

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉDITO

Una foto es suficiente para dar parte al seguro



Borja Garate

borja.garate@laboralkutxa.com

943719777

<https://www.ikerlan.es/actualidad/inteligencia-artificial-ikerlan-agilizar-gestion-siniestros-lagun-aro>



Actividad: Institución financiera perteneciente a la Corporación Mondragón.



Sector: Servicios



Nº de personas empleadas: 2497



Localización: Paseo Jose M^a Arizmendiarieta, s/n, 20500, Arrasate/Mondragón, Gipuzkoa

Innovación INCREMENTAL de ámbito ESTATAL**¿Por qué es un POTENCIAL Caso Práctico en Innovación?**

Porque se trata de una innovación en producto y proceso, desarrollada por Laboral Kutxa para su filial de seguros Lagun Aro y que consiste en el desarrollo de una solución de inteligencia artificial que permite evaluar daños en vitrocerámicas de forma inteligente y automatizada a partir de una foto. La innovación reside en transformar un proceso que tradicionalmente ha sido farragoso, como es dar parte al seguro, en un proceso que se puede realizar fácilmente desde una aplicación móvil mejorando sustancialmente la experiencia del cliente.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Seguros Lagun Aro, compañía aseguradora de Laboral Kutxa, opera en el ámbito de seguros multirriesgo, automóvil, responsabilidad civil, accidentes, vida y ahorro, comercializando sus productos a través de mediación e igualmente mediante la red y banca on-line de Laboral Kutxa.

Tanto Laboral Kutxa como Lagun Aro aspiran a alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. Es con ese propósito de mejora continua que surge la oportunidad para Lagun Aro de colaborar con el alumnado de diseño industrial y desarrollo de producto de Mondragon Unibersitatea al cual se le plantea el "journey" del cliente y se le insta a reflexionar sobre la forma de mejorar esa experiencia. De la dinámica de grupo surge como propuesta general que es necesario transmitir a los clientes que, en caso de siniestro, el uso del seguro va a ser un proceso sencillo pero, además, como propuesta particular e innovadora, se propone el uso de una fotografía como fuente principal de información para dar parte al seguro.

Laboral Kutxa recoge el guante y se propone buscar la forma de transformar un proceso tradicional, largo y tedioso, en una experiencia mucho más amable para el usuario, pudiendo resolverse en su totalidad en un entorno digital. Así, y ante la comprobación de la inexistencia en el mercado de soluciones específicas para los siniestros en el hogar, Laboral Kutxa decide desarrollar su propio modelo de inteligencia artificial de la mano de Ikerlan, Centro tecnológico especializado en tecnologías digitales e inteligencia artificial.

Así, para el primer caso de uso era importante hallar uno que fuera relevante por volumen e impacto en el cliente, resultara factible, pero, a la vez, presentara algunos retos. Es el caso de las vitrocerámicas y los cristales, porque los reflejos que emiten suelen suponer una dificultad añadida a la hora de hacer una lectura correcta. Así se añade un aporte de valor adicional sobre otras soluciones de visión artificial y el salto o escalabilidad a otros casos debería resultar, por tanto, más asequible.

Para ello, Ikerlan busca desarrollar una solución, basada en algoritmos avanzados de visión artificial, que permita al analizar la imagen detectar las características del producto, daño causado y posible origen para devolver una evaluación a los gestores de forma automatizada.

Para el desarrollo del modelo, denominado TEIA, Ikerlan ha aplicado técnicas de estandarización, data augmentation y metodologías innovadoras de etiquetado de imágenes, a partir del análisis de más de 2.000 fotografías, permitiendo devolver evaluaciones de forma inmediata junto con un índice de confianza para cada uno de los resultados. Asimismo, para el cliente, se ha diseñado una interfaz digital que le guía en la toma de fotografías y que le permite, de forma sencilla, completar todo el proceso.

Por su parte, tanto Laboral Kutxa como Seguros Lagun Aro han tenido que hacer desarrollos para instalar el modelo en instancias propias así como realizar cambios en su proceso de atención al cliente para adaptarse a esta nueva forma de trabajar.

El proyecto ha contado con la participación de los equipos de innovación, tecnología y gestión de siniestros de Laboral Kutxa, con Ikerlan, como socio tecnológico principal y con alumnado de Mondragon Unibersitatea además de contar con financiación del programa HAZITEK del Gobierno Vasco y fondos FEDER.

Antecedentes

El proyecto TEIA se origina al detectar Lagun Aro que, pese a contar con un elevado nivel de satisfacción entre sus clientes, éste llevaba un tiempo estancado en la gestión de siniestros. Si bien la organización era consciente de que algunos clientes consideraban la tramitación de los partes farragosa y prolongada no resultaba evidente saber qué fase del siniestro debía mejorarse para mejorar la satisfacción del cliente.

Reto

El reto principal del proyecto viene de la complejidad técnica de analizar imágenes con brillos y reflejos, especialmente en superficies como vidrio o vitrocerámica, que han exigido un desarrollo avanzado en visión artificial especialmente adaptada al caso. El segundo reto ha sido establecer un nuevo proceso interno que se adapte a la solución y aporte valor a la experiencia del cliente y todo ello redunde en su satisfacción.

Acciones

Las principales acciones realizadas en el marco de este proyecto son las siguientes:

1. Identificación de la oportunidad de mejora (2022):

Conscientes de que el nivel de satisfacción de los clientes se encontraba estancado, se impulsó un trabajo colaborativo con alumnado de la Universidad de Mondragón (aprox. 60 estudiantes) para revisar el proceso de gestión de siniestros y detectar oportunidades de mejora.

2. Definición del caso de uso y decisión tecnológica (2022):

Se concreta el uso de la fotografía como fuente principal de información y se decide desarrollar una solución específica para el hogar, inexistente en el mercado, en colaboración con IKERLAN como socio tecnológico.

3. Desarrollo del modelo de visión artificial TEIA (2022-2023):

IKERLAN desarrolla algoritmos avanzados de visión artificial capaces de detectar daños estructurales, tamaño, marca y número de fuegos en vitrocerámicas, aplicando técnicas de estandarización, data augmentation y metodologías innovadoras de etiquetado Inteligencia artificial.

4. Contraste y validación (diciembre de 2023):

Se activa la solución para siniestros de vitrocerámicas, permitiendo al cliente tramitar el parte digital mediante el envío de fotografías, reduciendo desplazamientos innecesarios de peritos

5. Ampliación al caso de cristales (2024):

Se extiende la solución a siniestros de cristales (puertas, ventanas y muebles), incrementando la volumetría de procesos gestionados digitalmente

6. Monitorización y consolidación del modelo (2024):

Durante 2024, el 36% de los siniestros de vitrocerámicas se gestionan mediante TEIA y se tratan 1.756 partes digitales desde comienzos de año, con un 71% completados correctamente

7. Integración en instancias propias y reconocimiento externo (2025):

Se instala el modelo en infraestructuras propias, reforzando su autonomía tecnológica y la solución contribuye a posicionar a la compañía como referente en rapidez de resolución según estudio OCU (septiembre 2025).

Resultados obtenidos

Los principales resultados obtenidos con la implantación de TEIA han sido los siguientes:

- En torno al 60% de los clientes ha optado por realizar el parte digital mediante fotografía frente al proceso tradicional, lo que evidencia una alta y creciente adopción de TEIA, consolidando su integración en la operativa real.
- Grado de confianza del 90%, que irá mejorando debido al aprendizaje de refuerzo al que se somete el modelo.
- Entre 2024 y 2025 se han tratado 2.046 partes digitales de vitrocerámicas, de los cuales el 71% se han podido completar completamente mediante la nueva solución.
- En el caso de cristales, desde octubre de 2024 se han gestionado 1.202 partes digitales, con tasas de tramitación digital que oscilan entre el 59% y el 65% según tipología (puertas, ventanas y muebles), y porcentajes de correcta finalización entre el 65% y el 70%.
- Se han reducido desplazamientos innecesarios de peritos, lo que implica ahorro de tiempo, costes y una mayor agilidad en la resolución de los siniestros, mejorando la experiencia del cliente
- La compañía ha sido reconocida en el estudio de la OCU (septiembre 2025) como la aseguradora con mejor plazo de resolución en seguros de hogar, reforzando su posicionamiento en rapidez de atención lo que se intuye ha sido favorecido por la puesta en marcha de TEIA.
- A nivel cualitativo, la solución ha permitido establecer nuevos estándares internos de eficiencia, automatización y toma de decisiones basadas en datos, integrando el modelo en sus propias instancias y consolidando capacidades tecnológicas propias.
- La solución ha sido presentada por Ikerlan como caso de éxito en el Foro de IA de la Corporación Mondragon.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO**Ámbitos de Innovación:**

- Producto
- Marketing y ventas

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

Jon Rezagorri (Responsable Tramitación Hogar, Seguros Lagun Aro)

"Disponer, gracias a este proceso digital, de las fotografías y toda su información al momento, nos permite agilizar el proceso y, en consecuencia, mejorar la experiencia de la clientela. Nos ha ayudado a quitarnos los miedos y a seguir explorando en esta dirección".

Unai Echevarría (Analista de desarrollo en Lagun Aro)

"Confiamos en que TEIA no solo facilite la vida a nuestros clientes, sino que contribuya a establecer nuevos estándares en el sector asegurador en cuanto a eficiencia y atención al cliente".

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆

Colaboración e hibridación: ★★★★★

Sistematización: ★★☆☆

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★☆☆