
AACS
.org.ar
cessi

Transformación digital en compañías de seguros - 5ta. edición

Noviembre 2026

Propósito conjunto AACS y CESSI

- ➔ Crear un **Índice de Maduración Digital** que permita impulsar la **aceleración de los procesos digitales** y culturales del ecosistema asegurador.
- ➔ Lograr una **mayor agilidad, disponibilidad de la información** 7x24, permitiendo generar una alta satisfacción en la industria de seguros.
- ➔ El relevamiento de esta edición incorpora el **análisis de la adopción de IA** en los procesos de negocio, profundizando su impacto en la eficiencia y evolución del sector.

5° encuesta AACS - CESSI

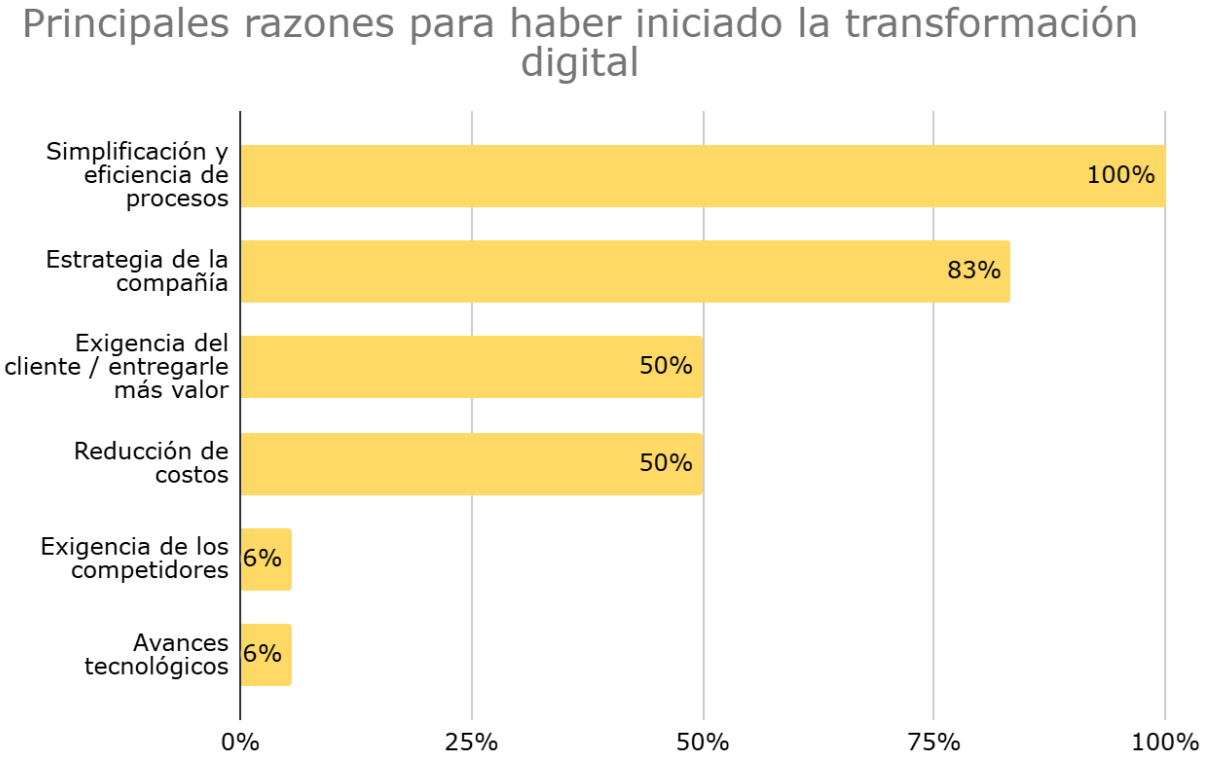
- ➔ Las **empresas participantes** del índice representan, en primas emitidas, **el 49% del total del mercado, lo que implica una muestra más que significativa para el análisis**. En la edición 2025, esta participación había alcanzado el 37% (32% de aumento).
- ➔ La información presentada consta de dos partes:

    1. Gráficos con la **distribución de las empresas** para preguntas referidas a **estrategia digital** e **IA**.
    2. Gráficos con los **niveles de madurez digital** de acuerdo a 5 dimensiones: **estructura operacional, plataforma digital, marco de responsabilidades, plataforma de desarrollo externo y visión compartida del cliente**.

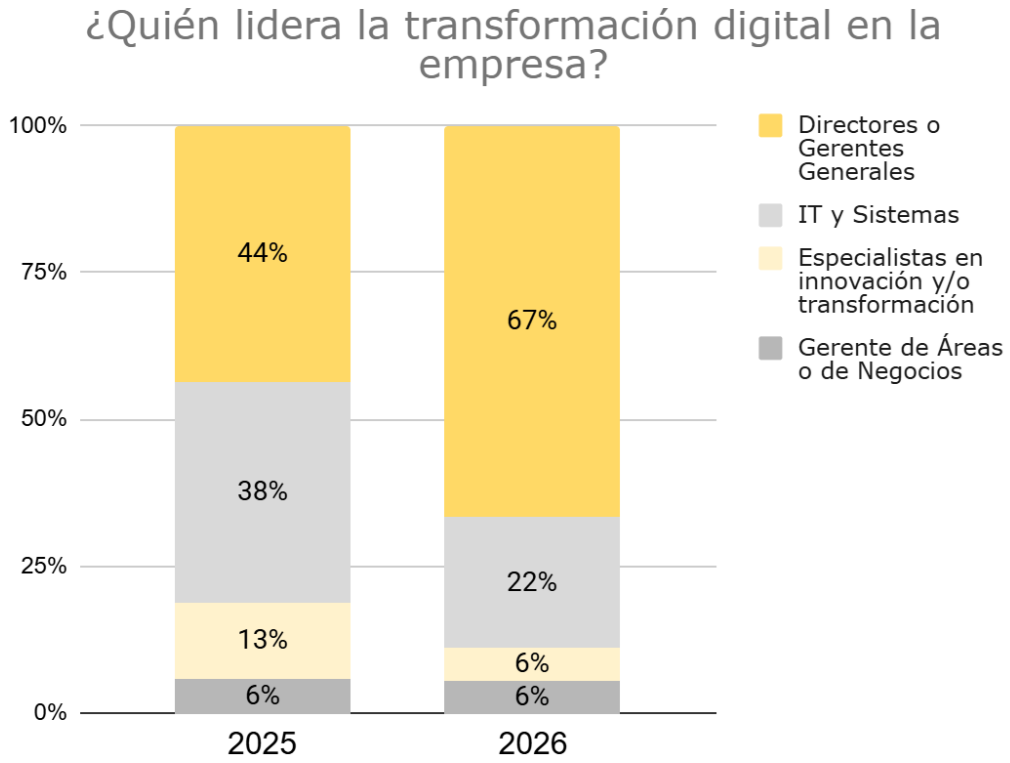
ÍNDICE

- **Estrategia digital**
- **Inteligencia Artificial**
- **5 dimensiones para la transformación digital:**
    1. Estructura operacional
    2. Plataforma digital
    3. Marco de responsabilidades
    4. Plataforma de desarrollo externo
    5. Visión compartida del cliente

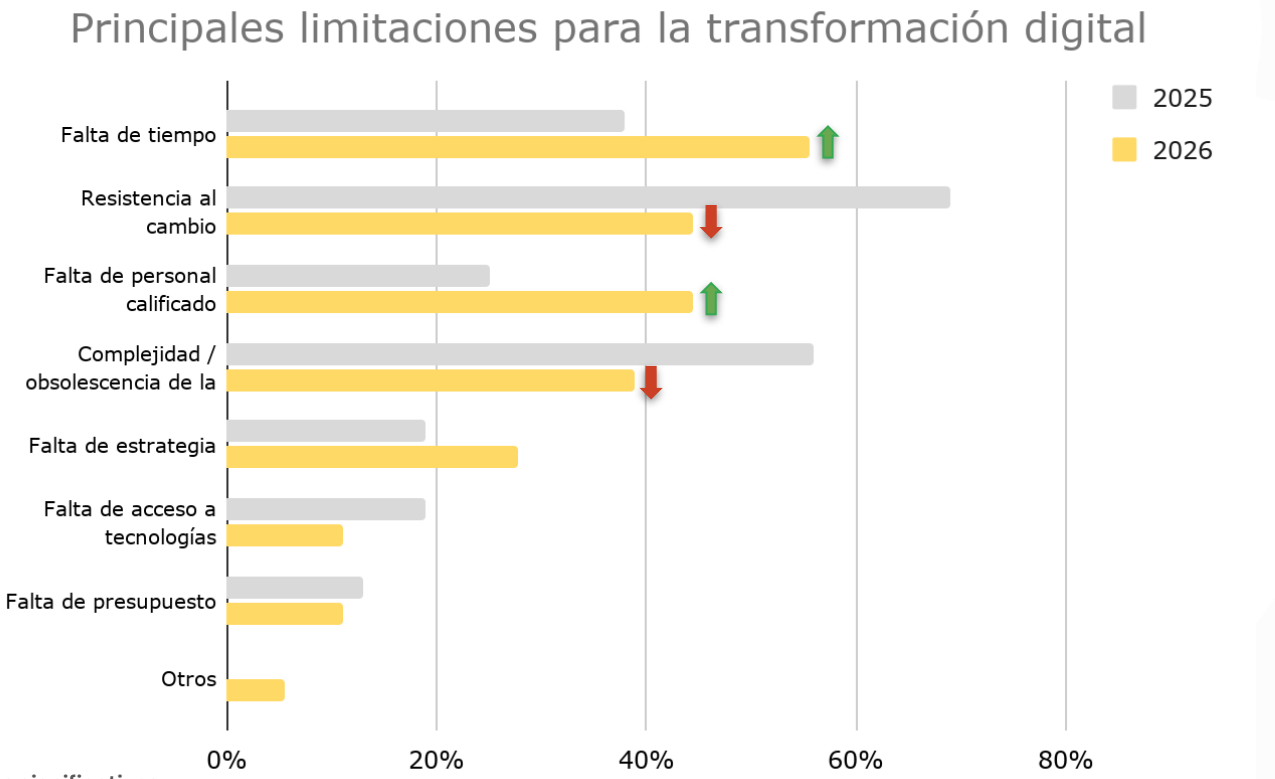
Estrategia digital



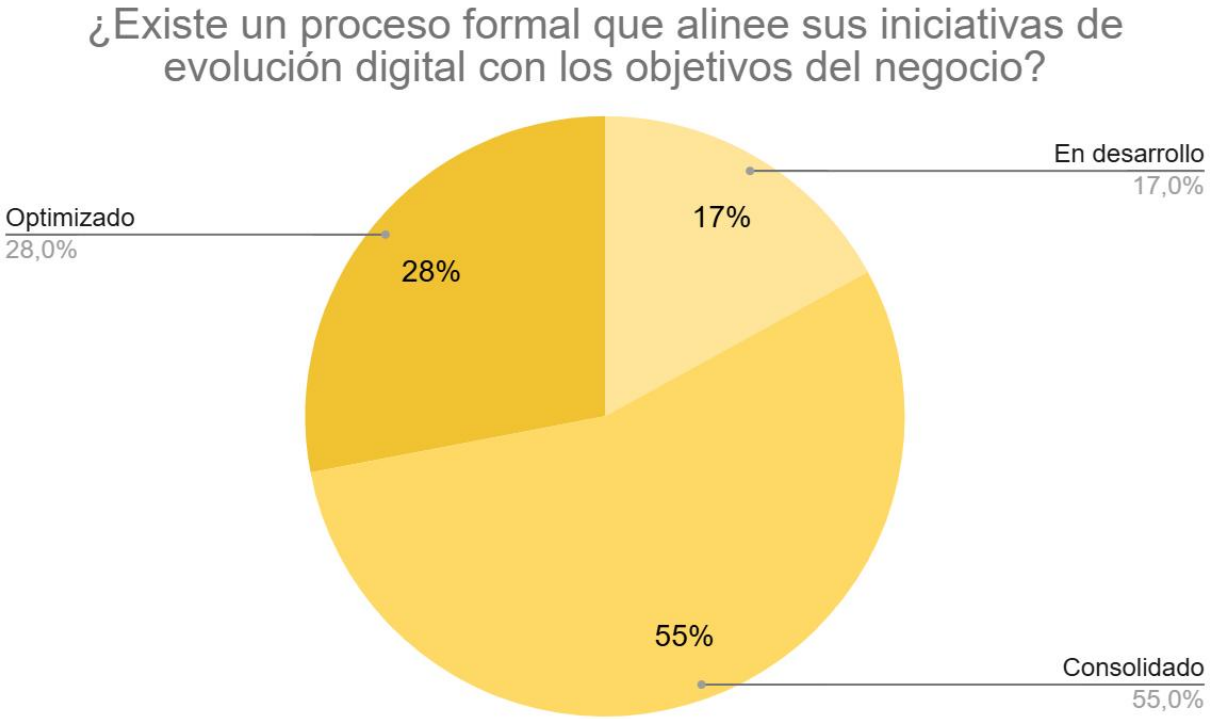
Estrategia digital



Estrategia digital

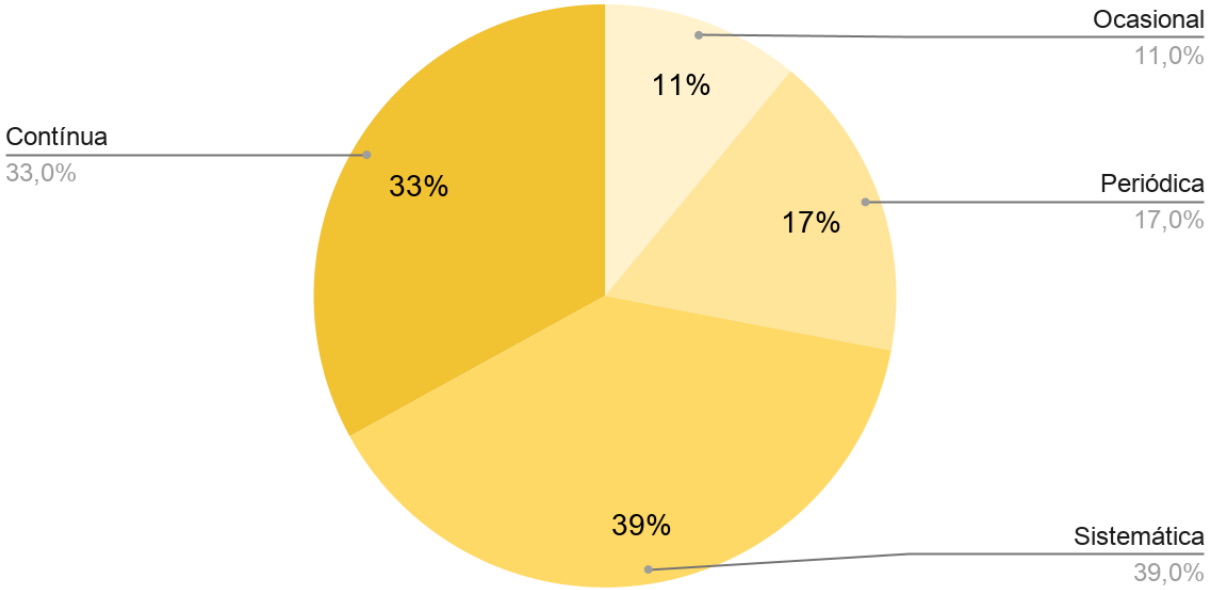


Estrategia digital



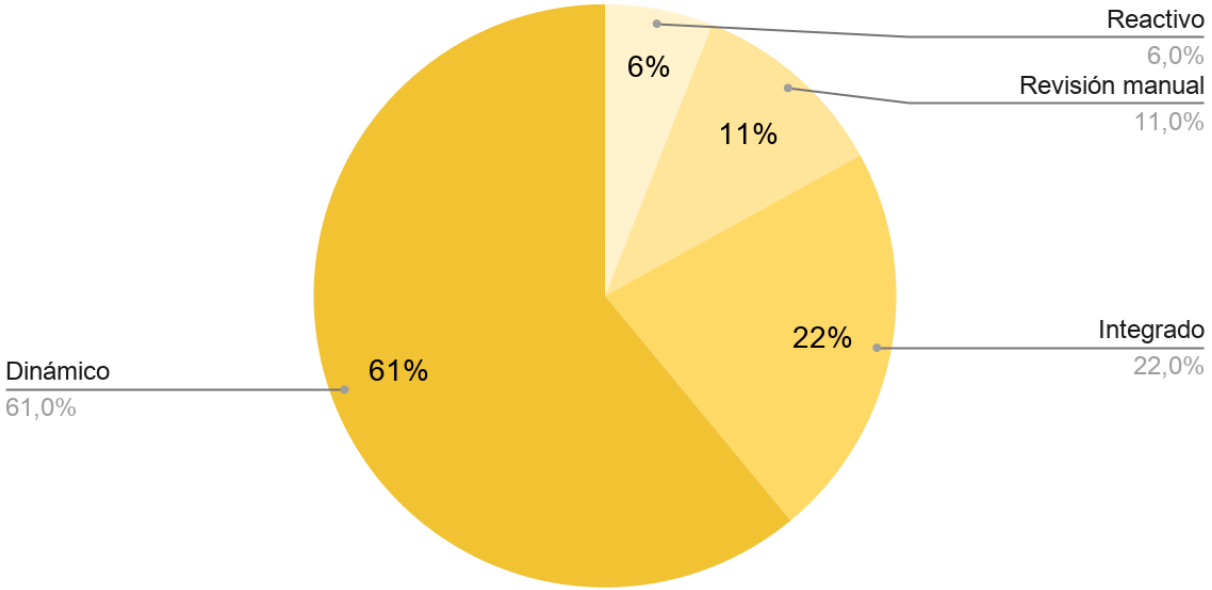
Estrategia digital

¿En qué forma es evaluada o medida la evolución digital por la dirección de la empresa?

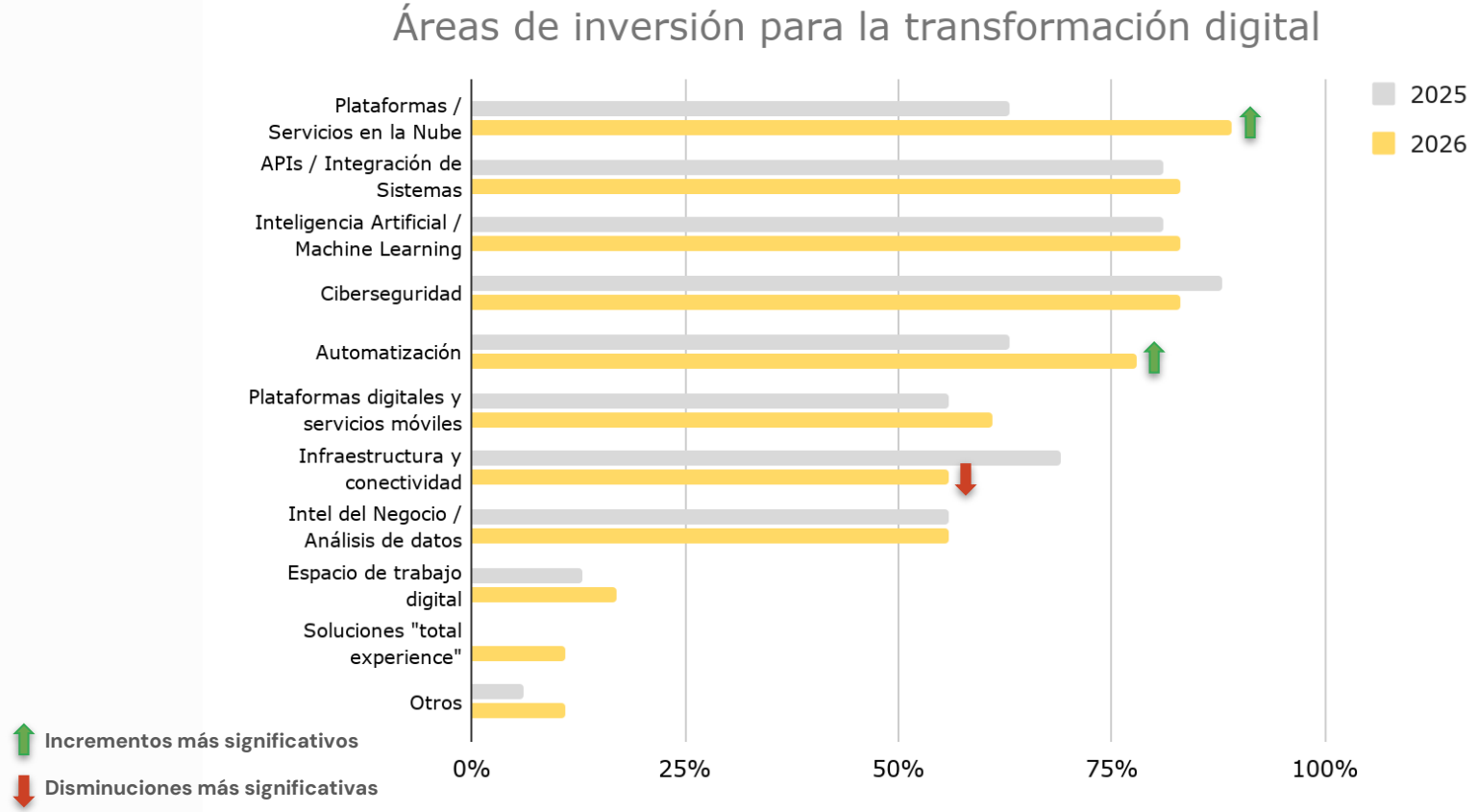


Estrategia digital

¿Cómo es el proceso de acompañamiento de la innovación digital en relación a prácticas de ciberseguridad?



Estrategia digital



Estrategia digital

La **estrategia digital** de las empresas de seguros presenta una serie de características bien definidas:

- La mayoría de las empresas (83%) la considera una **estrategia propia de la empresa**, y todas coinciden en que el **principal objetivo es simplificar procesos y volverlos más eficientes**.
- En el último año, la transformación digital pasó a estar **liderada mayormente por directores o niveles gerenciales** (67%), dando cuenta de la **relevancia que la digitalización ha adquirido para las empresas del sector**.
- Actualmente, las **principales limitaciones responden más a cuestiones de disponibilidad de recursos** (**falta de tiempo y/o personal**) que a cuestiones de adaptación o estructuras previas.

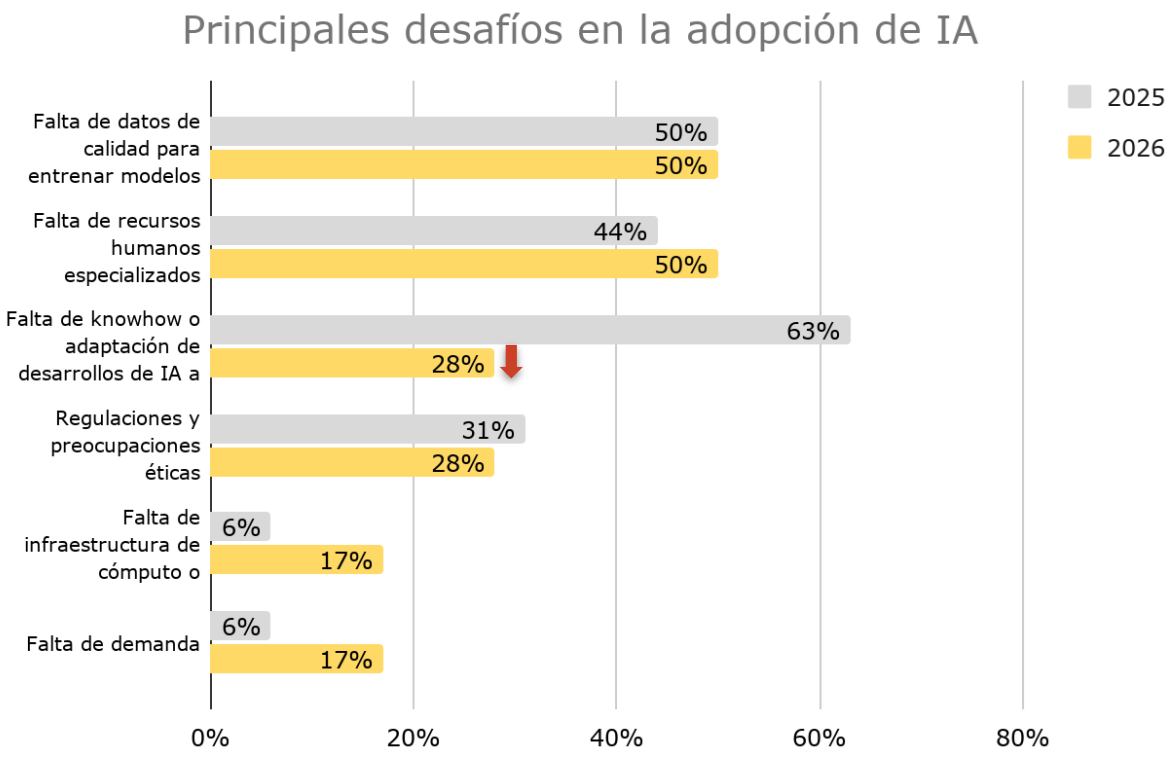
Estrategia digital

- **Las innovaciones digitales están ya fuertemente integradas a la dinámica de las empresas aseguradoras**:
  - El **83%** de ya posee **procesos formales** para **alinear** sus **iniciativas digitales** a los **objetivos del negocio**.
  - En el **72%** la digitalización es **evaluada** en **forma sistemática** o incluso contínua **por la dirección de la empresa**.
  - En un **83%** está acompañada **en forma integrada** o dinámica por prácticas de **ciberseguridad**.
- Si bien las **inversiones** en **ciberseguridad, integración de sistemas/APIs e IA** siguen siendo de las más destacadas, en el último año **se extendieron también** las inversiones **en servicios en la nube y en automatización**.

ÍNDICE

- **Estrategia digital**
- **Inteligencia Artificial**
- **5 dimensiones para la transformación digital:**
    1. Estructura operacional
    2. Plataforma digital
    3. Marco de responsabilidades
    4. Plataforma de desarrollo externo
    5. Visión compartida del cliente

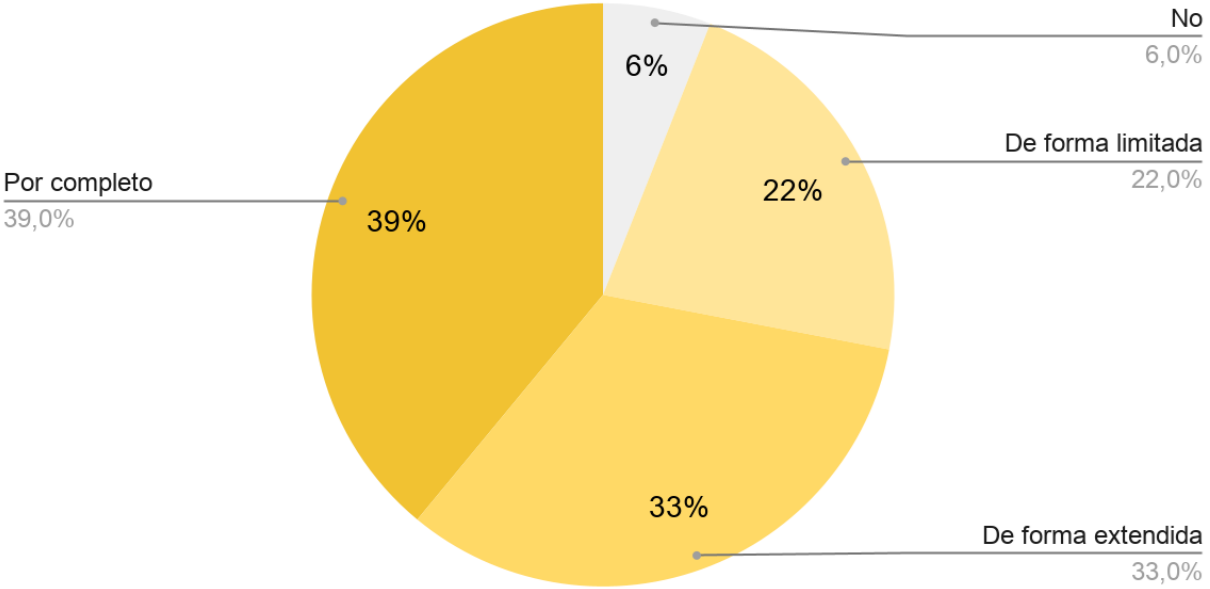
Inteligencia Artificial



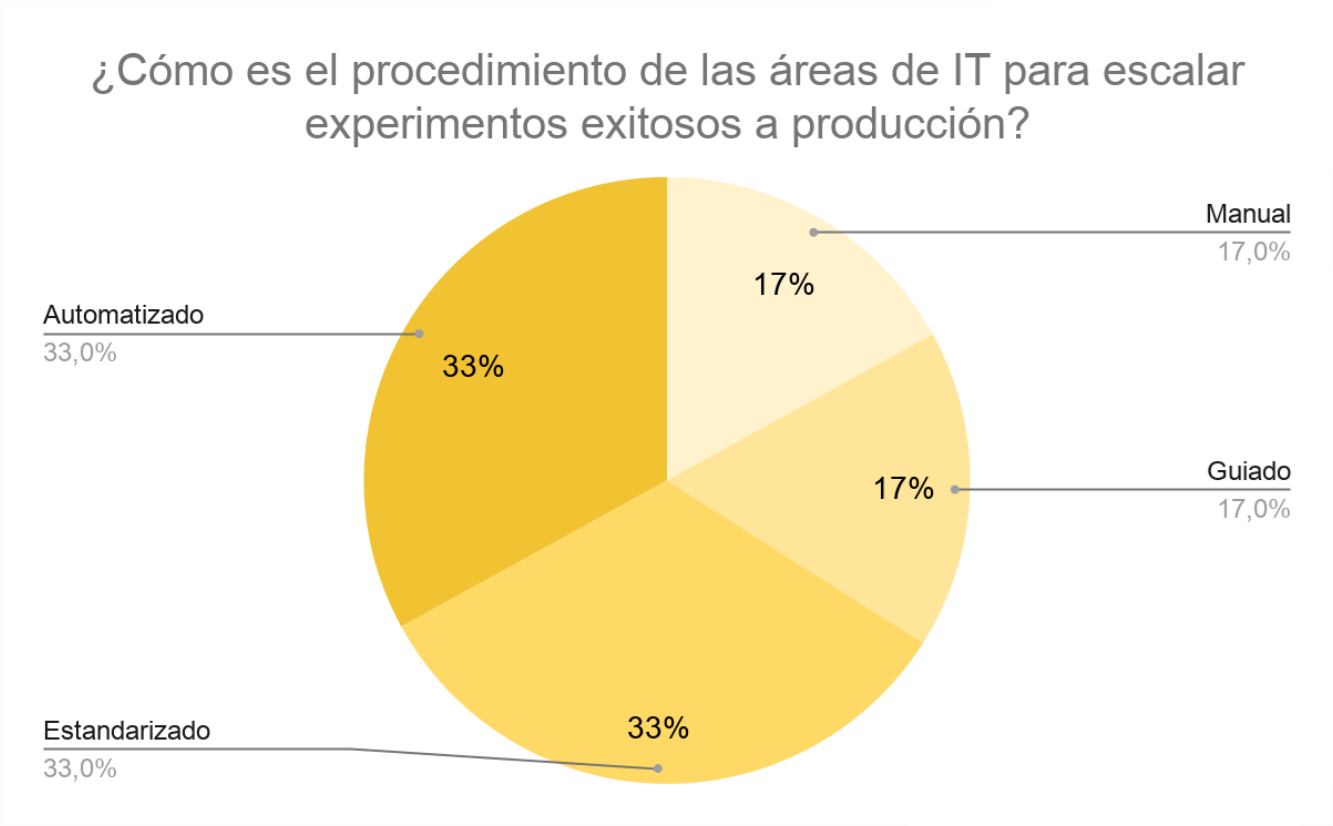
Disminución más significativa

Inteligencia Artificial

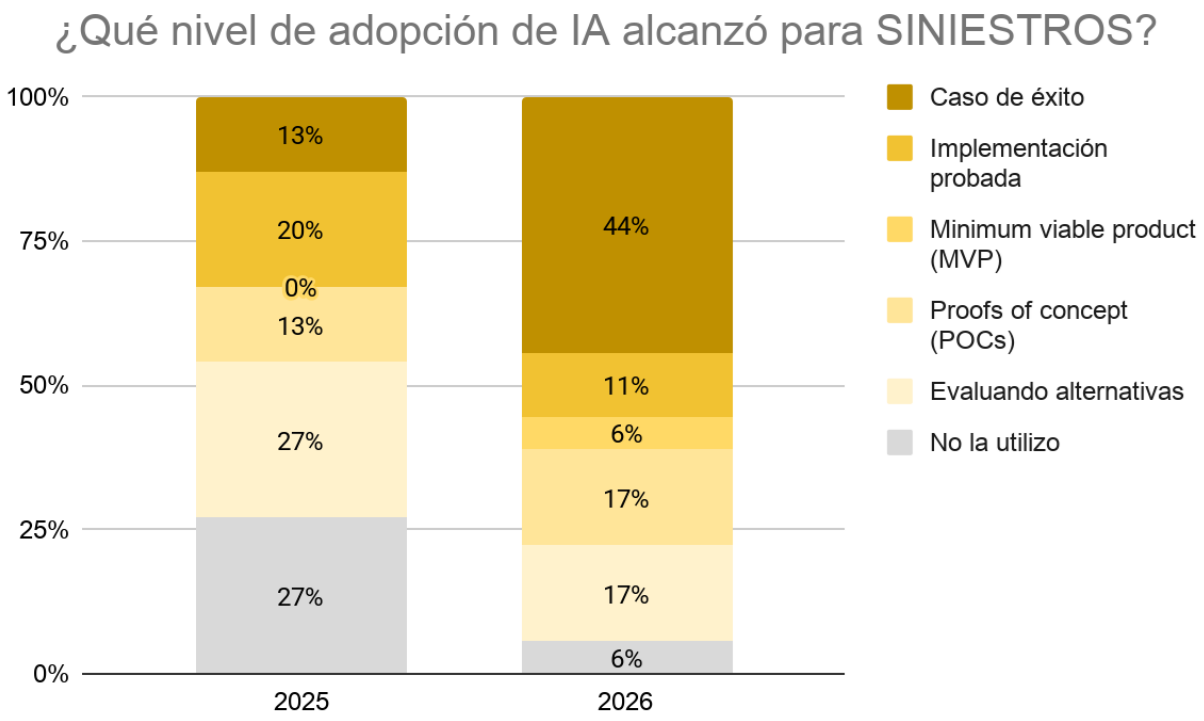
¿El personal de la compañía emplea IA bajo un marco de gobierno formalizado con políticas de utilización?



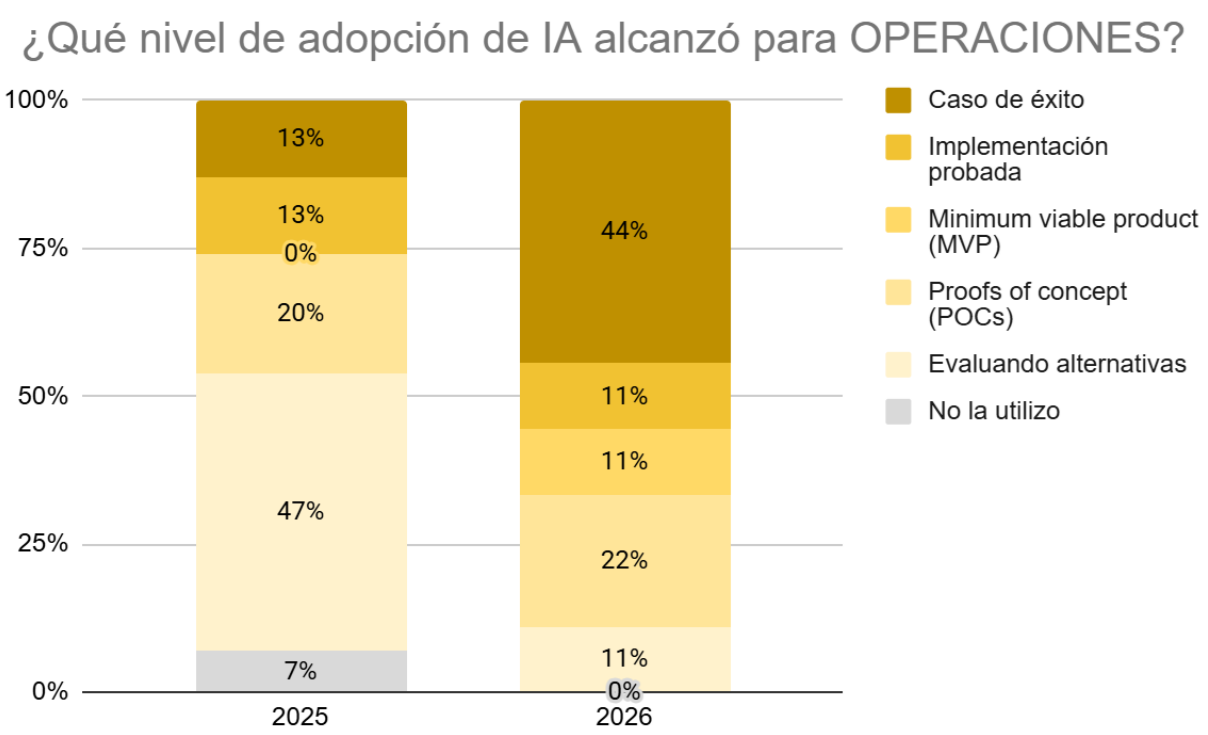
Inteligencia Artificial



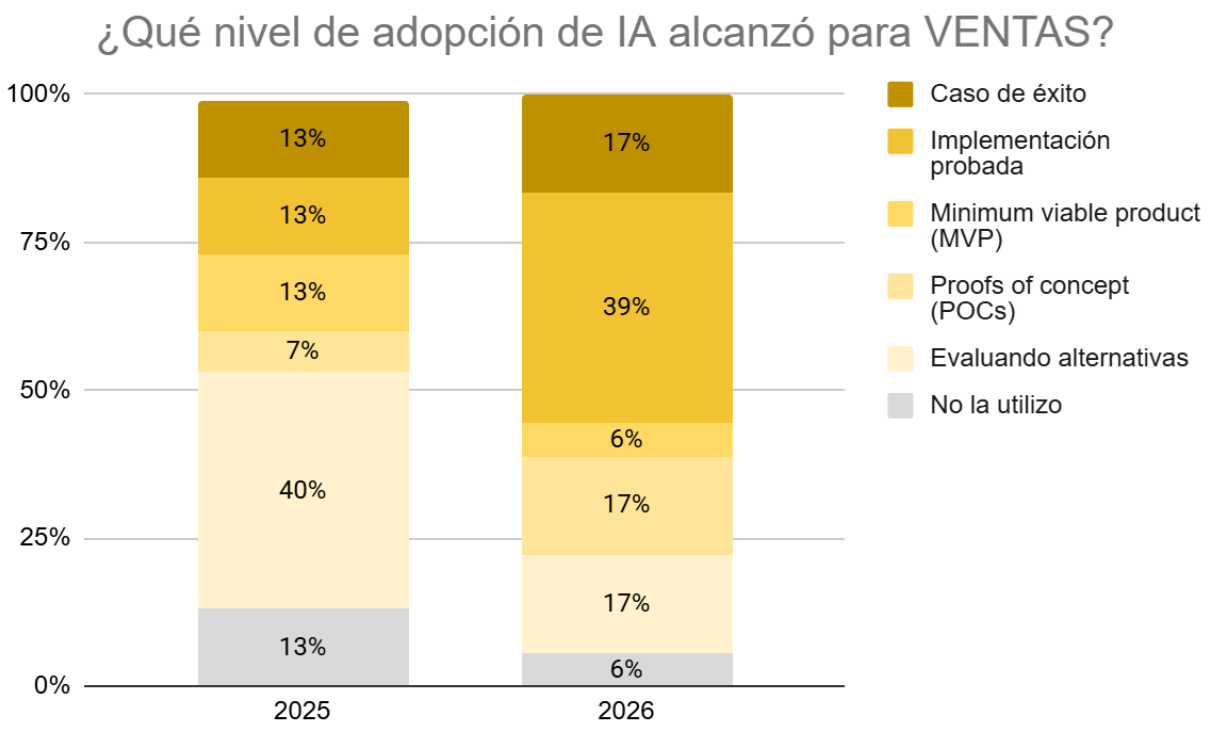
Inteligencia Artificial



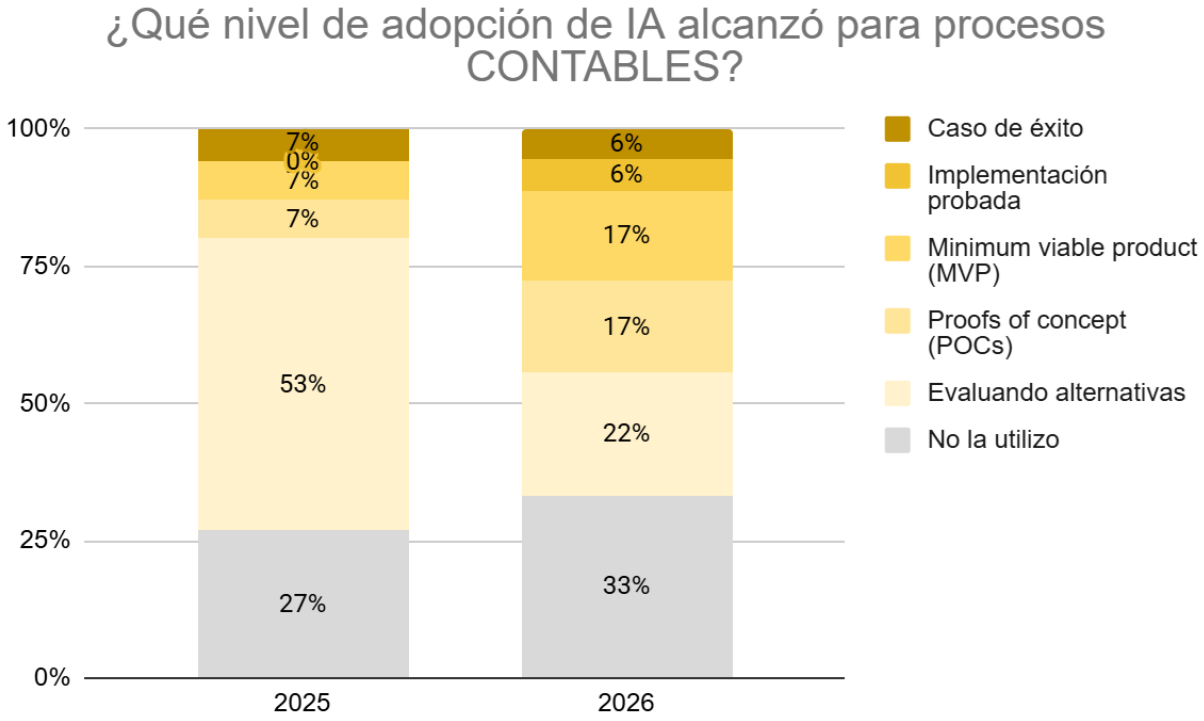
Inteligencia Artificial



Inteligencia Artificial



Inteligencia Artificial



Inteligencia Artificial

En el último año, la **IA** se ha configurado como un **factor central de la estrategia digital** en el **sector de seguros**:

- Lo que fuera la **principal dificultad** para su implementación -el ***know how*** para adoptarla a procesos- durante el año anterior (63% de las empresas), **se ha reducido significativamente** este año (28% de las empresas).
- En la amplia **mayoría de las empresas (72%) el personal ya utiliza IA** de acuerdo a políticas de gobierno instrumentadas **bajo un marco formal**.
- En el **66%** de las empresas las **áreas de IT** cuentan con **procedimientos estandarizados para escalar experimentos exitosos a producción**.

Inteligencia Artificial

La **utilización de IA ha aumentado significativamente en el último año** entre las principales áreas o procesos de las empresas de seguros:

- El **44% de las empresas** cuenta con **casos de éxito** en la utilización de IA para el procesamiento de **siniestros y operaciones**, versus sólo un 13% un año atrás.
- El **56% de las empresas** ha **implementado exitosamente** (17% casos de éxito) IA en sus áreas de **ventas**, versus sólo un 26% un año atrás.
- Únicamente en las áreas contables la implementación de IA no se ha extendido aún (12% de las empresas actualmente vs. 6% un año atrás).

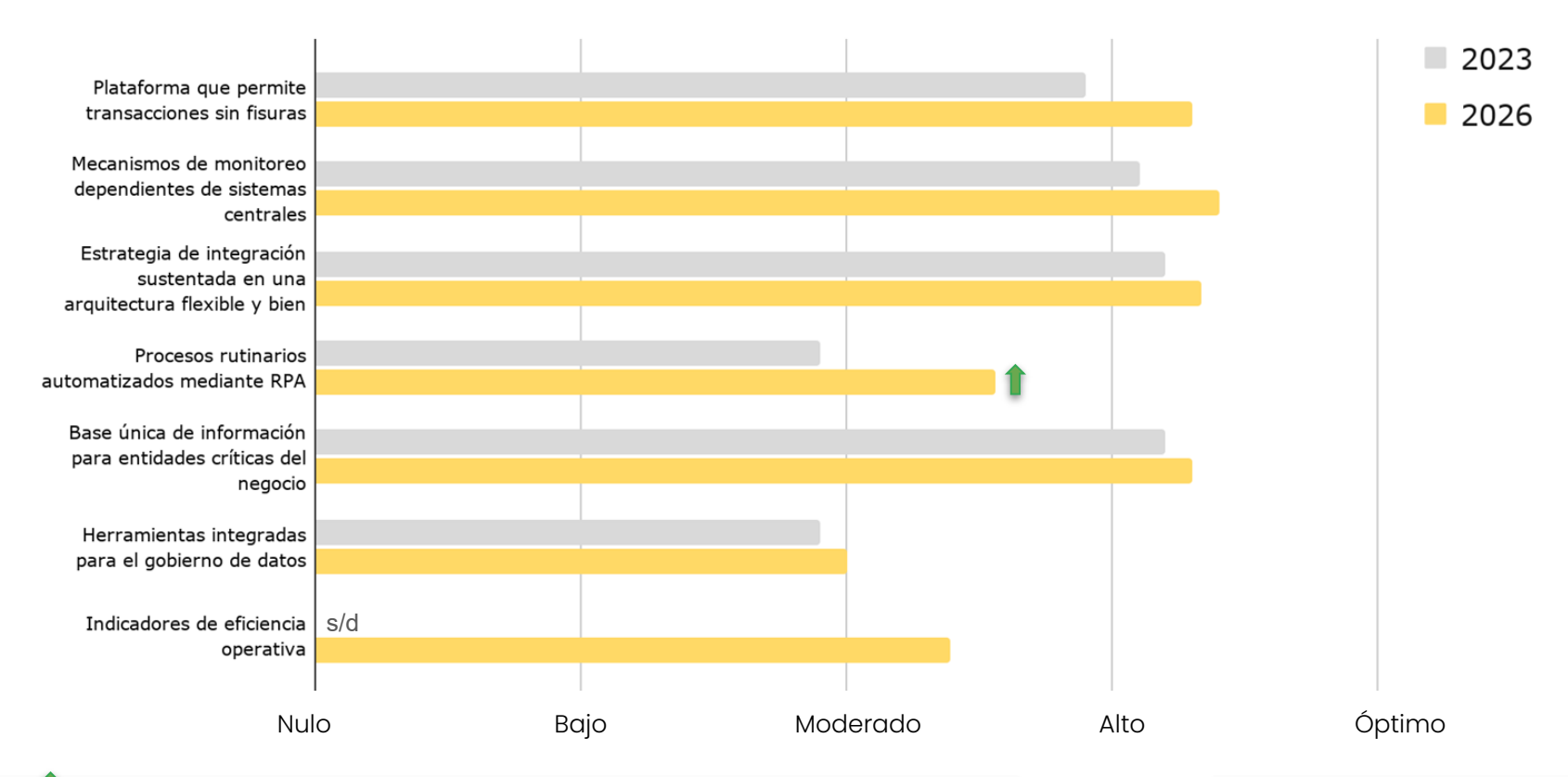
ÍNDICE

- **Estrategia digital**
- **Inteligencia Artificial**
- **5 dimensiones para la transformación digital:**
    1. Estructura operacional
    2. Plataforma digital
    3. Marco de responsabilidades
    4. Plataforma de desarrollo externo
    5. Visión compartida del cliente

Estructura operacional

- Conjunto de sistemas operacionales, (ERP, CRM, SCM)
- Integrados sin fisuras
- Automatización de procesos de Negocios, (RPA)
- Repositorio unificado de datos corporativos
- Gobierno de datos automatizado

5 dimensiones: Estructura operacional

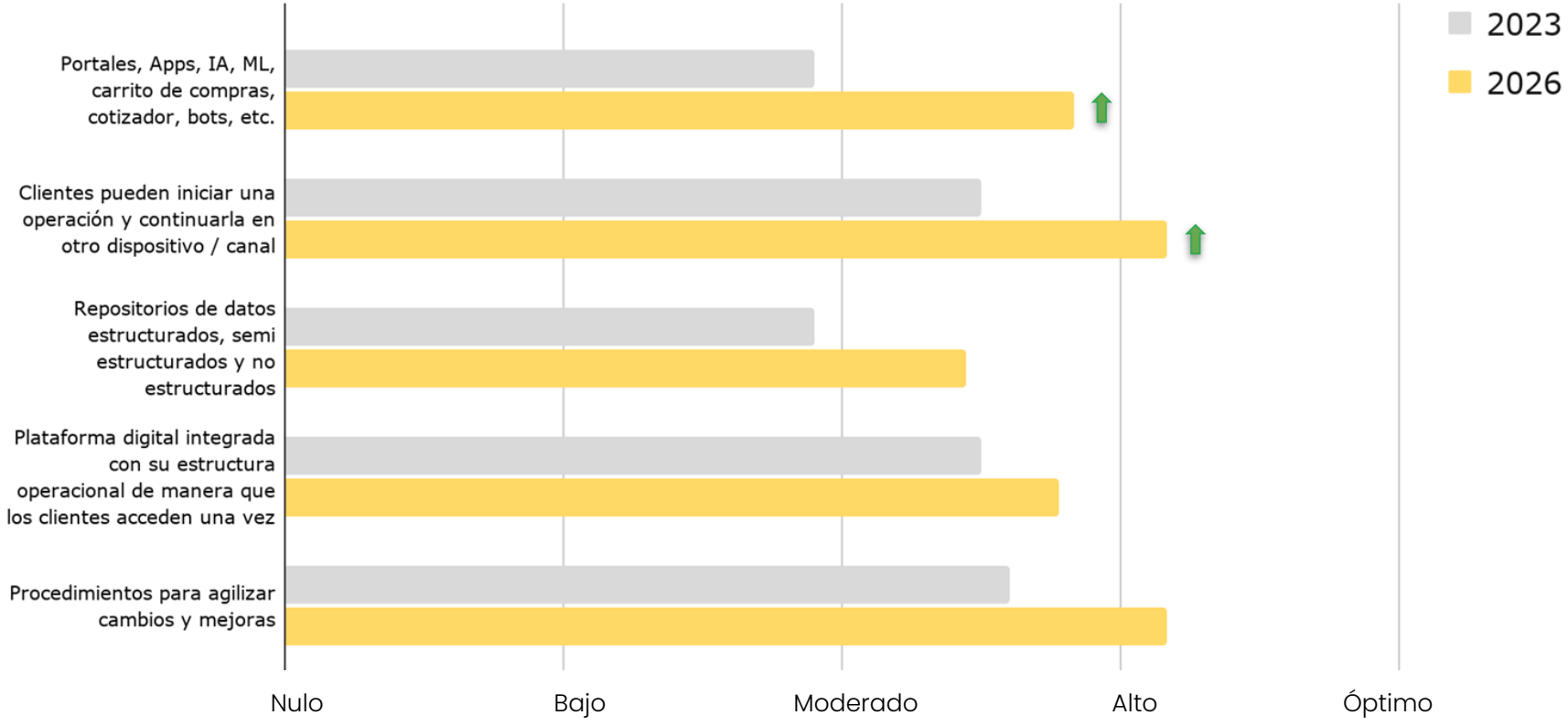


Incrementos más significativos

Plataforma Digital

- Arquitectura de componentes independientes, (datos, infraestructura, procesos de negocios y software)
- Omnicanalidad
- Integración con estructura operacional
- Orquestación de productos y servicios
- Analitica avanzada e Inteligencia artificial

5 dimensiones: Plataforma Digital

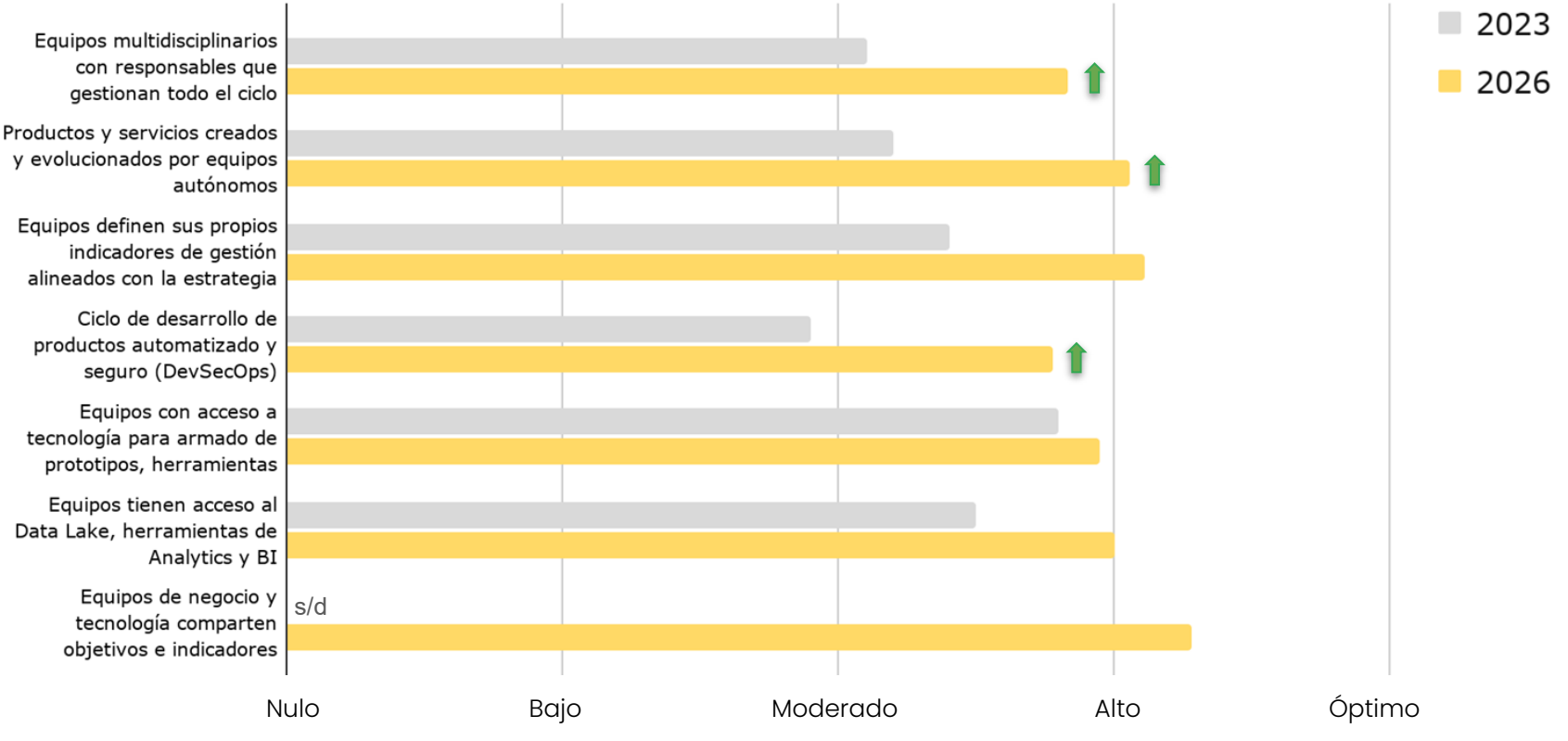


Incrementos más significativos

Marco de responsabilidades

- Mentalidad ágil a nivel organizacional
- Cultura altamente colaborativa y de comunicación abierta
- Equipos independientes, autogestionados y multidisciplinarios
- Foco en desarrollo y evolución de productos y servicios

5 dimensiones: Marco de responsabilidades



Incrementos más significativos

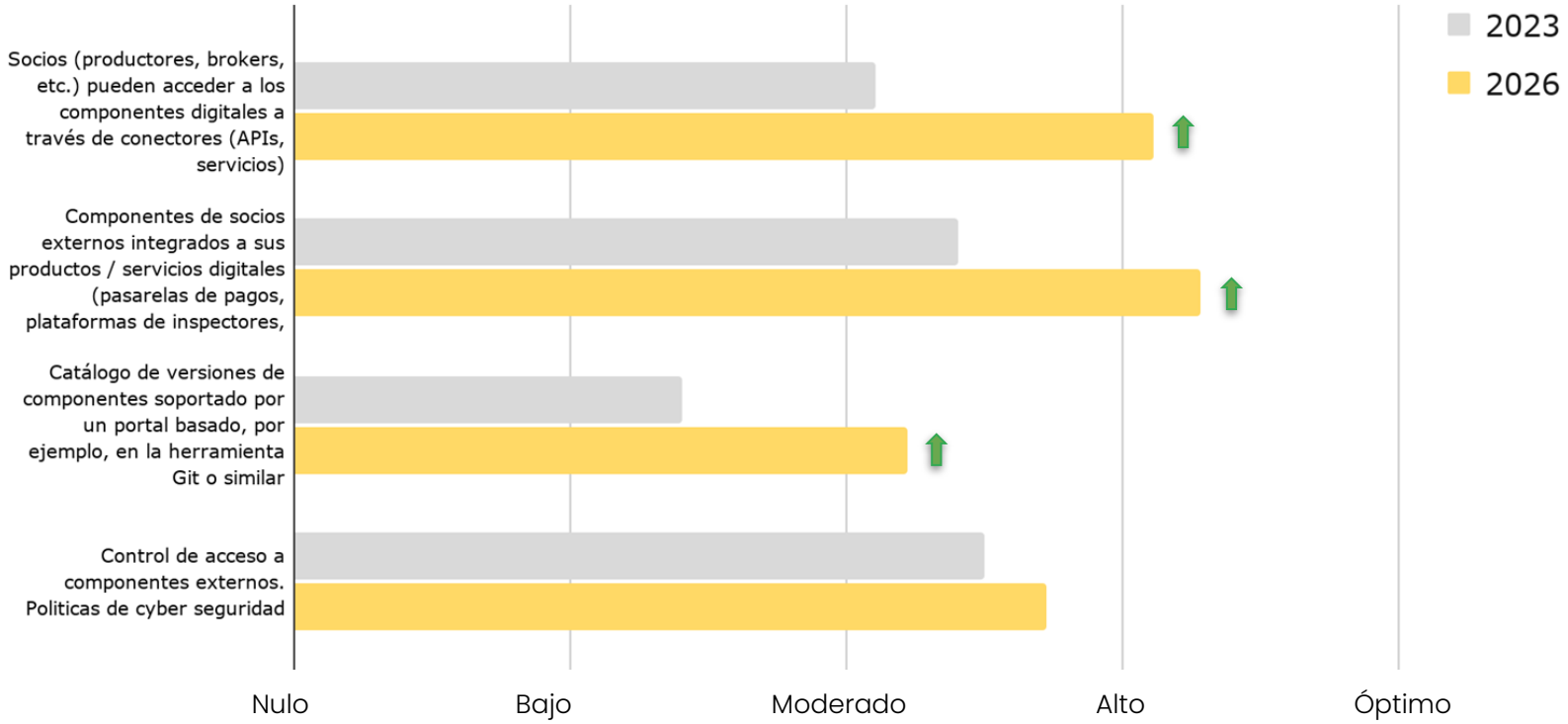
Plataforma de desarrollo externo

AACS Asociación Argentina de Compañías de Seguros

cessi

- Acceso seguro y controlado de proveedores y socios del negocio
- Aplicación para integrar soluciones con proveedores y socios
- Gestión y comunicación de nuevos componentes a compartir

5 dimensiones: Plataforma de desarrollo externo

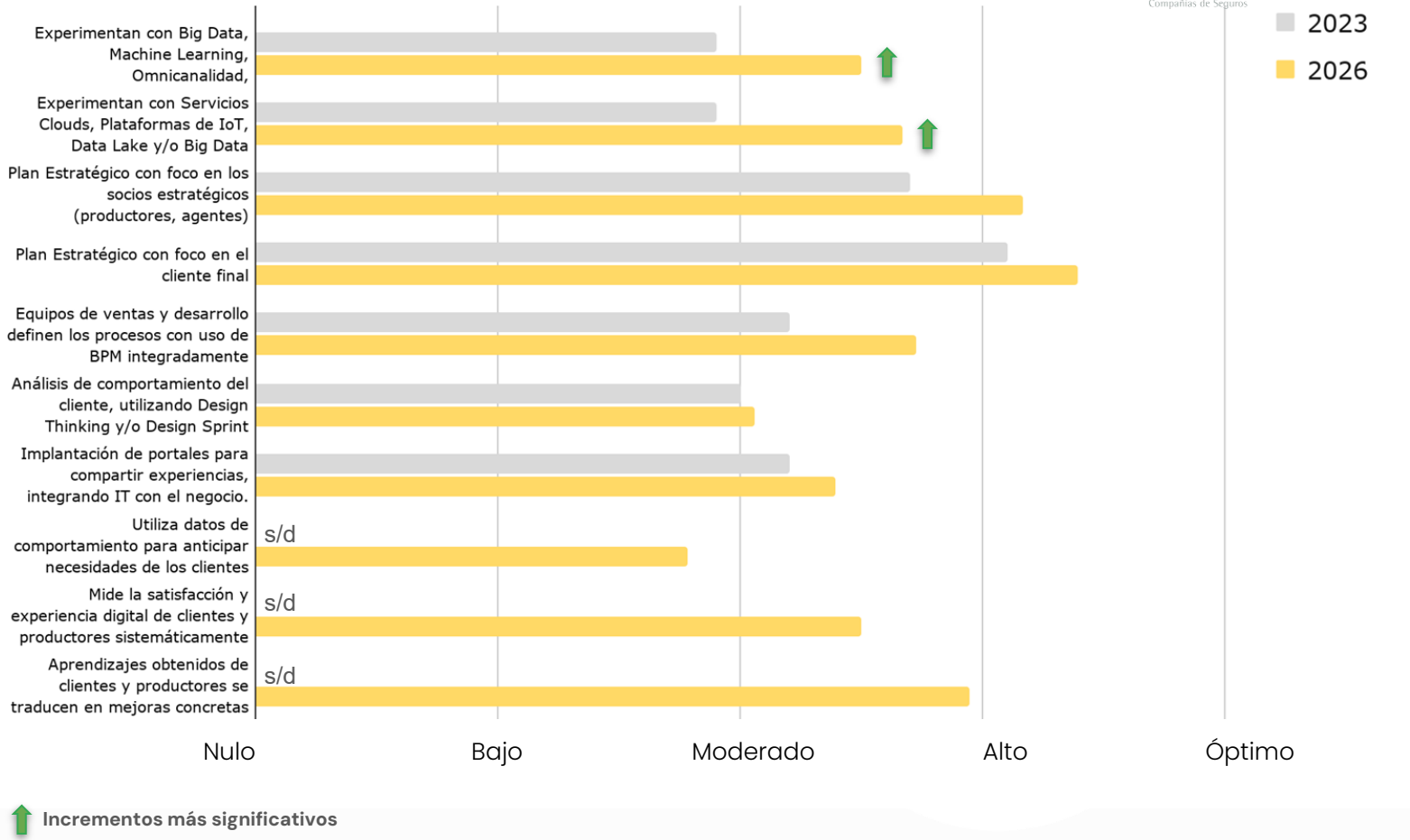


Incrementos más significativos

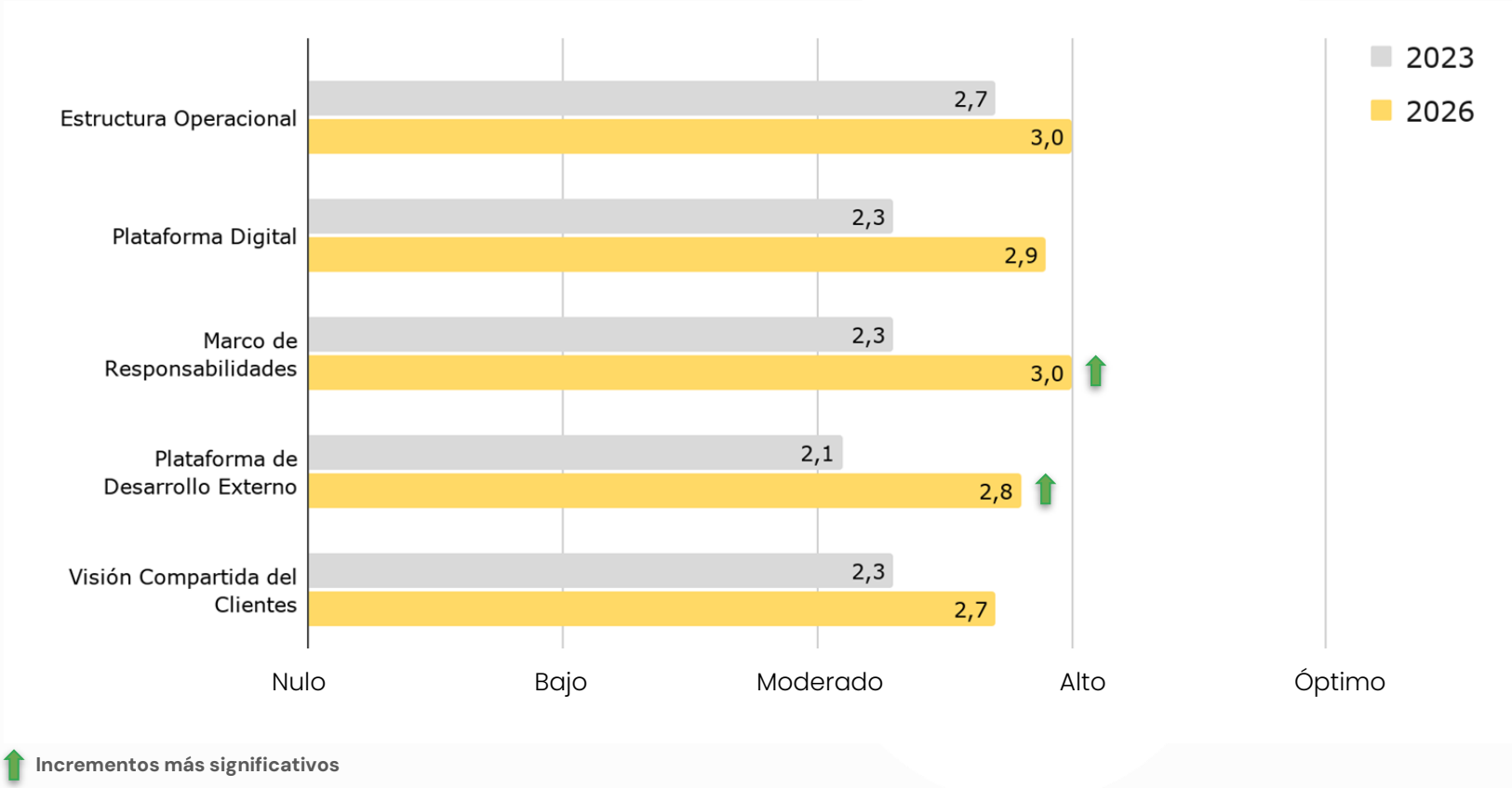
Visión compartida del cliente

- El cliente en el centro del negocio
- Elaboración de la propuesta de valor al cliente en base a tecnología digital
- Comunicación abierta y compartida de la propuesta de valor
- Uso de datos para entender al cliente en todas sus dimensiones
- Estrategias definidas en base a la propuesta de valor

5 dimensiones: Visión compartida del cliente

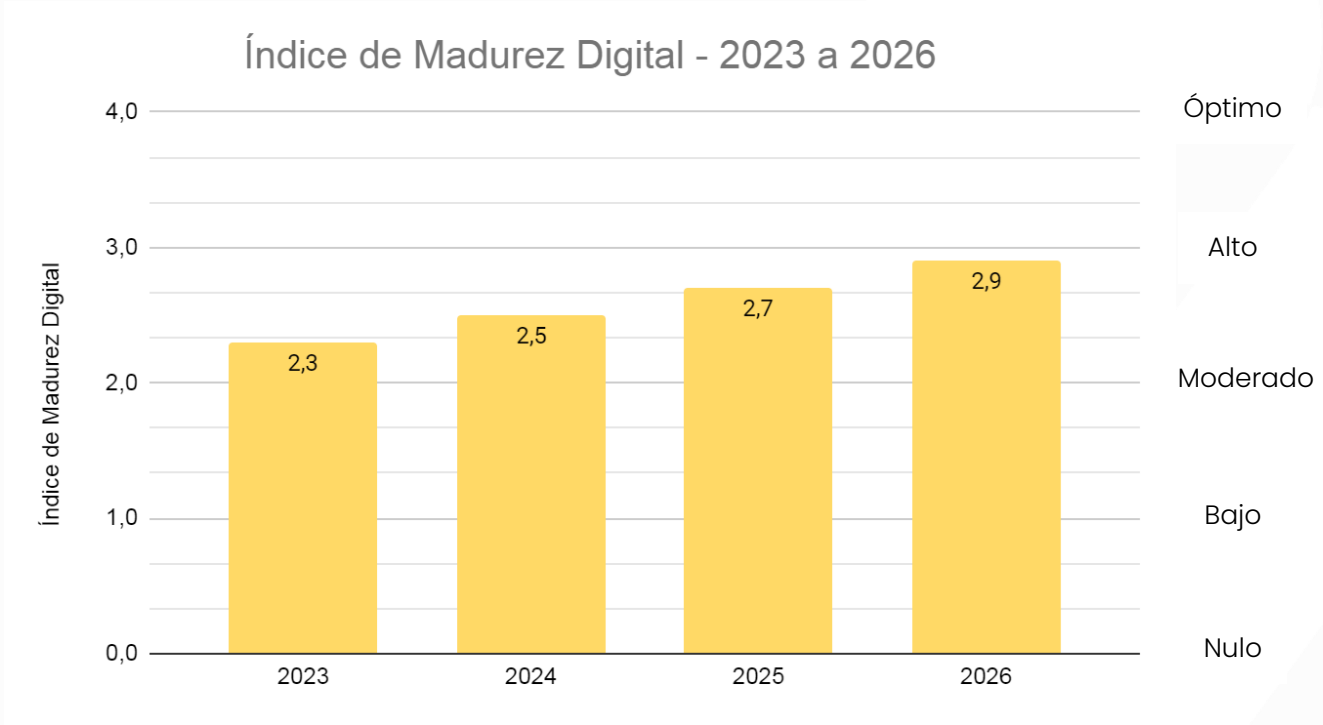


5 dimensiones: Índice de Madurez Digital



Incrementos más significativos

5 dimensiones: Índice de Madurez Digital



5 dimensiones: Índice para evaluar la transformación digital

- Las 5 dimensiones en conjunto dieron un **Índice de Madurez Digital** del **2,9** en **2026**, lo cual significa un **avance del 26% con respecto a 2023** (2,3).
- **Todas las dimensiones se encuentran actualmente en niveles similares de desarrollo** -entre 2.7 y 3.0- cercanos a un nivel “alto” en promedio.
- **Marco de Responsabilidades y Plataforma de Desarrollo Externo** son las dimensiones que han experimentado un **avance más significativo** con respecto a tres años atrás.

Muchas gracias

Trabajando en colaboración

AACS
Asociación Argentina de Compañías de Seguros

cessi