

# La informática en la gestión de siniestros



Es un hecho que la informática está presente en todos los campos de la actividad humana hoy en día, y la actividad pericial no es ajena a ello, ya que desde hace algunos años se ha impuesto el uso de herramientas informáticas de valoración para ayudar al perito a realizar su trabajo. Si bien es fundamental para las entidades aseguradoras y los peritos, hoy en día, emplear una herramienta de valoración de daños, la verdadera utilidad de éstas para las aseguradoras, sólo puede ser aprovechada si se dispone, asimismo, de una aplicación informática de gestión de siniestros.

## QUÉ Y PARA QUÉ SIRVE UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SINIESTROS

Básicamente una plataforma de gestión de siniestros es el software, basado o no en Web, que gestiona una base de datos de siniestros de una compañía. Esta plataforma puede tratar toda la información relacionada con el proceso de recepción, la peritación y la resolución final de

un siniestro, como por ejemplo:

- Crear, enviar y recibir órdenes de peritación
- Enviar y recibir peritaciones
- Enviar y recibir todo tipo de informes, avances de peritación, fotografías, etc.
- Ofrecer un servicio de mensajería entre las partes
- Recopilar y mostrar información estadística

- Disponer de información del estado de la peritación en ese momento

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta es la información que la plataforma proporciona al responsable pericial de la Entidad. Con un simple vistazo puede conocer al detalle la actividad de cada uno de sus peritos, así como, gracias a la información estadística que puede facilitar estudiar los resultados y compararlos con la media del mercado. En este caso, como en tantos otros, el análisis de la información disponible es la forma más eficaz de controlar los costes, de ahí la gran importancia que representa disponer de ella.

### INTERNET

La utilización de una plataforma de gestión de siniestros a través de Internet, supone ir un paso más allá en cuanto al manejo de la información disponible. La ventaja que aporta Internet es, sobre todo, la posibilidad de que todas las partes involucradas en el siniestro puedan acceder, al fichero del siniestro. De esta forma, en todo momento y en tiempo real, cada parte puede enviar o recibir información sobre el siniestro. Así, se consigue por una parte que la información esté permanentemente actualizada, y por otra parte se logra un gran ahorro de tiempo y dinero en comunicación entre las partes.

La universalidad de Internet permitirá, asimismo, conceder acceso a la información a otros roles hasta ahora no tenidos en cuenta en los sistemas de gestión, como por ejemplo al asegurado, ofreciéndole información puntual del estado de la tramitación y reparación de su vehículo; o al desguace, ofreciendo un sistema de subastas por los restos de un siniestro total

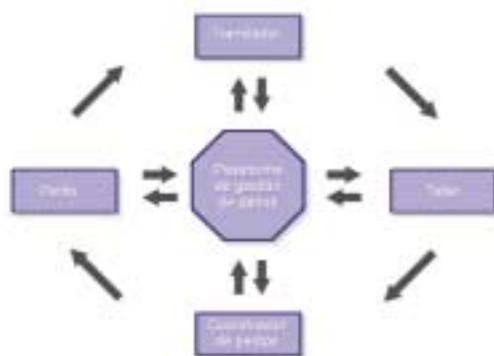


Figura 1: Con el uso de las nuevas plataformas de gestión en línea, se asegura la disponibilidad de información en tiempo real a todos los participantes del siniestro, así como la posibilidad de comunicarse entre todas las partes.

Es más, a semejanza de lo que está ocurriendo en otros países europeos y con la mayor importancia que cada día se le da al papel del taller concertado, gracias a las plataformas de gestión, la resolución de pequeños

siniestros será más ágil y económica al delegar el trabajo en el taller concertado, requiriendo solamente de la supervisión del coordinador.

Obviamente no todos los usuarios tendrán los mismo privilegios de acceso a la información. Así, a cada uno se le presentará sólo la información a la que esté autorizado.

### INTEGRACIÓN CON LAS HERRAMIENTAS DE VALORACIÓN

Hasta ahora, las herramientas informáticas para peritar eran principalmente offline, y además programas independientes de la plataforma de gestión. El uso de una plataforma online permitirá en un breve futuro, y gracias a las nuevas tecnologías de programación en Web, la inclusión de la herramienta de valoración como un complemento de la propia plataforma. De esta forma, el perito, al acceder al fichero del siniestro podrá emplear para peritar este módulo online bajo el navegador Web que utilice, como por ejemplo, Microsoft Internet Explorer.

Esto aporta varias ventajas :

- El software para peritar está permanentemente actualizado, al permanecer almacenado en el servidor central de la compañía o del proveedor de servicio.
- No es necesaria ninguna instalación local de software ni hardware.
- Se puede peritar desde cualquier ordenador PC convencional, aunque no tenga el programa para peritar instalado.

El gran inconveniente de esta tecnología sigue siendo, hoy por hoy, la velocidad de proceso, ya que toda la información que necesitamos ha de subir y bajar a través de Internet, con lo que se hace imprescindible una conexión a la red de calidad (ADSL o superior).

Por todos los factores analizados, el empleo de plataformas de gestión a través de Internet se impondrá en el mercado en los próximos años, dadas las innegables ventajas que aporta a las Entidades en cuanto a reducción de costes y al valor añadido que se le ofrece al asegurado, con un servicio más rápido y fiable. ■

