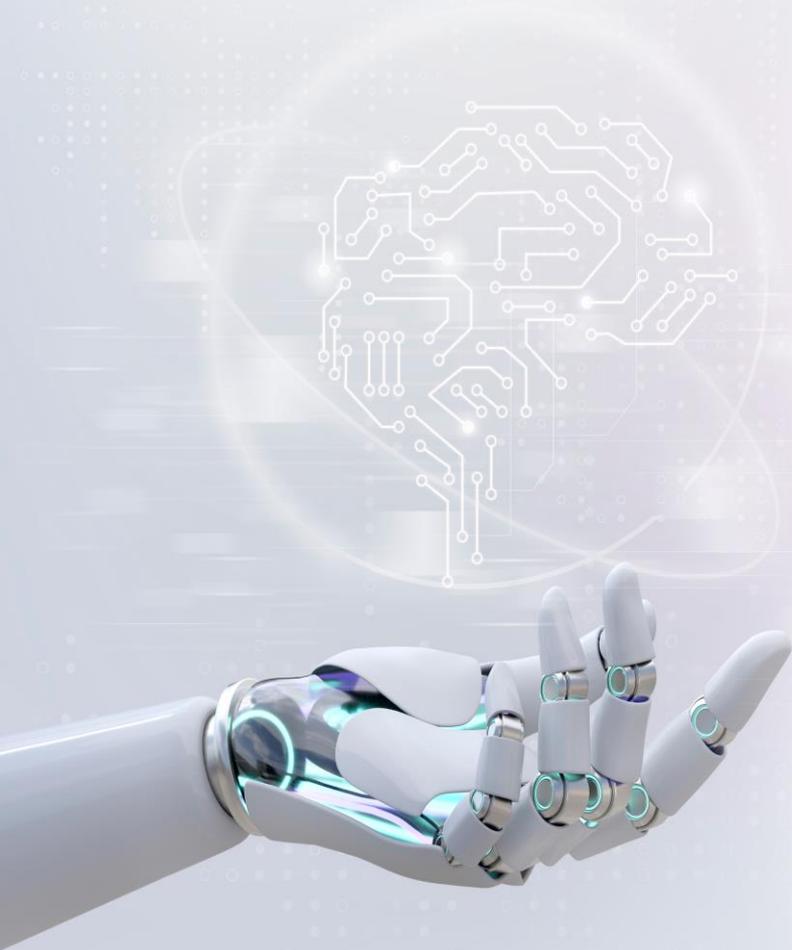




Ctrl365

Soluciones Ctrl365
Smart Policy Hub

Centralizando y automatizando pólizas mediante una
plataforma impulsada por IA



AGENDA

01.
Contexto & Problemática
02.
Solución
03.
Arquitectura
04.
Roadmap de Implementación
05.
Business Case
06.
Anexo Técnico

About Ctrl365

Desatamos el poder de las organizaciones extendiendo las capacidades humanas con el uso de automatizaciones e Inteligencia Artificial.



+15 años

impulsando el futuro digital.



+150 expertos

Aseguran el éxito de nuestros proyectos con el ingenio de líderes tecnológicos mundiales.



Presencia Global

Servicio ágil y personalizado sin fronteras.

Google

ORACLE

amazon

ABBYY



Red Hat



Microsoft



SS&C | blueprism



UiPath™



Partner Awards 2019-2023

WINNER

- ✂ Global Innovation Partner of The Year
- ✂ Regional Innovation Partner of The Year
- ✂ Regional Client Business Impact Financial Services
- ✂ Client Business Impact en LATAM
- ✂ Regional Best Practice & Implementation Partner en EMEA

Un cambio de esquema global

→ La industria de seguros enfrenta desafíos crecientes debido a procesos manuales, errores administrativos y falta de integración tecnológica. Brokers y aseguradoras deben lidiar con tiempos prolongados de procesamiento, riesgos de fraude y sanciones por incumplimientos regulatorios.

Actualmente, 1 de cada 10 pólizas presenta irregularidades y el 30% de las reclamaciones rechazadas se debe a errores en la emisión o procesamiento, generando \$1,2 mil millones en indemnizaciones mal gestionadas al año. (Fuente: Deloitte Insurance Outlook 2024)

Ante esta problemática, el 67% de las aseguradoras planea invertir en plataformas digitales en los próximos tres años, buscando mayor precisión, trazabilidad y automatización para optimizar operaciones, reducir costos y minimizar errores. (Fuente: McKinsey Global Insurance Report 2023)



Retos operativos que limitan la competitividad en Seguros

Procesos Manuales y Errores → La gestión manual de pólizas y almacenamiento de datos aumenta ineficiencias y riesgos operativos.

Tiempos de Procesamiento Elevados → Sin automatización, la emisión y renovación de pólizas se demora, impactando la experiencia del cliente.

Sistemas Obsoletos y Falta de Transparencia → Herramientas desactualizadas limitan la adaptación al mercado y dificultan la trazabilidad de pólizas.

Riesgo de Fraude → La ausencia de controles adecuados facilita actividades fraudulentas en la emisión y validación de pólizas.

Falta de Integración Tecnológica → Sistemas desconectados dificultan el acceso a la información, afectando la eficiencia y competitividad.

Errores en la Gestión de Cobros → Fallas en los procesos de pago reducen la rentabilidad y generan problemas con los clientes.

Problemas de Comunicación con Aseguradoras → La falta de integración con aseguradoras genera demoras y errores en la gestión.

Mala Experiencia del Cliente → El 21% de los clientes considera que los seguros no personalizan su servicio, lo que refleja ineficiencias en la gestión interna.

IA Aplicada para la Gestión Integral de Pólizas

Maximizando resultados con soluciones inteligentes

En un entorno donde la gestión manual de pólizas genera errores, demoras y altos costos operativos, la automatización inteligente se consolida como una solución clave para aseguradoras y brokers.

La implementación de RPA, IDP e IA revoluciona procesos críticos como la emisión, validación y almacenamiento de pólizas, asegurando una gestión más precisa y ágil. La digitalización permite optimizar tiempos de procesamiento en un 70%, reducir errores administrativos y mejorar la trazabilidad de la información, garantizando mayor eficiencia y cumplimiento normativo.

Además, contribuye a fortalecer la resiliencia del sector asegurador, adaptándose a la creciente demanda y mejorando la experiencia del cliente con respuestas más rápidas y seguras.



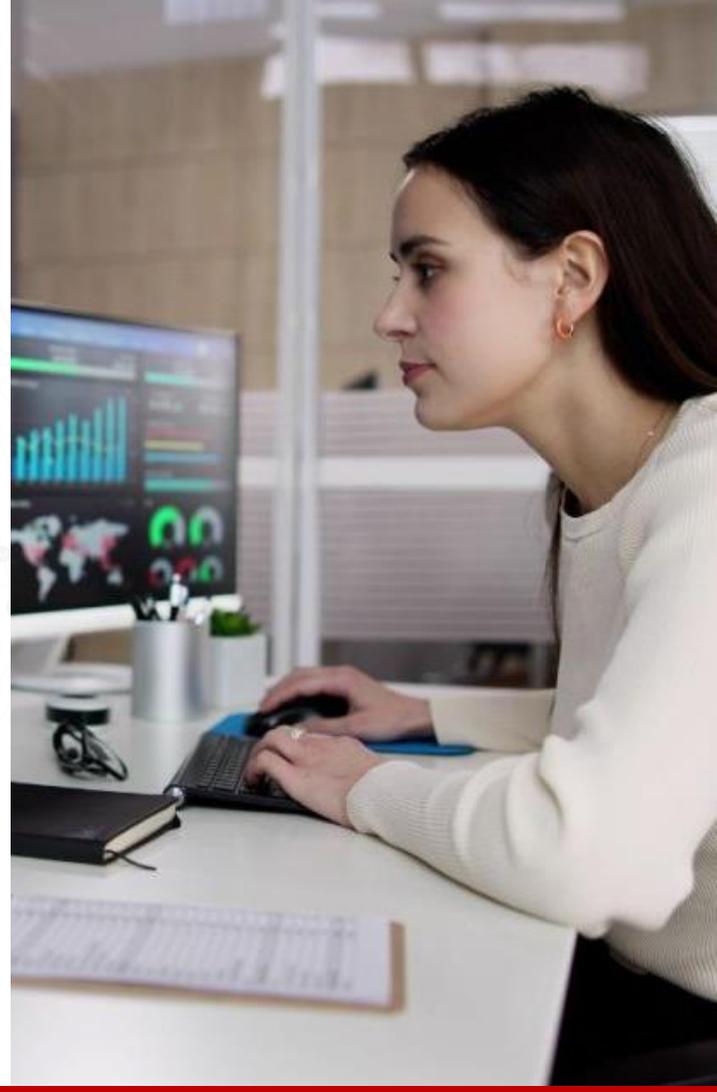
Desafíos en la Gestión Manual de Pólizas

HOWDEN

Limitaciones de escalabilidad, eficiencia y precisión en gestión de pólizas

Howden Group gestionaba pólizas de seguros con un proceso manual e ineficiente, lo que generaba demoras, errores y altos costos operativos. Para sostener el volumen de trabajo, contaban con hasta 60 personas dedicadas exclusivamente a esta tarea, sin lograr eficiencia. Además, la falta de integración y trazabilidad dificultaba la auditoría y el cumplimiento normativo, afectando la calidad del servicio.

- ✓ Procesamiento Manual y Errores Humanos → El 100% de las pólizas se gestionaban manualmente.
- ✓ Altos Tiempos de Gestión → El procesamiento de una póliza podía tardar hasta 15 días.
- ✓ Falta de Integración y Trazabilidad → La información se gestionaba en múltiples plataformas sin conexión.
- ✓ Inconsistencias en la Información → No existía un proceso automatizado para validar discrepancias entre los datos de las aseguradoras y los registros internos de Howden.
- ✓ Escalabilidad Limitada → Con un volumen de 40,000 pólizas anuales, el crecimiento del negocio no podía ser sostenido sin incrementar la carga operativa y los costos.



Plataforma Inteligente para Gestión Automática de Pólizas

Para optimizar su operación, Howden Group implementó una solución tecnológica basada en Microsoft Power Platform, incluyendo inteligencia artificial para análisis y validaciones automáticas de documentos. Se desarrolló además un aplicativo interactivo donde los usuarios pueden revisar y aprobar pólizas en tiempo real, visualizar el estado actual de las transacciones y acceder a flujos operativos claros, asegurando transparencia, precisión y eficiencia integral en toda la cadena de valor.



Plataforma Unificada

La solución automatiza el procesamiento de pólizas con Power Automate, permite la extracción inteligente de datos mediante AI Builder, facilita la gestión y corrección en tiempo real con Power Apps y optimiza la detección de inconsistencias a través de alertas en Microsoft Teams y Outlook.



Integraciones

La solución se conecta directamente con las aseguradoras para procesar pólizas sin intervención manual, centraliza la información en SQL Server y SharePoint para garantizar trazabilidad en tiempo real y reduce errores mediante validaciones automatizadas en Power Automate.

Flujos Automatizados

Las pólizas se reciben y procesan automáticamente en Outlook, AI Builder extrae y valida los datos, detectando discrepancias y notificando a los técnicos. Una vez corregidos, se cargan en el sistema CORE, integrándose con SQL Server y Power BI para trazabilidad y análisis.



Arquitectura de la Solución

La solución está diseñada con una arquitectura modular y escalable:

1. Capa de Captura de Datos
 - Power Apps: Formulario SLIP para solicitud de pólizas.
 - Outlook: Recepción automática de pólizas enviadas por aseguradoras.
2. Capa de Procesamiento y Automatización
 - Power Automate: Flujos de trabajo para extracción, validación y homologación de datos.
 - AI Builder: Modelo de inteligencia artificial para analizar documentos PDF y extraer información clave.
3. Capa de Almacenamiento
 - SharePoint: Repositorio para documentos adjuntos.
 - SQL Server: Base de datos centralizada con la información estructurada de pólizas.
4. Capa de Gestión y Control
 - Power Apps: Aplicación para revisión y corrección de inconsistencias.
 - Microsoft Teams y Outlook: Alertas y notificaciones para usuarios clave.

Roadmap de Implementación

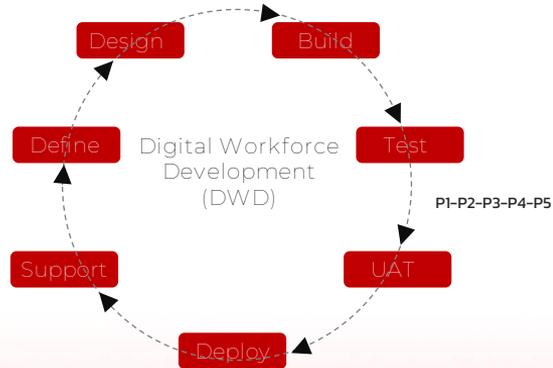


E1: Discovery & Infraestructura

- Identificación y priorización de actividades y procesos.
- Entrevistas con referentes claves & entendimiento de necesidades.
- Evaluación de puntos de dolor.
- Mapeo de Sistemas.
- Priorización de descubrimientos.
- Envío de Requerimientos e implementación de Infraestructura.



E2: Iteración de DWD



E#: Soporte Pos-Productivo

- Hypercare de 15 días.
- Soporte de Incidencias
- Actualización de Documentación
- Transferencia BAU al equipo de Cliente.

MES 1

MES 2

MES 5

Resultados del Éxito



Automatización de flujos clave, eliminando más de 30,000 horas anuales de trabajo manual.



Reducción de costos operativos en un 60%, con ahorros directos - ahorro directo estimado de USD 1.380.000 anuales.



El procesamiento de pólizas pasó de 15 días a 10 minutos, acelerando la disponibilidad de información clave.



Reducción del equipo operativo de 60 FTEs a solo 5 FTEs, gracias a la automatización y digitalización del proceso.



Disminución del 95% en errores de carga y validación de pólizas, asegurando mayor precisión en los datos.



Eliminación de la carga manual con un flujo estructurado que agiliza la gestión de 40,000 pólizas anuales.



Digitalización total del proceso con validaciones automáticas en SQL Server y Power BI para control y auditoría.



Nuevo ingreso generado estimado en USD 800.000 anuales debido al incremento sustancial en volumen operativo



ROI superior al 1200% en el primer año, maximizando el valor de la inversión tecnológica.

Microsoft Teams

Demo - App Polizas

2025-02-04 17:56 UTC

Recorded by

Javier Pereyra

Organized by

Javier Pereyra

descript

Equipo de Trabajo



Digital Lead

Se encarga de la **planificación, ejecución y cierre del proyecto**. Coordina con todos los miembros del equipo y el cliente.



Tech Specialist

Especialista en distintas **tecnologías de automatización** que podrá **generar estimaciones de solución** que se adapten a los requerimientos encontrados en el Discovery.



Functional Analyst

Encargado de generar los espacios de evangelización de **RPA**, **comprender objetivos de área** y **coordinar actividades de Discovery**. Además, acompañará en actividades de relevamiento y generación de propuestas de implementación.



Developer

Dedicado a **construir, probar y documentar** las automatizaciones, soluciones y tableros diseñados de acuerdo con las buenas prácticas de las herramientas implementadas.



Infrastructure Specialist

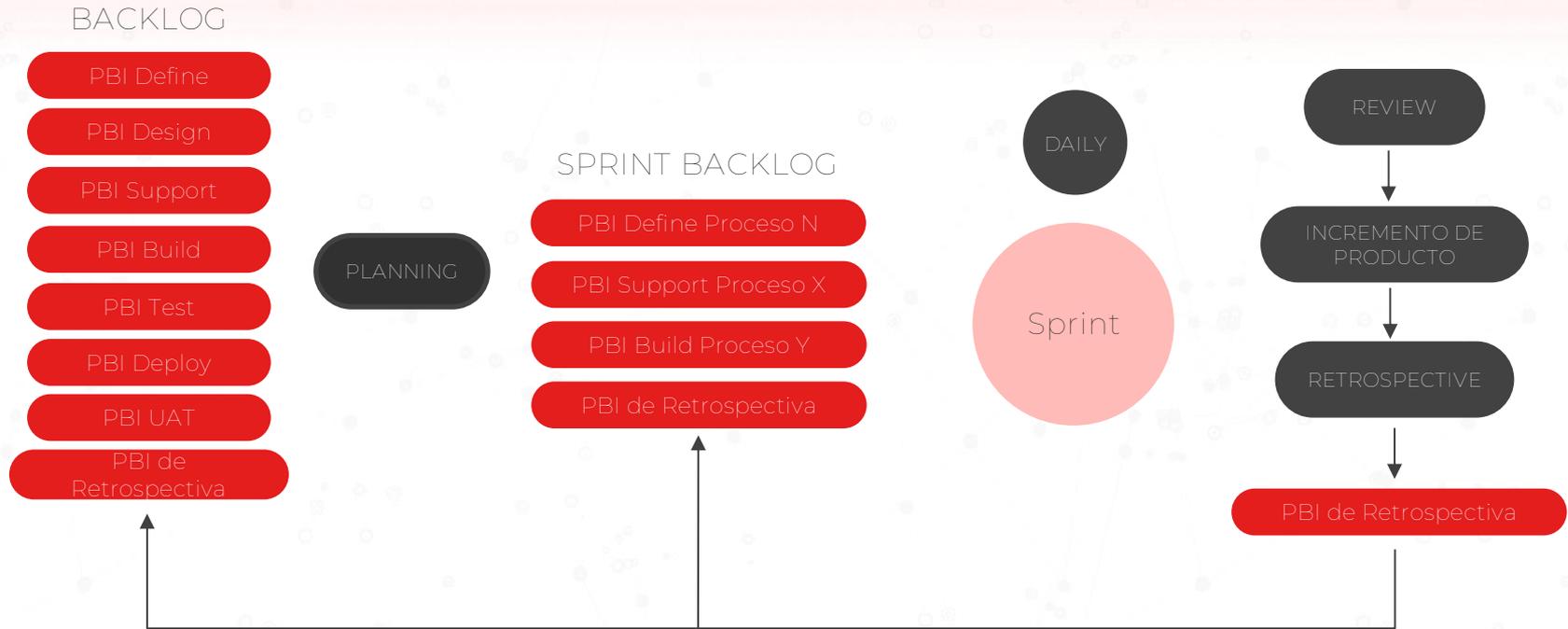
Especialista en el **diseño y la configuración de una infraestructura robusta** que soporte las soluciones implementadas y trabaje con los equipos de nuestros clientes en los requerimientos.



Support Operator

Encargado de **monitorear** las soluciones y automatizaciones implementadas, **asistir** a los usuarios finales y **resolver** o coordinar incidencias comunicadas.

Nuestro Marco de Trabajo Ágil



- Marco de trabajo SCRUM (Sprint de 2 semanas)
- El armado del backlog es dinámico y se acuerda con los requerimientos y prioridades del cliente.
- Al cierre de cada Sprint, nuestros equipos generan Incremento de Producto, para otorgar valor rápido y continuo.

Disclaimer

- Esta propuesta no incluye el provisionamiento de licencias de terceros o aprovisionamiento de infraestructura o hardware para el Desarrollo de las soluciones.
- La definición de las automatizaciones a desarrollar por **Ctrl365** dependerán de los Sistemas y Requerimientos del cliente. Esto será definido y acordado en la primera etapa del Proyecto.
- Esta propuesta propone una duración estándar de seis meses para el Desarrollo de, al menos, 5 automatizaciones. **Ctrl365** no se compromete a automatizar o digitalizar todos los procesos de préstamos prebendarios del cliente en el tiempo pactado.
- Esta propuesta es referencial para un equipo estándar de **Ctrl365** compuesto por 1 DL, 1 TS, 1IS, 2Dev, 1 SO. Si el cliente requiriera automatizar más procesos en el mismo tiempo, podría modificarse la cantidad de recursos y así aumentar la capacidad del equipo.

Impactos y Beneficios Económicos

- Reducción extraordinaria de tiempos operativos: De 15 días a solo 10 minutos por póliza (66.000% de mejora).
- Optimización radical de recursos: Reducción de 60 FTEs a solo 5 FTEs, generando un ahorro anual estimado de USD 1.320.000.
- Generación adicional de ingresos estimada: USD 800.000 anuales gracias a mayor volumen operativo y facturación ágil.
- Reducción del 95% de errores operativos, ahorrando costos estimados adicionales superiores a USD 60.000 anuales.
- Reducción de riesgos regulatorios y cancelaciones por mora, evitando multas y riesgos financieros significativos.

ROI (Retorno sobre la Inversión)

- Ahorros totales anuales estimados: USD 1.380.000 (optimización operativa + reducción de errores)
- Ingresos adicionales generados anuales estimados: USD 800.000

¡Gracias!

Evolucionemos juntos hacia el futuro



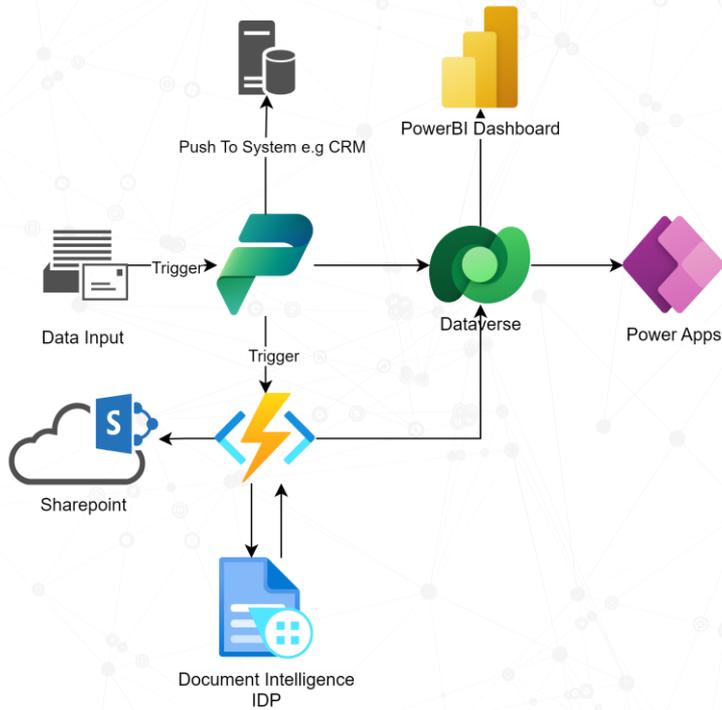
Ctrl365

Ctrl365

Anexo Técnico

Smart Policy Hub

Arquitectura de la Solución



Componente	Rol
Power Automate	Orquestador del flujo de procesamiento. Controla la entrada de documentos, ejecución de funciones y actualización del sistema.
Azure Functions	Invoca la API REST de Document Intelligence de forma eficiente. Maneja el análisis y polling asíncrono de los documentos, retornando resultados estructurados.
Azure Document Intelligence	Servicio de extracción de datos desde documentos PDF (pólizas). Utiliza el modelo prebuilt-document o uno personalizado.
DataVerse	Repositorio relacional central. Almacena los datos estructurados de las pólizas para su gestión y trazabilidad.
Power Apps	Interfaz para revisión, aprobación o corrección de pólizas extraídas por usuarios de negocio. Permite validar antes de impactar en sistemas core.
Sistema Core del Cliente	Recibe las pólizas aprobadas a través de una integración desacoplada, ya sea vía API o conectores personalizados.
Power BI	Plataforma de análisis que genera reportes y tableros a partir de los datos en DataVerse. Facilita la toma de decisiones y el monitoreo del proceso.
SharePoint	Almacén de los documentos fuente (pólizas). Sirve como canal de entrada y archivo histórico de respaldo.



Características Técnicas Clave

- Desacoplamiento de responsabilidades mediante Azure Functions para mayor control.
- Modelo extensible por tipo de póliza o cliente, compatible con múltiples modelos de IDP.
- Gestión asistida y validación humana opcional vía Power Apps.
- Escalabilidad cloud-native, aprovechando los servicios serverless de Azure.
- Trazabilidad total y seguridad de datos con auditoría de acciones en Power Platform.

Flujo Automatizado

Entrada del documento

- Se recibe un archivo PDF (póliza) a través de un canal habilitado (correo, SharePoint, etc.).
- Power Automate recupera el contenido del documento y lo convierte a base64.

Extracción de datos (Azure Function)

- Power Automate llama a una Azure Function enviando el archivo en base64.
- La Function invoca la API de Document Intelligence, realiza el polling de forma eficiente y retorna los datos extraídos en formato JSON.

Carga y gestión de datos

- Power Automate inserta los datos en Dataverse.
- Un Power App permite que usuarios de negocio revisen los datos, los validen o marquen para corrección.

Integración con el sistema core

- Si la póliza es marcada como "aprobada", Power Automate envía los datos al sistema core del cliente mediante integración desacoplada (API u otra).

Análisis e indicadores

- Power BI se conecta a Dataverse para visualizar métricas clave como tiempos de procesamiento, errores, tasas de aprobación, etc.



Infraestructura, Licencias y Roles Involucrados (Infra/Sec)

Categoría	Detalle
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">- Azure Functions (serverless, escalabilidad por demanda)- Power Platform (Power Automate, Power Apps, AI Builder, Power BI)- SQL Server (base de datos centralizada)- SharePoint Online (almacenamiento y trazabilidad)
Licencias	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft Power Platform per user (Power Apps + Power Automate)- AI Builder por capacidad- Licencias de Microsoft 365 con SharePoint y Outlook habilitados- SQL Server (Azure SQL o on-premise con CALs)
Roles Involucrados	<ul style="list-style-type: none">- Arquitecto de Solución Cloud- Especialista en Infraestructura y Seguridad



Infraestructura Detallada

Componente	Tecnología	Función en la Solución
Procesamiento Serverless	Azure Functions	Desacople de lógica de negocio y ejecución bajo demanda para validaciones y lógica compleja
Motor de Automatización	Power Automate	Orquestación de flujos: recepción de pólizas, validaciones, carga en CORE, alertas automáticas
Extracción de Datos	AI Builder (OCR + Form Processing)	Procesamiento de PDFs / imágenes de pólizas: extracción de campos, validación estructural
Almacenamiento Documental	SharePoint Online	Repositorio seguro para archivos originales y resultados procesados
Base de Datos Central	SQL Server (Azure o híbrido)	Registro estructurado de pólizas, logs, trazabilidad, control de versiones
Interfaz de Usuario	Power Apps	Gestión y corrección manual por parte de técnicos, interfaz aprobadora
Visualización & Trazabilidad	Power BI	Dashboards operativos y de gestión para seguimiento del pipeline y KPIs
Correo Entrante Automatizado	Outlook + Power Automate	Recepción automática de pólizas vía email y disparo de flujos de carga
Seguridad y Accesos	Azure Active Directory + DLP	Control de acceso por roles, gestión de identidades, auditoría y políticas de prevención



Área	Implementación
Gestión de Identidades	Azure Active Directory: control de acceso granular basado en roles (RBAC)
Autenticación	MFA habilitada para todos los usuarios y técnicos que acceden a Power Platform y SharePoint
Trazabilidad de Acciones	Power Platform Audit Logs: registro de acciones por usuario en Power Automate, Apps y conectores
Control de Documentos	Data Loss Prevention (DLP) en Microsoft 365: evita exfiltración de pólizas o datos sensibles
Encriptación de Datos	- En tránsito: TLS 1.2+ para toda la comunicación - En reposo: cifrado AES-256 en SQL y SharePoint
Retención Legal	Políticas de retención en SharePoint Online con etiquetas de cumplimiento personalizadas
Privacidad y Normativas	Cumplimiento de GDPR / ISO 27001 / local (SSN si aplica): clasificación y tratamiento de datos personales
Aislamiento Operativo	Separación lógica por cliente (entornos o bases por tenant/subcarpeta/campo)

Etapa 1 – Entendimiento del Contexto del Cliente

Objetivo:

Comprender a fondo los procesos, sistemas y puntos de dolor del cliente para asegurar un diseño alineado a su realidad operativa y tecnológica.

Actividades Clave	Descripción
Relevamiento de procesos	Entrevistas con áreas de negocio y tecnología para comprender el ciclo de vida de las pólizas.
Identificación de puntos de dolor	Análisis de cuellos de botella actuales, errores frecuentes, tareas manuales repetitivas, etc.
Mapeo de sistemas actuales	Revisión de los sistemas core involucrados, canales de entrada de documentación, y flujos manuales actuales.
Evaluación de infraestructura	Determinar si el cliente dispone de recursos en Azure, conectividad con Power Platform, y capacidades técnicas.
Recolección de documentos reales	Obtener muestras de pólizas y otros documentos para el entrenamiento inicial del modelo IDP.
Definición de criterios de éxito	Establecer KPIs y expectativas de automatización para medir el éxito del proyecto.

Etapa 2 – Desarrollo de la Solución

Objetivo:

Diseñar y construir la solución end-to-end de forma modular, asegurando su funcionalidad, escalabilidad y alineación con el contexto del cliente.

Etapas	Actividades
Define	Definición de alcance, flujos de datos, puntos de integración y arquitectura. Documentación de requerimientos.
Design	Diagramas técnicos, diseño de la Power App, estructura del modelo de datos en Dataverse, diseño del flujo de Power Automate y Azure Functions.
Build	Desarrollo de todos los componentes: flujos, funciones, modelo, app, conectores e integración con sistemas del cliente.
Training	Entrenamiento inicial (si se usa modelo custom), validación de documentos, tuning de extracción.
Test	Validación funcional completa del proceso automatizado en entorno controlado.
UAT	Pruebas con usuarios reales para validar la solución desde negocio. Ajustes finales.
Deploy	Puesta en marcha de la solución, configuración de accesos, credenciales, endpoints y backups.

Etapa 3 – Soporte Post-Productivo



Objetivo:

Asegurar una transición fluida al cliente, resolver incidentes iniciales y capacitar al equipo para la adopción operativa de la solución.

Actividad	Descripción
Hypercare	Soporte intensivo durante las primeras semanas post-deploy, seguimiento diario de resultados y errores.
Gestión de incidencias	Corrección de errores y ajustes menores detectados por el equipo de negocio.
Capacitación (KT)	Transferencia de conocimiento al equipo interno del cliente (usuarios y soporte técnico). Manuales, sesiones y documentación.
Cierre formal de proyecto	Evaluación de cumplimiento de objetivos, revisión de KPIs, cierre de entregables y plan de mantenimiento.

Supuestos e ítems no incluidos

Supuestos

Supuesto	Detalle
Accesos y conectividad	El cliente proveerá acceso a sistemas, APIs y documentación técnica necesarios para la integración.
Formato de documentos	Las pólizas a procesar serán archivos con estructura legible para el modelo IDP entrenado o predefinido.
Infraestructura disponible	El cliente dispone de un entorno Azure y/o licencias suficientes en Power Platform para desplegar la solución.
Modelo IDP	Si se requiere un modelo custom, el cliente proporcionará una muestra representativa de al menos 25–30 documentos por tipo.
Sistemas core del cliente	El sistema core tendrá capacidad para recibir datos estructurados vía API REST, webhook, o método previamente validado.
Usuarios funcionales disponibles	Durante el proceso de UAT y validación, el cliente dispondrá de usuarios clave para realizar las pruebas.

Supuestos e ítems no incluidos

Items no Incluidos

Ítem	Comentario
Automatización de múltiples líneas de negocio	Esta fase contempla únicamente un tipo de póliza o proceso. Otros tipos se analizarán como evolutivo.
Entrenamiento continuo del modelo IDP	Se incluye un entrenamiento inicial. Ciclos de retraining periódicos deberán evaluarse como parte de mantenimiento evolutivo.
Desarrollo de APIs en sistemas core	Se asume que el cliente ya dispone de las APIs necesarias o que el equipo interno las desarrollará.
Integraciones con canales adicionales	Se incluye un único canal de entrada (ej. correo o SharePoint). Otros canales se presupuestan aparte.
Soporte evolutivo o correctivo a largo plazo	El soporte está limitado al período de hypercare post-deploy. Contratos de soporte extendido se definen por separado.
Múltiples idiomas o regiones	El modelo está entrenado para un solo idioma (por ejemplo, español) y estructura de póliza definida.