

Inteligencia artificial aplicada a la gestión de sinistros

Presencial y/o webinar



Primer trimestre 2027



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

+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