

LA VALORACIÓN DE DAÑOS EN EL TIEMPO



Por **Alberto Hernanz González**
ÁREA DE DESARROLLO PERICIAL
peritos@cesvimap.com

*Desde CESVIMAP hemos observado con detalle la **evolución de las tareas de peritación** de daños de automóviles en las compañías de seguros. Hemos acompañado a la compañía de seguros en cada momento y tipo de cambio: técnico, de tramitación, de gestión de expedientes, tecnológico... Hemos dotado a los peritos de seguro de automóviles y a los profesionales de la valoración de daños de los talleres, empresas de gestión de flotas y de renting, entre otras, de los conocimientos para garantizar su capacidad para afrontar estos trabajos.*

Vamos a desgranar en este **viaje en el tiempo** las acciones y métodos empleados. Todos con un mismo fin: el cálculo del importe a indemnizar. Partiremos de la peritación “tradicional” y concluiremos con la practicada en la actualidad.

Valoración de daños tradicional

Se trata del tipo de valoración más longeva y, por consiguiente, es una de las formas de tasación de los daños más conocida. El perito de seguros se dirige al taller y realiza la valoración de daños en sus instalaciones.

La documentación necesaria para el perito es el “encargo de peritación”, donde se indican, entre otros datos, el vehículo a peritar, el taller donde se encuentra y el relato del siniestro.

Con el vehículo delante, tras hacer la primera inspección visual de los daños y determinar su correspondencia con el relato aportado, el perito valora los daños del vehículo y realiza la toma de fotografías.

Tras informar al taller sobre la existencia de compromiso de pago o no, e intercambiar opiniones sobre las partidas de valoración, el perito abandona las instalaciones. Opcionalmente, el perito podrá realizar más visitas durante la reparación del vehículo para poder realizar el seguimiento y cierre de ésta.

CESVIMAP acompaña al perito de automóviles en cada una de estas etapas, formando y aportando soluciones para la valoración del daño, el correcto seguimiento de la reparación y para el cierre de la peritación.



Perito con el responsable del taller

Las herramientas periciales utilizadas en cada caso pueden ser distintas, desde la realización de una peritación manual (prácticamente sin uso en la actualidad) al empleo de sistemas informáticos de valoración como Solera Web, GT Estimate o Eurotax Repair Estimate, entre otros, con los que se puede trabajar, mediante portátiles o tablets, desde el taller.

La peritación final, de la que se va a obtener el “recibo de indemnización”, la cierra el perito de seguro de automóviles.

Valoración de daños en conjunto con el taller

El uso continuado de los sistemas informatizados de peritación hace su entrada en el taller. Con ellos, cuando el perito accede al taller, encuentra la valoración ya realizada por el responsable de efectuarla en el taller.

En ese instante, el perito realiza su propia valoración y se llega al consenso, basado en los datos obtenidos por ambos.

Como puede verse, en esta fase se mantienen los mismos criterios de actuación que en el caso anterior, pero cambia la participación del taller. Esta peritación, en muchos casos, es utilizada por el taller para determinar su carga de trabajo, crear la orden de reparación que entrega a los operarios, encargar el recambio, hacer la facturación...

La participación del taller en el proceso de peritación/valoración de daños ya es mayor, requiriendo nuevas acciones, como la ejecución de la peritación a distancia.

Valoración de daños a distancia: peritación por fotografía y vídeo-peritación

Seguimos avanzando en el tiempo y las compañías de seguros empiezan a trabajar en otras direcciones, buscando fórmulas para peritar, generando más valor y dotando de nuevas competencias a sus peritos de seguros de automóviles. Se les otorga nuevas funciones sin necesidad de visitar vehículos, desarrollando la peritación preliminar el propio taller, allí donde se encuentra el vehículo. El perito, a distancia desde su propia oficina o gabinete, se conecta en remoto por vídeo o analiza una serie de fotografías.



El taller realiza el reportaje fotográfico

El taller lleva a cabo la recepción del vehículo, estableciendo el primer contacto con el vehículo dañado y con el cliente/asegurado. El perito, por su parte, recibe el encargo de peritación y se comunica con el taller para enviarle la peritación y dar validez al inicio de los trabajos de reparación.

De vital importancia para una valoración de daños correcta es la realización del reportaje fotográfico y/o del vídeo. El perito será el encargado de revisar el encargo y las imágenes enviadas por el taller para realizar la comprobación y la valoración de los daños y devolvérsela al taller para que comiencen las reparaciones.

El cierre de la peritación, como en el caso anterior, es responsabilidad del perito de seguro de automóviles.

Cuando se trata de vídeo-peritación, además, las imágenes pueden ser grabadas y emitidas en directo, con comunicación entre el taller y el perito, donde éste puede solicitar los planos necesarios para que la valoración de los daños se haga de la forma más precisa posible.

**El personal del taller
debe disfrutar de
formación específica para
realizar las tasaciones y
comunicaciones**

En ocasiones, las imágenes o grabaciones iniciales que se envían no son suficientes para tasar todos los daños del siniestro, sobre todo cuando, por su severidad, puedan existir daños ocultos. En estos casos, lo usual es que el perito emita una nueva fecha de avance a la espera de que, desde el taller, se puedan realizar los desmontajes correspondientes de la zona afectada y, de esta forma, apreciarse todos los daños.

Valoración de daños por el taller

En este caso, el taller y la compañía de seguros trabajan de forma conjunta para obtener la peritación. Se trata de una nueva variante de valoración de daños, que llega tras la peritación a distancia. Ahora, además de la recepción y del reportaje fotográfico, el taller afrontará la valoración de los daños utilizando los mismos criterios, herramientas de peritación y medios administrativos que la compañía de seguros.

El taller, tras la recepción del vehículo con su encargo de peritación, realiza una primera comprobación de daños para, a continuación, evaluar el número de partes, focos u orígenes de los daños y, cuando procedan, las franquicias, y realizar la valoración. Para este apartado siempre cuentan con la colaboración del equipo pericial de la compañía.

Para llevar a cabo la peritación es preciso conocer los programas de gestión y de valoración que utiliza la compañía. Por ello, lo usual es que en el taller existan una o varias personas responsables de desarrollar estas tasaciones,



Seguimiento de la reparación



Peritación por el taller



Evolución del proceso de valoración en el tiempo

que cuenten con la formación correspondiente y sean quienes se comuniquen directamente con el personal de la compañía de seguros o con el perito.

En CESVIMAP, desde nuestra experiencia y como actores en el desarrollo de procedimientos de gestión en este tipo de peritación, somos conscientes de la importancia de la formación y del correcto establecimiento de los mecanismos de control que garanticen la trazabilidad de todo el proceso.

Conviene destacar que es la compañía de seguros quien tiene el control del proceso de la valoración de los daños, siendo el perito el encargado de realizar las verificaciones y validar que se está actuando según los criterios marcados por la compañía.

Además de estos métodos de valoración de daños, han existido otras formas que se han utilizado en menor medida; por ejemplo, estableciendo compromisos por el número de vehículos o entradas garantizadas al taller, e incluso, definiendo un coste fijo por reparación. Las distintas formas de valoración de daños en vehículos que hemos comentado muestran cómo los cambios tecnológicos permiten trabajar a los peritos de seguro de automóviles de distintas maneras para que se garanticen los principios de establecimiento del importe justo de indemnización.

Esta evolución otorga más protagonismo al taller colaborador de la compañía de seguros, agilizándose los tiempos de reparación. El tiempo que el perito no dedica a valoraciones realizadas por el taller le permite destinarlo a peritaciones de su responsabilidad y a las nuevas tareas de control de valoraciones ●



Para saber más:

➤ **Evolución de la valoración de daños de vehículos.** <https://www.youtube.com/watch?v=gDIDzgs9Tnc&list=UUeVo-vRf7u3mnWdismoKK05g&index=26>

