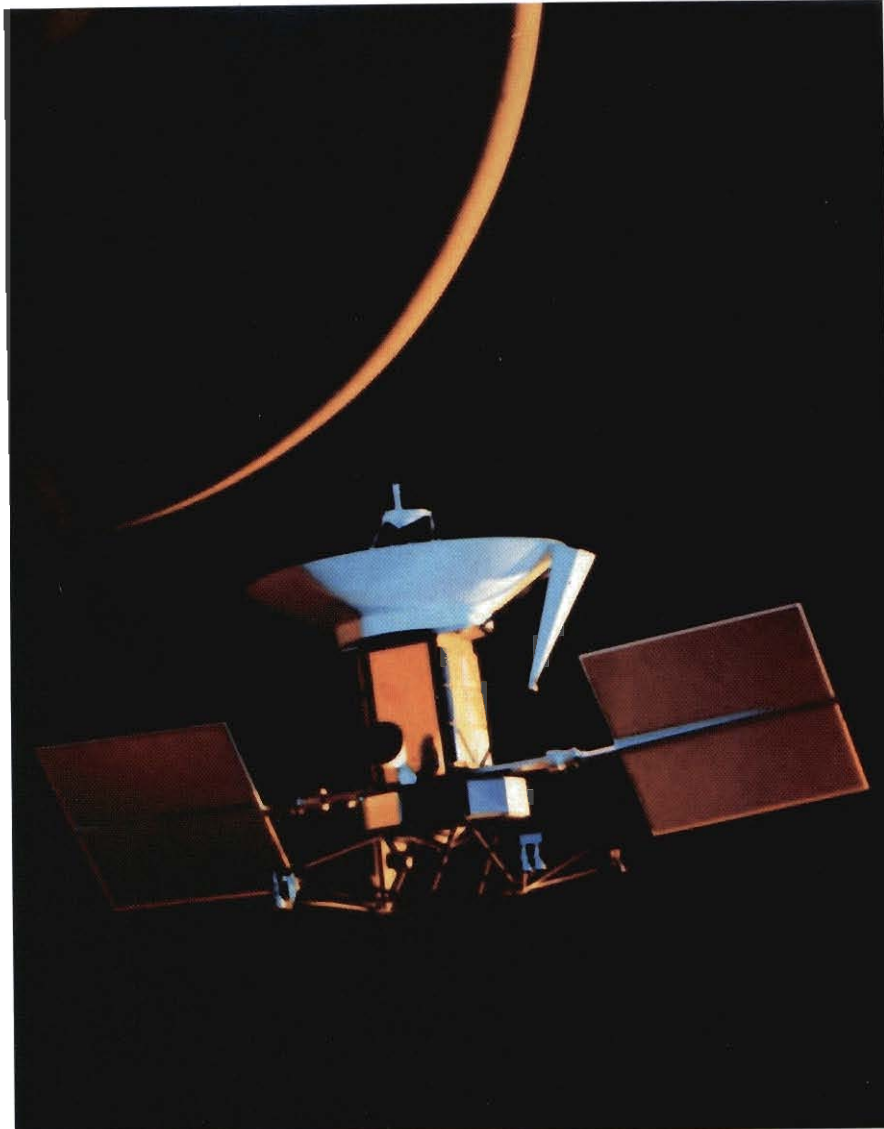


# CONSIDERACIONES DE TECNOLOGIA PARA UN NUEVO MILENIO

Por Enrique Segal\*

Desde hace algunos años los avances tecnológicos en el mundo nos vienen asombrando, especialmente en el área de la informática. Día a día vemos progresos importantísimos en hardware, software y comunicaciones, especialmente la satelital, la fibra óptica, el radio enlace y el Internet. De su aplicación acertada depende que una empresa sea competitiva y líder en su mercado o que se convierta en una empresa sin futuro.

En la línea de empresas de servicios, los bancos fueron los primeros en comprender la necesidad del cambio. Hace algunos años las compañías de seguros, pensando en ser competitivas y en prestar un buen servicio, también iniciaron el proceso de cambio acompañadas de grandes inversiones. Algunas de ellas lograron el éxito dentro de una serie de limitaciones y con grandes esfuerzos; unas - la gran mayoría - continúan en la búsqueda de nuevas alternativas, mientras que otras intentaron un desarrollo propio y abortaron sus proyectos al



encontrar que no tenían la experiencia necesaria para hacerlo y que algunas de las soluciones eran gravosas y de difícil realización, lo que las hizo poco efectivas en el momento de su implementación.

Es verdad que las compañías crecen al ritmo de los avances tecnológicos que

implementan, pero el deseo de transformación debe ser absoluto, no sólo por parte de un equipo de trabajo, sino de todo el personal, que debe sentirse motivado y comprometido con el proyecto.

Por ello, hay que recalcar la importancia de que quienes tomen las decisiones en las compañías sobre esta materia tengan la experiencia suficiente y las vivencias profesionales en este sentido, desde la óptica de tecnología, de las normas de contratación y del mismo negocio del seguro, de tal forma que puedan tener un criterio mucho más amplio y cierta libertad de acción en aquellos momentos en que los procesos se traban por la falta de participación de los usuarios.

La implementación de nuevas tecnologías demanda una serie de consideraciones, entre las cuales se encuentran no sólo seleccionar un sistema o producto, sino también analizar las empresas proveedoras, sus clientes actuales, el grado de satisfacción de los mismos, el software de base que utiliza, su técnica o filosofía, su antigüe-

dad y su dependencia. Si los proveedores cuentan con controles internos que faciliten el manejo del negocio y, especialmente, asegurarse de que su programación se adecue al contexto de los seguros que se manejan en el contexto del país y a las leyes del mercado.

También se recomienda analizar la forma que se da la representación de la empresa proveedora, que su método de implementación ya haya sido probado, que cuente con los recursos y la capacidad técnica necesarias, y con una metodología clara y el conocimiento profesional del seguro, es decir, un "know-how asegurador".

Una vez analizado lo anterior, han de establecer reglas claras de contratación, sin dejar nada en forma implícita. Algunos factores que deben considerarse en este momento incluyen: costos adicionales de viajes de funcionarios, la personalización del sistema, la capacita-

**De la aceptación de nuevas tecnologías depende que una empresa sea competitiva.**

ción del personal de la compañía contratante y los posibles costos de mantenimiento, de tal forma que se puedan determinar debidamente los alcances, beneficios y costos que de la compra se deriven.

De otra parte, vale la pena determinar conjuntamente con el proveedor los cronogramas para su instalación, desarrollo y salida en producción y así evitar un atraso injustificado que ocasione a las compañías grandes costos e inconformidad. Por lo anterior, hay que entender desde un comienzo que nada sobra y todo es importante.

La conveniencia de dicho proceso estriba en una adecuada selección de los instrumentos que nos deben conducir a una infraestructura sólida y permanente.

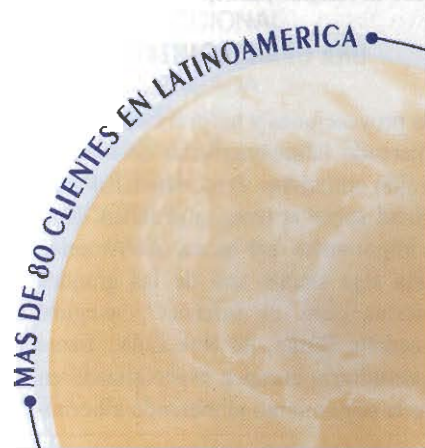
(\*) - El doctor Enrique Segal es profesional de Informática y Asesor de Seguros.



## **SISE<sup>®</sup> Sistema para la Administración de Compañías de Seguros**

### **LA TECNOLOGÍA MÁS AVANZADA AL SERVICIO DE SU NEGOCIO**

La experiencia de Sistran en el mercado de seguros a través de 20 años de trayectoria y más de 80 clientes activos en 10 países de Latinoamérica, son nuestra mejor carta de presentación.



## **SISTRAN**

Calle 77 Nro. 11-19 of. 403 - Santafé de Bogotá - Colombia  
 Tel.: (57-1) 317-2187/2293/2305/2209 Fax: (57-1) 317-2177  
 e-mail: [sistran@inter.net.co](mailto:sistran@inter.net.co)