

## SANTALUCÍA crea un Traductor de Pólizas basado en IA Generativa

La aseguradora ha conseguido mejorar el tiempo de consulta de los agentes un 85%, de 90 segundos a solo 13.

### Una aseguradora centenaria con visión de futuro

Santalucía es una de las compañías aseguradoras más importantes de nuestro país. En 2022 cumplió 100 años, cuenta con más de 15.000 empleados y un portfolio de seguros en distintas ramas como Hogar, Decesos, Vida Riesgo, Ahorro o Accidentes. SANTALUCÍA, aseguradora integral con 100 años de historia, es matriz del GRUPO SANTALUCÍA, proveedor de servicios de protección, ahorro y asistencia familiar. Reconocida por ser una de las aseguradoras mejor valoradas por su experiencia de cliente, ofrece una propuesta de valor integral que llega a más de 7,4 millones de asegurados.

A cierre de 2023, el Grupo cuenta con 9.016 empleados y una organización territorial de más de 200 agentes, 450 puntos de venta y la colaboración de más de 1.000 corredurías. La compañía también está presente en Portugal, Colombia, México, Chile y Argentina.

En 2020 comenzó su plan de transformación digital, un proyecto estratégico cuya primera fase culmina en 2024 y en el que, desde el área de tecnología, tienen como objetivo responder a ciertas necesidades de negocio. En la próxima fase, tecnologías como la Gen AI tendrá más protagonismo en la estrategia de la compañía.

Una organización de este tamaño genera grandes cantidades de información y documentación, tanto estructurada como no estructurada: datos de siniestros, coberturas, recibos, procedimientos, empleados, clientes, pólizas, reportes, etc.

En este contexto, se planteó el reto de crear una solución para ayudar a los 8.000 agentes que atienden a los clientes de la aseguradora mediante Gen AI. Esta herramienta tiene como objetivo el poder consultar de manera sencilla y en lenguaje natural los documentos de las pólizas.

De esta manera nació Policarpo, el traductor de pólizas que además ayuda a reducir la curva de aprendizaje para las nuevas incorporaciones o para los productos que se añadan a la oferta de la compañía.

Santalucía se planteó un doble reto y, además de crear una solución que ayudara a su plantilla de atención al cliente, esta tenía que ser escalable y poder llevarse a producción desde el principio.

Con una base como la que ya desplegaron en 2020, la Plataforma Analítica Avanzada, desarrollar BI y Machine Learning fue más sencillo. En este sentido, PUE ha ayudado a hacerlo productivo, colaborando en este caso de uso con la arquitectura que ya tenían, entre otros retos, para escalar conjuntamente la solución.

### Los expertos en data, el impulso de la Gen AI en la compañía

Todo este viaje ha tenido como base la plataforma de Databricks, proveedor con el que cuenta la aseguradora desde 2018, y con el que ha decidido apostar por la innovación para ser más competitivos en la gestión de la información, además de repercutir en el negocio global.

La irrupción de la Gen AI ha abierto un abanico de posibilidades en el que la aseguradora ha visto potencial para utilizar la plataforma de la tecnológica y sacar el máximo partido de la innovación integrándola en sus sistemas, además de constituir un entorno de mejora continuo.

“Para Databricks somos un cliente con inquietudes en cuanto a IA Generativa y con ganas de hacerlo bien, por lo que es un partner de confianza que nos ayuda a descubrir nuevos caminos de innovación y nos asesora en los ámbitos de negocio en los que esta tecnología puede ser efectiva” afirma Manuel Valero Méndez, Head of Big Data de Santalucía Seguros.

Esta colaboración, sumada a la participación de PUE, que cuenta con profesionales certificados en las tecnologías de Databricks, ha ayudado a optimizar el despliegue del traductor de pólizas, llevando una prueba de concepto a un caso de uso real que va a tener un largo recorrido en la compañía, además de abrir las puertas al uso de Gen AI en otros departamentos.

“La Inteligencia Artificial Generativa está solo en el comienzo de sus capacidades y muchas empresas dudan en qué les podría ayudar esta tecnología. Trabajar con una compañía referente como Santalucía que tiene clara su apuesta por la transformación digital nos ha permitido sacar el mayor potencial de nuestros conocimientos y poder pulir una herramienta muy potente para una aseguradora de este calibre. Además supone incorporar la punta de lanza del stack tecnológico de PUE en el ámbito de Data.”

**Sergio Rodríguez de Guzmán**  
Chief Technology Officer de PUE

### La Gen AI reduce hasta un 85% el tiempo de consulta de los agentes

Policarpo redujo el tiempo de consulta de los agentes en coberturas de 1.5 minutos de media a solo 13 segundos. Además, 9 de cada 10 agentes valoran positivamente la herramienta tras haberla probado.

El traductor ofrece además respuesta casi en tiempo real (menos de 3 segundos), puede trabajar con cientos de documentos y está disponible en cualquier dispositivo.

En cuanto a la veracidad o accuracy de las respuestas, se ha conseguido pasar de un 3,4 sobre 5 a superar los 4 puntos, gracias a la incorporación de elementos como Azure Cognitive Search o el último paso que añade la verificación de los agentes, con el human in the loop asegurando la calidad del servicio.

De cara al futuro, el objetivo de la compañía es escalarlo al máximo nivel posible y que sean los propios clientes los que tengan acceso al chatbot basado en Gen AI directamente, a través de herramientas como WhatsApp.

Desde la compañía se muestran convencidos de que este proyecto les permitirá alcanzar una mejora significativa de la productividad de hasta un 20% o 30%, tras haber migrado la solución a OCP y con el futuro desarrollo en Salesforce, para nivel interno, o en WhatsApp, para nivel externo.

“La colaboración con PUE ha sido muy positiva gracias a la predisposición y la proactividad con la que han ayudado a sacar el proyecto adelante, además de la confianza que nos ha aportado. Valoramos mucho la disponibilidad inmediata de profesionales expertos y certificados que conocen las plataformas actuales del mercado y son capaces de trabajar con tecnología que cambia hasta dos veces en un mismo día.”

**Manuel Valero Méndez**  
Head of Big Data de Santalucía Seguros

#### MADRID

Arregui y Aruej, 25-27 | 08007 Madrid  
T. 91 443 51 21

#### BARCELONA

Diagonal, 98-100 | 08019 Barcelona  
T. 93 206 02 49

**Any data problem?**

Queremos ser tu partner de confianza en tus proyectos de datos

Contacta con nosotros en [sales@pue.es](mailto:sales@pue.es)