

**Christopher Stevens Diez**  
**Senior Manager Financial Services / Sector Seguros**  
**Capgemini**  
[christopher.stevens @capgemini.com](mailto:christopher.stevens@capgemini.com)

## **SOA: TECNOLOGÍA PARA SER MÁS EFICIENTES**

Las entidades aseguradoras han afrontado hasta ahora la crisis bastante mejor que el resto de entidades financieras, no han sufrido los mismos problemas de liquidez de la banca y cuentan con patrimonio suficiente para cubrir los riesgos de sus clientes. Sin embargo, los resultados de 2009, y previsiblemente los de años sucesivos, empeorarán por diversas causas: el menor crecimiento de las primas por la desaceleración de la economía, debido a la caída del consumo y de la actividad empresarial, la ralentización de créditos y el incremento de impagado. Otra causa apunta al aumento de la siniestralidad en ramos sensibles a la coyuntura económica, por estar los riesgos asegurados ligados directamente al crecimiento de la morosidad, la disminución de tareas de mantenimiento en centros de trabajo o por fraude en riesgos patrimoniales. Por último, la caída del rendimiento de las inversiones. Las entidades aseguradoras deben preocuparse de que sus procesos fundamentales, tanto de negocio como de soporte, sean eficaces y eficientes en el nuevo entorno competitivo. En este sentido, todavía queda mucho recorrido para la mejora.

En cualquier caso, la industria aseguradora tiene problemas inmediatos a los que hacer frente:

- **Necesidad de desarrollar procesos transversales para la compañía** consolidando procesos básicos como las Gestión de Siniestros, Gestión de Pólizas y Cartera y la facturación.
- **Homogenización y centralización del Back Office** a través de automatización, mejora de la eficacia y consolidación de plataformas.
- **Globalización / deslocalización de actividades** como pagos de facturas, gestión administrativa, gestión de archivo, gestión de nóminas, mantenimientos de aplicaciones...etc
- **Incremento de la integración con proveedores, clientes y subcontratistas en la cadena de valor de la compañía** para facilitar el control de costes medios y la calidad y satisfacción de los asegurados.
- **Recursos Humanos** con capacidades de flexibilidad y adaptación a los cambios que requiera la organización y con sistemas de recompensa orientados a los logros.
- **Falta de herramientas de soporte** para las transacciones comerciales o falta de ajuste en los incentivos asociados a las ventas.

El concepto SOA «**Service Oriented Architecture**» o SOE «**Service Oriented Enterprise**» está ligado con la eficiencia a través de los objetivos que persigue, entre los que está el de hacer frente a los ciclos económicos y a la aceleración de los cambios ambientales, mejorando la agilidad de los procesos y aumentando la flexibilidad del Sistema de Información sin dejar de preservar los servicios existentes.

SOA es un estilo de arquitectura técnica para el desarrollo de aplicaciones basado en el principio fundamental de subdividir las aplicaciones en «servicios». Los servicios son tanto de negocio como funciones técnicas. La definición de los servicios y su granularidad debe estar alineada con la estrategia empresarial. SOA, tiene por objeto renovar los sistemas de información corporativos, al tiempo que mantiene las aplicaciones existentes, dividiendo la estructura tradicional de las aplicaciones en servicios, permitiendo así la separación de las capas de negocio y técnica.

**Capgemini considera que la eficiencia en una entidad aseguradora pasa por el desarrollo de estrategias SOA apoyadas sobre la implantación de productos o software de gestión aseguradora** que se encuentren maduros en el mercado, que estén basados en estándares flexibles y que sean altamente configurables a nivel de modelo de datos, interfaz de usuario, business rules, *workflows*, parámetros de configuración, políticas de seguridad, datos de aplicación, usuarios y patrones de actividad. Muchas aseguradoras consideran que la configuración, desarrollo e integración de estos sistemas de proveedores de software de seguros son la vía más rápida para mejorar sus procesos, sirviendo como punto de partida y de equilibrio entre una solución “comprada” y una desarrollada a medida que garantice sus fuentes de ventaja competitiva.