



# Guía Automatización de procesos en la industria de seguros



# Tabla de contenidos

- Introducción
- ¿Por qué tu empresa no puede esperar?
- Cómo identificar qué procesos automatizar
- ¿Qué puedes automatizar en la industria de seguros?
- Casos reales de automatización
- Cómo abordar la automatización de forma estructurada
- MasterBase® como plataforma de automatización





## Introducción

La industria de seguros opera sobre una base de procesos complejos que combinan análisis, validación de información y gestión continua de clientes. Desde la suscripción de una póliza hasta la gestión de siniestros, cada etapa requiere precisión, trazabilidad y consistencia en la ejecución.

Sin embargo, en muchas organizaciones, estos procesos siguen dependiendo de múltiples sistemas, validaciones manuales y flujos poco estructurados. Esto genera una operación fragmentada, donde la información se dispersa y los tiempos de respuesta pueden variar significativamente.

A medida que aumenta el volumen de clientes y operaciones, esta complejidad se vuelve más difícil de gestionar. Los procesos se vuelven más lentos, aumenta el riesgo de errores y se hace más difícil mantener control sobre cada etapa del ciclo de negocio.

La automatización de procesos en seguros permite abordar estos desafíos desde su base, estructurando la operación y asegurando que cada proceso se ejecute de manera consistente.

Esta guía tiene como objetivo entregar una visión clara sobre cómo automatizar procesos en la industria de seguros, identificando oportunidades concretas y estableciendo una forma estructurada de implementación.





## ¿Por qué tu empresa no puede esperar?

El mercado de seguros exige cada vez mayor agilidad en la respuesta y mayor precisión en la gestión de información. Los clientes esperan procesos simples, tiempos de respuesta rápidos y claridad en cada interacción.

Cuando los procesos no están estructurados ni automatizados, aparecen fricciones que afectan directamente la operación. La suscripción de pólizas puede volverse lenta, la gestión de siniestros puede requerir múltiples validaciones manuales y la comunicación con clientes puede ser inconsistente.

Esto genera dos efectos relevantes.

Por un lado, aumenta el riesgo operativo. La falta de estandarización y la dependencia de intervención manual incrementan la probabilidad de errores y dificultan el control.

Por otro, impacta la experiencia del cliente. Procesos largos o poco claros reducen la confianza y afectan la percepción del servicio.

Automatizar procesos permite establecer una forma clara de ejecución, donde cada etapa del ciclo asegurador se gestiona bajo reglas definidas, con trazabilidad y control.

Más que una mejora en eficiencia, se trata de asegurar una operación consistente y confiable.



# Cómo identificar qué procesos automatizar

En la industria de seguros, los procesos más relevantes para automatizar son aquellos que combinan alto volumen, múltiples validaciones y gestión intensiva de información.

Procesos como la suscripción de pólizas, validación de antecedentes, gestión de siniestros o emisión de documentos cumplen con estas características.

Cuando estos procesos se ejecutan manualmente, tienden a ser lentos, propensos a errores y difíciles de escalar. Además, suelen involucrar distintas áreas, lo que aumenta la complejidad operativa.

La automatización permite estructurar estos procesos, definiendo claramente sus etapas, las validaciones necesarias y los resultados esperados.

El foco debe estar en procesos donde la mejora sea evidente: reducción de tiempos, mayor control, mejor trazabilidad y menor dependencia de intervención manual.



# ¿Qué puedes automatizar en la industria de seguros?

La operación en seguros está compuesta por múltiples procesos que pueden ser estructurados y automatizados.

Uno de los principales es la suscripción de pólizas. Este proceso implica recopilar información, evaluarla y generar condiciones específicas para cada cliente. Automatizarlo permite reducir tiempos y asegurar consistencia en la evaluación.

Otro proceso crítico es la gestión de siniestros. Desde la recepción de la solicitud hasta su resolución, existen múltiples etapas que pueden estructurarse y automatizarse, mejorando la eficiencia y la trazabilidad.



También es posible automatizar la validación de información, cruzando datos desde distintas fuentes para asegurar su consistencia antes de tomar decisiones.

Adicionalmente, la generación y envío de documentos, como pólizas, certificados o comunicaciones, puede automatizarse, asegurando que se realicen de forma oportuna y sin errores.

En todos estos casos, la automatización permite transformar procesos complejos en flujos estructurados, con mayor control y eficiencia.



# Casos reales de automatización



La automatización en seguros se aplica a procesos críticos que impactan directamente en la operación y en la experiencia del cliente.

Un caso frecuente es la automatización de la emisión de pólizas. En lugar de depender de procesos manuales para consolidar información y generar documentos, es posible estructurar un flujo que integre todas las etapas, desde la validación de datos hasta la generación y envío de la póliza.

Otro ejemplo es la gestión de siniestros. Automatizar la recepción de solicitudes, la validación de antecedentes y la comunicación con el cliente permite reducir tiempos y mejorar la trazabilidad del proceso.

También destacan los procesos de comunicación con corredores o clientes. Generar comunicaciones personalizadas en función de condiciones específicas puede estructurarse como un proceso automatizado, mejorando la consistencia y el impacto.



Estos casos tienen un elemento común: parten de procesos complejos que, al ser estructurados y automatizados, generan mejoras directas en eficiencia, control y servicio.





## Cómo abordar la automatización de forma estructurada

La automatización en seguros debe abordarse considerando la complejidad de los procesos y la necesidad de control en cada etapa.

El primer paso es comprender el proceso en detalle, identificando las fuentes de información, las validaciones requeridas y los resultados esperados.

A partir de ahí, se define una estructura clara que permita ejecutar el proceso de manera consistente, asegurando trazabilidad y control.

La automatización se construye sobre esta base, permitiendo que el proceso funcione de forma continua, con menor intervención manual y mayor eficiencia.

Este enfoque no solo mejora procesos específicos, sino que permite establecer una base para escalar la automatización dentro de la organización.



# ¿Cómo automatizamos los procesos?



## Configware

Consiste en configurar **procesos automatizados** a partir de la combinación de diferentes herramientas previamente definidas y que permiten múltiples propósitos adaptables según los objetivos de su negocio.



Disponemos de **herramientas** para combinar y configurar cualquier proceso



Existen miles de **Autómatas** on demand disponibles capaces de leer los procesos configurados y ejecutarlos completamente.



Configware permite automatizar procesos de forma más eficiente en tiempo y costo, de manera flexible y rápida, logrando así **adaptarse** a las disrupciones que vendrán en el futuro en nuestros negocios.



# MasterBase®

## Quiénes somos

MasterBase® OU y su automatización de procesos con Autómatas inteligentes te permite automatizar desde tareas individuales hasta sistemas esenciales que sostienen tu organización, convirtiéndolos en estructuras operativas con control, continuidad y productividad a escala.

Construimos y operamos nuestro propio software, entregamos productos de automatización y utilizamos esa misma automatización para ejecutar nuestras propias operaciones.



## Presencia y trayectoria

MasterBase® cuenta con más de dos décadas de experiencia respaldando a miles de empresas de distintos sectores —banca, salud, seguros, comercio minorista, organizaciones internacionales, entre otros.

Con presencia internacional en Europa y América y sede central en Estonia, miembro de la Unión Europea, referente mundial en innovación digital y gobierno electrónico.

Con miles de millones de ejecuciones de procesos automatizados, proporcionamos operaciones críticas a gran escala con continuidad, eficiencia, seguridad y alta disponibilidad.

Conoce más de nuestros productos en [masterbase.com](https://masterbase.com)