



SEMINARIO

SINIESTROS

2023

Ajuste Digital Exprés

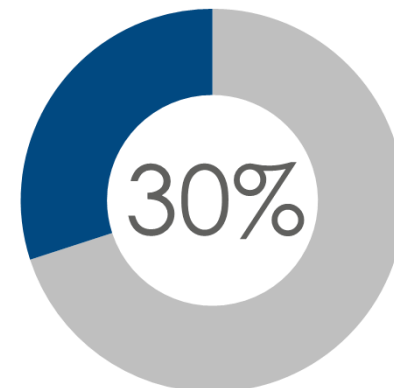
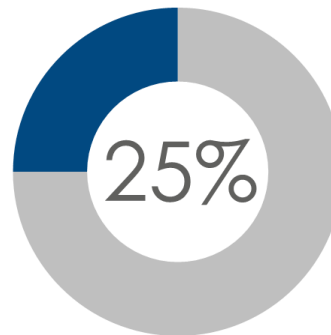
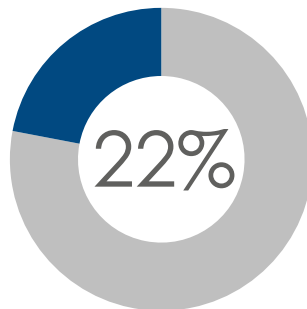
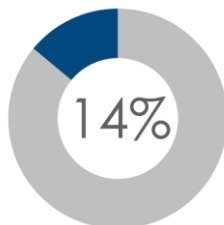
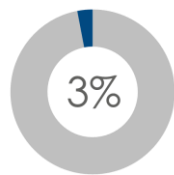
René H. Gil Chavarría

Qualitas®

% Participación AED



Desde 2019 a mayo 2023



Resumen
AÑO

2019

COLABORADORES

8

PORCENTAJE

3%

Resumen
AÑO

2020

COLABORADORES

31

PORCENTAJE

14%

Resumen
AÑO

2021

COLABORADORES

52

PORCENTAJE

22%

Resumen
AÑO

2022

COLABORADORES

89

PORCENTAJE

25%

Resumen
AÑO

2023

COLABORADORES

105*

PORCENTAJE

30%

*Proyección cierre 2023

Actualización compromisos

Durante 2022

1

Estructura

- Coordinación exclusiva cristales
- Plantilla de Supervisores por Región (Metro, Sur y Norte)

2

Mejora continua

- Implementar un modelo de calidad y mejora continua
- Supervisor de Calidad

3

Contingencias

- Equipo de Embajadores SWAT
- Protocolo de activación por tipo de eventos y magnitud

4

Grabación de Llamadas

- Se implementó sistema de grabación de llamadas y control estadístico

5

Reingeniería AE

- Diseño, desarrollo e implementación de la nueva aplicación

6

Parametrización AE

- Activación y personalización en AE conforme a los requerimientos por coordinación





SEMINARIO

SINIESTROS

2023

Tendencias globales



84% del tiempo

en un smartphone lo dedicamos a
mensajería instantánea

(Fuente: Guschat 2022)

La estrategia de digitalización de

Quálitas

ha permitido que
15% de los siniestros se atiendan de
forma virtual.

(Fuente: Forbes 2021)

Uso de Bot

ANTES	DESPUÉS
<input type="checkbox"/> Rígida y desfasada	<input type="checkbox"/> Omnicanal
<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Proactiva
<input type="checkbox"/> Lenta	<input type="checkbox"/> Automatizada
<input type="checkbox"/> Costosa	<input type="checkbox"/> Económica

80% de las empresas

Habrán abandonado las APP y atenderán a sus clientes por
mensajería instantánea para 2025

(fuente: Gartner)

Mejoramos y nos cambiamos de nombre....

Reingeniería



Ajuste exprés

Ahora será.....

Ajuste **digital** exprés^{eco}

Reingeniería ADE

Consola WA / Adereso Desk

- ✓ Avance del 60% en aplicación y estabilización con ajustadores.
- ✓ Un ticket por conversación nueva
- ✓ Asignación automática a ajustadores activos
- ✓ Resguardo digital de conversación con cada cliente
- ✓ Generación de plantillas de comunicación
- ✓ Monitoreo y creación de estadísticas en tiempo real



Fuente: <https://info.gus.chat/>





SEMINARIO
SINIESTROS
2023



Ajuste digital exprés 

Quálitas.

Beneficios con ADE



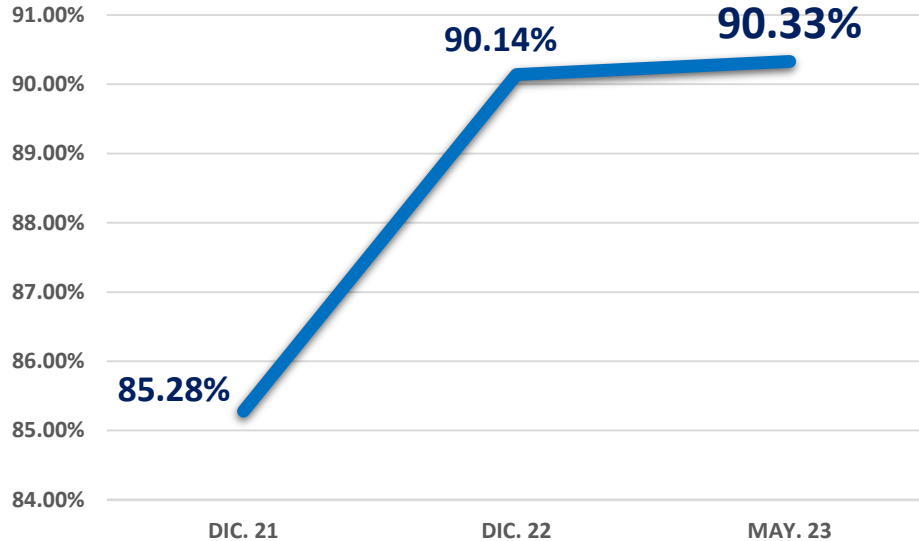
Antes

- Se enviaba SMS con acceso a la APP desechable de AE, la cual era de manejo complicado
- Se enviaba WhatsApp del móvil del ajustador, al concluir la jornada podían quedar seguimientos pendientes
- El asegurado dictaba la declaración al ajustador y el registro era manual en la DUA
- Las fotografías del accidente se subían de manera manual por el ajustador a QContent
- Solo se observaba el proceso por secuencia de íconos sin registro de tiempos

Ahora

- Se envía un mensaje por medio de WhatsApp y el cliente interactúa con un BOT
- Con el uso de la consola se da seguimiento a conversaciones pendientes e inactividad del cliente
- Declaración por escrito vía WhatsApp y se impacta en la DUA
- Las fotografías se suben en automático a Qcontent y en galería el ajustador las consulta en tiempo real
- Se observa el proceso cronológico con medición de tiempos de interacción y existen alertamientos

Encuesta satisfacción (NPS)



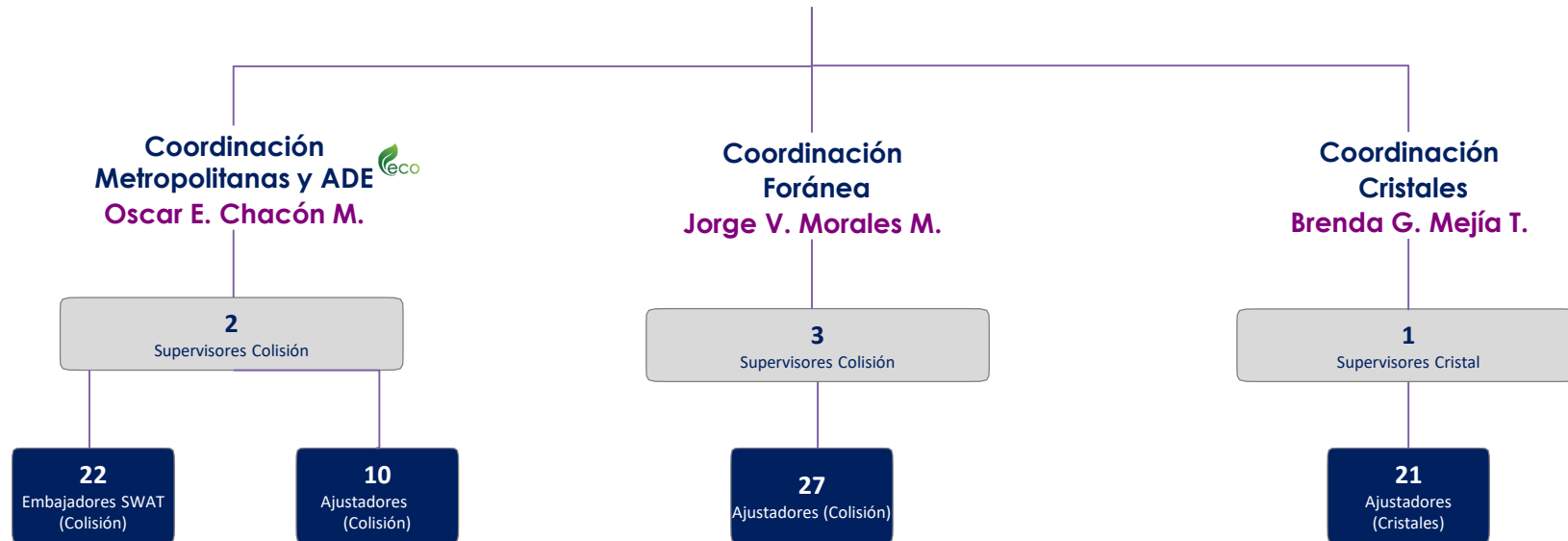
- ✓ Capacitación continua para Ajustadores
- ✓ Monitoreo de llamadas aleatorio
- ✓ Adecuación de script por tipo de atención
- ✓ Retroalimentación continua a Supervisores y Coordinadores
- ✓ Invitación a clientes para responder encuesta

Nuestro equipo en ADE



GERENCIA DE AJUSTE DIGITAL EXPRÉS

René H. Gil Chavarría



Nuestro equipo en ADE



NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	CORREO
René Hilario Gil Chavarria	Gerente	(55)3631 3677	rgil@qualitas.com.mx
Brenda Gabriela Mejia Tirado	Coordinadora (Cristales)	(55)2684 7454	bmejia@qualitas.com.mx
Oscar Emilio Chacón Medina	Coordinador (Colisión)	(55)6787 0351	ochacon@qualitas.com.mx
Jorge Vicente Morales Meza	Coordinador (Colisión)	(55)6805 9694	jormorales@qualitas.com.mx
Rafael Romero Aguilar	Supervisor (Colisión)	(55)8054 0199	raromero@qualitas.com.mx
José Luis Arredondo Quiroz	Supervisor (Colisión)	(55)4349 6664	jarredondo@qualitas.com.mx
Jesús López Iturbide	Supervisor (Colisión)	(55)4350 2076	jelopez@qualitas.com.mx
Enrique Oswaldo Rodríguez Gudiño	Supervisor (Colisión)	(55)4353 0604	erodriguezg@qualitas.com.mx
Amador Nieves Aburto	Supervisor (Calidad)	(55)3148 2172	anieves@qualitas.com.mx
Rodolfo Dietmar Rodríguez Ponce	Ejecutivo (Colisión)	(55)8054 0317	rorodriguez@qualitas.com.mx
Alejandro Gutiérrez Villegas	Ejecutivo (Cristales)	(55)3595 9847	agutierrez@qualitas.com.mx

“El servicio de ajuste que se ajusta a tu tiempo”



SEMINARIO

SINIESTROS

2023

Quálitas®