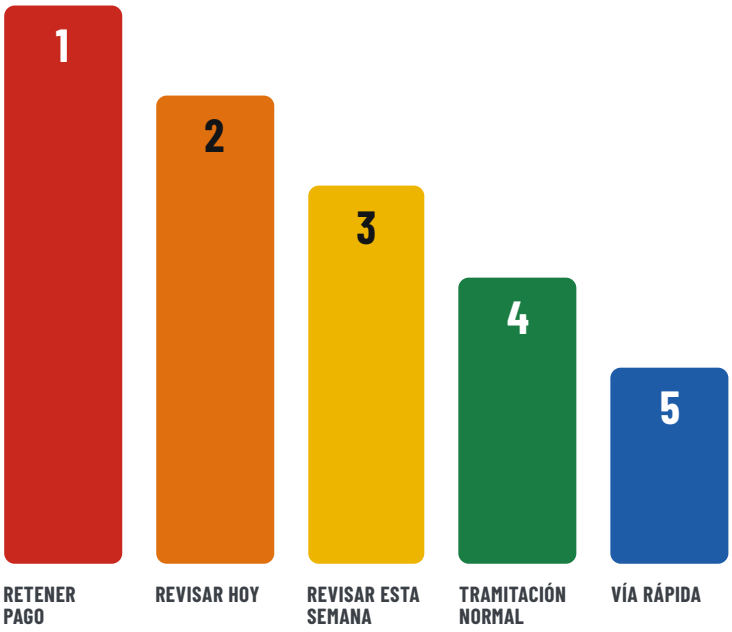
Triaje de siniestros de automóvil y detección del fraude organizado

Qué es PistaOne, qué hace hoy y cómo proponemos probarlo con su compañía, paso a paso y con objetivos medibles.



Para quién es este documento

Dirección de siniestros
Antifraude (SIU)
Sistemas y seguridad de la información
Cumplimiento normativo y protección de datos

Las capturas de pantalla muestran datos de demostración: personas, matrículas y siniestros inventados.

Resumen

PistaOne clasifica cada siniestro de automóvil según cuánto necesita a una persona, como el triaje de urgencias, y descubre el fraude organizado que solo se ve al unir los partes entre sí.

El problema

- Todos los partes pasan por el mismo circuito, sean sencillos o sospechosos. Los limpios esperan; los dudosos se cuelan.
- El fraude organizado no se ve parte a parte: el mismo testigo, el mismo taller o el mismo teléfono se repiten en siniestros distintos.
- El parte en papel llega tarde, incompleto y, a veces, en otro idioma.

Lo que hace PistaOne

- Da a cada siniestro un nivel, del 1 (retener el pago) al 5 (vía rápida), con el protocolo de ese nivel.
- Explica el porqué en lenguaje llano, con cada dato enlazado a su evidencia.
- Une personas, vehículos, pólizas y talleres en una red para ver anillos, testigos repetidos y talleres que inflan importes.
- Se compara con otras aseguradoras mediante huellas cifradas, sin compartir datos personales en claro.
- Recoge mejor evidencia en el lugar: parte desde el móvil, croquis sobre mapa por satélite, fotos verificables y testigos en su idioma.

Lo que no hace

- No decide por nadie: propone un nivel y un siguiente paso; decide una persona.
- No enseña al ciudadano puntuaciones ni sospechas: el ciudadano declara; la aseguradora analiza.
- No sustituye su sistema de siniestros: trabaja a su lado y se conecta a él.

Lo que proponemos

- Un piloto con puertas de decisión: primero con sus siniestros ya cerrados, después en sombra y después con un equipo de tramitadores.
- Dos ritmos posibles: producción en 4 a 6 meses (agresivo) o en 9 a 12 meses (moderado).
- Objetivos medibles acordados antes de empezar. Las cifras de impacto de este documento son hipótesis a validar, no resultados.

Contenido

Resumen	2
El problema	3
Qué es PistaOne	4
Los cinco niveles	5
Cada nivel explica su porqué	6
El fraude organizado se ve en la red	7
La IA explica e investiga	8
Consorcio entre aseguradoras	9
Mejor evidencia desde el lugar	10
Del relato a la prueba	11
Cómo se integra	12
Seguridad, privacidad y control humano	13
Qué comprobaremos y cómo empezar	14

Cómo leer este documento. Describe funciones que el producto ya tiene en su versión de demostración, con datos inventados. Lo que falta para producción (acceso con la identidad corporativa, conexiones con sus sistemas, certificaciones) se indica en las páginas 12 y 13, y el camino para llegar está en el documento «Plan de lanzamiento».

El problema

Las aseguradoras tramitan miles de partes con un esfuerzo parecido por caso. El fraude organizado aprovecha justo eso: cada parte, por separado, parece normal.

En 2024, las aseguradoras que participan en la estadística de ICEA detectaron **285.407** casos de fraude. El **61,2 %** correspondía al ramo de automóviles, más de 174.000 casos.[1] En modalidades de autos como daños corporales o robo, el porcentaje de siniestros detectados como fraudulentos ha subido más de 3 puntos en ocho años.[1]

Tramitar todo igual es lento

Un golpe sin heridos ni señales de riesgo sigue el mismo circuito que un caso sospechoso. Los casos limpios esperan y los dudosos compiten por la misma atención.

El fraude también cruza compañías

El defraudador profesional reparte sus siniestros entre aseguradoras. Ninguna, por separado, ve el patrón completo.

El parte en papel llega tarde e incompleto

Depende de que dos conductores nerviosos lo rellenen bien y en el momento. Las fotos llegan días después, sin saber dónde ni cuándo se hicieron, y el croquis es un dibujo a mano.

Muchos implicados no hablan español

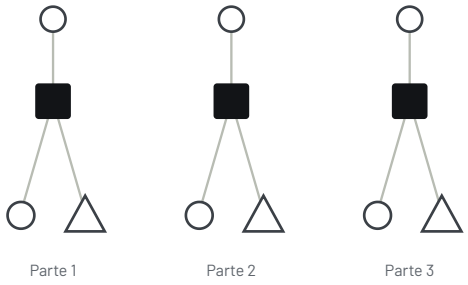
España recibió 96,8 millones de turistas internacionales en 2025.[2] Un testigo o un conductor extranjero necesita declarar en su idioma, y el tramitador, leerlo en el suyo.

El fraude organizado no se ve parte a parte

Testigos «de alquiler», talleres que reparan siempre para los mismos clientes, conductores que rotan entre coches ajenos. Solo al unir los partes aparece el dibujo.

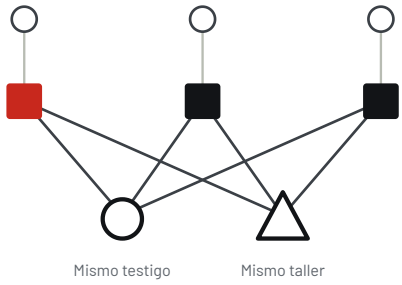
Parte a parte

Tres siniestros con testigos y talleres distintos. Cada uno parece normal.



En red

El mismo testigo y el mismo taller en los tres partes: es un anillo.



■ Siniestro ○ Persona △ Taller ■ El caso que se está mirando, en el color de su nivel

Por eso no bastan las reglas que miran cada parte por separado (importe, fechas, cobertura): un anillo bien organizado las cumple todas. Hay que mirar las relaciones.

[1] ICEA, «El Fraude al Seguro Español. Estadística a diciembre. Año 2024», nota publicada el 14 de enero de 2026 (icea.es). Casos detectados por las entidades que participan en la estadística. La cifra de automóviles resulta de aplicar el 61,2 % a los 285.407 casos.

[2] INE, Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR), año 2025, datos provisionales; nota de prensa del 3 de febrero de 2026 (ine.es).

Qué es PistaOne

Una sala de triaje de siniestros de automóvil: da a cada parte un nivel y un protocolo, explica el porqué en lenguaje llano y descubre el fraude organizado uniendo los partes en una red.

El viaje de un siniestro

1

El asegurado declara

Escanea el QR de su póliza y da el parte desde el móvil, con sus datos ya cargados. Hace fotos, dibuja el croquis y pide la grúa si la necesita.

2

Los demás dan su versión

Testigos, el otro conductor y los agentes escanean el QR del parte y declaran en su idioma. Cada uno lee a los demás traducido.

3

PistaOne lo cruza todo

El parte se conecta con la red de personas, vehículos, pólizas y talleres, y se compara con otras aseguradoras mediante huellas cifradas.

4

Recibe un nivel y un protocolo

Del 1 (retener el pago) al 5 (vía rápida). La IA explica el porqué en llano, con cada dato enlazado.

1 2 3 4 5

5

Se resuelve y queda registrado

Se paga, se revisa o se genera el dossier para rechazarlo. Cada cierre queda registrado y sirve para medir y ajustar las reglas.

Tres principios

El ciudadano declara; la aseguradora analiza

Las pantallas del móvil nunca muestran puntuaciones, niveles ni señales de riesgo. Quien declara solo ve su parte, las traducciones y la ayuda que necesita. Así nadie aprende a esquivar los controles y quien dice la verdad no se siente sospechoso.

Cada señal enseña su porqué

No hay puntuación sin motivos. Cada motivo dice cuánto suma y enlaza con el parte, la persona o el taller en que se basa. La explicación sirve igual al tramitador que al supervisor.

La IA propone; una persona decide

La puntuación la calculan reglas fijas y auditables. La IA explica, dibuja borradores, traduce y responde preguntas, pero ningún pago, rechazo o investigación se decide sin una persona.

Qué incluye

Para la aseguradora: el panel web

- **Hoy:** la cola de trabajo ordenada por urgencia, con la ficha del caso más urgente.
- **Expediente:** resumen, lo que pasó, declaraciones, relaciones, tramitación e historial.
- **Detección:** redes de fraude, identidades duplicadas, zonas de concentración y consorcio.
- **Investigador IA** y **registro de la IA**, con el coste de cada consulta.
- **Resultados:** el triaje del día, cómo avanzan los expedientes y las redes más peligrosas.

Para el ciudadano: los portales del móvil

- **Parte del asegurado** con el QR permanente de su póliza, ya identificado. El mismo enlace sirve para volver y añadir pruebas.
- **Declaración de terceros** con el QR de cada parte: testigos, el otro conductor, pasajeros, peatones y agentes, en 10 idiomas.
- Sin cuentas ni aplicaciones que instalar.

Los cinco niveles

Como en urgencias: el color dice cuánto necesita el caso a una persona y el protocolo dice qué hacer. En toda la plataforma, el color solo significa eso.

Nivel	Cuándo	Protocolo
1 **RETENER PAGO** Señales fuertes de fraude	60 puntos o más, o eco fuerte en otras aseguradoras y 35 puntos o más	Retener el pago y abrir una investigación. Si se confirma, generar el dossier.
2 **REVISAR HOY** Varias señales que pesan	De 50 a 59 puntos, o eco fuerte en otras aseguradoras	Revisarlo hoy: comprobar los motivos y pedir lo que falte antes de pagar.
3 **REVISAR ESTA SEMANA** Alguna señal a comprobar	De 35 a 49 puntos, o coincidencias en otras aseguradoras	Revisarlo esta semana. No bloquea el pago salvo que aparezcan señales nuevas.
4 **TRAMITACIÓN NORMAL** Señales débiles	Del umbral de vía rápida a 34 puntos	Tramitarlo como siempre: verificar el taller y el importe.
5 **VÍA RÁPIDA** Sin señales de riesgo	Por debajo del umbral, 15 puntos por defecto	Puede pagarse sin revisión. El pago lo confirma una persona con un clic.

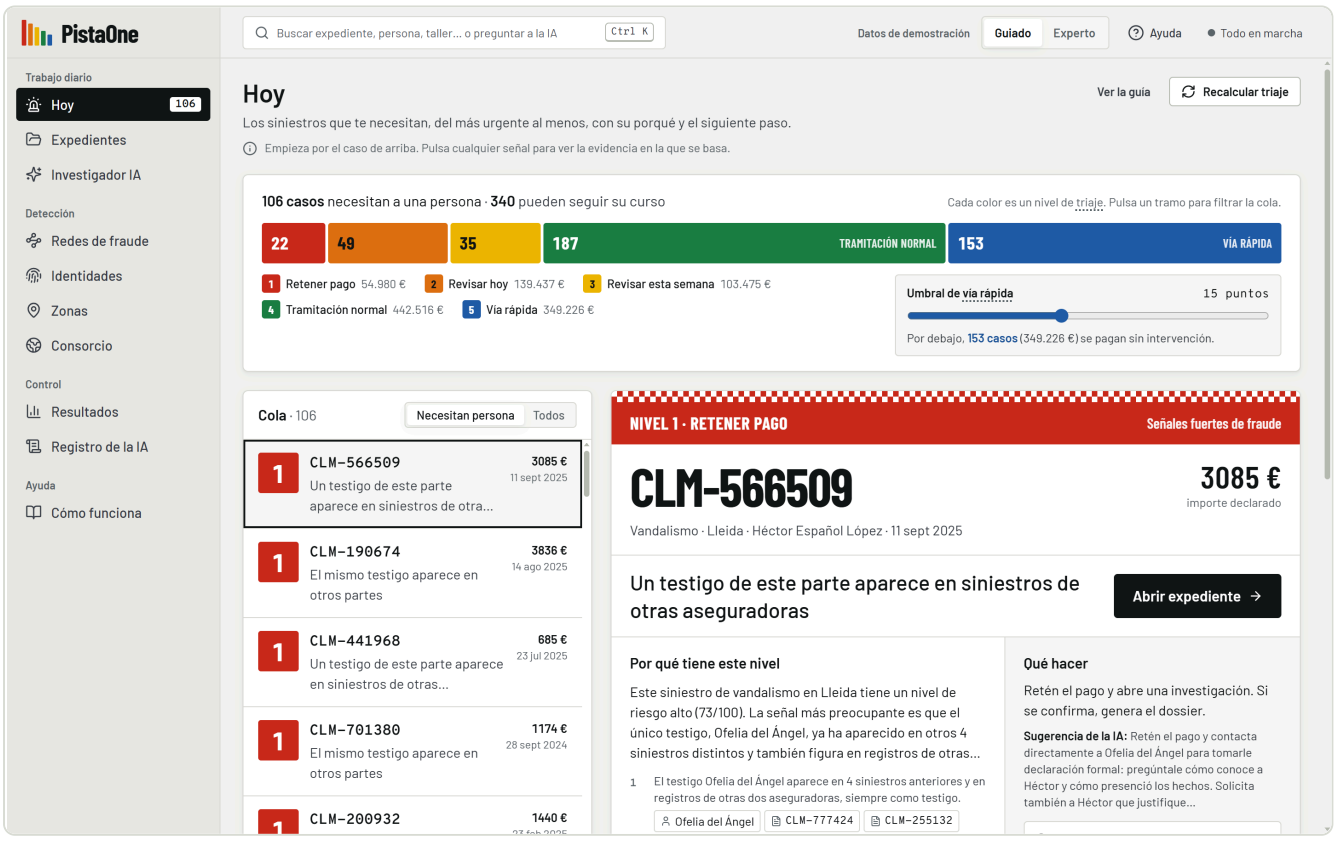
Si una persona o una matrícula del parte aparece en siniestros de otras aseguradoras, el caso sube de nivel aunque su puntuación sea baja.

La vía rápida la gobierna la aseguradora

Un solo control decide dónde empieza la vía rápida, entre 1 y 34 puntos. Al moverlo, la cola se reordena al momento y la barra de triaje dice cuántos casos y cuánto importe irían por vía rápida.

Lo urgente, primero

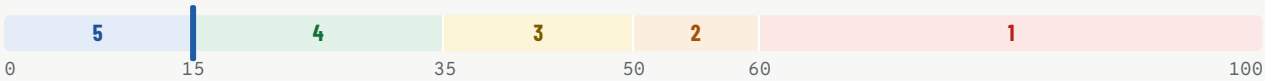
La pantalla de trabajo abre con los casos que necesitan a una persona, no con totales. Cada fila de la cola es tan grande como urgente es su caso, y el caso de arriba se abre a tamaño cartel.



Hoy. La barra de triaje con el umbral de vía rápida, la cola ordenada por urgencia y la ficha del caso más urgente, con su porqué y el siguiente paso.

Cada nivel explica su porqué

La puntuación va de 0 a 100 y es la suma de señales. Cada señal dice cuánto suma y en qué se basa. Ninguna es una acusación por sí sola: lo que pesa es la suma.



Puntuación de 0 a 100 y sus cinco tramos. La marca azul es el umbral de vía rápida: la aseguradora la mueve entre 1 y 34 puntos y el primer tramo se mueve con ella.

Señal	Por qué importa	Suma
Personas y relaciones		
El mismo testigo aparece en otros partes	Un testigo casual casi nunca coincide en varios accidentes. Es la señal típica de los testigos «de alquiler».	hasta 35
El conductor está conectado con otras personas a través de otros partes	Cuantas más personas comparten siniestros entre sí, más probable es una red organizada.	hasta 25
Su teléfono o email lo usan otras personas	Personas distintas con el mismo contacto suelen ser la misma persona o la misma red.	hasta 20
Conducía alguien distinto del titular	No es fraude por sí solo, pero es habitual en redes que rotan conductores entre vehículos.	15
Algún implicado aparece con datos ligeramente cambiados	Cambiar una letra del DNI o abreviar el nombre es una forma de esquivar los controles.	12
Alguien del parte aparece en siniestros de otras aseguradoras	Una misma persona o matrícula repartida entre compañías es la huella del fraude profesional.	sube el nivel
Dinero y talleres		
El taller infla los presupuestos	Su importe medio está muy por encima del resto y repara para un grupo cerrado de clientes.	20
El importe es muy superior a la media	Inflar el importe es la forma más directa de fraude.	10
Heridos declarados en un golpe leve	El latigazo cervical simulado es el fraude más frecuente en los golpes por alcance.	9
Tiempo y lugar		
El siniestro llegó a los pocos días de contratar	Contratar la póliza justo antes de «tener» el accidente es un patrón clásico.	hasta 20
El accidente ocurrió lejos del domicilio	No es sospechoso por sí solo; pesa cuando se suma a otras señales.	hasta 15
La grúa se pidió lejos del lugar declarado	La grúa sitúa el coche en un sitio distinto del que dice el parte.	hasta 15
No pidió grúa pese a un daño que inmoviliza	Si el coche no podía moverse, lo normal es pedir la asistencia que ofrece la póliza.	7

Pesos iniciales de la plataforma. Se revisan con cada aseguradora durante el piloto, con sus propios siniestros.

Dos modos de trabajo, la misma pantalla

Guiado | Experto

Para el tramitador

Explica cada pantalla, cada sección, cada señal y cada término del glosario, y dice qué hacer a continuación. Es el modo por defecto.

Guiado | Experto

Para el equipo antifraude

Retira las explicaciones y añade densidad: columnas, identificadores, consultas exactas, tokens y coste, con atajos de teclado para recorrer la cola.

El fraude organizado se ve en la red

PistaOne une personas, vehículos, pólizas, talleres, lugares y siniestros en un grafo de relaciones. Lo que un parte aislado no enseña, la red lo hace evidente.

Seis patrones que busca siempre

Grupo que se hace de testigo entre sí

Personas que aparecen juntas, cambiando de papel, en varios siniestros.

Taller con importes inflados

Importe medio muy por encima del resto y siempre los mismos clientes.

Conductor que rota entre coches ajenos

Una persona conduce, en partes distintos, coches de varios titulares.

Accidentes lejos de casa

A más de 80 km del domicilio del titular. Pesa sumado a otras señales.

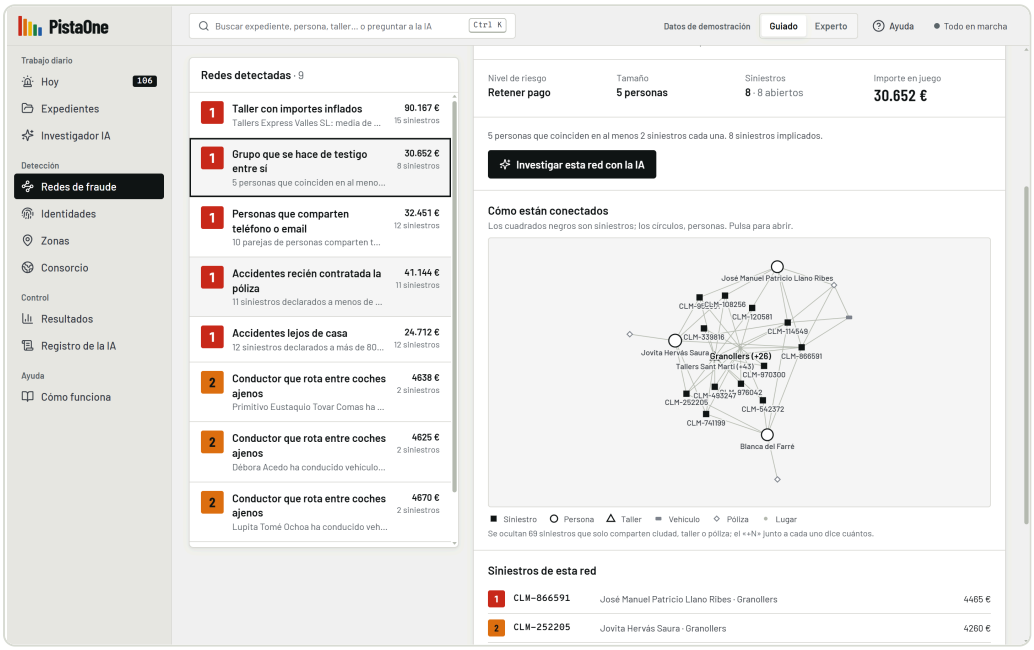
Póliza recién contratada

Partes a menos de 21 días de firmar: el clásico «aseguro y choco».

Contacto compartido

Asegurados distintos con el mismo teléfono o email.

Cada red lleva su nivel de riesgo, el dinero en juego y sus expedientes. Las reglas buscan la estructura, no una lista de sospechosos: un anillo nuevo aparece aunque nadie lo haya visto antes.



Redes de fraude. Cada red con su nivel, el dinero en juego y sus expedientes; a la derecha, cómo están conectados.

Cómo se lee la red

- Siniestro
- Persona
- Taller
- Vehículo
- Póliza
- Lugar

El tipo se codifica con la forma, no con el color. El único punto de color es el caso que se está mirando.

Identidades: la misma persona con datos distintos

Quien defrauda cambia una letra del DNI o abrevia el nombre. PistaOne compara parejas de registros por teléfono, email, DNI, parecido del nombre (con las convenciones españolas: dos apellidos, iniciales) y cercanía del domicilio. Un DNI con un solo carácter cambiado se trata como variante deliberada, una señal más fuerte que una coincidencia. La IA da una segunda opinión y una persona confirma o descarta; al confirmar, los dos registros se unen y las señales se recalculan.

Zonas: dónde se concentran los siniestros y por qué

En celdas de un kilómetro, PistaOne separa dos casos: el punto negro de la vía (muchos siniestros y poco fraude), con un informe para el ayuntamiento, y la zona de accidentes escenificados, con una alerta para la policía o el equipo antifraude. Si se cargan los datos abiertos oficiales de siniestralidad, cada zona se contrasta con los accidentes con atestado: muchos partes y ningún atestado es una señal en sí misma. Cada informe sale en PDF con su huella de integridad.

La IA explica e investiga

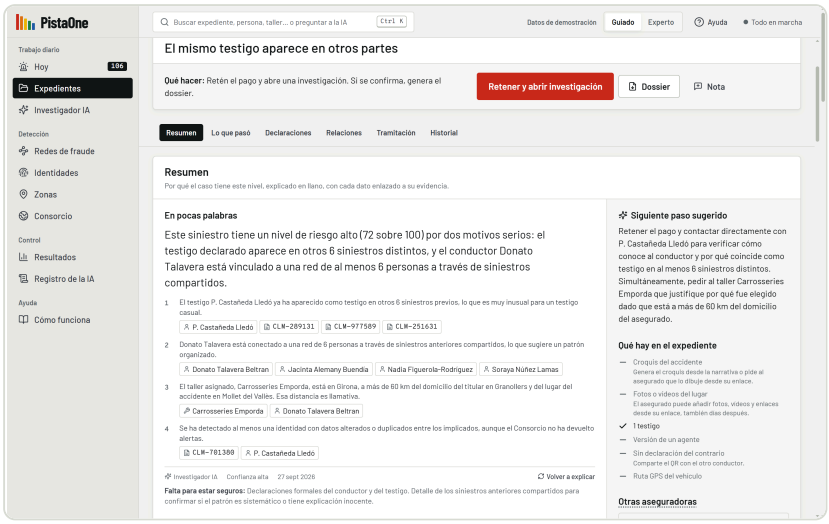
Las reglas puntúan; la IA explica cada caso en llano y responde a las preguntas del equipo consultando la red de relaciones. Siempre con la evidencia enlazada y siempre con registro.

La explicación de cada caso

La IA redacta un resumen de dos frases, hasta cuatro hechos con su evidencia enlazada, el siguiente paso, su confianza y lo que falta por saber.

Solo sobreviven las evidencias que existen de verdad en la red: si la IA cita algo que no está, se elimina antes de mostrarse.

La explicación se guarda: explicarla cuesta; volver a leerla, no.



Expediente. El protocolo y la acción principal arriba; debajo, la explicación en llano con cada hecho enlazado a su evidencia, el siguiente paso sugerido y lo que falta en el expediente.

El investigador IA: preguntar a la red en lenguaje normal

1 · La pregunta
En lenguaje normal, como se la haría a un compañero experto.

→

2 · Consultas de solo lectura
Hasta cinco rondas sobre la red, cada una con su porqué.

→

3 · Respuesta con evidencia
En llano, con cifras y cada expediente como enlace.

→

4 · Registro
Pregunta, respuesta, tiempo y coste.

Preguntas de ejemplo

«¿Hay testigos que aparecen en 3 o más siniestros de personas distintas?»

«¿Qué talleres tienen un importe medio muy por encima del resto en más de 4 siniestros?»

«Conductores que aparecen con coches de varios titulares distintos, ordenados por frecuencia»

«Siniestros declarados a menos de 21 días de contratar la póliza»

Cómo trabaja

- **Solo lee.** Sus consultas no pueden modificar datos: cualquier orden de escritura se rechaza antes de ejecutarse.
- **Enseña sus pasos.** Cada consulta aparece con su porqué; en modo experto, también la consulta exacta.
- **Cita, no inventa.** Si no encuentra evidencia, lo dice.
- **Dos profundidades.** Rápida para el día a día; a fondo, más lenta, para preguntas complejas.

Registro de la IA: ninguna respuesta sin rastro. Cada pregunta al investigador y cada explicación de un caso quedan registradas: qué se preguntó, qué se respondió, cuánto tardó y cuánto costó. Las demás acciones de la IA (borradores de croquis, análisis de fotos, cobertura) quedan en el historial del expediente con su autor y su hora.

Consorcio entre aseguradoras

El defraudador profesional reparte sus siniestros entre compañías. Cada una, por separado, ve un caso normal. El consorcio lo ve entero sin que nadie comparta datos personales en claro.

1 · Su dato se convierte en huella

El DNI, el teléfono, el email o la matrícula se normalizan y se convierten en su instalación en una huella cifrada con la clave del consorcio. Sin esa clave, nadie puede revertirla ni calcularla.

`12345678Z → 7f3a91c2…4be0`

2 · Solo viaja la huella

Al consorcio llegan las huellas y en qué siniestro aparecen: su referencia, la fecha y la compañía. No llegan nombres, importes ni relatos.

3 · Si coincide, recibe el eco

Cuando la misma huella aparece en otra compañía, el expediente se marca en el momento del parte y sube de nivel.

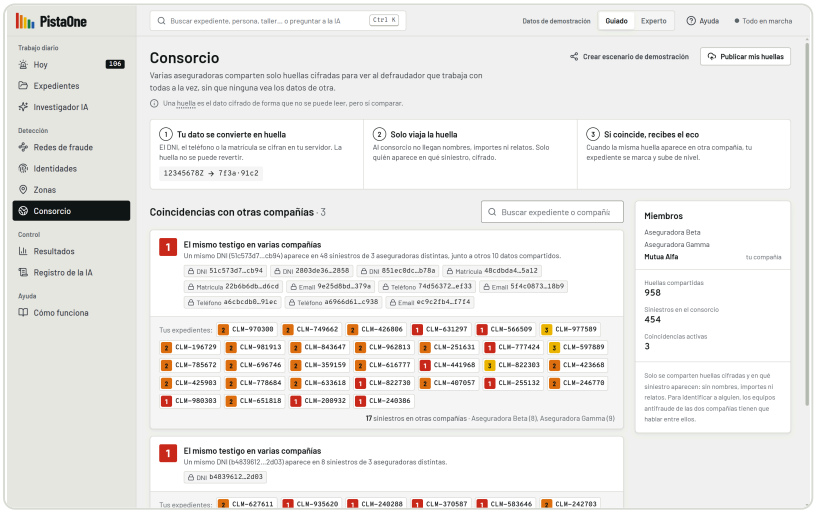
Qué se comparte y qué no

Se comparte	No se comparte
Huellas cifradas de DNI, teléfono, email y matrícula	Nombres, direcciones y datos de contacto en claro
El papel en el parte: titular, conductor, testigo o vehículo	Importes, relatos, fotos y croquis
Referencia del siniestro, fecha y compañía	Puntuaciones, niveles y notas internas

Cómo sube el nivel

Eco	Efecto en el caso
Sin coincidencias	Ninguno: se analiza con sus propios datos.
Coincidencias	Como mínimo, 3 revisar esta semana.
Eco fuerte	Como mínimo, 2 revisar hoy; 1 si además suma 35 puntos.

Eco fuerte: la misma huella en al menos otras dos compañías, o en tres o más siniestros de otras compañías.



Consorcio. Coincidencias con otras compañías: qué huellas coinciden, en cuántas compañías y qué expedientes propios afectan.

Nadie ve los datos de otro

El consorcio no revela identidades. Para identificar a alguien, los equipos antifraude de las compañías implicadas tienen que hablar entre ellos.

El valor crece con los miembros

Con dos aseguradoras ya aparecen los primeros ecos; cada nueva compañía amplía lo que se puede ver.

Seudonimizado no es anónimo para la ley

Para el RGPD, las huellas siguen siendo datos personales. El consorcio necesita un acuerdo entre las aseguradoras y la revisión de sus delegados de protección de datos antes de empezar.

Mejor evidencia desde el lugar

El mejor momento para recoger lo que pasó es en el lugar y en el momento. PistaOne convierte el parte amistoso en un proceso digital, multilingüe y con pruebas verificables.

El asegurado ya viene identificado

La aseguradora envía a su cliente un QR o un enlace permanente de su póliza. Al abrirlo, el parte aparece con su nombre, su vehículo y su póliza cargados: nada que teclear y datos limpios desde el origen.

Tres pasos cortos

¿Hay heridos?, con llamada directa al 112. ¿Qué ha pasado?, con el relato, el tipo de golpe y, si quiere, las 17 casillas del parte europeo. ¿Dónde?, con la ubicación del móvil o la calle. Opciones grandes, pensadas para usarse con una mano y con nervios.

Pruebas ahora y después

Al enviar, el asegurado puede hacer fotos y vídeos en el momento. Con el mismo enlace vuelve cuando quiera, también días después, para añadir más, pegar enlaces a grabaciones en la nube y dibujar su croquis, con un borrador hecho a partir de lo que contó.

La grúa también es prueba

Si pide la grúa desde el parte, la petición queda fechada y situada por un tercero independiente. Si se pide lejos del lugar declarado, o no se pide pese a un daño que inmoviliza, el expediente lo señala.

Testigos y el otro conductor, en su idioma

Cada parte tiene su propio QR. Testigos, el otro conductor, pasajeros, peatones y agentes declaran desde su móvil, sin cuenta ni aplicación, en 10 idiomas, incluido el árabe, que se lee de derecha a izquierda. Si solo hay un móvil, se lo pueden ir pasando.

Cada uno lee a los demás, traducido y después de declarar

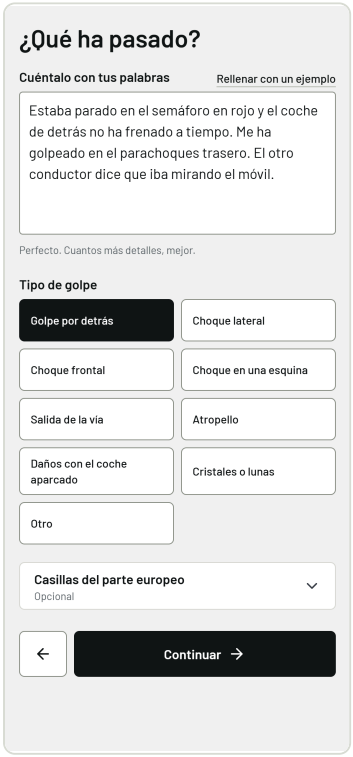
Las declaraciones se guardan en su idioma y se traducen de forma literal al idioma de quien las lee. Un declarante solo ve las demás después de enviar la suya, y nunca el croquis ni las casillas de otro, para no contaminar su versión.

El parte europeo, completo

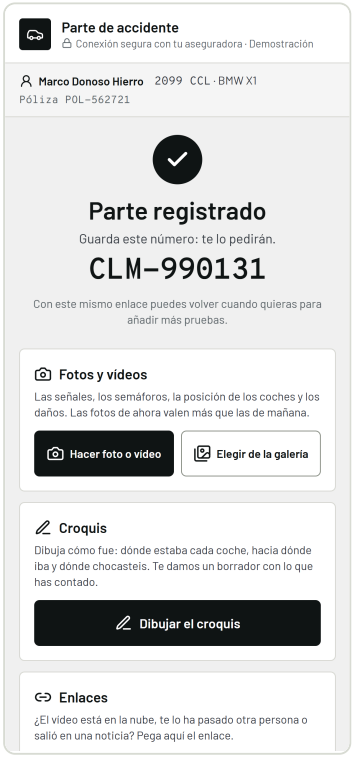
El otro conductor marca sus casillas y acepta o rechaza la versión del parte. Un agente declara con su número de identificación y su versión queda como la oficial. Los testigos pueden marcar en el mapa dónde estaban y dónde vieron cada coche.

Lo que solo ve la aseguradora

Si dos declaraciones llegan desde el mismo móvil, el expediente lo indica. El declarante nunca lo ve.



El parte. El asegurado llega identificado por el QR de su póliza y cuenta lo que pasó.



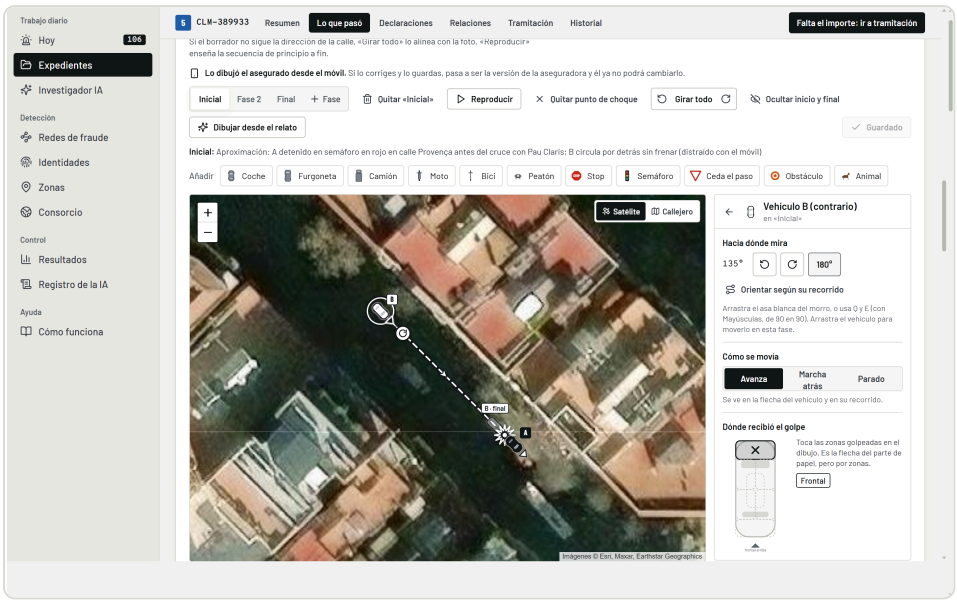
Después del parte. Fotos, vídeos, croquis y enlaces desde el mismo enlace.



Su croquis. El asegurado lo dibuja sobre el mapa, a partir de un borrador.

Del relato a la prueba

Relato, croquis, fotos y GPS deben contar la misma historia. PistaOne los pone uno junto a otro y señala dónde no encajan.



Cómo se lee el croquis

- Vehículo A, el asegurado
- Vehículo B, el contrario
- Trayectoria hacia delante
- Marcha atrás
- Punto de choque
- Ruta GPS real

Croquis sobre la foto aérea. Fases del accidente, sentido de la marcha, trayectorias, zonas de impacto y punto de choque.

Croquis sobre el mapa real

Sobre la foto por satélite, o el callejero, se sitúan vehículos, peatones, señales y obstáculos en hasta cuatro fases, de la aproximación al reposo. Cada vehículo indica si iba hacia delante, marcha atrás o estaba parado, y sus zonas golpeadas se marcan como en la flecha del parte de papel. «Reproducir» enseña la secuencia completa.

El GPS de las flotas contra el croquis

Flotas y coches conectados envían la ruta GPS por una API con clave. PistaOne la casa sola con el siniestro por matrícula y fecha, la dibuja sobre el croquis y da un veredicto:

Confirma: pasa a 60 m o menos

Cerca: entre 60 y 200 m

No encaja: nunca se acerca

Cobertura contra el condicionado

La IA lee el condicionado de la póliza y el siniestro, cita las cláusulas y avisa en las dos direcciones: posible abuso del cliente y posible perjuicio al cliente, como rechazar algo cubierto o incumplir un plazo. Esa simetría es también un argumento de confianza con clientes y supervisores.

Qué hay y qué falta

Cada expediente dice qué pruebas tiene (croquis, fotos, testigos, versión de un agente, conformidad del contrario, ruta GPS) y cómo pedir las que faltan, por ejemplo, las fotos al asegurado por su enlace.

Borrador automático desde el relato

La IA reconstruye un primer croquis a partir del relato, las casillas marcadas y las declaraciones; si hay versión de un agente, prevalece. Es un borrador editable. Si el tramitador corrige el croquis del asegurado, pasa a ser la versión de la aseguradora y el asegurado ya no puede cambiarlo.

Fotos que se comprueban

Cada foto guarda, según sus metadatos, dónde y cuándo se hizo, y a cuántos metros del lugar declarado. La IA coteja las fotos con el croquis y el relato: ¿hay un semáforo o un stop donde el croquis lo sitúa?, ¿los daños encajan con el tipo de golpe? Separa lo que confirma de lo que contradice.

Dossier probatorio en un clic

Un PDF con los datos del parte, los implicados, las señales, el eco del consorcio, el croquis, las fotos, las declaraciones con su traducción, la cronología y las consultas de IA relacionadas. Cierra con una huella digital de su contenido: si alguien cambia un dato después, la huella deja de coincidir. Su uso como prueba lo valoran los servicios jurídicos de la aseguradora.

Aviso de tráfico anónimo

Si el coche queda inmovilizado, se publica un aviso con la posición y el tipo de incidente, sin datos personales, que caduca en dos horas: listo para integrarse con plataformas de tráfico y evitar alcances en la cola del accidente.

Cómo se integra

PistaOne es una plataforma web con API. No sustituye su sistema de siniestros: trabaja a su lado, recibe lo que necesita y devuelve niveles, explicaciones y expedientes.



También recibe la ruta GPS de flotas por API con clave y datos abiertos oficiales de siniestralidad por importación de ficheros.

Qué se conecta	Cómo	Para qué
Pólizas, asegurados y vehículos	API o fichero seguro: carga inicial y actualización diaria	Precargar el parte móvil y construir la red
Siniestros, importes, talleres y resultado	API desde el sistema de siniestros; entrada manual como respaldo	Puntuar, tramitar, cerrar y medir
Condicionados de póliza	API con el texto del contrato	Analizar la cobertura
QR de póliza para el cliente	Documentación, email, SMS o la app de la aseguradora	Parte móvil ya identificado
Asistencia en carretera	Integración con el proveedor de grúa	Pedir la grúa desde el parte
Telemetría de flotas	API con una clave por integrador	Comparar ruta y croquis
Datos abiertos de siniestralidad	Importación de ficheros oficiales	Contrastar las zonas

El formato de cada conexión se acuerda en la fase de integración del piloto. Donde aún no hay conexión, el tramitador puede introducir el importe y el taller a mano.

Una instalación por aseguradora

Cada aseguradora tiene su propia instalación y su propia red de relaciones. Sus datos no se mezclan con los de otras compañías: al consorcio solo salen huellas. Las funciones de IA envían al proveedor del modelo el contexto necesario de cada caso, en las condiciones que fije el contrato.

Qué necesitamos de su compañía

- [ ] Un responsable en siniestros y un interlocutor en antifraude.
- [ ] De 24 a 36 meses de siniestros cerrados, con su resultado.
- [ ] Pólizas, asegurados, vehículos y talleres del perímetro del piloto, y sus condicionados.
- [ ] Un canal para enviar el QR de póliza a los clientes del piloto.
- [ ] Sistemas para las conexiones y el acceso con su identidad corporativa.
- [ ] Su delegado de protección de datos y su equipo de seguridad.
- [ ] Un grupo de tramitadores para las pruebas de uso y el piloto.

Seguridad, privacidad y control humano

Un sistema que ayuda a decidir sobre pagos tiene que ser explicable, trazable y seguro. Así se ha diseñado PistaOne, y así proponemos comprobarlo en el piloto.

Ya en la plataforma

- La puntuación la calculan reglas fijas y auditables. La IA no decide.
- Cada señal con su evidencia; cada explicación cita solo datos que existen.
- Ningún pago sin una persona. Pagar un caso de nivel 1 o 2 exige una confirmación expresa contra protocolo, y el cierre nunca viene preseleccionado.
- El investigador IA solo puede leer: las órdenes de escritura se rechazan.
- Registro de la IA con coste e historial de cada expediente: quién hizo qué y cuándo.
- Portales del ciudadano sin puntuaciones, niveles ni señales, con enlaces de código aleatorio.
- Consorcio con huellas criptográficas con clave, sin nombres, importes ni relatos.
- Archivos subidos identificados por su contenido, no por su nombre, con límites de tamaño.
- Huella de integridad en el dossier y en los informes de zona.
- Si la IA no está disponible, el triaje sigue funcionando: la puntuación no depende de ella.

Se activa y se prueba antes de producción

- Acceso con la identidad corporativa de la aseguradora (inicio de sesión único) y roles: tramitación, antifraude y administración.
- Cifrado de archivos y copias de seguridad; análisis antivirus de todo lo que se sube.
- Custodia de la clave del consorcio en un módulo seguro; una clave de API por integrador, rotable.
- Prueba de intrusión externa antes de abrir los portales a clientes reales.
- Registro de accesos y revisión periódica de permisos.
- Acuerdo de nivel de servicio, monitorización y plan de continuidad.
- Certificaciones de seguridad reconocidas, como ISO 27001 o el Esquema Nacional de Seguridad: están en la hoja de ruta; hoy no están obtenidas.

Privacidad: RGPD y LOPDGDD

- **Evaluación de impacto (EIPD)** con el delegado de protección de datos de la aseguradora, antes de tratar datos reales de clientes.
- **Papeles claros.** La aseguradora es la responsable del tratamiento y PistaOne actuaría, previsiblemente, como encargado; se formaliza en el contrato.
- **Minimización.** Solo los campos necesarios, con plazos de conservación definidos.
- **Información clara** a quien declara, en los portales y en su idioma.
- **IA.** Qué datos recibe el proveedor del modelo, dónde se tratan y cuánto se conservan se fija por contrato y se revisa en la EIPD.

Control humano y explicabilidad

- **Supervisión humana.** Ninguna decisión que afecte al cliente (pagar, rechazar, investigar) se toma sin una persona.
- **Trazabilidad.** Historial del expediente, registro de la IA y huella del dossier.
- **Explicación.** Cada nivel se puede explicar a un tramitador, a un cliente que reclama o a un supervisor.
- **Reglamento europeo de IA.** Proponemos evaluar con su equipo de cumplimiento si alguna función encaja en una categoría regulada y qué obligaciones aplicarían. El diseño parte de la supervisión humana, el registro y la explicación.

Lo que el piloto comprueba. La EIPD, la prueba de intrusión, la revisión del consorcio y las pruebas de acceso son condiciones para pasar cada puerta del piloto. El detalle está en el «Plan de lanzamiento».

Qué comprobaremos y cómo empezar

Aún no tenemos resultados de clientes que enseñar. Tenemos hipótesis claras y una forma de medirlas con sus propios siniestros.

Hipótesis	Cómo se mide	Objetivo propuesto
La vía rápida saca de la cola los casos limpios sin dejar pasar fraude	Casos en nivel 5 y fraude confirmado entre ellos, en la prueba retrospectiva y en sombra	Mín. 30 % de los partes en nivel 5; máx. 0,3 % de ellos con fraude
Antifraude recibe menos casos, pero mejores	Acierto de los niveles 1 y 2 frente al acierto actual de las derivaciones	Al menos 1,5 veces el acierto actual
La red encuentra el fraude que su equipo ya conocía	Fraude confirmado del histórico que PistaOne habría puesto en los niveles 1 a 3	Mín. 60 %
El tramitador dedica menos tiempo a los casos sencillos	Tiempo por expediente en los niveles 4 y 5 frente a un grupo de control	25 % menos
El parte móvil llega antes y más completo	Partes terminados, tiempo para completarlos y partes con fotos	Mín. 80 % terminados; mediana máx. 8 minutos; mín. 60 % con fotos
El cliente honesto no nota fricción	Satisfacción con la gestión del siniestro frente a la línea base	Igual o mejor

Objetivos propuestos para acordar con su compañía antes de medir. Son hipótesis a validar en el piloto, no resultados obtenidos.

El piloto, por puertas de decisión

0 Preparación
Acuerdos, EIPD, objetivos y línea base.

1 Integración y datos
Conexiones, histórico y calidad de datos.

2 Prueba en sombra
Puntúa sus siniestros cerrados y los nuevos, sin tocar decisiones.

3 Piloto asistido
Un equipo decide con PistaOne; otro es el control.

4 Producción controlada
Todo el perímetro, con vuelta atrás en menos de una hora.

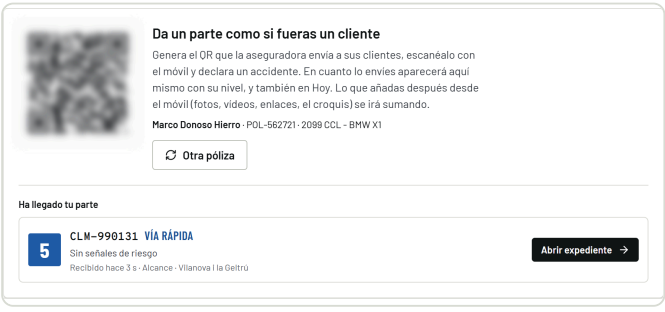
Al final de cada fase, un comité con su compañía decide seguir, repetir o parar con los indicadores acordados. **Dos ritmos:** agresivo, con dos aseguradoras en paralelo y producción en 4 a 6 meses; o moderado, con una aseguradora y producción en 9 a 12 meses. El detalle de fases, pruebas y puertas está en el «Plan de lanzamiento».

Pruébelo en la reunión

Escanee con su móvil el QR de una póliza de demostración y dé un parte. En unos segundos aparece en la tarjeta de la demostración y en la cola, con su nivel.

Primer paso

Una sesión de trabajo con su equipo de siniestros y antifraude para acordar el perímetro, los objetivos y la lista de datos de la prueba retrospectiva.



Demostración en directo. El parte aparece en la tarjeta en cuanto se envía desde el móvil, ya con su nivel.