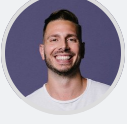
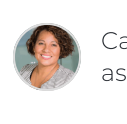
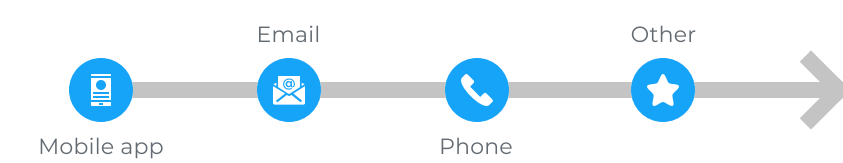
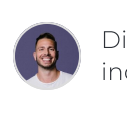
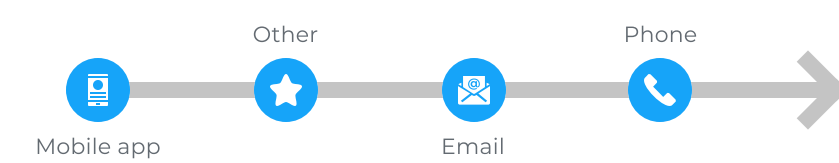
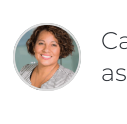
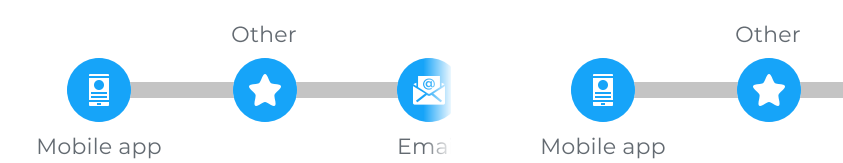
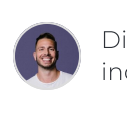
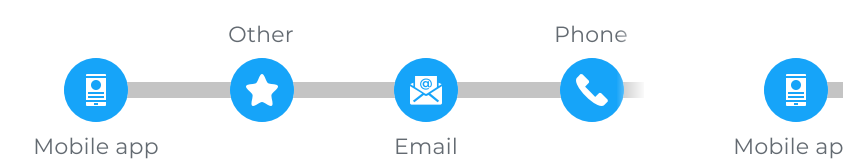
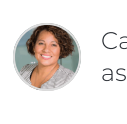
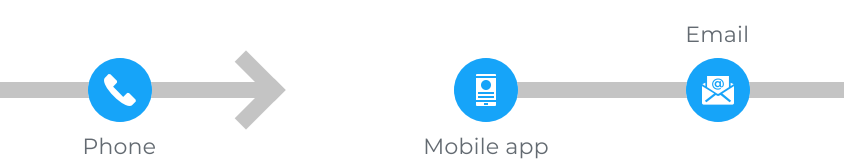
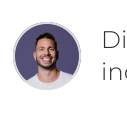
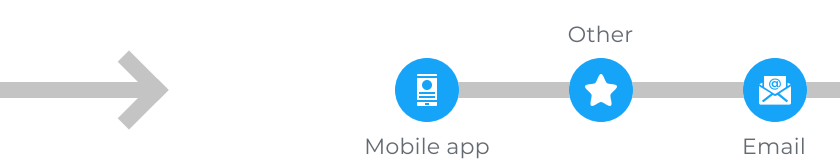
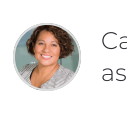
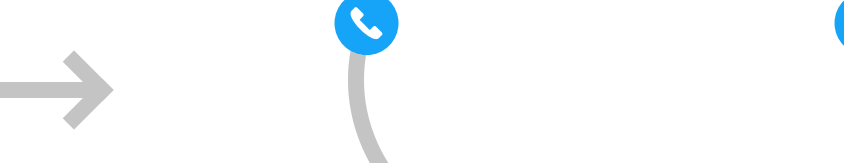
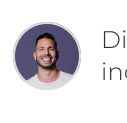
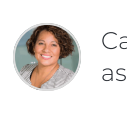
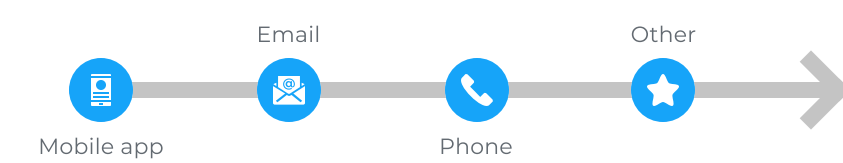
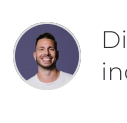
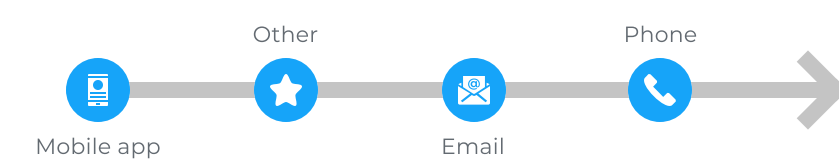
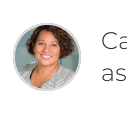
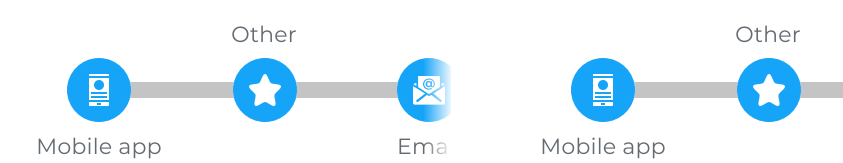
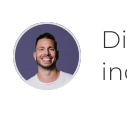
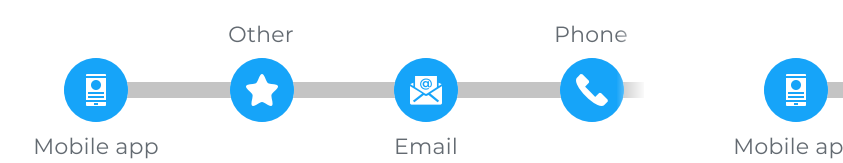
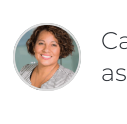
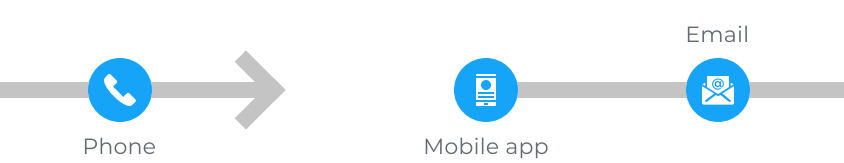
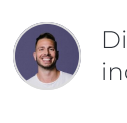
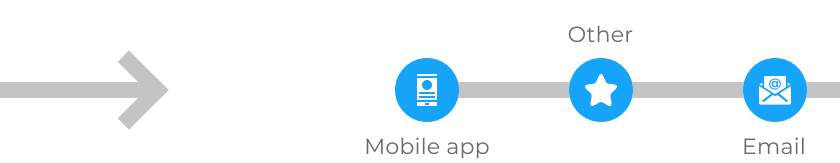
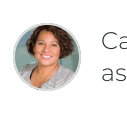
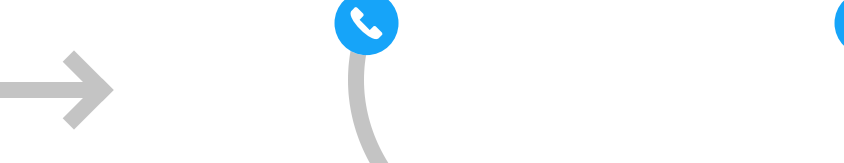
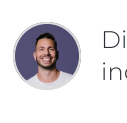
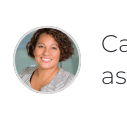
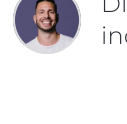
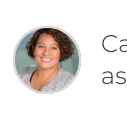
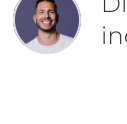
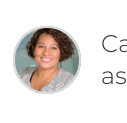
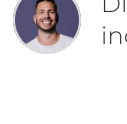
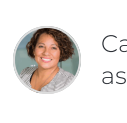
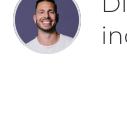
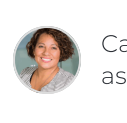
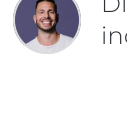
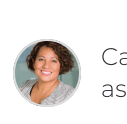
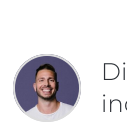
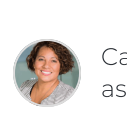
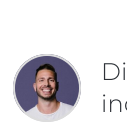
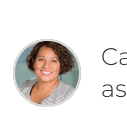
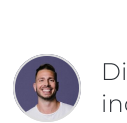
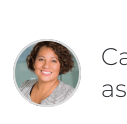
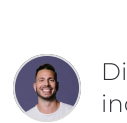
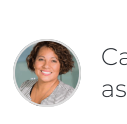
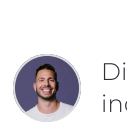
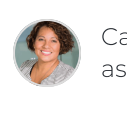
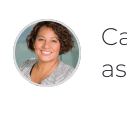
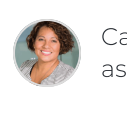
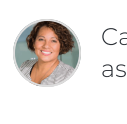
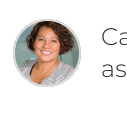


PERSONAS (2)		MAP: Amnia: Journey de Vinculación y Contratación de Póliza para Asegurados y Nuevos Usuarios															
 Carla, empleada asegurada  Diego, usuario individual		Map description															
		OBJETIVO Este mapa de viaje está diseñado para visualizar y optimizar la experiencia de dos segmentos clave: empleados asegurados que buscan vincular su póliza existente y nuevos usuarios que desean cotizar y contratar un seguro. El objetivo es reducir fricciones, aumentar la adopción y mejorar la conversión mediante flujos claros y accesibles. ALCANCE Y CONSIDERACIONES El mapa cubre de manera integral (end-to-end) desde el primer contacto con la app hasta el uso activo de la póliza, incluyendo la vinculación, cotización, contratación y uso de beneficios. Se recomienda explorar journeys relacionados como: 1) Reporte y seguimiento de siniestros, 2) Proceso de reembolsos, 3) Onboarding y educación sobre beneficios, 4) Renovación de póliza. TENDENCIAS Y HALLAZGOS CLAVE Los usuarios valoran la simplicidad, la claridad en la información y la rapidez en los procesos. Las principales fricciones surgen por olvido de datos, terminología compleja y falta de acompañamiento digital. Mejorar la personalización, la asistencia contextual y la transparencia en cada paso es clave para aumentar la satisfacción y la conversión.															
		ANTES DE LA VINCULACIÓN O COTIZACIÓN INICIO DEL PROCESO VALIDACIÓN Y CONFIRMACIÓN CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN EXITOSA USO Y SOPORTE															
Objetivos del Usuario		Descubrimiento y acceso a la app • Descubrir fácilmente la app que me permite vincular mi póliza. • Acceder sin complicaciones, sin tener que recordar datos complejos. • Sentirme segura de que estoy en el lugar correcto para gestionar mi seguro.	Identificación de necesidad (vincular o cotizar) • Identificar rápidamente la opción para vincular mi póliza. • No perder tiempo buscando entre muchas opciones. • Sentir que el proceso es intuitivo y pensado para mí.	Selección de flujo: Vincular póliza o • Seleccionar sin dudas la opción de vincular póliza. • Evitar confusiones entre diferentes flujos o procesos. • Sentirme guiada y acompañada en la decisión.	Ingreso de datos (email/teléfono) • Poder ingresar mis datos de forma sencilla, aunque no recuerde todos. • Recibir ayuda si no tengo a la mano mi correo o teléfono registrados. • Sentirme apoyada y no frustrada por olvidar información.	Validación de identidad (OTP o validaciones de dat • Validar mi identidad de manera rápida y sin complicaciones. • Recibir el código OTP sin demoras y con opción de reenvío fácil. • Sentirme segura de que mis datos están protegidos.	Confirmación de póliza o cotización • Recibir confirmación clara de que mi póliza está vinculada correctamente. • Ver detalles importantes como vigencia y producto sin buscar demasiado. • Sentirme aliviada y en control de mi seguro.	Descarga de póliza y acceso a beneficios • Poder descargar mi póliza fácilmente en PDF. • Acceder a los beneficios de mi seguro sin complicaciones. • Sentirme satisfecha de tener todo a la mano en la app.	Onboarding al uso de la app y póliza • Entender rápidamente cómo usar la app y mi póliza. • Recibir orientación clara sobre los siguientes pasos. • Sentirme acompañada y lista para aprovechar mi seguro.	Uso de red médica, reporte de sini • Utilizar la red médica de forma rápida y geolocalizada. • Reportar siniestros fácilmente y saber los tiempos de respuesta. • Sentirme en control y respaldada en caso de emergencia.	Soporte y seguimiento de estado • Recibir soporte rápido y claro ante cualquier duda o problema. • Consultar el estado de mis solicitudes o siniestros en tiempo real. • Sentirme escuchada y atendida en todo momento.						
Proceso y Canales		 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 
Problemas y Barreras		 1. Dificultad para encontrar la app correcta entre varias opciones en la tienda. 2. Falta de información clara sobre la funcionalidad de vinculación de póliza desde el inicio. 3. Desconfianza sobre la seguridad de la app al ingresar datos personales.	 1. Confusión al identificar si debe vincular o cotizar, por falta de mensajes claros. 2. Temor a seleccionar el flujo incorrecto y perder tiempo. 3. Incertidumbre sobre los beneficios de vincular la póliza en la app.	 1. Interfaz poco intuitiva para elegir entre vincular póliza o cotizar. 2. Falta de ejemplos visuales que ayuden a decidir el flujo correcto. 3. Ausencia de ayuda contextual para resolver dudas en el momento.	 1. Olvido frecuente del correo electrónico o número de teléfono registrados. 2. Falta de opción para recuperar o recordar datos de registro fácilmente. 3. Incertidumbre sobre qué dato es el correcto para la vinculación.	 1. Retrasos en la recepción del OTP, generando ansiedad y repetidos intentos. 2. Campo de OTP poco visible o confuso, especialmente en dispositivos móviles. 3. Falta de retroalimentación clara en caso de error al ingresar el OTP.	 1. Poca claridad sobre los beneficios disponibles tras la vinculación. 2. Información de la póliza presentada en lenguaje técnico difícil de entender. 3. Ausencia de confirmación visual clara de que la póliza está correctamente vinculada.	 1. Dificultad para encontrar el botón de descarga de la póliza en PDF. 2. Falta de instrucciones claras para acceder a los beneficios desde la app. 3. Problemas técnicos al intentar descargar el documento en ciertos dispositivos.	 1. Onboarding poco interactivo o inexistente, lo que dificulta el aprendizaje del uso de la app. 2. Falta de ejemplos prácticos sobre cómo utilizar los beneficios de la póliza. 3. Ausencia de recordatorios o notificaciones para explorar funcionalidades clave.	 1. Red médica difícil de navegar, con filtros poco claros o limitados. 2. Checklist para reportar siniestros confuso o incompleto. 3. Notificaciones de estado poco oportunas o sin suficiente detalle.	 1. Soporte poco accesible desde la app, con tiempos de respuesta largos. 2. Falta de seguimiento claro sobre el estado de solicitudes o siniestros. 3. Comunicación poco personalizada, generando sensación de desatención.						
Ideas de Mejora		 1. Implementar un asistente inteligente que guíe a Carla desde el primer acceso, detectando si es asegurada por empresa y sugiriendo el flujo de vinculación adecuado. 2. Agregar recordatorios automáticos de los datos de registro más comunes (correo/teléfono) usando información parcial para ayudar a recordar. 3. Botón de acceso rápido a beneficios destacados en la pantalla de inicio para incentivar el uso desde el primer contacto. Resultado medible: Aumentar el porcentaje de usuarios que inician el proceso de vinculación en un 20%.	 1. Ofrecer un buscador inteligente que sugiera automáticamente la opción de vincular póliza al detectar que el usuario ya tiene seguro. 2. Mostrar mensajes contextuales que expliquen los beneficios de vincular la póliza y cómo hacerlo fácilmente. 3. Recordatorio visual de los datos necesarios para la vinculación, con ejemplos y ayuda contextual. Resultado medible: Reducir el abandono en la identificación de necesidad en un 15%.	 1. Incluir un botón de ayuda "¿No recuerdas tus datos?". 2. Desplegar un resumen visual de los pasos del flujo para dar claridad y reducir la ansiedad. 3. Acceso directo a los beneficios principales desde la pantalla de selección de flujo para motivar la acción. Resultado medible: Reducir el tiempo de selección de flujo en un 10%.	 1. Autocompletar campos de email/teléfono si el usuario ya ha iniciado sesión en el dispositivo. 2. Ofrecer un recordatorio visual de los formatos válidos para cada campo. 3. Botón de ayuda contextual para explicar por qué se solicitan ciertos datos y cómo recuperarlos si no se recuerdan. Resultado medible: Aumentar la tasa de éxito en el ingreso de datos en un 25%.	 1. Reducir el número de campos en la validación OTP a uno solo, siguiendo la mejor práctica de apps como My AXA México. 2. Agregar opción de reenvío automático del OTP tras 30 segundos, con notificación visible. 3. Incluir mensajes de ayuda en caso de error, explicando los pasos a seguir. Resultado medible: Incrementar la tasa de éxito en la validación OTP en un 30%.	 1. Mostrar de forma clara el producto y vigencia de la póliza vinculada, con íconos y colores distintivos. 2. Botones destacados para descargar el PDF de la póliza y acceder a los beneficios principales. 3. Ofrecer un resumen visual de los próximos pasos y cómo aprovechar la póliza. Resultado medible: Aumentar el porcentaje de usuarios que descargan su póliza en un 20%.	 1. Acceso con un solo clic a la descarga del PDF de la póliza y a la sección de beneficios. 2. Notificaciones automáticas sobre nuevos beneficios o cambios en la póliza. 3. Integración de un asistente que explique cómo usar cada beneficio. Resultado medible: Incrementar el uso de beneficios en un 25%.	 1. Onboarding interactivo que muestre cómo acceder y utilizar los beneficios de la póliza. 2. Recordatorios personalizados para explorar funcionalidades clave de la app. 3. Acceso rápido a soporte desde el onboarding para resolver dudas inmediatas. Resultado medible: Mejorar la retención de usuarios nuevos en un 15%.	 1. Geolocalización automática para mostrar la red médica más cercana y abierta en tiempo real. 2. Checklist digital para reportar siniestros, con tiempos estimados y notificaciones de avance. 3. Acceso directo a los beneficios desde la pantalla de uso, con explicación de cada uno. Resultado medible: Reducir el tiempo de reporte de siniestros en un 20%.	 1. Notificaciones automáticas sobre el estado de solicitudes y siniestros. 2. Asistente inteligente que sugiera próximos pasos según el estado actual. 3. Acceso rápido a soporte y preguntas frecuentes desde la pantalla de seguimiento. Resultado medible: Disminuir las consultas al call center en un 30%.						
Expectativas del Usuario		 Carla espera poder acceder a la app de manera inmediata, sin procesos de registro complicados. Basada en experiencias previas con apps bancarias o de salud, espera que el acceso sea tan sencillo como ingresar un dato básico o usar biometría. Además, espera que la información sobre cómo empezar esté clara y visible desde el primer momento.	 Carla espera que la app le ayude a identificar rápidamente si debe vincular su póliza o realizar otro proceso, con mensajes claros y opciones visibles. Espera soporte ágil si tiene dudas, como un chat o ayuda contextual, ya que en otras apps ha experimentado confusión en este punto.	 Carla espera que la selección del flujo sea intuitiva, con botones claros y descripciones simples. Basada en otras apps, espera que la opción de vincular póliza esté destacada y que, si se equivoca, pueda regresar fácilmente sin perder información.	 Carla espera que el ingreso de datos sea rápido y que la app le ofrezca alternativas si no recuerda su correo o teléfono. Espera mensajes claros sobre qué información se necesita y soporte inmediato si tiene problemas, como sugerencias automáticas o ayuda en línea.	 Carla espera que la validación de identidad (OTP) sea sencilla, rápida y con instrucciones claras. Espera poder reenviar el código fácilmente y recibir soporte inmediato si no le llega, ya que en otras apps ha experimentado retrasos y frustración en este paso.	 Carla espera que la confirmación de la póliza sea inmediata, con información clara sobre el producto y su vigencia. Espera ver botones destacados para descargar el PDF y usar beneficios, y recibir soporte si algo no coincide con lo esperado.	 Carla espera poder descargar su póliza en un solo clic y acceder a los beneficios de inmediato. Espera instrucciones claras sobre cómo usar su seguro y soporte ágil si tiene dudas, basándose en experiencias con apps bancarias o de salud.	 Carla espera un onboarding claro y breve, que le explique cómo usar la app y su póliza. Espera soporte ágil, como tutoriales o ayuda contextual, y que la información esté presentada de forma sencilla y accesible.	 Carla espera que el uso de la red médica o el reporte de siniestros sea claro y fácil, con información clara y filtros útiles. Espera soporte inmediato si surge algún problema y notificaciones sobre el estado de sus solicitudes, como ha visto en apps de delivery o bancos.	 Carla espera recibir soporte y seguimiento de estado de sus solicitudes o siniestros de manera ágil, con notificaciones claras y la posibilidad de contactar a un agente fácilmente si lo necesita. Espera que la información esté siempre actualizada y disponible en la app.						
Experiencia Emocional		 