



# Optimización de la siniestralidad: foco en las reservas y los procesos relacionados



**FS-Consulting Seguros y Servicios Actuariales**

—  
Marzo 2025

# En el ciclo de vida representativo de un siniestro podrán producirse hechos susceptibles de ser mejorados

Durante los últimos años, la subida de la inflación ha **incrementado de forma significativa los costes siniestrales** incrementando la presión sobre los márgenes por lo que cobra cada vez **mayor relevancia una gestión eficaz de los siniestros**.

Esta mejora en la gestión puede realizarse en los diferentes puntos del proceso gracias al **incremento en la cantidad y calidad del dato** y la capacidad de explotar los mismos:



# Para identificar cuáles son las mejoras que implementar en cada una de las fases, se realizará un *Closed file review*

Cada año, las compañías están sufriendo por un **exceso de pagos en siniestros** lo que supone un **incremento de los costes medios** y **una reducción de los márgenes**. Estas pérdidas son **causadas** principalmente por **errores de cálculo e ineficiencias en el proceso de reclamaciones**.

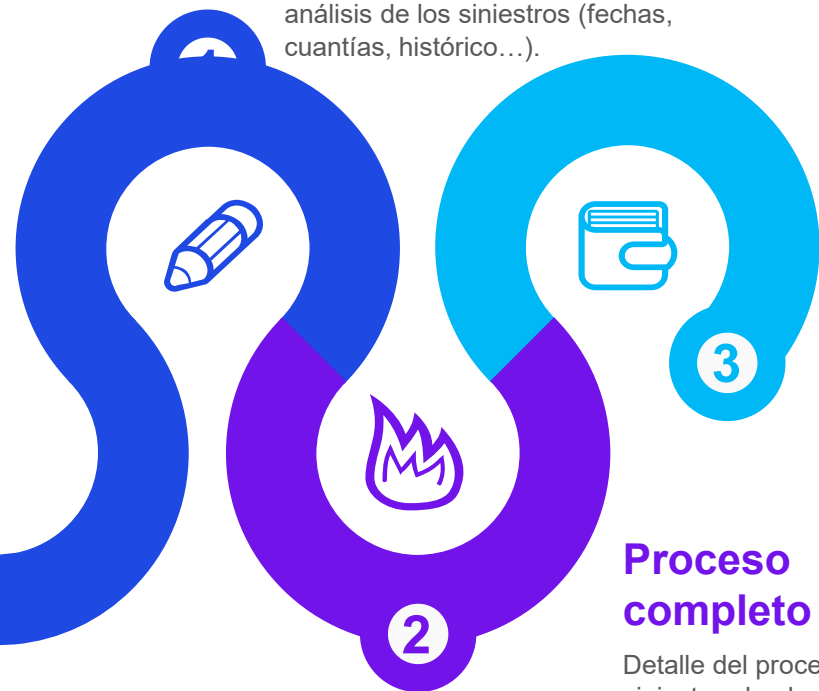
Para mitigar estos riesgos y garantizar la satisfacción del cliente, debe **establecer un proceso de "Revisión de expedientes cerrados"**. Con esto, **se busca descubrir y analizar errores** en la gestión de los siniestros, así como **los procesos de apertura de las reservas** de estos lo más **ajustadas posibles de cara a evitar volatilidad y mejorar la visión de las cuantías esperadas de siniestralidad**:



# 01 El primer punto del proceso será entender los datos de la Entidad, cuál es la información existente para su análisis

## Datos almacenados

Análisis de los datos disponibles para el análisis de los siniestros (fechas, cuantías, histórico...).



## Análisis de casuísticas

Identificación de todas las casuísticas existentes en la Entidad a la hora de tartar un siniestro.

## Proceso completo

Detalle del proceso de gestión del siniestro, desde su apertura, generación de la reserva hasta su cierre identificando equipos, tiempos, dependencias...



## Entendimiento global del proceso

Con toda la información recopilada, se deberá analizar si se cuenta con todo el conocimiento del proceso necesario para identificar áreas de mejora o poder definir casos atípicos.



## Comportamiento respecto al mercado

Se identificarán una serie de KPIs que sean comparables con la información existente en el mercado en base a estudios o *best practice* identificadas o en la normativa vigente para identificar posibles áreas de mejora existentes en el proceso de manera global.



## Análisis del proceso de apertura de reservas

Entendimiento de las variables utilizadas para la apertura de la reserva PPPL y análisis de las variaciones respecto al coste final para identificar mejoras u optimización en su apertura.

# Para la identificación de los casos atípicos se utilizarán diferentes algoritmos aplicados a la BBDD de la Entidad

## 1. Detección de outliers

### Acciones que llevar a cabo:

- Una vez tratada la base de datos (valores erróneos, faltantes, selección de variables explicativas) se procede a la detección de *outliers*.

### Metodología:

- Para realizar este análisis se utiliza el algoritmo de detección de *outliers* **ISOLATION FOREST** aplicado a las variables explicativas y algoritmos de predicción de coste de siniestro como **Regresiones Lineales, GLM, GAMs, o Redes Neuronales**.

- Cruzamos el top X% de ambos tipos de algoritmos para ver cuales coinciden y seleccionamos esos como *outliers*.

### Utilidad:

- El cruce de dos tipos de algoritmos permite detectar *outliers* de forma segura.

## 2. Modelos de interpretación de resultados

### Acciones que llevar a cabo:

- Identificar que variables han sido más importantes para los algoritmos de predicción de siniestralidad.
- Identificar que variables llevan a los *outliers* a tener un comportamiento errático.
- Identificar la composición de cada variable en los *outliers* detectados vs el resto de los datos.

### Metodología:

- Para realizar este análisis se utiliza **SHAP**.

### Utilidad:

- **SHAP**: este algoritmo mide el impacto que tiene eliminar una variable del modelo bajo todas las variantes posibles, cuanto mayor sea ese impacto mayor aporte tiene en la predicción del resultado final. Además de identificar la importancia de las variables también permite visualizar como diferentes valores de la variable explicativa afecta a la variable explicada.

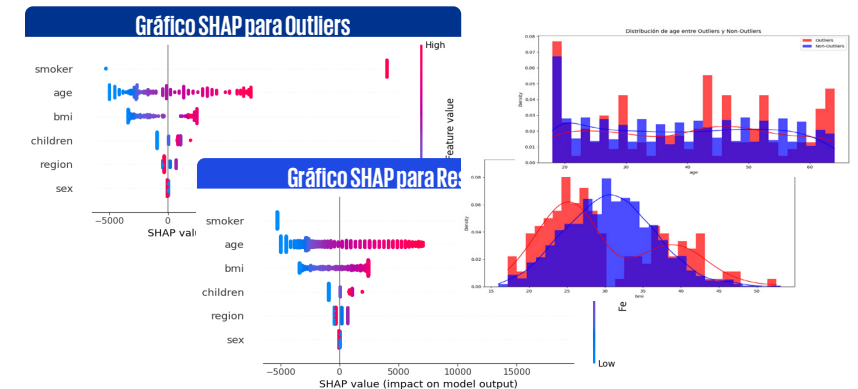
## 3. Estadística descriptiva

### Acciones que llevar a cabo:

- En este punto emplearemos estadística descriptiva (media, percentiles, desviación estándar, etc.) de las variables independientes y dependiente.
- Visualizaremos histogramas de todas las variables comparando los *outliers* vs el porcentaje restante no *outlier*.

### Utilidad y conclusiones:

- Junto con el punto 2 nos permite entender que características hacen que los *outliers* sean diferentes del resto.



# Una vez identificadas las áreas de mejora, generales y atípicas, se definirá un plan de acción para su implementación

La última fase del proyecto será una definición del plan de acción para la implementación de las acciones de mejora para la optimización del proceso de gestión de la siniestralidad.

## Listado 01

Listado de todas las áreas de mejora identificadas, su coste de implementación, beneficios potenciales a obtener e impacto de estos.

Estas áreas de mejora pueden tener varias acciones a implementar.

## Priorización 02

Priorización de cada área de mejora para implementar primero aquellas que tienen un mayor impacto con menores esfuerzos "quick wins".

Se realizará una matriz para identificar estas áreas.

## Planificación 03

Se iniciará la planificación de las áreas de mejora identificadas como prioritarias, analizando las acciones a llevar en cada una de ellas y estableciendo esfuerzos, tiempos y equipos implicados.

ENTREGABLES

Ejemplos ilustrativos

Área	Gestión Actual	Dificultad/Inconveniente	Propuestas Alternativas	Impacto
6.28 Reducción de gastos de gestión	Asignación de gastos de acuerdo al plan general contable	IMPACTO requiere elevar entre aquellos gastos que son directamente atribuibles a los servicios de seguro los que no son atribuibles. Tomando en cuenta que ciertos gastos generales no son de carácter directo requieren ser un elemento de ajuste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión</li></ul>	Alto
6.29 Transferido de gastos	Asignación de gastos de acuerdo al plan general contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad al emitir entre gastos de prestaciones, asignación de gastos</li> <li>Gastos Financieros es el conjunto de no estar contabilizados con control de gastos que se han pagado directamente en el activo financiero para ser a trasladados como no atribuibles</li> <li>Se requiere por tanto que el registro de gastos atribuibles sea por Unidad de Gestión y cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión</li></ul>	Alto
6.29 Reducción de la atribución de gastos	El proceso de atribución de gastos y concretamente de migración de gastos que se realizan en línea a cabo al final del periodo de registro contable de manera manual.	La entidad debe de tener a cabo el proceso de asignación de gastos por naturaleza de la manera más eficiente posible, dando el impacto que supone en la valoración de los pasivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión</li></ul>	Alto

Medida de mejora	Impacto	Esfuerzo
1. Controlar la priorización de acciones de mejora	Alto	Bajo
2. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
3. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
4. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
5. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
6. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
7. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
8. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
9. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
10. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
11. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
12. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
13. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
14. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
15. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
16. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
17. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
18. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
19. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
20. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
21. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
22. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
23. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
24. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
25. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
26. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
27. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
28. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
29. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
30. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
31. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
32. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
33. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
34. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
35. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
36. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
37. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
38. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
39. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
40. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
41. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
42. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
43. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
44. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
45. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
46. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
47. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
48. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
49. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo
50. AC. Planes por cobertura residual IVA	Alto	Bajo



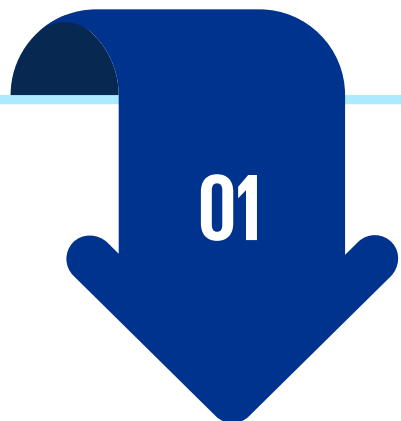
Área de mejora	Acciones a implementar	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
Reducción de gastos de gestión	Asignación de gastos de acuerdo al plan general contable	Control de Gestión	01/01/2024	31/12/2024	En curso
Transferido de gastos	Asignación de gastos de acuerdo al plan general contable	Control de Gestión	01/01/2024	31/12/2024	En curso
Reducción de la atribución de gastos	El proceso de atribución de gastos y concretamente de migración de gastos que se realizan en línea a cabo al final del periodo de registro contable de manera manual.	Control de Gestión	01/01/2024	31/12/2024	En curso

# Las áreas de mejora identificadas se listarán desde dos grandes bloques considerando 3 ejes de análisis



	Ejes de mejora	Palancas	Resultados esperados
<p><i>Ejemplos ilustrativos</i></p> <p><b>Financiera / Reservas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimizar desfases económicos entre apertura y cierre.</li> <li>Sofisticación de apertura sin añadir complejidad operacional</li> <li>Actualizaciones automáticas y más sin retrasos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de mayores datos para valorar la cuantía final del siniestro de manera más precisa desde su apertura.</li> <li>Uso de técnicas de IA para que la apertura del siniestro sea más rápida y con menor uso de recursos y una mayor recopilación de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir la volatilidad entre apertura-cierre y por lo tanto en la cuenta de resultados.</li> <li>Mejorar la visión interna sobre la siniestralidad del periodo y posibles decisiones futuras de gestión/Pricing.</li> </ul>
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos destinados a la apertura, gestión o cierre del siniestro.</li> <li>Número de interacciones con el cliente durante la gestión del siniestro.</li> <li>Índices de satisfacción del cliente (NPS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de tiempos gracias a automatización de procesos.</li> <li>Analizar datos de siniestros en busca de patrones y con menor número de interacciones.</li> <li>Identificar mejoras gracias a los resultados de encuestas de clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la percepción del cliente que conllevará una menor propensión a la caída y por lo tanto mayor estabilidad de la cartera.</li> <li>Gracias a las buenas valoraciones de clientes, posible incremento de nuevas contrataciones, efecto “boca – oreja”.</li> </ul>

# ¿Cuáles son los beneficios obtenidos gracias al modelo?



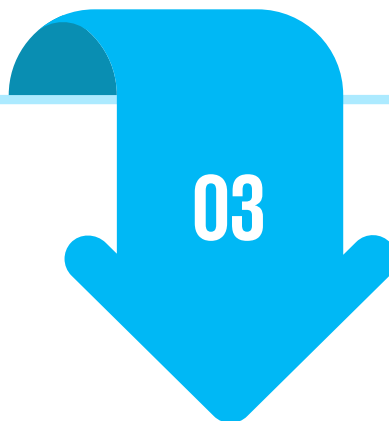
## Reducción de costes

Con la optimización de los tiempos, procesos y gestión en general, se reducirán los costes de gestión de siniestralidad.



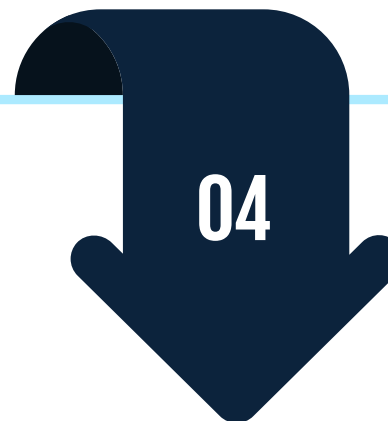
## Búsqueda de eficiencias

La mejora en el proceso puede venir por la identificación de tareas duplicadas, sobre estimación de esfuerzos o realización de tareas innecesarias.



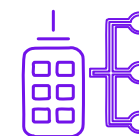
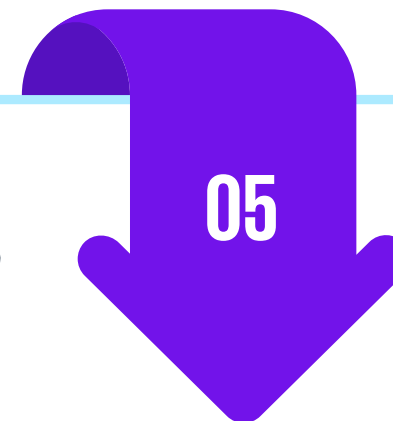
## Mejorar la experiencia de cliente

Cuanto más rápida y mejor orientada sea la gestión del siniestro, mayor satisfacción del cliente y menor tasa de caídas en las renovaciones.



## Automatización y disminución de errores

Con la automatización de ciertas tareas, se podrán disminuir los errores en las aperturas, cuantificaciones...etc. de los siniestros.



## Mejora de otros procesos

Se podrán disminuir las primas o el incremento de estas, destinar esos recursos a la búsqueda de otras mejoras o la explotación de datos adicionales para su uso en otros procesos...etc.

# Contacta con nosotros



**Amalio  
Berbel**

**Socio Seguros y SS  
Actuariales**

(+34) 681 368 345

amalioberbel@kpmg.es



**Jesús  
Sánchez-Pacheco**

**Socio Seguros y SS  
Actuariales**

(+34) 683 297 777

jsanchezpacheco@kpmg.es



**Ana  
Díez**

**Directora SS Actuariales**

(+34) 609 877 658

anadiez@kpmg.es



**Jorge  
Sánchez**

**Senior SS Actuariales**

(+34) 699 465 255

jorgesanchez5@kpmg.es



[www.kpmg.es](http://www.kpmg.es)

© 2025 KPMG Asesores S.L.U., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG y el logotipo de KPMG son marcas registradas de KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía.

La información aquí contenida es de carácter general y no va dirigida a facilitar los datos o circunstancias concretas de personas o entidades. Si bien procuramos que la información que ofrecemos sea exacta y actual, no podemos garantizar que siga siéndolo en el futuro o en el momento en que se tenga acceso a la misma. Por tal motivo, cualquier iniciativa que pueda tomarse utilizando tal información como referencia, debe ir precedida de una exhaustiva verificación de su realidad y exactitud, así como del pertinente asesoramiento profesional.

KPMG es una organización global de firmas independientes de servicios profesionales que ofrecen servicios de auditoría, fiscales y de asesoramiento legal, financiero y de negocio. KPMG es la marca bajo la cual las firmas miembro de KPMG International Limited («KPMG International») operan y ofrecen servicios profesionales. "KPMG" se utiliza para referirse a las firmas miembro individuales dentro de la organización de KPMG o a una o varias firmas miembro colectivamente. Operamos en 143 países y territorios con más de 265.000 socios y empleados trabajando en las firmas miembro de todo el mundo. Cada firma miembro es una entidad jurídica separada e independiente, y cada una de ellas se describe como tal. KPMG International Limited es una sociedad inglesa limitada por garantía. KPMG International Limited y sus entidades vinculadas no prestan servicios a clientes.