



«STREAMERS» DE LA VALORACIÓN



Por **Javier Hernández García**
ÁREA DE DESARROLLO PERICIAL
peritos@cesvimap.com

*La **videoperitación** consiste en la valoración de daños vía streaming a través de una comunicación directa con los talleres, de acuerdo con las coberturas contratadas y la aplicación de las condiciones generales y particulares de la póliza del cliente. Es un sistema eficiente para llevar a cabo el **control y seguimiento de las valoraciones**, y complementa a la tarea pericial presencial.*

El uso masivo de videoconferencias, a través de múltiples plataformas, ha conducido a muchos profesionales a seguir valorando este sistema como una herramienta de ayuda. Este proceso de adaptación a la disrupción que impuso la pandemia supuso, en la práctica, un gran avance y un cambio del modelo

de trabajo; un modelo que ya no demanda, en determinadas ocasiones, el desplazamiento del perito al taller. Trabajar a través de una cámara agiliza y permite procesos más eficientes, si bien, y en función del tipo de peritación, seguirán conviviendo con peritaciones in situ. La combinación de ambos sistemas



hace más eficaz la gestión pericial de las compañías aseguradoras.

Videoconferencias y cámaras virtuales

El uso de videoconferencias para reuniones virtuales trascendió a la impartición o recepción de formación. De plataformas ya instaladas -Skype, Webex, Cisco o, posteriormente, Teams- se evolucionó a nuevas aplicaciones y herramientas más sofisticadas, con mayores utilidades para los diversos usos.

Una correcta **iluminación** es clave para dar una buena imagen en una videoconferencia y apreciar todos los detalles. De nada servirá una webcam con calidad si la iluminación es insuficiente o está mal enfocada; la imagen

tendrá aspecto granulado y de poca calidad. Hay que iluminar el emplazamiento donde realicemos las videoconferencias con un foco suave lateral a cada lado y uno central, situado algo más arriba que el monitor (no mucho más). Para la iluminación central podemos utilizar los llamados anillos de luz, que han de tener un tamaño grande, a ser posible mayor que nuestra cabeza.

Es recomendable conectar un **segundo monitor** al ordenador, configurado en modo extendido. Una pantalla mostrará los mandos del software del programa utilizado en la videoconferencia. En el otro monitor se gestionarán las ventanas de trabajo, donde podremos hacer otras cosas: tomar notas, gestionar una presentación, redactar un correo, etc.

En la configuración de las pantallas en modo extendido hemos de indicar al sistema que identifique cada monitor para que el movimiento del ratón entre uno y otro sea natural. De lo contrario, perderíamos un tiempo valioso localizando el cursor.

Lo ideal es disponer de un sitio concreto donde todo esté preparado para cuando lo necesitemos -y no tener que organizarlo en cada ocasión-. En casa, o en la oficina, trataremos de organizar nuestras necesidades: el fondo, la iluminación, la conexión, la cámara,



La suma de la videoperitación a la presencialidad aporta eficacia a la gestión pericial de las compañías aseguradoras

etc. Ahorraremos un precioso tiempo en preparar el escenario.

Videoperitación. Caso Autos

El servicio de videoperitación se inicia con el envío de un SMS o un correo electrónico al taller, incluyendo una dirección URL individualizada y protegida. La comunicación se establece mediante una aplicación propia entre el taller o el asegurado y el perito, quien puede valorar los daños e interactuar con el taller o el asegurado en tiempo real. Este sistema cum-

ple los estándares del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Este es el sistema que más similitud tiene con la valoración presencial. Es precisa la **colaboración del taller** y su implicación para que la videoperitación sea correcta.

La peritación a distancia se realiza a través del dispositivo móvil del taller, y permite diseñar, de forma muy precisa, el plan completo de gestión del siniestro, desde su correcta valoración hasta establecer la secuencia de fases necesarias para su resolución.

Mediante la utilización de la aplicación, se realizan fotografías y vídeos desde un dispositivo móvil, controlado remotamente, a fin de llevar a cabo una acción necesaria como puede ser un teleperitaje, un control de daños, un control de calidad, un control de reparaciones, etc. Estas conexiones remotas se denominan sesiones o intervenciones.

La aplicación tan sólo pone a disposición una plataforma para poder realizar el control remoto del dispositivo móvil, tomando fotografías y vídeos a través de su cámara, y no se responsabiliza del mal uso que los usuarios hagan de la aplicación.





Se requiere conexión a internet para su correcto funcionamiento, por lo que se deberá tener contratada una tarifa de datos móviles en el dispositivo, o estar conectado a una red fija o red de wifi.

Destacamos las principales **ventajas del servicio de peritación digital**:

- Rapidez.
- Eliminación del gasto de desplazamientos.
- Reducción de tiempos de estancia en el taller.
- Control de plazos de las reparaciones.
- Información cuantitativa y cualitativa de las intervenciones realizadas.
- Gestión centralizada del proceso.

Videoperitación. Caso Hogar

La videoperitación de los siniestros de hogar también se ha multiplicado, minimizando la interacción física entre asegurados y peritos. Permite seguir ofreciendo un servicio esencial y urgente a las aseguradoras y a los peritos.

En la actualidad, la mayor parte de los siniestros en el hogar son susceptibles de videoperitarse. Según datos de ICEA, Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras, los daños más habituales en los más de 18 millones de hogares de España están relacionados con el agua (1 de cada 3) y rotura de cristales y daños eléctricos (entre el 10 % y 15 %, cada uno)¹.

La peritación a distancia, a través del dispositivo móvil del taller, permite diseñar el plan completo de gestión del siniestro

La videoperitación acompaña al asegurado en este momento de dificultad, orientándole en remoto y sin alterar la calidad del servicio que se le proporciona. También favorece que se pueda cerrar el expediente antes, para beneficio del asegurado. Por ejemplo, se identifican telemáticamente los materiales de reparación necesarios en la vivienda, evitando posteriores visitas al hogar y agilizando la resolución del daño.

Una reducción de interacción física ahorra al perito el desplazamiento a la vivienda. Esta solución le permite flexibilizar y diversificar sus tareas, desde la verificación del riesgo hasta la auditoría de reparaciones, sumando mayor eficiencia ●

¹ "Análisis Técnico de los Seguros Multirriesgo. Estadística año 2021" publicada por ICEA.