

# VALORACIÓN DE DAÑOS Y GESTIÓN DEL SINIESTRO

*¿Cómo podemos innovar para valorar los daños de un turismo? Partamos de los diferentes sistemas de valoración y gestión de expedientes; a mayor número de funciones para estimar los daños más ágil será la gestión.*





Por **José Ignacio Díaz Rodríguez**

ÁREA DE DESARROLLO PERICIAL

 peritos@cesvimap.com

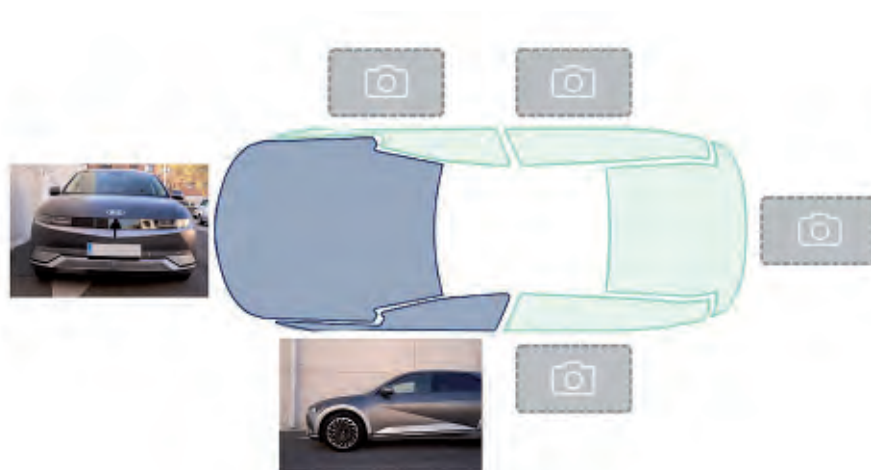
En el mercado asegurador y de reparación de vehículos la información ha de ser rápida y precisa, con plataformas de valoración abiertas y que puedan conocer todos los implicados en la resolución del expediente de siniestro. Los operarios de los talleres de reparación -asesores de servicio, jefes de taller- han de mantener una comunicación constante y al colaborar con la compañía aseguradora para elaborar e ir actualizando el informe de valoración de daños. Especialmente en las videoperitaciones -grabación de audio y vídeo- o programas de valoración delegada.

## Sistema de gestión integral

El uso de las plataformas de peritación proporciona el autocompletado de aquellos datos administrativos y de identificación del vehículo a través de la **matrícula o número de bastidor**. El sistema ofrece tiempos y precios correctos para el vehículo peritado, ahorrando tiempo en la gestión de la peritación y en la reparación, al taller.

Contar con el mismo método de cálculo del importe de la reparación supone un ahorro de costes. Se utiliza la misma base de precios para el recambio, de tiempo para las sustituciones, los mismos baremos de reparación y de pintura, etc. Con ello, además de evitar la duplicidad de acciones se consigue un consenso en los criterios más rápido y eficaz.

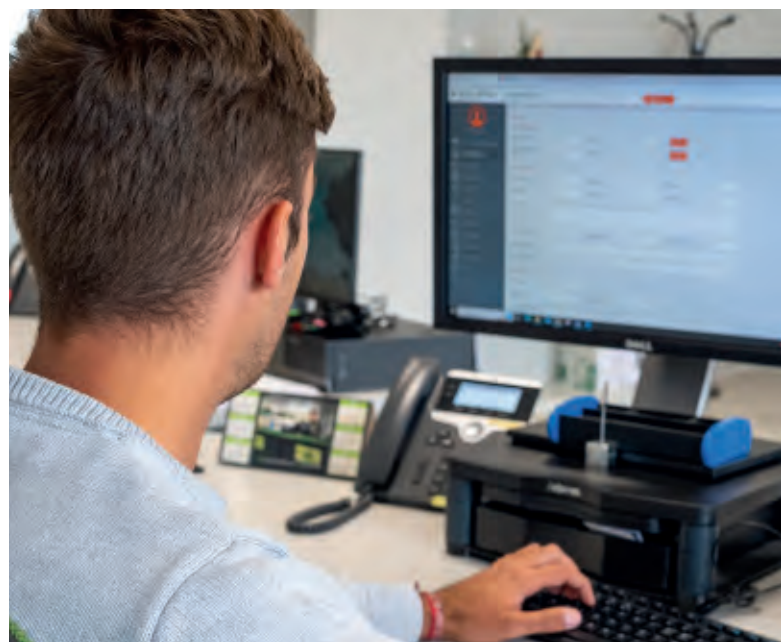
Un **sistema único de gestión integral** facilita la comunicación de todos los implicados. Agiliza los pagos y cobros, minimiza los pasos -para que asegurados, peritos, talleres o tramitadores realicen sus funciones- y facilita el control de los distintos indicadores. Analizando la información, dado que es más uniforme y objetiva, se aplicarán procedimientos de peritación más eficaces.



Peritación guiada de los daños

Estos sistemas “se hablan” de manera directa con otros sistemas. Así, el perito puede controlar la gestión del recambio, el seguimiento de la reparación, la gestión de reclamaciones y el control de calidad de la reparación.

Desde la parte de tramitación, sin otra comunicación adicional, podrá realizar la facturación y cobro de forma automática con los proveedores, ofertar valores de mercado de los vehículos que sean pérdida total y recibir ofertas por



Perito accediendo a un encargo de peritación



## Los sistemas de gestión integral 'hablan' directamente con otros sistemas, haciendo más fluida la comunicación entre todos los actores

los restos del vehículo. Asimismo, accederá a cualquier otro indicador: datos, siniestros o fotografías para su análisis estadístico y como evidencia de cara a una reclamación.

### Característica de la plataforma

¿Qué podemos pedirle a la plataforma **de gestión y valoración de daños**? Para facilitar el trabajo del perito de seguros de automóviles, en sus diferentes funciones, es necesario que incluya:

- **Sistema de gestión de expedientes**

Es vital para el normal funcionamiento de la actividad pericial. El responsable asigna los encargos de peritación de cada miembro del equipo pericial. Aporta la información necesaria para el perito y para el sistema de valoración de daños y pone en contacto a todos los implicados en la valoración del siniestro.

Desde el 'dashboard' podrá controlar todos los indicadores relacionados con la gestión de la peritación. Podrá conocer los tipos de



Gestión del recambio



Videoperitación

expedientes, si están abiertos o cerrados, la vida del expediente, el desglose de las distintas partidas de la peritación, visualizar los reportajes fotográficos....

#### • Sistema de valoración de daños

Es la actividad principal de los peritos de automóviles y la que mayor tiempo de su desempeño ocupa, por lo que debemos contar con un sistema manejable que facilite la identificación del vehículo, la selección de operaciones y el cálculo de la valoración, así como un adecuado soporte técnico.

Ha de incluir tiempos y materiales aceptados por el mercado para llevar a cabo las sustituciones, desmontajes y montajes, reparaciones y el pintado de las piezas afectadas.

Su alcance debe incluir a los modelos del parque de automóviles de los países donde esté implementado.

#### • Sistema de gestión de recambio

El coste del recambio en la valoración de daños es superior al cincuenta por ciento. Los distintos sistemas de peritación han creado, por esto, una funcionalidad que permita a sus usuarios la gestión del recambio en sus valoraciones.



Esta gestión pasa porque el perito de seguros de automóviles elija el recambio que estima más conveniente para la reparación.

Existen sistemas que facilitan a sus usuarios la trazabilidad del recambio. Pueden verificar el recambio indicado en la peritación, el pedido del taller a su distribuidor y cuál se ha suministrado.

#### • Sistema de valoración del mercado

Es otra de las funcionalidades más valoradas en la actualidad. Debido a la antigüedad del parque de automóviles (y al coste cada vez más elevado



## Una de sus ventajas destacadas, dada la antigüedad del parque, es la valoración del mercado de vehículos

de las piezas más expuestas en caso de colisión) existe un gran número de pérdidas totales. Estos programas nos permiten obtener el valor de mercado de vehículos teniendo en cuenta los años de antigüedad, el equipamiento, los kilómetros recorridos y el estado general del mismo.

### • Plataformas de videoperitación

Las plataformas de videoperitación son muy importantes por las funcionalidades que permiten de interacción perito-taller; habilitan la revisión en tiempo real de los daños del vehículo y consensuar las operaciones de reparación necesarias, mientras que realiza el reportaje fotográfico y la peritación en su sistema de valoración.

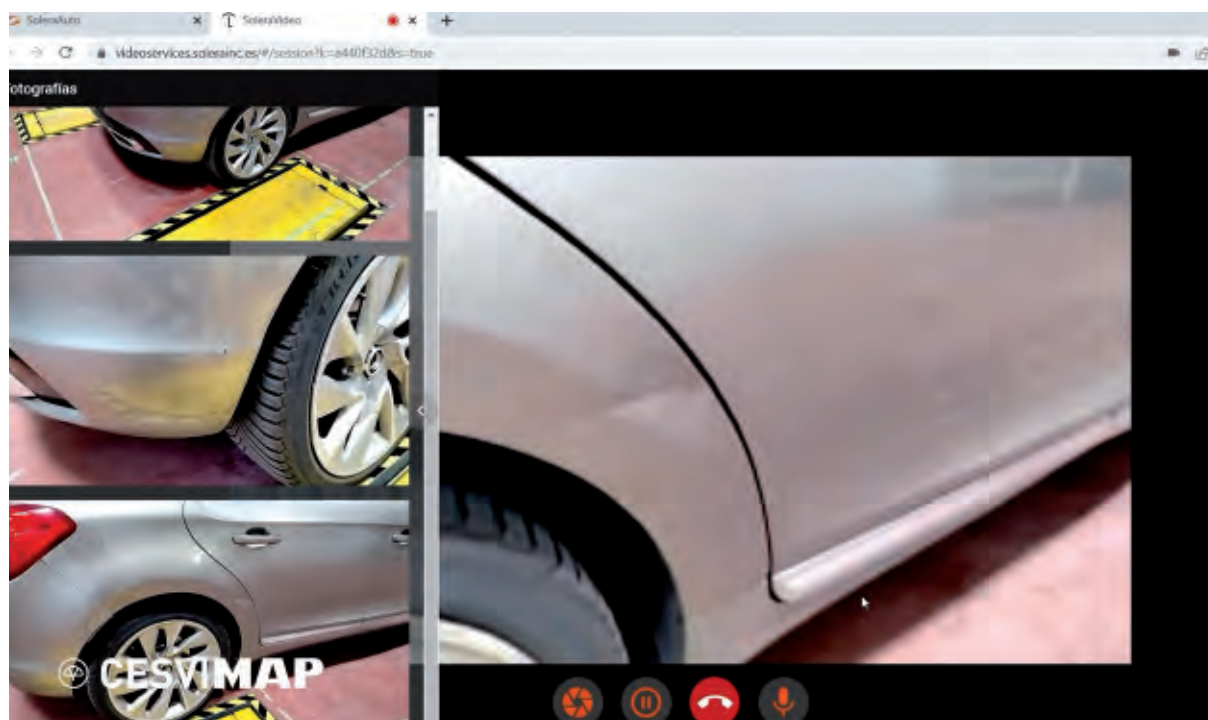
Estos sistemas son muy útiles en aquellos casos en los que es difícil la presencia del perito en el taller; existen algunos muy alejados de las sedes de las compañías, donde el perito solo podía peritar un día a la semana. Ahora podrá ejercer su labor cualquier día, agilizando la tramitación del siniestro y facilitando al taller su gestión de la carga de trabajo.

Permite también realizar seguimientos de reparación o ampliaciones de la misma cuando la situación concreta lo precise.

### • Peritación por imagen (uso de inteligencia artificial)

Diferentes empresas ya están entrenando sus **algoritmos** para que, a través de imágenes de los daños, se identifiquen los daños en las distintas piezas de un vehículo, se verifique su superficie o la intensidad de estos daños y se puedan cuantificar. Así, son capaces de elaborar una peritación, basándose en los criterios de peritación aportados por los peritos de automóviles.

Estos sistemas aprenden continuamente del trabajo diario de los peritos y de su adaptación a los cambios del mercado, por lo que ambos, peritos e inteligencia artificial, se harán complementarios y necesarios ●



Toma de imágenes de un vehículo