

Ciudad de México, 14 de mayo de 2025.

Versión estenográfica de la Conferencia “Disrupción digital y ciberseguridad: protegiendo un mundo conectado”, realizado durante los trabajos de la 34 Convención de Aseguradores de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), llevada a cabo en las instalaciones de Expo Santa Fe, en esta ciudad.

Presentador: Estamos listos para nuestra siguiente actividad.

El tema es: Disrupción digital y ciberseguridad: protegiendo a un mundo conectado.

En esta conferencia vamos a darle la bienvenida y de una vez presentamos a quienes se harán cargo de presentarla.

En primer lugar, Alejandra Mendoza, socia de Artificial Intelligence & Data para Deloitte. Un fuerte aplauso para ella por favor.

Y también está con ustedes Santiago Gutiérrez Mendoza, socio de Clientes e Industrias, Ciberseguridad y Transformación Tecnológica en Deloitte.

Bienvenidos los dos, un fuerte aplauso y con esto comenzamos.

Santiago Gutiérrez Mendoza: Hola. Muy buenos días a todas y a todos. Encantado de estar con ustedes, aquí agradeciendo que compartan el escenario conmigo a mi socia Ale, encantados de empezar a tocar este tema.

Muy impresionantes me dejaron las cifras que acaba de presentarnos en la plática sobre los resultados de las encuestas a todos nuestros usuarios en la industria.

Interesantísimo saber, porque es momento en que estamos viviendo como industria de seguros ahorita, más allá de las calificaciones que nos pusieron que no se ven tan bien, pero creo que estamos en el momento de darle la vuelta a la tortilla.

Ahorita platicaremos algunos temas, Ale me acompañará con algunos casos de uso que ya son vida real, que ya casos que ya están operando en algunas empresas en el mundo en temas de seguros y creo que podemos sacarle mucho jugo a esta presentación.

Queríamos iniciar con esta lámina porque hoy ustedes de diferentes empresas y áreas, negocio, tecnología, estamos viviendo este caos tecnológico, revolucionando al planeta, y aquí quisimos poner algunas de las palabras más sexys de moda que escuchamos en el día a día, algunas de ellas más allá de decirlo, inteligencia artificial y la que vemos ligado un poquito con el tema de la ciberseguridad.

Ahorita platicaremos el otro momento que está viviendo la industria y el mundo y el negocio en los temas de ciberseguridad, porque ya las amenazas ya cambiaron. Aquí platicaremos un poco de ese detalle.

Quisimos poner ahí el tema de cómputo cuántico, que igual muchos dirán, ¿y eso a qué viene y qué viene?, pero ya llegó y también viene a revolucionar nuestras vidas personales, la de nuestras familias y las de los negocios.

Los robots humanoides, no sé si ya vieron, pero tú ya vas a poder rentar por 30 dólares o 300 dólares, depende lo que quieras que funcione el robot, vas a poderlo rentar a tu casa como si fuera tu internet, ya sea para cuidar a una persona, como pareja, que ya hay novias robots cuestan como 30 mil dólares hoy, seguramente novios también.

Pero estamos viendo un mundo loco, pero hay una frase, intencionalmente no quise incluir una palabra en estas, no tiene que ver tanto con tecnología, pero está totalmente ligada a la tecnología.

Alguien que se atreva a decirme cuál es esa palabra que hoy, bueno no hoy, yo creo que hace unos seis meses la empezamos a escuchar en el día a día, y a mí me tiene impactado.

Ahorita platico por qué, pero alguien que quiera arriesgarse a decir: sí, esta es la palabra que falta ahí que es de las palabras que hoy empezamos a ver en las redes.

Ustedes seguramente muchas empresas de seguro ya estarán trabajando en ese tema, porque viene a cambiar muchas cosas. Alguien que quiera opinar cuál pueda ser esa palabra.

Bueno, sino la voy a decir y no me va a comer el tiempo, entonces, la palabra es: longevidad.

Hoy muchos de nosotros, aquí todos somos chavos o chavo rucos, como nos dicen, pero vamos a vivir, si Dios quiere, muchos años, y nuestros hijos ni se diga.

Hoy hay un concurso de singularity, han escuchado singularity university, que hay un concurso que inició el año pasado, 431 equipos participando por un premio de 101 millones de dólares en 2029.

¿De qué trata el concurso? A ver quién es capaz de desarrollar un tratamiento, lo cual ya es una medio realidad ahorita, pero el tratamiento que dure como siete meses que nos pueda hacer ver físicamente 20 años más jóvenes.

Algunos diremos: no, ya mejor déjame así como estoy, estoy en mi momento, y otros dirán: no, sí, una chaineadita no me cae mal.

Lo que quiero decir es: ya estos temas con la tecnología de inteligencia artificial, cómputo cuántico, empezaremos a multiplicar el tema genético sin afectar la secuencia molecular, y eso ya es una realidad.

Entonces, el mundo que vivimos hoy se ve muy apetitoso, y obviamente el tema es ciberseguridad, ahorita platicaré unos casos muy concretitos, porque quiero cederle el micrófono aquí a Ale para que podamos iniciar, pero simplemente quería abrir boca con esto, porque nos toca mucho tiempo todavía por trabajar los que estamos, dicen: me jubilo a los 60, 62, pues habrá empresas que ya no, habrá muchos que dicen: bueno, ya me jubilé y ahora qué voy a hacer, me faltan 30, 40 años mentalmente bien y físicamente bien, ¿a qué me voy a dedicar?

Tal vez aquí hay muchos agentes de seguros, muchos decían: “Chin, me voy a quedar sin chamba”. No, todo esto que vamos a ver es para

que los agentes de seguros atiendan mejor a su carta de clientes, no viene a sustituir y mucho de los problemas que vimos aquí es mejor que un agente de seguros le dedique su tiempo a atender a su cliente en vez de estar haciendo papelería y carátulas, todo eso.

Entonces, queríamos abrir con ello, y le cedo, no se ve aquí, la palabra a Ale para continuar.

Alejandra Mendoza: Gracias, Santiago. Buenos días a todos.

Muchísimas gracias por el espacio.

Y efectivamente este es un tema que no nada más trata de ayudarnos en nuestro día a día, sino en mejorar nuestro trabajo.

Y quisiéramos empezar, primero, con cuál es el corte de lo que pasó en 2024, qué hicimos en términos, qué hicimos bien, qué hicimos mal y qué es lo que nos prepara para el 2025.

Si bien ya estamos en el quinto mes, me parece que todavía estamos a tiempo de retomar ciertas cosas que deberíamos de poner en nuestra agenda como prioritarias.

Primero, la transformación digital en el sector asegurador se enfocó más en reaccionar. Reaccionar ante eventos que fueron, drásticamente nos afectaron nuestra operación.

Entendimos a partir de ellos, tratamos de madurarlo y a partir de ahí actualizamos.

¿Cuáles son nuestras lecciones aprendidas y las deudas que a partir de estos eventos tenemos que considerar? Y acá te voy a pedir ayuda, Santiago, porque hay muchos temas de ciberseguridad que tenemos que tocar.

La primera lección, los agentes no desaparecieron. El hecho de que nosotros involucremos inteligencia artificial en nuestros procesos no significa que vayan a suplir a un agente humano; por el contrario, lo van a ayudar a eficientar su trabajo y realmente a que se enfoquen en los temas importantes, a darle un buen servicio a nuestros clientes, a

entender cuál es la necesidad, pero todo el trabajo automatizado y que le quita mucho tiempo en entender cuáles son las características que tienen nuestros clientes, hoy la inteligencia artificial le puede ayudar a resolverlo.

Entonces, los agentes aquí seguimos; como decía Santiago, seguramente muchos de ustedes están ahí, entonces nuestro trabajo sigue siendo importante.

La siguiente lección se puede vender y trabajar remoto. Hace muchos años se pensaba, sobre todo en la industria de los seguros que no era posible que un vendedor o un agente pudiera trabajar remoto, ¿Cómo va a contactar a su cliente? ¿Cómo le va a dar el servicio? ¿Cómo va a generar esa cercanía? Bueno, hoy gracias a la Inteligencia Artificial tenemos muchísima oportunidad, muchas herramientas para poderle dar un mejor servicio a nuestro cliente y poderlo hacer desde la comodidad de nuestras casas.

La siguiente lección. A los clientes y a los aseguradores o a los asegurados lo que más les importa es la experiencia de usuario y la velocidad con la que los atendemos, y no nada más es específico de la industria de los seguros, a partir de la pandemia hay muchas estadísticas que dicen que la parte fundamental o en la que más nos enfocamos cuando somos clientes es en la experiencia de usuario. Si saben qué es lo que busco, cómo lo busco, de qué forma lo quiero y en qué tiempo creo que podemos evaluar la herramienta y el servicio como de gran calidad.

En este tema hoy la parte de seguros no se queda afuera, lo que mejor o lo que más nos evalúan es que la calidad y la experiencia que le estamos dando a nuestros usuarios sea la adecuada, sobre todo en tiempo y forma.

A quién no le ha pasado que de repente mete una solicitud, pasan semanas y resulta que no la atendieron porque no le dimos la información que requería, pero jamás nos enteramos. Hoy parte de la Inteligencia Artificial resuelve y nos ayuda a dar este servicio de manera mucho más eficaz.

Adicionalmente me parece que tenemos muchos más temas que atender, hay información que no tenemos gobernada, que no podemos entregarle al cliente en tiempo y forma, esto influye directamente en la experiencia del usuario. Si nosotros detrás de todas estas soluciones no tenemos información consistente, definitivamente la experiencia de usuario va a ser mala. Entonces, es importante también asegurarnos que la parte tecnológica tengamos la suficiente información o madurez que requerimos para poder atender este tipo de resultados.

Santiago Gutiérrez Mendoza: Gracias.

Lección aprendida 4, esto será digno de una hora de plática y tal vez hasta dos porque no se trata de morbo, no es morbo ni es miedo, es estar conscientes del cambio que estamos teniendo en el mundo de los ataques sofisticados, uno que pasó la semana pasada en un banco en Perú, ahorita lo platicaremos.

Este es un reporte del Foro Económico Mundial, que se reúnen en Davos, Suiza, cada año en enero, en donde los líderes, gobernantes, empresarios de todo el planeta se reúnen para hablar de los riesgos más importantes del mundo; y por ene año consecutivo, más de 10 años seguimos viendo, como pueden ver ahí señaladito en rojo cuáles son los que comparten el escenario tanto en el corto plazo como en el largo plazo con el tema ambiental. Pero está cyber security, que es lo que vamos a ver, ciberseguridad o no seguridad. Está el tema de todos los resultados adversos del mal uso de la inteligencia artificial y la desinformación, que ahorita platicaremos un caso de ellos.

Entonces, interesante verlo aquí y si lo podemos ver en los dos años que vienen y en los 10 años, seguimos viendo hoy el ataque que les comentaba esto a una institución muy seria en Perú. Les hicieron el famoso deepfake con el video del Director General, con la voz del Director General, la voz, la persona, todo, y fue un ataque, o sea, no fue una simulación.

No puedo decir detalles, pero al final esto ya sucedió. Como le sucedió a un banco hace, ¿qué fue?, dos, tres meses, que le robaron 20 millones de dólares, donde llegó Santiago a sentarse ahí con el C-Level. Estaban todos, y hablaban y decían, y al final había que hacer

una transacción de 20 millones de dólares y a mí me tocó hacerla y no eran ellos.

Entonces, al final eso es lo que hoy nosotros, nuestros hijos y todo el mundo en el negocio, antes nos decían: “Si te llega un correo con una carta del príncipe de Nigeria, ya sabes que no”.

Aunque al final, al principio muchos cayeron. Hoy ya no es eso, hoy ya es de kínder. Hoy es, tenemos que empezar a estar mucho más pilas con los deepfakes, porque hoy todo lo que vemos en las redes, no sabemos si es verdad o no.

De hecho, hay muchas tecnologías que se están desarrollando ahora para poder identificar si lo que estamos viendo es verdadero o no. Y si lo vemos a nivel ya sector, sector privado, donde estamos todos nosotros en su mayoría, es desinformación y ciberseguridad en el top three, y eso va a seguir.

Desgraciadamente nos tocó vivir en un mundo, en una cancha distinta a la que les tocó a nuestros papás, y hoy nos toca vivir con mucha más regulación, con mucho más problemas y más amenazas.

Ahora les platico además, hablando de las amenazas. Hay una nueva amenaza que muy poquitos están conscientes, que empezó a brotar hace poco, principalmente en Norcorea y en China, y le llaman “El trabajador remoto de tecnología”. Hoy de lo que se trata, incluso está, y hay más de tres mil empresas identificadas, principalmente en Asia, China, Corea y en otros países, donde tú quieres contratar a gente picuda en tecnología, hay fronts, websites, formadas por estas personas, donde tú estás hablando con Pedro, crees que es Pedro, pero no es Pedro, porque le cambiaron la cara perfectamente, y estás creyendo que estás contratando a un especialista en tecnología.

Y además dices: “¿Lo hago por qué? Porque me sale más barato, todos sufrimos de talento en tecnología, tengo acceso a gente picuda en tecnología, y además con un costo accesible, lo contrato”. ¿Y qué sucede? Lo estás contratando, pero son hackers. Les estás pagando para que te roben, literal.

Entonces hoy esta gente está feliz, hace su chamba, pero además está robando todo lo que quiere porque tiene acceso a todo. Esa es una amenaza que ya empezó fuerte en Europa, Asia, ya empezó en Estados Unidos, y por el tema del lenguaje creemos que pronto empezará en Latinoamérica. Pero tienes las amenazas donde ya dices que estás contratando a alguien que no es.

Les modifican las identidades, los nombres. Te definen toda una plataforma de, no quiero llamarlo así, pero casi casi de lavado de dinero. El sistema utilizando criptomonedas, Stone Shop, lo estaba leyendo ayer. Unos artículos, si a alguien le interesa se los puedo compartir para que lean un poquito.

Y estos son los incidentes más fuertes que hoy vivimos. Y hoy con la tecnología, la inteligencia artificial y todo, se está acelerando más porque las herramientas en manos buenas hacen cosas buenas, pero las herramientas en manos malas, en este caso los cibercriminales, que ya son células criminales, no son hackers nada más, ya se juntaron desde hace varios años los malos en temas de trasiego de drogas, pornografía infantil, toda la basura en temas legales, ya se juntaron los haters.

Incluso, había operaciones de MEI, de fusiones y adquisiciones entre los malos para poder operar.

Entonces, uno de los principales disruptores que vemos son random web, que de hecho ya la semana pasada en la Convención Bancaria llegó una chica de Israel a platicar del tema de ciberseguridad y comentaba, ya hay un ChatGPT que se llama random ChatGPT que te ayuda a simular cómo actuar en una negociación cuando ya te pegaron.

Está basado en 131 casos de la vida real donde el ChatGPT aprende y te ayuda y te simula cómo actuar cuando realmente te caiga el bicho y tengas que entrar en una posible negociación.

Entonces, el tema de información, los famosos ataques bot, todos los que están mencionados aquí son ataques que nos ha tocado atender con clientes en diferentes geografías, pero que hoy siguen siendo.

Y ahora con el plus de la inteligencia artificial porque eso no existía, y los malos o los actores malos que son hombres y mujeres, porque también es un mundo donde hay total equidad de género, hay mujeres muy picudas en esto, de hecho, la que puso en jaque a Capital One hace cinco años fue una sola mujer americana, que hizo que la acción bajara y hoy le sigue costando al banco, digo, a Capital One, porque es información pública, le sigue hoy costando pagar el historial crediticio de todos sus clientes para monitorear que no les anden inventando créditos.

Entonces, hoy estamos en el momento que para mí, ya llevo en esta industria 25 años, donde para mí esta es la ola más grande que vamos a ver de MIT y que hoy sufrimos y que tenemos que estar pilas y ver cómo le sacamos jugo a la inteligencia.

Alejandra Mendoza: Y aquí quisiera tomar un caso que recientemente hubo en una empresa de telecomunicaciones, lo que decías, le pagaron a una persona para que se llevara toda su información.

Al final le dieron acceso a todo lo que podría tener y hoy está haciendo uso de eso.

Pero bueno, no nada más en términos de cuáles fueron las lecciones aprendidas, tenemos que actuar.

¿Cuáles son las deudas que hoy tenemos en el sector asegurador? Seguimos teniendo muchísimas actividades manuales, pese a que ya existen soluciones que nos puedan agilizar o automatizar algunas de estas actividades, seguimos teniendo un alto número de ellas.

¿Cuántas personas se dedican a procesar o a arreglar la información diaria? Muchísimas, tenemos todo un departamento de datos en cada una de nuestras empresas.

Y siempre que algo no funciona, recurrimos a ellos para entender qué es lo que estaba mal y resulta que el dato sigue estando mal.

¿Cuántas personas se dedican a realizar reportes o informes? Esa es una actividad que desde los principios del 2000 ya estaban herramientas que nos permitían generar reportes de manera

automatizada. Hoy seguimos generando información o reportes de manera manual.

Y sobre todo, ¿cuántas personas se dedican a hacer estos cierres?

Tenemos departamentos completos haciéndolo. Cuando hoy ya existe muchas tecnologías que nos ayudan a automatizarlos.

La siguiente deuda: la adopción de herramientas modernas y eficientes. Si bien, a veces es difícil su adopción, hoy existen muchas metodologías, hoy todas las herramientas han trabajado en que se puedan integrar entre unas y otras, no necesitamos ni siquiera que sean del mismo color.

Hoy podemos integrar herramientas erps de un estilo con erps de otros; hoy podemos utilizar plataformas de datos abiertas, podemos utilizar modelos de lenguaje natural de código abierto o, bien, de los que pertenecen a algunas de estas grandes marcas o herramientas Cloud; sin embargo, seguimos haciéndolo manual.

Hoy no nos atrevemos a dar ese siguiente paso, atrevernos a evolucionar y a permitir que la gente realmente se dedique a hacer el trabajo por el cual estamos pagando.

Analizar, tomar decisiones y empezar a proveer o anticiparse a situaciones como las que comentaba Santiago.

Lo que comentaba, la calidad de la información, pese a que más o menos en 2015 se decía que era uno de los principales factores por los cuales las áreas de negocio no confiaban en los datos o en lo que les entregaban las áreas de tecnología, hoy en 2025, 10 años después, seguimos teniendo el mismo problema.

La calidad de la información sigue siendo un reto para poder entregar buenos productos de calidad a nuestras áreas usuarias.

Y otra de las deudas son los retos básicos sin solución.

Seguimos teniendo solicitudes complejas de información desde nuestras áreas de negocio, ¿esto qué significa? No está habiendo una

adopción correcta sobre estas nuevas tecnologías, sobre entender cómo pedir información, por eso es que se vuelven muy complejas.

Hay desconocimiento sobre cuál es el estatus de ciertos procesos, en este caso estamos hablando de trámites, hay rechazos que necesitan la intervención punta a punta de un agente y los tiempos de espera para nuestros usuarios son altísimos.

Entonces, son temas que hoy, a través de la tecnología, no solo de la inteligencia artificial, podemos mejorar, podemos habilitar, pero parte de esto viene de entender hacia dónde queremos ir, hacia dónde queremos llevar nuestro negocio y cómo lo queremos hacer.

Hay algunas otras deudas que tenemos, entre ellas de Ciberseguridad, que aquí Santiago, por favor, ayúdame si estás de acuerdo, pero creo que tenemos hoy una insuficiente solución o reacción ante este tipo de ataques.

No hay una cultura realmente en las empresas que te anticipen a este tipo de acciones.

Santiago Gutiérrez Mendoza: Muy breve para cuidar el tiempo, pero efectivamente yo sé que para la AMIS es una prioridad, hay una iniciativa que se está trabajando en la AMIS muy seria con todos ustedes de ciberseguridad, que entendimos a manera de trancazos, porque hemos sido reactivos, me ha tocado vivir estos proyectos con muchos de ustedes en diferentes empresas de seguros, y al final se ha hecho la tarea, pero hoy nos toca redoblar el esfuerzo en la tarea, no desde un punto de vista tecnológico, sino desde un punto de vista de la visión del negocio acoplado a todo lo que estamos haciendo en el sistema de transformación del negocio.

Transformación no significa nada más tecnología y compra esto, compra esto, y ya estoy haciendo transformación digital, ojalá así fuera de fácil, porque lo recibirían a billeticos y no se resuelve a billetazos, se resuelve con prácticas y visión de largo plazo, pero al final es ciberseguridad.

Recordemos que es un habilitador del negocio, porque si no tenemos y no podemos operar, no podemos emitir póliza porque nos pegaron,

como nos ha pasado a algunos, a quien le pega es directamente al negocio y los afectados son los clientes o te cancelan pólizas, en fin.

Simplemente sería ese comentario.

Alejandra Mendoza: Gracias.

El tema de los recursos. Creo que en eso en este nuevo de iniciativas o tecnologías estamos sufriendo en todas las industrias, no estamos teniendo a los recursos adecuados para poder echar a andar este tipo de soluciones o iniciativas dentro de las empresas, queremos hacer un reskilling de alguien de tecnología, de alguien de negocio para poder atender estas soluciones que al final necesitan de un experto, necesitan de alguien con cierto conocimiento para que nos ayude a implementarlo.

Y un tema que no podemos dejar pasar hoy, Santiago, es que todo esto tiene que estar gobernado, hoy necesitamos que toda la información, todas estas iniciativas estén gobernadas, si bien podemos tener la mejor infraestructura, la mejor tecnología para poder resolver este tipo de problemas necesitamos gobernarlos.

Hace rato hablaban de algunas estadísticas del gobierno, bueno hoy el tema de regulación va a estar en la boca de todos y en la mesa de todos, ya es parte de una política pública y necesitamos tomarla; vamos a estar observados, todos los modelos que realicemos a través de Inteligencia Artificial vamos a tener que gobernarlos a través de esta ley.

Hay principios básicos que hoy muchas de las empresas del Sector Asegurador ya las tienen consideradas porque es parte de su naturaleza, sin embargo hay otras tantas que no podemos dejar de lado, tenemos que tener especialistas que nos ayuden a darle seguimiento y poner atención en este tipo de iniciativas que son políticas públicas, no nada más temas de Inteligencia Artificial, sino también en temas de ciberseguridad.

Y, bueno, ¿qué es lo que nos depara para el 2025? Les decía, ya estamos en el quinto mes, sin embargo creo que muchas de estas

cosas que hemos mencionado deberíamos de anotarlas como parte de nuestra estrategia del siguiente medio año.

Ahora, como les decía, ¿a qué nos referimos con gobernar la Inteligencia Artificial? Existen muchos tipos de Inteligencia Artificial, no todos tienen una implicación ética de sesgo o de algún tipo de regulación, sin embargo es importante asegurarnos que toda la información que nutre o que forma parte de este tipo de iniciativas cumplan con ciertas estándares.

Aquí hablamos desde la Inteligencia Artificial como hoy la conocemos, un pensamiento humano, una acción humana hasta dar una respuesta en lenguaje natural como si estuviéramos platicando con cualquier otra persona. Desde ese tipo de Inteligencia Artificial hasta lo que hoy conocemos como lo más avanzado, que son la lengua mobel, que hoy realmente no sabemos lo que decía Santiago en su ejemplo, no sabemos si estamos interactuando o no con un humano. Es tan potente ese tipo de solución que no sabemos quién es el que está detrás. Todo eso lo tenemos que gobernar, tenemos que entender de dónde sale la información, cómo llega y para qué sirve.

Si no sabemos, podemos cometer alguna falta o podemos dejar fuera algún tipo de información que debemos de considerar importante dentro de los procesos que ejecutamos en el día a día. Y aquí una frase que nos pusieron, y la verdad creo que es bastante buena: La inteligencia artificial es la nueva electricidad.

Así como la electricidad transformó casi todas las industrias, la inteligencia artificial lo hará en todos los sectores. No sé si todos los que están aquí coinciden, pero yo creo que además de ser una realidad, hoy no hay persona que no utilice la inteligencia artificial, de manera directa o indirecta. Y quien no la sepa utilizar, se va a quedar rezagado.

Hemos hablado mucho de cómo y dónde está la inteligencia artificial y qué tenemos que hacer. Pero en nuestro negocio, ¿cuáles son las oportunidades que nosotros tenemos para aplicar este tipo de soluciones? Si bien tenemos una cadena de valor en la cual podemos identificar ciertas soluciones que podemos aplicar de manera inmediata, hay algunas que no requieren de tanto esfuerzo. Son temas

que hoy hacemos en el día a día, que sabemos cómo podemos automatizar y que con el uso de la inteligencia artificial podemos mejorar en términos de eficiencia de gente, de experiencia del usuario.

Y aquí mencionamos algunos por cada uno de los pilares de esta cadena de valor. En la parte de producto, marketing y distribución, que nos ayuda a mejorar las, nos ayuda a mejorar las métricas de interacción con todos nuestros agentes y con nuestros clientes, hay una solución que podemos implementar que es el monitoreo de marca. Algo muy sencillo, con indicadores muy claros y que nos van a permitir darle seguimiento de manera mucho más eficaz a este proceso.

En la parte de emisión y suscripción, tenemos toda la parte de generación de correos. A veces no necesitamos a una persona que haga esa tarea, podemos tener una lista, a partir de ahí generar un proceso que nos ayude a identificar a quienes hay que mandarles un correo. Si tiene que hacer renovación, si no; si le podemos ofrecer algún otro tipo de póliza, este tipo de soluciones nos ayudan a resolver.

La parte del apetito del riesgo es identificar a quiénes tenemos y qué les podemos ofrecer. No todos pueden ser el mismo tipo de cliente, con este tipo de solución podemos identificar a quién nos gustaría tener y a quién no.

La parte de generación de pólizas, me parece que hoy a nivel mundial es una de las soluciones que más se utilizan.

Tenemos información de nuestros clientes que podemos utilizar y a partir de inteligencia artificial, poder identificar qué tipo de póliza es la que le podemos ofrecer. Si es una persona mayor, si tiene algún tipo de enfermedad, si la póliza es de auto, si la póliza es de salud, etcétera.

En la parte de postventa, el trámite de reclamaciones me parece que es uno de los ejemplos más claros en los cuales podemos utilizar inteligencia artificial, pensando en que una reclamación empieza ya sea con una llamada o con una carta en la cual el cliente expresa cuál es la inconformidad que tiene o cuál es la reclamación que quiere realizar.

Y en la parte siniestros tenemos tanto la admisión de siniestros, como la remisión de reclamos y cobertura.

Si observan quise poner de diferentes colores cuáles son las oportunidades en las cuales obtenemos mayores beneficios. Una de ellas y que hemos tenido muy buen resultado donde lo hemos aplicado es en la revisión de reclamos y cobertura.

Hoy tenemos toda la información para poderlo ejecutar, hoy incluso ya existen soluciones en el mercado específicas para este tipo de soluciones.

Entonces, utilicémoslo, hay que investigar, hay que ver cómo lo podemos aplicar y eso va a tener un alto beneficio en nuestra operación y en nuestra empresa.

Voy a pasar ya más rápido.

Hablábamos de los diferentes tipos de inteligencia artificial, bueno, en esta parte solo queremos hablar un poco de qué es un agente, de qué sirve, cómo funciona, cuál es la interacción que tiene y, sobre todo, cuál es el propósito que nosotros le vamos a dar.

Una de las mayores aplicaciones que hoy vemos dentro de la industria de seguros es en este tipo de agentes. Han invertido muchísimo, pero solo se quedan en la primera parte, hay que retomar, hay que darle una siguiente actividad, una siguiente solución para que nos pueda retroalimentar mejor el proceso en el cual lo estamos utilizando.

Nuevamente, más sobre agentes de inteligencia artificial. Aquí lo único que intentamos es poner cuáles son las características o los pilares en los cuales nosotros nos enfocamos al momento de diseñarlo.

Tenemos una medición de desempeño que es parte de lo que a nosotros nos interesa, cuál es el entorno en el cual se va a desarrollar ese tipo de agente, cuál es la acción que nos va a estar resolviendo y cuáles van a ser los sensores que nos van a ayudar a obtener una respuesta de manera rápida.

Pusimos dos ejemplos: un taxi autónomo y un diagnóstico médico. Independientemente del caso de uso, siempre tenemos los mismos pilares a observar.

Voy a pasar más.

Aquí rápidamente, este es un ejemplo real de este tipo de agentes, en el cual está midiendo, es sobre una plataforma de autos, está midiendo las diferentes características que requiere para poder tomar una acción o mandar una alerta.

A partir de aquí nosotros obtenemos información y podemos anticiparnos a ciertas acciones.

Santiago Gutiérrez Mendoza: Entiendo que aquí ese cliente, por como dices, es vida real, ese es un cliente que le están diciendo: vas a chocar.

Alejandra Mendoza: Exactamente. Todas las variables que se están considerando nos está diciendo que están por encima del umbral o que tienen una actividad inusual.

Y, bueno, en la parte de los avances que hoy tenemos, pues si bien hay mucho en cuanto al uso de la inteligencia artificial en la genómica, en la evaluación de riesgos, en identificar si es un fraude o no, hace falta todavía muchísimo.

La adopción sigue siendo baja, necesitamos empaparnos más y poner en práctica todas estas soluciones en nuestra operación, en nuestro día a día.

En la parte de Quantum, no sé si quieres comentar.

Santiago Gutiérrez Mendoza: Al final Quantum ya llegó, no sé si a algunos de ustedes les guste entrarle a la bolsa, al mercado de acciones, nada más para darles una idea que a mí me votó a la cabeza, pero no soy experto en estos temas, pero me gusta y trato de leer, pero lo que me llama la atención es:

En noviembre pude comprar acciones de dos empresas de Quantum y en un mes crecieron mil 500 por ciento. Ya se ajustaron, pero aún así siguen subiendo, y estamos empezando.

O sea, lo que quiero decir es: hace poquito Google y Microsoft sacaron sus chips de cómputo cuántico. Google te decía que en cinco minutos pudo hacer lo que hubiera llevado, así lo decían, septillones de años, que son un chorro de ceros.

Entonces al final eso viene, y nos tocó, vamos a vivir con él, vamos a ver cómo lo aplicamos en el negocio y cómo le sacamos frutos en nuestro beneficio, y sabemos que también, como ya dije, las manos de los malos, y no son malos, simplemente ellos quieren dos cosas:

Hacerse de dinero, principalmente los países como China, Norcorea, Asia, que lo hacen para fomentar y fondear sus campañas armamentistas o nucleares, otros para hacerse millonarios y otros nada más para dar lata, temas geopolíticos, pero principalmente por ahí va.

Entonces con esto queríamos terminar, me voy a permitir tomar el celular para ver si enviaron algunas preguntas.

No sé si quieras comentar algo más, Ale.

Alejandra Mendoza: No, creo que, finalizar, la pregunta que les dejaría, hablando y recordando los temas de ciberseguridad que comentaste y lo de inteligencia artificial, es, ¿en dónde queremos estar? ¿Queremos ser víctimas o protagonistas?

Santiago Gutiérrez Mendoza: Voy a leer la pregunta y nosotros la contestamos.

Dice: en su opinión, ¿cuáles son los aspectos más importantes que debemos considerar las aseguradoras para establecer un balance adecuado para lanzar procesos más simples y automatizados al tiempo que tenemos que defendernos del cibercrimen organizado.

Alejandra Mendoza: Me parece que el tema de inteligencia artificial y ciberseguridad es algo que va muy de la mano, tiene que ser: no es uno u otro.

Entonces, el definir procesos o empezar desde poco a poco a implementarlos, les va a permitir poder resolver este tipo de problemáticas.

Santiago Gutiérrez Hernández: Yo complementarí­a diciendo que hay que usar lo que ya existe y lo que ya hicieron otros, no nos quebrems la cabeza, no necesariamente son temas costosos, porque a veces piensa uno: “¿Qué tengo que comprar? ¿Cuánto hay que invertir? No estaba en mi presupuesto, ¿cómo me pega?” Y muchas empresas están tomando el enfoque del famoso MBP, que es vamos a hacerlo chiquito por lo menos para empezar, pero ya empiezo a crear resultados porque si hago un big bang pues van a pasar dos años, tres años, no va haber resultados, no va haber presupuesto, entonces empecemos con pasos cortitos.

Todo mundo lo hace así y en ciber y en cualquier entorno, es hoy hay que cuidar los presupuestos, gracias a Dios los servicios tecnológicos empiezan a bajar de costo, hacerse más accesibles, entonces yo diría que aprovechemos, irnos con pasos firmes, más pequeños, pero que sean contundentes y que del negocio vea realmente la retribución de ello.

No tengo otra pregunta aquí o es mi internet, pero no sé si alguien más, si se vale para acabar alguien más que quiera poner alguna cuestión, duda o compartir algo con la audiencia, si no pues tratando de cuidar mucho el tiempo porque estamos justo en cero y poder darles las gracias por habernos escuchado en esta mañana de miércoles, contento de estar con ustedes y la verdad es que motivados porque al final veámoslo, yo siempre lo digo, a nosotros, perdón que termine con esto, pero a nuestros abuelos y a nuestros papás normalmente les dio una universidad para su vida profesional y a lo mucho cambiaron de un papel al Excel. Entonces, esos cambios fueron muy leves, a nosotros no cualquiera lo quiere hacer, nos toca regresar a estudiar, y muchos dicen qué flojera, pues sí, porque hoy muchos me decían: “Oye, ¿recomiendas una maestría?” Y yo digo:

“Pues quién sabe si ya no, porque en uno o dos años ya no es absoluta”.

Entonces, el mundo de aprendizaje que también es otro tema que ya me metí el tema de aprendizaje, el tema de las transformaciones en las universidades, en las escuelas, los modos de aprender los niños y nosotros está cambiando. Entonces, disfrutemos el momento, estamos chavos y nos queda mucho tiempo mientras hagamos deporte, comamos bien, manejemos el estrés y espero que Dios nos cuide par tener mucha vida por delante y que nuestra chamba ahorita sea la primera o varias de las que vienen después.

Muchas gracias a todos, gracias por escucharnos.

Presentador: Muchas gracias a Alejandra y Santiago.

Ya lo ven ustedes, para despedirles y entregarles un obsequio, está ahí la Directora General de AMIS, Norma Alicia Rosas.

Con este momento y con una fotografía terminamos este panel y agradeciéndole, por supuesto, a cada uno por su participación.

--oo0oo--