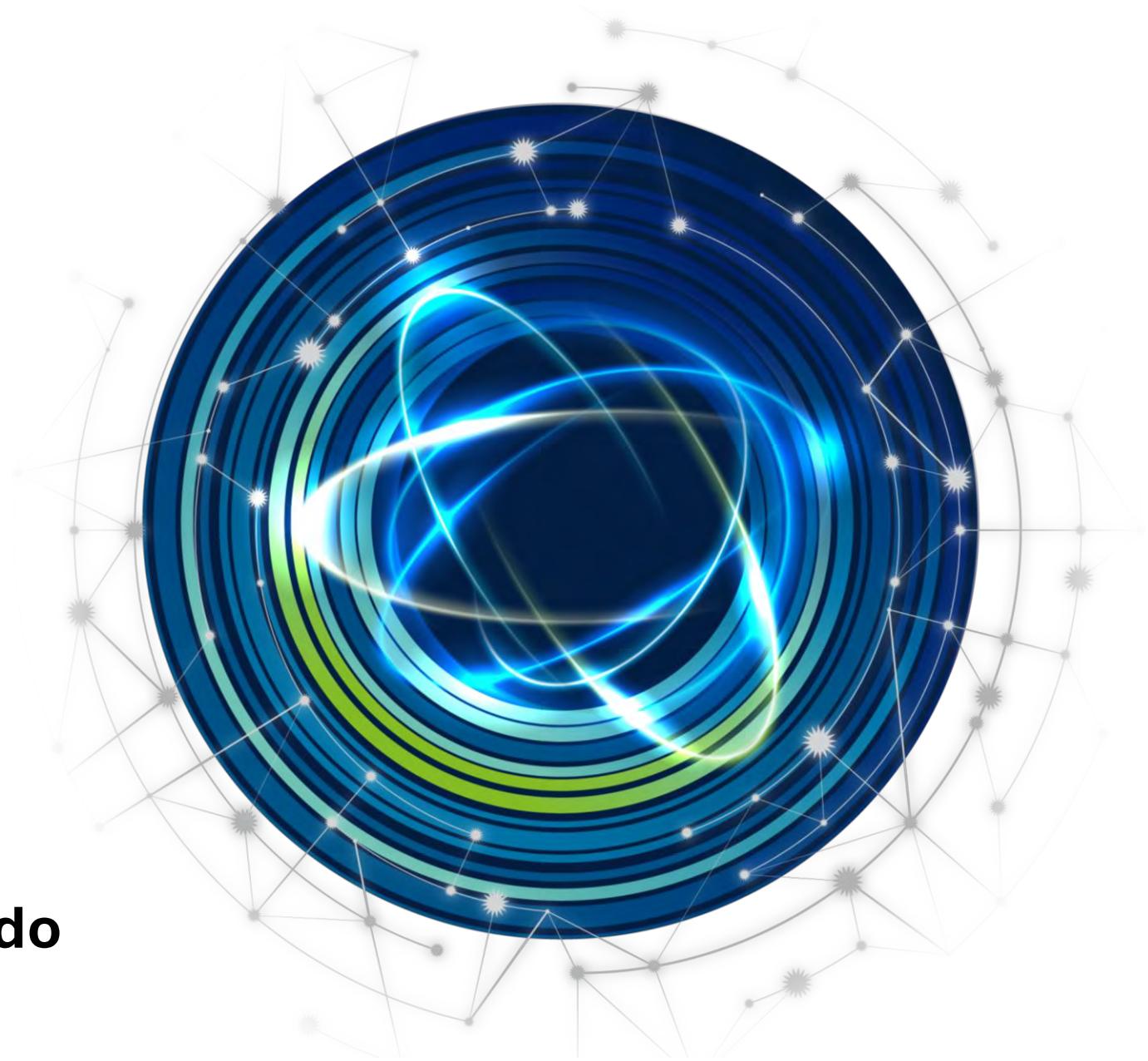




**Disrupción digital y
ciberseguridad**

Protegiendo un mundo conectado



El mundo sigue cambiando

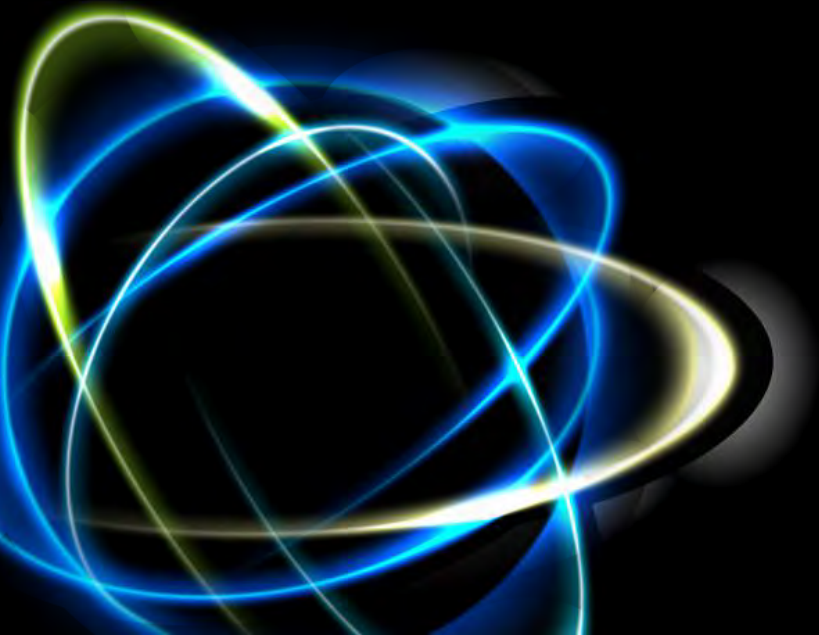
Vivimos en una era de grandes cambios en el entorno digital-cibernético



Corte a 2024

“La transformación digital en el sector asegurador se enfocó en Reaccionar, Entender, Madurar y Actualizar”.

Lecciones aprendidas, deudas y mucho por hacer.





“Los agentes no desaparecieron”



Agentes digitales y plataformas de distribución en crecimiento.



“Se puede vender y trabajar en remoto”

“A los Clientes (Agentes / Asegurados) les importa la experiencia del usuario y la velocidad”

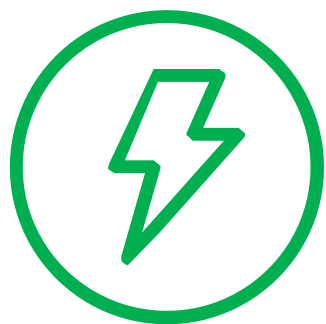
Incremento de la demanda de autoservicios
fáciles e intuitivos.



“Los ciberataques son más sofisticados”



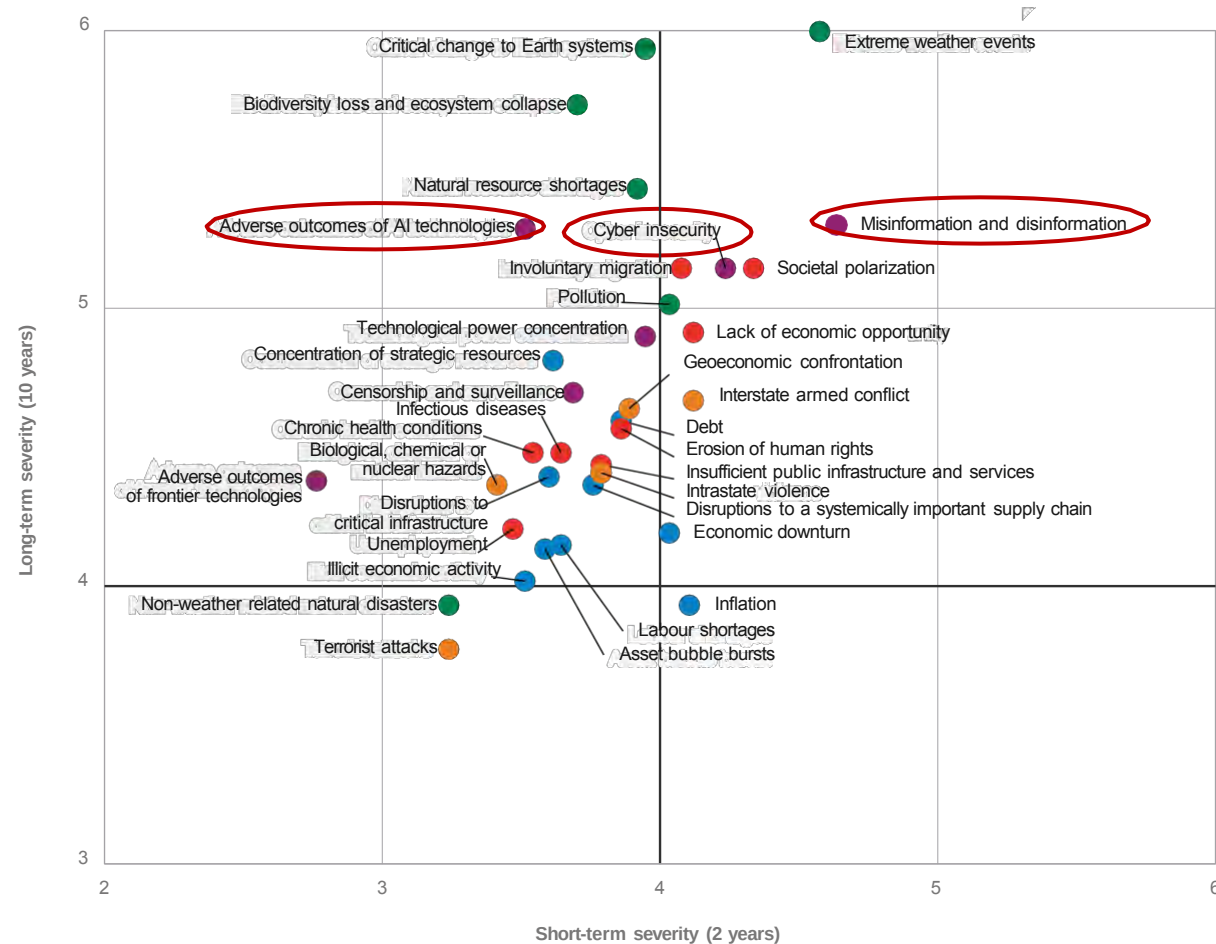
World Economic Forum – El escenario Global de Riesgo 2024



**En 2024,
el riesgo
relacionado con
los ciberataques
se ubica
nuevamente en
el top 5**

Risk categories

- Economic
- Environmental
- Geopolitical
- Societal
- Technological



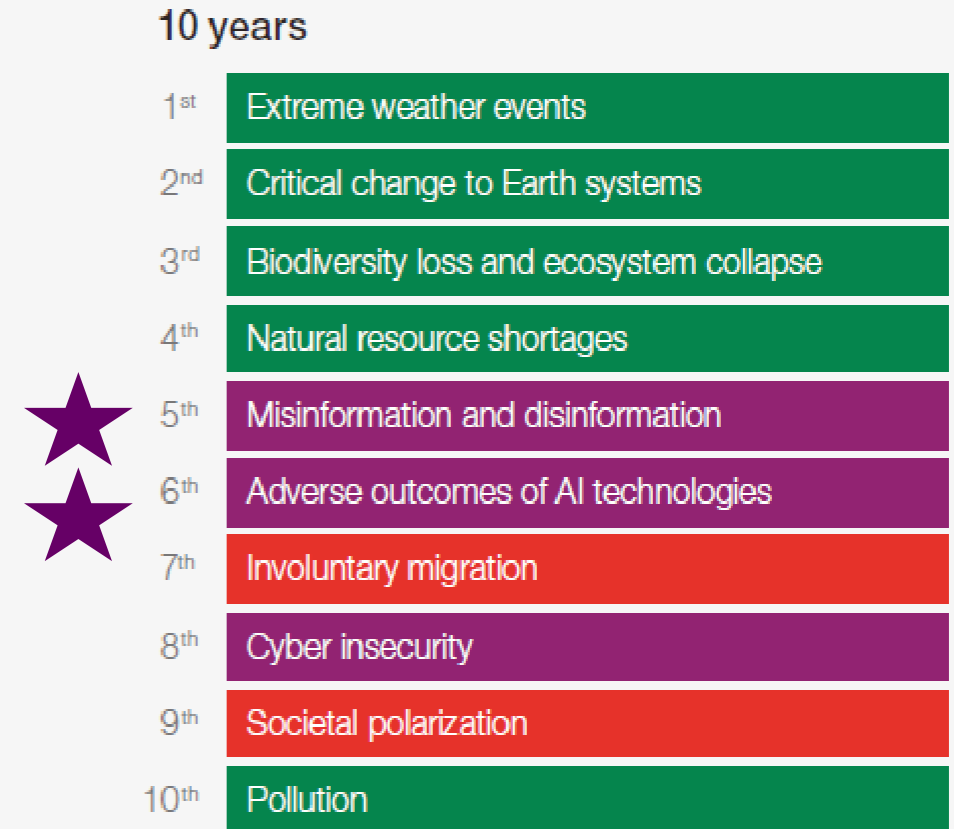
Fuente:
World Economic Forum Global Risks
Perception Survey 2023-2024.

La IA y la ciberseguridad

Las nuevas amenazas

Risk categories

- Economic
- Environmental
- Geopolitical
- Societal
- Technological



Source

World Economic Forum Global Risks

Perception Survey 2023-2024.

La IA y la ciberseguridad

Perspectivas de la actualidad por ámbito



Source

World Economic Forum Global Risks
Perception Survey 2023-2024.

La IA y la ciberseguridad

Tipos de incidentes que serán ahora más rápidos y eficientes

Tipos de Incidentes:

- TIPO1: Disrupción por Ransomware
- TIPO2: Robo de Información (propia, sobre terceras partes)
- TIPO3: BEC (estafa sobre funcionarios con capacidad de pago / giro de fondos – áreas de Tesorería)
- TIPO4: Fraudes transaccionales/sobre sistemas de información (Menos Frecuentes)
- TIPO5: Ataques de Dos-DDos (Menos Frecuentes)

Fuente: Deloitte, con base en +100 eventos / incidentes donde el equipo de LATAM prestó asistencia a clientes



efecto de la IA aplicada en las amenazas/ataques

“Alto número de actividades manuales”

¿Cuántas personas se dedican a procesar y arreglar información?

¿Cuántas personas se dedican a revisar expedientes (digitales o en papel)?

¿Cuántas personas se dedican a realizar reportes / informes?

¿Cuántas personas y tiempo se le dedica al cierre mensual / trimestral?



“Adopción de herramientas modernas y eficientes”

“*aaS*”
(*As a service*)

Infraestructura



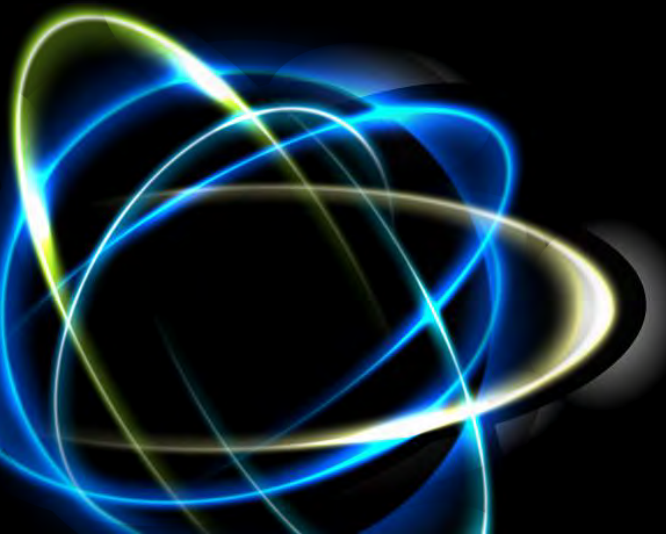
Plataforma



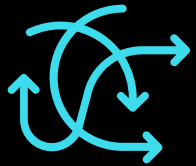
Software



“La calidad de la información sigue siendo un reto”



“Retos básicos aún sin solución”



Solicitudes complejas,
repiten información que
ya tiene la compañía.



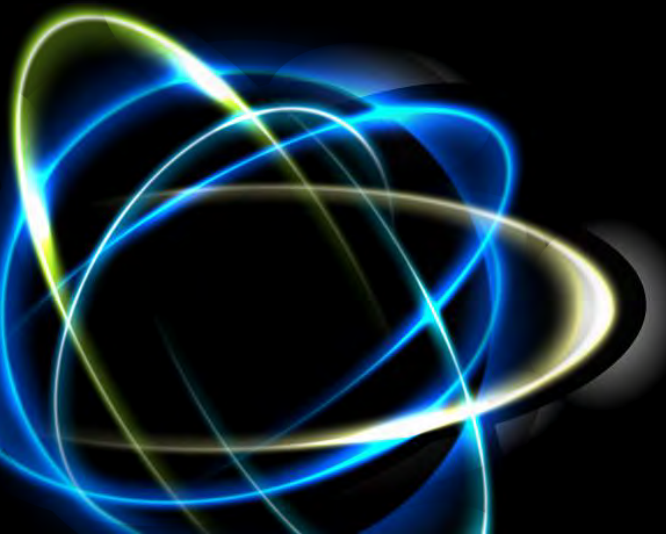
Desconocimiento del
estatus real de los trámites.

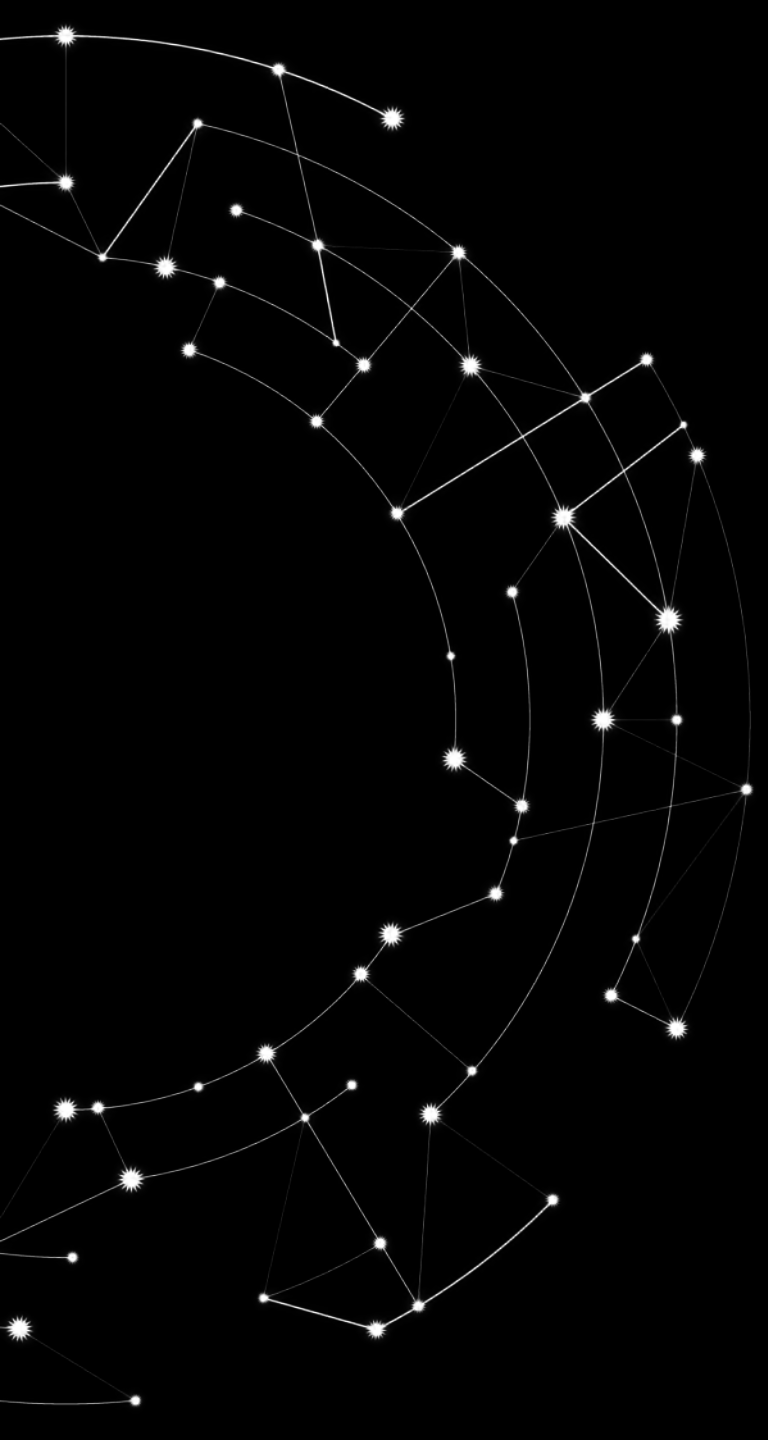


Rechazos que se
resuelven con la invención
del agente o con una
queja.



Alto tiempo de espera
para liberar a los pacientes
de los hospitales.





> 2025

Apenas vamos empezando

Lo que sigue

Inteligencia Artificial / Gobierno

Inteligencia Artificial Concepto

Pensar como Humano > Actuar como Humano > Pensar Racionalmente > Actuar Racionalmente

Machine Learning

Linear Regression > Logistic Regression > Decision Tree > Support Vector > Kmeans > Birch >

Deep Learning

Redes Neuronales: *CNN > NTM > TNN > ELM > ESN > DNC > KN > CN > ...*

Generative IA

GANs > VAEs > WaveGAN > SampleRNN > LLMs

Large Language Models (LLMs)

BERT > RoBERTa > LLaMA

Generative Pre-Trained Transformers (GPT)

GPT-3 / GPT-4 / ...

¿Qué es?

¿Para qué?

The background of the slide is a dark, textured surface. It features a series of vibrant, flowing lines in shades of blue, teal, purple, and orange that sweep across the right side of the image. Scattered throughout the dark background are numerous small, glowing dots in various colors, including yellow, orange, and blue, giving the impression of a starry night sky or a digital data field.

La inteligencia artificial es la nueva electricidad. Así como la electricidad transformó casi todas las industrias, la IA lo hará en todos los sectores.

– Andrew Ng, experto en inteligencia artificial.

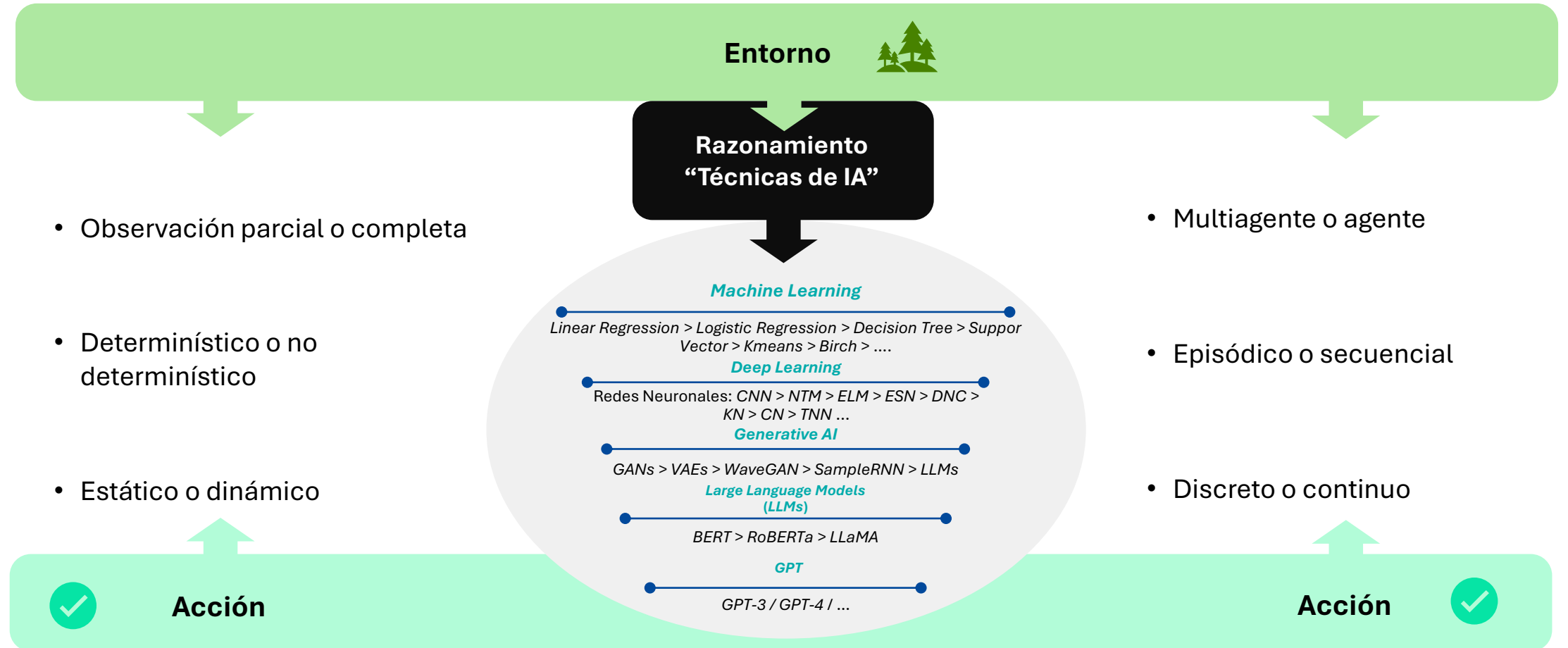
Existen oportunidades en toda la cadena de valor de los seguros



Agentes de Inteligencia Artificial

Un agente de IA es un sistema autónomo que **actúa** acorde a un **propósito y entorno definidos***.

Su modo de actuación responde a estímulos, ya sea a través de sensores, recepción de información o instrucciones humanas.



Agentes de Inteligencia Artificial

Aplicaciones generales

Agente	Medición de Desempeño	Entorno	Acción / Actuación	Sensores
Taxi Autónomo 	Seguridad. Límite de velocidad. Manejo legal. Ingreso. Evaluación.	Calles. Tráfico. Peatones. Clima.	Giros. Aceleración. Frenado. Direccionales.	Cámaras. Radar. GPS. Micrófono.
Parcial > Multi-agente > No Determinístico > Secuencial > Dinámico > Continuo				
Diagnóstico Médico 	Estado del paciente. Costos de tratamiento.	Estado del paciente. Hospital. Experiencia del “staff”.	Formularios (preguntas). Diagnóstico. Tratamiento.	Cámaras. Procesamiento de imágenes. Aparatos médicos. Sonidos.
Parcial > Agente > No Determinístico > Secuencial > Dinámico > Continuo				
Solicitud proactiva de insumos	Alerta de anomalías	Elaboración de reportes / informes	Ejecución de pagos	Solicitud de cotizaciones (procurement)

Agentes de Inteligencia Artificial

Aplicaciones en seguros simples

Agente	Medición de Desempeño	Entorno	Acción / Actuación	Sensores
Cotización de pólizas	Obtención de cotización. Costo de la póliza. Relación costo / valor.	Compañías. Evaluaciones de servicio. Accesos disponibles. Cotizadores.	Solicitud de cotizaciones. Comparativo de costos y condiciones. Recomendación o decisión de compra.	Datos de entrada (archivos, correo, mensaje, teclado, voz).
Renovación de pólizas (previos de renovación)	Solicitudes enviadas. Pólizas renovadas.	Compañía. Asegurados.	Generación del previo de renovación. Envío de propuestas asegurados / agentes. Recepción de retroalimentación.	Archivos, sistemas legados. Retroalimentación de asegurados (correo, mensaje, voz).
Pago de reclamaciones	Tiempo de procesamiento. Validación exitosa de documentos.	Compañía. Plataforma de datos y documentos.	Análisis. Aceptación / Rechazo. Pago. Notificación.	Visión por computadora. Extracción de datos. Análisis de video / sonido.
Prevención de siniestro	Score de manejo. Recepción de notificación. Mejora de manejo.	Calles. Tráfico. Celular. Clima.	Análisis de patrón de conducción. Identificación de 'zona roja'. Alerta proactiva.	Teléfono celular.

Agentes de Inteligencia Artificial

Aplicaciones en seguros simples

Prevención de siniestro	Score de manejo. Recepción de notificación. Mejora de manejo.	Calles. Tráfico. Celular. Clima.	Análisis de patrón de conducción. Identificación de zona roja. Alerta proactiva.	Teléfono celular.
-------------------------	---	---	---	-------------------



	Clave	Zona	Anticipate	Legal	Smooth	Acceleration	Braking	Turns	Focus	Claim	Label	Score
0	76040001	Aguascalientes	6.0	9.0	6.0	5.0	8.0	6.0	8.0	NaN	0	0.2261
1	68233001	Campeche	8.0	5.0	7.0	7.0	10.0	10.0	5.0	NaN	0	0.2744
2	69486001	Cancun	6.0	8.0	7.0	10.0	6.0	7.0	7.0	NaN	0	0.1005
3	51450001	Cd. Juarez	6.0	8.0	9.0	10.0	7.0	8.0	9.0	NaN	0	0.0423
4	50821001	Cd.Obregon	10.0	10.0	7.0	8.0	6.0	10.0	5.0	NaN	0	0.2815
5	51785001	Cd.Victoria	10.0	7.0	5.0	5.0	6.0	8.0	10.0	NaN	0	0.1441
6	71905001	Chihuahua	10.0	9.0	6.0	8.0	6.0	6.0	5.0	NaN	0	0.3045
7	51701001	Colima	10.0	6.0	8.0	6.0	8.0	7.0	8.0	NaN	0	0.1635
8	70363001	Culiacan	7.0	10.0	8.0	6.0	9.0	8.0	7.0	NaN	0	0.2041
9	51659001	DF-Norte	8.0	8.0	10.0	7.0	6.0	5.0	6.0	NaN	0	0.2502
10	51257001	DF-Sur	5.0	9.0	10.0	7.0	7.0	6.0	8.0	NaN	0	0.1274
11	52350001	Durango	9.0	10.0	10.0	6.0	5.0	10.0	5.0	NaN	0	0.3910
12	70884001	Ensenada	9.0	5.0	8.0	5.0	6.0	9.0	5.0	NaN	0	0.4696
13	52462001	Guadalajara	10.0	6.0	6.0	7.0	10.0	6.0	5.0	NaN	0	0.2971
14	52539001	Hermosillo	10.0	10.0	7.0	9.0	6.0	8.0	10.0	NaN	0	0.0466
15	53040001	Irapuato	5.0	10.0	6.0	5.0	7.0	8.0	10.0	NaN	0	0.1287
16	78434001	La paz	5.0	9.0	8.0	5.0	10.0	8.0	7.0	NaN	0	0.2392
17	50493003	Leon	5.0	10.0	8.0	10.0	6.0	5.0	10.0	NaN	0	0.0352
18	52879001	Los Mochis	7.0	8.0	10.0	7.0	5.0	10.0	8.0	NaN	0	0.1389



Apenas vamos empezando...



Avances en medicina

- ¿Uso de la genómica para la evaluación de riesgos?
- ¿Nuevos y costosos medicamentos / tratamientos son parte de la cobertura?
- ¿Cybor se considera invalidez o no?
- ¿Se puede entender que las prótesis u órganos mecánicos son parte de la restitución de la salud del paciente / asegurado?



Sobre IA

(The National Institute of Standards and Technology)

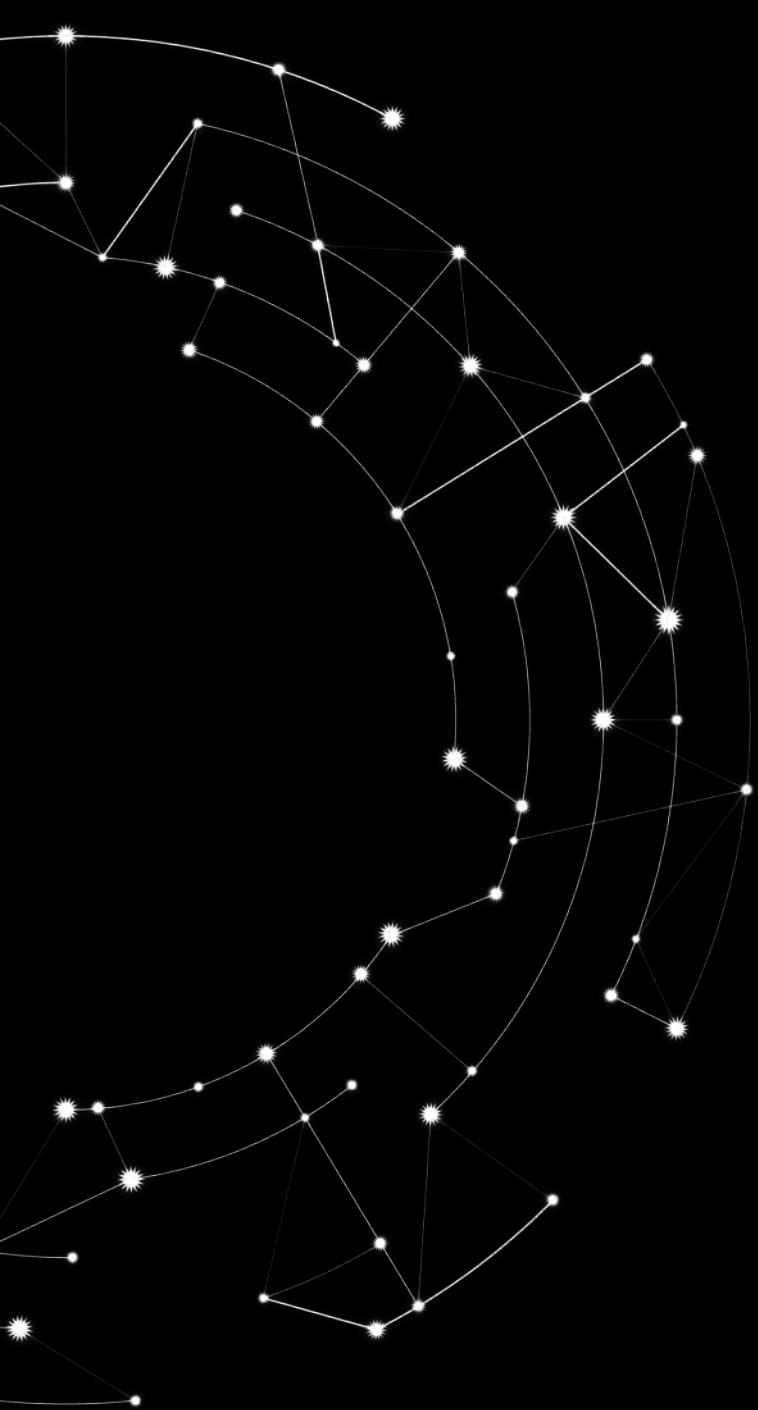
- “*AI Risk Management Framework*”.
- Estándares técnicos.
- Gobierno y capacidades técnicas.
- Evaluación y pruebas de modelos.
- Planes de contingencia / apagado.



Quantum

(The National Institute of Standards and Technology)

- Computación cuántica.
- Redes cuánticas.
- Sensores cuánticos.
- Seguridad en la computación cuántica.



¿Víctimas o protagonistas?



Alejandra Mendoza

Socia Artificial Intelligence & Data

Deloitte Spanish Latin America

almendoza@deloittemx.com



Santiago Gutiérrez

Socio de Clientes e Industrias | Ciberseguridad y
Transformación Tecnológica

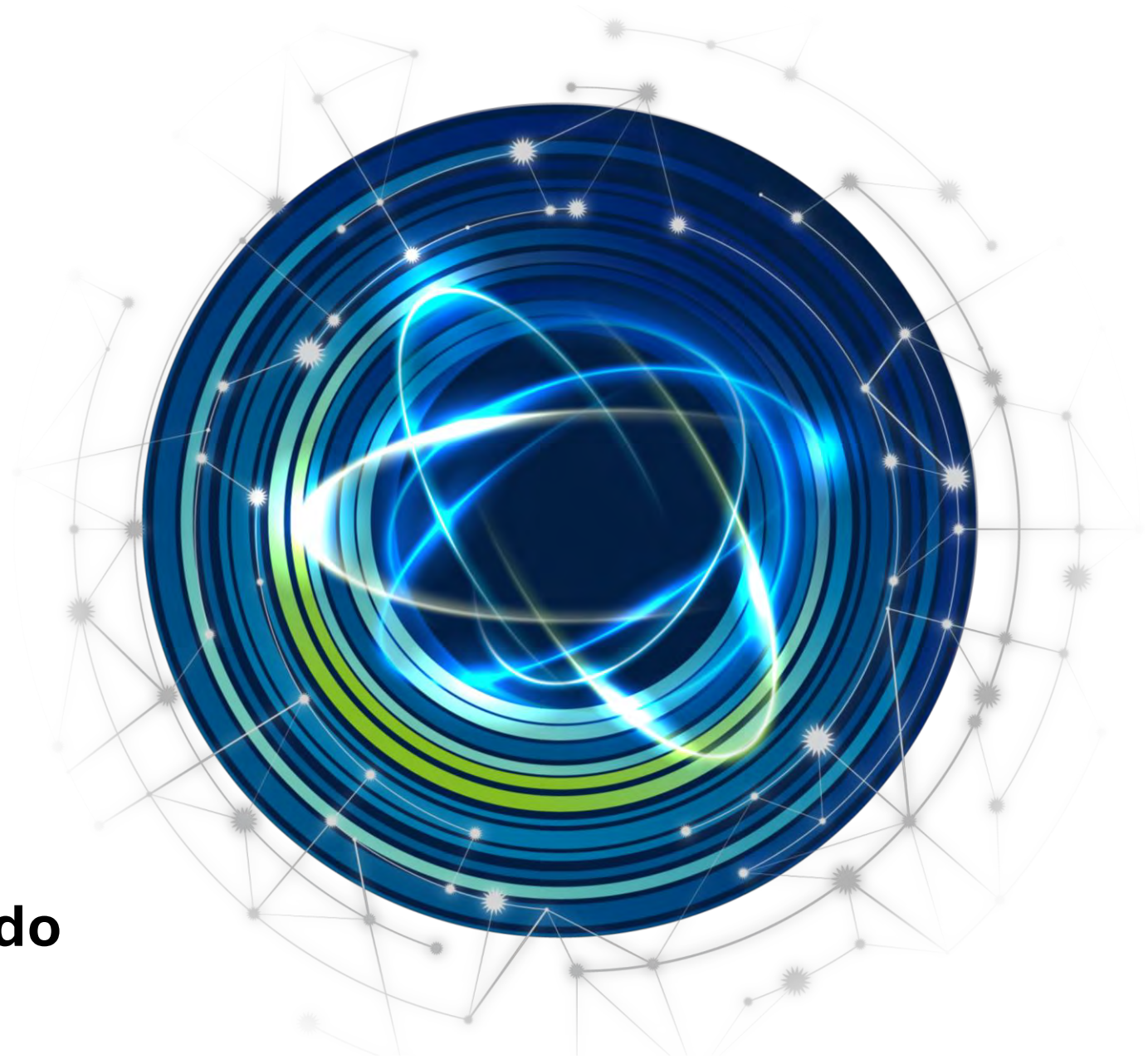
Deloitte Spanish Latin America

sangutierrez@deloittemx.com



**Disrupción digital y
ciberseguridad**

Protegiendo un mundo conectado





Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), its global network of member firms, and their societies affiliated to a member firm (hereinafter “Related Entities”) (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and Related Entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and Related Entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte provides industry-leading audit and assurance, tax and legal, consulting, financial advisory, and risk advisory services to nearly 90% of the Fortune Global 500® and thousands of private companies. Our people deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets, enable clients to transform and thrive, and lead the way toward a stronger economy, a more equitable society, and a sustainable world. Building on its 175-plus year history, Deloitte spans more than 150 countries and territories. Learn how Deloitte’s approximately 460,000 people worldwide make an impact that matters at www.deloitte.com.

As used in this document, " Deloitte S-LATAM, S.C." is the member firm of Deloitte and comprises three Marketplaces: Mexico-Central America, Southern Cone and Andean Region. It is comprised of several, separate and independent Related Entities, which have the exclusive legal right to engage in, and limit their business to, providing auditing, consulting, tax consultancy, legal, risk and financial advisory and other professional services, under the name "Deloitte".

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their Related Entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, Related Entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their Related Entities, are legally separate and independent entities.