

II Informe de la adopción de la Tecnología en las Corredurías

Las tecnologías que
utilizan las corredurías.

| Informe 2026

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SOBRE EL INFORME	4
3. RADIOGRAFÍA DEL SECTOR	5
4. ERP: LA BASE TECNOLÓGICA DEL SECTOR	6
5. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS CORREDURÍAS	10
6. AUTOMATIZACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA	16
7. BARRERAS PARA LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA	19
8. REGULACIÓN Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	22
9. OTRAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	25
10. IMPLICACIONES ESTRATÉGICAS Y EL ROL DE LOS PARTNERS	26
11. BENEFICIOS OBTENIDOS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA	30
12. DIGITALIZACIÓN A FUTURO	32
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

1. INTRODUCCIÓN

UN SECTOR EN TRANSFORMACIÓN DONDE LA TECNOLOGÍA ES YA UNA CONDICIÓN DE SUPERVIVENCIA

Las corredurías de seguros se enfrentan a uno de los periodos de mayor transformación de las últimas décadas. La combinación de un entorno regulatorio cada vez más exigente, la presión sobre los márgenes y unas expectativas crecientes por parte de los clientes está obligando al sector a revisar en profundidad sus modelos operativos.

En este contexto, la tecnología ha dejado de ser un elemento de apoyo para convertirse en un factor estructural del negocio. Ya no se trata únicamente de digitalizar procesos, sino de garantizar eficiencia, trazabilidad, control normativo y capacidad de escalado sin incrementar la carga administrativa.

Diversos [análisis del sector](#) aseguran que entre un 30% y un 40% del tiempo de los equipos se dedica a tareas administrativas, repetitivas y de bajo valor. Esta [presión operativa se intensifica](#) en aquellas organizaciones donde los sistemas no están bien integrados o conviven tecnologías heredadas, generando ineficiencias que limitan el crecimiento y la capacidad de adaptación.

Con este punto de partida, Xternus presenta la segunda edición de su Informe de Tecnología en Corredurías, cuyo objetivo es ofrecer una visión rigurosa y realista del grado de adopción tecnológica del sector y de los principales retos a los que se enfrentan las corredurías en su evolución digital.

2. SOBRE EL INFORME

DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL ECOSISTEMA TECNOLÓGICO COMPLETO

Este informe corresponde a la **segunda edición del Informe de Tecnología de Xternus**.

La primera edición, publicada el año anterior, se centró exclusivamente en la Inteligencia Artificial, analizando su percepción, expectativas y primeros usos dentro de las corredurías.

En esta nueva edición, el foco se amplía para ofrecer una visión integral del **ecosistema tecnológico de las corredurías**, abordando no solo la IA, sino también:

- Sistemas ERP
- Implementación de herramientas de Inteligencia Artificial
- Automatización de procesos
- Integración entre sistemas
- Barreras organizativas y tecnológicas

El objetivo no es analizar la tecnología de forma aislada, sino entender **cómo se utiliza realmente en el día a día del negocio** y cómo impacta en la eficiencia operativa.

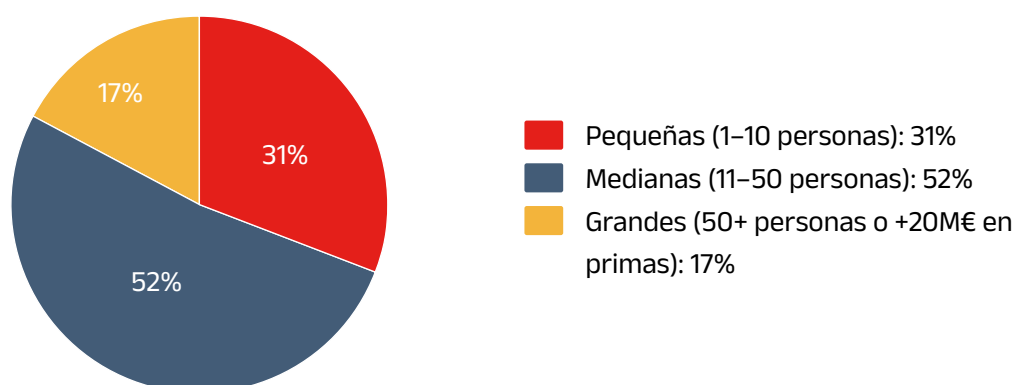


3. RADIOGRAFÍA DEL SECTOR

DISTRIBUCIÓN DE LAS CORREDURÍAS POR TAMAÑO

Las corredurías participantes se distribuyen en tres grandes categorías:

Distribución de las corredurías por tamaño



El predominio de corredurías de tamaño medio es especialmente relevante desde el punto de vista tecnológico. Este segmento suele encontrarse en un punto intermedio de madurez: dispone de estructura suficiente para invertir en tecnología, pero todavía arrastra ineficiencias derivadas de arquitecturas poco integradas y procesos manuales.

Las corredurías pequeñas reflejan la atomización histórica del sector, con una fuerte orientación a la eficiencia operativa y a la optimización del tiempo.

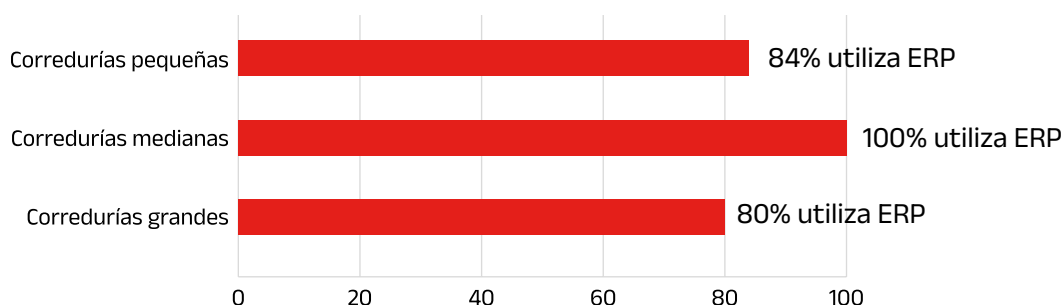
Por último, las corredurías grandes, aunque menos numerosas, presentan retos específicos asociados a la complejidad organizativa, la gestión del cambio y la modernización de sistemas heredados.

4. ERP: LA BASE TECNOLÓGICA DEL SECTOR

ALTA ADOPCIÓN, INDEPENDIENTEMENTE DEL TAMAÑO

El ERP se consolida como la tecnología más implantada en el sector. El análisis por tamaño muestra que la adopción de los sistemas de ERP por las corredurías pequeñas y medianas es total, mientras que en el caso de las corredurías, el 67% de ellas se decanta por estos sistemas.

Uso de ERP por tamaño de correduría



Este resultado confirma que el ERP es percibido como el núcleo de la operativa diaria, especialmente en corredurías pequeñas y medianas, donde centraliza la gestión administrativa y de pólizas.

En el caso de las corredurías grandes, la existencia de estructuras que no utilizan ERP suele responder a la presencia de sistemas propios o arquitecturas heredadas difíciles de sustituir, un reto habitual en organizaciones con mayor trayectoria.

EL VERDADERO RETO: INTEGRACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL ERP

La elevada adopción de sistemas ERP en las corredurías confirma que el sector ha entendido la importancia de contar con una base tecnológica sólida para la gestión del negocio. Sin embargo, los datos del informe muestran que la implantación del ERP no siempre se traduce en un alto nivel de satisfacción ni en un aprovechamiento pleno de sus capacidades.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL ERP

El análisis del nivel de satisfacción revela una percepción mayoritariamente positiva, aunque con importantes matices:

¿Cuál es el nivel de satisfacción con vuestro ERP?



Este reparto pone de manifiesto que, aunque el ERP cumple su función básica, **sólo una minoría de corredurías percibe que el sistema responde plenamente a sus necesidades actuales**. La elevada proporción de respuestas “satisfecho” frente a “muy satisfecho” sugiere un uso correcto, pero no diferencial.

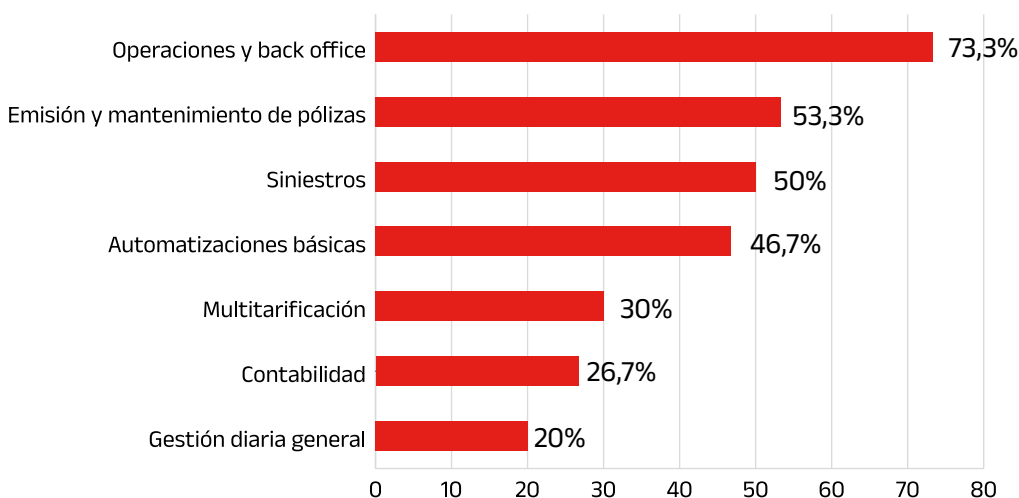
En otras palabras, el ERP funciona, pero **no siempre genera una ventaja competitiva clara**.

¿PARA QUÉ SE UTILIZA REALMENTE EL ERP?

El análisis del uso principal del ERP permite entender mejor esta percepción.

Los datos muestran que el ERP se utiliza de forma predominante para funciones operativas y administrativas:

Uso principal del ERP en las corredurías



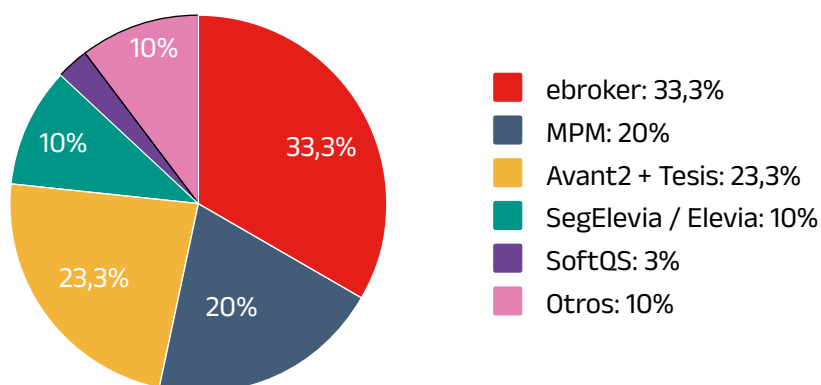
Este patrón confirma que el ERP actúa principalmente como **sistema de soporte operativo**, centrado en la ejecución y el control del día a día. Sin embargo, su uso como herramienta avanzada de análisis, orquestación de procesos o toma de decisiones sigue siendo limitado.

El ERP está claramente orientado al hacer, pero menos al optimizar, anticipar o conectar. Es por ello que aunque el ERP está presente, en muchos casos **no actúa todavía como un verdadero hub tecnológico**.

FRAGMENTACIÓN EN LA ELECCIÓN DE ERP

Otro elemento relevante es la **alta diversidad de soluciones ERP utilizadas en el sector**. No existe una plataforma claramente dominante, sino un ecosistema fragmentado en el que conviven múltiples soluciones:

¿Qué ERP utilizáis actualmente?



Esta fragmentación responde a la evolución histórica del sector y a la adaptación de cada correduría a sus necesidades específicas. Sin embargo, también introduce **retos estructurales importantes** en términos de integración, estandarización y escalabilidad tecnológica.

NIVEL DE INTEGRACIÓN DEL ERP: EL PRINCIPAL CUELLO DE BOTELLA

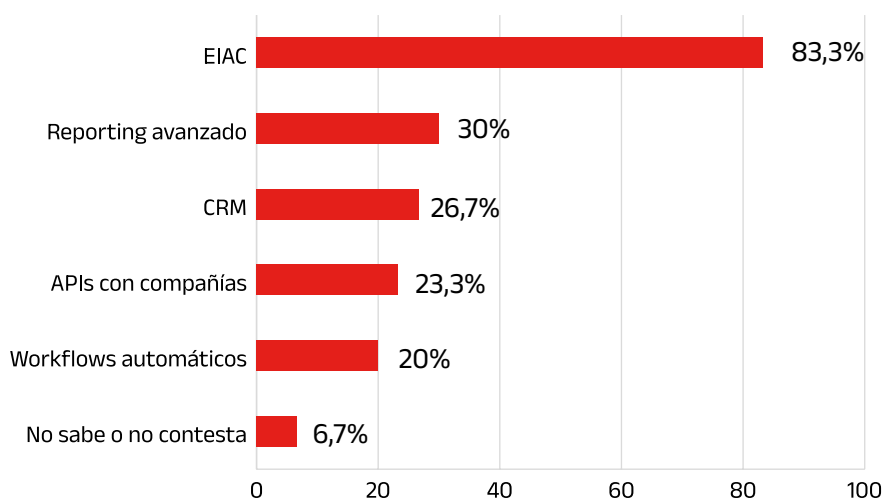
El punto donde el informe identifica con mayor claridad el reto pendiente es en el **nivel de integración del ERP con el resto del ecosistema tecnológico**.

Los datos muestran que:

- **83,3%** de las corredurías tiene integración con **EIAC**, impulsada en gran medida por requisitos regulatorios y de intercambio con compañías.
- Solo **30%** utiliza el ERP para **reporting avanzado**.

- **26,7%** tiene integración con un **CRM**.
- **23,3%** dispone de **APIs con compañías**.
- **20%** ha implementado **workflows automáticos**.
- Un **6,7%** no sabe o no contesta, lo que apunta a una falta de visibilidad interna sobre la arquitectura tecnológica.

¿Cuál es vuestro nivel de integración de vuestro ERP?



Estos datos evidencian que la integración del ERP se concentra en **obligaciones operativas y regulatorias**, mientras que la conexión con herramientas orientadas a cliente, automatización o análisis sigue siendo limitada.

UN ERP PRESENTE, PERO NO ORQUESTADOR

En conjunto, los resultados reflejan un patrón claro: **el ERP está presente en casi todas las corredurías, pero en muchos casos no actúa como un verdadero hub tecnológico.**

Las principales causas identificadas son:

- Integraciones limitadas con CRM, automatización y herramientas de análisis.
- Persistencia de procesos manuales alrededor del ERP.
- Dificultad para adaptar el sistema a nuevas necesidades sin desarrollos complejos.

Como consecuencia, muchas corredurías operan con arquitecturas fragmentadas, donde el ERP convive con otras herramientas sin una orquestación real de procesos.

El reto ya no es implantar ERP, sino evolucionar su papel: pasar de ser un sistema de registro a convertirse en el núcleo de una arquitectura integrada, capaz de conectar operaciones, datos, automatización e inteligencia artificial.

5. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS CORREDURÍAS

INTERÉS CRECIENTE, MADUREZ DESIGUAL

La inteligencia artificial se consolida como una de las tecnologías con mayor potencial transformador para el sector asegurador. No obstante, los resultados del II Informe de Tecnología en Corredurías confirman que su adopción sigue siendo **heterogénea y condicionada por el tamaño, la estructura y la madurez operativa de cada correduría**.

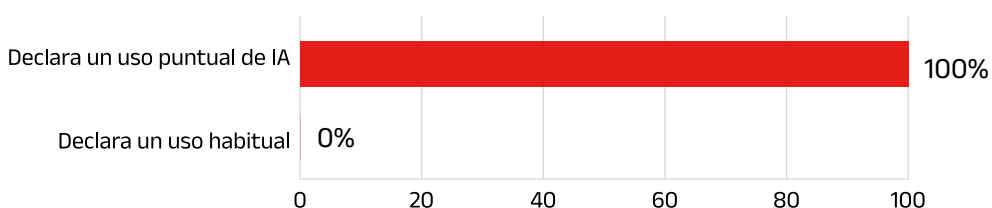
En comparación con el [Barómetro 2025](#) —centrado específicamente en el impacto de la IA— se observa una evolución clara: el debate ha pasado de la expectativa y el interés conceptual a una fase más pragmática, donde el foco está en **casos de uso reales, integración con sistemas existentes y retorno operativo**

NIVEL DE ADOPCIÓN DE IA Y AUTOMATIZACIÓN POR TAMAÑO DE CORREDURÍA

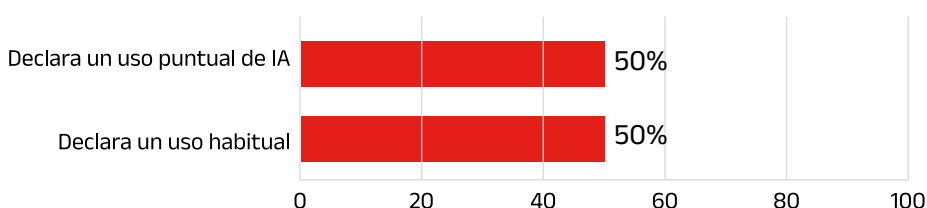
El cruce de datos por tamaño de correduría muestra diferencias claras en el grado de adopción y uso de inteligencia artificial y automatización:

Nivel de uso de IA por tamaño de correduría

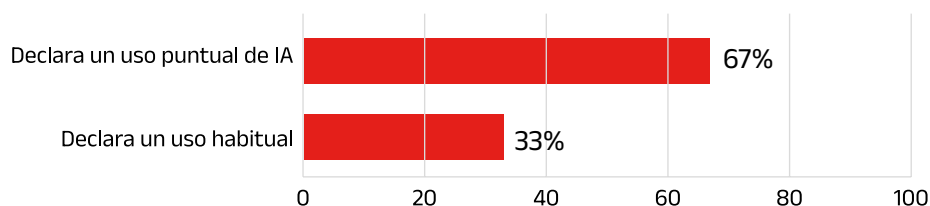
Corredurías pequeñas (1–10 personas)



Corredurías medianas (11–50 personas)



Corredurías grandes (50+ personas o +20M€ en primas)



Estos datos reflejan un patrón consistente con la estructura del sector. Las corredurías pequeñas han comenzado a experimentar con IA principalmente a través de herramientas generalistas, orientadas a ganar eficiencia inmediata en tareas individuales. El uso es exploratorio y poco integrado en procesos core.

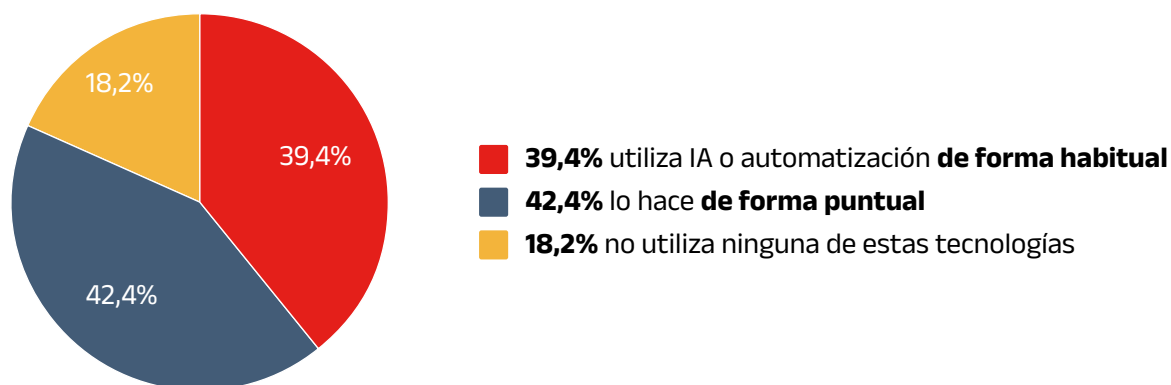
Las corredurías medianas muestran un punto de inflexión claro. La mitad ya utiliza IA de forma habitual, lo que indica un avance hacia modelos más estructurados y una mayor conciencia del impacto operativo.

Las corredurías grandes presentan un comportamiento dual. Mientras algunas han integrado la IA de forma estable en su operativa, otras siguen sin adoptarla, generalmente debido a la complejidad organizativa, los requisitos regulatorios y la dependencia de sistemas legacy.

USO REAL DE IA EN EL DÍA A DÍA

Al analizar el uso transversal de IA y automatización en la correduría, los datos muestran:

¿Utilizáis IA o automatización en la correduría?



Este reparto confirma que la mayoría del sector ya ha tenido algún contacto con la IA, pero **solo una parte la ha incorporado como una herramienta recurrente y sistemática.**

En comparación con el [Barómetro 2025](#), donde más del 56% de las corredurías declaraban no utilizar IA, se observa un avance significativo en adopción, aunque todavía con un alto componente táctico y no estructural

USOS ACTUALES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL POR LAS CORREDURÍAS

Cuando se utiliza inteligencia artificial, su aplicación se concentra principalmente en tareas de apoyo y eficiencia operativa:

- Apoyo a tareas administrativas
- Generación de documentación y contenidos
- Automatización básica de procesos

Estos usos coinciden con los hallazgos del [Barómetro 2025](#), donde la IA se percibía principalmente como una herramienta para **optimizar tareas repetitivas y reducir carga administrativa**, más que como un elemento transformador del modelo de negocio.

El uso de IA aplicada a procesos core del negocio asegurador —como siniestros, análisis avanzado de riesgos, control operativo o renovación de carteras— sigue siendo limitado, lo que evidencia un **amplio margen de evolución**.

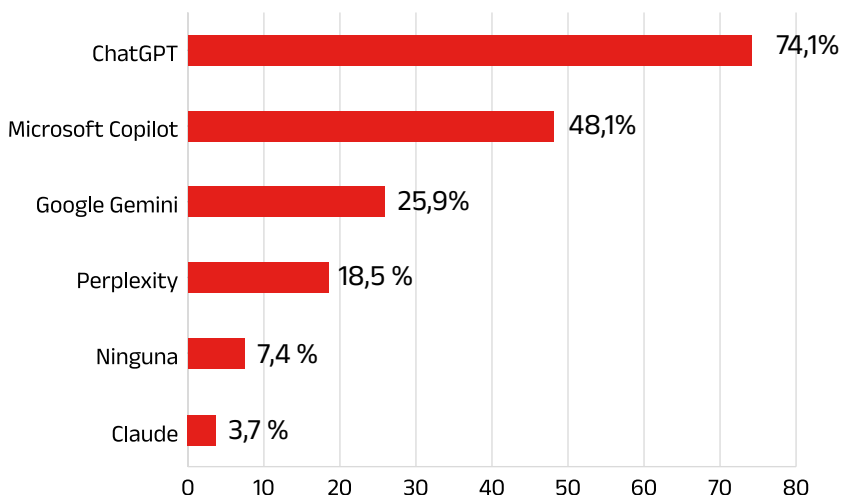
HERRAMIENTAS DE IA UTILIZADAS: GENERALISTAS VS. ESPECÍFICAS PARA CORREDURÍAS

El análisis de las herramientas utilizadas refuerza esta conclusión.

HERRAMIENTAS DE IA GENERATIVA

Las corredurías utilizan mayoritariamente herramientas de IA generativa generalistas:

¿Qué herramientas de IA generativa utilizáis?

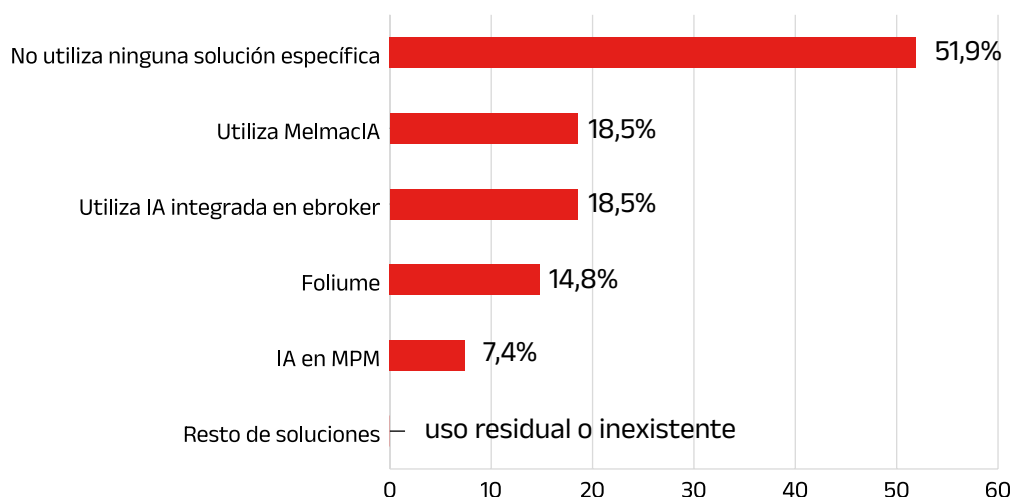


Este patrón es coherente con el observado en el [Barómetro 2025](#), donde ChatGPT ya destacaba como la herramienta dominante, confirmando que la puerta de entrada a la IA sigue siendo genérica y transversal, no específica del sector.

USO DE IA ESPECÍFICA PARA CORREDURÍAS

Cuando se analiza el uso de soluciones de IA específicamente diseñadas para corredurías, los datos muestran una adopción claramente inferior:

¿Utilizáis IA específica para correduría?



Como se refleja en los datos, MelmacIA es una de las soluciones de IA más utilizadas por las corredurías. Por ello, hemos querido contar con la opinión de su CEO, Román Mestre, para que nos cuente sobre lo que realmente aporta la tecnología de IA a las corredurías.

Desde nuestra experiencia trabajando codo con codo con más de 200 corredurías, la diferencia entre una IA generalista y una IA específica para el sector asegurador es como la diferencia entre un GPS genérico de cualquier dispositivo móvil y un sistema de navegación diseñado para pilotos de avión.

Las herramientas generalistas son extraordinarias para redactar textos, resumir documentos o generar ideas. Pero no entienden cómo se comporta tu cartera, no conocen tus palancas de retención, no están conectadas a tu ERP o al tarificador ni han sido entrenadas con lógica de correduría de seguros.

En cambio, una tecnología específica para corredurías como la que desarrolla MelmacIA está diseñada para resolver problemas concretos del día a día de tu negocio:

En defensa de cartera, analizamos más de 300 variables reales de negocio para anticipar fugas y retarificar de forma automatizada. No es solo “analizar datos”, es predecir comportamiento y reducir más de un 70%

En detección de autónomos, cruzamos fuentes públicas como Registro Mercantil o LinkedIn para identificar oportunidades ocultas dentro de la propia cartera revelando el valor oculto de cada cartera.

En nueva producción, el lector de pólizas está entrenado específicamente para interpretar condicionados y enviar información estructurada a los tarificadores. aportar una solución

Estos ejemplos muestran diferencias entre un modelo genérico y una herramienta creada especialmente para corredurías de seguros. Pero si nos enfocamos en términos de eficiencia operativa, vemos que una IA específica, no solo “ayuda”, sino que se integra en el flujo de trabajo. Se conecta con ERPs y con Tarificadores y reduce cargas administrativas hasta un 60% u 80% según. Eso es eficiencia medible, no teórica.

En cambio, en términos de control las herramientas generalistas trabajan sobre prompts. Las nuestras trabajan sobre datos estructurados de cartera, modelos entrenados con lógica aseguradora y métricas objetivas. Eso permite saber por qué una póliza tiene riesgo de abandono o por qué un cliente es candidato a salud o vida.

El modelo creado específicamente para el sector es capaz de explicar y dar contexto huyendo de los peligros de la “caja negra”. Finalmente, pero no por ello menos importante, en términos de seguridad y el acompañamiento, una empresa local, especialista en el sector tiene las ventajas de las garantías europeas de seguridad de la información y cumplimiento en protección de datos, al mismo tiempo que acompaña en el proceso de interpretación y aplicación de los resultados. La IA no sustituye el criterio del corredor; lo potencia.

En resumen, la IA generalista es una herramienta mientras que una IA sectorial va más allá, es una estrategia de negocio. Y en un entorno donde la competencia es cada vez más feroz, la diferencia no está en usar IA, sino en usar la IA adecuada para tu modelo de correduría.

ROMÁN MESTRE

SOCIO FUNDADOR DE MELMACIA



EVOLUCIÓN RESPECTO AL BARÓMETRO 2025

Comparado con el [Barómetro 2025](#), centrado en IA, se observan tres cambios relevantes:

1. **Mayor adopción real:** se ha reducido el porcentaje de corredurías que no utilizan IA.
2. **Menor ingenuidad tecnológica:** el discurso ha pasado del entusiasmo al análisis práctico del impacto.
3. **Nuevo foco en integración:** el principal reto ya no es “usar IA”, sino **integrarla de forma coherente con ERP, automatización y procesos.**

En este sentido, el II Informe marca una evolución clara del sector hacia una visión más madura y operativa de la inteligencia artificial.

Sin embargo, algo que vemos también según los datos es que **la mayoría de las corredurías aún no ha dado el salto de la IA generalista a soluciones especializadas**, principalmente por:

- Falta de conocimiento sobre estas herramientas
- Preocupaciones regulatorias y de control
- Dudas sobre su integración con los sistemas existentes

6. AUTOMATIZACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA

MUCHO POTENCIAL, ADOPCIÓN TODAVÍA LIMITADA

La automatización se identifica como una de las principales palancas para mejorar la eficiencia operativa de las corredurías de seguros. En un contexto marcado por la presión sobre los márgenes, el aumento de la carga administrativa y la dificultad para escalar equipos, la automatización aparece como una respuesta natural para reducir tareas manuales y liberar capacidad interna.

Sin embargo, los datos del informe muestran que **la adopción de herramientas de automatización sigue siendo limitada y, en muchos casos, poco estructurada.**

NIVEL DE USO DE HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACIÓN

El análisis revela que:

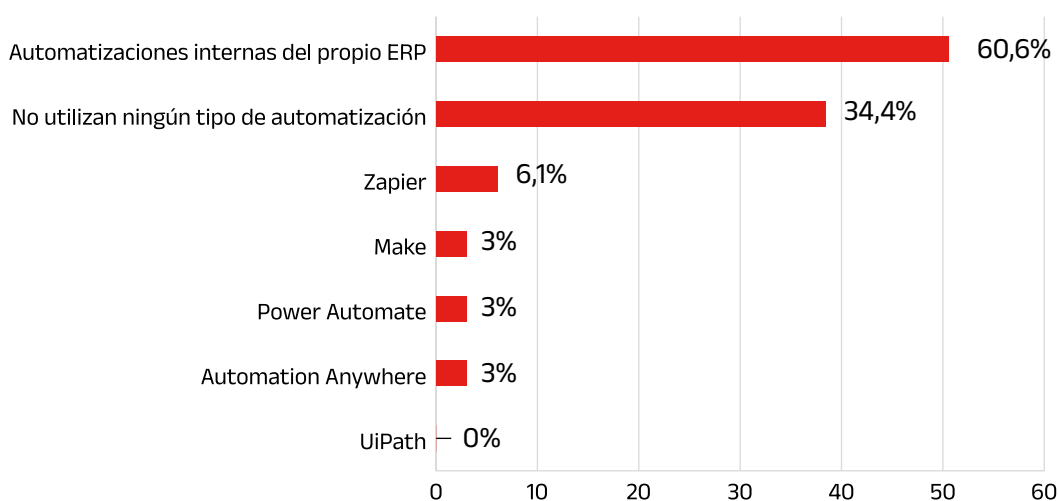
63,6% de las corredurías **utiliza automatizaciones internas del propio ERP.**

36,4% declara **no utilizar ningún tipo de automatización.**

El uso de herramientas externas de automatización es claramente minoritario:

Zapier: 6,1% | Make: 3% | Power Automate: 3% | Automation Anywhere: 3% | UiPath: 0%

¿Utilizáis herramientas de automatización?



Estos datos ponen de manifiesto que la automatización en las corredurías se apoya principalmente en **funcionalidades básicas incluidas en los propios sistemas existentes**, especialmente en el ERP, mientras que las plataformas de automatización más avanzadas tienen una presencia residual.

AUTOMATIZACIÓN REACTIVA FRENTE A AUTOMATIZACIÓN ESTRATÉGICA

El patrón observado sugiere que la mayoría de las corredurías ha abordado la automatización desde una lógica **reactiva y táctica**, centrada en resolver fricciones puntuales del día a día, más que desde una visión estratégica de rediseño de procesos.

Las automatizaciones internas del ERP suelen enfocarse en:

- Flujos simples de back office
- Gestión administrativa básica
- Tratamiento de documentación recurrente

Sin embargo, este enfoque tiene limitaciones claras cuando:

- Los procesos cruzan varios sistemas (ERP, CRM, herramientas documentales).
- Se requiere orquestación entre departamentos.
- Se busca escalar el volumen sin incrementar estructura.

PROCESOS CON MAYOR POTENCIAL DE AUTOMATIZACIÓN

A partir del análisis del informe, los procesos que concentran mayor potencial de automatización son:

- **Gestión administrativa y back office**, donde la repetición de tareas y la carga manual siguen siendo elevadas.
- **Tratamiento de documentación**, especialmente en la recepción, clasificación y validación de documentos.
- **Reporting y control operativo**, actualmente muy dependientes de procesos manuales y extracción de datos.
- **Tareas recurrentes vinculadas a renovaciones**, que combinan operaciones, comunicación y seguimiento.

Estos procesos presentan un alto potencial de mejora cuando se combinan automatización, integración entre sistemas y, progresivamente, inteligencia artificial.

EL FACTOR CLAVE: INTEGRACIÓN ENTRE SISTEMAS

El impacto real de la automatización depende de forma directa del **nivel de integración entre sistemas**. Cuando la automatización se limita a un único entorno, por ejemplo, el ERP, su alcance es necesariamente limitado.

En cambio, los mayores beneficios se producen cuando:

- El ERP actúa como núcleo operativo.
- Las herramientas de automatización conectan ERP, CRM y sistemas documentales.
- La automatización se diseña a nivel de proceso completo, no de tarea aislada.

La baja adopción de plataformas de automatización externas refleja, en muchos casos, **la falta de una arquitectura tecnológica integrada** y la ausencia de una hoja de ruta clara en materia de automatización.

AUTOMATIZACIÓN COMO PASO PREVIO A LA IA

El informe confirma también que la automatización es un **paso previo necesario** para una adopción más madura de la inteligencia artificial. Sin procesos definidos, integrados y parcialmente automatizados, la IA difícilmente puede generar impacto real y sostenible.

En este sentido, la automatización no debe entenderse como un fin en sí mismo, sino como un **habilitador clave de la eficiencia, la escalabilidad y la futura incorporación de IA en procesos core.**

7. BARRERAS PARA LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

EL PRINCIPAL RETO NO ES TECNOLÓGICO, SINO ORGANIZATIVO

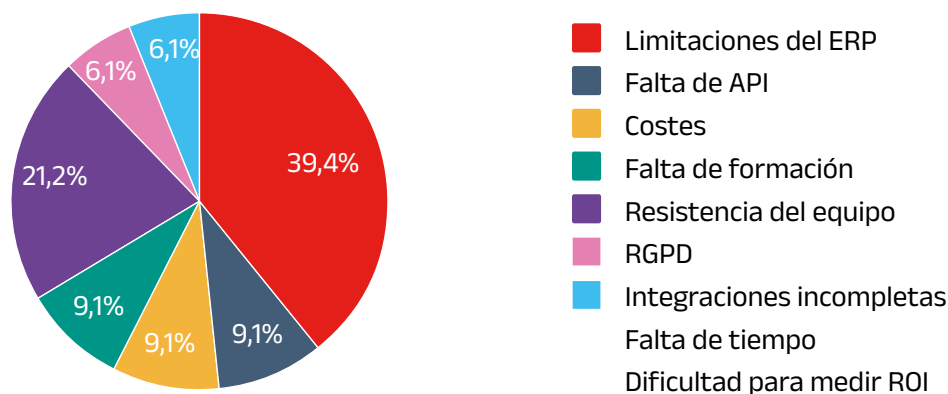
El análisis de las barreras a la hora de integrar tecnología en la operativa diaria de las corredurías revela una conclusión clara: **los principales obstáculos no están en la disponibilidad de herramientas, sino en la capacidad de las organizaciones para adoptarlas de forma efectiva.**

Los resultados del informe muestran que las barreras se concentran mayoritariamente en factores humanos, organizativos y estructurales, por encima de los puramente técnicos.

PRINCIPALES BARRERAS IDENTIFICADAS

El reparto de respuestas pone de manifiesto las siguientes barreras clave:

¿Utilizáis herramientas de automatización?



FALTA DE TIEMPO: LA BARRERA MÁS CRÍTICA

La **falta de tiempo**, citada por casi cuatro de cada diez corredurías, se consolida como la principal barrera para avanzar en la transformación tecnológica.

Este dato refleja una paradoja habitual en el sector: las corredurías reconocen el valor de la tecnología para ganar eficiencia, pero **la presión operativa del día a día les impide dedicar tiempo a implantarla correctamente.**

En la práctica, esto se traduce en:

- Prioridad absoluta a la operativa diaria frente a proyectos de mejora.
- Dificultad para parar, rediseñar procesos e implantar cambios.
- Postergación de iniciativas tecnológicas con impacto a medio plazo.

FALTA DE FORMACIÓN Y MADUREZ DIGITAL

La **falta de formación**, señalada por el **21,2%** de las corredurías, es la segunda gran barrera identificada.

Este dato pone de manifiesto que la transformación tecnológica no puede abordarse únicamente desde la implantación de herramientas. Sin formación adecuada:

- Las soluciones se infrautilizan.
- Se genera dependencia de procesos manuales.
- Aumenta la resistencia interna al cambio.

La formación no se limita al uso técnico de las herramientas, sino que incluye la comprensión de **cómo la tecnología impacta en procesos, roles y formas de trabajo**.

BARRERAS TECNOLÓGICAS: RELEVANTES, PERO NO DOMINANTES

Las barreras de carácter más técnico —limitaciones del ERP, falta de APIs o costes— aparecen, pero con un peso claramente menor:

- **Limitaciones del ERP:** 9,1%
- **Falta de APIs:** 9,1%
- **Costes:** 9,1%

Este dato resulta especialmente relevante, ya que indica que **la tecnología en sí misma no es el principal cuello de botella**, sino la forma en la que se integra y gestiona dentro de la organización.

En muchos casos, estas barreras técnicas están directamente relacionadas con decisiones organizativas previas, como arquitecturas poco integradas o ausencia de una hoja de ruta tecnológica clara.

REGULACIÓN Y RESISTENCIA AL CAMBIO

Otros factores, como el **RGPD** (6,1%) o la **resistencia del equipo** (6,1%), aparecen con menor peso, pero no deben infravalorarse.

La regulación introduce cautela y ralentiza la adopción de nuevas tecnologías, especialmente en ámbitos como la inteligencia artificial. Por su parte, la resistencia del equipo suele ser consecuencia directa de:

- Falta de formación.
- Cambios mal acompañados.
- Percepción de la tecnología como una amenaza en lugar de una palanca de mejora.

UNA CONCLUSIÓN CLARA: PERSONAS, PROCESOS Y ACOMPAÑAMIENTO

En conjunto, los datos confirman que **la transformación tecnológica en las corredurías no es un reto de herramientas, sino de personas, procesos y acompañamiento.**

Superar estas barreras requiere:

- Liberar tiempo para la mejora operativa.
- Invertir en formación y gestión del cambio.
- Diseñar arquitecturas tecnológicas coherentes.
- Contar con partners especializados que acompañen el proceso de adopción.

Las corredurías que aborden la transformación desde esta perspectiva estarán en mejor posición para capturar el valor real de la tecnología y avanzar hacia modelos operativos más eficientes y escalables.

8. REGULACIÓN Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

UN ÁMBITO CRÍTICO TODAVÍA EN FASE INCIPIENTE

El cumplimiento normativo asociado al uso de inteligencia artificial y automatización se ha convertido en un elemento crítico para las corredurías de seguros. Marcos regulatorios como RGPD, AI Act, IDD y DORA introducen nuevas obligaciones en materia de protección de datos, gobernanza tecnológica, trazabilidad y control de riesgos.

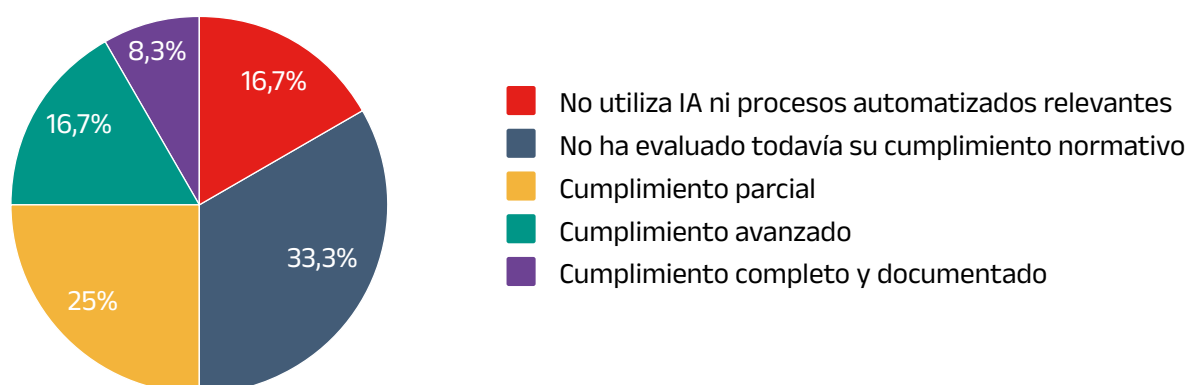
Los resultados del informe muestran que, aunque existe conciencia sobre la importancia del cumplimiento, el grado de madurez normativa del sector sigue siendo limitado y desigual.

NIVEL ACTUAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El análisis de las respuestas refleja cinco niveles de madurez claramente diferenciados:

- **16,7%** de las corredurías declara **no utilizar IA ni procesos automatizados relevantes**, situándose fuera del alcance inmediato de estas obligaciones.
- **33,3%** utiliza IA o automatización, pero **no ha evaluado todavía su cumplimiento normativo**, lo que supone un riesgo potencial relevante.
- **25%** se encuentra en una fase de **cumplimiento parcial**, con análisis de riesgos y protección de datos en curso.
- **16,7%** ha alcanzado un **cumplimiento avanzado**, con evaluaciones realizadas y controles implantados.
- Solo **8,3%** declara un **cumplimiento completo y documentado**, con supervisión y revisiones periódicas.

¿En qué grado tu correduría cumple actualmente con las obligaciones legales aplicables al uso de IA y automatización (RGPD, AI Act, IDD y DORA)?



Este reparto pone de manifiesto que **más de la mitad de las corredurías que utilizan IA o automatización no ha completado todavía un proceso formal de adecuación normativa.**

DE LA CONCIENCIA AL CONTROL EFECTIVO

El elevado porcentaje de corredurías que utilizan IA sin haber evaluado su cumplimiento normativo refleja una fase de adopción temprana, en la que la prioridad ha sido explorar el valor de la tecnología antes de estructurar su gobernanza.

Este enfoque implica riesgos claros:

- Falta de trazabilidad en decisiones automatizadas.
- Uso de datos sin un marco claro de protección.
- Dificultad para responder ante auditorías o requerimientos regulatorios.

A medida que el uso de IA y automatización se intensifique, estas carencias pueden convertirse en un freno significativo para su escalabilidad.

CUMPLIMIENTO PARCIAL Y AVANZADO: UN SECTOR EN TRANSICIÓN

El **41,7%** de las corredurías se encuentra en fases intermedias (cumplimiento parcial o avanzado). Este grupo refleja un sector en transición, que ha comenzado a incorporar:

- Evaluaciones de impacto.
- Controles básicos de gobernanza.
- Políticas de protección de datos adaptadas a nuevos usos tecnológicos.

No obstante, en muchos casos estos esfuerzos todavía no están completamente sistematizados ni documentados.

EL RETO DEL CUMPLIMIENTO COMPLETO

Solo una minoría ha alcanzado un **modelo de cumplimiento completo y documentado**, con procesos de supervisión y revisión periódica. Este nivel de madurez permite:

- Escalar el uso de IA con seguridad jurídica.
- Reducir riesgos regulatorios y reputacionales.
- Integrar la tecnología como una palanca estratégica y no como un experimento aislado.

La baja adopción de este nivel refleja la complejidad del marco normativo y la necesidad de acompañamiento especializado.

¿Y AHORA?

El cumplimiento normativo en el uso de IA y automatización sigue siendo uno de los grandes retos del sector. Aunque existe conciencia creciente, **la mayoría de las corredurías se encuentra todavía en fases tempranas de madurez normativa.**

Avanzar hacia modelos de cumplimiento estructurados será clave para:

- Garantizar la sostenibilidad de las iniciativas tecnológicas.
- Evitar frenos futuros al crecimiento.
- Convertir la regulación en un habilitador y no en un obstáculo.

Las corredurías que integren gobernanza, tecnología y cumplimiento desde el inicio estarán mejor preparadas para afrontar el nuevo marco regulatorio del sector asegurador.

En febrero de 2026, operar con IA en seguros de Vida y Salud sin una gobernanza integrada es una negligencia directiva. Al tarificar ramos sensibles, la correduría puede asumir legalmente el rol de “Responsable del Despliegue” de Alto Riesgo. Esto impone la obligación propia e indelegable de realizar una Evaluación de Impacto en Derechos Fundamentales (FRIA) y de garantizar que los datos de entrada no generen primas discriminatorias.

Mi consejo es taxativo: no deleguéis la responsabilidad en el proveedor tecnológico. La prioridad este año es implementar un protocolo de supervisión humana real que rompa el “piloto automático” de la IA. Sin una auditoría de procesos y una estrategia de salida que garantice la reversibilidad de vuestros datos bajo DORA, vuestra licencia administrativa y vuestra responsabilidad patrimonial están en riesgo.

SANTIAGO MARTIN CARAVACA

HEAD OF SPANISH DESK-FUTURA LAW FIRM

FUTURA
Law firm

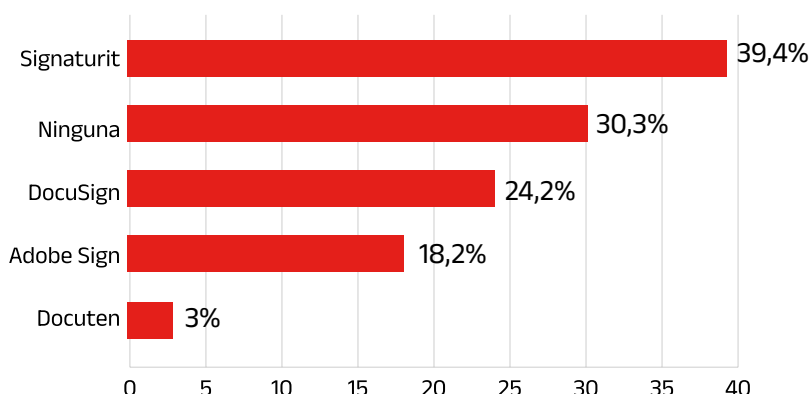
9. OTRAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

FIRMA Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL: ADOPCIÓN CRECIENTE, INTEGRACIÓN DESIGUAL

Las herramientas de firma digital y gestión documental se han consolidado como una de las tecnologías con **impacto más inmediato y tangible** en la operativa de las corredurías de seguros. Su adopción está impulsada tanto por la necesidad de ganar eficiencia interna como por la mejora directa en la experiencia del cliente, especialmente en procesos de contratación, renovación y gestión de documentación.

Los datos del informe muestran una **adopción relevante, aunque todavía no generalizada**, y con importantes diferencias en el grado de integración con los sistemas core.

¿Utilizáis herramientas de firma y documentación digital?



Estos datos indican que **casi siete de cada diez corredurías utilizan alguna herramienta de firma digital**, mientras que aproximadamente **un 30% aún no ha incorporado este tipo de soluciones** en su operativa.

BENEFICIOS PERCIBIDOS Y CASOS DE USO HABITUALES

Las corredurías que han adoptado herramientas de firma y documentación digital destacan beneficios claros:

- **Reducción de tiempos de gestión**, eliminando desplazamientos y esperas.
- **Disminución de errores**, a evitar documentación incompleta o mal cumplimentada.
- **Mejora de la trazabilidad**, con registro de acciones y estados de los documentos.
- **Mejor experiencia de cliente**, especialmente en procesos de alta y renovación.

Estos beneficios explican por qué la firma digital suele ser una de las primeras tecnologías en adoptarse dentro del proceso de digitalización.

10. IMPLICACIONES ESTRATÉGICAS Y EL ROL DE LOS PARTNERS

DE LA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA AL IMPACTO REAL EN EL NEGOCIO

El II Informe de Tecnología en Corredurías pone de manifiesto una conclusión inequívoca: **las corredurías apuestan por la tecnología, pero encuentran dificultades para convertir esa inversión en resultados operativos tangibles.**

El principal desafío ya no reside en la disponibilidad de herramientas, sino en la capacidad de integrarlas, escalarlas y gobernarlas de forma coherente dentro de la organización.

LOS GRANDES RETOS TECNOLÓGICOS ACTUALES

Cuando se pregunta a las corredurías por su **mayor reto tecnológico hoy**, los datos reflejan con claridad dónde se concentran las prioridades estratégicas:

¿Cuál es vuestro reto tecnológico hoy?



Este reparto es especialmente revelador: **los dos retos más citados —integración y automatización— están directamente relacionados con la arquitectura tecnológica y el diseño de procesos**, no con la falta de herramientas.

DE LA ACUMULACIÓN DE TECNOLOGÍA A LA ARQUITECTURA COHERENTE

Durante los últimos años, muchas corredurías han incorporado nuevas soluciones para resolver necesidades concretas: ERP, firma digital, automatizaciones, herramientas de IA, CRM o reporting. Sin embargo, el informe muestra que esta evolución se ha producido de forma **fragmentada**.

El reto estratégico actual consiste en pasar de una lógica de “herramientas aisladas” a una **arquitectura tecnológica coherente**, donde:

- El **ERP actúe como núcleo operativo**.
- El **CRM conecte la operativa con la experiencia de cliente**.
- La **automatización orqueste procesos end-to-end**.
- La **IA se aplique sobre procesos ya definidos y gobernados**.
- El **cumplimiento normativo esté integrado desde el diseño**.

Sin esta visión de conjunto, incluso inversiones relevantes en tecnología generan retornos limitados.

ESCALABILIDAD, CUMPLIMIENTO Y RIESGO OPERATIVO

El peso de retos como la **escalabilidad (34,6%)** y el **cumplimiento normativo (30,8%)** refleja una preocupación creciente por la sostenibilidad del modelo operativo a medio plazo.

Las corredurías son conscientes de que:

- Los sistemas actuales no siempre están preparados para crecer sin fricciones.
- La presión regulatoria aumenta conforme se incorporan automatización e IA.
- La falta de gobernanza tecnológica incrementa el riesgo operativo y reputacional.

En este contexto, la tecnología deja de ser un proyecto puntual y pasa a convertirse en un **activo estratégico que debe ser gestionado de forma profesional**.

EL PAPEL CLAVE DEL ACOMPAÑAMIENTO ESPECIALIZADO

Los datos del informe reflejan que una parte significativa de las corredurías (**23,1%**) reconoce explícitamente que **necesita ayuda** para abordar sus retos tecnológicos. Esta cifra, combinada con el peso de la integración, la automatización y la adopción, pone de relieve la importancia del acompañamiento especializado.

El rol de los partners ya no es únicamente:

- Implantar herramientas
- Resolver incidencias técnicas

Sino **acompañar a las corredurías en todo el ciclo de transformación**, aportando:

- Visión estratégica para priorizar iniciativas.
- Diseño de arquitecturas tecnológicas coherentes.
- Capacidad de integración entre sistemas.
- Experiencia en gestión del cambio y adopción por parte de los equipos.
- Conocimiento normativo aplicado a tecnología.

DE PARTNER TECNOLÓGICO A PARTNER OPERATIVO

El informe sugiere una evolución clara en el tipo de partner que necesita el sector: **menos proveedor puntual y más partner operativo** y estratégico, capaz de conectar tecnología, procesos y personas.

Este acompañamiento resulta especialmente crítico en un momento en el que:

- La complejidad tecnológica aumenta.
- Los equipos internos tienen poco margen para liderar proyectos de transformación.
- La presión por obtener resultados tangibles es cada vez mayor.

El informe muestra una conclusión clara: las corredurías apuestan por la tecnología, pero necesitan **acompañamiento especializado** para convertir esa inversión en impacto real.

Las corredurías que consigan apoyarse en partners capaces de acompañar este proceso de forma integral estarán mejor posicionadas para:

- Resolver sus retos actuales de integración y automatización.
- Reducir riesgos normativos y operativos.
- Construir un modelo tecnológico sostenible a largo plazo.

Aquí es donde partners como Xternus desempeñan un papel clave, actuando como nexo entre tecnología, negocio y personas.

La mediación exige hoy partners operativos y estratégicos, no proveedores puntuales. La creciente complejidad tecnológica, la presión por resultados y la falta de recursos internos hacen imprescindible un acompañamiento experto. Xternus ayuda a las corredurías a diagnosticar su madurez tecnológica, identificar mejoras inmediatas y definir su evolución. Un eje clave es la integración coherente de la IA, que desde Xternus desarrollamos de forma específica para el sector y orientada a las necesidades operativas reales del día a día.

ENRIQUE MENDIZÁBAL
DIRECTOR DE NEGOCIO DE XTERNUS



11. BENEFICIOS OBTENIDOS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA

IMPACTO TANGIBLE EN EFICIENCIA, CALIDAD OPERATIVA Y CAPACIDAD DE CRECIMIENTO

El análisis de los beneficios percibidos por las corredurías confirma que la adopción tecnológica ya está generando impactos claros y medibles en la operativa diaria, especialmente en términos de eficiencia y control. Aunque el grado de madurez es desigual, los resultados muestran que la tecnología empieza a consolidarse como una palanca real de mejora del modelo operativo.

¿Qué beneficios estáis obteniendo del uso de tecnología?



Este reparto muestra que los beneficios más evidentes se concentran en la **eficiencia operativa**, mientras que los impactos en áreas más estratégicas o diferenciales todavía están en una fase más incipiente.

LA EFICIENCIA COMO PRIMER RETORNO DE LA INVERSIÓN TECNOLÓGICA

El **ahorro de tiempo**, citado por casi tres de cada cuatro corredurías, se posiciona como el principal beneficio del uso de la tecnología. Este dato es coherente con el tipo de soluciones más implantadas actualmente (ERP, automatizaciones básicas, firma digital), cuyo impacto se percibe de forma inmediata en la reducción de tareas manuales.

De forma complementaria, la **aceleración de procesos (57,6%)** y la **reducción de errores (48,5%)** refuerzan la idea de que la tecnología está contribuyendo a:

- Simplificar la operativa diaria.
- Reducir fricciones internas.
- Aumentar la fiabilidad de los procesos.

Estos beneficios explican por qué muchas corredurías priorizan iniciativas tecnológicas orientadas al back office y a la gestión administrativa.

IMPACTO EN LA CAPACIDAD COMERCIAL Y ANALÍTICA

Más allá de la eficiencia, un 42,4% de las corredurías identifica una mayor capacidad comercial como uno de los beneficios derivados del uso de tecnología. Este impacto suele estar asociado a:

- Mayor disponibilidad de tiempo para la actividad comercial.
- Mejora en el seguimiento de clientes y oportunidades.
- Procesos más ágiles en emisión y renovación.

Asimismo, el **39,4%** destaca una **mayor capacidad de análisis**, lo que apunta a un avance progresivo hacia modelos más orientados al dato. No obstante, este beneficio sigue estando condicionado por la calidad del dato y el nivel de integración entre sistemas.

BENEFICIOS AÚN LIMITADOS EN PROCESOS CORE Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

Los beneficios relacionados con procesos core como **sinistros** o con la **integración cliente-mediador** aparecen con porcentajes más bajos (15,2%). Este dato sugiere que:

- La tecnología todavía no se aplica de forma intensiva en estos ámbitos.
- Existen oportunidades claras de mejora mediante una mayor integración y automatización.

Estos procesos suelen requerir arquitecturas más avanzadas y una mayor madurez organizativa, lo que explica su menor impacto actual.

UN SECTOR EN TRANSICIÓN

El **12,1%** de las corredurías que declara no percibir aún beneficios refleja que la transformación tecnológica no genera impacto inmediato en todos los casos. Este grupo suele corresponder a organizaciones en fases tempranas de adopción o con implantaciones poco integradas.

Este dato refuerza una de las conclusiones clave del informe: **la tecnología genera valor cuando se integra en procesos, se acompaña de formación y se alinea con una estrategia clara.**

12. DIGITALIZACIÓN A FUTURO

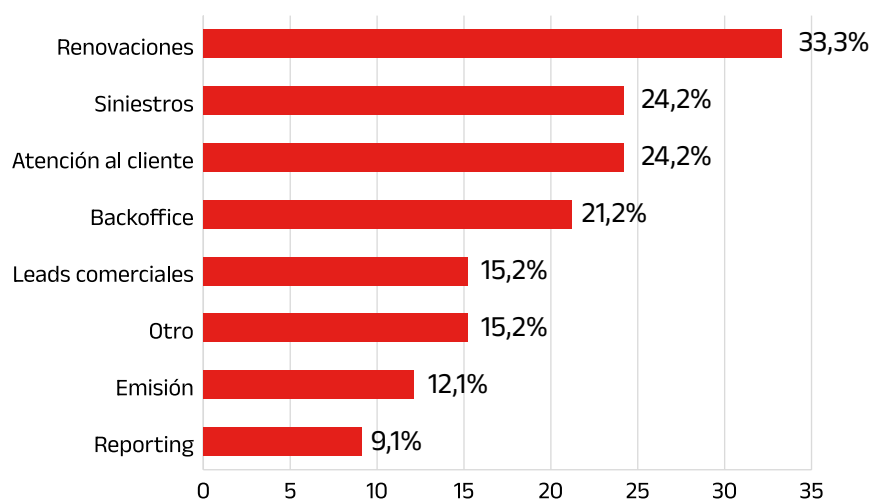
PRIORIDADES CLARAS, FOCO EN PROCESOS CRÍTICOS

La digitalización seguirá siendo un factor clave para la sostenibilidad y competitividad de las corredurías de seguros. Sin embargo, los resultados del informe muestran que el futuro no pasa por digitalizar todo a la vez, sino por priorizar aquellos procesos con mayor impacto operativo, económico y en experiencia de cliente.

Cuando se pregunta a las corredurías qué proceso digitalizarían si solo pudieran elegir uno en 2026, las respuestas dibujan una hoja de ruta clara y pragmática.

PROCESOS PRIORITARIOS PARA DIGITALIZAR EN 2026

Si pudieras digitalizar solo un proceso en 2026, ¿cuál sería?



Este reparto refleja una clara orientación hacia procesos **recurrentes, de alto volumen y alto impacto en la carga operativa.**

RENOVACIONES: EL PRINCIPAL FOCO DE DIGITALIZACIÓN

Las **renovaciones** se sitúan como la máxima prioridad. Este dato no es casual: se trata de un proceso crítico que combina:

- Volumen elevado.
- Dependencia de múltiples sistemas.
- Impacto directo en ingresos y retención de clientes.

La digitalización de renovaciones permite mejorar eficiencia, reducir errores, anticipar riesgos de fuga y liberar tiempo para tareas de mayor valor añadido.

SINIESTROS Y ATENCIÓN AL CLIENTE: EXPERIENCIA Y EFICIENCIA

Los procesos de **siniestros y atención al cliente** comparten el segundo puesto en prioridad. Ambos son ámbitos donde:

- La experiencia del cliente es especialmente sensible.
- La falta de integración genera fricción y sobrecarga operativa.

La digitalización en estas áreas tiene un doble impacto: mejora la percepción del servicio y reduce la presión sobre los equipos internos.

BACKOFFICE Y PROCESOS COMERCIALES: EFICIENCIA ESTRUCTURAL

El **backoffice (21,2%)** y los **leads comerciales (15,2%)** aparecen como prioridades relevantes, reflejando la necesidad de:

- Reducir tareas administrativas.
- Automatizar procesos repetitivos.
- Mejorar la conversión comercial mediante una gestión más estructurada.

Estos procesos suelen ser los primeros candidatos para automatización avanzada y posterior incorporación de IA.

REPORTING Y EMISIÓN: OPORTUNIDADES A MEDIO PLAZO

Aunque **reporting (9,1%)** y **emisión (12,1%)** aparecen con menor peso relativo, siguen representando oportunidades claras de mejora, especialmente cuando se integran con el resto del ecosistema tecnológico.

Su menor prioridad sugiere que muchas corredurías los perciben como procesos ya razonablemente cubiertos o menos urgentes frente a otros cuellos de botella operativos.

UNA HOJA DE RUTA CLARA PARA EL FUTURO

En conjunto, los datos confirman que el futuro de la digitalización en las corredurías pasa por:

- **Foco en procesos críticos y recurrentes**, no en digitalización indiscriminada.
- **Integración tecnológica**, evitando soluciones aisladas.
- **Automatización avanzada como paso previo a la IA.**
- **Cambios organizativos reales**, acompañando la tecnología con formación y rediseño de procesos.

La digitalización ya no se entiende como un proyecto tecnológico puntual, sino como una **palanca estratégica para mejorar eficiencia, experiencia de cliente y sostenibilidad del modelo operativo.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DEL DESPLIEGUE DE HERRAMIENTAS A UNA TRANSFORMACIÓN OPERATIVA SOSTENIBLE

El II Informe de la adopción de la Tecnología en las Corredurías confirma una realidad dual: el sector **ha avanzado de forma decidida en adopción tecnológica**, pero sigue encontrando dificultades para **convertir esa adopción en integración, escalabilidad y ventaja competitiva**. En la práctica, la tecnología está presente, pero su impacto depende de la capacidad de cada correduría para orquestarla en procesos end-to-end, formar a los equipos y gobernar el cumplimiento normativo.

A partir de los datos recogidos, se extraen las siguientes conclusiones y recomendaciones para el conjunto del sector.

13.1 PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL INFORME

1. EL ERP ESTÁ IMPLANTADO, PERO AÚN NO ACTÚA COMO “HUB” TECNOLÓGICO.

El ERP se consolida como la base operativa del sector, con adopción total en corredurías pequeñas y medianas, y elevada también en las grandes. Sin embargo, la integración se concentra principalmente en EIAC (83,3%) y cae significativamente en ámbitos clave como CRM (26,7%), reporting (30%), APIs con compañías (23,3%) o workflows automáticos (20%). El resultado es un ERP funcional, pero **poco orquestador**.

2. LA IA AVANZA, PERO SIGUE SIENDO PRINCIPALMENTE GENERALISTA Y TÁCTICA.

La adopción de IA y automatización es ya mayoritaria (39,4% habitual y 42,4% puntual), pero el uso se apoya sobre todo en herramientas generalistas: ChatGPT (74,1%) y Copilot (48,1%). Más de la mitad (51,9%) no utiliza IA específica para corredurías. El sector está en transición: ha pasado del interés a la experimentación, pero aún falta integración en procesos core.

3. LA AUTOMATIZACIÓN ES UNA OPORTUNIDAD CLARA, AUNQUE TODAVÍA LIMITADA Y CENTRADA EN EL ERP.

Un 60,6% utiliza automatizaciones internas del ERP, mientras que el 36,4% no utiliza automatización. El uso de plataformas externas (Zapier, Make, Power Automate, RPA) es residual. Esto evidencia un enfoque más reactivo que estratégico y refuerza la idea de que sin integración entre sistemas, la automatización no escala.

4. LAS BARRERAS PRINCIPALES SON ORGANIZATIVAS: TIEMPO Y FORMACIÓN.

La falta de tiempo (39,4%) y de formación (21,2%) lideran las barreras para integrar tecnología, por encima de limitaciones técnicas (ERP, APIs o costes: 9,1% cada una). Además, la necesidad de formación se concentra en Operaciones (42,9%) y Comercial (28,6%), justamente las áreas donde más fricción genera la falta de integración.

5. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO ESTÁ EN UNA FASE INCIPIENTE.

Entre quienes utilizan IA o automatización, una parte relevante aún no ha evaluado su cumplimiento (33,3%) y solo una minoría declara cumplimiento completo y documentado (8,3%). Esto apunta a un riesgo de freno futuro: a medida que crezcan los casos de uso, aumentará la exigencia de gobernanza, trazabilidad y controles.

6. LOS BENEFICIOS YA SON TANGIBLES, PERO SE CONCENTRAN EN EFICIENCIA OPERATIVA.

Los beneficios más reportados son ahorro de tiempo (72,7%), procesos más rápidos (57,6%) y reducción de errores (48,5%). Los impactos en áreas más transformacionales (siniestros, integración cliente-mediador) todavía son minoritarios (15,2%), lo que sugiere que el sector está capturando “quick wins”, pero aún no el potencial completo.

7. EL FUTURO SE DECIDE POR PRIORIDADES CLARAS: RENOVACIONES, SINIESTROS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

Si solo pudieran digitalizar un proceso, las corredurías priorizan renovaciones (33,3%), siniestros (24,2%), atención al cliente (24,2%) y backoffice (21,2%). Esto marca un camino lógico: procesos recurrentes, de alto volumen y alto impacto en ingresos y experiencia de cliente.

13.2 RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS PARA EL SECTOR

Los datos del informe apuntan a que el sector se encuentra en un momento de transición: la conversación ya no gira en torno a si hay que invertir en tecnología, sino en **cómo convertir esa inversión en impacto real**. En la práctica, la diferencia entre las corredurías que avanzan y las que se estancan no está en cuántas herramientas tienen, sino en **cómo las conectan, cómo cambian la operativa y cómo gobiernan el riesgo**.

El primer gran paso para el conjunto del sector es **priorizar la integración por encima de la acumulación de soluciones**. La integración aparece como el reto tecnológico más citado y, a su vez, es el factor que determina si la automatización y la IA pueden escalar o se quedan en iniciativas aisladas. Para muchas corredurías, esto implica abandonar una lógica de “resolver problemas puntuales con herramientas

puntuales” y avanzar hacia una arquitectura clara donde cada sistema cumple un rol: el ERP como núcleo operativo, el CRM como capa de relación y seguimiento comercial, la firma digital y la gestión documental como aceleradores de procesos, y la automatización como pegamento que conecta todo de forma end-to-end.

En paralelo, el sector necesita evolucionar el rol del ERP. El informe muestra que está implantado y funciona, pero que todavía no actúa como un verdadero hub tecnológico. En muchos casos, la integración se limita a lo imprescindible (por ejemplo, EIAC) mientras que la conexión con CRM, reporting o workflows automáticos es menor. La recomendación aquí no es sustituir el ERP, sino **hacer que gane protagonismo como motor de procesos y de datos**, reforzando integraciones clave y reduciendo puntos manuales que hoy siguen consumiendo tiempo y generando errores.

La automatización es el siguiente escalón natural. El informe confirma que su uso sigue siendo limitado y concentrado en automatizaciones internas del ERP, con poca presencia de herramientas externas. Esto indica que el sector todavía automatiza más “tareas” que “procesos”. Sin embargo, los grandes retornos llegan cuando la automatización se plantea de forma transversal: renovación completa, siniestros end-to-end, ciclo documental y comunicaciones de cliente conectadas, reporting automatizado, etc. Diseñar automatización por procesos completos permite reducir fricción, liberar capacidad operativa y construir una base sólida para incorporar IA con mayor impacto.

En cuanto a inteligencia artificial, el momento actual exige una aproximación más madura: **pasar del uso generalista al caso de negocio**. El informe refleja un uso elevado de herramientas como ChatGPT o Copilot, pero una adopción todavía baja de soluciones específicas para corredurías. Esto no es necesariamente un problema: es un patrón típico de adopción. La recomendación es consolidar primero casos de uso con ROI claro y bajo riesgo —documentación, soporte administrativo, clasificación básica, apoyo al equipo— y, a medida que haya procesos mejor definidos e integrados, evolucionar hacia aplicaciones más estructurales. En este camino, el salto clave no es tecnológico: es operativo. La IA solo genera impacto cuando se inserta dentro de un flujo claro, con supervisión, métricas y responsabilidades definidas.

Este punto conecta con otra recomendación central: invertir en capacidades internas. Las barreras principales del informe son falta de tiempo y formación, y la necesidad de formación se concentra en Operaciones y Comercial. En otras palabras, el reto no es “que IT implante”, sino que la organización adopte. Por ello, el sector necesita planes prácticos de formación y acompañamiento que ayuden a los equipos a incorporar nuevas formas de trabajar, entender la lógica de procesos end-to-end y utilizar la tecnología como palanca diaria, no como proyecto excepcional.

Por último, el informe deja claro que el cumplimiento normativo es un tema que aún no está completamente resuelto. Existe adopción de IA y automatización, pero una parte relevante del sector no ha evaluado todavía su adecuación a RGPD, AI Act, IDD o DORA. La recomendación para el conjunto del sector es incorporar un marco mínimo de gobernanza desde el inicio: inventario de herramientas y casos de uso, evaluación básica de riesgos, controles y trazabilidad, y revisiones periódicas. Esto no solo reduce riesgo; también evita que el cumplimiento se convierta en un freno posterior cuando la correduría quiera escalar.

En definitiva, el camino para el sector no pasa por acelerar indiscriminadamente, sino por avanzar en orden: **integración -> automatización por procesos -> IA aplicada con gobernanza -> adopción real por parte de los equipos.** Las corredurías que sigan esta lógica estarán en mejor posición para capturar beneficios que ya se empiezan a ver (ahorro de tiempo, reducción de errores, procesos más rápidos), pero llevándolos a un siguiente nivel: escalabilidad, control operativo y mejora sostenida de la experiencia del cliente.

CONCLUSIONES

Desde Xternus observamos una clara diferencia entre las corredurías que realizan una mayor inversión en tecnología y aquellas que optan por un funcionamiento más alejado de lo digital. En las primeras, se aprecia una capacidad de crecimiento varias veces superior, mientras que en las segundas las variaciones en la operativa terminan por tensionar la calidad del servicio.

Por otro lado, también escuchamos las demandas del sector y detectamos claras oportunidades de mejora en la eliminación de tareas de bajo valor añadido, siempre que las compañías y las empresas que ofrecemos tecnología logremos integraciones mucho más potentes y avanzadas. La información debe fluir de forma ágil y sin fricciones entre corredores y compañías, aunque se trata de una exigencia histórica que no creemos que se resuelva a corto plazo.

En conclusión, el informe demuestra que los corredores deben invertir más en tecnología y en la mejora de procesos para evitar la pérdida de competitividad y, al mismo tiempo, lograr mejoras tanto en la rentabilidad como en la calidad del servicio. Y es aquí donde nosotros también podemos ayudarles en ese acompañamiento.

Igor Fernández

CEO Xternus



XTERNUS.COM | VENTAS@XTERNUS.COM | 