

LA PERITACIÓN

una función
clave en la industria
del seguro



Los peritos desarrollan una de las labores más importantes en nuestro sector: analizan las causas del siniestro, valoran sus consecuencias y aportan el compromiso de calidad de la compañía. MAPFRE cuenta con 1.094 peritos en el mundo y en este reportaje cinco de ellos nos cuentan más detalles de su importante tarea.

TEXTO **ANDREA BURGUI** | ILUSTRACIONES **THINKSTOCK**

La labor del perito es esencial y diferencial en una compañía de seguros, una función que desarrollan profesionales expertos que va desde el análisis de las causas del siniestro hasta el control de calidad y seguimiento del caso, en el que destaca el compromiso de calidad de MAPFRE. Se trata, por tanto, de uno de los procedimientos más importantes dentro de nuestra industria y, por supuesto, nuestra compañía.

Actualmente, la profesión de perito de seguros tiene las siguientes especialidades:

- Seguros de autos y seguros de embarcaciones de recreo
- Seguros de incendios y riesgos diversos
- Seguros agrarios
- Seguros médicos

MAPFRE cuenta con 1.094 peritos distribuidos a nivel global. Ellos son uno de los puntos de unión entre clientes y empresa que trabajan día a día para conseguir un resultado justo y de calidad para todas las partes implicadas tras un siniestro.

LOS PERITOS ABORDAN SU LABOR CON ILUSIÓN Y COMPROMISO, SIEMPRE BUSCANDO LA **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

MAPFRE CUENTA CON

1.094

PERITOS DISTRIBUIDOS A NIVEL GLOBAL

Y esto, ¿en qué consiste? Para conocer más detalles sobre esta función te contamos en este reportaje la experiencia de cinco peritos de MAPFRE.

Son profesionales que no solo poseen conocimientos técnicos sobre la materia correspondiente, sino que también deben conocer la terminología y prácticas habituales de los contratos de seguros, así como comprender y tratar la normativa aplicable.

Noelia Rodríguez, perito de automóviles en España, nos cuenta que su trabajo “es muy dinámico, hay muchas tareas diferentes que hacer a lo largo del día”, todas ellas orientadas a investigar y analizar las causas del siniestro, valorar los daños y definir las circunstancias que determinan la indemnización. Además, **Natalia Serrano**, responsable de indemnizaciones agrícolas y perito en Colombia, destaca que siempre es necesario “ir más allá de lo que se te pide”, con seguimientos constantes del comportamiento climático y viajes periódicos en los que toma

contacto con las necesidades y carencias del día a día en el campo que “te permiten estar actualizada para renovar procedimientos y procesos en función de las cifras que obtienes”.

Los peritos de MAPFRE abordan su labor con ilusión y compromiso. **Lucilo Jiménez**, perito de seguros de autos en República Dominicana, nos cuenta que convertirse en perito fue “un sueño que se hizo realidad. Cada día comienzo mi trabajo con entusiasmo y tratando de dar el mejor servicio para conseguir la satisfacción del cliente y la empresa”.

Rodrigo Duarte, perito de autos en Paraguay, también considera la satisfacción del cliente como una de sus prioridades y afirma sentirse realizado con su labor diaria que nos describe como “cada día diferente”. **Tania Domínguez**, perito médico en Nicaragua, corrobora al igual que sus compañeros que su compromiso y dedicación “me han abierto puertas a lo largo de mi carrera profesional, que vivo con pasión”.

Habitualmente se relaciona la profesión de peritación con personas objetivas, imparciales, minuciosas y, sobre todo, justas, pero los peritos deben, además, ser personas con facilidad de comunicación, don de gentes y mucha empatía, ya que tienen que mediar entre los diferentes

LA DIGITALIZACIÓN ABRE UN ABANICO DE POSIBILIDADES A LOS PERITOS. AYUDA A SIMPLIFICAR EL TRABAJO Y PREVER CON MAYOR EFICACIA SITUACIONES DE RIESGO

SE RELACIONA LA PROFESIÓN DE PERITACIÓN CON **PERSONAS OBJETIVAS, IMPARCIALES, MINUCIOSAS Y, SOBRE TODO, JUSTAS, PERO LOS PERITOS DEBEN, ADEMÁS, SER PERSONAS CON FACILIDAD DE COMUNICACIÓN, DON DE GENTES Y MUCHA EMPATÍA**



actores implicados. Tania, como perito médico, debe tratar diariamente con personas con problemas sanitarios, lo que la obliga a “demostrar mi lado humano en situaciones difíciles con los clientes”.

Una cualidad que no se limita solo a los que trabajan con el sector salud. Por ejemplo, Natalia reconoce que sus ocho años como perito de indemnizaciones agrícolas le han aportado “mucho carácter y madurez” al tener que enfrentarse a retos muy diferentes. Salir de la oficina y ponerse en la piel del cliente le ayuda a ser consciente de sus necesidades. Por su parte, Lucilo afirma que lo que más disfruta de su trabajo “es ver la sonrisa en cada uno de nuestros clientes al recibir su vehículo en óptimas condiciones después de un siniestro”.

Como la gran mayoría de los sectores, el mundo del peritaje también se va digitalizando, lo cual es visto por una ventaja por nuestros protagonistas. Para Lucilo la digitalización abre “un abanico de posibilidades a nuestro alcance”, lo que le facilita la detección de fraudes, la gestión de piezas y la emisión de órdenes de reparación en menor tiempo. Algo que Natalia confirma y, además, señala que las “herramientas tecnológicas nos permitirán simplificar el trabajo”, les ayudará a “prever situaciones de riesgo” y a anticiparse a

PERFILES PERITOS



LUCILO JIMÉNEZ RAMÍREZ
PERITO EVALUADOR DE DAÑOS DE AUTOMÓVILES EN REPÚBLICA DOMINICANA

Comenzó a trabajar en MAPFRE BHD hace ocho años como representante de servicios del call center, si bien pronto comenzó a formarse como perito, función que desempeña desde hace tres años y medio. Le interesaba sobre todo “cómo podríamos salvar vidas detectando a tiempo una pieza afectada o un posible fallo” y a día de hoy, para él, su labor como perito “representa la garantía de satisfacción al cliente, con eficacia y eficiencia.”

TANIA FERNANDA DOMÍNGUEZ SUAZO
AJUSTADOR DE RECLAMOS DE VIDA

Lleva tres años trabajando en MAPFRE pero ya cuenta con once en el mundo de la peritación de seguros. Destaca que con el paso del tiempo ha descubierto “la pasión, el compromiso y la transparencia de mi trabajo que a menudo me presenta retos y dificultades”, pero que con buena actitud “soy capaz de solucionar y sentirme realizada con mi trabajo”. Está agradecida de poder realizar esta labor, y afirma haber aprovechado cada una de las oportunidades que se le han presentado.

LUIS RODRIGO DUARTE VIVEROS, PERITO DE AUTOMÓVILES EN PARAGUAY

Comenzó su carrera profesional como hobby, le apasionaban los coches así que empezó a trabajar como mecánico en un pequeño taller y, posteriormente, se inició en labores más administrativas y de negociación de seguros. Desde 2008, tras realizar la homologación en CESVI ARGENTINA, trabaja como perito y describe su trabajo como un pilar fundamental en la compañía con la que se siente realizado y le permite “aportar mis conocimientos e ir aprendiendo de experiencias que se presentan día a día”.

NOELIA RODRÍGUEZ MOINELO
PERITO DE AUTOMÓVILES EN ESPAÑA

Ingeniera técnica industrial, tras 16 años de desarrollo profesional, destaca el dinamismo de su trabajo, lo que le permite “hacer muchas tareas diferentes que pasan desde el trabajo en taller hasta labores administrativas”. Valora enormemente la posibilidad de estar “continuamente aprendiendo y actualizar mis conocimientos del sector de la automoción” que avanza y cambia constantemente. Además reconoce que trabajar en MAPFRE “me ha permitido conciliar mi desarrollo profesional con el personal y familiar”.

NATALIA SERRANO PÉREZ
RESPONSABLE DE INDEMNIZACIONES AGRÍCOLAS Y PERITO REGIONAL EN COLOMBIA

Llevaba el campo en las venas, la mayor parte de su familia se dedicaba principalmente a la agricultura y la ganadería. Por eso, tras estudiar Ingeniería Agronómica, hace ocho años MAPFRE le dio la oportunidad de formar parte del equipo y convertirse en perito. Nos cuenta que “las condiciones del campo son duras” pero le produce gran satisfacción pensar que mejora el rendimiento de los agricultores e incrementa su calidad de vida. Además, “MAPFRE me permite innovar constantemente y aprender de cada cliente”.

las necesidades del cliente. Rodrigo, por su parte, cree, al igual que sus compañeros, que las herramientas digitales “nos ayudaran a optimizar tiempos, lo que hará más sencillo el proceso de peritación”.

Un ejemplo de ello son las imágenes digitalizadas que ya utilizan los peritos MAPFRE de automóviles en España, las cuales se integran en los expedientes digitales del siniestro y facilitan la identificación de piezas a sustituir y conocer su coste de manera automatizada. En segundos, evalúan los daños del vehículo y analizan el coste del recambio y reparación del automóvil.

La formación, esencial en la labor del perito

Como hemos visto, un perito debe ser capaz de entender la normativa aplicable en cada momento. Y esto no es sencillo al ritmo que cambian las cosas. En este contexto, la formación es un elemento esencial para la labor del perito.

En el caso de Tania, ella destaca que su puesto como perito médico le exige actualizarse “al estudiar cada caso que recibo” y es esencial estar al tanto de todas las novedades del sector para garantizar el mejor tratamiento al cliente. Noelia, por su parte, incide en que “las exigencias, ritmos y expectativas de la sociedad y

PRINCIPALES FUNCIONES DE UN PERITO ANTE UN SINIESTRO

DETERMINAR SI LAS CAUSAS DEL SINIESTRO PUEDEN PRODUCIR LOS DAÑOS DECLARADOS

VALORAR ECONÓMICAMENTE LOS DAÑOS

REALIZAR EL CONTROL DE CALIDAD DE LA REPARACIÓN

EN CASO DE PERITACIONES CONTRADICTORIAS, APORTAR ARGUMENTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS QUE LE HAN LLEVADO A SU CONCLUSIÓN



de las empresas han de generar peritos adaptados a esas necesidades y cambios, a las innovaciones tecnológicas”. En este sentido MAPFRE ofrece a los peritos formación continua y especializada que imparte a través de CESVIMAP.

Para Rodrigo, es fundamental que esta formación incluya “las claves para desenvolverse correctamente en el ámbito de las relaciones humanas con proveedores y clientes”, y facilitar así la gestión de las

distintas situaciones en la verificación de un siniestro, como puede ser la del fraude.

Los protagonistas de este número, aun siendo de puntos muy diferentes del mundo, coinciden en valorar que su labor les proporciona nuevos retos y oportunidades de desarrollo cada día, lo que requiere gran compromiso y dedicación pero que es garantía de innovación, mejora y responsabilidad.

