

# Inteligencia artificial aplicada a la gestión de sinistros

Presencial y/o webinar



**18 de noviembre**



**8 horas**



**Presencial y/o webinar**

Modalidad presencial: /López de Hoyos, 35. 5ª planta.



**9:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00  
horas**



## Objetivos

Capacitar a los profesionales de siniestros para identificar, evaluar y aplicar de forma práctica herramientas de IA a lo largo de todo el ciclo de gestión del siniestro, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la calidad técnica de las decisiones, la detección del fraude y el servicio al asegurado, garantizando al mismo tiempo un uso responsable y conforme al marco regulatorio vigente.

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Identificar oportunidades de aplicación de la IA en cada fase del siniestro y valorar su impacto en la operativa diaria.
- Usar herramientas de IA generativa (LLMs, asistentes documentales, automatización sin código) para agilizar tareas operativas y mejorar la calidad del expediente.
- Diseñar prompts eficaces orientados al análisis de cobertura, la comunicación con el asegurado, la valoración de daños, informes de fraude.
- Evaluar las limitaciones y riesgos de cada herramienta, aplicando criterio profesional antes de actuar sobre cualquier salida de la IA.
- Aplicar las obligaciones derivadas del RGPD y del Reglamento Europeo de IA (RIA / AI Act) en el tratamiento de siniestros.
- Poner en marcha, desde el primer día, prompts, plantillas operativas y checklists.



## ¿Por qué hacer este curso?

La mayoría de los cursos sobre IA en el sector asegurador abordan la tecnología desde una perspectiva estratégica o genérica: qué es la IA, qué puede hacer en el sector, cómo afecta al negocio.

Este curso está diseñado al revés: parte del proceso operativo de siniestros y pregunta, en cada paso, qué herramienta concreta puede ayudar y cómo usarla ahora mismo. No hay módulos genéricos de “introducción a los LLMs” desconectados de la práctica. Cada concepto teórico aparece en el momento en que se necesita para entender una herramienta o tomar una decisión operativa.

## Dirigido a

Profesionales que trabajan en el día a día del expediente:

- Gestores y tramitadores de siniestros: autos, hogar, salud, empresas, RC, vida, decesos.
- Liquidadores de siniestros con o sin funciones de valoración técnica propia.
- Responsables y jefes de equipo de siniestros.
- Analistas e investigadores de fraude (unidades antifraude).
- Técnicos de siniestros con funciones de control y calidad del expediente.

Otros perfiles a los que puede interesarle a nivel estratégico o de supervisión:

- Responsables de operaciones y directores técnicos para tomar decisiones de adopción y supervisión de herramientas.
- Peritos y tasadores que trabajen con el área de siniestros.
- Responsables de cumplimiento normativo (compliance, DPO) vinculados al tratamiento de datos en siniestros.
- Profesionales de innovación o transformación digital con interés en el proceso operativo de siniestros.
- Técnicos actuariales con implicación en reporting de siniestros, coste medio y ratio combinado.

No se requiere conocimientos técnicos, ni de programación, solo experiencia operativa en siniestros.



# IA aplicada a la gestión de siniestros

## Programa

### 1. Base teórica: IA generativa aplicada a siniestros

Cada concepto se ilustra con un ejemplo del proceso de siniestros

- Situación actual en el sector asegurador.
- Qué es un LLM (Large Language Model) y por qué entiende documentos de pólizas.
- El “prompt como instrucción”: cómo hablar con la IA para obtener resultados útiles.
- Mapa de herramientas relevantes para siniestros.
- Marco regulatorio: RGPD y AI Act en siniestros.
- Acercamiento a las principales IAs generativas (Copilot, Claude, Gemini, ChatGPT, NotebookLM, Perplexity).
- Cómo personalizar las distintas IAs generativas y darles instrucciones específicas.
- Bibliotecas de prompts.
- Límites y advertencias.

### 2. Apertura del siniestro: triaje inteligente y captura de datos

Errores en la captura de datos, en la clasificación del tipo de siniestro o en la asignación inicial del gestor se arrastran a lo largo de todo el proceso. La IA puede actuar aquí como un primer filtro que clasifica, extrae información clave y apoya la asignación.

- Cómo un LLM lee e interpreta un parte de siniestro en texto libre.
- Clasificación automática del tipo de siniestro: criterios y riesgos de error.
- Extracción de entidades clave: fecha del hecho, partes, daño reclamado, cobertura aparente.
- Triage inteligente: prioridad, complejidad estimada, asignación de equipo.
- Extracción estructurada de información de un parte en texto libre.
- Límites y advertencias.

#### Impacto esperado en esta fase

Reducción de errores en apertura. Mayor precisión en clasificación inicial. Asignación más rápida al equipo adecuado. Reducción del TAT desde la primera acción del expediente.



## Programa

### 3. Análisis de cobertura con IA documental

Revisar pólizas complejas, condicionados generales y particulares, endosos y exclusiones. La IA documental permite hacer esta tarea en segundos, con una precisión comparable a la de un profesional experimentado, siempre que este sepa interpretar y validar la salida.

- Cómo funcionan los LLMs como “asistentes documentales”: lectura, comprensión y síntesis de documentos extensos.
- Diferencia entre subir un PDF a un chat y usar un sistema con índice documental (RAG).
- Qué sabe hacer la IA con un condicionado de póliza y qué no: límites de comprensión legal.
- Interrogatorio de cobertura sobre condicionado real.
- Construcción de una base de conocimiento con varios condicionados del ramo.
- Límites y advertencias.

#### Impacto esperado en esta fase

Reducción del tiempo de análisis documental de horas a minutos. Mayor consistencia en las decisiones de cobertura entre gestores. Reducción de fugas por coberturas no identificadas o mal aplicadas. Mejor documentación del expediente para posibles reclamaciones.

### 4. Comunicación con el asegurado: calidad y eficiencia

Cartas de rechazo mal redactadas, tiempos de respuesta largos, tono inadecuado o información incompleta son fuentes frecuentes de reclamaciones y conflictos. La IA puede ayudar a redactar comunicaciones más claras, más rápidas y adaptadas al perfil del asegurado.

- Por qué la calidad de la comunicación impacta en el NPS y en la ratio de reclamaciones formales.
- Cómo la IA generativa puede adaptar el tono, la complejidad y el canal de una comunicación.
- Redacción asistida de comunicaciones tipo.
- Creación de una biblioteca de plantillas de comunicación personalizables.
- Límites y advertencias.

#### Impacto esperado en esta fase

Reducción del tiempo de redacción por comunicación. Mayor consistencia y calidad en el lenguaje hacia el asegurado. Reducción de reclamaciones formales por comunicación deficiente. Mejora del NPS en siniestros.



## Programa

### 5. Peritación y valoración de daños con apoyo de IA

Preparación del encargo pericial, el análisis del informe de perito, detección de incoherencias entre la valoración y las coberturas y la elaboración de contra-argumentaciones técnicas fundamentadas.

- El papel de la IA en la cadena peritación-liquidación: dónde añade valor y dónde no puede sustituir al perito.
- Visión artificial aplicada a siniestros: qué puede hacer.
- Análisis de informes periciales con LLMs: extracción de valoraciones, detección de inconsistencias y confrontación con póliza.
- Análisis de informe pericial de siniestro de hogar o automoción.
- Límites y advertencias.

#### ✚ Impacto esperado en esta fase

Detección temprana de valoraciones infladas o incoherentes. Reducción del coste medio del siniestro. Mayor control de la fuga indemnizatoria en la fase pericial. Aceleración del ciclo peritación-liquidación.

### 6. Detección y prevención del fraude

La IA permite detectar patrones de fraude que el ojo humano no puede procesar a escala, así como apoyar la investigación, la construcción del expediente de evidencias y la redacción de informes para la vía judicial.

- Tipos de fraude en siniestros.
- Cómo funciona la IA predictiva en detección de fraude: modelos de scoring, redes de relaciones y anomalías.
- Herramientas especializadas del mercado.
- El rol del analista humano: la IA como generador de alertas, no como veredicto.
- Análisis de expediente con señales de alerta de fraude.
- Búsqueda de información pública con IA.
- Análisis de documentos con IA: detección de manipulaciones en facturas y presupuestos.
- Redacción asistida del informe de investigación de fraude para uso interno.
- Límites y advertencias.

#### ✚ Impacto esperado en esta fase

Mayor tasa de detección temprana de fraude. Reducción del coste por fuga indemnizatoria fraudulenta. Expedientes de investigación más sólidos y mejor documentados. Eficiencia del equipo antifraude al priorizar alertas de mayor probabilidad.



## Programa

### 7. Liquidación y negociación: decisión asistida

La IA puede apoyar al liquidador con análisis comparativos, simulaciones de escenarios, revisión de precedentes internos y redacción de propuestas de acuerdo, sin sustituir el criterio técnico y la responsabilidad del profesional.

- Cómo la IA puede apoyar la decisión de liquidación: escenarios, benchmarks y consistencia.
- El modelo de decisión asistida: IA + criterio humano + trazabilidad.
- Implicaciones de la automatización de la liquidación: cuándo es útil y cuándo es arriesgado.
- Simulación de escenarios de liquidación.
- Redacción asistida de acuerdos transaccionales y cartas de finiquito.
- Checklist IA de cierre de expediente: lista de verificación automática antes de liquidar.
- Límites y advertencias.

#### Impacto esperado en esta fase

Mayor consistencia en las decisiones de liquidación entre gestores y equipos. Reducción de pagos no justificados por falta de revisión. Aceleración del proceso de acuerdo. Mejor documentación de la razón de la decisión.

### 8. Cierre, reporting e indicadores de impacto

Generar reportes más rápidos, detectar patrones en la cartera de siniestros y construir indicadores que permitan gestionar el departamento con mayor precisión.

- KPIs clave en siniestros: TAT, coste medio, ratio combinado, tasa de fraude, NPS en siniestros.
- Cómo la IA puede ayudar a generar análisis de cartera y narrativa de reporting.
- IA generativa para el conocimiento institucional: documentar lo que funciona.
- Análisis de cartera.
- Crear una base de conocimiento con los expedientes más complejos resueltos (anonimizados) para uso interno.
- Límites y advertencias.

#### Impacto esperado en esta fase

Reporting más rápido y mejor presentado. Detección de patrones que permiten decisiones preventivas. Cultura de aprendizaje continuo en el departamento de siniestros. Mejor seguimiento de KPIs para el cuadro de mando directivo.



## Programa

### 9. Gobernanza, regulación y hoja de ruta personal

El último módulo cierra el ciclo con una mirada hacia afuera y hacia adelante. Consolida el marco regulatorio, ofrece un modelo de gobernanza para el uso de IA en el departamento de siniestros y proporciona al participante una hoja de ruta personalizada para los próximos 90 días.

- Resumen del AI Act: calificación de riesgo de los sistemas de IA en siniestros.
- Principios de gobernanza para el uso de IA en el departamento.
- Dosis de realismo: qué puede hacerse hoy, qué requiere apoyo del área TI y qué necesita aprobación corporativa.
- Hoja de ruta personal 90 días: cada participante identifica 3 casos de uso a implementar, con prioridad, herramienta y primer paso.

*Este curso no pretende convertir a los gestores de siniestros en expertos en inteligencia artificial. Pretende que sean mejores gestores de siniestros, con herramientas más potentes a su disposición y con criterio para usarlas bien. La IA propone. El profesional decide. Eso nunca cambia*

# Ponentes



## Víctor Nalda Castellet

Científico de Datos especializado en analítica avanzada, inteligencia artificial y prevención del fraude.

Graduado en Matemáticas, con mención en Estadística e Informática, y Máster en Modelización e Investigación Matemática, Estadística y Computación por la Universidad de La Rioja, completa su formación con un Máster en Consultoría de Negocio por la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE.

A lo largo de más de 14 años de trayectoria profesional ha liderado y participado en proyectos de ciencia de datos, inteligencia artificial y detección del fraude para organizaciones de distintos sectores, entre ellos banca, seguros, administración pública, recursos humanos e industria.

Actualmente desarrolla su actividad en Santalucía Seguros, donde trabaja en iniciativas relacionadas con fraude, machine learning e inteligencia artificial aplicada a la mejora de procesos y la toma de decisiones.

Además, mantiene una intensa actividad docente y divulgadora, colaborando con diversas universidades y escuelas de negocio en programas especializados en Data Science, Business Analytics e Inteligencia Artificial. Es ponente habitual en cursos y seminarios sobre IA aplicada al negocio, gestión de siniestros, analítica avanzada y detección del fraude.

## Precio

Entidades Adheridas: **420 euros + 21% IVA**

Entidades No Adheridas: **525 euros + 21% IVA**

Datos bancarios: La cuota de inscripción puede hacerse efectiva mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell de la calle Príncipe de Vergara, 69 (28006 Madrid).

## Lugar de impartición

**Aulas presenciales de ICEA** hasta completar aforo con posibilidad de realizar la formación en remoto **vía webinar**.

**\*Será necesario confirmar asistencia presencial o Webinar en el momento de la inscripción.**

La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes.

Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas.



Más información:

Bárbara Sequera  
[barbara.sequera@icea.es](mailto:barbara.sequera@icea.es)

+34 91 142 09 00



El Valor del Conocimiento

ICEA  
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta  
28002 Madrid  
Tel: 91 142 09 00  
[www.icea.es](http://www.icea.es)