

SHIFT



Más allá del piloto: guía para líderes de IT sobre IA agéntica en producción

www.shift-technology.com/es

Introducción: la paradoja de “desarrollar internamente o comprar”

Cada aseguradora con un equipo de ingeniería competente está sopesando actualmente una decisión crítica: ¿por qué pagar por una plataforma especializada cuando podemos construir sobre modelos fundacionales nosotros nuestra cuenta?

El atractivo del “hazlo tú mismo” es fuerte; los modelos de lenguaje extenso (LLM) de propósito general son realmente impresionantes en su capacidad para razonar, resumir y generar. Sin embargo, la transición de una demostración exitosa a un entorno de producción a escala y auditable es el punto donde la mayoría de las iniciativas internas se estancan.

Para los líderes de IT, el desafío no es solo la capacidad técnica: se trata de navegar por los costes ocultos de la carga regulatoria, la integración de sistemas legacy y el “bucle de las PoC” (Pruebas de Concepto) que atrapa a la mayoría de los proyectos internos (Holland, CIOdive, 2026). Hoy en día, menos de la mitad de las aseguradoras han desplegado IA en una sola función, siendo la automatización de flujos de trabajo de extremo a extremo la más inusual de todas.

Este documento explora las preocupaciones críticas que dominan la agenda de IT de 2026 y por qué una arquitectura diseñada específicamente es el único camino viable hacia un impacto medible en la cuenta de resultados.



Los 5 frenos que bloquean el paso a producción de la IA

1. El exigente panorama regulatorio (IA Act de la UE)

A finales de 2025, la vigilancia sobre la IA en Europa se intensificó drásticamente con la plena implementación del **Reglamento de IA de la UE (AI Act)**. El escrutinio sobre las decisiones automatizadas es ahora una prioridad para los reguladores.

- **El Riesgo:** los LLM de propósito general son no deterministas y opacos por diseño. No pueden generar una pista de auditoría con validez legal que explique exactamente por qué se rechazó un siniestro o cómo se tarificó una póliza.
- **El Requisito:** cualquier arquitectura debe ser totalmente auditable y capaz de garantizar la supervisión humana en cada punto. Si un regulador cuestiona la lógica de una decisión basada en IA, responder “el modelo lo dijo” ya no es una defensa legal válida.

2. El abismo de la integración con sistemas legacy

Los sistemas core obsoletos siguen siendo la principal barrera para escalar la IA. Mientras que un LLM puede leer un PDF, un Agente debe actuar sobre él.

- **El Desafío:** crear agentes que se conecten a los sistemas de gestión de pólizas (PAS), siniestros y plataformas de facturación en tiempo real sin interrumpir las operaciones ni poner en peligro la privacidad es un obstáculo de ingeniería colosal.
- **La Realidad:** los equipos internos suelen subestimar la complejidad de la limpieza y orquestación de datos. Solo el 7 % de las aseguradoras han escalado con éxito la IA



Más del 80 % de las aseguradoras **dedican al menos 5 millones de dólares anuales a la IA,** pero muchos equipos financieros siguen sin poder vincular estas inversiones a retornos concretos.

porque no logran cerrar la brecha entre el stack moderno de IA y el núcleo heredado (legacy).

3. El imperativo del ROI y el “bucle del piloto”

Más del 80 % de las aseguradoras dedican al menos 5 millones de dólares anuales a la IA, pero muchos equipos financieros siguen sin poder vincular estas inversiones a retornos concretos.

- **El Obstáculo:** solo el 19 % de los ejecutivos reporta una claridad total sobre el ROI de la IA. Muchos proyectos de IT se quedan estancados en un ciclo de pruebas interminables porque carecen de KPIs específicos del sector para demostrar su valor.
- **El Plazo:** como líder de IT debes mostrar un camino creíble hacia un impacto medible en el P&L en 12 meses, o arriesgarte a perder presupuesto frente a unidades de negocio que buscan soluciones estándar llave en mano.

4. Responsabilidad y brecha de talento

Cuando un agente comete un error de consecuencias graves, como el cálculo erróneo de un plan de tratamiento médico o la omisión de una señal de fraude sofisticada, alguien debe asumir la responsabilidad.

- **La Escasez de Talento:** el 46 % de los líderes identifica la falta de capacidades como su principal obstáculo (Ellingrud, 2025). Usted no solo compite con otras aseguradoras por el talento en IA; rivaliza con los gigantes tecnológicos y el resto de la comunidad empresarial por estos perfiles. La necesidad de estas aptitudes se ha disparado y no hay suficiente talento para cubrir todos estos puestos en tecnologías de vanguardia (Ellingrud, 2025).
- **La Responsabilidad:** los proveedores de API declinan explícitamente la responsabilidad sobre los resultados del modelo. Si desarrollas internamente, tu equipo es el único responsable

de defender un proceso de decisión que podría ser técnicamente imposible de reconstruir tras una actualización del modelo.

5. Deriva del modelo (Model Drift) y dependencia del proveedor

Los flujos de trabajo de seguros no pueden tolerar una deriva impredecible del modelo. Un agente de detección de fraude que se comporta de forma diferente tras una actualización crea un caos operativo.

- **El Requisito:** las arquitecturas sofisticadas deben ser agnósticas al modelo. Para garantizar el futuro de su infraestructura, los líderes de IT necesitan una “capa de abstracción” que les permita intercambiar los LLM subyacentes (de GPT-4 a Claude o Llama) sin interrumpir el flujo de trabajo específico de seguros ni los controles de supervisión humana.

Decisión estratégica: construcción propia vs. socio estratégico

Capacidad	Desarrollo Interno (DIY)	Socio: IA Agéntica de Shift
Datos de entrenamiento	Limitados a tus propios datos históricos; requiere limpieza masiva.	Más de 4.000 millones de registros analizados; entrenada en patrones globales.
Experiencia en el dominio	Requiere contratar ingenieros híbridos especializados en IA y seguros.	Más de 200 científicos de datos dedicados exclusivamente a seguros.
Gobernanza	Pistas de auditoría personalizadas; codificación manual de supervisión humana.	100 % explicable por diseño; registros de auditoría listos para regulación.
Tiempo de valorización	Entre 18 y 24 meses para un entorno listo para producción.	Despliegue en producción en meses, no años .
Integración	Construcción manual de APIs para cada sistema legacy.	Conectores preconfigurados para las principales plataformas core y de siniestros.



Agentes especializados: de la conversación a la automatización del negocio

Para ir más allá de la simple síntesis, la IA agéntica debe estar especializada en las complejidades del sector seguros. La arquitectura de Shift utiliza un sistema multi-agente diseñado para áreas críticas:

- 1. Agentes de Cobertura y Responsabilidad:** generan estimaciones de responsabilidad precisas con una lógica defendible.
- 2. Agentes de Subrogación:** identifican oportunidades de recobro en minutos, reduciendo semanas de trabajo manual.
- 3. Agentes de Daños Corporales:** evalúan la documentación de lesiones personales y accidentes

laborales, desarrollan y adaptan continuamente la progresión del caso, y guían a los gestores hacia resultados precisos tanto para el perjudicado como para la aseguradora.

- 4. Agentes de Fraude y Riesgo:** detectan con precisión siniestros y pólizas fraudulentas, guiando las investigaciones para maximizar el impacto.

La realidad competitiva: cifras clave

“La pregunta no es si su equipo de ingeniería podría construir esto. Probablemente podría. La pregunta es: ¿a qué coste, en qué plazo y qué otras cosas dejarán de construirse mientras lo intentan?”

- **6,1x:** los líderes de IA en seguros han generado un retorno total para el accionista 6,1 veces mayor que los rezagados en los últimos cinco años. generado

- **98 %:** tasa de retención de clientes de Shift, lo que refleja la estabilidad de una IA a escala de producción frente a la volatilidad de los experimentos internos.
- **10 años:** el tiempo que Shift lleva perfeccionando la IA específica para seguros. Una década de conocimiento de casos críticos y excepciones que no puede replicarse con un prompt genérico.
- **120+:** clientes globales actualmente en producción, superando la fase de “PoC” hacia una transformación operativa real.

Conclusión: el camino hacia 2027

Al mirar hacia el próximo año fiscal, la brecha entre los líderes de la IA y los rezagados ya no es solo una cuestión de innovación: es una cuestión de supervivencia. Las entidades que pasen más rápido de los pilotos a la producción marcarán el ritmo que todos los demás deberán seguir.

El valor real de la IA agéntica no está en el modelo en sí, sino en los datos específicos del sector, la experiencia y la preparación regulatoria que hacen que el modelo sea **operativo** en un entorno de alto riesgo. Shift ofrece esa arquitectura ya lista, permitiendo que tu equipo de IT se centre en la implementación estratégica en lugar de reinventar la rueda tecnológica.

¿Desea ver cómo es una solución diseñada específicamente? Contacte con nosotros para descubrir cómo nuestra arquitectura de agentes gestiona sus procesos críticos.

Acerca de Shift Technology

Shift ofrece agentes de IA que transforman las tareas más críticas de las aseguradoras. Al combinar una sólida experiencia en el sector con volúmenes de datos difíciles de igualar, Shift aporta resultados probados que se han ganado la confianza de cientos de las principales aseguradoras del mundo. Nuestra IA para seguros es precisa, explicable y segura, y permite a los equipos expertos actuar con una rapidez sin precedentes, con total confianza y con un renovado enfoque en sus clientes.

Más información en www.shift-technology.com/es

SHIFT