

Soluciones informáticas de ayuda a la peritación



En este segundo artículo continuamos con el tema iniciado en el número anterior y describiremos el proceso de la peritación con un sistema informático y las ventajas e inconvenientes de su utilización.

Descripción del proceso de la peritación con un sistema informático.

1. Identificación, examen del vehículo y toma de notas. Esta es la parte común con la labor tradicional del perito. Se identifica que el vehículo corresponda con el asegurado (modelo, matrícula, VIN), se examinan las piezas dañadas y se toma nota de las operaciones a realizar.

2. Configuración inicial del programa. Ya en el ordenador, hay que configurar unos datos iniciales imprescindibles para el programa. Los más importantes son el importe de la mano de obra de los diferentes especialistas (chapa, mecánica, pintura, etc.) y comprobar que los datos administrativos necesarios para identificar la peritación con el vehículo y el encargo de peritación son correctos (nº de siniestro, matrícula, taller, fecha, etc.)

3. Selección del vehículo y su equipamiento. Para ello la identificación correcta del vehículo en la inspección del mismo es fundamental. Es importante disponer de datos como el VIN, fecha de 1ª matriculación, código de equipamiento, motorización, etc. para diferenciar correctamente unas versiones de otras.

4. Búsqueda de piezas y selección de las operaciones a realizar. Para localizar la pieza, primero se selecciona el área donde está localizada la pieza, y dentro de esta área se halla la pieza mediante su gráfico y/o descripción de texto. Una vez la pieza está localizada y activa, se seleccionan las diferentes operaciones que se pueden realizar:

- a. Operaciones de chapa (sustituir, desmontar y montar, reparar, etc.)
- b. Operaciones de pintura (aplicación de baremos de chapa y plásticos)
- c. Operaciones de mecánica, electricidad y piezas interiores (sustituir, desmontar y montar, reparar, etc.)
- d. Otras operaciones adicionales (alineados, banca, fluidos, anticorrosivos, etc.)

5. Proceso de datos. Una vez seleccionadas todas las operaciones a realizar en todas las piezas, se finaliza el proceso con el cálculo de los importes de la peritación, en tiempo de mano de obra y precios de repuestos y materiales. Estos cálculos internos se subdividen en:

- a. Cálculo de repuestos: Con los importes de las piezas de la base de datos se suma el importe total de las piezas a sustituir.
- b. Cálculo de mano de obra: Se suman las horas de mano de obra necesarias para las diferentes operaciones a realizar partir de los datos del programa, y aplicando la lógica de solapamientos cuando sea aplicable. Estas horas se multiplican por el precio de hora de mano de obra para cada especialidad definido de antemano en la configuración inicial del programa.
- c. Cálculo de pintura: Se aplican las fórmulas de los

baremos y se obtienen los tiempos de trabajo de pintura y los importes de materiales utilizados.

Todos estos importes se suman entre sí, y se aplican los descuentos, franquicias e impuestos para obtener el monto total de la peritación.

6. Generación del informe final

Con todos los datos de la peritación ya calculados, el software genera un informe resumen, donde cada concepto aparece desglosado en detalle: la lista de operaciones a realizar en cada pieza, la lista de piezas a sustituir con sus importes y referencias, los costes de pintura y los subtotales y totales. Este informe puede ser impreso en papel, enviado por fax o e-mail o electrónicamente a través del sistema de gestión de siniestros de la compañía a las partes interesadas (aseguradora y/o taller), ya que se utiliza con frecuencia como documento acreditativo de la peritación.



Ventajas y desventajas de la utilización de sistemas informáticos para la peritación

Ventajas:

- Ahorro de tiempo por parte del perito. Ya no es necesaria la búsqueda de precios, tiempos y referencias. La identificación de piezas es más rápida. El informe final se genera automáticamente. La comunicación con la compañía se automatiza. Todo este ahorro de tiempo redunda en una mayor productividad del perito: puede realizar más informes de peritación en el mismo tiempo.
- Mayor precisión de resultados. La disponibilidad de precios y tiempos actualizados regularmente asegura un correcto cálculo del valor de la reparación. El cálculo automático minimiza el error humano.
- Mejora del consenso con los talleres: El empleo de herramientas informáticas de empresas independientes garantiza que los datos que proporcionen sean fidedignos con la información del fabricante y los proveedores de baremos. Una

vez aceptada por el mercado, da confianza a todas las partes, y evita en la medida de lo posible la falta de acuerdo entre taller y perito. Además, la herramienta puede estar a disposición del taller para su trabajo diario (elaboración de presupuestos, etc.). Si ambas partes conocen y aprueban la validez del sistema, se trabaja con unas reglas de juego conocidas y comunes. Esto sin duda facilita la relación perito-taller.

- Mayor control por parte de las Entidades Aseguradoras, sin duda la verdadera razón de fondo impulsora de la implantación de estos sistemas en el sector del seguro de automóviles. La gran ventaja de trabajar con datos informáticos es la posibilidad de analizar automáticamente los datos de las peritaciones. Por ejemplo, permite realizar análisis estadísticos y de costes de las peritaciones por infinidad de parámetros, como por perito, por provincia, etc. La información que proporciona el sistema permite una toma de decisiones por parte de los responsables de la Entidad basada en datos reales y actualizados. Con esta información se establecen los valores medios del mercado, lo cual permite detectar anomalías en el proceso de trabajo de la Entidad.
- Uniformidad de criterios y formatos, tanto dentro de la misma Entidad como en el conjunto de los profesionales. Los informes de peritación tienen una forma estándar fácilmente reconocible, en el que la información se encuentra siempre en el mismo sitio. Además se facilita su archivo y localización, al ser ficheros informáticos.

Desventajas:

- Coste de la licencia de uso del sistema. Obviamente la utilización de estas aplicaciones tiene un coste de licencia por parte del usuario, en ocasiones nada desdeñable. Estos costes son generalmente soportados por las Entidades Aseguradoras, bien de forma directa (la aseguradora proporciona al perito el sistema gratuitamente) o de forma indirecta (los peritos repercuten en sus minutas el coste de utilización del sistema). La forma en la que se formaliza el pago es variable, dependiendo siempre de las negociaciones particulares y del volumen del cliente, pudiendo ser o bien de la forma de una licencia anual o "tarifa plana", que permite utilizar libremente el sistema al cliente (Entidad), o bien de la forma de "cobro por peritación" (fijo o dependiente del valor de ésta, o una combinación de ambos). También pueden darse casos mixtos de licencias con un fijo periódico más un variable por

volumen de peritaciones realizadas.

- Inversión en equipos informáticos y conexiones de red. Como es lógico es necesaria una infraestructura física de hardware que soporte el software de peritación. Es muy frecuente además la utilización de ordenadores portátiles para facilitar la movilidad de los peritos, e incluso la elaboración del informe pericial in situ. Generalmente, y dada la complejidad gráfica y de cálculo de las aplicaciones utilizadas, se requiere de ordenadores relativamente modernos y de equipos adicionales como impresoras, cámaras de fotos digitales, dispositivos de almacenamiento, etc. Por otra parte, dado que las aplicaciones exigen frecuentemente la actualización o transmisión de datos a través de la red, es necesaria también una conexión a Internet con la velocidad suficiente, con los costes adicionales que ello conlleva.
- Necesidad de formación y competencia técnica de los peritos. Por una parte, la utilización de sistemas a veces complejos como éstos requieren de un proceso de formación inicial de los usuarios para obtener la mayor eficiencia en el uso de la herramienta. La mayoría de las Entidades ofrecen programas de formación a sus peritos, impartidos por el propio fabricante de la aplicación o por centros de formación especializados como CENTRO ZARAGOZA. Por otra parte, el uso del ordenador como herramienta de trabajo supone una revolución en la forma de trabajo que puede causar resistencia al cambio, especialmente por los profesionales con más experiencia, en ocasiones no acostumbrados a las nuevas tecnologías.



Lo que resulta evidente es que el peso de las ventajas supera con creces a los inconvenientes de la adopción por parte de las Entidades Aseguradoras de estos sistemas informáticos de peritación. Este hecho se demuestra con que la mayor parte de las grandes compañías de seguros emplean desde hace tiempo y de forma rutinaria estas soluciones. ■