



WHITEPAPER

# Digitaliza y Conquista

Domina la modernización del seguro

# Contenido

**03** Resumen ejecutivo

**04** El legado no tiene que ser una limitación

**07** ¿Para qué modernizar?

**10** La modernización en acción

**12** Estrategias para el éxito

**16** ¿Cómo va tu viaje de modernización?

Este whitepaper explora estrategias para la evolución digital basadas en los aprendizajes del webinar sobre modernización del seguro “Digitaliza y Conquista”. Refleja las opiniones de expertos de Charles Taylor InsureTech, Zurich y Oracle.

## Los expertos



**Sergio Alejandro Cadiz**  
Subgerente de Arquitectura, Zurich



**Andrew Bond**  
CTO para EMEA y Líder especializado, Oracle



**Lautaro Mon**  
Managing Director Charles Taylor InsureTech



**Gonzalo Geijo**  
Director Comercial, Charles Taylor InsureTech



**Scott McGee**  
Editor de noticias, Insurance Post



**Vikas Sharma**  
Director, Charles Taylor InsureTech

## Resumen ejecutivo

Para seguir siendo competitivos hoy, las aseguradoras necesitan sistemas digitales que respalden experiencias fluidas para el cliente, innovación mediante inteligencia artificial (IA) y análisis de datos, lanzamientos rápidos de productos, integración sencilla con terceros y operaciones eficientes y ciberseguras.

Pero los sistemas tecnológicos heredados frenan a las aseguradoras, actuando como un lastre para la innovación. Reemplazar completamente estos sistemas puede ser costoso, lento y arriesgado, ya que son críticos para la operación y están profundamente integrados.

### Una evolución, no una revolución

La modernización digital ofrece un enfoque alternativo e incremental.

Se construye una nueva capa de software sobre la arquitectura existente. Las operaciones se migran una por una a esta nueva capa, lo que permite una evolución digital sin poner en riesgo el núcleo heredado ni la continuidad del

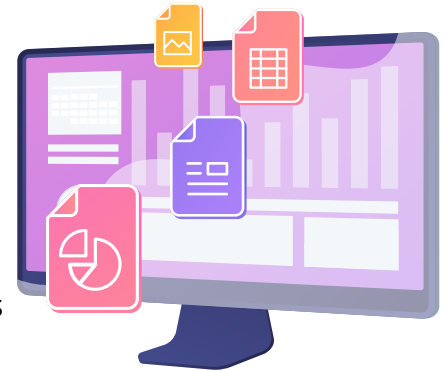
negocio.

Al adoptar una estrategia de modernización digital, las aseguradoras pueden resolver problemas urgentes del negocio —como lanzar productos nuevos rápidamente— y mantenerse actualizadas accediendo a análisis de datos avanzados y tecnologías emergentes.

### Retorno de la inversión

Las mejoras se enfocan donde el cliente se beneficiará más y las aseguradoras pueden alejarse de los sistemas heredados de manera controlada y a su propio ritmo. Por ejemplo, una aseguradora podría lanzar un nuevo producto usando la nueva capa tecnológica, mientras los productos existentes permanecen en el sistema heredado.

Al centrarse en la modernización, paso a paso, las aseguradoras pueden probar qué tecnologías les funcionan antes de escalar su implementación, asegurando así inversiones más estratégicas y prudentes.



**74%**  
de las aseguradoras  
tienen un sistema  
heredado\*



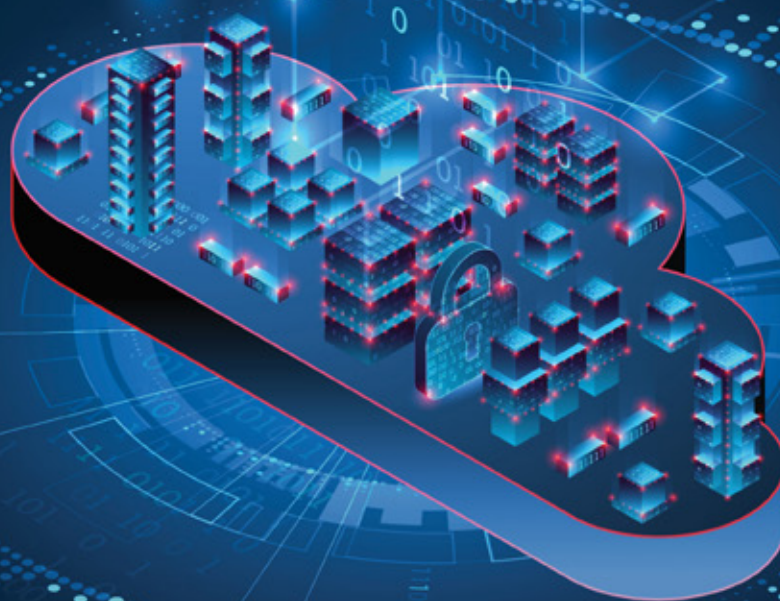
\*FUENTE

**“ Si una aseguradora aún opera con un sistema heredado y quiere lanzar un nuevo producto, le tomará meses o incluso años. Por ejemplo, una nueva categoría de seguros para vehículos eléctricos.”**

**Vikas Sharma, Director, Charles Taylor InsureTech**



# El legado no tiene que ser una limitación



## El legado no tiene que ser una limitación

### ¿Qué son los sistemas heredados?

Son sistemas informáticos críticos para las operaciones diarias. Pero se basan en tecnologías obsoletas, difíciles de adaptar a las necesidades actuales y complejas de reemplazar sin interrumpir el negocio.

**70%**  
de los presupuestos de TI  
de las aseguradoras  
se destinan a mantener  
sistemas heredados\*

\*FUENTE

# Cómo los sistemas heredados frenan a las aseguradoras



### Lanzamientos lentos de productos

Desarrollar productos con sistemas heredados puede tomar meses. Cada día perdido es una oportunidad para la competencia más ágil.



### Falta de soporte de proveedores

Muchos sistemas heredados dependen de software que los proveedores ya no respaldan, lo cual aumenta los riesgos.



### Migración a la nube complicada

Mover sistemas heredados a la nube es un reto, lo que crea resistencia a pesar de sus beneficios.



### Costosos de mantener

Se requieren grandes equipos con habilidades especializadas para mantener capas de tecnología obsoleta.



### Inseguros

La tecnología antigua representa riesgos de ciberseguridad.



### Problemas de cumplimiento

Las capas complejas e inflexibles plantean riesgos regulatorios.



### Dificultades para escalar

Los sistemas heredados tienen capacidades limitadas de escalabilidad.

# El legado no tiene que ser una limitación

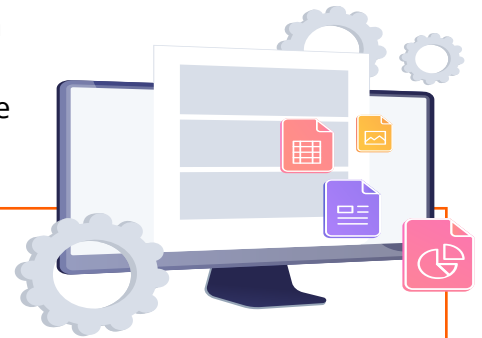
## ¿Cómo avanzamos?

Los sistemas heredados son una realidad en la mayoría de las aseguradoras. Cuando las organizaciones enfrentan la decisión sobre cómo gestionarlos, tienen dos opciones:

 <b>Reemplazo del core</b> Sustitución a gran escala de los sistemas heredados.	 <b>Modernización</b> Evolución gradual, combinando tecnología nueva con tecnología heredada para resolver problemas específicos del negocio.
--	---

Si bien el reemplazo del core es viable y ofrece importantes beneficios operativos, no todas las compañías tienen el apetito ni los recursos para esta estrategia. El costo puede ser una gran barrera y también puede considerarse demasiado riesgoso. Los sistemas heredados son tecnologías antiguas, pero siguen siendo vitales: son sistemas de registro, que contienen datos valiosos para funciones críticas como la administración de pólizas y la gestión de siniestros. Además, una gran parte del conocimiento sobre cómo opera el negocio está codificada en ellos.

Comprensiblemente, las empresas temen eliminar lo valioso junto con lo obsoleto al reemplazarlos por completo. La modernización permite un cambio funcional rápido sin reemplazar el core heredado, mediante un puente entre las tecnologías antiguas y las nuevas.



## Reemplazo del core vs. Modernización



**Se pueden hacer cambios significativos manteniendo un sistema heredado. Técnicas como la abstracción y la automatización robótica de procesos están bien establecidas y permiten grandes avances en capacidad”**



Andrew Bond, CTO - EMEA, Oracle

# ¿Por qué modernizar?



## ¿Por qué modernizar?

La modernización digital puede desbloquear rápidamente oportunidades estratégicas:



**Capacidad para innovar y ser ágil** – El acceso a plataformas modernas proporciona versatilidad.



**Mejor experiencia del cliente**– Gracias a la integración de las últimas tecnologías.



**Adopción más sencilla de tecnologías emergentes** – Tecnologías como la nube, la IA y el análisis avanzado de datos pueden adoptarse más fácilmente.



**Mayor eficiencia operativa general** – Mediante automatización y procesamiento directo ("straight-through



**Mayor escalabilidad** Asegura la capacidad para responder a nuevas demandas del negocio, como el almacenamiento de datos de pólizas y el lanzamiento de productos nuevos.



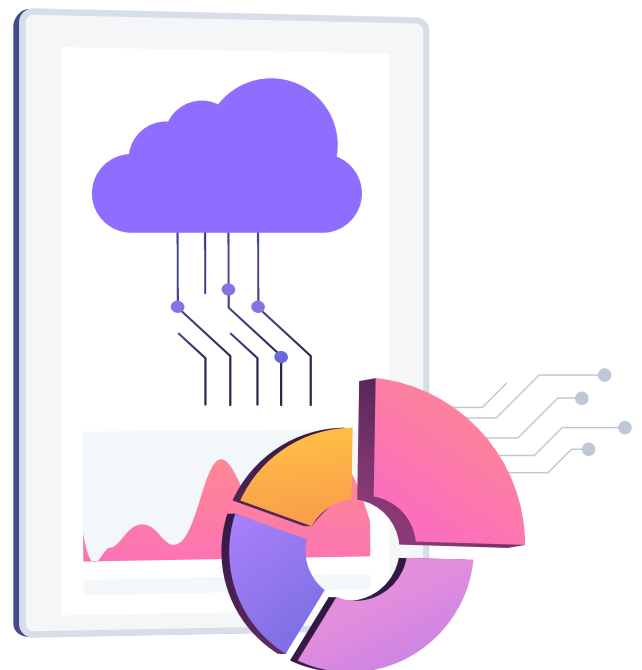
**Ahorro de costos**– Los sistemas heredados ya no necesitan ser mantenidos ni emparchados.



**Capacidades superiores de integración** – Facilita la venta de productos y servicios a través de terceros y la integración de servicios externos.



**Mejor cumplimiento normativo** – Elimina el riesgo de tecnologías antiguas que ya no cumplen con las regulaciones.



**Desde la perspectiva de la aseguradora, no queremos tocar el sistema heredado porque no sabemos cuándo se romperá esa capa heredada."**

Sergio Alejandro Cadiz, Subgerente de Arquitectura, Zurich



## ¿Por qué modernizar?

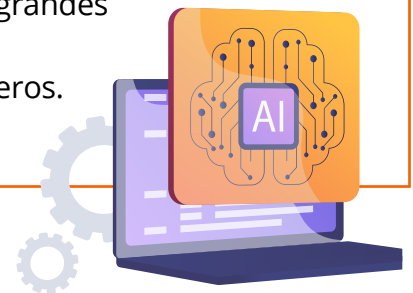
### Abriendo la caja de la inteligencia artificial

Uno de los casos de negocio más urgentes para la modernización es permitir la innovación con inteligencia artificial (IA). Con una estrategia de modernización digital, las aseguradoras pueden usar la IA para:

- **Comprensión de documentos**  
Esto se puede lograr con un modelo de IA preentrenado y listo para usar, siempre que exista una capa intermedia que pueda trabajar con APIs y tenga capacidad de interfaz con el sistema heredado en una
- **Recomendaciones personalizadas**  
Los modelos preentrenados pueden personalizarse para ofrecer a los consumidores pólizas adaptadas a sus necesidades precisas.
- **Detección de Fraude**  
El aprendizaje automático permite detectar irregularidades y patrones de comportamiento sospechosos.

### ¿Construir o comprar IA?

Las empresas están experimentando con la IA y explorando casos de uso. Consumir IA como servicio a través de la nube, en lugar de construir modelos propios, puede ser una estrategia rentable. Por ejemplo, el reconocimiento facial ya está disponible mediante modelos preentrenados. Con este enfoque de “compra”, las empresas pueden hacer pequeñas inversiones incrementales, aprendiendo en el camino si obtienen un retorno sin correr grandes riesgos financieros.



**“ Por experiencia, lo mejor es priorizar iniciativas que aporten más valor al cliente y mayor interacción con la empresa. Eso genera más valor cuando se tiene un presupuesto limitado.”**



**Gonzalo Geijo, Chief Commercial Officer at Charles Taylor InsureTech**

### El caso de inversión

La modernización está más enfocada que el reemplazo completo del core. Atacar problemas específicos —como el tiempo de salida al mercado— requiere inversiones más pequeñas y focalizadas, que son más fáciles de justificar ante la dirección. Cuando esas inversiones generan valor, se gana respaldo para avanzar en nuevas etapas de modernización. Además, las empresas pueden probar qué tecnologías les funcionan a pequeña escala, reduciendo así el riesgo general.



# La modernización en acción

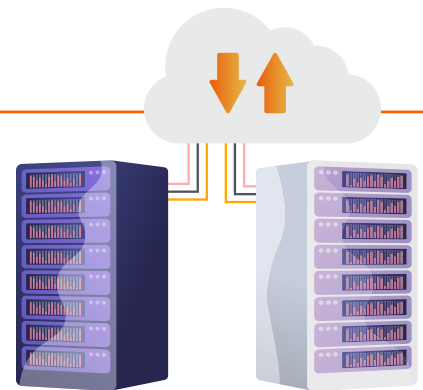
## Cómo funciona la modernización

Técnicas como la abstracción permiten a los equipos técnicos trasladar operaciones —como el proceso de cotización— a nuevas plataformas, manteniendo al mismo tiempo el acceso al sistema heredado para consultas de datos. Con el tiempo, el software heredado se convierte cada vez más en un sistema de registro, utilizado como fuente de información e integrado con sistemas de reportes o funciones administrativas internas. Pero la experiencia del cliente — desde los productos hasta los siniestros— se gestiona a través de la capa intermedia y las APIs.



## Una evolución: del sistema antiguo al nuevo, mediante una capa intermedia

Los productos, canales y servicios se migran a sistemas nuevos, mientras que las operaciones de soporte siguen en el núcleo heredado. La capa intermedia actúa como puente entre lo antiguo y lo nuevo.



# La modernización en acción

## Caso de estudio: cómo Zurich se modernizó

La división de Afinidad de Zurich necesitaba acelerar el lanzamiento de productos. Configurar nuevos productos en su sistema heredado era complicado, y a veces implicaba modificar docenas de sistemas. Zurich también necesitaba integrarse con diferentes canales externos y distribuir productos a través de ellos, algo que no era posible usando el software anterior.

Charles Taylor InsureTech colaboró con Zurich para insertar una capa intermedia sobre el software heredado. Desde esta capa podían configurar nuevos productos y gestionar el ciclo de vida de las pólizas. También permitió la integración a través de APIs con socios externos.

## Cómo funcionó para Zurich



### Reducción de la dependencia del sistema heredado

La plataforma de capa intermedia mejoró la flexibilidad y facilitó la integración.



### Lanzamientos más rápidos con APIs

Una integración más amplia de canales facilitó la distribución y accesibilidad.



### Menor tiempo de salida al mercado

El tiempo se redujo de varios meses a 14 días, lo que mejoró la agilidad y la competitividad.



### Mejores métricas de satisfacción del cliente

Se logró un mayor NPS mediante innovación en productos y una mejor experiencia del usuario.

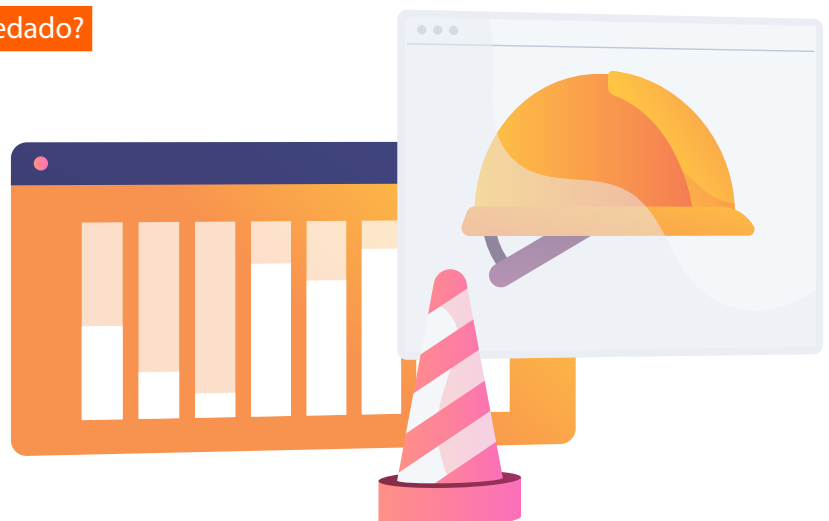
**“Desde que implementamos InHub e Inbroker, hemos pasado de tardar meses en desarrollar y lanzar un producto nuevo, a solo dos semanas.”**

**Sergio Alejandro Cadiz, Subgerente de Arquitectura, Zurich**



## ¿Cómo evitamos crear un nuevo sistema heredado?

Cada vez más, la tecnología se gestiona a sí misma mediante técnicas de IA. Con sistemas que se autoprotegen, auto parchean y automejoran, junto con técnicas de abstracción, los desarrolladores pueden tener más confianza de que no están construyendo un nuevo sistema obsoleto.



# Estrategias para el éxito



## Estrategias para el éxito

### Trazar el rumbo correcto

La modernización debe estar liderada por el negocio y no por la tecnología, con una hoja de ruta clara de entregables alineados a las necesidades empresariales. Eso implica obtener aportes y aprobación ejecutiva desde el inicio.

Para garantizar un enfoque a prueba de futuro y evitar construir otro sistema heredado, se recomienda optar por soluciones en la nube, SaaS o componibles.

Hoy en día, ningún sistema o proveedor puede cubrir el 100 % de las necesidades. La tendencia es hacia una integración con terceros, donde un ecosistema completo brinda al cliente la experiencia de extremo a extremo que espera.



**Nuestros participantes en el webinar se encontraban en diferentes etapas de su recorrido:**

**4%**

**no habían comenzado**



**4%**

**ya habían completado la modernización**

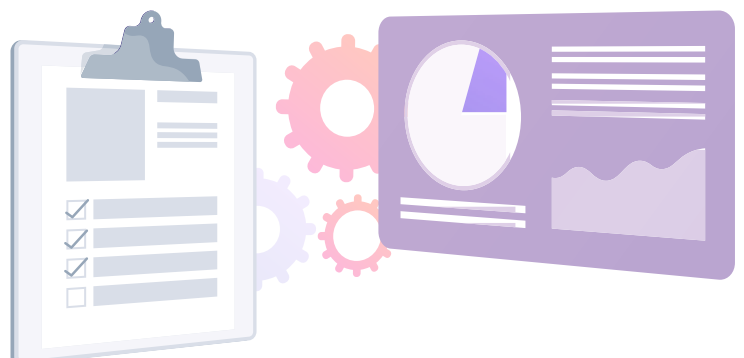


**42%**

**en etapa de desarrollo inicial**



Cada etapa requiere una estrategia distinta, pero elegir al socio adecuado para la modernización es uno de los factores más determinantes para el éxito.



# 5 pasos para la modernización digital

## 5 pasos para la modernización digital

Charles Taylor InsureTech ha desarrollado una estrategia de modernización digital en 5 pasos que proporciona un marco para alinear las prioridades del negocio y la tecnología en una evolución incremental y fluida.



### 1 Modernizar los sistemas heredados

Confiar en sistemas heredados sin modernizar es uno de los mayores obstáculos para la eficiencia. No todas las aseguradoras tienen los recursos para transformar por completo sus sistemas centrales, pero sí pueden introducir nueva tecnología que funcione junto con los sistemas heredados y así mejorar la eficiencia operativa.

### 2 Fortalecer los análisis de datos

Los análisis de datos avanzados permiten una comprensión más profunda del gran volumen de datos que se generan cada día. Las aseguradoras deben adoptar aprendizaje automático, integrar diversas fuentes de datos relevantes y utilizar las últimas herramientas de detección de fraude.

### 3 Mejorar la experiencia digital

La experiencia del cliente es un factor clave de éxito para cualquier empresa —y hoy eso significa experiencia digital. La marca está definida por la calidad de las interacciones y los sistemas digitales que las respaldan. Los asegurados esperan servicios bajo demanda, omnicanal y con la precisión de referentes digitales como Amazon.

### 4 Implementar agentes de IA

Los agentes de IA pueden acelerar el crecimiento, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. Las aseguradoras deben evaluar qué casos de uso generan mayor valor. La automatización de interacciones puede liberar al equipo para tareas estratégicas y mejorar las tasas de conversión. Además, los agentes multilingües aumentan la accesibilidad.

### 5 Optimizar operaciones con IA

Al adoptar la inteligencia artificial, las aseguradoras tienen la oportunidad de optimizar sus operaciones, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente. Cuentan con herramientas potentes para personalizar la experiencia del usuario, simplificar la gestión de siniestros y automatizar procesos como la suscripción previa a la venta y la administración de pólizas.

# Estrategias para el éxito

## InHub: el puente entre lo antiguo y lo nuevo

La plataforma InHub de Charles Taylor InsureTech proporciona la base técnica para emprender un recorrido de modernización digital. Funciona como una capa intermedia entre los sistemas heredados y las tecnologías emergentes, permitiendo a las organizaciones del ecosistema asegurador conectar las últimas aplicaciones.

InHub reúne un conjunto de software en un ecosistema seguro, nativo en la nube, que respalda todo el ciclo de vida del seguro: desde recorridos digitales para el cliente, hasta la gestión de pólizas y siniestros, y el reporte.

Las organizaciones seleccionan solo las tecnologías y servicios que necesitan, evolucionando gradualmente y de acuerdo con sus prioridades de negocio. Con este puente entre lo antiguo y lo nuevo, las aseguradoras pueden abordar rápidamente desafíos clave como el crecimiento y la experiencia del cliente.

El marco y la arquitectura de InHub se han desarrollado en colaboración con Microsoft y Oracle e incluyen una capa de marketplace donde los clientes acceden a software creado por proveedores externos. Las mejoras recientes de InHub, que es compatible con cualquier nube, se centran en seguridad y rendimiento, experiencia del usuario, desarrollo inteligente de portales, automatización y flexibilidad en la nube.



# ¿Cómo va tu viaje de modernización?

Para hablar con nuestros expertos sobre cualquiera de las estrategias y soluciones descritas en este whitepaper, contáctanos:



[contactus@charlestaylor.com](mailto:contactus@charlestaylor.com)



[charlestaylor.com/insuretech/](https://charlestaylor.com/insuretech/)



[Charles Taylor](#)



[ctcharlestaylor](#)