

163

Redes Periciales

Eficiencia de la Red y Calidad en el Servicio

Estudio realizado por: Jordi Núñez García
Tutor: Julio Lozano Lozano

Tesis del Master en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras

Curso 2012/2013

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto

Presentación:

La realización de ésta tesina, supone la finalización del proyecto de formación del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras. Ha sido un año de dedicación y esfuerzo, en una difícil convivencia entre el ámbito profesional y el académico.

En ella se plasman tanto impresiones y observaciones personales fruto de mi experiencia profesional como conceptos adquiridos en la realización del máster, así como del estudio de los datos obtenidos en la realización del presente trabajo, orientados siempre al análisis de la organización pericial y su eficiencia para el asegurador y el asegurado.

Dedico éste trabajo a mi familia. A mi esposa sin cuya colaboración y permanente apoyo y ánimo, no hubiese sido posible ni mi asistencia al curso ni el desarrollo de la tesina. A mis hijas Sandra y Laura, a las que he hurtado un tiempo familiar irremplazable muy a mi pesar, que intentaré compensar.

Agradecimientos:

A mis compañeros de clase, de los que he aprendido cada día y han contribuido en gran manera a que el máster fuese más productivo y ameno.

A los profesores y ponentes del máster, cuya diversidad y amplitud de conocimientos me han ayudado entender desde una perspectiva global la entidad aseguradora como empresa y la dirección de la misma.

A mi tutor, D. Julio Lozano, que pese a la imposibilidad material de admitir más carga de trabajo, encontró tiempo para realizar la tutoría y atender mis consultas, así como por la aportación de datos propios de su gabinete CED Pericial.

A D. Félix Bermúdez, por la cesión de datos de su gabinete C.A.P.

A Mutua de Propietarios, que confió en mí para la realización del máster.

Resumen:

En un momento de grave crisis económica y financiera mundial, del que España no es ajena, sino desafortunadamente uno de los principales damnificados, el momento del sector asegurador es cuando menos preocupante. Si bien el sector ha mostrado su fortaleza en los primeros años de crisis, ya muestra síntomas de contracción como el resto de la economía.

En una situación tan delicada, la optimización de los recursos es imperativa para que las empresas sean competitivas y puedan superar la crisis sectorial. En ese ámbito de actuación y por lo que al servicio prestado y coste pericial se refiere, es prioritario alcanzar la excelencia del servicio para mantener la fidelidad del asegurado y una contención efectiva de costes, exponiéndose a continuación un análisis y propuesta para conseguirlo.

Resum

En un moment de greu crisi econòmica i financera mundial, del qual Espanya no és aliena, sinó desafortunadament un dels principals damnificats, el moment del sector assegurador és com a mínim preocupant. Si bé el sector ha mostrat la seva fortalesa en els primers anys de la crisi, ja mostra símptomes de contracció com la resta de l'economia.

En una situació tan delicada, l'optimització dels recursos és imperativa perquè les empreses siguin competitives i puguin superar la crisi sectorial. En aquest àmbit d'actuació i pel que fa al servei prestat i cost pericial, és prioritari aconseguir l'excel·lència del servei per mantenir la fidelitat de l'assegurat i una contenció efectiva de costos, exposant-se a continuació una anàlisi i proposta per aconseguir-ho.

Summary

At a time of serious economic and financial crisis, of which Spain is no stranger, but unfortunately is one of the main victims, the time when the insurance industry is when less worrisome. While the sector has shown its strength in the early years of crisis, and showing signs of contraction as the rest of the economy.

In such a delicate situation, the optimization of resources is imperative for companies to be competitive and to overcome the crisis in the sector. In this sphere of action and from what service, and cost the expert is concerned, it is a priority to achieve service excellence to maintain the fidelity of the insured and cost effective containment forth below an analysis and proposal for it.

Índice

	Pág.
1. Introducción, objeto de la tesina	9
2. Antecedente histórico del seguro y de la pericia; estado actual	13
2.1. Antecedente histórico del seguro	13
2.2. Antecedente histórico de la pericia	14
2.3. Estado actual de la pericia en España	15
3. Entorno económico	17
3.1 Entorno económico mundial.	17
3.2 Entorno económico en España.	18
3.3 Entorno y previsión en el sector asegurador	20
4. Análisis de la siniestralidad y evolución previsible en los multirriesgos de Hogar y Comunidades	23
4.1. Principales indicadores de Multirriesgo del Hogar	23
4.2. Principales indicadores de Multirriesgo Comunidades.	24
4.3. Previsión para el sector de los Multirriesgos	25
5. Estructura de la empresa pericial	27
5.1. Peritos autónomos o pequeños gabinetes	27
5.2. Gabinetes de mediana dimensión.	28
5.3. Gabinetes de peritos estatales.	28
6. Estructura de la empresa aseguradora en el área pericial	31
6.1. Aseguradoras con red pericial propia	31
6.2. Aseguradoras con red pericial externalizada	32
6.3 Otros modelos	32
7. Factores del éxito pericial	35
7.1. El factor humano	35
7.2. La formación continua	35
7.3. La experiencia	35
7.4. Asignación de una zona de pericia optima	36
7.5. Implicación y compromiso	36
7.6. Asignación pericial asumible y adecuada	37
7.7. La organización personal	38
7.8. Capacidad y honradez en el trabajo	38
7.9. Independencia	39

8. Diseño y control de la red pericial en función del tipo de negocio y organización de la aseguradora	41
8.1.Organización de la red pericial	41
8.2.Control de la red pericial	43
9. Relación de la Red Pericial con la plataforma de asistencia de la aseguradora. Función del perito ante la solicitud del servicio	47
9.1.Organización del servicio de asistencia	47
9.2.Relación del perito con asistencia	48
9.3.Condicionantes de la relación asistencia-perito	50
10. Nuevos servicios prestados por los peritos	53
10.1. Investigación se siniestros.	53
10.2. Peritación analítica-tele peritación.	53
10.3. Auditorías a empresas de asistencia	54
10.4. Gestión y tramitación de siniestros	54
10.5. Call-Center para aseguradoras	54
10.6. Tratamiento de la Gestión Documental de las aseguradoras	55
10.7. Recobro amistoso de siniestros	55
10.8. Pericia de asegurado	55
11. Análisis coste/beneficio de siniestralidad peritada en seguros multirriesgo	57
12. La tecnología; Servicio y Control	59
12.1. Asignación y recepción del encargo pericial	59
12.2. Contacto con el asegurado	60
12.3. Inspección del siniestro	60
12.4. Gestión pericial intermedia	60
12.5. Finalización del servicio. El informe pericial	61
12.6. Control	61
13. Conclusiones	65
14. Bibliografía	69
Anexo	73

Redes Periciales

Eficiencia de la red y calidad en el servicio

1. Introducción. Objeto de la tesina

Como fiel reflejo de la rápida evolución y transformación de nuestra sociedad en los últimos años, consecuencia tanto de la situación socioeconómica y política en que nos encontramos, como del efecto de la globalización de los mercados y de la continuas mejoras de la tecnología y las comunicaciones, el sector asegurador se ve abocado a una incesante innovación en la búsqueda de la excelencia en el servicio como valor añadido y factor diferencial ante su cliente, el asegurado.

La aseguradora se adapta e incluso se avanza a las necesidades de su cliente, generando nuevas coberturas y servicios que colmen su expectativa y generen un vínculo entre aseguradora y asegurado que permita la continuidad del contrato de seguro e incluso incrementa la vinculación del asegurado con la aseguradora contratando otros servicios o productos ofertados por la misma, como consecuencia directa de su satisfacción con la aseguradora.

La feroz competencia en el sector en éste momento de crisis financiera internacional, especialmente dura en España, ocasiona que el factor precio sea primordial en la competitividad de la oferta de la aseguradora, si bien no es el único. Atendiendo exclusivamente la rebaja de las primas, se puede conseguir un crecimiento rápido, con unas pérdidas probables a corto-medio plazo y un cliente fugaz en su permanencia en la compañía, lo que no es deseable si se persigue la continuidad del negocio.

Ciertamente el factor precio, condiciona en gran manera la política de las compañías, pues deben ajustar costes internos y externos, sin que el servicio se resienta. Es más, para que la aseguradora tenga éxito, debe conseguir ajustar precio, incrementando su valor ante el cliente. Para ello, debe optimizar todos sus procesos y recursos, valiéndose de la tecnología, de una estructura organizativa dinámica y eficiente, y de un capital humano formado e implicado en los objetivos de la entidad.

En cualquier caso, e independientemente de la consecución de los objetivos anteriores de continuidad y fidelización del cliente, el momento clave de la relación entre el asegurado y la aseguradora es el momento en que se produce el siniestro. Dicho momento en que se demanda la contraprestación del contrato suscrito ante la producción supuesto amparable por la póliza, es el que determinará con toda probabilidad el factor diferencial que hará que el asegurado se mantenga como cliente, e incluso pueda incrementar su relación con la aseguradora, o rescinda el contrato.

El éxito en la correcta gestión del siniestro ante el asegurado, determinará su percepción de la compañía. En éste ámbito de servicio el trámite de compañía debe ser eficiente, tanto a nivel interino mediante una correcta gestión del expediente de siniestro desde la perspectiva del trámite ágil y la continua información al asegurado, como a nivel externo.

Es en dicho servicio externo, donde la relación del asegurado con el servicio de asistencia de la compañía y/o con los profesionales peritos, cobra mayor importancia. Su excelencia determinará la imagen y percepción del servicio prestado y por ende el de la propia aseguradora. En éste ámbito, el papel del perito como imagen visible ante el asegurado, cobra un cariz determinante. La agilidad en la intervención, sus indicaciones, su asesoramiento al asegurado y sus directrices y relación con la asistencia de compañía serán las claves del éxito en la gestión del siniestro.

En el ámbito pericial y en consonancia con los cambios producidos en la sociedad, en los últimos veinte años se ha producido una evolución constante. De una pericia clásica, conformada prácticamente por peritos autónomos y pocos gabinetes, en la que el perito era un profesional que realizaba un informe pericial con determinación de causa, alcance de daños, valoración y emitía su propuesta indemnizatoria, entregando su informe físicamente en compañía o bien a través de fax, con unos estándares de servicio muy tolerantes, hemos pasado a una pericia masiva, con persistencia de peritos autónomos, gabinetes pequeños, medianos y estatales, que es más exigente, transparente, prácticamente "on line", con unas cotas de servicio muy ajustadas tanto por lo que al margen temporal se refiere como al control de costes y calidad, tanto del propio informe final como de servicio prestado.

Es en ésta evolución y el análisis del momento actual de la prestación de servicio pericial en la que se enmarca el presente trabajo, centrando el mismo en el estudio de los ramos patrimoniales por excelencia de la esfera privada, concretamente del ramo de comunidades y hogar, mediante el estudio de la estructura pericial de la entidad aseguradora y su control, así como de la optimización del servicio.

La contención de costes, determina que un cierto volumen de partes de siniestro se gestionen directamente desde la compañía sin intervención de profesionales externos, en función de la experiencia y formación del tramitador/gestor de siniestros, así como de la documentación aportada por el asegurado, de la cuantía de la reclamación y de las directrices de compañía.

Cada compañía, determina una autonomía generalmente en función de la cuantía del siniestro y naturaleza, en función de la cual el propio tramitador transacciona sin auxilio pericial. Así mismo, la demanda de la intervención del servicio de asistencia, se incrementa anualmente. En función de las directrices marcadas por las compañías por lo que a tipología de siniestros se refiere, así como a la autonomía por cuantía establecida por la aseguradora, otro gran porcentaje de siniestralidad, se resolverá sin participación del perito.

Es en éste punto de fijación de autonomías en la gestión directa del siniestro o a través de la asistencia, dónde también se pretende establecer una pauta en la intervención pericial realizando un estudio mediante los datos aportados, tanto de aseguradoras, como de gabinetes periciales, que permita establecer en que siniestros el perito aporta valor, debiendo considerar su intervención como una inversión, o en que siniestros, su intervención puede desestimarse – cuando menos de forma masiva- por ser su participación un sobrecoste añadido al siniestro.

Así pues, las dos principales cuestiones planteadas en el desarrollo del presente trabajo, pretenden el análisis del momento actual de la intervención pericial desde la perspectiva de la búsqueda de la excelencia en el servicio y calidad en la prestación, así como responder a la pregunta ¿El perito coste o inversión? En la búsqueda de la optimización de los recursos y de la gestión de la empresa aseguradora, aportando valor en definitiva ante el asegurado.

2. Antecedente histórico del seguro y de la pericia; estado actual

2.1.- Antecedente histórico del seguro:

La evolución del seguro a lo largo de la historia ha sido considerable. Su inicio, si bien no puede entenderse como el seguro tal y como actualmente lo consideramos, podría datarse ya en la antigua civilización China y Babilonia, en las que se produce lo que podríamos denominar la génesis del seguro.

La concepción del seguro en dicha época, consistió en la distribución del riesgo, a fin de mermar o diluir los daños o pérdidas, encontrándose con comerciantes que a fin de reducir y paliar las posibles pérdidas por calamidades en el mar o saqueos, distribuían la carga comercial entre varios barcos.

El propio código de Hammurabi de 1750 adJC, ya considera un prototipo de prima de riesgo, al recoger el compromiso de los comerciantes a reembolsar una mayor cuantía de la que habitualmente abonaban para satisfacer el crédito recibido –préstamo a la gruesa- para financiar una caravana o expedición comercial, a cambio de la cancelación de la deuda si se producía una pérdida o naufragio de las mercancías. Precisamente ésta mayor cuantía, superior al interés corriente aceptado entre por el comerciante y el prestamista, se asimila a la prima de riesgo.

A dicha práctica realizada por diversas civilizaciones, les siguió como más notorio en Grecia aprox. 1000 adJC una asociación llamada Eranoi, cuya finalidad era socorrer a sus socios desvalidos mediante una aportación de los componentes de la asociación, causando así un “mutualismo” incipiente. Le siguieron en la Antigua Roma las asociaciones CollegiaTenuiorm y CollegiaFuneraticia, que atendían los gastos sepelio, sepultura o incapacidad.

En la Edad Media, los gremios medievales, establecieron asociaciones con fines caritativos, con cuyos fondos se protegía a sus miembros en caso de naufragio, incendio, inundación o robo. Sin embargo, es en el ámbito del comercio marítimo, especialmente en Italia, en el que se desarrolla ya una prolífera práctica aseguradora, localizándose ya en 1347 una póliza que cubría un viaje Génova-Mallorca, siendo especialmente significativo las Ordenanzas de Barcelona, del Consulado del Mar, en 22 de noviembre de 1435.

En la Edad Moderna, ya en Hamburgo, hacia el 1500 se produce una primera manifestación del seguro de daños, al existir unas “cajas” de propietarios con la finalidad de socorrerse en caso de incendio. No es hasta 1668 que en París nace la compañía de Seguro por Acciones, enfocada al ramo Marítimo. Por su parte, el comercio con las Américas ocasiona un incremento de los contratos de transporte marítimo.

Pero no es hasta la segunda mitad del Siglo XVIII que se desarrollan ya bases científicas del seguro de vida, así que podría considerarse que el abono del capital asegurado, previo pago de la correspondiente prima corresponde a dicho período, siendo muestra de ello la empresa inglesa “TheEquitableLief AssuranceSociety”, fundada en 1762.

En España, a principios del siglo XIX hay varias compañías dedicadas a seguros de incendios y de vida. Es a partir de dicha época que inician su andadura diversas entidades, algunas de las cuales aún perviven.

Posteriormente, ya en el siglo XX, ante la relevancia de las empresas y en interés de la sociedad, el liberalismo que preside los contratos queda en un segundo plano y los estados pasan a promulgar leyes regulatorias que supervisan el contrato de seguros.

En la actualidad, la aparición de nuevos riesgos tanto en la esfera privada como empresarial, generan nuevas modalidades de aseguramiento, cuya sofisticación no es comparable con los clásicos y primigenios seguros de transportes, incendios y vida.

2.2.- Antecedente histórico de la pericia:

En la Edad Antigua, existían ya unos “protocontratos” de seguro, éstos primeros, generalmente eran documentos notariales a modo de contrato entre partes, sin la complejidad actual. Posteriormente derivaron en documentos privados de los aseguradores, que recibieron el nombre de pólizas.

En cualquier caso, ante la producción del hecho dañoso, también era preciso el conocimiento científico-técnico para establecer el alcance de los daños y su valor.

El procedimiento a lo largo de la historia ha sido diverso, contando siempre con capitanes de barco, navieros, ingenieros, comerciantes, arquitectos y otros oficios capaces de establecer el daño y su valor. Los primeros profesionales, surgieron al hilo del seguro de transportes marítimo, tanto a efectos navales – casco- como a efectos de mercancías, recurriendo siempre a expertos en la materia de que se tratase.

Se tiene conocimiento de los primeros Comisarios de Averías, ya en el año 1258, fecha muy anterior a la aparición de la figura del perito como tal.

En España, a partir del año 1790, puede decirse que se inicia ya la actividad pericial de la mano de las mutualidades precursoras del Seguro de Incendio. En su origen, los peritos que intervenían en seguros de viviendas y casas eran arquitectos, y en el caso de industrias o fábricas se les denominaba peritos. En otros casos, se les denominaba arbitradores o mediadores, que tenían la misma función.

Ya entonces, cuando los peritos no podían alcanzar un acuerdo, nombraban un tercer perito, llegando incluso a prever dicho nombramiento antes del inicio de los trabajos como medio de resolución de conflictos.

Posteriormente ante la complejidad de las mercancías o materias de que trata-se el contrato, fueron introduciéndose diferentes profesionales para la determinación del daño y su alcance, a los cuales se les exigía el conocimiento previo de la materia de que se tratase.

2.3.- Estado actual de la pericia en España:

Actualmente la pericia en España, se encuentra en un momento de transformación. La globalización de los mercados, la mayor dimensión de las aseguradoras producto de crecimiento, absorciones y/o adquisiciones de otras aseguradoras en la búsqueda de la ampliación de cuota de mercado y la optimización de los recursos, como consecuencia precisamente de la globalización y de la revolución tecnológica y de las comunicaciones producida en los últimos años, unida a la cada vez mayor exigencia de servicio de los asegurados y la mayor competencia de las aseguradoras, inciden directamente en la evolución de la pericia.

El objeto de la profesión, en su esencia sigue siendo el mismo, bajo el dominio del conocimiento científico-técnico de la materia sobre la que versa el siniestro, establecer la causa y circunstancias del mismo, el alcance de los daños, su valoración e interpretar en función del contrato establecido la cobertura, en su caso, del mismo, realizando una propuesta final de indemnización.

No obstante por lo que a daños materiales y seguros multirriesgo se refiere, al hilo del incremento de la sustitución de la indemnización del daño, por la reparación del bien, mediante los servicios de reparación de asistencia de la propia compañía, ha introducido un elemento diferencial que ocasionado un incremento –impropio hasta la incorporación de la asistencia - de la gestión pericial, tanto por la especial relación y vinculación del perito con el reparador para conseguir un servicio correcto, como por la agilidad en la respuesta que dicha relación precisa.

Es decir, el impacto de las asistencias en la restauración de daños en los siniestros multirriesgo, conlleva una mayor implicación del perito en la resolución integral del mismo, ejerciendo hasta cierto punto de “jefe de obra”, con una doble implicación. Es preciso que el canal de comunicación con el reparador/compañía sea prácticamente “on line” lo que supone que el despacho pericial debe disponer de una tecnología de gestión y comunicaciones propia que le permita responder y controlar ágilmente los servicios. Por otra parte, la autonomía propia que las compañías conceden a sus servicios de reparación, que suelen oscilar entre los 600 y 1800 €, aunque en algún caso asciende hasta los 3000 € -es decir, sin intervención pericial- conlleva que el volumen de negocio pericial se vea reducido.

La pericia, actualmente se halla sumida en un proceso de renovación y diversificación de negocio, siendo práctica habitual ya en los gabinetes, la incorporación de nuevos servicios tales como la realización de auditorías a reparadores, a empresas de asistencia, pericia de asegurado, recobro de siniestros, tele peritación o peritación analítica, que le permiten mirar hacia el futuro con aires renovados.

Por lo respecta al siniestro de elevada cuantía o complejidad, sigue contando con la necesaria intervención de los peritos para su resolución.

En conclusión, la pericia como tal es más eficiente actualmente, con mejores técnicos y mejores sistemas de gestión de la información, si bien la peritación tradicional del siniestro masa o de baja intensidad, se ve afectada en su volumen negativamente por la autonomía de intervención de las asistencias.

También el descenso de la construcción en España es muy pronunciado desde el inicio de la crisis, lo que no augura grandes crecimientos en el sector de multirriesgo, lo que unido al momento de contracción asegurador en que nos encontramos no hace esperar incrementos en los flujos de expedientes de siniestros peritables.

Cualitativamente la vinculación del siniestro a su reparación ha obligado a los despachos a mejorar su gestión y ser más eficientes, si bien como en el resto del sector, es de esperar una mayor concentración de peritos enmarcados en la disciplina de gabinetes, con mayores medios para mejorar su tecnología y gestión, en detrimento del perito autónomo o pequeño gabinete. Las nuevas vías de negocio que diversificaran la actividad pericial, marcaran en el futuro el crecimiento de las empresas vinculadas a la actividad pericial.

3. Entorno Económico

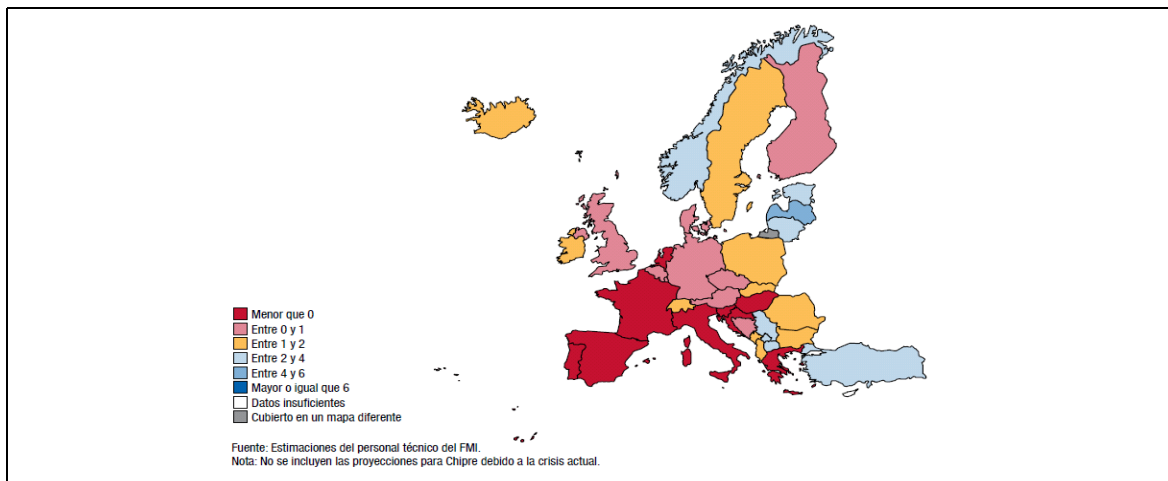
3.1.- Entorno económico mundial:

El contexto internacional socio-económico, viene marcado por una profunda crisis, cuyo origen podíamos datar en el año 2007, que en la actualidad aún no hemos superado si bien los primeros síntomas de haber alcanzado o estar a punto de alcanzar el punto de inflexión del ciclo económico pudieran estar ya produciéndose. En cualquier caso, lo que parece fuera de toda duda es que la recuperación será lenta y laboriosa.

La crisis se manifestó inicialmente en Estado Unidos, si bien rápidamente de contagió al resto de países, afectando especialmente a Europa, y en mayor medida a Grecia, Irlanda, Portugal, España e Italia, generando así un escenario de incertidumbre y desconfianza en la economía de dichos países.

El crecimiento mínimo de la economía de la zona euro y el especialmente nulo o negativo de los países indicados, la elevada deuda contraída, así como la dificultad de financiación de la misma a unos tipos elevados, la elevada tasa de paro –dato especialmente relevante en España-, la imposibilidad de creación de empleo mediante el crecimiento nulo o recesión incluso en que encuentran dichos países, las políticas de contención del déficit del gasto público, la escasa demanda del mercado interno, vislumbran un horizonte de recuperación lejano al que se accederá a un ritmo lento.

Gráfico 1: Europa: Pronósticos de Crecimiento del PIB en 2013 en porcentaje



Fuente. Fondo Monetario Internacional (Abril 2013)

3.2.- Entorno económico en España:

La situación económica de España, es ciertamente compleja. Sumida en una recesión económica, conjuntamente con otros países como Grecia, Irlanda, Portugal e Italia, está a la cola de los países europeos por lo que a recuperación económica se refiere.

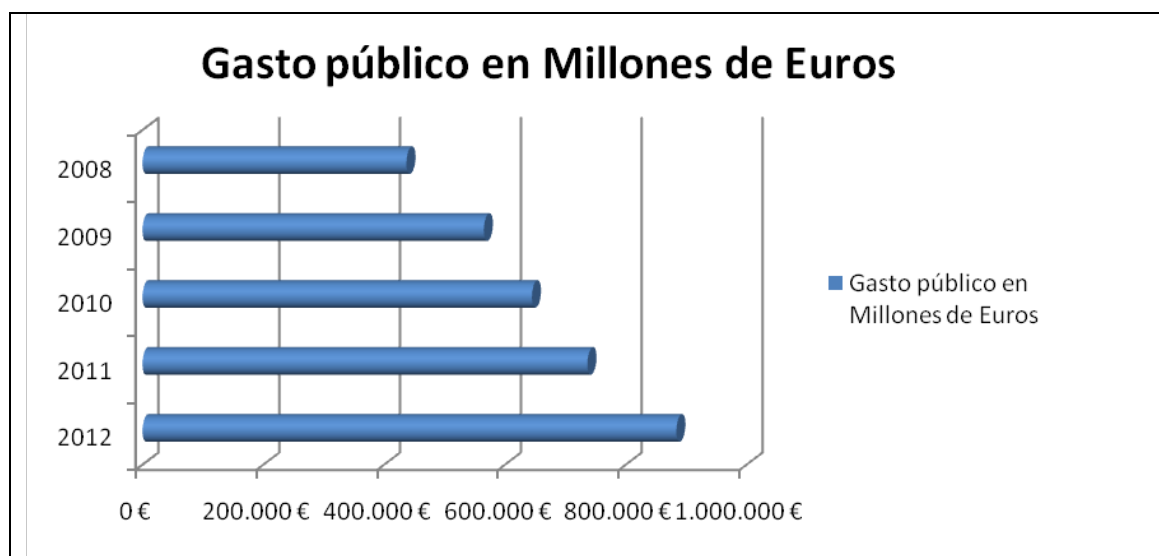
Su elevada deuda cercana al 90% del PIB y el incremento incontrolable de la prima de riesgo en los últimos años, que ha superado los 550 puntos al respecto del bono alemán, si bien actualmente se sitúa en los 248 puntos, han dificultado enormemente su financiación, llevando al estado al borde del “rescate” por parte de la Unión Europea, como ya ha acontecido en otros países. La relajación de la prima de riesgo, parece indicar el alejamiento de tal posibilidad.

Cuadro 1: Evolución de la deuda en España

España: Evolución de la Deuda			
Año	Millones €	%PIB	€ Per cápita
2012	883.873	84.20%	19.113
2011	736.468	69.30%	16.008
2010	644.692	61.50%	14.022
2009	565.082	53.90%	12.289
2008	436.984	40.20%	9.608

Fuente: web.datosmacro.com (INE-BCE)

Gráfico 2: Evolución de la deuda en España

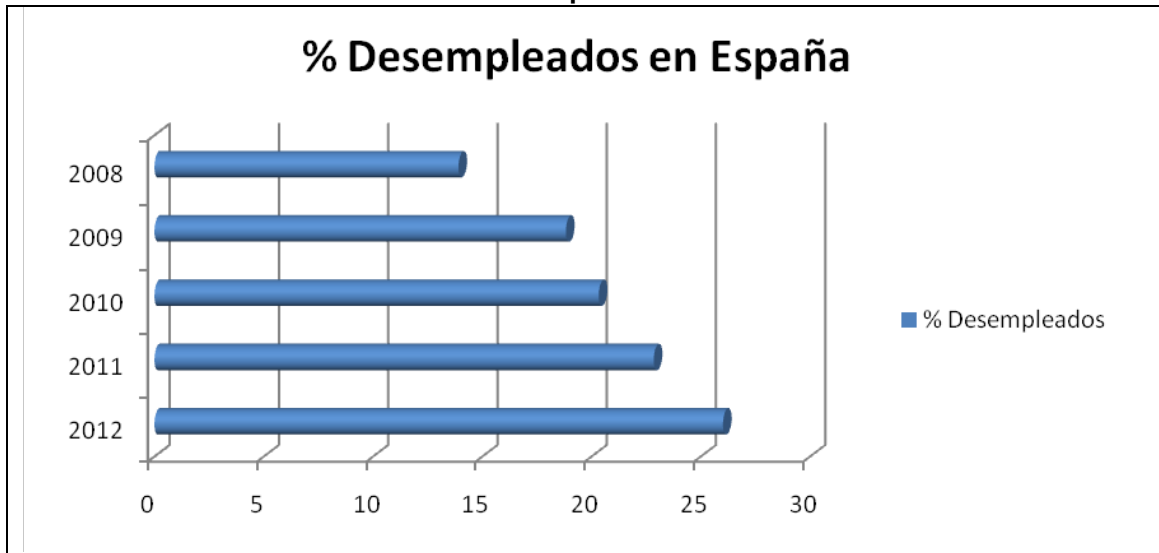


Fuente: web.datosmacro.com (INE-BCE)

El paro, cercano al 26.9% en mayo, sigue siendo el mayor lastre de la economía española, y el dato más negativo en comparación con cualquiera de los países de la zona euro. Los más 5000000 de personas en situación de desem-

pleo, suponen a parte de una alarmante y dramática situación social, un carga para la economía en forma de subsidios y prestaciones por desempleo, amén de la pérdida de cotizantes a la seguridad social con la consecuente merma de ingresos.

Gráfico 3. Evolución de las tasas de desempleo

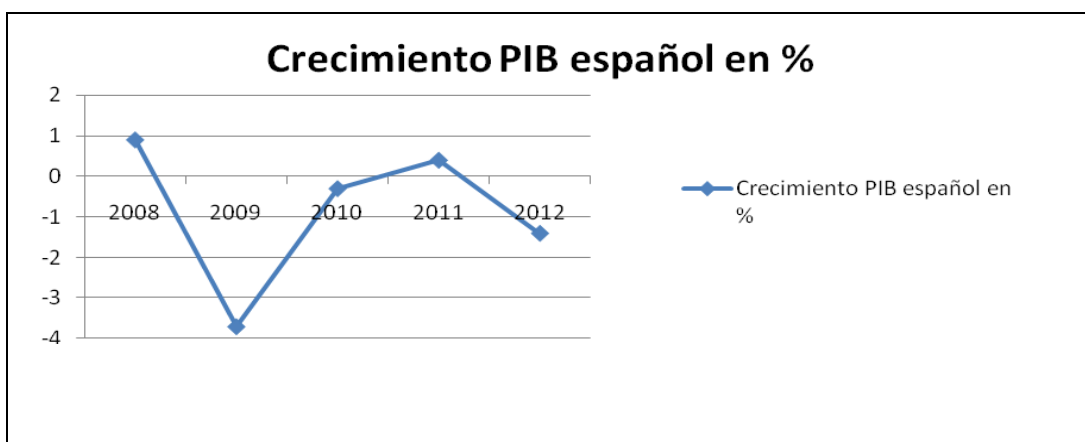


Fuente INE. Encuesta de Población Activa IV trimestre anual

Las medidas tomadas por el gobierno para la flexibilización del mercado laboral, no han tenido la eficacia pretendida, siendo ésta insuficiente para el colectivo de empresarios y desproporcionada e injustificada según los agentes sociales.

El consumo interno sigue contrayéndose en los últimos años, síntoma evidente de la profunda crisis en que se sume el país. Así mismo, la escasa inversión del estado habida cuenta de la pretendida contención del gasto público, tampoco permite el despegue del consumo.

Gráfico 4. Evolución del Crecimiento/Decrecimiento del PIB en España



Fuente:web.datosmacro.com (INE-BCE)

La nota positiva, es el incremento de las exportaciones, debido al incremento de la competitividad de las empresas españolas, si bien no es aún suficiente para restablecer el consumo y mejorar así la economía estatal.

En resumen, la situación de la economía española es calificable de mala, con una perspectiva positiva habida cuenta que los indicadores económicos parece se estabilizan dentro de la precariedad, lo que podría indicar que ya hemos alcanzado o parece alcanzaremos en breve, el punto de inflexión del ciclo económico. Dicha estabilización y la tímida perspectiva de recuperación de los países del entorno europeo y de Norteamérica en particular, podrían indicar ya el inicio del final de la crisis, si bien la recuperación de la economía española será lenta, por lo que es de esperar que los próximos años, sean de un crecimiento de la economía leve pero sostenido, que permita al país incrementar su productividad, competitividad y empleo.

3.3.- Entorno y previsión en el sector asegurador:

En un entorno general de crisis, el sector asegurador ha dado muestras de gran madurez. La crisis en el sector, ha llegado diferida y el impacto por el momento ha sido menor que en otros sectores económicos del país.

A fin de situar el volumen de negocio del sector en España, es ilustrativo el siguiente esquema

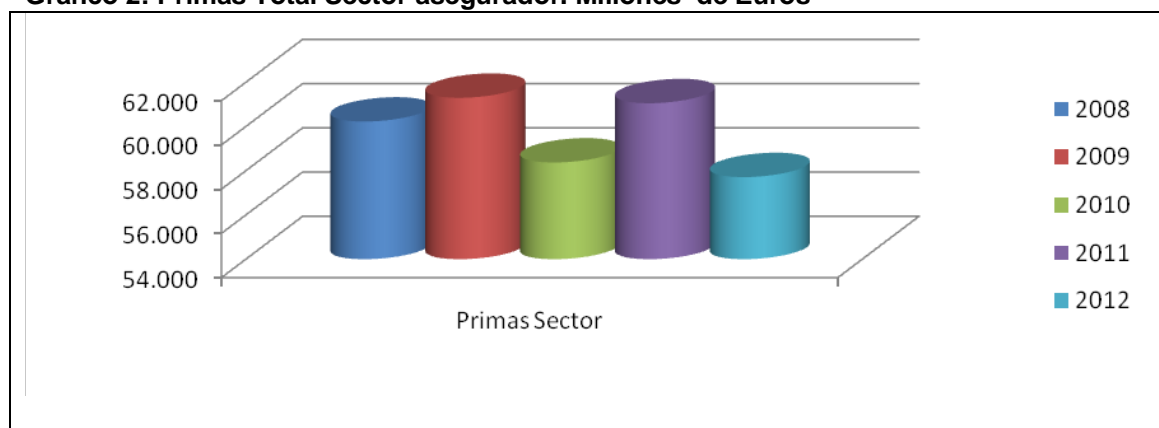
Cuadro 2: Primas devengadas brutas y variación:

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Total Sector	60.225	61.298	58.373	61.053	57.712
Ramo Vida	27.448	29.197	27.400	29.856	26.708
Ramo No Vida	32.777	32.101	30.973	31.197	31.004
Variación Total	7.98	1.78	-4.77	4.59	-5.47

Fuente: Informe 2012 Seguros y Fondos de Pensiones

Como puede advertirse el sector está en una fase de contracción en el volumen de primas devengadas de un -5.47% a 31/12/2012, siendo el ramo de Vida el que mayor retroceso presenta, siendo el sector No Vida, el que en los dos últimos años presente una contracción menor.

Gráfico 2: Primas Total Sector asegurador. Millones de Euros



Fuente: Informe 2012 Seguros y Fondos de Pensiones

El peso del ramo de vida en el sector en el 2012 fue del 46.28%, frente al 53.72% de los ramos No vida.

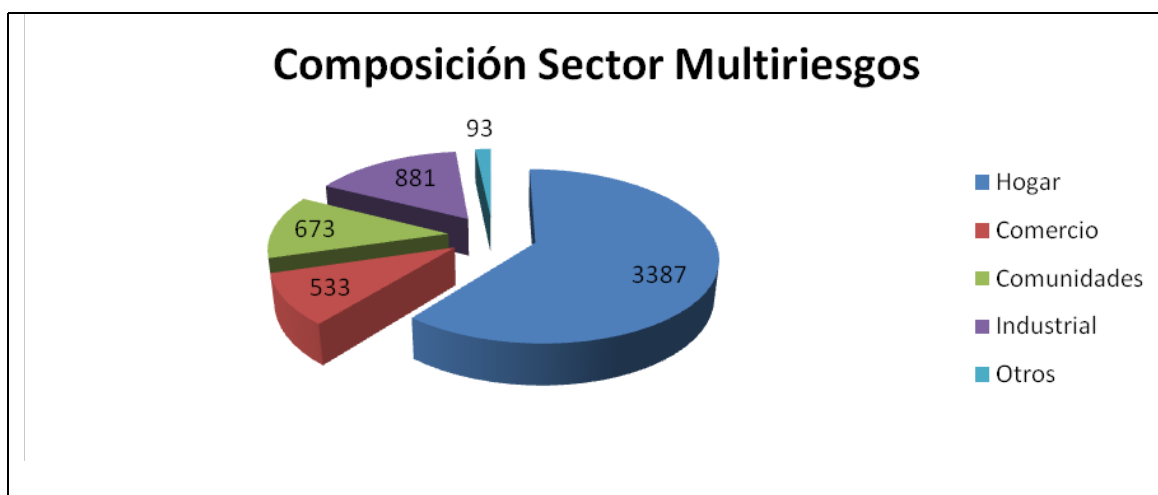
Dentro de ese contexto, la composición de peso que ocupa el sector de multirriesgo que es de aproximadamente un 18% respecto al total de no vida, se advierte en el siguiente cuadro:

Cuadro 3: Evolución primas imputadas netas 2011-2012 en millones de Euros.

Ramo	Primas 2011	Primas 2012	Variación
Hogar	3253	3387	4.1%
Comercios	531	533	0.3%
Comunidades	651	673	3.3%
Industrial	875	881	0.6%
Otros	95	93	-2%

Fuente: ICEA

Gráfico 6: Peso composición sector Multirriesgos en 2012 en millones de Euros



Fuente: Informe 2012 Seguros y Fondos de Pensiones

Como puede advertirse el sector multirriesgo tuvo un leve crecimiento, frente al decrecimiento general del sector.

Las previsiones para el 2013 y 2014, aún resultan poco halagüeñas. El sector de multirriesgo, ha entrado también en la guerra de precios, lo que hace prever un empeoramiento del margen técnico, pudiendo incurrir en pérdidas si persiste a rebaja de primas para la captación del negocio. Así mismo, las previsiones de la Comisión Europea para España, indica que el PIB en el 2013 caerá un 1.5% y en el 2014 crecerá sólo un 0.8%, lo que tampoco incentivará ni el empleo ni el consumo. El FMI, aún es más restrictivo y augura una caída del 1.6% del PIB en el 2013 y un crecimiento en el 2014 del 0.7%, por lo que no es previsible que el sector salga de la contracción o atonía en que se encuentra.

Confirmando esa contracción, para el primer semestre del 2013, los datos ya arrojan una contracción del mercado de multirriesgo del -2.05%, lastrado por el mal momento de las industrias y el comercio, lo que evidencia la tendencia negativa del sector también ésta vez en multirriesgo.

4. Análisis de la siniestralidad y evolución previsible en Hogar y Comunidades

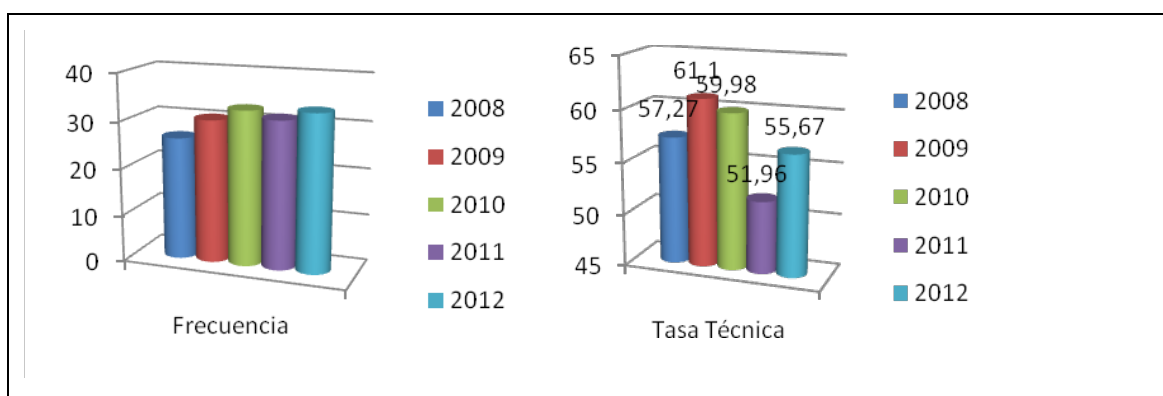
4.1.- Principales indicadores de Multirriesgo del Hogar:

Cuadro 4. Frecuencia y tasa de siniestralidad técnica

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Frecuencia	26.14	30.44	32.91	31.41	33.37
Tasa Sin. Técnica	57.27	61.10	59.98	51.96	55.67

Fuente: Informe ICEA 2012

Gráfico 7: Frecuencia y tasa de siniestralidad técnica



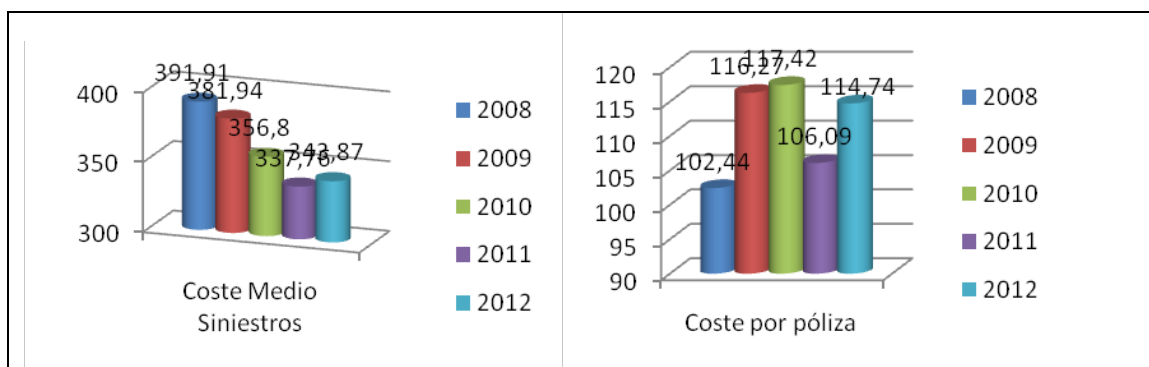
Fuente: Informe ICEA 2012

Cuadro 5. Coste Medio de Siniestro y por Póliza

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Coste Medio Siniestro	391.91	381.94	356.80	337.76	343.87
Coste Medio por póliza	102.44	116.27	117.42	106.09	114.74

Fuente: Informe ICEA 2012

Gráfico 8: Coste Medio de Siniestro y por Póliza



Fuente: Informe ICEA 2012

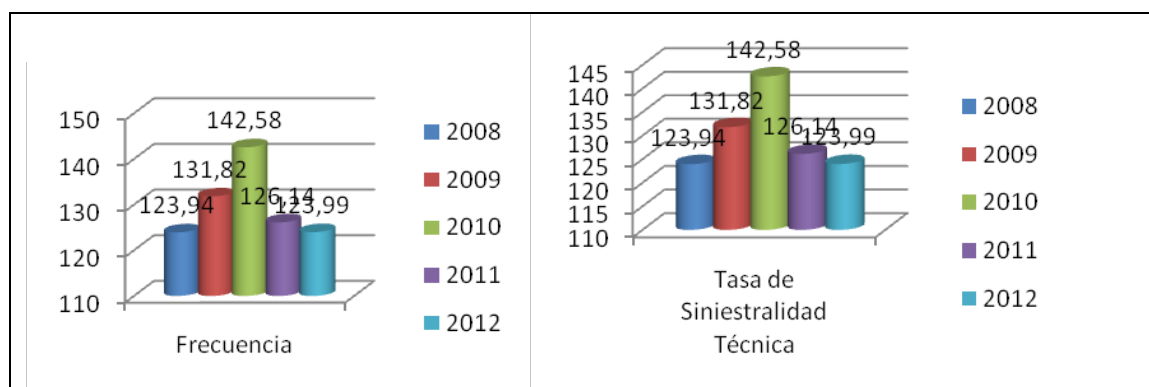
4.2.- Principales indicadores de Multirriesgo Comunidades

Cuadro 6.Frecuencia y tasa de siniestralidad técnica.

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Frecuencia	123.94	131.82	142.58	126.14	123.99
Tasa Sin. Técnica	60.55	60.50	56.53	49.21	49.15

Fuente: Informe ICEA 2012

Gráfico 9: Frecuencia y tasa de siniestralidad técnica.



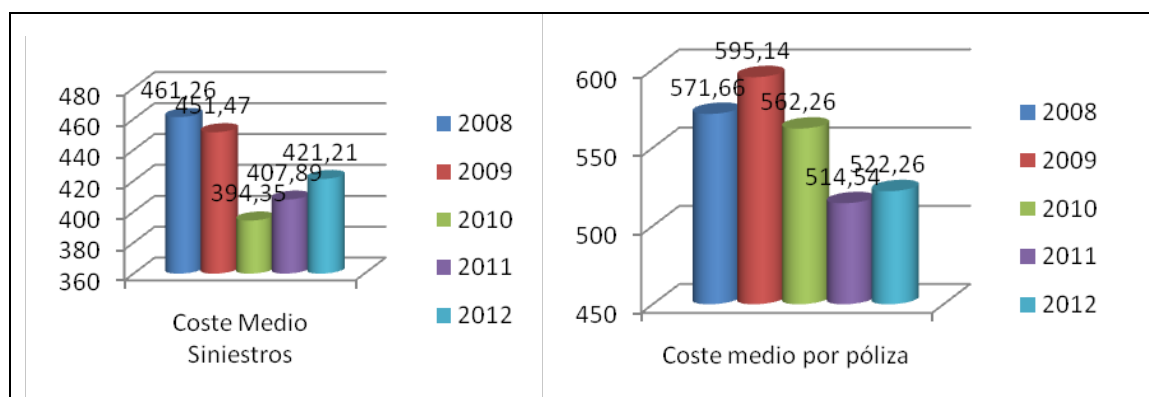
Fuente: Informe ICEA 2012

Cuadro 7.Coste Medio de Siniestro y por Póliza.

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Coste Medio Siniestro	461.26	451.47	394.35	407.89	421.21
Coste Medio por póliza	571.66	595.14	562.26	514.54	522.26

Fuente: Informe ICEA 2012

Gráfico 10: Coste Medio de Siniestro y por Póliza.



Fuente: Informe ICEA 2012

4.3.- Previsión sector multirriesgo:

Es de esperar para el sector de multirriesgo en los próximos años, si persiste la fuerte competencia y rebaja de primas para mantener y captar negocio, un empeoramiento del ratio de siniestralidad.

La contracción de la economía en general, no permite el crecimiento de los ramos, y su mantenimiento con el ajuste de primas generará, si persisten, pérdidas.

De hecho, ya en el primer semestre del 2013, se produce una contracción de los multirriesgos sensible, que confirma la posible evolución de los próximos meses.

5. Estructura de la empresa pericial

Con carácter genérico, el oficio de perito se ha caracterizado por la autonomía e independencia de sus miembros: Dicha independencia y la consideración histórica del perito como un profesional cualitativo y valorado dentro de la gestión del siniestro, ha generado un colectivo revestido de una elevada dignidad profesional ante las aseguradoras.

5.1.- Peritos autónomos o pequeños gabinetes:

El perito autónomo, es el arquetipo de perito por excelencia. Bien trabajando para alguna/s compañías directamente, bien colaborando de forma interina con otros gabinetes mayores-

5.1.1.- Peritos autónomos:

Se trata de un profesional externo, que colabora directamente con la compañía en régimen de prestación de servicios. Trabaja de forma independiente y dispone de pocos colaboradores. Si su capacidad de trabajo de rebasa, generalmente se asocia con uno o dos compañeros/as, dotándose de una estructura administrativa mínima. Por su propia dimensión, no puede afrontar grandes proyectos tecnológicos, lo que limita la eficiencia de su gestión y servicio ante la imposibilidad de general un sistema de gestión propio. Depende en gran medida de los medios que ponga a su disposición la/s compañías con las que pueda colaborar, que habitualmente disponen de un portal web a través del cual, los peritos y en general los profesionales externos, pueden desarrollar sus gestiones con dicha compañía.

El éxito del mismo, dependerá en gran medida del crédito técnico que consiga ante la/s aseguradoras por su profesionalidad, competencia y la calidad de sus informes.

Generalmente, su servicio se limita a un ámbito geográfico reducido, provincial o municipal incluso en función de la magnitud del área, y la asignación pericial que reciben cualitativamente es de baja intensidad. En cualquier caso, se da una circunstancia especial; la pericia independientemente de la estructura de la empresa que la preste, en definitiva la prestan las personas, lo que implica que si la profesionalidad, rigor y competencia del perito durante su trayectoria de colaboración con la aseguradora se mantiene, el perito pase a estar altamente valorado por las aseguradoras promocionando así a que el perito consiga la asignación de siniestros de cuantía o elevada intensidad.

5.1.2.- Gabinetes de pequeña dimensión:

Se trata de la agrupación de varios peritos que prestan servicio en un ámbito geográfico reducido. Generalmente atienden una provincia o un ámbito aún menor.

La composición del gabinete generalmente responde a las necesidades y los ramos en los que operen las aseguradoras para las que colaboran. En multi-riesgo, sus conocimientos -especializaciones aparte- responden a Ingeniería técnica o superior u Arquitectura Técnica o Superior.

Disponen de un soporte administrativo mínimo - uno o dos auxiliares- en función del número de peritos que conformen el gabinete, y un sistema informático básico que les permite trabajar vía web.

5.2.- Gabinetes de mediana dimensión:

Se conforman por peritos profesionales cuyas disciplinas técnicas suelen complementarse entre sí, y que dan un servicio geográfico provincial o autonómico en función del abanico de compañías con el que puedan colaborar.

Su competencia determina como en los anteriores casos, que en función de la confianza en el perito y la tipología del siniestro, se les solicite para colaboraciones puntuales en siniestros conflictivos en otras zonas.

Disponen de una estructura administrativa propia que da servicio a los peritos que conforman el gabinete, aseguradores y asegurados.

Disponen de un sistema informático y de comunicaciones capaz, que permite que los perito realicen su cometido vía web prácticamente "on line".

5.3.- Gabinetes de peritos estatales:

5.3.1.- Gabinetes de peritos estatales para siniestros de baja intensidad:

Gabinete conformado por múltiples profesionales autónomos, e incluso otros gabinetes menores, con diversas disciplinas técnicas, que bien con carácter de exclusividad o sin ella colaboran con el gabinete estatal.

Su ámbito de actuación es todo el estado. Disponen de sistema informático propio que permite a los peritos el trabajo "on line" e integran el producto mediante la apropiada interface directamente con las webs de las diferentes compañías.

Los profesionales que las conforman atienden un ámbito geográfico reducido, generalmente provincial.

Por su propia dimensión, deben desarrollar una herramienta informática y de comunicaciones capaz de prestar el servicio pericial y realizar el control de ges-

ción en función de las cotas de servicio periciales exigidas por las diferentes compañías a las que prestan servicio. No hay que olvidar que dentro de unos cotas de servicios comunes, cada compañía impone a su red pericial un determinado plazo de tiempo para el contacto con el asegurado, la inspección del riesgo, la remisión de avances, devolución de los informes..., por lo que si no se parametrizan dichas cotas de servicio en el sistema, el control y cumplimiento es inviable.

5.3.2.- Gabinetes de peritos estatales para siniestros de baja y alta intensidad:

Responden a las características de los gabinetes anteriores, si bien debido a su trayectoria y crédito profesional, conseguido a lo largo de los años tanto por la calidad de sus informes como por el prestigio obtenido sobre la base de sus intervenciones en el ámbito judicial, en la defensa de sus informes y criterios técnicos, traspasan la pericia del siniestro "masa", medurado exclusivamente por sus cotas de servicio siguiendo criterios cuantitativos, para alcanzar la pericia del siniestro "punta" o de alta intensidad, medurado así por criterios cualitativos.

6. Estructura de la empresa aseguradora en el área pericial

En el ámbito organizativo de los aseguradores que operan los ramos multirriesgo del seguro de daños, y concretamente de los multirriesgo de hogar y comunidades, podríamos distinguir varios tipos de empresa y organización.

Atendiendo a su operativa y control de gestión, podrían clasificarse en; aseguradoras con red pericial propia, aseguradoras con red pericial externalizada y otros modelos. Dicha clasificación no puede entenderse como una división cerrada en compartimentos estancos, ya que en la práctica las líneas entre unas y otras se difuminan.

6.1.- Aseguradoras con red pericial propia:

Obedece a aseguradoras nacionales o internacionales que no han externalizado el servicio de gestión de siniestros y mantienen un férreo control de la red pericial a través de su propio departamento de siniestros, o centro operativo de siniestros.

Dispone de peritos autónomos o pequeños gabinetes como característica principal –sin renunciar a la colaboración por zonas o severidad de algún siniestro con alguno de los grandes gabinetes nacionales o internacionales-.

A fin de prestar un buen servicio, configuran la red pericial por provincias, con la máxima cercanía posible a los centros urbanos en que se concentra mayor demanda de peritaciones. Se dimensiona la red pericial en función de los flujos de trabajo previstos en las zonas.

La operativa de trabajo con el perito es “on line” a través de internet. El uso de Smartphone y Tablet, permite la recepción del encargo por parte del perito en minutos desde su gestión en compañía, lo que permite optimizar el tiempo de contacto e inspección del siniestro.

El contacto directo con el perito de zona, permite al asegurador una mayor percepción del servicio prestado en cada provincia, así como las particularidades que pueden darse en cada demarcación, adaptándose mejor al cliente.

El esfuerzo de la compañía en formación y seguimiento del perito, ha de ser mayor que ante otras formas de gestión. Debe encargarse de la incorporación de nuevos peritos ante una mayor demanda de gestión de siniestros, formación y control a posteriori.

El trabajo se realiza generalmente a través del portal web de la compañía, lo que permite la homogeneización de los informes y datos obtenidos para un tratamiento posterior. Dicha herramienta y control de datos permite el seguimiento de las cotas de servicio marcadas a los peritos, y permite una rápida detec-

ción de incidencias, proporcionando así una importante información que permite tomar medidas correctoras ágiles a la compañía.

6.2.- Aseguradoras con red pericial externalizada:

Responde a una estructura de empresa aseguradora con el servicio de gestión de pericial externalizado. La estructura del departamento de siniestros de la entidad es mínima, realizando labores de control en el ámbito pericial.

Generalmente la gestión pericial se encarga a varios gabinetes de gran dimensión, que bien abarcan todo el estado, bien cuando menos prestan servicio en toda una Comunidad Autónoma, distribuyendo los propios gabinetes el peritaje a sus peritos de zona, en función de la proximidad geográfica el perito al lugar físico del siniestro.

La operativa es similar a la del epígrafe anterior, si bien en éste caso, es el propio gabinete el que se encarga del control del perito de zona. Reportan al gabinete, y éste es el encargado del cumplimiento de las cotas de servicio marcadas desde compañía.

Dispone de herramientas de gestión propias, capaces de satisfacer los diferentes requerimientos de las compañías con la que pueda colaborar. Su tamaño le permite innovar en aspectos tecnológicos y de comunicaciones.

En definitiva, la estructura de la compañía se reduce y la del gabinete se incrementa, asumiendo éste parte de las funciones propias de la gestión del departamento de siniestros, simplificándose el control para la compañía, puesto que si bien la masa de peritaciones puede ser igual o mayor que en la modalidad anterior, los interlocutores ante la compañía se reducen, y la fidelización del gabinete ante la compañía se incrementa, por lo que el grado de cumplimiento de las directrices de compañía es mayor y la detección de incidencias o anomalías en el servicio se simplifica.

La gran carga de trabajo facilitada, permite prestar un servicio y obtener un informe pericial homogéneo, ya que el gabinete abarca zonas en la que puede obtener un gran rendimiento, compaginándolas con otras zonas en las que la compañía dispone de menor masa siniestral, pero debe seguir ofreciendo el mismo servicio y calidad.

6.3.- Otros modelos:

Independientemente de los modelos anteriores, la evolución del mercado, conlleva la aparición de nuevas figuras, que si bien no pueden considerarse peritos al uso, según el concepto tradicional, sí que realizan funciones que les son propias o que el mercado demanda.

Se trata de un personal técnico, generalmente formado por las compañías, que asume funciones de inspector para siniestros de escasa entidad o incluso con-

trola y gestiona las reparaciones del servicio de asistencia de la compañía. Su aparición obedece al intento de ajustar costes en los siniestros masa y/o realizar el control de las reparaciones derivadas de los siniestros.

Puede tratarse tanto de personal externo, como interino –en nómina- de las compañías, lo que jurídicamente compromete su dictamen al tener interés directo en la resolución del siniestro y debe tenerse en consideración ante su intervención en casos de cierta cuantía, ya que la prueba pericial en el ámbito jurídico quedará afectada.

7. Factores del éxito pericial

Independientemente de la tipología de red pericial y de los controles establecidos por el propio gabinete y la compañía, el perito debe disponer de una serie de cualidades propias y condiciones para ejecutar su labor de forma plenamente satisfactoria. No hay que olvidar que el perito presta su servicio tanto al asegurado como a la propia compañía.

7.1.- El factor humano:

Sin duda el más importante. Sin una buena selección pericial, el fracaso está garantizado pese a los controles de que la compañía pueda disponer. El perito debe disponer de una formación técnica adecuada –diplomatura técnica o ingeniería en multirriesgo- y de conocimientos acerca de la técnica aseguradora.

Así mismo, el perito deberá disponer de una elevada capacidad empática para afrontar con éxito cada situación. Hay que tener en consideración que el asegurado personaliza en la figura del perito a la propia compañía, y que éste se enfrenta “in situ” a un siniestro que puede o no estar amparado por el contrato de seguro. En función de uno u otro caso, debe ser capaz de empatizar con el asegurado, y resolver el siniestro acorde al contrato suscrito, con una alta capacidad de comunicación.

7.2.- La formación continua:

En el mercado se producen continuamente la aparición de nuevas garantías que comportan el necesario aprendizaje pericial. El perito debe realizar la formación que la compañía le brinda, tanto de sus productos, como de los criterios de compañía en la aplicación del contrato frente a siniestros que puedan generar dificultades, sin comprometer su independencia.

Así mismo, las continuas resoluciones judiciales y cambios normativos, le obligan a estar informado y reciclarse de forma continuada.

El constante avance tecnológico de los sistemas informáticos y de comunicaciones, le obligan a conocer y adaptarse a los diferentes sistemas de trabajo de las compañías aseguradoras, para ser competitivo y prestar el servicio requerido.

7.3.- La experiencia:

No es una condición innata, y necesariamente debe adquirirse. La experiencia de un perito es básica para su formación y progresión profesional. Puede intentarse suplirse con interés, voluntad y trabajo, pero sin duda las diferentes casuísticas a las que se enfrenta el perito en sus peritajes, generan un bagaje que afecta tanto a su capacidad de resolución, como a su argumentación, sus dotes de comunicación y lo que es más importante, la experiencia y el haber planteado con anterioridad un siniestro similar, le permite argumentar mejor

sus dictámenes. En cada uno de los siniestros resueltos, incluso en los siniestros masa, se producen matices técnicos o de gestión diferenciales de los que el perito extrae conclusión, es y utiliza posteriormente para la resolución otros siniestros o anticipándose a la aparición de nuevas incidencias.

7.4.- Asignación de una zona de pericia óptima:

Para optimizar el tiempo del perito y prestar un servicio adecuado al asegurado, realizando un contacto inmediato con el asegurado y una visita en breve lapso de tiempo -menor a 24 h.- procede que la zona asignada al perito para realizar sus peritajes sea próxima a su punto de partida o muy concentrada en una demarcación geográfica determinada.

En ciudades, generalmente la distribución de peritajes por la compañía, se realiza por códigos postales, en función de la carga de peritajes admisible por el perito diariamente.

Si bien en función de la carga de trabajo de compañía, se asignan zonas amplias e incluso provincias contiguas, para no atomizar la cartera de peritajes y conseguir una mayor fidelización del perito. No es una práctica deseable. El servicio se resiente, puesto que pese a los mecanismos de control y avisos del sistema, el perito prima la optimización y racionalización de su tiempo sobre el servicio prestado, fijándose unas rutas y rutinas periciales que demoran las peritaciones.

Sin duda, concentrar la zona de peritación en un entorno geográfico limitado radiado desde el punto de partida del perito, es la mejor forma de optimizar tanto el servicio pericial hacia el asegurado como el tiempo del propio perito, cuyo rendimiento será mayor.

7.5- Implicación y compromiso:

En la pericia diaria, no todas las incidencias y posibilidades de gestión, se encuentran parametrizadas en el sistema. Por muy flexible y completo que sea el sistema informático, siempre se producen situaciones nuevas no previstas en el mismo, o circunstancias especiales que requieren de un tratamiento más resolutivo.

El perito como representante de la compañía ante el asegurado, es capaz de advertir problemas y resolverlos o minimizar sus efectos extralimitándose en sus funciones en aras a un mayor y mejor servicio hacia el asegurado y la aseguradora. Ese plus pericial, es una inversión de futuro realizada por el profesional, que antes o después se verá recompensada con la confianza plena del cliente para asignarle casos de mayor responsabilidad.

Cada uno de los peritajes, presenta casuísticas diferentes, si no técnicas, que también pueden producirse, si humanas, al tratar siempre de forma directa con el asegurado o afectados de un siniestro, y ser la condición de éstos variada.

El perito debe entregar su trabajo completamente finalizado y sin flecos que únicamente generan gestiones a posteriori y la insatisfacción del asegurado. La comunicación con el asegurado debe ser fluida. Debe asesorar al asegurado tanto acerca del proceso de gestión que procederá a la elaboración del informe como informar al mismo acerca de sus consideraciones y valoración de daños.

A éste respecto, cabe indicar la negativa de algunas compañías a que los peritos comuniquen -con la debida prudencia- su propuesta de resolución, así como la valoración de daño realizada. Tal proceder, no es propio de una empresa aseguradora moderna y eficiente, sino más bien de una empresa con una gestión deficiente e insegura de sus profesionales.

La obligada transparencia que se impone cada vez más en el sector, tanto por exigencia del cliente como por los cambios normativos que exigen plena transparencia, nos aboca a un trato abierto con el asegurado. Si la gestión es diligente tanto por la compañía como por el perito; ¿Qué problema puede suponer la transparencia? Dicha transparencia debe entenderse como una oportunidad para detectar y corregir las deficiencias con mayor rapidez. Por contra mantener una actitud "notarial" ante el asegurado, no genera ningún valor en el circuito. Sin duda, obliga a todas las partes a mejorar sus circuitos y el sistema de gestión. Indicar que el perito como profesional de confianza de compañía, debe ser competente y la gestión de compañía diligente. La transparencia y comunicación con el asegurado, pondrá a prueba la competencia de todas las partes intervinientes (generalmente el trinomio perito, reparador y compañía).

7.6.- Asignación pericial asumible y adecuada:

El perito, como cualquier empleado o profesional, tiene una capacidad limitada de realización de informes. Saturarlo supone una relajación en el cumplimiento de los parámetros de servicio exigidos por las aseguradoras, ocasionando retrasos u omisiones en el primer contacto con el asegurado, en la realización de las inspecciones, en el seguimiento del propio peritaje, en la remisión puntual de información a la compañía y/o en el cierre del peritaje.

En las compañías cuyo objeto de negocio se sitúan los seguros multirriesgo en general, es frecuente un fenómeno cíclico de saturación de la red por momentos punta de entrada de partes, bien por fenómenos meteorológicos adversos o por cualquier otro evento generalizado que ocasiona volúmenes de encargos periciales inasumibles para la red pericial local. En esos casos, como por ejemplo ocurrió en con la tempestad "Klaus" el año 2009, la compañía debe disponer de peritos auxiliares que desplazándose desde otros puntos den el servicio que los peritos locales no pueden.

Por otra parte, la mejor manera de fidelizar al perito -no olvidemos que se trata de un profesional externo- es mantener un volumen de asignación elevado, de tal manera que su relación con la compañía se estreche más y pueda como consecuencia del trabajo desarrollado llegar a conocer perfectamente tanto la forma adecuada de gestionar las comunicaciones con el cliente como los criterios que la aseguradora adopta ante los inevitables siniestros conflictivos o que admiten un elevado margen de interpretación del contrato.

La adecuada asignación del tipo de peritaje al profesional propuesto también es complicada, puesto que la información en la tramitación del parte, puede ser incompleta o porque durante la gestión del parte, hayan sobrevenido nuevos daños u otras circunstancias que modifican en mucho las características del siniestro. Cuando la compañía conoce esas nuevas características del siniestro, debe evaluar la confirmación del perito o su sustitución o tutela. No se trata de una situación atípica, sino que puede obedecer a una sencilla denuncia del asegurado de una avería en una conducción de distribución de agua de la vivienda asegurada, que afecta al local inferior, compañía tratarlo como un siniestro masa más, que el propio sistema de forma automatizada asigne al perito de zona y que cuando llegue el perito se encuentre una inundación del local, con afección severa por ejemplo de material eléctrico, informático, peletería... y que además puede conllevar una caída con lesiones de un empleado del local, y obligando además al local a cerrar durante los trabajos de salvamento y restauración de daños. Es decir, un siniestro teóricamente simple de daños por agua, ha pasado a tener cuantiosos daños en mercancías, lesiones y lucro cesante, por lo que probablemente deba reevaluarse la conveniencia de mantener o sustituir al perito, en función de la capacidad del mismo.

7.7.- La Organización personal

El éxito personal del perito, independientemente de las ayudas que generen los sistemas informáticos y las comunicaciones, depende en gran manera de su organización y disciplina personal.

El oficio de perito, no es un trabajo sedentario que permita una organización rutinaria, sino que la exigencia hacia el mismo es cada vez mayor, llegando a trabajar prácticamente "on line" aunque se encuentre fuera de la oficina.

A lo largo del día, recibirá llamadas, e-mails y avisos en su Smartphone o Tablet, que podrá o no atender convenientemente, sin el expediente delante, por lo que al final del día o antes si las inspecciones agendadas se lo permiten, pasará por el despacho, y deberá responder convenientemente las llamadas pendientes, así como realizar su gestión diaria de avances, informes, respuestas a tramitadores, consultas, gestiones con reparadores, contactar con asegurados...

Mantener la organización y disciplina de responder adecuadamente y realizar las gestiones al día, otorgan a perito una perspectiva real del servicio, siendo además éste un punto crucial de su trabajo que históricamente el propio perito no ponderaba como tal y que le supone un gran esfuerzo, puesto que la carga de gestión pericial en los últimos años se ha incrementado notablemente.

7.8.- Capacidad y honradez en el trabajo:

Si bien el trabajo del perito hasta cierto punto siempre tiene factores nuevos o diferenciales, la rutina del perito puede llevarle en ocasiones a relajar el seguimiento de las peritaciones y adoptar la posición cómoda de receptor de presupuestos o facturas, manteniendo una actitud reactiva o simplemente condes-

cendiente, sin contrastar debidamente la exactitud de las mediciones o el alcance real de los daños. Tal proceder es completamente negligente. La actitud de perito siempre debe ser proactiva, siendo él, el que controle el siniestro y no a la inversa. Previamente, el perito tiene la obligación y el deber de realizar las comprobaciones precisas para clarificar la causa, el alcance real de los daños y llegar a una valoración adecuada por sus propios medios, independientemente de que a posteriori los presupuestos o facturas remitidas puedan ser razonablemente similares.

7.9.- Independencia:

Es uno de los requisitos indispensables del perito, La fidelización del perito ante sus clientes, puede ocasionar la pérdida de perspectiva del mismo y al asunción directa del rol de compañía aseguradora, perdiendo así la necesaria independencia y el criterio objetivo del mismo.

La interpretación del contrato de seguro, debe realizarse siempre desde la imparcialidad, no adoptando siempre los criterios propios de la compañía, que en buena lógica y como parte que es, pueden ser sesgados.

El propio perito bajo ésta óptica, se juega su credibilidad ante la compañía. El buen perito mantiene su criterio objetivo de forma fundamentada aunque la compañía no lo comparta.

En resultado de un peritaje es, aprobado e indemnizable o rechazado. En ocasiones, los criterios de cobertura de la aseguradora pueden entrar en conflicto con la interpretación que el perito realiza del contrato. Llegado a éste punto y de forma razonada, éste debe mantener su libre criterio, pues adoptar sin convencimiento el criterio del cliente es un fraude de ley y supone la pérdida de credibilidad del perito ante la compañía.

La compañía, debe recordar que si bien el perito es soberano en el establecimiento de causas y valoración de daños, ella es soberana en la interpretación de las coberturas, y puede libremente obviar el criterio pericial y modificar la resolución en uno u otro sentido cuando considera que la propuesta pericial no se ajusta a la realidad de los hechos.

8. Diseño y control de la red pericial en función del tipo de negocio y organización de la aseguradora

Las características de la red pericial necesaria para atender el servicio de la aseguradora de una forma eficiente, dependerá del tamaño de la aseguradora, el ámbito geográfico a abarcar, la organización propia, los ramos operativos de la misma y el volumen de siniestros a atender.

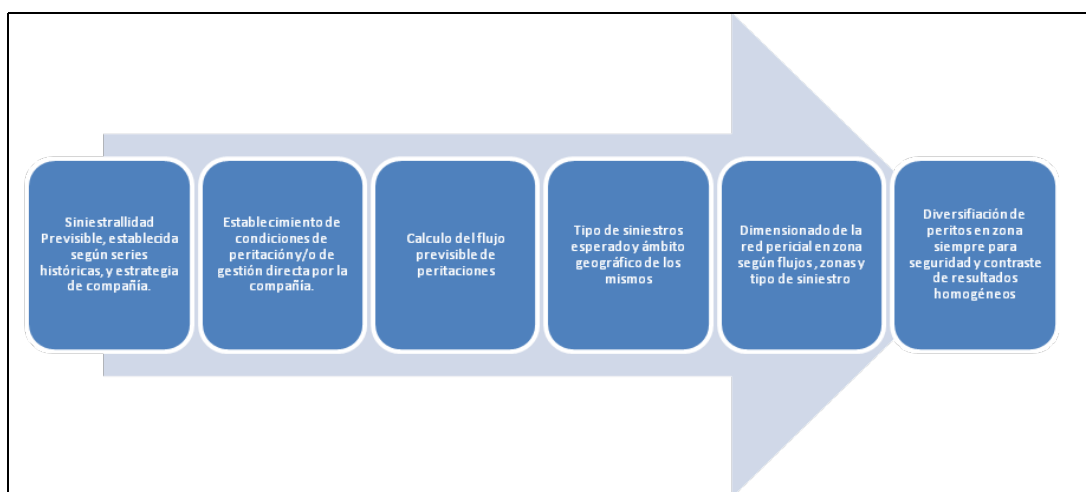
8.1.- Organización de la red:

El primer análisis a realizar será el de la siniestralidad histórica de la compañía, estado actual y previsión de siniestralidad para los próximos años.

Posteriormente deberá analizarse la tipología de siniestros esperados según los ramos, y establecer diversos parámetros en función de la estadística histórica de la propia compañía, así como del análisis del propio mercado. Deberán fijarse las condiciones de los siniestros a peritar o a gestionar directamente por la compañía en función de la tipología, cuantía y acreditación. Es decir, por ejemplo, se podrían excluir de peritación y pasar a gestión directa, los siniestros de cristales en el ramo de hogar, siempre y cuando el presupuesto no sobrepase los 300 €, se acredite la existencia de factura oficial posterior y no se hayan tramitado otros expedientes de cristales por la misma póliza. En este sencillo ejemplo, se plantean condicionantes por ramo, garantía, cuantía, frecuencia y acreditación documental.

Para el resto de ramos y garantías, cabrá analizar la siniestralidad y decidir que margen de gestión directa con sus correspondientes limitaciones, asumirá la compañía sin peritación, por la propia autonomía concedida al tramitador.

Figura 1: Proceso de establecimiento de flujos y diseño de red



Fuente: Propia

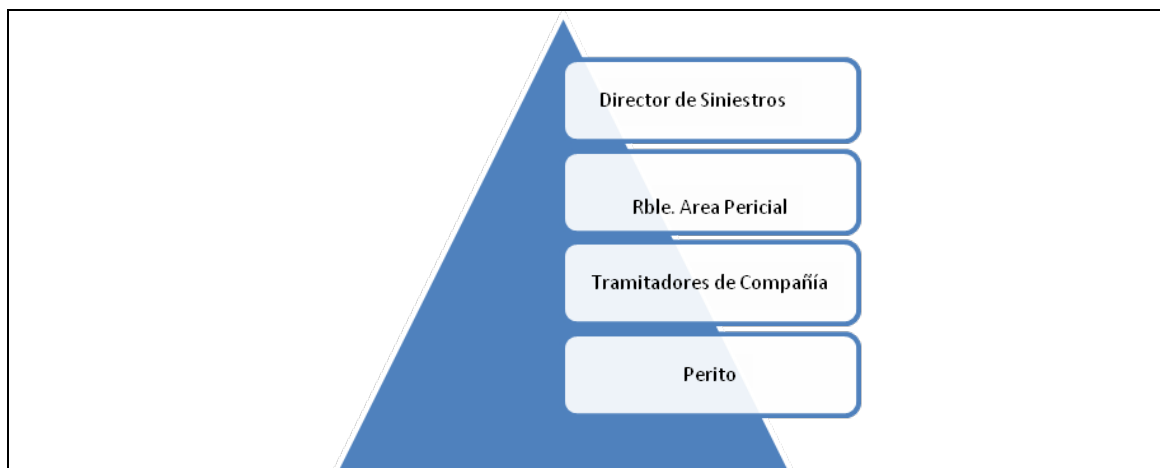
En cualquier caso, ante la sospecha de fraude o condiciones atípicas, siempre será atribución del tramitador decidir si aunque no se cumplan los parámetros formales de compañía, considera necesario remitir a un perito para verificar el siniestro. Tras el establecimiento de las condiciones de peritación, la compañía ya dispondrá del volumen esperado de peritaciones y podrá establecer la previsión de flujos según el ámbito geográfico, y la tipología de siniestro esperada.

Llegado a éste punto, ya sólo restará medir los recursos necesarios por zona para poder prestar el mejor servicio al asegurado e incorporar a los peritos o gabinetes necesarios, garantizando un flujo de trabajo adecuado a los mismos que consiga su implicación y fidelización, diversificando a la vez los profesionales o gabinetes en zona a fin de minimizar riesgos o situaciones inesperadas con los profesionales que ocasionen mermas en el servicio tales como bajas, vacaciones o ceses.

Al mismo tiempo, disponer de varios profesionales o gabinetes en zonas de pericia y tipologías de siniestro homogéneas, proporciona a la compañía un entorno comparable entre los diversos profesionales, que permite localizar desviaciones con mayor agilidad y certeza.

Establecidas ya las necesidades de la compañía y los recursos necesarios, cabrá optar en función de la organización de la compañía, por una numerosa red de peritos autónomos o pequeños gabinetes, o por diversos gabinetes estatales que puedan abarcar la totalidad de las necesidades previstas.

Figura 2: Estructura jerárquica de la organización pericial de la compañía.



Fuente: Propia

La decisión dependerá de las posibilidades de asumir la gestión administrativa por parte de la compañía y el coste que comporte, así como de la voluntad o no de mantener el pleno conocimiento y control del “core” del negocio, en cuyo caso, optará por peritos autónomos o pequeños gabinetes. En caso contrario, recurrirá a grandes gabinetes, con menor coste para la gestión de compañía. En este apartado de coste, no hay que confundir el coste de los honorarios de los profesionales, puesto que exclusivamente se considera el coste de gestión de empresa.

Los honorarios profesionales, generalmente se rigen por tarifas o baremos de las compañías, que los peritos aceptan, sin diferenciarse éstos para autónomos o gabinetes. En cualquier caso, también es cierto que la posibilidad de trasladar una gran masa de peritaciones a un gabinete estatal, puede generar una mayor fidelización de éste y permitir una mayor optimización de sus recursos, por lo que probablemente, también pueda suponer un ajuste de la tarifa para la compañía, por lo que podría resultar más competitivo y proporcionar una sensible rebaja en la facturación final de honorarios de compañía. No obstante, pese a éste factor económico, la decisión obedece más a una cuestión de organización de empresa y voluntad de la compañía de mantener o no la gestión de forma interna.

8.2.- Control de la red:

El control de la red pericial tanto si se dispone de pocos y grandes gabinetes como si se dispone de muchos peritos o pequeños gabinetes, debe realizarse a través del sistema informático y de las comunicaciones.

El éxito del servicio pericial, depende en gran medida de la agilidad en el servicio. La compañía entiende que la satisfacción del cliente se obtiene gestionando el siniestro en el menor lapso de tiempo posible, y que si paga antes, el coste del siniestro es inferior. En definitiva, en la gestión pericial, el grado de cumplimiento en plazo de los diferentes requerimientos a los peritos, sin olvidar otros controles a cualitativos, definen los principales aspectos a controlar.

8.2.1.- Controles Cuantitativos:

Podríamos definir sin que sean los únicos o excluyentes los siguientes controles:

1. Control de tiempo medio de contacto con al asegurado.
2. Control de tiempo medio de realización de la inspección.
3. Seguimiento de la realización de los pertinentes avances de información o seguimientos de estado a compañía.
4. Control efectivo del tiempo de cierre del informe pericial.
5. Control del tiempo de respuesta en los Informes Complementarios o consultas de compañía.
6. Control de los costes medios de los siniestros por perito y garantía.

Desde una perspectiva de control, las cotas anteriores son fácilmente trazables por el sistema informático, y éste, independientemente de las acciones o informes que pueda realizar en función del incumplimiento de alguno de los parámetros de servicio, puede de forma automática lanzar acciones informativas y correctivas predeterminadas ya en el sistema.

Es habitual, que ante retrasos en el tiempo de cierre del informe, se parametrisen avisos al perito, y en caso de ausencia de reacción, se produzca de forma automatizada una reducción del flujo de peritaciones al perito correspondiente o incluso el cierre temporal del flujo de nuevas peritaciones.

Cada uno de los controles anteriores, debe dar lugar a acciones informativas al perito, y en el caso de que no se produzca la acción correspondiente, consecuentemente el propio sistema realice acciones sobre el flujo de expedientes.

8.2.2.- Controles cualitativos:

El control, no puede exclusivamente medirse en el grado de cumplimiento de plazos o costes, sino que debe perseguirse también la excelencia en la información obtenida, la exhaustividad del informe y la satisfacción del asegurado en la gestión realizada.

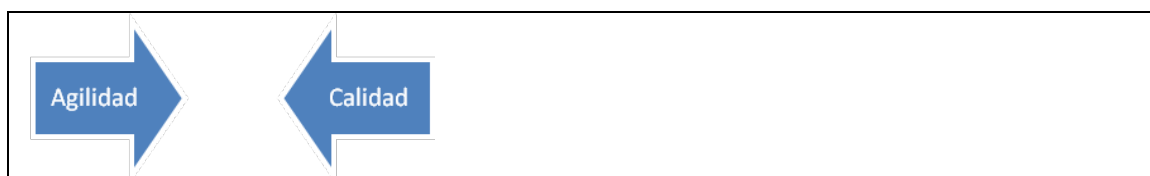
Para ello debe analizarse:

1. La información, corrección técnica y valorativa, y la exhaustividad del informe. (Las omisiones o carencias generan más gestión a posteriori a la compañía y al propio perito).
2. Control de quejas acerca de la gestión pericial. Debe existir un registro de quejas acerca de la gestión de los peritos y contrastar las reclamaciones recibidas para ratificar o rectificar los informes de forma justificada.
3. Control de satisfacción del tratamiento al asegurado (realizado a través de encuestas de satisfacción tras el cierre del siniestro).

El control en éste caso no es tan automatizado, sino que depende de auditorías realizadas sobre una muestra de expedientes del perito. Los errores/deficiencias detectados, deben dar lugar a informar y formar al perito si procede inicialmente para corregirlas o actuar directamente sobre el flujo de peritajes para mejorar la gestión.

En cualquier caso, entre la agilidad y la calidad existe una relación inversamente proporcional.

Figura 3: Agilidad vs. Calidad



Fuente: Propia

A mayor agilidad en la gestión pericial, menor exhaustividad en la información y por lo tanto la calidad del informe empeora. Si se indica al perito que el informe debe estar devuelto en 12 días e interpretamos la fecha como plazo de caducidad, el perito devolverá su informe como máximo el día 12, si bien es posible que por ejemplo la avería en un escape de agua, aún no se haya localizado, por lo que el cierre del informe se realizará con una hipótesis probable en función de las evidencias restantes y una valoración estimada. Es lo mejor que pudo obtener con el tiempo de que disponía. Probablemente a posteriori deberá girar un informe complementario que ratifique o rectifique su hipótesis de

causa y valoración, si la reclamación posterior del asegurado, difiere del informe entregado. Si en el mismo caso el lapso fuese de 30 días, probablemente, la avería se hubiese localizado y reparado, y el perito hubiese podido establecer la valoración completa.

No obstante, la exigencia al perito en plazos, es determinante y aun así su informe siempre debe contener la mayor información posible sin omisiones. En el caso de no disponer de algún dato necesario, debe manifestar el por qué en su informe para que la compañía lo solicite si precisa directamente a quien corresponda.

9. Relación de la Red Pericial con la plataforma de asistencia de la aseguradora. Función del perito ante la solicitud del servicio.

La aparición de las empresas de asistencia o reparadores propios o vinculados a la aseguradora hace aproximadamente unos 20 años en España, ha supuesto una verdadera revolución en el sector de los multirriesgos.

La mayor demanda del asegurado de servicio, entendido como reparación, sustituyendo así la indemnización de los daños, ha ocasionado nuevos circuitos de gestión y control para la aseguradora y el compromiso de calidad en la reparación realizada, realizando así una incursión en un ámbito impropio históricamente como es el del mantenimiento.

El asegurado, cada vez más, se decanta por la solicitud del servicio de asistencia, más que por la indemnización de los daños, localizar por su cuenta a los reparadores no le es fácil, y opta por utilizar los servicios de la aseguradora. Dicho servicio es además contractual, por lo que el cliente es más exigente y obliga a que la calidad del mismo sea la adecuada.

9.1.- Organización del servicio de asistencia:

Antes de exponer la relación pericial con la asistencia de la aseguradora, conviene exponer brevemente la organización y relación de la aseguradora con las mismas:

9.1.1.- Asistencia externa de la aseguradora:

Históricamente es la principal forma organizativa de prestar el servicio. La aseguradoras establecen convenios con una o más plataformas de asistencia, que se encargan tanto de la apertura del servicio, como de la asignación del reparador y la vigilancia del cumplimiento de las cotas de servicio marcadas por la compañía, así como de la planificación, seguimiento y calidad en la reparación efectuada. Reparadores y peritos por lo que a presupuestos y valoración de daños se refiere, se ajustan al baremo de precios consensuado entre la aseguradora y la empresa de asistencia.

9.1.2.- Asistencia interna de la aseguradora:

Responde a la voluntad de la aseguradora de controlar mejor el seguimiento y calidad de la reparación. El asegurador adopta convenios con diferentes reparadores que prestan el servicio de forma directa para la misma. La aseguradora se encarga de la recepción de la petición del servicio y su canalización hacia el reparador que corresponda. Realiza todo el proceso de gestión y control de forma directa, por lo que debe disponer de una estructura que le permita desarrollar dicha gestión convenientemente. Los reparadores pueden ser emplea-

dos propios o autónomos y también se rigen en sus presupuestos mediante el baremo de precios realizado por la compañía.

9.1.3.- Asistencia mixta:

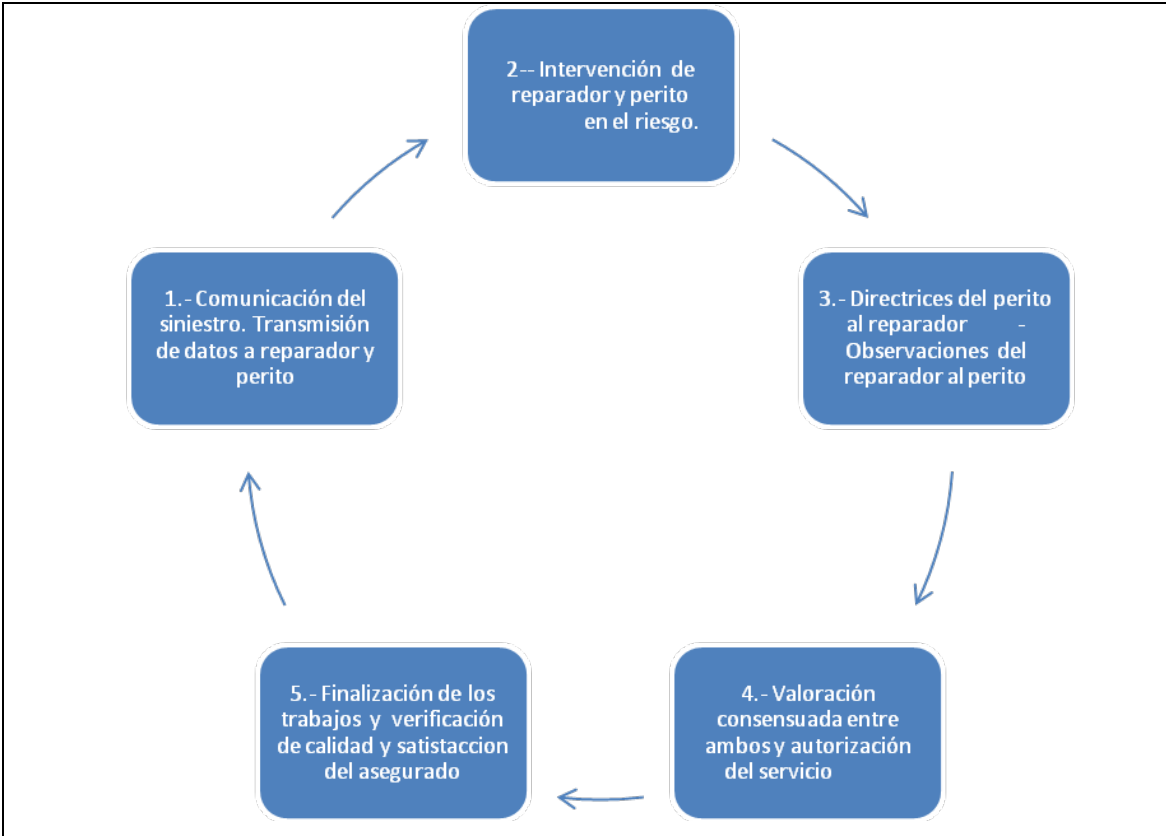
Aseguradoras que en función de la zona y carga de trabajo, mantienen contratos de prestación de servicio con empresas de asistencia externa y también colaboran de forma directa con reparadores vinculados a la compañía. Se trata de una organización del servicio mixta, que busca la eficiencia en el servicio ante el asegurado, trasladando la reparación en función de la zona a aquella reparadora que considere ofrecerá un mejor servicio.

9.2.- Relación del perito con asistencia

La comunicación y fluidez en la relación del perito con el servicio de asistencia, es básica para una correcta prestación de las reparaciones. Ésta es una de las facetas "nuevas" en la gestión pericial que genera mayor carga de trabajo.

Se producen diversos momentos en la gestión de asistencia y el perito;

Gráfico 11: Proceso de gestión asistencia perito



Fuente: Propia

1. Comunicación a ambos del siniestro: si es el perito que realiza la solicitud del servicio, debe trasladar al reparador los datos para la correcta gestión del siniestro, así como directrices para el inicio de los trabajos, y la valoración

de los mismos. Si es el reparador el que acude primero al servicio al estar previsiblemente dentro de su autonomía, éste debe actuar a la recíproca y facilitar la totalidad de datos, así como la descripción de los trabajos realizados en el momento inicial.

2. Tras el obligado contacto con el asegurado y/o perjudicados, se produce la inspección del riesgo. El perito verificará los daños y en el caso de que el reparador aún no haya localizado la avería -situación factible en los siniestros de daños por aguas- dará directrices al mismo al respecto de cómo debe proceder en la localización de la avería.

3. Tras la localización de la avería, se producirá la confirmación o rectificación de la causa del siniestro y se advertirá el verdadero alcance tanto de la reparación efectuada o a efectuar, como del verdadero alcance de los daños.

4. Clarificado ya el alcance de los daños, procede que el perito realice la valoración de daños, y que ésta sea aceptada por el reparador. Para ello el perito utilizará el baremo aceptado por el reparador y la compañía aseguradora, lo que simplifica el acuerdo ya que una vez contrastado el alcance del daño, sólo hay que aplicar el mismo para alcanzar la valoración.

5. Gestionada ya la reparación y aprobado el servicio, resta la conveniente finalización de los trabajos en tiempo y forma debida, consiguiendo así la satisfacción del asegurado.

La relación del perito con el reparador, en ocasiones resulta conflictiva, por cuanto ante un desacuerdo entre el mismo y el reparador, y salvo la existencia de un protocolo de servicio previo entre la compañía y la empresa de asistencia, en la práctica ocurre lo que bajo ningún concepto debiera acontecer; la paralización del servicio, restando los trabajos pendientes de realización.

Consecuentemente la insatisfacción del asegurado está garantizada, así como la reclamación a compañía de la realización de los trabajos, que finalmente deberán realizarse bien ajustándose el reparador a las directrices y valores periciales, bien ajustando el criterio o valor según demanda del reparador.

Llegado a éste punto, la prestación del servicio es prioritaria para la compañía, que pretende satisfacer las necesidades del asegurado, pasando en ocasiones a segundo plano el criterio pericial, autorizando los trabajos directamente en detrimento de las directrices periciales

No hay que olvidar, que el prestador del servicio y quien en definitiva realiza los trabajos es el reparador, lo que pese al contrasentido que supone, si los roles en compañía no están lo suficientemente claros le otorga una posición prevalente.

Dicha consideración por parte de la compañía, genera un peligroso precedente para la compañía ya que prioriza el servicio del reparador, desacreditando así al perito ante el mismo, lo que sin duda generará futuras incidencias.

9.3.- Condicionantes de la relación asistencia-perito:

En la labor pericial, se plantean diversas circunstancias que dificultan la gestión y precisan diligencia por parte de perito.

9.3.1.- Diversidad de interlocutores/partes para la gestión pericial

El perito en su relación con asistencia, puede ha de mantener comunicaciones con cinco partes para la gestión correcta del servicio. A fin de no multiplicar las comunicaciones y la gestión pericial, procede que sus comunicaciones a reparador-plataforma de asistencia y compañía se realicen de forma integrada en el sistema informático de la compañía y que la comunicaciones al asegurado y mediador, las realice de forma diferenciada en el sistema a fin de no remitir al asegurado o mediador información de gestión interna inapropiada.

Si la aseguradora dispone de un sistema informático eficiente, la comunicaciones a unos y otros, se parametrizarán en el sistema de tal manera que al indicar el perito el tipo de comunicación/gestión en el sistema, se remitirán al destinatario correspondiente,

Gráfico 12: Comunicaciones del perito con todos los intervinientes



Fuente: Propia

9.3.2.- Diligencia del perito ante incidencias con el servicio de reparaciones:

Pese a que el perito no ejerza propiamente las labores de coordinación y control de calidad de los diferentes gremios que pueden intervenir en una reparación, ante el asegurado adquiere el rol de representante de compañía y por lo tanto es el primero en recibir cualquier llamada del asegurado por descoordinación de los reparadores o incidencias en el servicio.

Es determinante que para el buen desarrollo del servicio, la implicación del perito sea alta y tome las acciones necesarias para solventar la incidencia, bien

actuando de forma directa si se trata de una acción que de él dependa, bien informando a la entidad de la incidencia manifestada por el asegurado, para su resolución desde compañía.

9.3.3.- Reiteración de órdenes al servicio de asistencia:

Pese a se trata de una incidencia que evidencia ineficiencia del circuito de gestión/comunicación establecido, es recurrente. Puede obedecer a que las órdenes no se han comunicado por el canal establecido, errores de sistema, omisiones de los reparadores u otros, por ello es preciso siempre refrendar cualquier orden verbal transmitida al/los reparador/es, mediante el correspondiente soporte digital, bien mediante acciones en la web, bien mediante la remisión de correos electrónicos. El canal y forma dependerá siempre del sistema organizativo de la compañía.

9.3.4.- Dificultad de coordinación de visitas conjuntas:

Pese a que sería ideal que la intervención del perito y del reparador fuese conjunta desde la perspectiva del asegurado, en la práctica las visitas conjuntas entre ambos, son la excepción en la gestión. Sólo se producen en siniestros generalmente complicados o conflictivos, bien por la índole de la propia reparación a realizar, bien por desacuerdos entre reparador-perito u otras circunstancias que así lo demanden.

De hecho, coordinar la propia inspección a tres bandas, asegurado-reparador-perito, ya en sí es un reto. Ambas partes, reparador y perito, debieran plegarse a la conveniencia del asegurado, no obstante, tanto la agenda del perito, como la del reparador, suelen ser un gran obstáculo para que se produzcan. En la práctica, si bien el compromiso pericial es más fácil de obtener, el del reparador es complejo, puesto que se plantea su agenda en función de los servicios a realizar, manteniendo siempre un margen temporal, que ante una cita a tres bandas a una hora determinada no es operativa. Tal hecho propicia la pérdida de la inmediatez necesaria para la correcta gestión de la incidencia, por lo que el malestar del asegurado va en aumento y la consecuente pérdida de la póliza por mal servicio se incrementa.

10. Nuevos servicios prestados por los peritos

Pese a la reducción de la masa de siniestros a peritar, consecuencia tanto del momento de contracción del mercado en que nos encontramos como del negativo impacto que en la masa de siniestros peritables hasta la fecha, produce la cada vez mayor autonomía de las asistencias, así como otros factores que inciden en dicha reducción del número de peritajes, los grandes gabinetes han diversificado sus servicios, aprovechando cualquier ámbito de servicio de la empresa aseguradora en la puedan ofrecer una rebaja de costes y un servicio eficaz, o cualquier servicio que ésta pretenda externalizar

Sin excluir otros servicios o realizar un exhaustivo detalle de los mismos, los servicios más comunes ofertados por los gabinetes más versátiles se exponen a continuación.

10.1.- Investigación de siniestros:

Como complemento a la actuación pericial, los grandes gabinetes disponen de profesionales especialistas en la investigación de incendios o de siniestros en general, y ofrecen dicho servicio en aquellos siniestros peritados que por sus características e importancia, merecen el esclarecimiento de la causa, ya que de ello puede depender, el abono del siniestro, la posibilidad de reclamación o la asunción o el rehúse de la responsabilidad civil que de la causa pueda desprenderse.

10.2.-Peritación analítica-Tele peritación:

Es un servicio que se oferta en el mercado desde hace varios años, si bien su utilización no se ha extendido o generalizado. Consiste en realizar un informe sencillo para la aseguradora sin realizar la inspección del riesgo. Su utilización se limita a tipologías concretas de siniestros -generalmente de Hogar/comunidades- y de baja cuantía de reclamación. Cada compañía en función de sus costes establece sus criterios.

El servicio se inicia con el encargo de la peritación analítica al gabinete. Éste procede a contactar con el asegurado telefónicamente e intenta obtener la información necesaria del asegurado para conocer el alcance del siniestro. Se le solicitan fotos del daño por correo electrónico o incluso mediante el envío a través del teléfono móvil, se le solicitan presupuestos de los daños, facturas, se comprueba la veracidad de las mismas con los industriales que las han emitido y finalmente se establece la cobertura que dará pie a la pertinente propuesta de indemnización o el rehúse del siniestro.

En función de la posibilidad de aplicación, el propio perito decidirá si procede realizar la peritación habitual. Desde la perspectiva de control, se realizan auditorías de los informes, pudiendo entonces visitar el riesgo a fin de advertir las posibles desviaciones y la validez del proceso.

Se trata de un informe sencillo, ágil de realizar, que en definitiva consiste en la realización de todas las comprobaciones viables por parte del perito sin moverse de su despacho, lo que desde la perspectiva de la prueba pericial, invalida su valor jurídico, si bien puede ser un instrumento eficaz con un rango de utilización muy determinado. En cualquier caso, el coste de realización de éste tipo de informe es muy inferior al del peritaje habitual, lo que supone un atractivo reclamo para las compañías es éste segmento determinado.

10.3.- Auditorias a las empresas de asistencia:

Es uno de los nuevos ámbitos de actuación del perito. El auge de las asistencias y el alto volumen de servicios que prestan, hace necesario su control. Probablemente sea el campo en el que más posibilidades de crecimiento desde la perspectiva pericial existan.

Nadie mejor que un perito para auditar la veracidad y calidad de las reparaciones realizadas por el servicio de asistencia de la entidad aseguradora. Posee el conocimiento técnico y el asegurador, por lo que su control a posteriori es sencillo de realizar. El análisis de resultados, permite establecer la calidad de las reparaciones, su veracidad y evaluar a los reparadores, advirtiéndose el margen real de desviación entre la realidad de los trabajos ejecutados directamente por el servicio de asistencia y los facturados.

10.4.- Gestión y tramitación de siniestros:

En función de la voluntad de la aseguradora de externalizar la gestión de siniestros, diversos gabinetes ofrecen ya la posibilidad de asumir la gestión integral de los siniestros -peritables o no-. La compañía cede la gestión del siniestro, llegando el gabinete incluso a realizar el pago del siniestro. La limitación real es la autonomía económica concedida al gabinete.

En éste ámbito, el objeto de negocio del perito -la peritación de daños- plantea cierta controversia, ya que no parece recomendable establecer relaciones contractuales en otro ámbito que pueden inducir a una pérdida de la necesaria independencia del perito.

10.5.- Call-Center para aseguradoras:

Como en el epígrafe anterior, asumiendo el servicio externalizado de las aseguradoras, los grandes gabinetes también realizan ya las funciones de call-center de la compañía, con un coste de gestión inferior al de la propia compañía, optimizando así recursos.

En cualquier caso, si bien desde la perspectiva de la idoneidad de realización de dicha función pueden existir dudas, es una realidad ya del mercado.

10.6.- Tratamiento de la Gestión documental de las aseguradoras:

Siguiendo la práctica del sector asegurador de externalización de servicios, también se ofrecen los grandes gabinetes para realizar el tratamiento de la gestión documental de la compañía, siendo éste el que clasifica y distribuye la documentación, aligerando así la estructura de la compañía.

10.7.- Recobro amistoso de siniestros:

También en éste ámbito, el objeto de negocio del perito -la peritación de daños- plantea cierta controversia, ya que no parece recomendable establecer relaciones contractuales en otro ámbito que pueden inducir a una pérdida de la necesaria independencia del perito, no obstante es una realidad del mercado.

Se limita generalmente a la fase amistosa de la reclamación, devolviendo el encargo de reclamación a la aseguradora concluida dicha fase, para que sea ésta a través de un gabinete jurídico la que inicie la reclamación judicial si procede.

En éste campo, el perito aúna su conocimiento técnico y asegurador, siendo verdaderamente eficiente en la reclamación, puesto que conoce e interpreta el valor de la prueba con la que se está realizando la misma, y es capaz a su vez de calibrar el fundamento técnico del informe contrario si procede. Sin duda, si bien puede presentar carencias en el ámbito jurídico, su conocimiento en la materia sobre la que versa el siniestro, le concede una visión real de la responsabilidad en un siniestro y de las circunstancias que pueden alterar la misma, con mayor facilidad que la del tramitador de compañía resultando muy eficiente en su labor.

Por su conocimiento técnico, le resulta sencillo realizar reclamaciones de pequeña cuantía que para la aseguradora son económicamente inviables.

10.8.- Pericia de asegurado:

Históricamente desde la perspectiva de la pericia aseguradora, éste era un campo limitado a peritos que no realizaban peritajes para aseguradores. En la práctica se trataba de un conjunto de profesionales muy limitado, que actualmente se va ampliando y diluyen la frontera entre pericia de asegurado y de aseguradora.

La mayor cultura de reclamación de nuestra sociedad, los cambios normativos y la pretendida transparencia, empiezan a popularizar la pericia de asegurado en aquellos casos que revisten cierta complejidad o gravedad, antes incluso de que se produzcan desacuerdos. Su nombramiento, es prudente y recomendable en caso de siniestros de cierta cuantía para asesorar mejor incluso a su cliente, independientemente de las cuestiones técnicas o valorativas en que pueda incurrir con el perito de la aseguradora.

Ya se están produciendo encargos generalizados de algunos mediadores de seguros en la práctica totalidad de los siniestros de su cartera, en defensa de los intereses de sus clientes, así como desde gabinetes jurídicos y lógicamente desde los propios asegurados, por lo que sin duda se trata de un campo en crecimiento.

11. Análisis coste/beneficio de siniestralidad peritada en los seguros multirriesgo

Establecer el beneficio que reporta en siniestros masa la peritación de los daños frente a la liquidación o tramitación directa del siniestro por parte de la compañía, resulta verdaderamente complicado.

El problema radica en la conjugación de los valores a tener en cuenta. Por un lado el coste final efectivo de del siniestro, conjuntamente con el coste de peritación. Ambos datos siempre serán ciertos y estarán disponibles en la base de datos de la compañía, por lo que el denominador de la fracción siempre será conocido y no planteará más dificultades que la extracción del dato.

En el otro extremo, el tratamiento de los datos a tomar en consideración es más complejo. Debe tomarse en consideración el valor de reclamación que efectúa el asegurado, teniendo en cuenta el límite máximo de indemnización que en cualquier caso el contrato según garantía permitiría, y debe incluir exclusivamente conceptos susceptibles de cobertura. Así, si la información no se trata adecuadamente, puede incluir valores de reclamación disparatados que proporcionarían resultados dispares no fiables y determinarían un numerador variable y no fiable ofreciendo resultados de dudosa representatividad. Por ejemplo, podría darse el caso de incluir como valor reclamado en un siniestro de filtraciones de aguas pluviales, el valor de restauración de la cubierta o fachada, ya que el asegurado así lo puede entender y demandar. Tal concepto, no tendría cobertura por el contrato por ninguna garantía, y como tal no puede considerarse como valor de reclamación.

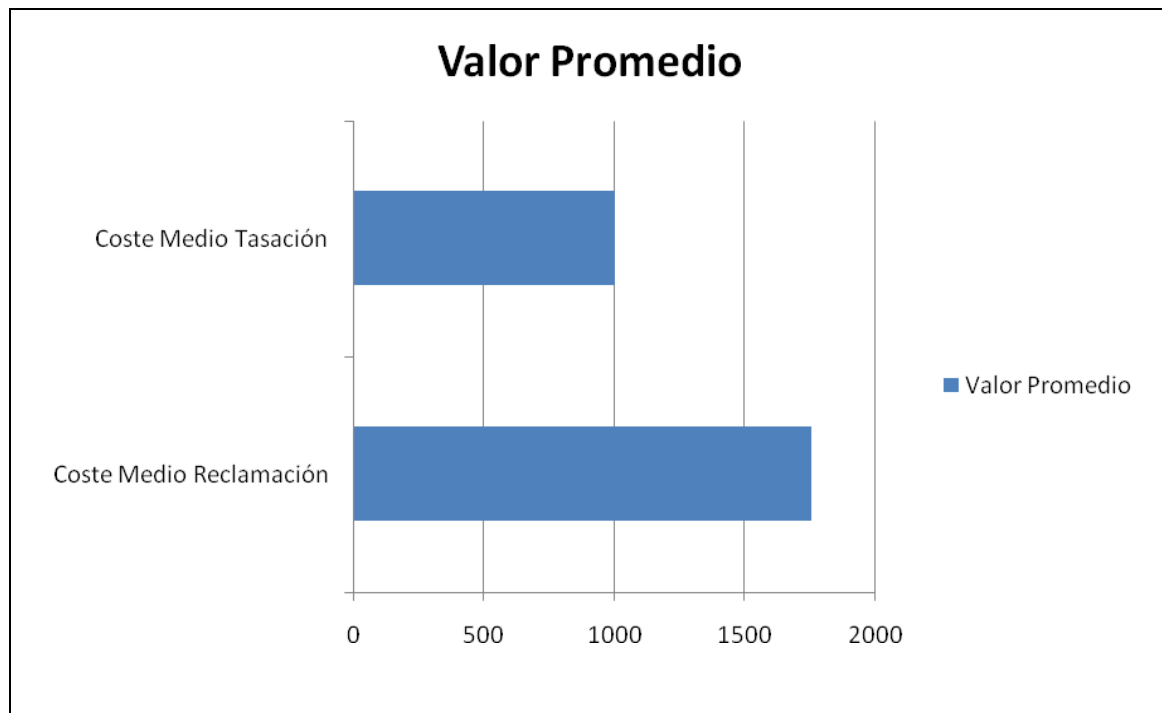
Otra consideración a tener en cuenta es cómo se cuantifica el valor de reclamación. ¿Por la simple reclamación verbal del asegurado sea ésta justificada o no? ¿Mediante la remisión de una reclamación por escrito del asegurado? ¿Mediante la reclamación del asegurado a través de presupuestos, facturas u otra documentación? Ciertamente, no existe un tratamiento fiel y homogeneidad de la información, motivo por el cual, la medida del ahorro obtenido por la intervención del perito, siempre debe interpretarse prudentemente.

En cualquier caso, una aproximación a la rentabilidad de la intervención pericial, no debe fijarse exclusivamente en términos económicos y de control de fraude, sino que debe considerarse también el valor añadido de su intervención y trato ante el asegurado como asesor de compañía, que ante la pérdida sufrida, ayuda al asegurado.

Un valor estimado de retorno en la pericia clásica, nos ofrecerá un resultado aproximado similar al siguiente. Cabe tener en cuenta que sólo se mide el valor de reclamación y el de tasación, no así la propuesta pericial, que puede ser rehúse del siniestro y por lo tanto coste 0. Exclusivamente se mide el valor tasado y el reclamado.

Sobre un valor promediado de reclamación de 125.613.685 €, un valor de tasación pericial de 71.694.195 € sobre una masa de 71517 siniestros (datos cedidos por el gabinete Ced Pericial), se obtendría un valor promedio de reclamación de 1756 € y de valor de tasación de 1002.47

Gráfico 13: Costes según reclamación vs. tasación pericial



Fuente: Ced Pericial

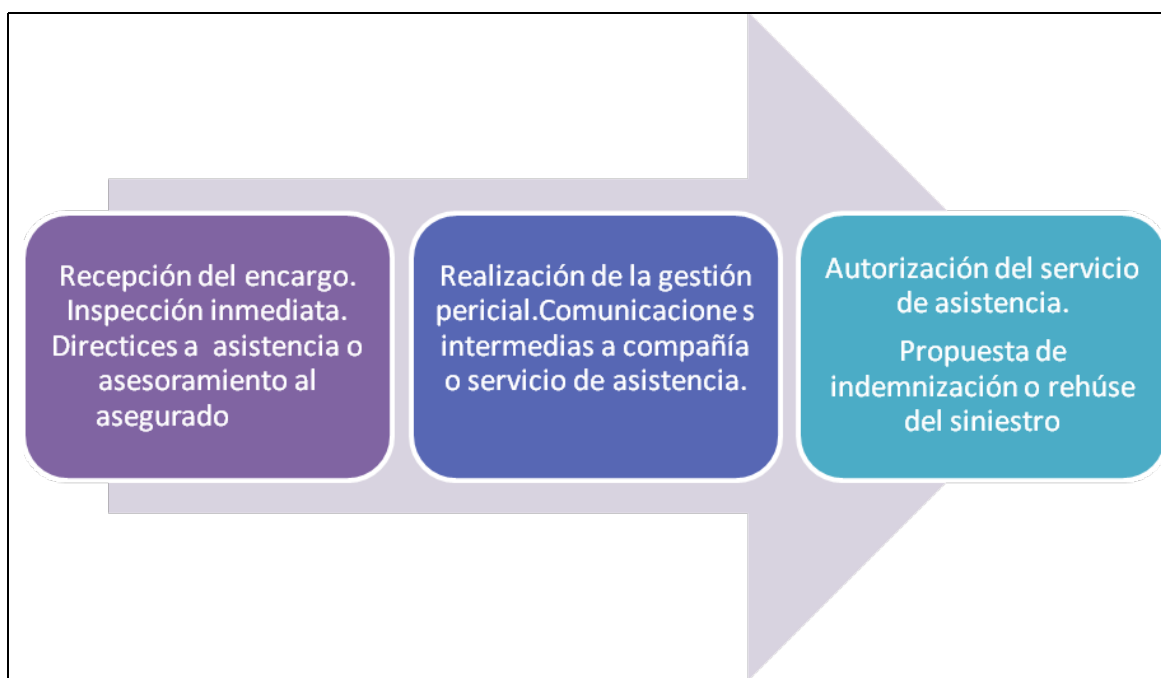
La diferencia es apreciable. La simple lectura del dato, nos indicaría que la intervención del perito supone una disminución de la reclamación del 43%. Habida cuenta de que los honorarios periciales medios pueden oscilar sobre los 70 €, el coste del servicio pericial sobre reclamación ascendería a un 4%, lo que sin duda arroja un dato de retorno del coste muy abultado.

12. La tecnología; Servicio y Control

La constante evolución y mejora de la tecnología y las comunicaciones, hacen que el servicio pericial hoy, pueda realizarse prácticamente "on line".

Desde su inicio, el servicio pericial ha pasado por el encargo recogido físicamente por el perito de forma diaria y el informe rendido en compañía sin prácticamente información intermedia, por la remisión de encargo y documentación vía telefax, con el inicio de remisión de avances por la misma vía e informes si se precisaba, con su posterior entrega física en compañía, hasta los actuales encargos remitidos vía e-mail o web, recibidos por los peritos a través de sus dispositivos móviles o Tablet y remisión continuada de información por parte de éstos bien desde el propio dispositivo móvil, bien desde su sistema informático en su despacho, en función del tipo de gestión a realizar.

Figura 4: Proceso de gestión pericial



Fuente: Propia

12.1.- Asignación y recepción del encargo pericial:

La recepción del encargo pericial debe llegar al perito de forma ágil. Para ello los aplicativos de las compañías, disponen de procesos automatizados de asignación pericial que una vez comunicado el siniestro por el asegurado, asignan el perito y el sistema remite automáticamente el encargo a su dispositivo móvil, por lo que en el proceso de encargo, no deben producirse decalajes o pérdidas de tiempo.

12.2.-Contacto con el asegurado:

Recibido ya el encargo en el dispositivo móvil del perito, éste debe contactar con el asegurado con la mayor rapidez posible -generalmente un plazo inferior a dos horas- existiendo ya en el mercado sistemas de información que monitorean completamente la gestión del perito y permiten conocer si el contacto se ha producido en ese lapso, que interactúa incluso, sustituyendo al perito, si éste no ha podido llamar al asegurado.

Realizado el contacto, la prioridad es la inspección. Ésta debe realizarse a conveniencia del asegurado preferentemente antes de las 24 h. dese la comunicación del parte.

12.3.- Inspección del siniestro:

Girada visita al riesgo a disposición del asegurado, ya debe realizarse un avance a compañía, bien informando de la gestión realizada, breve descripción del siniestro y estimación de reserva para compañía, con la remisión de las fotografías tomadas a través del dispositivo móvil, o realizar la solicitud del servicio de asistencia de las compañía, utilizado para ello diversas y sencillas plantillas mediante la conexión a través de internet del propio dispositivo móvil.

Si el siniestro es sencillo y el perito en la misma inspección dispone de la información necesaria para el cierre y remisión del informe.

Hasta aquí, el proceso es completamente ágil y simple.

12.4.- Gestión pericial intermedia:

Si la complejidad del siniestro así lo requiere y el peritaje no se puede cerrar de forma inmediata, bien porque la causa del siniestro no se haya localizado, bien por que deba esperarse para conocer el alcance real del daño, esperar documentación o cualquier otra circunstancia justificada que impida su entrega, el perito debe mantener puntualmente informada a la compañía del estado de gestión en que se encuentra el peritaje.

El seguimiento de las comunicaciones con la asistencia de la compañía, cobran aquí un cariz muy importante.

Éste requerimiento cobra especial importancia en el ramo de comunidades, en el que en un siniestro de escasa entidad, los interlocutores pueden ser numerosos. Aunque el perito haya gestionado correctamente el peritaje con los afectados de un siniestro y bajo dicha óptica el servicio haya sido correcto, pueden interesarse justificadamente por el mismo el presidente de la comunidad de propietarios, el administrador, el mediador y otros afectados, es decir; puede darse el caso de que en un sencillo siniestro con un afectado, existan cuatro interlocutores diferentes.

Es imperativo que el perito mediante comunicaciones vía web de compañía o e-mail, en función de la grado de informatización de la compañía, reporte convenientemente a ésta con una frecuencia mínima semanal.

12.5.- Finalización del servicio. El Informe pericial

Tras la finalización de la gestión pericial, el perito debe remitir la autorización final de trabajos aceptada por el servicio de asistencia o el informe pericial finalizado con la correspondiente propuesta-

La finalización del informe se realizará a través de la plataforma web de la compañía, quedando el informe inmediatamente integrado en su base de datos.

El lapso de tiempo entre el encargo y la finalización del informe, depende en cada compañía, si bien, en términos generales podría aceptarse en el mercado generalizarse unas cotas de servicio de 12 a 30 días de gestión pericial. La primera cota debe entenderse como un plazo máximo para los siniestros de Hogar, y la segunda como un plazo máximo para los siniestros de Comunidades.

12.6.- Control:

El control de las cotas de gestión pericial, debe estar automatizado en el sistema de la compañía. El diferente grado de evolución tecnológica de la compañía, definirá la automatización de los controles cuantitativos.

Uno de los principales parámetros de control en el ámbito pericial es la velocidad de cierre del peritaje y en general la velocidad en la gestión de cualquiera de las fases de realización del peritaje.

12.6.1.- Contacto con el asegurado:

Históricamente la cota de servicio se redujo primero de 48 h. a 24 h., si bien actualmente y en función de la compañía puede estar entre un mínimo de 2 h. a 24 h.

Inicialmente se ejercía el control a posteriori, bien mediante la información obtenida en el momento de la entrega del propio informe pericial, bien mediante la información obtenida del/los avance/s realizado/s por el perito antes de la remisión del informe. Ésta era una cota de servicio incluso, de la que muchas compañías carecían de datos.

En la actualidad el control, en función del grado de desarrollo del sistema informático y de comunicaciones de la aseguradora, puede realizarse de forma automatizada a través de la monitorización de los Smartphone de los peritos. El sistema de forma automática, controla si el perito llama en esas dos primeras horas tras la recepción del encargo, de forma automática queda registrado en el sistema. Si se monitoriza el móvil del perito, la información se controlará con la remisión del obligado avance a 24 h. vista desde el encargo.

12.6.2. Realización de la inspección:

El parámetro de servicio exigido aquí por las compañías, oscila entre las 24 h. y 48 h, indicadas anteriormente. El momento de la inspección se registra en la información obtenida del primer avance pericial. Como en el caso anterior, en función del grado de desarrollo tecnológico de la compañía, ésta información puede obtenerse de forma automatizada del registro generado en la realización de las fotografías por parte del perito en el riesgo.

12.6.3. Plazo de entrega del informe

Es un control a posteriori. En el momento de la devolución del informe en la web por parte del perito, se registra la fecha de devolución.

12.6.4 Plazo de entrega de los avances:

Se trata de un control estadístico a posteriori. Cada compañía fija su nivel de información en el plazo que estima conveniente, si bien podría generalizarse una información intermedia cada 5 o 7 días.

12.6.5.- Plazo de entrega de los informes complementarios:

Como en el caso anterior, se trata de un control estadístico a posteriori. Cada compañía exige el plazo que estima conveniente, si bien podría generalizarse una exigencia de agilidad en la gestión de 5 o 7 días.

12.6.6.- Volumen de Informes Complementarios:

Se trata de un parámetro que determina el nivel de informes cerrados por parte del perito con información insuficiente o con incidencias a posterior. Cuanto menor sea el volumen de informes complementarios realizados, mayor calidad en la gestión pericial y satisfacción del asegurado. El nivel de informes complementarios, oscilará entre un 5-10%, Es mayor cuanto menor es la cota de duración del peritaje marcada por la compañía.

12.6.7.- Índice de informes con propuesta indemnizable vs. no amparables:

Es un control estadístico a posteriori, que mesura las propuestas de cobertura realizadas por los peritos. Se segrega por garantía y provincia, y debe ser homogéneo para todos los peritos de zona. Depende sobremanera de la composición de la cartera de las compañías -p.ej. a mayor antigüedad de los edificios más siniestros...-

12.6.8.- Costes medios:

Conjuntamente con la agilidad es un parámetro determinante, deber ser homogéneo por perito, garantía y provincia. Se trata de un control estadístico a posteriori.

Independientemente de los controles anteriores, cada compañía en función del grado su desarrollo tecnológico, estructura organizativa y composición de la cartera, puede controlar otros parámetros, que le permitan tener un mayor conocimiento cuantitativo y cualitativo del servicio prestado.

Como consecuencia de los controles anteriores y en función del mayor o menor grado de cumplimiento pericial, en compañía se producen acciones correctoras sobre la red pericial de mayor o menor intensidad.

13. Conclusiones

En un momento de dura crisis económica y financiera internacional como el actual, del que el sector asegurador español no puede inhibirse, en el que la retracción ya se muestra palpable, cabe optimizar recursos y circuitos de gestión a fin de conseguir la mayor eficiencia posible en la gestión interna y servicio presado al asegurado.

La detración del crecimiento en el ámbito general del sector asegurador, y el estancamiento e inicio de contracción en el sector de los seguros multirriesgo, que ya se manifiesta en el primer semestre del 2013, no genera expectativas de crecimiento en los flujos de peritajes a realizar.

La contracción del mercado, la asunción por parte de las compañías de una mayor ratio de resolución directa por los tramitadores según ramos, naturaleza del siniestro y límites de autonomía indicados por la compañía, así como la cada vez mayor frecuencia de utilización de los servicios de asistencia de la compañía para la resolución de siniestros, que en aplicación de las autonomías concedidas por la compañía, atienden un elevado número de siniestros sin precisar peritaje, redundan en un decrecimiento del número de peritajes neto en el sector.

Pese a que pueda existir en el sector multirriesgo, un evento, por ejemplo meteorológico que ocasione un repunte en el número neto de siniestros, los factores anteriormente indicados ocasionan que no necesariamente se traduzca en un incremento lineal de peritajes.

Por lo tanto, la perspectiva actual del incremento de peritaciones, es negativa. Podríamos indicar que la eficiencia en la gestión directa de siniestros desde las compañías y el incremento de la utilización del servicio de asistencia, así como las autonomías concedidas, merman el flujo de peritaciones.

Para los peritos y gabinetes con voluntad de crecimiento, es momento de innovar para crecer o sencillamente mantenerse, prestar un servicio inmejorable al asegurado y a la aseguradora que sea su valor añadido ante ambos, y diversificar sus servicios de la mano de la aseguradora u otros clientes, a fin optimizar sus propios recursos y captar otros ámbitos de servicio tales como la pericia-analítica o tele peritación, la gestión de siniestros, la gestión como call-center de la aseguradora, el recobro amistoso de siniestros, y en definitiva aprovechar el bagaje y sinergia de la pericia tradicional para con poco más esfuerzo en lo que a gestión, recursos o costes se refiere, ofertar nuevos servicios que pueden demandar las aseguradoras, en un momento en que se pretende optimizar costes y minimizar las estructuras internas.

Desde la perspectiva aseguradora, es el momento de aprovechar las posibilidades tecnológicas y de comunicación que se nos brindan en el mercado y aprovechar las sinergias que el producto pericial ofrece en la gestión interna. Un software y estructura adecuada, puede generar que el perito durante la redacción de su informe, en la práctica este completando campos de una se-

cuencia de pantallas que pueden conformar la práctica gestión integral del expediente de siniestro. De la voluntad de control de la compañía dependerá si la propuesta y liquidación del siniestro se efectúa prácticamente en paralelo con el informe pericial sin validaciones de los tramitadores hasta una cierta autonomía o bien se produce un control total o parcial del informe pericial antes de validarlo el tramitador. En cualquier caso, depende de la voluntad y control de compañía evitar la duplicidad de tareas de gestión que pueden producirse entre la introducción del informe por parte del perito y el tramitador.

Así mismo, e independientemente del grado de reducción del número de expedientes de siniestro peritables, cada compañía en función de su dimensión, ramos operativos, flujos previstos y posibilidades de gestión interna, deberá decidir acerca de disponer de una red pericial extensa de peritos autónomos o pequeños gabinetes o gabinetes de gran dimensión y alcance nacional-internacional.

La voluntad de mantener el “core” de la prestación de servicio, determinará una u otra red, con el consecuente incremento de gastos de gestión interna el caso de optar por una gran red de profesionales, o bien mantener una estructura más liviana y con menor coste al disponer de grandes gabinetes, minimizando así la gestión interna.

En cualquier caso, el éxito en el servicio en ambos casos, dependerá de una serie de factores tales como la mejor selección del factor humano, la formación continua, la experiencia de la red, la asignación adecuada tanto por naturaleza de siniestro, como por cuantía, como por zona asignada, la implicación y el compromiso del perito en la adecuada gestión del peritaje, la adecuada carga de trabajo, la organización personal del perito, su capacidad y honradez en el trabajo, así como su indispensable independencia.

En el ámbito de la relación del perito con los reparadores, cobra mayor importancia las características anteriores, puesto que todas las situaciones posibles no se pueden parametrizar en el sistema o la acción a realizar deber ser inmediata y procede que el perito asuma un rol de implicación en el desarrollo del servicio, que como valor añadido, le hará merecedor de la confianza de la compañía. Hay que considerar que el perito cobra aquí un papel de especial relevancia ante el asegurado y como tal probablemente es el primero en percibir la incidencia o incluso puede evitar que se produzca.

Unidos a los factores de éxito inherentes a los peritos, habrá que mantener una adecuado nivel de control y corrección de incidencias. El éxito del mismo, dependerá de la parametrización en el sistema de las cotas de servicio periciales cuantitativas, vinculadas en su mayoría a la agilidad y grado de cumplimiento de la misma en la realización de acciones en el sistema tales como, la agilidad en el contacto, la agilidad en la inspección, la rapidez en la devolución del peritajes, la devolución de informes complementarios... así como el análisis de datos homogéneos en relación a los costes medios por siniestro por naturaleza y zona.

Los controles cualitativos, dependerán de auditorías internas, encuestas realizadas a los asegurados y del análisis de quejas, cuyos resultados deben ser siempre transmitidos a los peritos como propuesta de mejora.

Las acciones correctoras, deben emprenderse de inmediato. Por lo que a los controles cuantitativos se refiere, generalmente dan lugar a acciones automatizadas por el sistema informático que genera avisos y actuaciones sobre el flujo de expedientes si el aviso no es atendido y la acción omitida o retrasada no es completada.

Las acciones por deficiencias cualitativas, deben dar lugar a información al perito, formación si es precisa para superar la incidencia y seguimiento posterior.

Así mismo y por lo que la pregunta que se plantea en el sector acerca del perito: ¿Coste o Inversión? Cabe concluir sin duda que el perito es una inversión, puesto que ajusta los valores de reclamación desproporcionados a la realidad del daño y el contrato vigente. Podría prudentemente indicarse que el orden de ajuste de los daños podría ascender al 40-45% y que el coste del peritaje sobre el valor de reclamación, podría ascender al 4%, lo que desde una perspectiva financiera, ofrecería un rendimiento espectacular.

En cualquier caso e independientemente del cariz inevitablemente económico de la cuestión, debe contemplarse también la figura del perito como una importante medida de detección del fraude, y el propio valor inherente a la figura y a la gestión del perito ante el asegurado, lo que ofrece un valor de retorno difícilmente mesurable pero cierto, que ratifica el valor de la peritación como inversión.

14. Bibliografía

Artículos:

ALEJANDRO LAFUENTE LEONARDO, "Recuerdos y reflexiones con ocasión del cincuentenario de Apcas, revista Pericia, (Octubre de 2012)

Libros:

ENRIC JANÉ CALLEJA Y GABRIEL MUÑOZ RUIZ, La peritación de siniestros Multirriesgos, edición Grupo Winterthur, 2000.

FRANCISCO JAVIER LLOVERA SAEZ, La función pericial forense, Ed., EINIA S.L.1995

JOSE LUIS PEREZ TORRES, Fundamentos del Derecho, Editorial UMESER, 2011.

BERNAD RIOS, JOAQUIN, Fundamentos Técnicos del Seguro. Bernad Consultores, S.L., 2000.

LUIS PORTUGAL, Gestao de Seguros Nao-Vida, Ed. IFA- Instituto de Formação Actuarial, 2007.

Informes:

SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, Informe 2012.

ICEa, Evolución del Mercado Asegurador. Estadística a junio. Año 2013. Informe 1301, Julio 2013.

Informe 1301 Julio 2013. Asociación ICEA

ICEA, Análisis Técnico de los Seguros Multirriesgo, Estadística Año 2012, Informe 1292, Mayo 2013.

ICEA. Los Seguros Multirriesgo. Estadística a marzo. Año 2013. Informe 1259, Mayo, 2013.

Fuentes de internet:

Gabriel Tortella, "Sobre los orígenes del Seguro en España"
X Congreso Internacional de la AEHE 8, 9 y 10 de Septiembre 2011 Universidad Pablo de Olavide Carmona (Sevilla)
<http://www.aehe.net/xcongreso/pdf/sesiones/seguros/>
(Fecha de consulta 1/08/2013)

<http://www.ine.es/> (Fechas de consultas Junio/Julio 2013)

<http://www.icea.es> (Fechas de consultas Junio/Julio 2013)

<http://www.dgsfp.mineco.es/> (Fechas de consultas Junio/Julio 2013)

<http://www.imf.org> (Fechas de consultas Junio/Julio 2013)

Fuentes Oficiales:

Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. del 17 de Octubre de 1980)

R.D. legislativo 6/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados

Ley 30/95 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados

Jordi Núñez García

Arquitecto Técnico por la UPC, Licenciado en Derecho por la Universitat Obrera de Catalunya, Máster en tasación de daños y promociones inmobiliarias por la UPC y Perito Tasador de Seguros.

El inicio de la actividad profesional se realiza en Mutua de Propietarios, en el año 1987. La trayectoria en la empresa es variada, ocupando diversos ámbitos en la compañía pasando por el departamento de servicios generales, archivo y tesorería permitiéndome dicha experiencia, unida a la dimensión de la compañía, una visión global del funcionamiento de la misma. En 1991, inicio la actividad pericial en la área de diversos, en la propia entidad, en constante comunicación con los tramitadores de siniestros, percibiendo así las necesidades tanto del cliente como del tramitador en el ámbito de la gestión pericial. Desde el año 2001 y hasta la actualidad desempeño el cargo de Responsable del Area Percial en Mutua de Propietarios.

Anexo

1.- Marco legal del perito.

A fin de definir los requisitos a cumplir por los peritos, parece adecuado, anexar aquí la Disposición Adicional Tercera, del Real Decreto legislativo 6/2004 de 29 de Octubre en el que se regula la profesión.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. COLABORADORES EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

1.- Son peritos de seguros quienes dictaminan sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro y formula la propuesta de importe líquido de la indemnización; son comisarios de averías quienes desarrollan las funciones referidas en los artículos 853, 854 y 869 del Código de Comercio; y son liquidadores de averías quienes proceden a la distribución de la avería en los términos de los artículos 857 y siguientes del propio Código de Comercio.

Su régimen jurídico, que podrá determinarse reglamentariamente se ajustará a las siguientes reglas:

a) los peritos de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías deberán estar en posesión de título en la materia a que pertenezca el punto sobre el que han de dar su dictamen, si se trata de profesiones reguladas, y conocimiento suficiente de la técnica de la pericia aseguradora y de la legislación sobre contrato de seguro al objeto del desempeño de sus funciones, con el alcance que podrá establecerse reglamentariamente.

b) para asegurar el nivel de preparación adecuado al que hace referencia el punto anterior, las organizaciones más representativas de las entidades aseguradoras y de los peritos de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías, adoptarán conjuntamente las medidas necesarias. A tal fin, conjuntamente, los citados órganos de representación establecerán las líneas generales y los requisitos básicos que habrán de cumplir los programas de formación, de los referidos profesionales y los medios a emplear para su ejecución.

c) la Dirección General de Seguros fomentará la adecuada preparación técnica y cualificación profesional de los peritos de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías. A este objeto, la documentación a que hace referencia el apartado anterior, estará a disposición de la citada Dirección General, que podrá requerir que se efectúen las modificaciones que resulten necesarias en el contenido de los programas y en los medios precisos para su organización y ejecución al objeto de adecuarlos al deber de formación a que se refiera la letra b) precedente.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”

Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldes Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011

- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: "Análisis Global del Seguro de Decesos" 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: "El Seguro de Comunidades y su Gestión" 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: "Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles" 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: "Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras" 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: "La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca" 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007

- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004

- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Mugerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004

- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006

- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespi Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004

- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Costumer Experience as a Sorce of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Lluís Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013

167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013