincroniza para trabajar de forma coordinada. Cada miembro comenta que hizo el día anterior, que hará hoy y si hay impedimentos.

***Demo y retrospectiva:*** Reunión que se celebra al final del sprint y en la que el equipo presenta las historias conseguidas mediante una demostración del producto. Posteriormente, en la retrospectiva, el equipo analiza qué se hizo bien, qué procesos serían mejorables y discute acerca de cómo perfeccionarlos. (SOFTENG, 2010)

## CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO

### 3.1. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA LABORAL



### 3.2. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 3.2.1. REUNIONES CON NEGOCIO:

En este primer hito se reúnen PO, ScrumMaster, UR/UX; en ellas se revisa la propuesta, y realiza el levantamiento de necesidades de negocio, identificación de iniciativas, mapeo de los procesos de negocio actuales (AS-IS), entrevistas con usuarios entre otros (Ver Anexos); obteniendo en ellas una relación de requerimientos los cuales son plasmados en Stories Onboard, dentro de un CARD, el mismo que es linkeado al Board ubicado en Jira, obteniendo un listado de requerimientos que viene hacer el Product Backlog. Estas son clasificadas según prioridades, para ser trabajadas por Sprint. Luego son analizados y diseñados por los analistas, UX y UI correspondientemente.

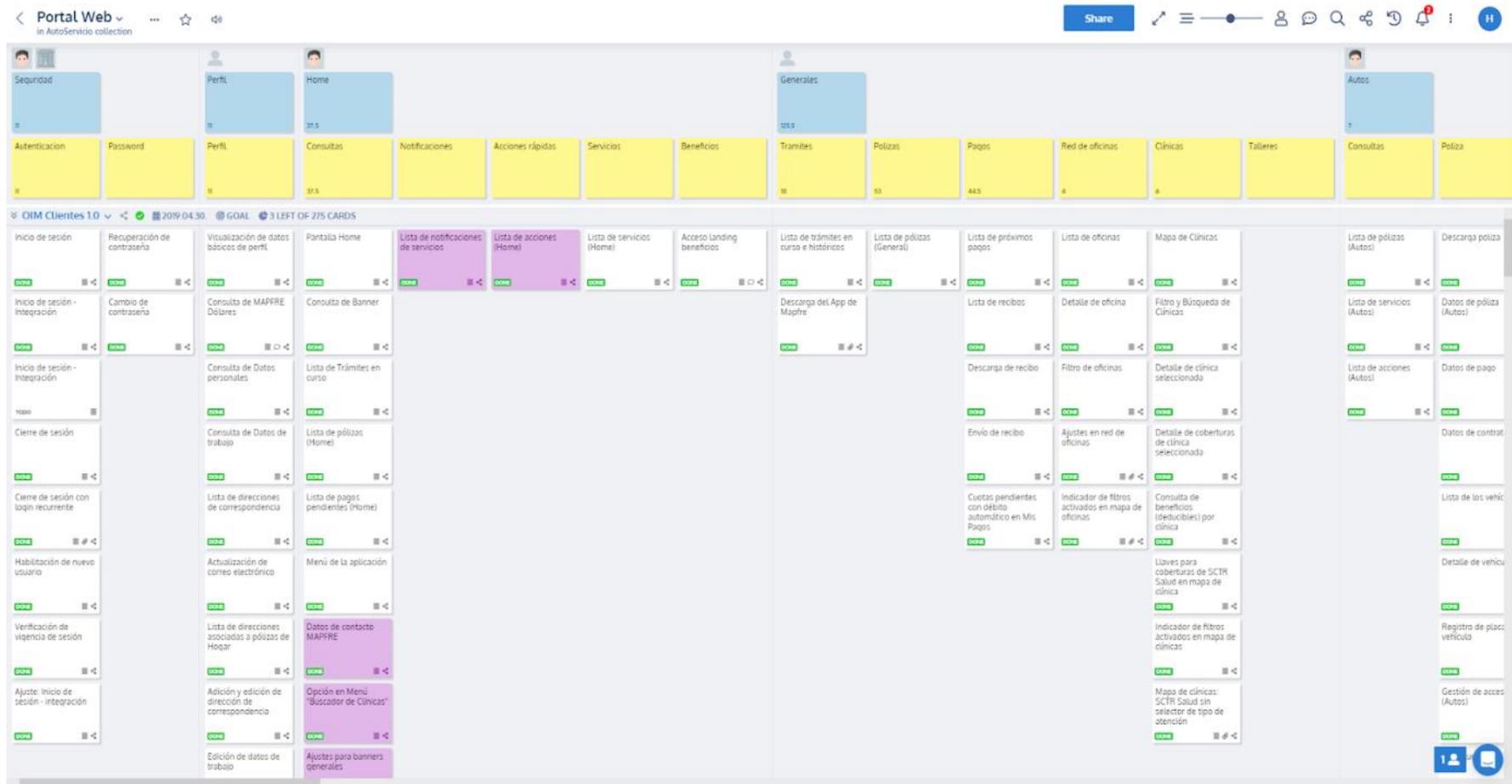


Figure 3: STORIES ON BOARD WEB (Imagen Referencial)

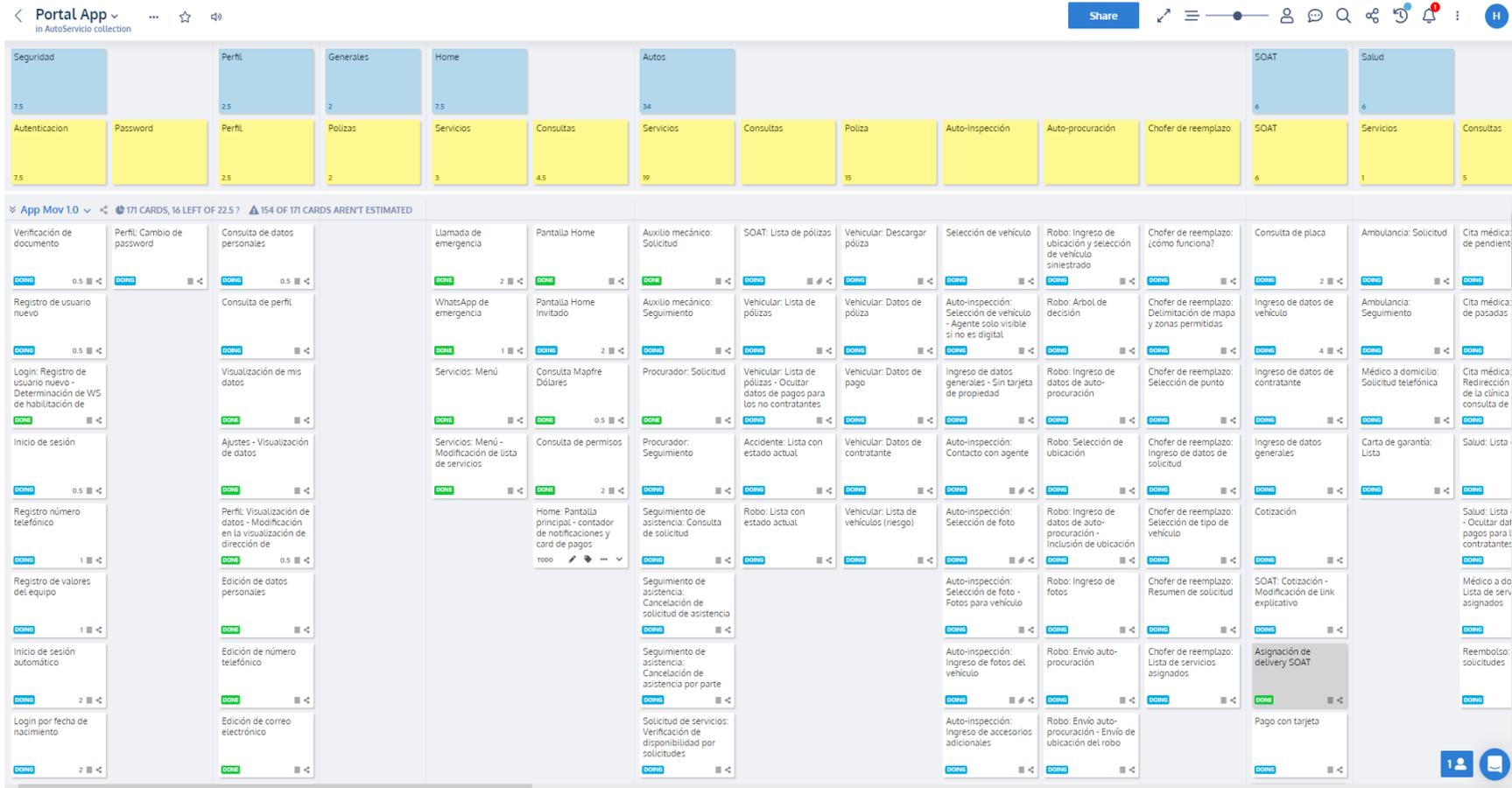


Figure 4: STORIES ON BOARD APP (Imagen Referencial)

Card
🔍 🔗 ✕

### Visualización de datos básicos de perfil

Como usuario deseo conocer los datos principales de mi perfil, para poder determinar si requieren una actualización  
*Contexto:* La información se debe mostrar al acceder en la pantalla principal de la aplicación  
*Criterios de aceptación:*

- El usuario puede visualizar datos básicos de su perfil:
  - Avatar con la inicial del nombre e inicial del apellido paterno
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Opción para ingresar al perfil
  - Tipo de cliente:
    - Platino
    - Oro
    - PENDIENTE: Descripción rango 2
    - Clásico
  - Botón para visualizar los beneficios del usuario: abre otra ventana (url a obtener de WS Parámetros) donde se muestran los beneficios (página externa) AUT-280

*Servicios:*

- [GET]/areaPrivada/clientes/perfil/datosPersonales?tipoDocumento={tipoDocumento}&documento={documento}

**Comments**

Type your comment here. Use @ to mention. 😊 @ ✎

[add annotation](#) | [add attachment](#) | [unschedule card](#) | [delete card](#)

**Status** Done

**Estimation** ?

**Release** OIM Clientes 1.0

**Created by** hmontero\_multiplica

**Created** about a year ago

**Card color**  Default

**Integration** Linked to [JIRA](#)

*Figure 5: CARD STORIES ON BOARD (Imagen Referencial)*

### 3.2.2. ELABORACIÓN DE PROPUESTA UX/UI:

En este hito se elaboran los prototipos de los requisitos recibidos en las reuniones de negocio empleando los programas: InVision y Zeplin, con los cuales se logra tener una primera interacción de lo que se propone desarrollar.

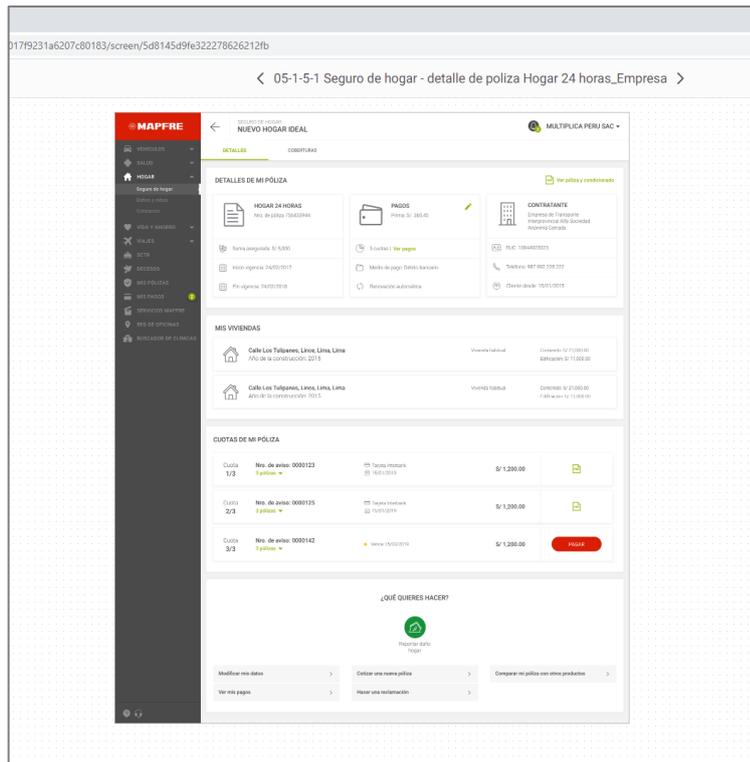


Figure 6: Diseño web (Imagen Referencial)

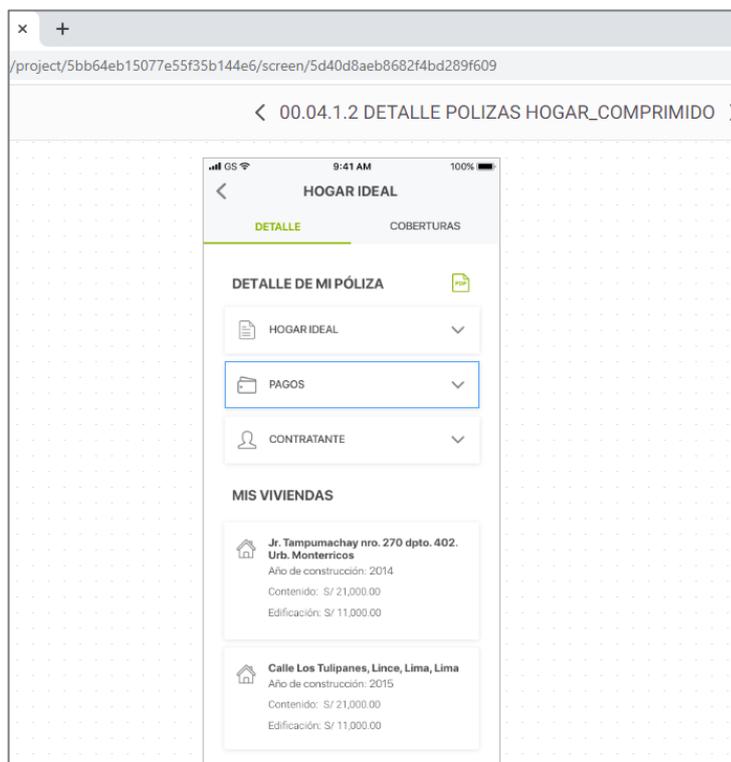


Figure 7: Diseño APP (Imagen Referencial)

### 3.2.3. VALIDACIÓN CON PRODUCT OWNER:

En este hito el Product Owner, realiza las revisiones de los prototipos elaborados en el hito anterior, junto al ScrumMaster, UX y UI. (Ver Figure 6 y Figure 7)

### 3.2.4. ELABORACIÓN DE HISTORIAS Y SERVICIOS:

Una vez aprobado los prototipos por el Product Owner, procede el ScrumMaster con el PO a realizar la descripción de las HU que son calificadas antes de iniciar el sprint correspondiente en la ceremonia de Planning. Dentro de cada HU se encuentra el detalle y los enlaces de los diseños realizados en zeplin para tener una visión de cómo debe quedar el producto a entregar.

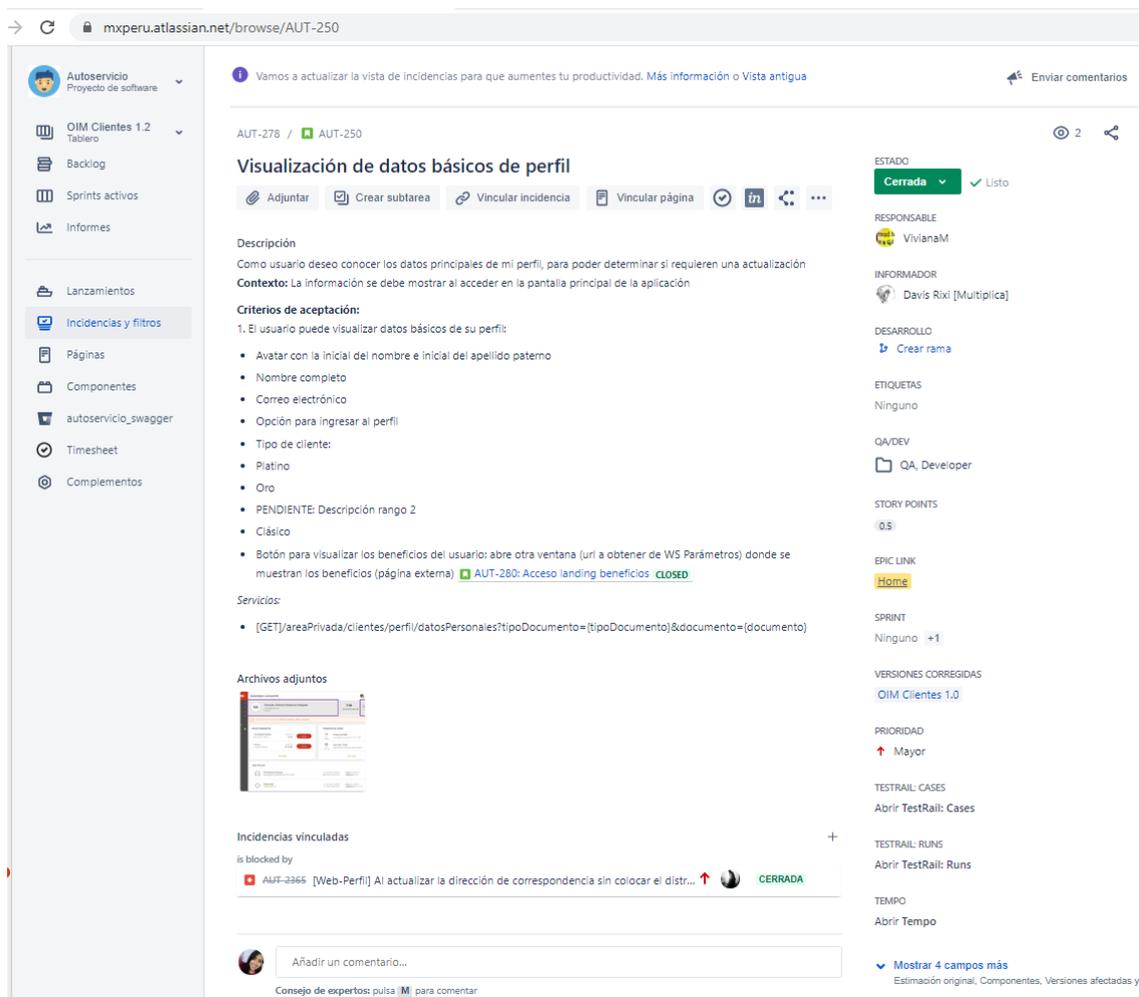


Figure 8: HISTORIA DE USUARIO (Imagen Referencial)

### 3.2.5. PLANIFICACIÓN / GROOMING:

En este hito se lleva a cabo la ceremonia de Planning con todo el equipo; en ella se realiza la revisión de las HU planteadas para el Sprint a iniciar. Aquí se asigna los responsables (Analista + Back + Front + QA) y se estima el tiempo que tomará realizar cada HU, a través de una puntuación establecida.

Puntuación	Tiempo
1	0-4
2	1 día o menos
3	2 días
5	3 a 4 días
8	5 días
13	10 días
21	15 días (sprint completo)

*Table 1: Puntuación de HU*

Concluyendo con la puntuación de cada HU se realiza una sumatoria de puntuación para cada Sprint.

Este hito es realizado siempre el último día del Sprint, al igual que las ceremonias de Review y Retrospectiva.

### 3.2.6. DESARROLLO Y PRUEBAS:

En este hito inicia con el análisis de las HU.

Los Analistas de Desarrollo se reúnen con los Back y/o Front asignados para profundizar las HU, en caso de ser necesario, también con el PO o Clientes. Luego de ello, los Back y Front inician el desarrollo de cada HU correspondiente, teniendo en cuenta los siguientes modelos:

### 3.2.6.1. MODELO DE COMPONENTES

Diagrama de componentes y relación entre ellos:

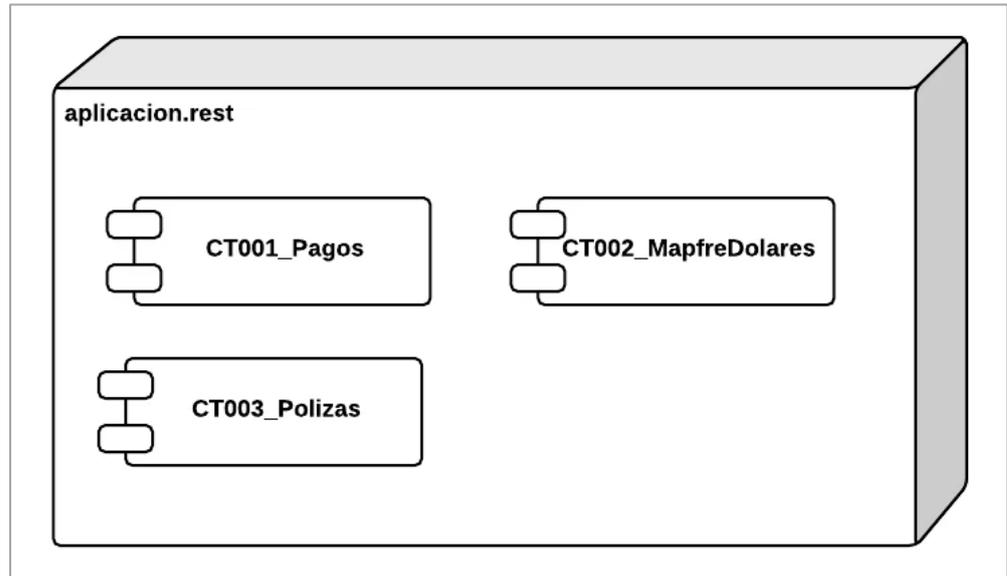


Figure 9: Diagrama de componentes

Componente	Componentes Relacionadas	Tipo de Relación	Mensaje
CT001_Pagos	-	-	Input/Output
CT002_MAPFREDolar es	-	-	Input/Output
CT003_Polizas	-	-	Input/Output

Table 2: Descripción de diagrama componentes

#### **CT001\_Pagos**

El presente componente sirve para mostrar la lista de pagos realizados por el cliente, contempla la posibilidad de filtrar los registros de acuerdo con ciertos criterios como son: tipo de póliza, número de póliza, número de recibo/aviso.

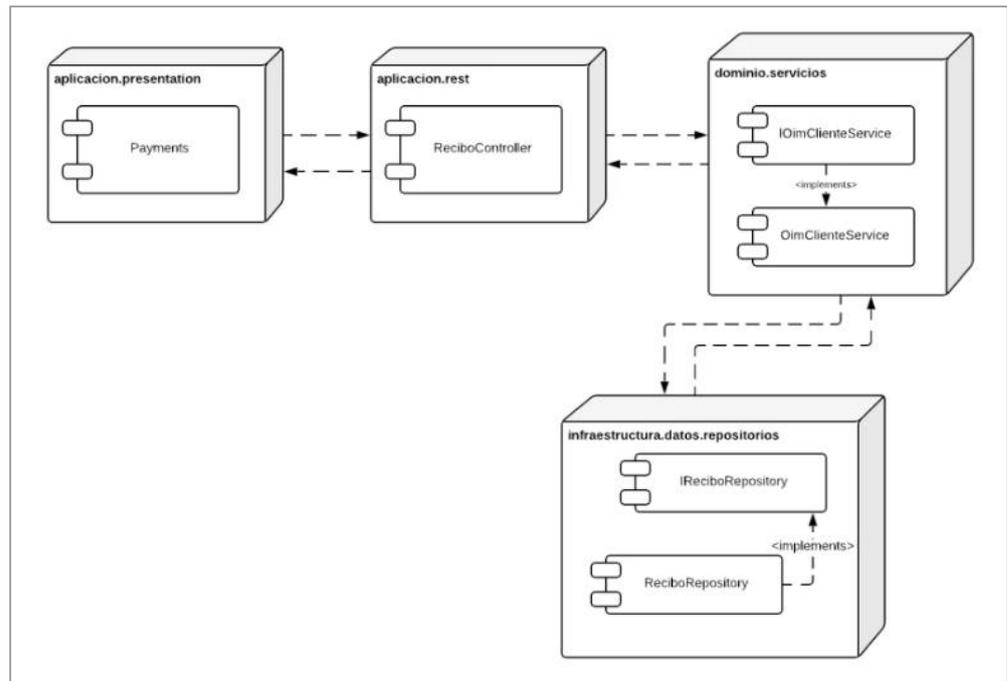
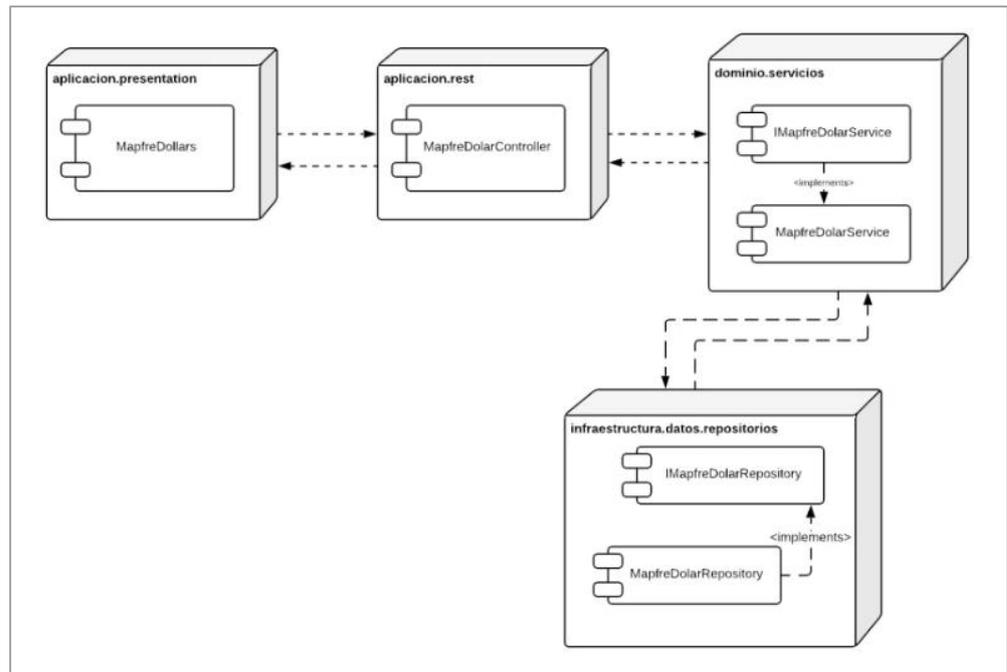


Figure 10: Estructura CT001\_Pagos

El componente ReciboController recibe las peticiones del frontal y deriva la petición hacia la interfaz IOIMClienteService, que a su vez implementa la clase OIMClienteService. Esta clase gestiona la lógica de negocio e invocar a expuesto por IReciboRepository y ReceiboRepository.

### CT002\_MAPFREDolares

Este componente sirve para mostrar la lista de MAPFRE dólares del usuario. Se considera información histórica de los movimientos efectuados, así como los MAPFRE dólares por vencer.



*Figure 11: Estructura componente MAPFRE Dólares*

El componente MAPFREDolarController recibe las peticiones del frontal y deriva la petición hacia la interfaz IMAPFREDolarService, que a su vez implementa la clase MAPFREDolarService. Esta clase gestiona la lógica de negocio e invocar a expuesto por IMAPFREDolarRepository y MAPFREDolarRepository.

### **CT003\_Polizas**

Este componente sirve para mostrar la lista de pólizas de los siguientes productos: Vehicular, SOAT, Salud, SCTR, EPS, Hogar, Vida y ahorro, Viajes y Decesos.

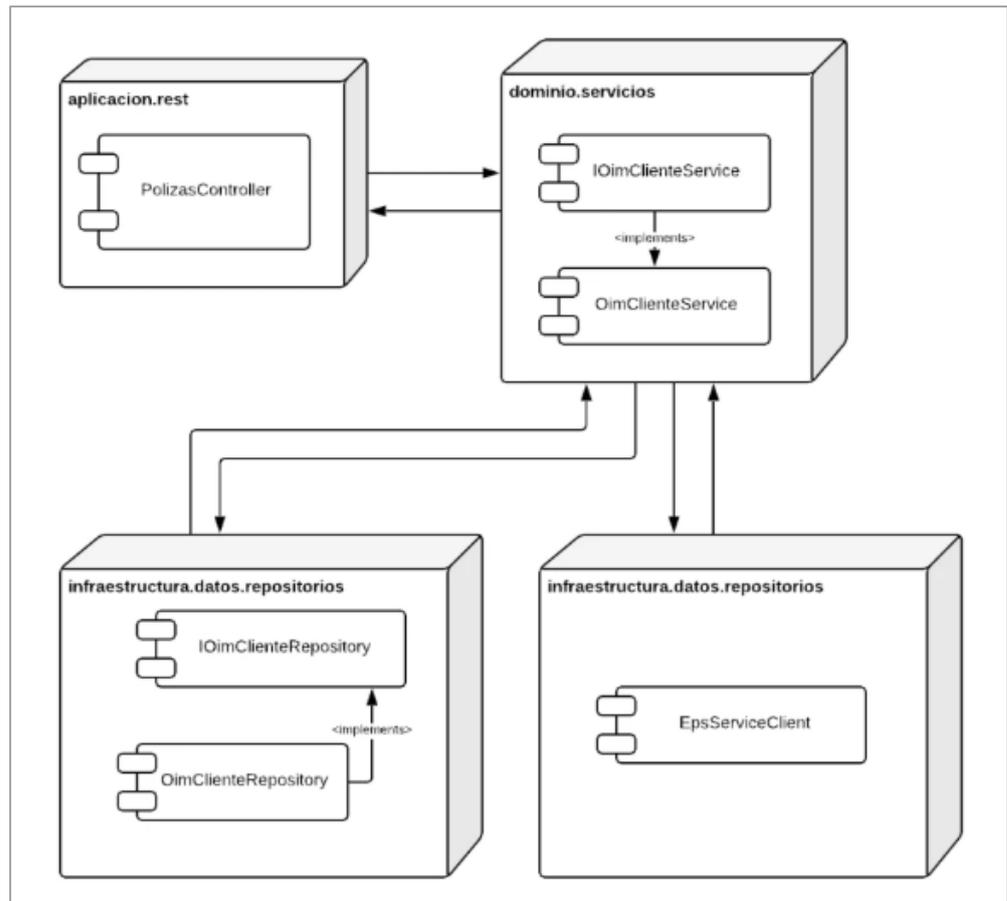


Figure 12: Estructura de componentes CT003\_Polizas

El componente PolizasController recibe las peticiones del frontal y deriva la petición hacia la interfaz IOimClienteService, que a su vez implementa la clase OimClienteService. Esta clase gestiona la lógica de negocio e invoca a expuesto por IOimClienteRepository y OimClienteRepository.

### 3.2.6.2. MODELO FÍSICO DE LA RELACIONES CON LAS APLICACIONES

Diagrama de Aplicaciones del Sistema

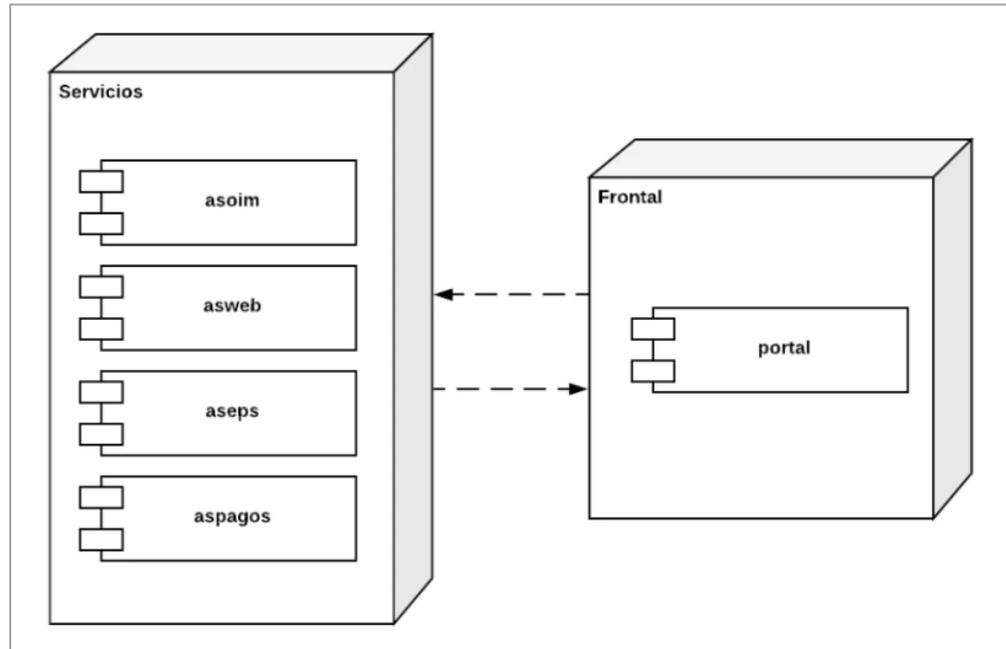


Figure 13: Diagrama de aplicaciones

Aplicación invocadora	Aplicación invocada	Función invocada
portal	asoim	Servicios de autoservicio
portal	asweb	Servicios Core
portal	aseps	Servicios de EPS
portal	aspagos	Servicios de pasarela de pagos
portal	portal	Frontal de portal web

Table 3: Descripción de la Relación entre las aplicaciones

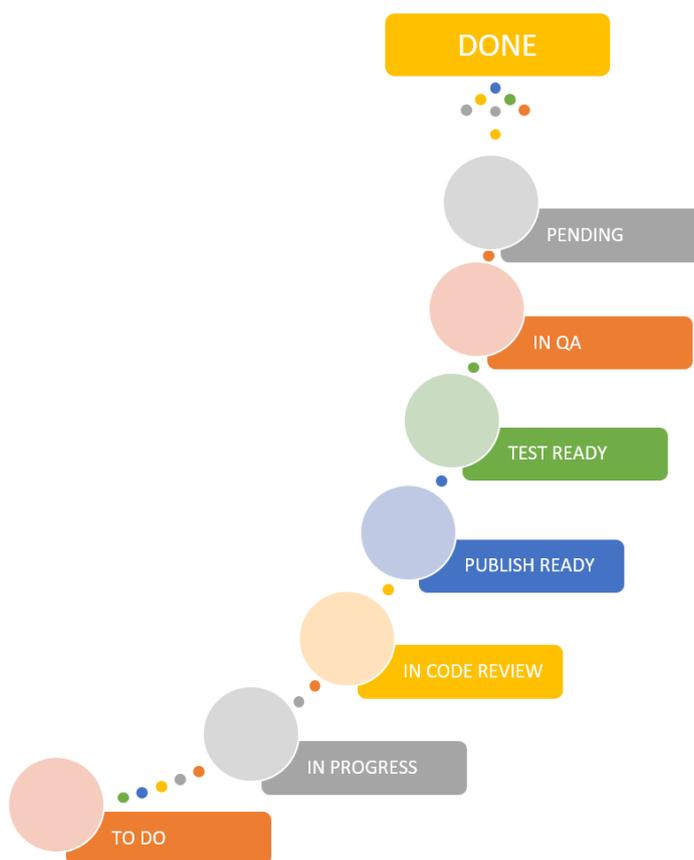
Los QA después del análisis realizado obtenemos una relación de Casos de Pruebas, los cuales son plasmados y detallados paso a paso en el Documento de Casos de Pruebas (CPR), entregando un CPR por HU. Una vez culminado el documento es revisado por el equipo de Calidad de MAPFRE, para luego ser importado al HP Quality Center (HPQC), programa en el que se ejecutaran los CP.



PPAF-596\_Estado  
de M\$.xlsm

Al mismo tiempo que los QA vamos realizando los CPR's, los desarrolladores (Back y/o Front), van avanzando con el desarrollo de sus HU asignadas. Conforme van culminando cambian de estado las HU a Test Ready y estas son asignadas al QA respectivo.

Cada HU tiene un ciclo o proceso de vida en el JIRA pasando por los diferentes estados:



*Figure 14: Proceso de vida de una HU*

En las HU ubicadas en el Jira, colocamos comentarios de acuerdo a pequeños acuerdos que se realicen en reuniones durante el desarrollo, para todos estar informados en caso de algún cambio o de algo que se deba tener en cuenta.

Previo a la ejecución de las pruebas, se realiza una revisión y/o modificaciones de los CP en caso que la HU haya tenido cambios. Los casos de pruebas son modificados según lo definido, pueden variar sus steps (pasos) y/o la cantidad de casos de pruebas.

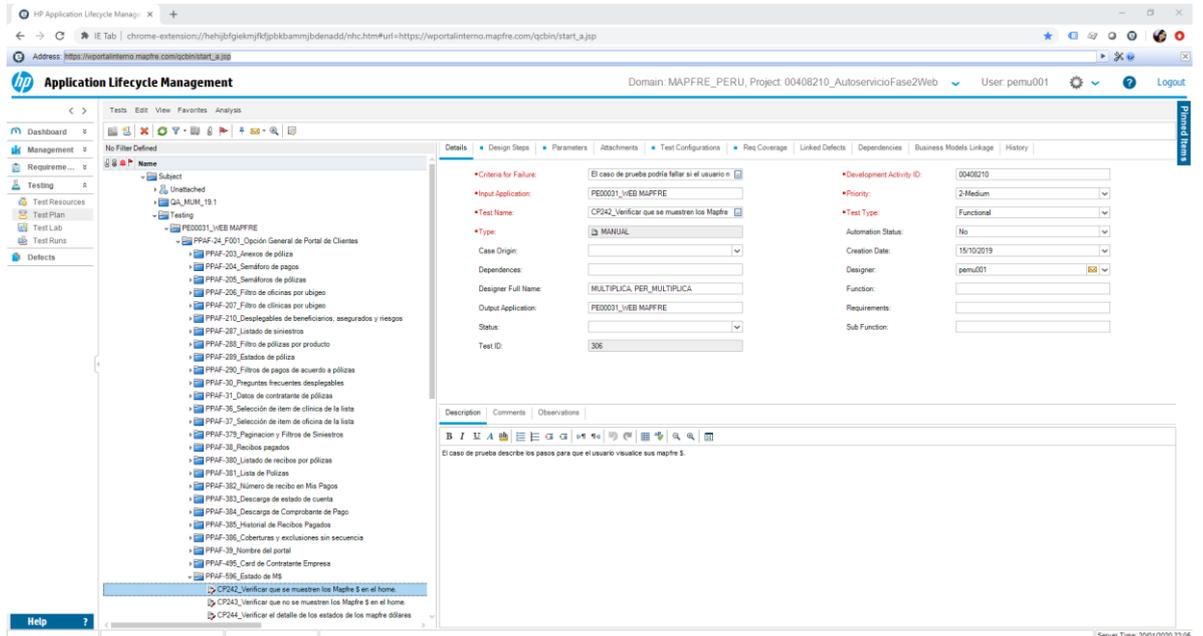


Figure 15: HP Quality Center (Imagen referencial)

Se realizan las validaciones y ejecutan los Casos de Prueba en el HPQC, en caso estas estén CONFORME las HU cambian de estado IN QA -> PENDING, para luego ser revisadas en conjunto con el PO y dar por cerrada la HU. En caso la HU no esté CONFORME el estado al que cambia es de IN QA -> REOPENED (Reabierto) y a su vez, se genera un ISSUE con el detalle, el mismo es registrado en el JIRA en el BOARD de Bugs correspondientes al proyecto, indicando: detalle, datos para replicarlo, pasos, resultado actual, resultado esperado y evidencia (ya sea imagen o algún correo).

UT-3529] Error en suma asegu x +

mxperu.atlassian.net/browse/AUT-3529

Vamos a actualizar la vista de incidencias para que aumentes tu productividad. [Más información](#) o [Vista antigua](#) Enviar com

**AUT-3529** 1

**Error en suma asegurada de Seguro Vehicular**

Adjuntar Crear subtarea Vincular incidencia Vincular página

**Descripción**  
Al intentar ingresar al detalle de la póliza del Seguro Vehicular, esta mostrando la suma asegurada \$11,800.00 Debería ser \$36,900

**Pasos:**

1. Loguearse (000020136 / Mario1941)
2. Clic en Vehículos -> Seguro Vehicular
3. Clic en "Ver detalle"

**Resultado actual:**  
Se muestra la suma asegurada por \$11,800

**Resultado esperado:**  
Debe mostrarse \$36,900 en la suma asegurada.

**Actividad** Comentarios

Añadir un comentario...

Consejo de expertos: pulsa **[M]** para comentar

**Responsible:** Benji Villarreal [Multiplica]

**Informador:** Claudia Borja [Multiplica]

**Desarrollo:** Crear rama

**Etiquetas:** oim\_cliente

**Severity:** Ninguno

**QA/Dev:** QA, Developer

**Versiones corregidas:** OIM Clientes 1.2

**Versiones afectadas:** OIM Clientes 1.0

**Prioridad:** Crítica

**TestRail:** Cases  
Abrir TestRail: Cases

**TestRail:** Runs  
Abrir TestRail: Runs

**Tempo:** Abrir Tempo

Mostrar 3 campos más  
Estimación original, Componentes y Sprint

Fecha de creación 16 de enero de 2020 17:21  
Fecha de actualización 16 de enero de 2020 17:22

Figure 16: Ejemplo de un Issue (Imagen Referencial)

En cada HU se le adjunta un documento con las evidencias a detalle de lo revisado, indicando en ella los datos empleados para obtener dichos resultados.



PPAF-596-Estado de M\$.docx

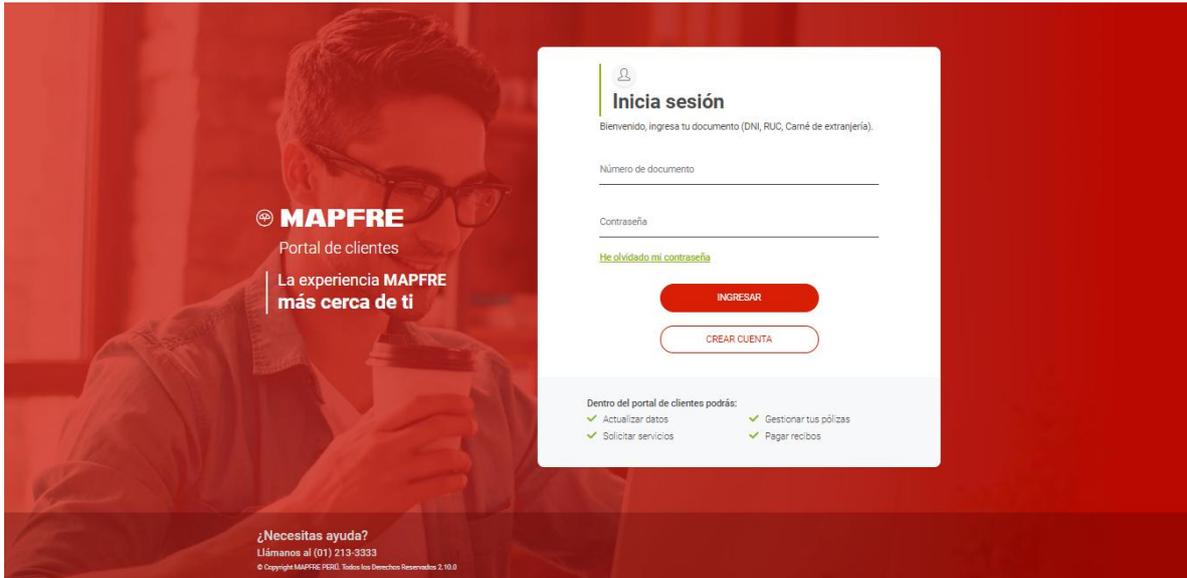
Culminada la revisión de las HU con éxito en el ambiente de pruebas y con la aprobación del PO, se gestiona y programa un pase a producción para la puesta en este ambiente; una vez realizado, se pone a disposición del usuario final las nuevas funcionalidades o mejoras realizadas.

### 3.2.7. PUESTA EN PRD:

En este hito se realiza el pase a Producción de lo desarrollado y certificado por los QA, y aprobado por el PO.

## PRODUCTO FINAL

- **WEB**



*Figure 17: Portal Principal Autoservicio Web*

*Esta es la interfaz principal para acceder al aplicativo, en ella se ingresan el usuario y contraseña para poder acceder.*

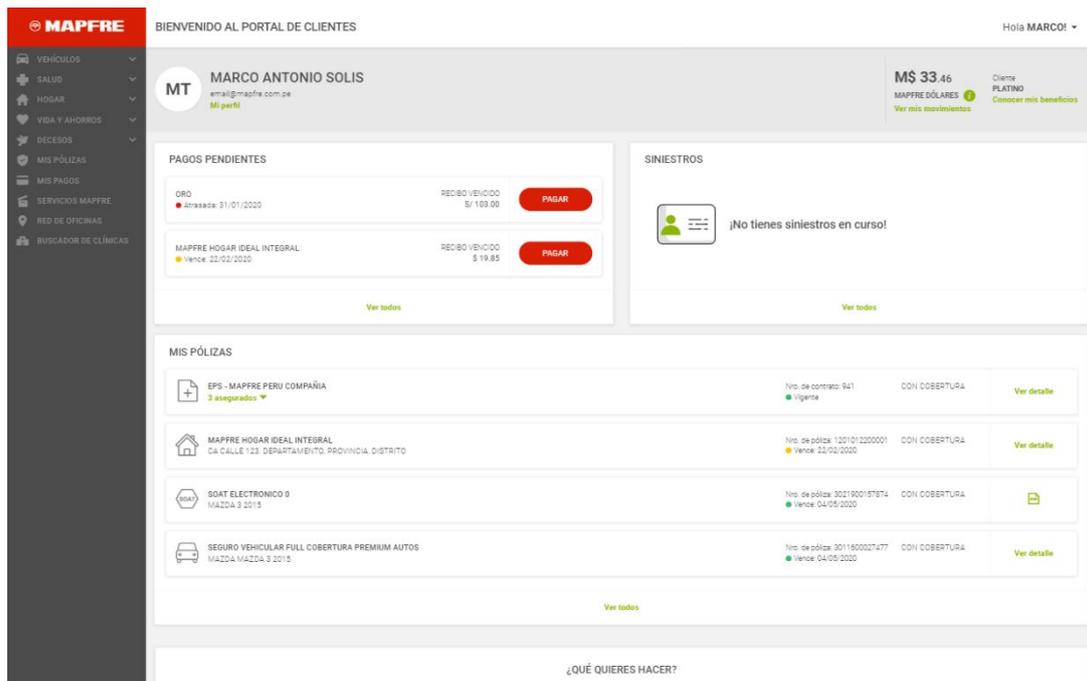


Figure 18: Home Autoservicio Web

El Home es la vista principal del aplicativo, en ella encuentra un pequeño resumen de todo lo que tiene: pólizas contratadas, pagos pendientes, siniestros, servicios, etc.

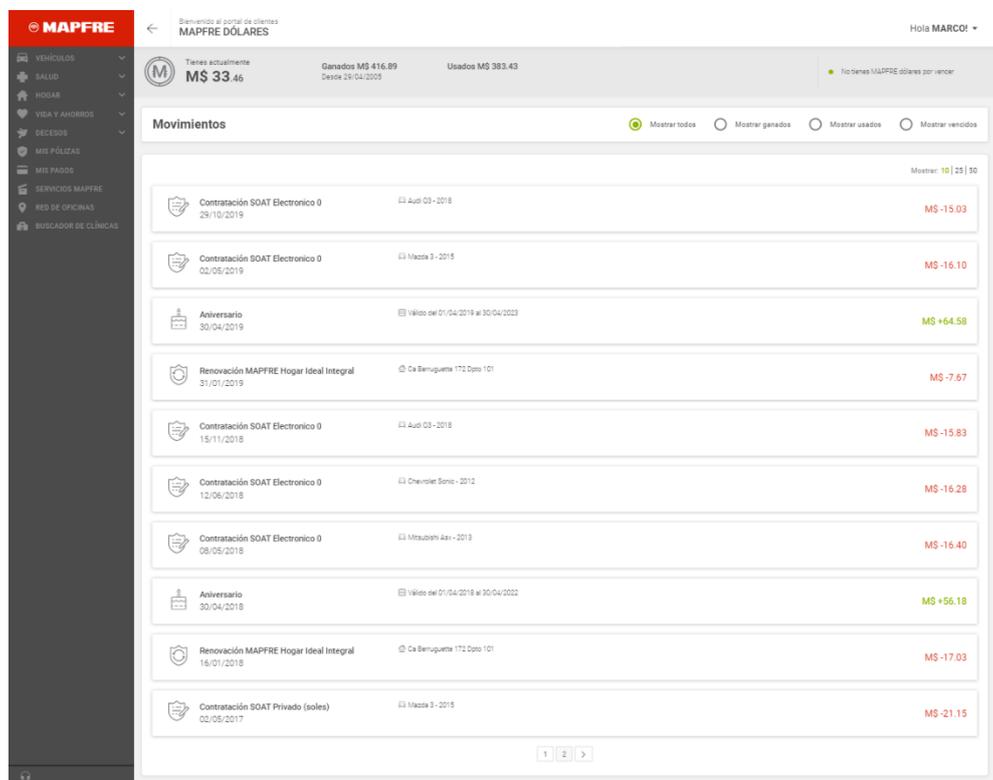


Figure 19: Interfaz MAPFRE Dólares

Para acceder a esta interfaz, debemos dar clic en la opción "Ver mis movimientos" ubicada en el HOME. En ella encontramos: sus movimientos, la cantidad actual, ganada, usada y por vencer.

The screenshot shows the MAPFRE website interface for vehicle insurance. At the top, the MAPFRE logo is on the left, and the user's name 'Hola MARCO!' is on the right. Below the logo, there's a navigation menu with options like 'Seguro Vehicular', 'SOAT', 'Accidentes', 'Robos', 'Cotización', 'SALUD', 'HOGAR', 'VIDA Y AHORROS', 'DECESOS', 'MIS PÓLIZAS', 'MIS PAGOS', 'SERVICIOS MAPFRE', 'RED DE OFICINAS', and 'BUSCADOR DE CLÍNICAS'. The main content area is titled 'VEHÍCULOS SEGURO VEHICULAR' and 'MIS PÓLIZAS'. It lists two policies:

Producto	Riesgo	Nro. de póliza	Vigencia	Estado	Acción
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS	AUDI Q3 2018	3011800049720	02/11/2020	● CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS	MAZDA MAZDA 3 2015	3011600027477	04/05/2020	● CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>

Below the policies, there's a section titled '¿QUÉ QUIERES HACER?' with four icons representing services: 'Chofer de reemplazo' (green), 'Solicitud de ambulancia' (orange), 'Reportar robo autos' (purple), and 'Reportar accidente autos' (red). At the bottom, there are several buttons for actions like 'Modificar mis datos', 'Cotizar una nueva póliza', 'Comparar mi póliza con otros productos', 'Ver mis pagos', and 'Hacer una reclamación'.

*Figure 20: Bandeja de Seguro Vehicular*

*De esta manera se mostrarán las pólizas de los diferentes ramos en su respectiva Bandeja. En ellas encontraremos el nombre del producto, riesgo, número de póliza, vigencias, estado, enlace que direcciona al detalle, sus servicios y acciones correspondientes. Los iconos varían según los ramos.*

MAPFRE

SEGURO VEHICULAR  
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS

Hola MARCO!

VEHÍCULOS

Seguro Vehicular

DETALLES COBERTURAS

Traspassar póliza Ver póliza y condicionado

**DETALLES DE MI PÓLIZA**

SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS  
Nro. de póliza: 3011800069720

Suma asegurada: \$ 34.990.00

Inicio vigencia: 02/11/2019

Fin vigencia: 02/11/2020

**PAGOS**  
Prima anual: \$ 1.135.48

12 cuotas Ver pagos

Medio de pago: Sin afiliación

**CONTRATANTE**  
SOLIS MARCO ANTONIO  
DNI: 12345678

Teléfono: 955555555

Fecha de nacimiento: 17/07/1969

Cliente desde: 29/04/2005

**MIS VEHÍCULOS**

BFK532 - AUDI Q3 2018

Uso de vehículo: PARTICULAR  
Color: NEGRO

Nro. de chasis: WUZZZ33UJRT01024  
Nro. de motor: CCB876289

Ver detalle

**CUOTAS DE MI PÓLIZA**

CUOTA	Nro. de aviso:	Recaudación en banco por inte...	Monto	Acción
3/12	791578	28/01/2020	\$ 94.62	
4/12	791579	Vence: 28/02/2020	\$ 94.62	PAGAR
5/12	791580	Vence: 30/03/2020	\$ 94.62	PAGAR
6/12	791581	Vence: 30/04/2020	\$ 94.62	PAGAR

**¿QUÉ QUIERES HACER?**

- Chofer de reemplazo
- Solicitud de ambulancia
- Reportar robo autos
- Reportar accidente autos

Modificar mis datos > Cotizar una nueva póliza > Comparar mi póliza con otros productos >

Ver mis pagos > Hacer una reclamación >

Figure 21: Detalle de una póliza vehicular

En el encontramos información detallada de la póliza, producto contratado, cuotas, servicios y acciones correspondientes al ramo. De esta manera se mostrará el detalle de la póliza según su respectivo ramo.

MAPFRE

SEGURO VEHICULAR  
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS

Hola MARCO!

VEHICULOS

Seguro Vehicular

SOAT  
Accidentes  
Robos  
Cotización

SALUD  
HOGAR  
VIDA Y AHORROS  
DECESOS  
MIS PÓLIZAS  
MIS PAGOS  
SERVICIOS MAPFRE  
RED DE OFICINAS  
BUSCADOR DE CLÍNICAS

DETALLES COBERTURAS

MIS COBERTURAS Preguntas frecuentes

COBERTURAS  
Selecciona un vehículo de la póliza SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS para visualizar su cobertura:  
Selecciona tu vehículo  
BFK332 - AUDI Q3 2018

Exclusiones

Deducibles

CHOQUE Y ROBO PARCIAL - PÉRDIDA TOTAL POR CHOQUE Y ROBO

DAÑO PROPIO DEL AUTO ASEGURADO Pérdida Total Robo o Hurto Rotura de Lunas

ROBO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES

Robo de equipos de música y video

RESPONSABILIDAD CIVIL

Daño a terceros

ACCIDENTES PERSONALES

Gastos de Curación a Ocupantes Indemnización por Muerte y/o Invalidez Permanente de Ocupantes Servicio de Sepelio con Funeraria Finislarre

OTRAS COBERTURAS

Vehículo de reemplazo

OTROS

Asistencia A Autom. Y Personas Prima Adicional Del Riesgo Prima Minima Con Burning Cost Prima Minima Riesgo Reclamacion De Daños

¿QUÉ QUIERES HACER?

Chofer de reemplazo Solicitud de ambulancia Reportar robo autos Reportar accidente autos

Modificar mis datos Cotizar una nueva póliza Comparar mi póliza con otros productos

Ver mis pagos Hacer una reclamación

Figure 22: Coberturas de una póliza vehicular

En la interfaz de “Coberturas” encontramos toda la relación de coberturas correspondientes al ramo y producto contratado.

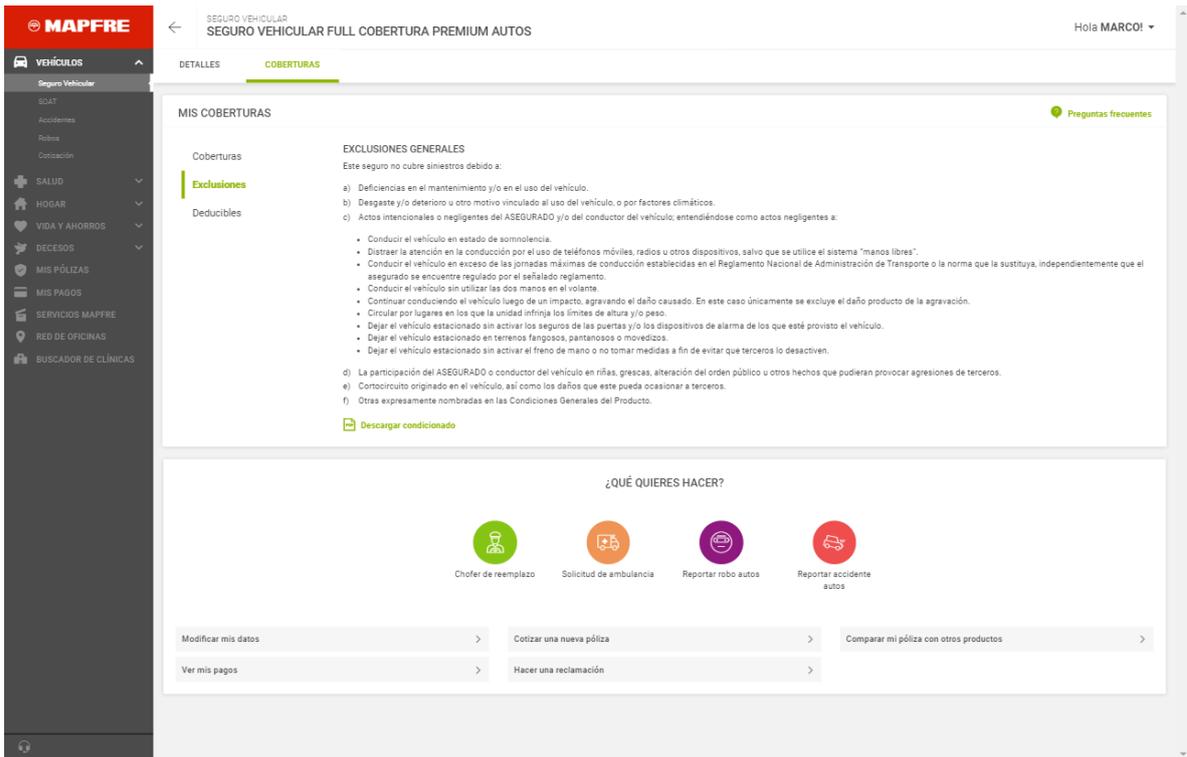


Figure 23: Exclusiones de una póliza vehicular

En la interfaz de “Exclusiones” se visualizan todas las cosas que no cubre el seguro contratado.

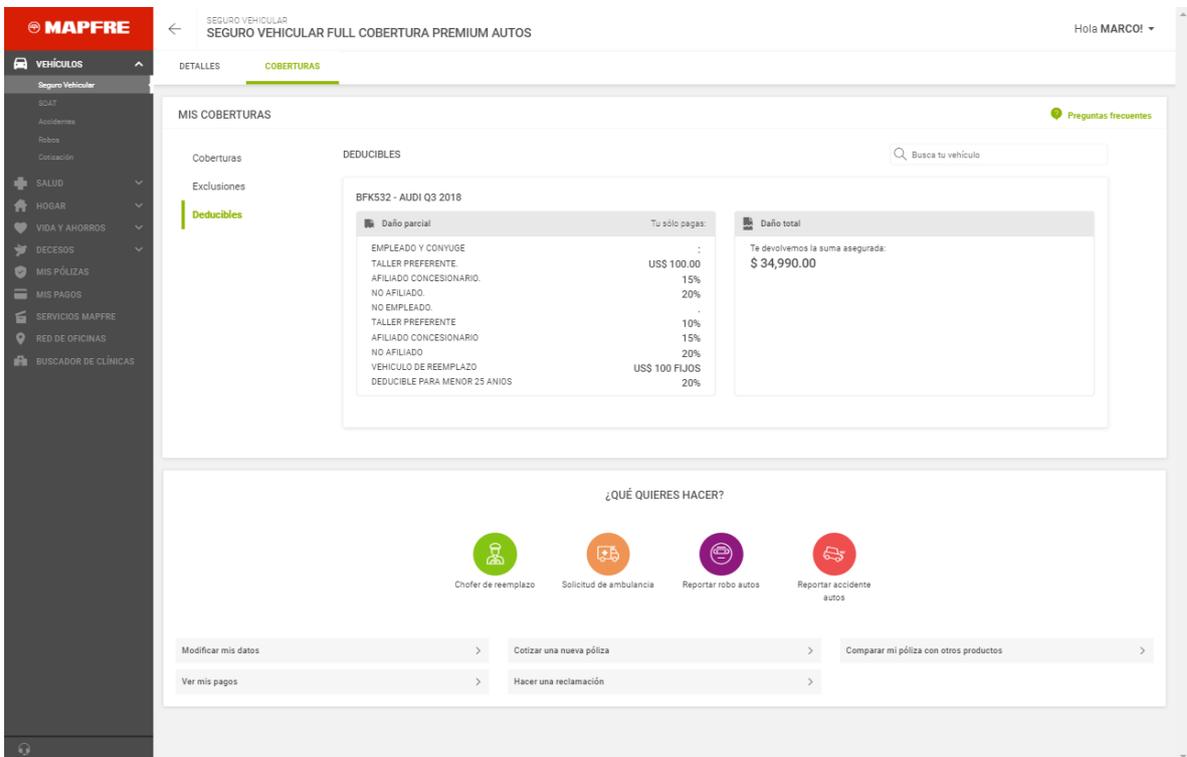
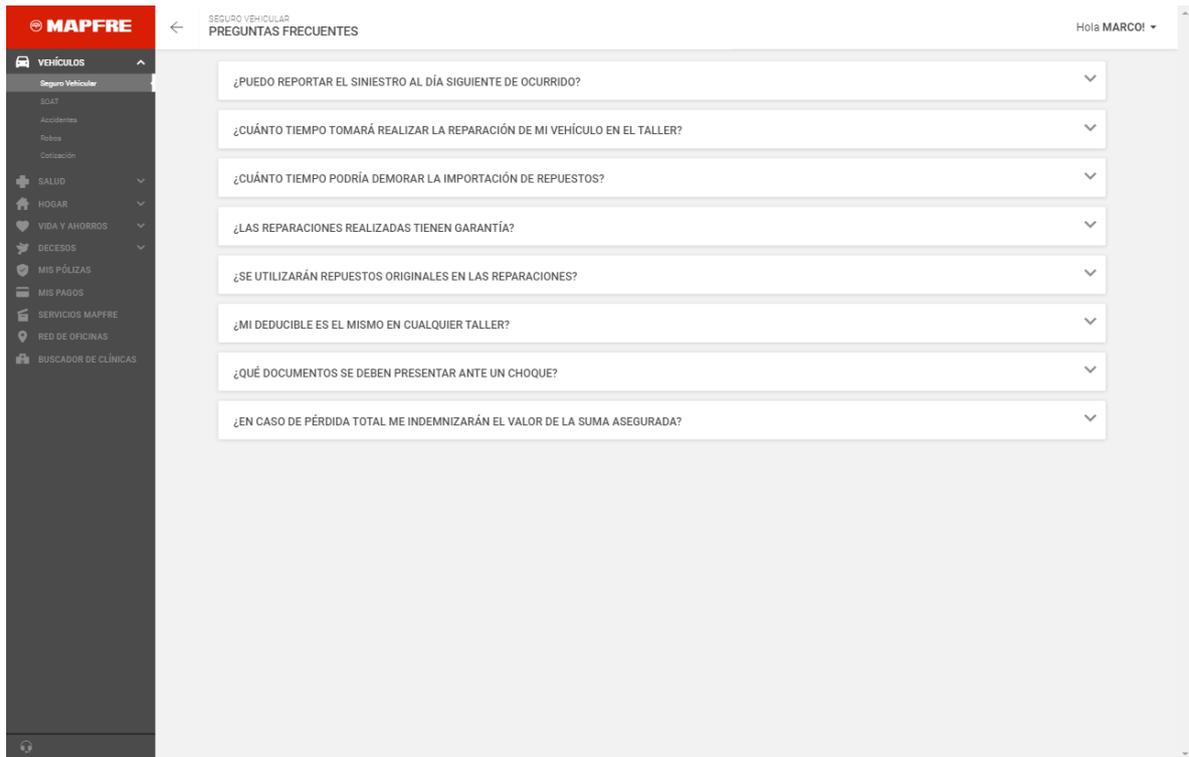


Figure 24: Deducible de una póliza vehicular

En la interfaz de “Deducible” se brindan los montos que pagarás, según el daño realizado.



*Figure 25: Interfaz de Preguntas Frecuentes*

*Esta interfaz muestra un listado de preguntas y respuestas que sirven como ayuda al usuario.*

**MAPFRE** VEHÍCULOS SEGURO VEHICULAR Hola MARCO!

**VEHÍCULOS**  
 Seguro Vehicular  
 SOAT  
 Accidentes  
 Robos  
 Cotización

**¿Necesitas un seguro de autos? Nos encargaremos de todos los imprevistos para que tú disfrutes del camino**

- ✓ SOAT gratis por 2 años.
- ✓ Bono de \$ 1.000 adicional a la póliza, en caso de pérdida total.
- ✓ Financiamiento **sin intereses**.

**Cotiza y compra tu seguro de AUTO**

Ingresar tu placa

**COTIZA AHORA**

**¿CÓMO FUNCIONA?**

- 1 Ingresar los datos de tu vehículo y cotiza
- 2 Contratar la opción que más te convenga
- 3 ¡Y listo! Recibe tu póliza por correo electrónico

Pago 100% seguro **VISA** **MARCA** **MAPFRE** **11**

**TOP SEGUROS VEHICULARES**

DAÑO TOTAL	FULL COBERTURA	FULL COBERTURA PREMIUM X 2
EL MÁS ECONÓMICO	SOLO LO QUE NECESITAS	EL MÁS COMPLETO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Daño Total a valor comercial.</li> <li>✓ Daños a terceros hasta \$ 150.000.</li> <li>✓ Cobertura de lunas.</li> <li>✓ Grúa y auxilio mecánico hasta 2 servicios mensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Daño Parcial y Total hasta valor comercial.</li> <li>✓ Daños a terceros hasta \$ 150.000.</li> <li>✓ Chofer de reemplazo ilimitado con copago.</li> <li>✓ Vehículo de reemplazo ilimitado con copago.</li> <li>✓ Grúa y auxilio mecánico hasta 2 servicios mensuales.</li> <li>✓ Atención exclusiva en red preferente 2.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Daño Parcial y Total hasta valor pactado.</li> <li>✓ Daños a terceros hasta \$ 150.000.</li> <li>✓ Chofer de reemplazo ilimitado con copago.</li> <li>✓ Vehículo de reemplazo hasta 30 días por robo y 15 por choque.</li> <li>✓ Grúa y auxilio mecánico hasta 2 servicios mensuales.</li> <li>✓ SOAT Gratis.</li> <li>✓ Financiamiento a 12 cuotas sin intereses.</li> <li>✓ Canasta familiar y renta educativa hasta \$ 3.000.</li> <li>✓ Atención en cualquier red afiliada a MAPFRE.</li> </ul>
desde S/ 85 al mes	desde S/ 105 al mes	desde S/ 120 al mes
<b>CONTRATAR</b>	<b>CONTRATAR</b>	<b>CONTRATAR</b>

**PREGUNTAS FRECUENTES**

¿Puedo reportar el accidente o robo al día siguiente de ocurrido?  
 Es necesario reportar el accidente o robo en el más breve plazo posible de haber ocurrido para que nuestros asesores lo evalúen en el lugar de ocurrencia.

¿Cuánto tiempo tomará realizar la reparación de mi vehículo en el taller?  
 El tiempo de reparación promedio de un accidente vehicular de daños medios es de 12 días, el cual puede variar dependiendo de la disponibilidad de repuestos.

Figure 26: Landing de cotización de una póliza vehicular

De esta manera se mostrarán los respectivos landing's de cotización para los diferentes ramos. En ellas se brinda información concisa de los productos a contratar.

**MIS PÓLIZAS** Hola MARCOI

**Lista de Pólizas** Filtrar

EPS - MAPFRE PERU COMPAÑIA 3 asegurados	Nro. de contrato: 941 ● Vigente	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
PPRIVADO JUBILAC. 2 beneficiarios	Nro. de póliza: 6070910100426 ● Vence: 29/04/2023	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SOAT ELECTRONICO 0 AUDI Q3 2018	Nro. de póliza: 302190026013 ● Vence: 15/11/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS AUDI Q3 2018	Nro. de póliza: 3011800069720 ● Vence: 02/11/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
ORO 5 asegurados	Nro. de póliza: 8029980153886 ● Vence: 31/08/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SEGURO MEDICO INTERNACIONAL DEL PREVISOR 3 asegurados	Nro. de póliza: 1141510100732 ● Vence: 14/08/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SOAT ELECTRONICO 0 MAZDA 3 2015	Nro. de póliza: 3021900157674 ● Vence: 04/05/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA PREMIUM AUTOS MAZDA MAZDA 3 2015	Nro. de póliza: 3011600027477 ● Vence: 04/05/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>
MAPFRE HOGAR IDEAL INTEGRAL CA CALLE 123, DEPARTAMENTO, PROVINCIAL DISTRITO	Nro. de póliza: 1201012200001 ● Vence: 22/02/2020	CON COBERTURA	<a href="#">Ver detalle</a>

Figure 27: Interfaz de Lista de Pólizas

Esta es la bandeja del listado de todas las pólizas correspondientes al usuario (todos los ramos) aquí muestra todas las pólizas vigentes y a través del filtro se pueden apreciar las No Vigentes.

**MIS PAGOS** Hola MARCOI

**PRÓXIMOS PAGOS** Estado de cuenta Filtrar

**Próximos pagos**

FEB 2020 - 5 pagos S/ 103.00 / \$ 226.32

Nro. de recibo: 110883557 1 póliza	● Vence: 22/02/2020 RECIBO VENCIDO	\$ 19.85	<a href="#">PAGAR</a>
MAPFRE HOGAR IDEAL INTEGRAL CA CALLE 123, DEPARTAMENTO, PROVINCIAL DISTRITO	Nro. de póliza: 1201012200001		
Nro. de recibo: 102274999 1 póliza	● Vence: 23/02/2020 Cuota: 11/12	\$ 45.41	<a href="#">PAGAR</a>
Nro. de aviso: 791579 1 póliza	● Vence: 28/02/2020 Cuota: 4/12	\$ 94.62	<a href="#">PAGAR</a>
Nro. de recibo: 103442447 1 póliza	● Vence: 28/02/2020 Cuota: 11/12	\$ 66.44	<a href="#">PAGAR</a>
Nro. de recibo: 10598997 1 póliza	● Vence: 28/02/2020 Cuota: 7/12	S/ 103.00	<a href="#">PAGAR</a>

MAR 2020 - 5 pagos S/ 103.00 / \$ 226.29

Nro. de recibo: 110883558 1 póliza	● Vence: 23/02/2020 RECIBO VENCIDO	\$ 19.85	<a href="#">PAGAR</a>
Nro. de recibo: 102275000	● Vence: 24/03/2020	\$ 44.44	<a href="#">PAGAR</a>

Figure 28: Bandeja Próximos pagos

En la bandeja de "Mis Pagos" nos muestra dos secciones: Próximos Pagos y Realizados. En los pagos realizados nos muestra un listado de los diferentes pagos por meses, el enlace de descarga "Estado de Cuenta" y opción de filtro.

The screenshot displays the 'MIS PAGOS' section of the MAPFRE website. The main content area is titled 'Pagos realizados' and shows a list of payments by month. The first entry is for February 2020, with a total of 1 payment for S/ 103.00. A detailed view for this payment is expanded, showing a receipt number of 105988996, the office name 'Oficinas Mapfre', and the account number 6/12. Below this, a table lists payments from March 2019 to January 2020, with the number of payments and the total amount for each month.

Mes	Número de Pagos	Monto Total
FEB 2020	1	S/ 103.00
ENE 2020	5	S/ 103.00 / \$ 225.71
DIC 2019	6	S/ 103.00 / \$ 244.59
NOV 2019	4	S/ 103.00 / \$ 206.47
OCT 2019	5	S/ 103.00 / \$ 225.57
SEP 2019	5	S/ 103.00 / \$ 225.53
AGO 2019	9	S/ 99.50 / \$ 432.00
JUL 2019	6	S/ 99.50 / \$ 149.97
JUN 2019	3	S/ 99.50 / \$ 94.62
MAY 2019	10	S/ 99.50 / \$ 451.06
ABR 2019	2	S/ 99.50
MAR 2019	6	S/ 99.50 / \$ 226.97

*Figure 29: Interfaz de Pagos Realizados*

*En la sección de Pagos Realizados, nos muestra el listado de pagos por meses, el enlace de descarga “Estado de cuenta” y la opción “Filtrar”.*

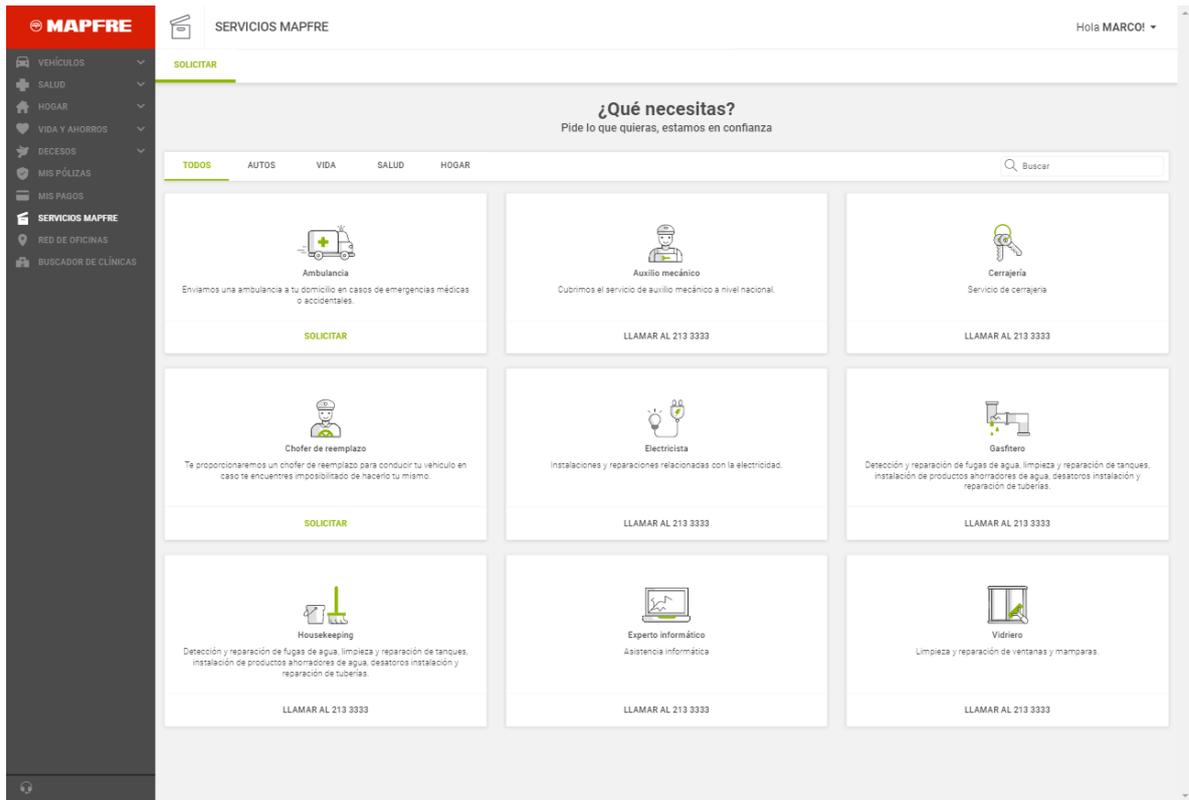


Figure 30: Interfaz de Servicios MAPFRE

La interfaz de Servicios MAPFRE nos muestra todos los servicios a los que tiene acceso el usuario, según los ramos contratados.

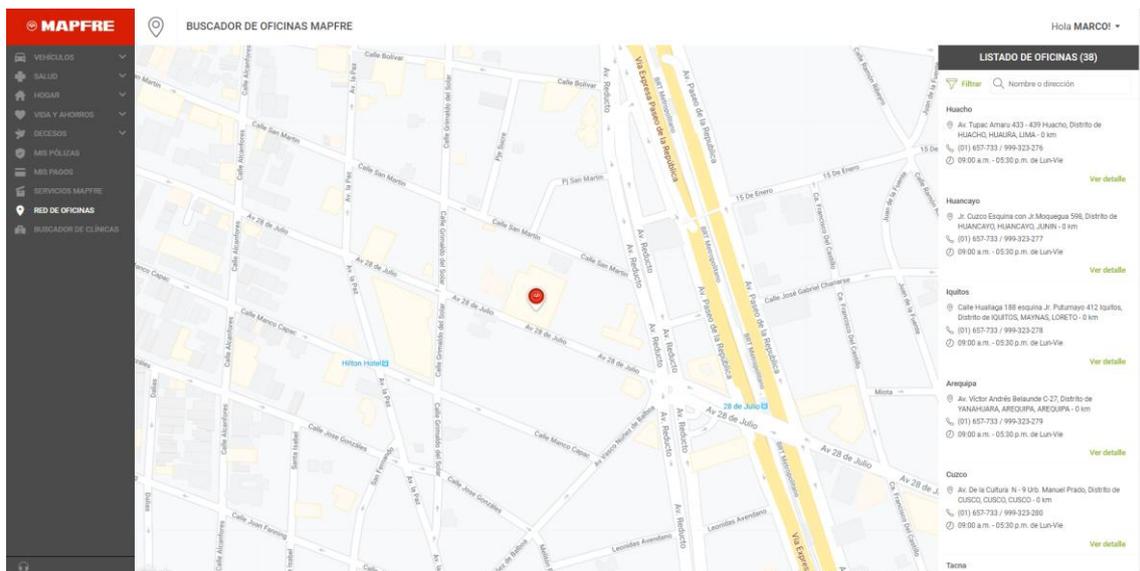


Figure 31: Interfaz Red de Oficinas

En la Red de Oficinas nos muestra el mapa con el listado y el detalle de todas las oficinas que les brinda MAPFRE.

- APP

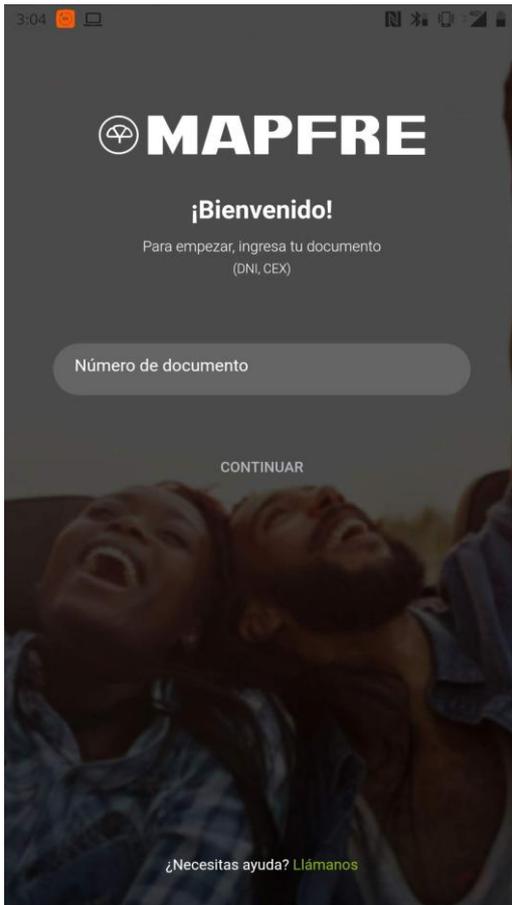


Figure 32: Portal Autoservicio App

Esta es la interfaz principal para acceder al aplicativo, en ella se ingresa el número de documento registrado.

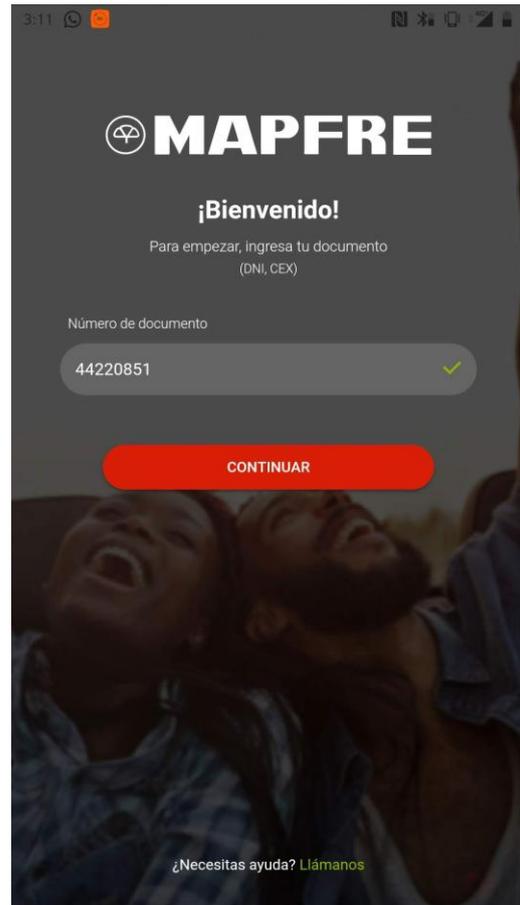
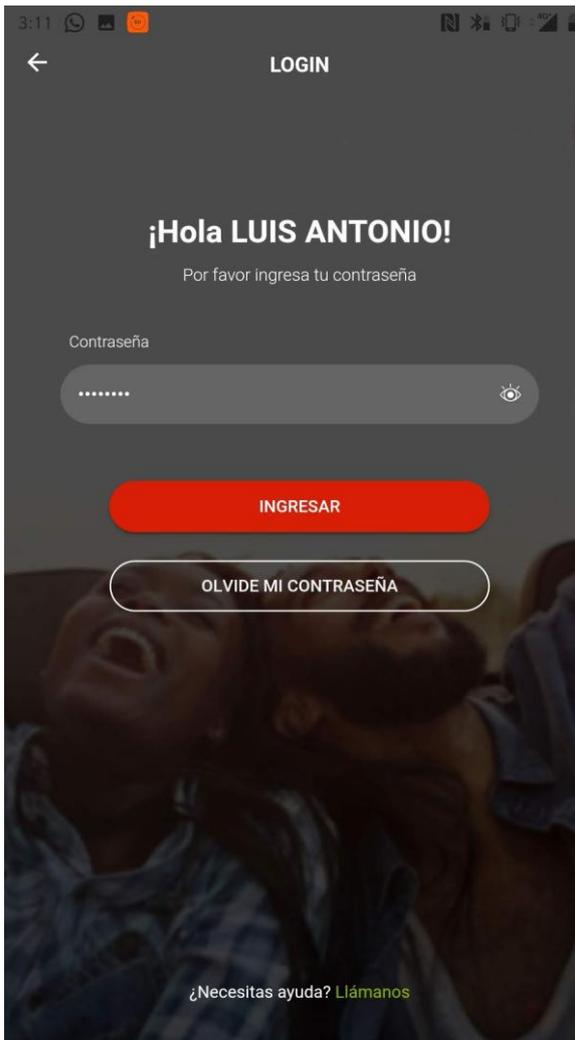


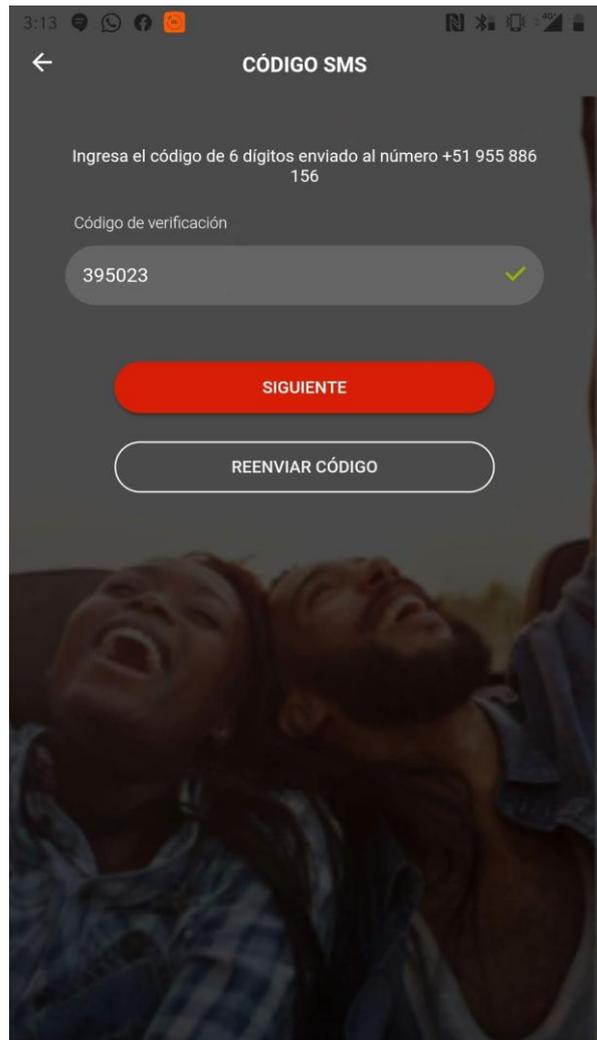
Figure 33: Login Autoservicio App 1

Esta es la interfaz de bienvenida al aplicativo móvil, en la cual se ingresa el número de documento para poder acceder.



*Figure 34: Login Autoservicio App 2*

*En esta interfaz se ingresa la contraseña y para poder ingresar le llegará un código de verificación.*



*Figure 35: Ingreso de cód. de verificación para acceder al app*

*En esta interfaz el usuario ingresa el código de verificación recibido en el número registrado.*

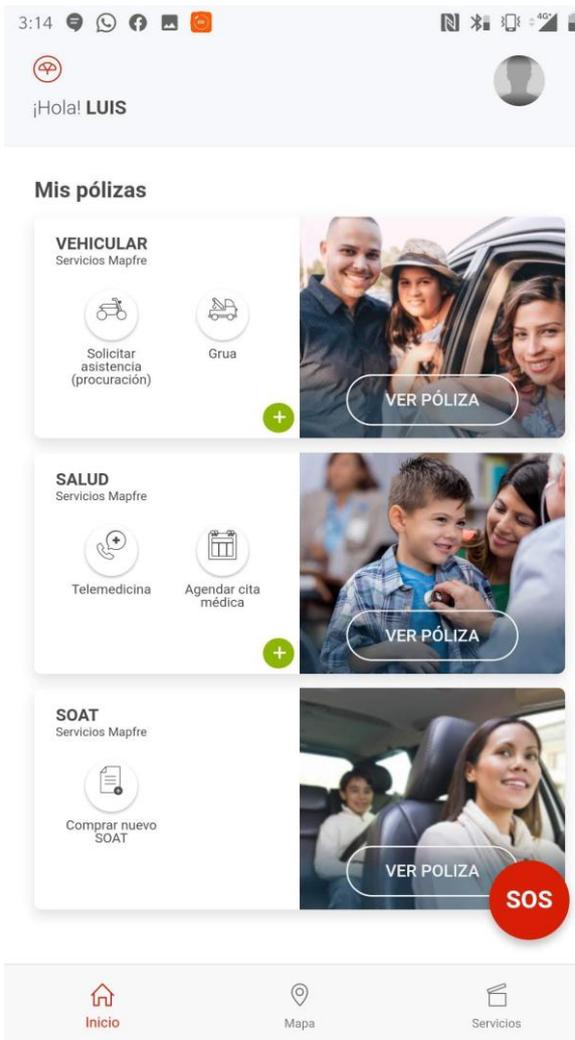


Figure 36: Listado de Pólizas del usuario

Esta interfaz muestra las pólizas que el usuario tiene contratadas con sus servicios.

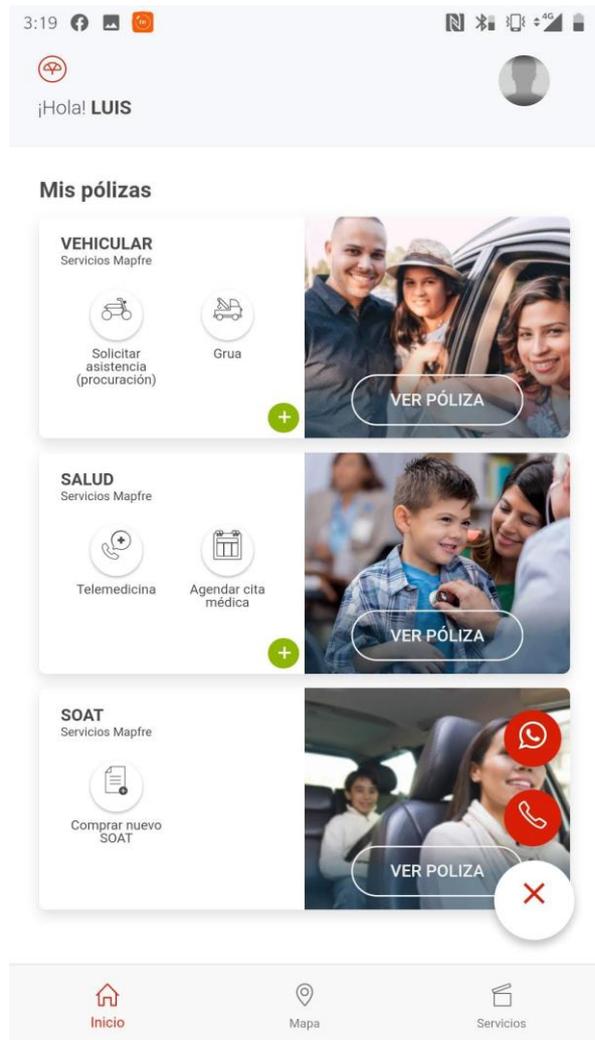


Figure 37: Opción SOS

La opción SOS en el Home le muestra al usuario las facilidades y formas con las que pueden ayudar.

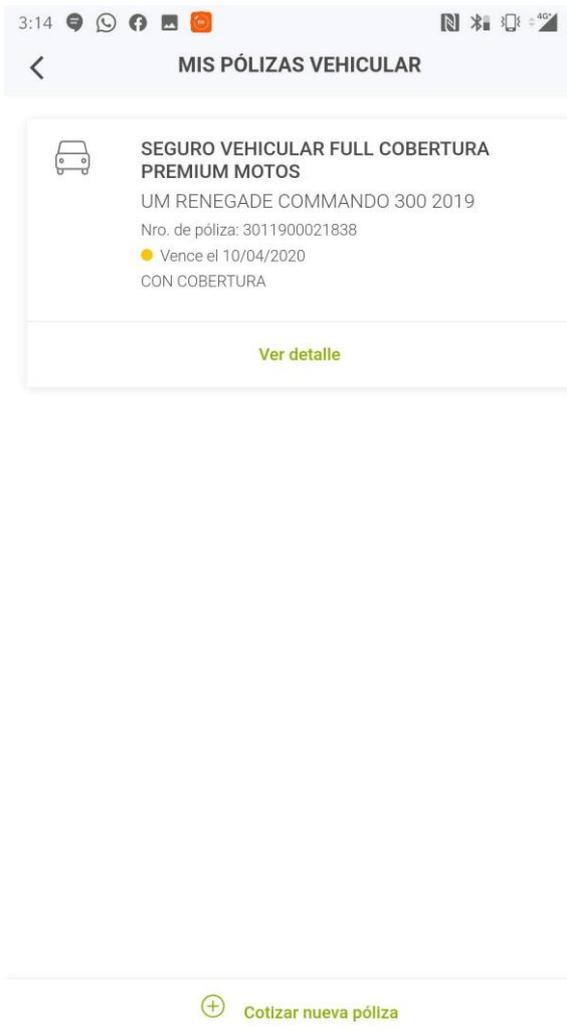


Figure 38: Bandeja de Seguro Vehicular

Esta es la bandeja de pólizas en las que encontramos la relación de pólizas de acuerdo al ramo seleccionado.

De esta manera se mostrará para cualquier ramo.



Beneficios de contratar un Seguro Vehicular

Figure 39: Landing de cotizador de Seguro Vehicular

Al seleccionar "Cotizar nueva póliza" desde la bandeja de pólizas en la app, nos direcciona a la página de cotización del ramo respectivo.

De esta manera funciona en los diferentes ramos.



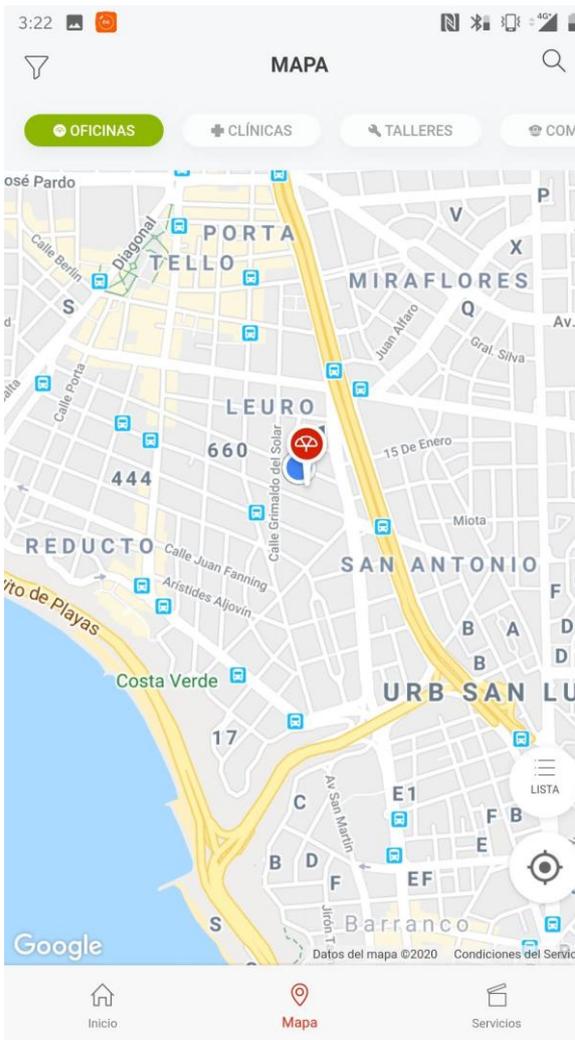
*Figure 40: Detalle de una póliza vehicular*

*En el encontramos información detallada de la póliza, producto contratado, cuotas, servicios y acciones correspondientes al ramo. De esta manera se mostrará el detalle de los diferentes ramos en la app.*



*Figure 41: Coberturas de un Seguro Vehicular*

*En esta interfaz encontraremos todas las coberturas, deducibles y exclusiones correspondientes al ramo y producto contratado.*



*Figure 42: Mapas de Oficina, Clínicas, Talleres, Comisarías*

*En esta opción Mapa, encontraremos donde se encuentran ubicadas las: oficina, clínicas, talleres y comisarías.*



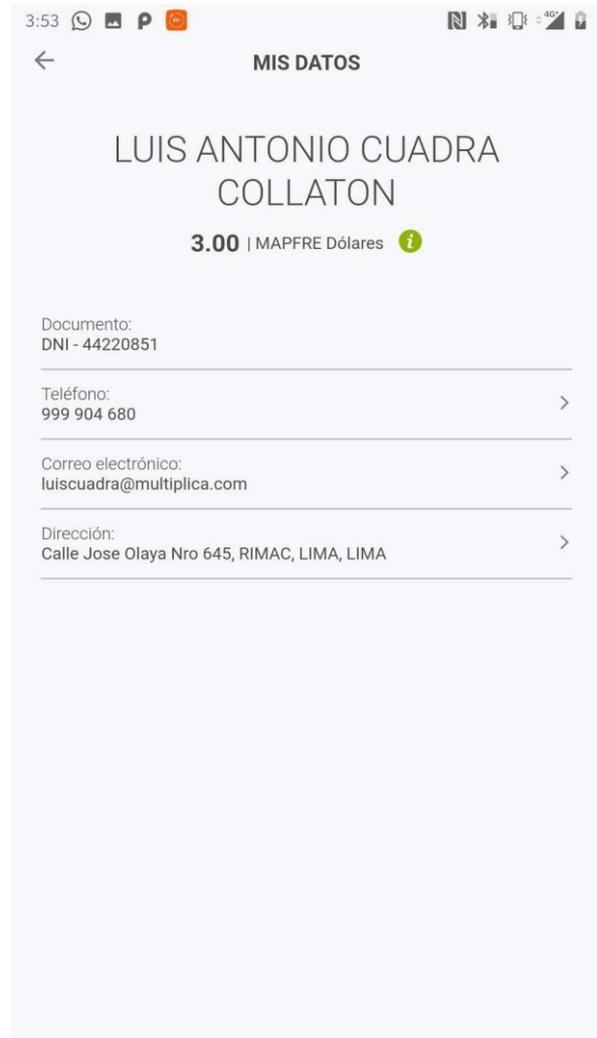
*Figure 43: Interfaz de servicios*

*En esta opción Servicios, encontraremos todos los servicios que nos brinda MAPFRE de acuerdo a los ramos contratados. Y también un filtro según el ramo.*



*Figure 44: Mi perfil*

*En la interfaz de “Mi Perfil” encontramos los datos del usuario, los MAPFRE dólares y la opción para Cerrar Sesión.*



*Figure 45: Pantalla de Mis Datos*

*En la “Pantalla de Mis Datos” nos muestra todos los datos del usuario.*

## LECCIONES APRENDIDAS Y PROYECCIÓN PROFESIONAL

Hemos logrado finalizar con éxito la 1ra fase de la plataforma web, recibiendo la aceptación y satisfacción del usuario, obteniendo con ello la continuidad de la 2da fase. En la app se publicó el producto para los usuarios finales, reemplazando así la antigua app KONIC, obteniendo la transformación digital a nivel de producto y de cultura dentro del cliente, acercamiento, fidelización y autogestión de los clientes con sus productos adquiridos, trámites, pagos y aperturas de nuevos canales. Hemos recibido el acogimiento del usuario aumentando un 15% en ventas, 10% en registro de citas médicas y hemos disminuido en un 10% las llamadas por consultas al Si24, en estos 2 meses que el producto se encuentra disponible en comparación con los últimos 2 meses que estuvo disponible la app KONIC.

En ambas plataformas hemos logrado realizar el ciclo de vida de desarrollo del producto bajo un marco ágil, asegurando la calidad del producto antes del acceso a los clientes, ya sea usuarios internos y/o finales.

El proceso de desarrollo de este proyecto nos dejó como lecciones:

1. Realizar por lo menos cada fin de sprint, pruebas con el usuario final, para corroborar que lo que se está desarrollando, es lo que esperan y si les es interactiva las plataformas con los servicios brindados.

*En medio del desarrollo del proyecto se realizaron pruebas de usuario; en las cuales se contó con diferentes representantes de los productos que brinda MAPFRE para que evalúen la experiencia en estas nuevas plataformas, de las cuales se obtuvieron una relación de mejoras e issues, algunas de ellas ya se tenían contempladas en sprints siguientes. Sin embargo, de esta forma se priorizaron algunos desarrollos.*

2. Estimar las HU con holgura, dado que tomaron más del tiempo estimado o propuesto al inicio del sprint y ello genera retraso en objetivos.

## REFERENCIAS

- Alcalde, A. (03 de Octubre de 2017). *El Baúl del Programador*. Obtenido de El Baúl del Programador: <https://elbauldelprogramador.com/fundamentos-de-plsql/>
- ATLASSIAN. (06 de Diciembre de 2016). Obtenido de ATLASSIAN: <https://www.atlassian.com/es/software/jira/agile>
- EasyQA. (09 de Julio de 2019). Obtenido de <https://geteasyqa.com/es/qa/software-testing-types/>
- Frechina, A. (18 de Junio de 2018). *WinRed.es*. Obtenido de WinRed.es: <https://winred.es/management/metodologia-scrum-que-es/gmx-niv116-con24594.htm>
- genbeta*. (10 de Enero de 2014). Obtenido de genbeta: <https://www.genbeta.com/desarrollo/eclipse-ide>
- GLOBE. (02 de Febrero de 2013). Obtenido de GLOBE: <https://www.globetesting.com/hp-quality-center/>
- ionicframework*. (11 de Febrero de 2020). Obtenido de ionicframework: <https://ionicframework.com/docs/intro>
- Java*. (26 de Marzo de 2014). Obtenido de Java: [https://www.java.com/es/download/faq/whatis\\_java.xml](https://www.java.com/es/download/faq/whatis_java.xml)
- Java*. (26 de Marzo de 2014). Obtenido de Java: <https://www.java.com/es/download/faq/java8.xml>
- mongoDB*. (13 de Junio de 2019). Obtenido de mongoDB: <https://www.mongodb.com/es/what-is-mongodb>
- nodejs*. (24 de Julio de 2016). Obtenido de nodejs: <https://nodejs.org/es/>
- Platzi*. (31 de Julio de 2015). Obtenido de Platzi: <https://platzi.com/blog/metodologia-scrum-fases/>
- prezi*. (14 de Setiembre de 2012). Obtenido de prezi: <https://prezi.com/vpoj1t5tgxdc/software-oracle-database-11g/>
- prezi*. (03 de Octubre de 2017). Obtenido de prezi: <https://prezi.com/l6nbmssqbxar/que-es-invision/>
- ProyectosAgiles*. (10 de Octubre de 2018). Obtenido de ProyectosAgiles: <https://proyectosagiles.org/que-es-scrum/>
- Rubio, J. C. (25 de Febrero de 2019). *OpenWebinars*. Obtenido de OpenWebinars: <https://openwebinars.net/blog/que-es-git-y-para-que-sirve/>
- SOFTENG. (11 de Mayo de 2010). Obtenido de SOFTENG: <https://www.softeng.es/es-es/empresa/metodologias-de-trabajo/metodologia-scrum/proceso-roles-de-scrum.html>

*TutorialsPoint*. (16 de Diciembre de 2018). Obtenido de TutorialsPoint:  
<https://www.tutorialspoint.com/angular6/index.htm>

*visual engineering*. (26 de Octubre de 2017). Obtenido de visual engineering: <http://visual-engin.com/2017/10/26/zeplin-software-indispensable/>

*visual engineering*. (23 de Octubre de 2017). Obtenido de visual engineering: <http://visual-engin.com/2017/10/23/sketch-software-diseno-indispensable/>

*Visual Studio Code*. (29 de Abril de 2015). Obtenido de Visual Studio Code:  
<https://code.visualstudio.com/docs>

*we are marketing*. (08 de febrero de 2017). Obtenido de we are marketing:  
<https://www.waremarketing.com/es/blog/metodologia-scrum-que-es-y-como-funciona.html>

*Wikipedia*. (30 de Julio de 2019). Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Toad>

*Wikipedia*. (06 de Setiembre de 2019). Obtenido de Wikipedia:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/Bitbucket>

*Wikipedia*. (31 de Enero de 2020). Obtenido de Wikipedia:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/TypeScript>

*Wikipedia*. (17 de Febrero de 2020). Obtenido de Wikipedia:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/JavaScript>

# **ANEXOS**

## ENTREVISTAS

### Taller asegurados Autos y Soat

#### 1. Presentación

Hola, somos Inés y Alejo y trabajamos en Multiplica. Multiplica es una consultora que se dedica a mejorar las plataformas digitales para que los usuarios tengan una mejor experiencia de uso.

MAPFRE nos ha contratado para que rediseñemos la zona cliente de su web y queremos contar con la opinión de sus asegurados. La idea es crear una herramienta que aporte valor a sus usuarios y que les facilite realizar las acciones que más les interesen.

Os hemos reunido para decidir todos juntos qué cosas se han de incluir en el área privada, y para ello llevaremos a cabo una serie de dinámicas en grupo.

#### 2. Entrevista

A continuación, te vamos a realizar una serie de preguntas sobre tu experiencia con MAPFRE. Tómate el tiempo que necesites y no dudes en incluir cualquier comentario o idea que se te ocurra. Por favor, se sincero con tus respuestas, ya que, si no, no podremos diseñar algo que se ajuste a tus necesidades.

1. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de MAPFRE?
2. ¿Qué póliza tienes? ¿Porque escogiste esa póliza?
3. ¿Cómo es la atención que recibes por parte de MAPFRE? ¿Cómo crees que podría mejorar su servicio?
4. ¿Qué esperas de tu seguro de auto?
5. ¿Qué otros seguros te podrían interesar?

6. ¿Cuáles son las acciones/consulta que más llevas a cabo con respecto a tu seguro?
7. ¿Cómo y por qué contrataste el seguro de autos? ¿Tuviste algún problema al realizar la contratación?
8. ¿Contratarías online o prefieres la atención de un agente? ¿Por qué?
9. ¿Te supone algún problema la domiciliación bancaria o el pago online? ¿Cuál?
10. ¿Los temas sobre vuestro seguro los gestiona un bróker? ¿Qué acciones lleva a cabo?
11. Si pudieses pedir cualquier cosa, ¿Qué cambiarías de tu seguro? ¿Qué te gustaría poder gestionar online?
12. En relación con tu auto ¿Qué temas te interesan?
13. ¿Cuántos vehículos tenéis en la familia? ¿Alguien paga todas las pólizas o lo hacéis por separado?
14. ¿Has tenido algún siniestro? ¿Qué fue lo que hiciste?
15. ¿Has hecho alguna modificación en tu seguro? ¿Cómo fue la experiencia?
16. ¿Qué sucede en el momento de la renovación de tu seguro?
17. ¿Has utilizado alguna vez los MAPFRE dólares? ¿Qué uso crees que se les podría dar?
18. ¿Llevas a cabo algún seguimiento del estado de tu póliza o de tus pagos?
19. ¿Alguna vez te han rechazado un siniestro? ¿Qué pasó?
20. ¿Estarías dispuesto a instalar un aparato en tu coche para localizarlo en caso de robo o accidente y recibir reportes de tu conducción? ¿Y si te ofrecen descuentos según tu conducción?
21. ¿Cómo preferirías hacer tus gestiones/consultas online, por aplicativo o por web? ¿Por qué?

### 3. Valoración de funcionalidades

Para este ejercicio necesitaremos que valoréis una serie de elementos y acciones que podrían aparecer en la nueva área privada de MAPFRE según la importancia que tengan para vosotros.

#### Tipo de valoración:

1. No me parece relevante
2. Podría interesarme
3. Me interesa
4. Me interesa mucho
5. Imprescindible

Valoración	1	2	3	4	5
Seguimiento de siniestro Auto en taller, auto listo para recogida, siniestro aceptado/rechazado...					
Mis pagos Pagos pendientes, realizar pago, opciones de pago, recordatorios.					
Pago domiciliado Pago automático.					
Información sobre cuidado de autos y auto-reparación Manuales, tutoriales y artículos.					
Calendario Renovación de seguro, cambio de aceite, revisión, renovación de permiso...					
Atención personalizada por chat Consultas, gestiones, modificaciones.					
Mi póliza Buscar y consultar coberturas					

Realizar modificaciones en mis datos Cambio de dirección, añadir placa, cambio de email..					
Localizar mi auto Robo, accidente...					
Reportes de conducción Datos sobre cómo conduces y sobre cómo podrías mejorar y ahorrar					
Datos de contacto Agente, bróker, ayuda MAPFRE.					
Tarjeta gasolina Tarjeta de débito para gasolina con pago añadido a la prima del seguro Ej.; pago la gasolina de mi hijo					
Cotizar mi auto ¿Vendes tu auto? Descubre el precio que puede tener en el mercado					
Auto de reemplazo Sustitución de auto en caso de avería					
Bono Easy Taxi Para uso en caso de avería y de “incapacidad” para conducir					
Chofer de sustitución Para uso en caso de “incapacidad” para conducir					
Asistencia en viaje Información de ubicación a un tercero, ubicación talleres y comisarías y control accidentes					
Pago conjunto Pago el seguro entre varias personas que utilicen el auto					
Car Share Compartir viajes con personas para ahorrar en gasolina					

Beneficios MAPFRE MAPFRE dólares y descuentos por ser cliente MAPFRE					
Comparativa pólizas Compara los beneficios de diferentes tipos de pólizas					
Localizar talleres Encuentra talleres cerca de ti y filtra según el tipo de cobertura que ofrecen					

#### 4. Focus group

Para este ejercicio vamos a ir hablando de una serie de temas relacionados con vuestra relación con MAPFRE y las necesidades que tenéis con respecto a vuestro seguro.

1. **Contratación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
2. **Pago online** - Problemas y ventajas
3. **Servicio MAPFRE** - Qué hace MAPFRE por mí y qué más podría hacer. Fallos y puntos fuertes.
4. **Mi seguro de auto** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
5. **SOAT** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
6. **Siniestros** - Seguimiento de MAPFRE, mis preocupaciones, reclamos.
7. **Renovación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
8. **Mi carta a los reyes** - ¿Qué me gustaría encontrar en mi área privada? ¿Qué me gustaría poder hacer por internet?
9. **MAPFRE dólares y beneficios cliente MAPFRE** - Qué son. Usos. Posibles mejoras.

## **5. Casos de uso**

### **Introducción para las personas**

Queremos saber qué puntos podemos mejorar respecto a la contratación y uso del seguro de autos y SOAT, para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio donde nos contarán en pasos algunos procesos que tenemos planteados. Esperamos tardar alrededor de 20 minutos por caso y realizaremos 3.

#### **5.1. Casos de uso sugeridos**

1. Describa en pasos, ¿cuál es el proceso que realizaría para comprar su seguro de Auto y SOAT? Suponiendo que es un carro usado. Realice los pasos desde cuando aún no sabe que seguro comprar hasta cuando le entregan o recibe su seguro.
2. Describa en pasos, ¿Cuál es el proceso que realizaría si tiene un accidente de tránsito y quiere realizar uso de su seguro?
3. Describa en pasos, ¿Cuál es el proceso que realizaría para pagar una cuota de su seguro?

#### **5.2. Mecánica de la actividad**

##### **Primera parte - Realizando mi flujo**

1. Por favor realicen grupos de a 3 tres personas.
2. Utilizaremos post its y marcadores para esta actividad.
3. Usando los post its describirán un proceso, escribiendo en cada post it un paso.
4. Cada participante tiene 10 minutos para completar sus post its.
5. Se lee un caso.

##### **Segunda parte - Unificando el flujo**

Ahora que se tienen cada uno su flujo por favor:

6. Ordenen los flujos de forma horizontal, agrupando o señalando los post its donde tienen coincidencias. Tienen 5 minutos para ordenarlos en el pliego de papel.

##### **Tercera parte - Detectando oportunidades**

Ahora que ya tenemos el flujo, revisemos donde nos sentimos bien y donde no.

7. Por favor señalen con un punto verde sobre los pasos donde sienten más satisfacción durante el proceso y con un punto rojo en los pasos donde sienten más estrés, preocupación o desconcierto.
8. Luego de identificar estos puntos se les pide que sugieran soluciones o ideas para evitar tener esos momentos de estrés o preocupación.
9. De igual forma se les pregunta que compartan ideas para maximizar los puntos donde se tiene la mayor satisfacción.

#### **Cuarta parte - Socialización y votación sobre las propuestas de solución**

Ya teniendo identificadas unas soluciones, compartámoslas y revisemos cuales son las que más nos parecen más útiles.

#### **6. Card sorting**

Por último, vamos a hacer un ejercicio de ordenación de conceptos. Os vamos a dar unas cartas con un elemento escrito en cada una de ellas. La idea es agruparlas en los grupos que se os ocurran. Para este ejercicio tenéis 15 min.

¡Muchas gracias!

## **Taller asegurados Ahorro**

### **1. Presentación**

Hola, somos Inés y Alejo y trabajamos en Multiplica. Multiplica es una consultora que se dedica a mejorar las plataformas digitales para que los usuarios tengan una mejor experiencia de uso.

MAPFRE nos ha contratado para que rediseñemos la zona cliente de su web y queremos contar con la opinión de sus asegurados. La idea es crear una herramienta que aporte valor a sus usuarios y que les facilite realizar las acciones que más les interesen.

Os hemos reunido para decidir todos juntos qué cosas se han de incluir en el área privada, y para ello llevaremos a cabo una serie de dinámicas en grupo.

### **2. Entrevista**

A continuación, te vamos a realizar una serie de preguntas sobre tu experiencia con MAPFRE. Tómate el tiempo que necesites y no dudes en incluir cualquier comentario o idea que se te ocurra. Por favor, se sincero con tus respuestas, ya que, si no, no podremos diseñar algo que se ajuste a tus necesidades.

1. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de MAPFRE?
2. ¿Qué póliza tienes? ¿Cuáles fueron tus motivos para pedir esta póliza? ¿Por qué este tipo de producto?
3. ¿El seguro es para ti o para otra persona?
4. ¿Cómo es la atención que recibes por parte de MAPFRE? ¿Cómo crees que podría mejorar su servicio?
5. ¿Qué esperas de tu seguro de Ahorro?
6. ¿Qué otros seguros te podrían interesar?
7. ¿Cuáles son las acciones/consultas que más llevas a cabo respecto a tu seguro?

8. ¿Hay algún tipo de información que te gustaría conocer, o poder consultar respecto al ahorro?
9. ¿Cómo y por qué contrataste el seguro de Ahorro? ¿Tuviste algún problema al realizar la contratación?
10. ¿Contratarías online o prefieres la atención de un agente? ¿Por qué?
11. ¿Te supone algún problema el débito automático o el pago online? ¿Cuál?
12. ¿Los temas sobre vuestro seguro los gestiona un bróker? ¿Qué acciones lleva a cabo?
13. Si pudieses pedir cualquier cosa, ¿Que cambiarías de tu seguro? ¿Qué te gustaría poder gestionar online?
14. ¿Has realizado alguna modificación en tu seguro? ¿Cómo fue la experiencia?
15. ¿Cómo pagas tu seguro y con qué frecuencia?
16. ¿Llevas a cabo algún seguimiento del estado de tu póliza o de tus pagos?
17. ¿Has utilizado alguna vez los MAPFRE dólares? ¿Qué uso crees que se les podría dar?
18. ¿Tienes claras las coberturas de tu seguro?
19. ¿Te interesaría poder decidir o configurar sobre los servicios o coberturas de tu póliza? ¿Cuáles?
20. ¿Cómo preferirías hacer tus gestiones/consultas: ¿online, por aplicativo o por web? ¿Por qué?
21. ¿Has pedido algún rescate? ¿Cómo fue la experiencia?

### 3. Valoración de funcionalidades

Para este ejercicio necesitaremos que valoréis una serie de elementos y acciones que podrían aparecer en la nueva área privada de MAPFRE según la importancia que tengan para vosotros.

Os hemos dejado 3 espacios al final de la tabla para que agreguéis lo que se os ocurra a vosotros. Puede ser cualquier cosa, no hay respuestas incorrectas.

#### Tipo de valoración:

1. No me parece relevante
2. Podría interesarme
3. Me interesa
4. Me interesa mucho
5. Imprescindible

Valoración	1	2	3	4	5
Consultar coberturas Ver infografía dinámica (con buscador y filtros) con coberturas de mi póliza					
Contratar nueva póliza Incluye cotizador y comparador de planes de sepelio					
Incluir un beneficiario/s Incluir a una persona/s que reciba la indemnización correspondiente en caso de fallecimiento. Configurar porcentajes.					
Poder comprar un seguro mejor al actual Contratar póliza superior / añadir producto / Añadir una cobertura opcional					
Modificar datos de tomador y beneficiarios					

<p>Modificar teléfono, email, dirección, profesión, centro de trabajo</p>					
<p>Modificar pagos</p> <p>Tipos de pago o cuotas</p>					
<p>Recibos de pago</p> <p>Descargar</p>					
<p>Pagos</p> <p>Efectuar, consultar</p>					
<p>Pedir financiación</p> <p>Pedir un préstamo con intereses. Se reflejaría en las cuotas y en el calendario</p>					
<p>Ahorro grupal</p> <p>Poder ahorrar en grupo añadiendo cada uno una cantidad. Ejm: Quiero comprarme una casa con mi pareja y ahorraremos los dos</p>					
<p>Plan de vida saludable</p> <p>Plan personalizado de nutrición y ejercicios y consejos para una vida saludable</p>					
<p>Asesoramiento jurídico</p> <p>Ayuda con documentos y gestiones como testamentos, títulos de propiedad, temas legales.</p>					
<p>Consejos para el ahorro</p> <p>Consejos sobre cómo gastar menos</p>					
<p>Ahorro para varios proyectos</p> <p>Poder ahorrar para varias cosas a la vez (ejm: comprar un coche, universidad...) pagando una única cuota que se divide en el porcentaje que quieras para los proyectos que quieras</p>					
<p>Ahorro con cuota variable</p> <p>Poder elegir las cuotas cada mes en función de si te viene mejor o peor</p>					

<p>Gráficas de ahorro</p> <p>Gráficas que muestran la evolución de tu ahorro, cuánto te queda para tu objetivo y una fecha estimada de finalización</p>					
<p>Seguir ahorrando</p> <p>Una vez que hayas llegado a tu objetivo, poder marcarte uno nuevo y seguir ahorrando</p>					
<p>Pedir un rescate</p> <p>Solicitar tu dinero en caso de una urgencia</p>					
<p>Calendario</p> <p>Incluye: cronograma de pagos Incluye periodos de carencia para servicios.</p>					
<p>Descuentos según tu objetivo</p> <p>Descuentos por ser cliente MAPFRE, en función del objetivo de tu ahorro. Ejm: Si ahorras para la universidad de tu hijo, descuento en materiales escolares</p>					
<p>Multiperfil</p> <p>En caso de ahorro grupal, todos tendrían un perfil propio donde poder solicitar los servicios MAPFRE y ver la evolución del ahorro</p>					
<p>Consulta psicológica o médica</p> <p>Videoconferencias con psicólogo o médico, bandeja de mensajes, descarga de documentos e información general</p>					
<p>Coach vida saludable</p> <p>Plan de ejercicios y nutrición personalizado. Conectar con datos de apps de fitness y nutrición. Posibilidad de recibir MAPFRE dólares. Test de hábitos saludables</p>					

#### 4. Focus group

Para este ejercicio vamos a ir hablando de una serie de temas relacionados con vuestra relación con MAPFRE y las necesidades que tenéis con respecto a vuestro seguro.

1. **Contratación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
2. **Pago online** - Problemas y ventajas
3. **Servicio MAPFRE** - Qué hace MAPFRE por mí y qué más podría hacer. Fallos y puntos fuertes.
4. **Mi seguro de Ahorro** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
5. **Solicitud de servicios** - Seguimiento de MAPFRE, mis preocupaciones, reclamos.
6. **Configuración de la póliza** - Agregar un beneficiario, ampliar cobertura, cambiar de seguro.
7. **Mi carta a Papá Noel** - ¿Qué me gustaría encontrar en mi área privada? ¿Qué me gustaría poder hacer por internet?
8. **MAPFRE dólares y beneficios cliente MAPFRE** - Qué son. Usos. Posibles mejoras.

## 5. Casos de uso

### Introducción para las personas

Queremos saber qué puntos podemos mejorar respecto a la contratación y uso del seguro de Salud para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio donde nos contarán en pasos algunos procesos que tenemos planteados. Esperamos tardar alrededor de 20 minutos por caso y realizaremos 3.

#### 5.1. Casos de uso

1. Describa en pasos, ¿cuál es el proceso que realizaría para comprar un seguro de ahorro? Describa los pasos desde cuando aún no sabe que seguro comprar hasta cuando le entregan o recibe su seguro.
2. Describa en pasos, en caso de alcanzar tu objetivo. ¿Cuál sería el proceso a seguir para reclamar tu dinero?

## **5.2. Mecánica de la actividad**

### **Primera parte - Realizando mi flujo**

1. Por favor realicen grupos de a 3 tres personas.
2. Utilizaremos post its y marcadores para esta actividad.
3. Usando los post its describirán un proceso, escribiendo en cada post it un paso.
4. Cada participante tiene 10 minutos para completar sus post its.
5. Se lee un caso.

### **Segunda parte - Unificando el flujo**

Ahora que se tienen cada uno su flujo por favor:

6. Ordenen los flujos de forma horizontal, agrupando o señalando los post its donde tienen coincidencias. Tienen 5 minutos para ordenarlos en el pliego de papel.

### **Tercera parte - Detectando oportunidades**

Ahora que ya tenemos el flujo, revisemos donde nos sentimos bien y donde no.

7. Por favor señalen con un punto verde sobre los pasos donde sienten más satisfacción durante el proceso y con un punto rojo en los pasos donde sienten más estrés, preocupación o desconcierto.
8. Luego de identificar estos puntos se les pide que sugieran soluciones o ideas para evitar tener esos momentos de estrés o preocupación.
9. De igual forma se les pregunta que compartan ideas para maximizar los puntos donde se tiene la mayor satisfacción.

### **Cuarta parte - Socialización y votación sobre las propuestas de solución**

Ya teniendo identificadas unas soluciones, compartámoslas y revisemos cuales son las que más nos parecen más útiles.

## **6. Card sorting**

Por último, vamos a hacer un ejercicio de ordenación de conceptos. Os vamos a dar unas cartas con un elemento escrito en cada una de ellas. La idea es agruparlas en los grupos que se os ocurran. Para este ejercicio tenéis 15 min.

¡Muchas gracias!

## **Taller asegurados Hogar**

### **1. Presentación**

Hola, somos Inés y Alejo y trabajamos en Multiplica. Multiplica es una consultora que se dedica a mejorar las plataformas digitales para que los usuarios tengan una mejor experiencia de uso.

MAPFRE nos ha contratado para que rediseñemos la zona cliente de su web y queremos contar con la opinión de sus asegurados. La idea es crear una herramienta que aporte valor a sus usuarios y que les facilite realizar las acciones que más les interesen.

Os hemos reunido para decidir todos juntos qué cosas se han de incluir en el área privada, y para ello llevaremos a cabo una serie de dinámicas en grupo.

### **2. Entrevista**

A continuación, te vamos a realizar una serie de preguntas sobre tu experiencia con MAPFRE. Tómate el tiempo que necesites y no dudes en incluir cualquier comentario o idea que se te ocurra. Por favor, se sincero con tus respuestas, ya que, si no, no podremos diseñar algo que se ajuste a tus necesidades.

1. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de MAPFRE?
2. ¿Qué póliza tienes? ¿Porque escogiste esa póliza?
3. ¿Cómo es la atención que recibes por parte de MAPFRE? ¿Cómo crees que podría mejorar su servicio?
4. ¿Qué esperas de tu seguro de hogar?
5. ¿Qué otros seguros te podrían interesar?
6. ¿Cuáles son las acciones/consulta que más llevas a cabo con respecto a tu seguro?
7. ¿Cómo y porqué contrataste el seguro de hogar? ¿Tuviste algún problema al realizar la contratación?

8. ¿Contratarías online o prefieres la atención de un agente? ¿Por qué?
9. ¿Te supone algún problema el débito bancario o el pago online? ¿Cuál?
10. ¿Los temas sobre vuestro seguro los gestiona un bróker? ¿Qué acciones lleva a cabo?
11. Si pudieses pedir cualquier cosa, ¿Qué cambiarías de tu seguro? ¿Qué te gustaría poder gestionar online?
12. En relación con tu hogar ¿Qué temas te interesan? Ej.: Cómo ahorrar en los gastos energéticos.
13. ¿Cuántas personas viven en tu hogar? ¿La póliza la paga una persona u os dividís los gastos?
14. ¿Has tenido algún siniestro? ¿Qué fue lo que hiciste?
15. ¿Has hecho alguna modificación en tu seguro? ¿Cómo fue la experiencia?
16. ¿Qué sucede en el momento de la renovación de tu seguro?
17. ¿Has utilizado alguna vez los MAPFRE dólares? ¿Qué uso crees que se les podría dar?
18. ¿Llevas a cabo algún seguimiento del estado de tu póliza o de tus pagos?
19. ¿Alguna vez te han rechazado un siniestro? ¿Qué pasó?
20. ¿Cómo preferirías hacer tus gestiones/consultas online, por aplicativo o por web?  
¿Por qué?

### **3. Valoración de funcionalidades**

Para este ejercicio necesitaremos que valoréis una serie de elementos y acciones que podrían aparecer en la nueva área privada de MAPFRE según la importancia que tengan para vosotros.

#### **Tipo de valoración:**

1. No me parece relevante
2. Podría interesarme
3. Me interesa
4. Me interesa mucho
5. Imprescindible

Valoración	1	2	3	4	5
<p>Seguimiento de siniestro</p> <p>Consultar cuando llega el ajustador, ver y descargar su informe, ver si el siniestro es aceptado y rechazado y elegir método de reembolso o reclamar</p>					
<p>Declarar un siniestro</p> <p>Formulario para declarar siniestro con una serie de preguntas y posibilidad de subir documentos (Denuncia policial, informe bomberos, factura, boletos, fotos)</p>					
<p>Mis pagos</p> <p>Pagos pendientes, realizar pago, opciones de pago, recordatorios.</p>					
<p>Pago débito bancario</p> <p>Pago automático.</p>					
<p>Información el hogar</p> <p>Como ahorrar en gastos del hogar, información sobre materiales de construcción y características.</p>					
<p>Calendario</p> <p>Renovación de seguro, pagos...</p>					
<p>Atención personalizada por chat</p> <p>Consultas, gestiones, modificaciones.</p>					
<p>Mi póliza</p> <p>Buscar y consultar coberturas</p>					

Realizar modificaciones en mis datos Cambio de datos personales y de contacto					
Inventario Gestión tus objetos de valor, almacenamiento de boletas y facturas, envío automático a MAPFRE en caso de siniestro					
Devaluación de objetos Visión del cambio de valor de tus objetos a lo largo del tiempo					
Datos de contacto Agente, bróker, ayuda MAPFRE.					
Localización y bloqueo de terminales Encontrar y bloquear mi celular en caso de robo					
Cotizar mi hogar ¿Vendes tu casa? Descubre el precio que puede tener en el mercado					
Alojamiento de reemplazo Si tu hogar queda inhabitable, solicitar un hotel o una vivienda de alquiler temporal					
Computadora o celular de sustitución Mientras compras otro, MAPFRE te presta un terminal.					
Recomendación de maestro de obra Profesionales recomendados por MAPFRE para reformas en el hogar					
Información en caso de siniestro Información sobre pasos a seguir en caso de terremoto, robo, incendio o siniestro de cualquier tipo					
Pago conjunto Pago el seguro entre varias personas que utilicen el auto					
Asistencia para el hogar Gasfiteros, electricistas, cristaleros y housekeeping					

Beneficios MAPFRE MAPFRE dólares y descuentos por ser cliente MAPFRE					
Comparativa pólizas Compara los beneficios de diferentes tipos de pólizas					
Servicios de salud Ambulancia, médico a domicilio, telefarmacia					
Perfilador Ayuda para elegir el producto que mejor se ajusta a mis necesidades mediante una serie de preguntas					
Multiperfil Registrar a los habitantes del hogar para darles acceso al área privada y a los servicios. Solo el tomador podrá ver datos de pago y hacer modificaciones.					

#### 4. Focus group

Para este ejercicio vamos a ir hablando de una serie de temas relacionados con vuestra relación con MAPFRE y las necesidades que tenéis con respecto a vuestro seguro.

1. **Contratación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
2. **Pago online** - Problemas y ventajas
3. **Servicio MAPFRE** - Qué hace MAPFRE por mí y qué más podría hacer. Fallos y puntos fuertes.
4. **Mi seguro de hogar** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
5. **Siniestros** - Seguimiento de MAPFRE, mis preocupaciones, reclamos.
6. **Renovación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
7. **Mi carta a los reyes** - ¿Qué me gustaría encontrar en mi área privada? ¿Qué me gustaría poder hacer por internet?

## **8. MAPFRE dólares y beneficios cliente MAPFRE - Qué son. Usos. Posibles mejoras.**

### **5. Casos de uso**

#### **Introducción para las personas**

Queremos saber qué puntos podemos mejorar respecto a la contratación y uso del seguro de autos y SOAT, para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio donde nos contarán en pasos algunos procesos que tenemos planteados. Esperamos tardar alrededor de 20 minutos por caso y realizaremos 3.

#### **5.1. Casos de uso sugeridos**

1. Describa en pasos, ¿cuál es el proceso que realizaría para comprar su seguro de hogar? Enumere los pasos desde cuando aún no sabe que seguro comprar hasta cuando le entregan o recibe su seguro.
2. Describa en pasos, ¿Cuál es el proceso que realizaría si tiene un siniestro y quiere hacer uso de su seguro? Enumere los pasos desde que se da cuenta del siniestro hasta que todo está solucionado

#### **5.2. Mecánica de la actividad**

##### **Primera parte - Realizando mi flujo**

1. Por favor realicen grupos de a 3 tres personas.
2. Utilizaremos post its y marcadores para esta actividad.
3. Usando los post its describirán un proceso, escribiendo en cada post it un paso.
4. Cada participante tiene 10 minutos para completar sus post its.
5. Se lee un caso.

##### **Segunda parte - Unificando el flujo**

Ahora que se tienen cada uno su flujo por favor:

6. Ordenen los flujos de forma horizontal, agrupando o señalando los post its donde tienen coincidencias. Tienen 5 minutos para ordenarlos en el pliego de papel.

##### **Tercera parte - Detectando oportunidades**

Ahora que ya tenemos el flujo, revisemos donde nos sentimos bien y donde no.

7. Por favor señalen con un punto verde sobre los pasos donde sienten más satisfacción durante el proceso y con un punto rojo en los pasos donde sienten más estrés, preocupación o desconcierto.
8. Luego de identificar estos puntos se les pide que sugieran soluciones o ideas para evitar tener esos momentos de estrés o preocupación.
9. De igual forma se les pregunta que compartan ideas para maximizar los puntos donde se tiene la mayor satisfacción.

#### **Cuarta parte - Socialización y votación sobre las propuestas de solución**

Ya teniendo identificadas unas soluciones, compartámoslas y revisemos cuales son las que más nos parecen más útiles.

#### **6. Card sorting**

Por último, vamos a hacer un ejercicio de ordenación de conceptos. Os vamos a dar unas cartas con un elemento escrito en cada una de ellas. La idea es agruparlas en los grupos que se os ocurran. Para este ejercicio tenéis 15 min.

¡Muchas gracias!

## **Taller asegurados Salud**

### **1. Presentación**

Hola, somos Inés y Alejo y trabajamos en Multiplica. Multiplica es una consultora que se dedica a mejorar las plataformas digitales para que los usuarios tengan una mejor experiencia de uso.

MAPFRE nos ha contratado para que rediseñemos la zona cliente de su web y queremos contar con la opinión de sus asegurados. La idea es crear una herramienta que aporte valor a sus usuarios y que les facilite realizar las acciones que más les interesen.

Os hemos reunido para decidir todos juntos qué cosas se han de incluir en el área privada, y para ello llevaremos a cabo una serie de dinámicas en grupo.

### **2. Entrevista**

A continuación, te vamos a realizar una serie de preguntas sobre tu experiencia con MAPFRE. Tómate el tiempo que necesites y no dudes en incluir cualquier comentario o idea que se te ocurra. Por favor, se sincero con tus respuestas, ya que, si no, no podremos diseñar algo que se ajuste a tus necesidades.

1. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de MAPFRE?
2. ¿Qué póliza tienes? ¿Porque escogiste esa(s) póliza(s)?
3. ¿Cómo es la atención que recibes por parte de MAPFRE? ¿Cómo crees que podría mejorar su servicio?
4. ¿Qué esperas de tu seguro de Salud?
5. ¿Qué otros seguros te podrían interesar?
6. ¿Cuáles son las acciones/consultas que más llevas a cabo respecto a tu seguro?
7. ¿Cómo y por qué contrataste el seguro de Salud? ¿Tuviste algún problema al realizar la contratación?
8. ¿Contratarías online o prefieres la atención de un agente? ¿Por qué?

9. ¿Te supone algún problema la domiciliación bancaria o el pago online? ¿Cuál?
10. ¿Los temas sobre vuestro seguro los gestiona un bróker? ¿Qué acciones lleva a cabo?
11. Si pudieses pedir cualquier cosa, ¿Que cambiarías de tu seguro? ¿Qué te gustaría poder gestionar online?
12. En relación con tu salud y tu familia. ¿Cuáles son los temas que más te importan o preocupan?
13. ¿Cuántas personas están afiliadas en tu seguro de salud? ¿Alguien paga todas las pólizas o lo haces por separado?
14. ¿Cuáles son los principales servicios que usas de tu seguro? ¿Cómo lo realizas?
15. ¿Has realizado alguna modificación en tu seguro? ¿Cómo fue la experiencia?
16. ¿Cómo pagas tu seguro de salud y con qué frecuencia?
17. ¿Llevas a cabo algún seguimiento del estado de tu póliza o de tus pagos?
18. ¿Has utilizado alguna vez los MAPFRE dólares? ¿Qué uso crees que se les podría dar?
19. ¿Alguna vez te han negado algún servicio? ¿Qué pasó?
20. ¿Cuándo fue la última vez que solicitaste un servicio de salud? ¿Cómo fue la experiencia?
21. ¿Cómo preferirías hacer tus gestiones/consultas: online, por aplicativo o por web?  
¿Por qué?

### **3. Valoración de funcionalidades**

Para este ejercicio necesitaremos que valoréis una serie de elementos y acciones que podrían aparecer en la nueva área privada de MAPFRE según la importancia que tengan para vosotros.

**Tipo de valoración:**

1. No me parece relevante
2. Podría interesarme
3. Me interesa
4. Me interesa mucho
5. Imprescindible

Valoración	1	2	3	4	5
Consultar coberturas Ver infografía dinámica (con buscador y filtros) con coberturas de mi póliza, copagos y deducibles (tabla de clínicas)					
Contratar nueva póliza Incluye cotizador y comparador de planes de salud					
Incluir un beneficiario Rellenar formulario con Solicitud de emisión/declaración de salud y descargar. Con opción de modificar					
Poder comprar un seguro mejor al actual Contratar póliza superior / añadir producto (ej.; viva salud plus) / Añadir una cobertura opcional					
Modificar datos de tomador y beneficiarios 1) Solicitar cambio en datos core mediante formulario de contacto - 2) Modificar teléfono, email, dirección, profesión, centro de trabajo					
Modificar pagos Tipos de pago o cuotas					
Recibos de pago Descargar					
Pagos Efectuar, consultar					

<p>Pedir financiación</p> <p>Pedir un préstamo con intereses. Se reflejaría en las cuotas y en el calendario</p>					
<p>Citas médicas</p> <p>Pedir, cancelar y seguimiento</p>					
<p>Descuentos</p> <p>Consultar y canjear descuentos específicos para temas de salud</p>					
<p>Documentación digital</p> <p>Generación de un documento que pruebe que el usuario es asegurado MAPFRE y que su póliza está activa. Con opción de envío a clínica</p>					
<p>Tarjeta de salud</p> <p>Tarjeta recargable, de uso exclusivo para el pago de deducibles y copagos en clínica. Pensada para beneficiarios (hijos).</p>					
<p>Buscador de clínicas</p> <p>Buscar clínicas, consultar coberturas, copagos y deducibles y pedir cita</p>					
<p>Seguimiento de ambulancia</p> <p>Ver dónde se encuentra y a qué hora llegará</p>					
<p>Medico a domicilio</p> <p>Pedir medico a domicilio, gestionar/histórico citas y seguimiento e informes</p>					
<p>Consulta online</p> <p>Bandeja de mensajes con médico</p>					
<p>Validar orden médica</p> <p>Validar orden médica o carta de garantía online</p>					
<p>Cartas de garantía</p> <p>Histórico, pedir, hacer seguimiento y descargar cartas de garantía</p>					

<p>Reembolso</p> <p>Hacer petición de reembolso online. Adjuntar y descargar documentación. Poder indicar el método de pago</p>					
<p>Asistente nutricional</p> <p>Información sobre nutrición, calendario de comidas, descarga de documentos y bandeja de mensajes con nutricionista.</p>					
<p>Consulta psicológica</p> <p>Videoconferencias con psicólogo, bandeja de mensajes, descarga de documentos e información general</p>					
<p>Coach vida saludable</p> <p>Plan de ejercicios y nutrición personalizado. Conectar con datos de apps de fitness y nutrición. Posibilidad de recibir MAPFRE dólares. Test de hábitos saludables</p>					
<p>Calendario</p> <p>Incluye: citas médicas, fechas de chequeos preventivos, vacunación y toma de medicamentos personalizadas por cada beneficiario. Incluye periodos de carencia para servicios.</p>					
<p>Informes <span style="float: right;">online</span></p> <p>Posibilidad de que todos los informes médicos y pruebas del cliente estén en la plataforma y se puedan descargar, o enviar a una clínica</p>					
<p>Solicitar enfermero/asistente</p> <p>Posible funcionalidad para ayuda a crónicos o gente mayor. Acceso a gestión de citas y calendario del cliente</p>					
<p>Asistencia en viajes</p> <p>Ver clínicas cerca de mí, chat con agente, subir documentación, pedir reembolso</p>					
<p>Info vacunas</p> <p>Ver vacunas necesarias por país y pedir cita para vacunación</p>					

Calendario embarazo y cuidado del niño Calendario de revisiones y citas pre y post parto					
Telefarmacia Petición y envío de medicamentos con seguimiento					
Multiperfil Tanto tomador como beneficiarios tendrán un perfil con acceso a los servicios y a sus informes y calendarios. Solo el tomador tiene acceso a pagos y a modificaciones en póliza y usuarios					

#### 4. Focus group

Para este ejercicio vamos a ir hablando de una serie de temas relacionados con vuestra relación con MAPFRE y las necesidades que tenéis con respecto a vuestro seguro.

1. **Contratación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
2. **Pago online** - Problemas y ventajas
3. **Servicio MAPFRE** - Qué hace MAPFRE por mí y qué más podría hacer. Fallos y puntos fuertes.
4. **Mi seguro de Salud** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
5. **Solicitud de servicios** - Seguimiento de MAPFRE, mis preocupaciones, reclamos.
6. **Configuración de la póliza** - Agregar un familiar, ampliar cobertura, cambiar de seguro.
7. **Mi carta a Papá Noel** - ¿Qué me gustaría encontrar en mi área privada? ¿Qué me gustaría poder hacer por internet?
8. **MAPFRE dólares y beneficios cliente MAPFRE** - Qué son. Usos. Posibles mejoras.

## **5. Casos de uso**

### **Introducción para las personas**

Queremos saber qué puntos podemos mejorar respecto a la contratación y uso del seguro de Salud para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio donde nos contarán en pasos algunos procesos que tenemos planteados. Esperamos tardar alrededor de 20 minutos por caso y realizaremos 3.

#### **5.1. Casos de uso**

1. Describa en pasos, ¿cuál es el proceso que realizaría para comprar un seguro de salud? Suponiendo que este seguro es para toda tu familia. Describa los pasos desde cuando aún no sabe que seguro comprar hasta cuando le entregan o recibe su seguro.
2. Describa en pasos: Le duele la rodilla y quiere atenderse ¿Cuál es el proceso realizaría? Describa los pasos desde cuando no sabe por dónde comenzar. El doctor le solicitará una radiografía en otra clínica. ¿Qué haría entonces?
3. Describa en pasos, ¿Cuál es el proceso que realizaría para atender un familiar que necesita atención de emergencia? Describa los pasos desde cuando se entera que su pariente necesita ayuda hasta cuándo se encuentra sano de nuevo.

#### **5.2. Mecánica de la actividad**

##### **Primera parte - Realizando mi flujo**

1. Por favor realicen grupos de a 3 tres personas.
2. Utilizaremos post its y marcadores para esta actividad.
3. Usando los post its describirán un proceso, escribiendo en cada post it un paso.
4. Cada participante tiene 10 minutos para completar sus post its.
5. Se lee un caso.

##### **Segunda parte - Unificando el flujo**

Ahora que se tienen cada uno su flujo por favor:

6. Ordenen los flujos de forma horizontal, agrupando o señalando los post its donde tienen coincidencias. Tienen 5 minutos para ordenarlos en el pliego de papel.

### **Tercera parte - Detectando oportunidades**

Ahora que ya tenemos el flujo, revisemos donde nos sentimos bien y donde no.

7. Por favor señalen con un punto verde sobre los pasos donde sienten más satisfacción durante el proceso y con un punto rojo en los pasos donde sienten más estrés, preocupación o desconcierto.
8. Luego de identificar estos puntos se les pide que sugieran soluciones o ideas para evitar tener esos momentos de estrés o preocupación.
9. De igual forma se les pregunta que compartan ideas para maximizar los puntos donde se tiene la mayor satisfacción.

### **Cuarta parte - Socialización y votación sobre las propuestas de solución**

Ya teniendo identificadas unas soluciones, compartámoslas y revisemos cuales son las que más nos parecen más útiles.

## **6. Card sorting**

Por último, vamos a hacer un ejercicio de ordenación de conceptos. Os vamos a dar unas cartas con un elemento escrito en cada una de ellas. La idea es agruparlas en los grupos que se os ocurran. Para este ejercicio tenéis 15 min.

¡Muchas gracias!

## **Taller asegurados Sepelios**

### **1. Presentación**

Hola, somos Inés y Alejo y trabajamos en Multiplica. Multiplica es una consultora que se dedica a mejorar las plataformas digitales para que los usuarios tengan una mejor experiencia de uso.

MAPFRE nos ha contratado para que rediseñemos la zona cliente de su web y queremos contar con la opinión de sus asegurados. La idea es crear una herramienta que aporte valor a sus usuarios y que les facilite realizar las acciones que más les interesen.

Os hemos reunido para decidir todos juntos qué cosas se han de incluir en el área privada, y para ello llevaremos a cabo una serie de dinámicas en grupo.

## **2. Entrevista**

A continuación, te vamos a realizar una serie de preguntas sobre tu experiencia con MAPFRE. Tómate el tiempo que necesites y no dudes en incluir cualquier comentario o idea que se te ocurra. Por favor, se sincero con tus respuestas, ya que, si no, no podremos diseñar algo que se ajuste a tus necesidades.

1. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de MAPFRE?
2. ¿Qué póliza tienes? ¿Cuáles fueron tus motivos para pedir esta póliza? ¿Por qué este tipo de producto?
3. ¿El seguro es para ti o para otra persona?
4. ¿Cómo es la atención que recibes por parte de MAPFRE? ¿Cómo crees que podría mejorar su servicio?
5. ¿Qué esperas de tu seguro de Sepelio?
6. ¿Qué otros seguros te podrían interesar?
7. ¿Cuáles son las acciones/consultas que más llevas a cabo respecto a tu seguro?
8. ¿Hay algún tipo de información que te gustaría conocer, o poder consultar?

9. ¿Cómo y por qué contrataste el seguro de Sepelio? ¿Tuviste algún problema al realizar la contratación?
10. ¿Contratarías online o prefieres la atención de un agente? ¿Por qué?
11. ¿Te supone algún problema la domiciliación bancaria o el pago online? ¿Cuál?
12. ¿Los temas sobre vuestro seguro los gestiona un bróker? ¿Qué acciones lleva a cabo?
13. Si pudieses pedir cualquier cosa, ¿Que cambiarías de tu seguro? ¿Qué te gustaría poder gestionar online?
14. ¿Cuántas personas están afiliadas en tu seguro de salud? ¿Alguien paga todas las pólizas o lo haces por separado?
15. ¿Has realizado alguna modificación en tu seguro? ¿Cómo fue la experiencia?
16. ¿Cómo pagas tu seguro y con qué frecuencia?
17. ¿Llevas a cabo algún seguimiento del estado de tu póliza o de tus pagos?
18. ¿Has utilizado alguna vez los MAPFRE dólares? ¿Qué uso crees que se les podría dar?
19. ¿Tienes claras las coberturas de tu seguro?
20. ¿Te interesaría poder decidir o configurar sobre los servicios o coberturas de tu póliza? ¿Cuáles?
21. ¿Cómo preferirías hacer tus gestiones/consultas: online, por aplicativo o por web? ¿Por qué?

### **3. Valoración de funcionalidades**

Para este ejercicio necesitaremos que valoréis una serie de elementos y acciones que podrían aparecer en la nueva área privada de MAPFRE según la importancia que tengan para vosotros.

#### **Tipo de valoración:**

1. No me parece relevante

2. Podría interesarme
3. Me interesa
4. Me interesa mucho
5. Imprescindible

Valoración	1	2	3	4	5
Consultar coberturas Ver infografía dinámica (con buscador y filtros) con coberturas de mi póliza, copagos y deducibles (tabla de clínicas)					
Contratar nueva póliza Incluye cotizador y comparador de planes de sepelio					
Incluir un beneficiario/s Incluir a una persona/s que reciba la indemnización correspondiente en caso de fallecimiento. Configurar porcentajes.					
Poder comprar un seguro mejor al actual Contratar póliza superior / añadir producto / Añadir una cobertura opcional					
Modificar datos de tomador y beneficiarios Modificar teléfono, email, dirección, profesión, centro de trabajo					
Modificar pagos Tipos de pago o cuotas					
Recibos de pago Descargar					
Pagos Efectuar, consultar					
Pedir financiación Pedir un préstamo con intereses. Se reflejaría en las cuotas y en el calendario					

Configuración Elegir servicios funerarios					
Designar encargado Elegir a una persona a la que avisar en caso de fallecimiento y con la que gestionar los trámites					
Asesoramiento jurídico Ayuda con documentos y gestiones como testamentos.					
Lugar en camposanto Seleccionar un lugar para el entierro. Existen varios tipos de parcelas con diferentes características.					
Mausoleo familiar Información sobre las plazas libre y ocupadas y sus ocupantes.					
Catálogos de servicios Ver qué tipo de servicios y productos ofrece el seguro de sepelio					
Gestión de sepelio Organización, seguimiento, gestión de invitados, transporte, y recomendación de restaurantes. (Acceso para el encargado designado)					
Descarga/presentación de documentación Opción de rellenar online o descargar la documentación necesaria para activar el seguro en caso de fallecimiento. (Acceso para el encargado designado)					
Contratación de servicios adicionales Ej.; Misas aniversario. Contratables tanto por el tomador como por el encargado designado tras el fallecimiento					
Agendar cita con funeraria Petición de cita para consultas o muestras de los servicios.					
Mapa de camposanto					

Mapa del camposanto con consulta de ubicación de un fallecido					
Asistente nutricional Información sobre nutrición, calendario de comidas, descarga de documentos y bandeja de mensajes con nutricionista.					
Consulta psicológica o médica Videoconferencias con psicólogo o médico, bandeja de mensajes, descarga de documentos e información general					
Coach vida saludable Plan de ejercicios y nutrición personalizado. Conectar con datos de apps de fitness y nutrición. Posibilidad de recibir MAPFRE dólares. Test de hábitos saludables					
Calendario Incluye: cronograma de pagos y fechas de chequeos médicos recomendados. Incluye periodos de carencia para servicios.					
Consultar horarios de servicios y reservar transporte Servicio para invitados al sepelio. También puede ser usado por el tomador si quiere visitar el camposanto.					
Solicitar enfermero/asistente Posible funcionalidad para ayuda a crónicos o gente mayor. Acceso a gestión de citas y calendario del cliente					
Multiperfil Tanto tomador como beneficiarios tendrán un perfil con acceso a los servicio. Solo el tomador tiene acceso a pagos y a modificaciones en póliza y usuarios. Solo se tendrá acceso si el tomador da permiso.					

#### 4. Focus group

Para este ejercicio vamos a ir hablando de una serie de temas relacionados con vuestra relación con MAPFRE y las necesidades que tenéis con respecto a vuestro seguro.

1. **Contratación** - Problemas, posibles mejoras y contratación online o por un agente.
2. **Pago online** - Problemas y ventajas
3. **Servicio MAPFRE** - Qué hace MAPFRE por mí y qué más podría hacer. Fallos y puntos fuertes.
4. **Mi seguro de Sepelio** - Ventajas e inconvenientes. Coberturas. Modificaciones. Precios. Gestiones.
5. **Solicitud de servicios** - Seguimiento de MAPFRE, mis preocupaciones, reclamos.
6. **Configuración de la póliza** - Agregar un beneficiario, ampliar cobertura, cambiar de seguro.
7. **Mi carta a Papá Noel** - ¿Qué me gustaría encontrar en mi área privada? ¿Qué me gustaría poder hacer por internet?
8. **MAPFRE dólares y beneficios cliente MAPFRE** - Qué son. Usos. Posibles mejoras.

## 5. Casos de uso

### Introducción para las personas

Queremos saber qué puntos podemos mejorar respecto a la contratación y uso del seguro de Salud para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio donde nos contarán en pasos algunos procesos que tenemos planteados. Esperamos tardar alrededor de 20 minutos por caso y realizaremos 3.

#### 5.1. Casos de uso

1. Describa en pasos, ¿cuál es el proceso que realizaría para comprar un seguro de sepelio? Describa los pasos desde cuando aún no sabe que seguro comprar hasta cuando le entregan o recibe su seguro.
2. Describa en pasos, en caso de fallecimiento de un familiar. ¿Cuál sería el proceso a seguir para organizar el sepelio y reclamar la indemnización?
3. Describa en pasos, en caso de querer añadir un beneficiario a la póliza ¿Cuál sería el proceso?

## **5.2. Mecánica de la actividad**

### **Primera parte - Realizando mi flujo**

1. Por favor realicen grupos de a 3 tres personas.
2. Utilizaremos post its y marcadores para esta actividad.
3. Usando los post its describirán un proceso, escribiendo en cada post it un paso.
4. Cada participante tiene 10 minutos para completar sus post its.
5. Se lee un caso.

### **Segunda parte - Unificando el flujo**

Ahora que se tienen cada uno su flujo por favor:

6. Ordenen los flujos de forma horizontal, agrupando o señalando los post its donde tienen coincidencias. Tienen 5 minutos para ordenarlos en el pliego de papel.

### **Tercera parte - Detectando oportunidades**

Ahora que ya tenemos el flujo, revisemos donde nos sentimos bien y donde no.

7. Por favor señalen con un punto verde sobre los pasos donde sienten más satisfacción durante el proceso y con un punto rojo en los pasos donde sienten más estrés, preocupación o desconcierto.
8. Luego de identificar estos puntos se les pide que sugieran soluciones o ideas para evitar tener esos momentos de estrés o preocupación.
9. De igual forma se les pregunta que compartan ideas para maximizar los puntos donde se tiene la mayor satisfacción.

### **Cuarta parte - Socialización y votación sobre las propuestas de solución**

Ya teniendo identificadas unas soluciones, compartámoslas y revisemos cuales son las que más nos parecen más útiles.

## **6. Card sorting**

Por último, vamos a hacer un ejercicio de ordenación de conceptos. Os vamos a dar unas cartas con un elemento escrito en cada una de ellas. La idea es agruparlas en los grupos que se os ocurran. Para este ejercicio tenéis 15 min.

¡Muchas gracias!