

Inspecciones | Valuaciones | Prevención | Ingeniería | Ajustes y peritajes | Capacitación | www.lea-global.com

Circular 08.20

ANÁLISIS DE RIESGOS A DISTANCIA

Introducción

Durante la crisis del COVID 19, el mercado de seguros siguió brindando servicio a la sociedad, para lo cual tuvo que experimentar nuevas formas de trabajo, entre ellas las “inspecciones de riesgo” para indagar las características de los riesgos a incorporar a las carteras.

En los primeros 6 meses de la cuarentena hicimos 528 inspecciones remotas de análisis de riesgos para el mercado de seguros de Argentina y otros países de la región.

Como proveedores del mercado, la presente circular tiene como objetivo comentar la experiencia y los aprendizajes durante las “inspecciones realizadas en forma remota”, metodología que previamente a la cuarentena teníamos reservada solo para casos excepcionales.

¿Qué es un análisis de riesgos “a distancia”?

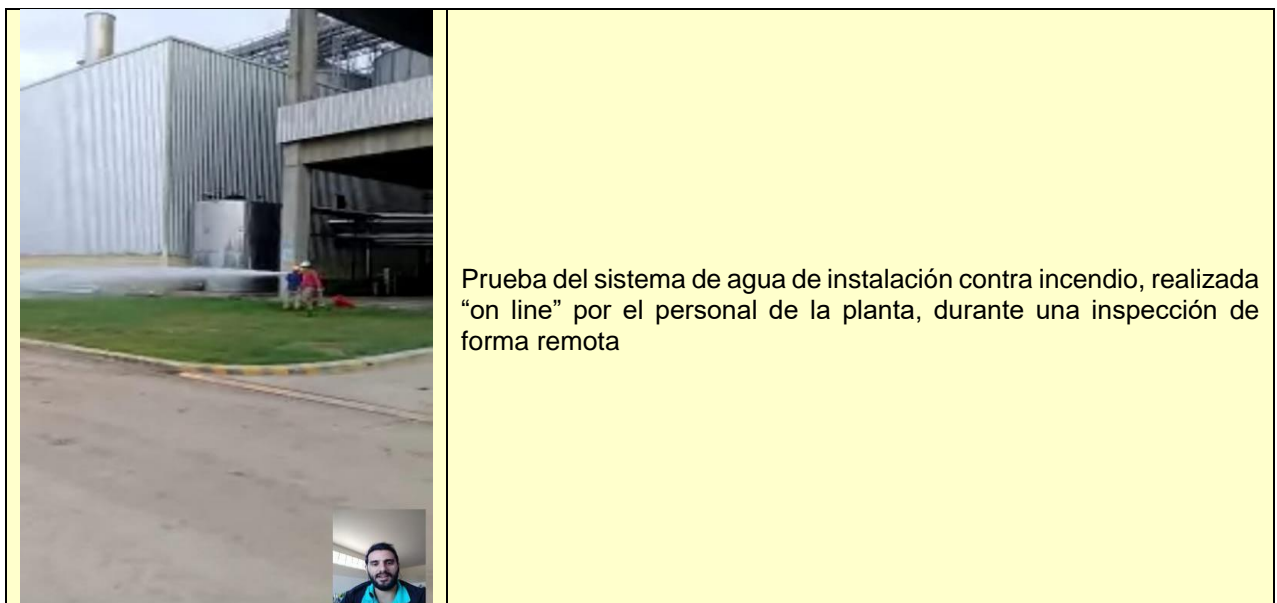
Es un Informe de análisis de riesgos para el mercado de seguros realizado por expertos sin concurrir al sitio. La inspección presencial es optativa y recomendada en algunos casos.



Metodología del análisis de riesgo a distancia

- El servicio comienza con el pedido de inspección por parte del cliente
- Como segundo paso, se cursa una solicitud información al entrevistado

- En tercer lugar, se asigna el trabajo al ingeniero de riesgos mas apto para el análisis (en base a experiencia previa en la misma actividad)
- El ingeniero de riesgos realiza una investigación previa de los aspectos generales: riesgos de la naturaleza, antecedentes siniestrales, cercanía de bomberos, entre otros.
- Entrevista:
 - Horario: en el horario pautado
 - Plataforma: por la plataforma seleccionada. Las diversas plataformas presentan diferentes ventajas y desventajas, se deberá seleccionar la adecuada en cada caso: los principales ítems a evaluar son: conexión a internet de la planta, cantidad de personas, normas internas de la empresa, dispositivo utilizado.
 - Modo: Si bien la entrevista es remota, la recorrida puede ser remota o eventualmente coordinada para ser realizada en forma presencial en otros momento.
- Confección del informe: el ingeniero a cargo de la entrevista realizará el informe.
- En caso de ser necesario se solicita información complementaria y se coordina una nueva entrevista. La misma situación se presenta si se requiere, por parte de LEA, un especialista en alguno de los siguientes aspectos:
 - Protección contra incendios
 - Instalaciones eléctricas
 - Valoración de activos
 - Continuidad de negocios / Pérdida de Beneficios
- Entrega del informe y el informe comparativo
 - Conclusiones del inspector: cada informe cuenta con un apartado de evaluación del inspector, donde además de las apreciaciones aparece la necesidad de o no (o la urgencia o no) de realizar una inspección presencial.



Análisis de las inspecciones a distancia

Fortalezas:

- Técnica: se selecciona el ingeniero de riesgos mas adecuado para el análisis
- Comercial: pueden participar varias personas en la entrevista (suscriptor u ejecutivo de la aseguradora, asesor de seguros, gerentes corporativos, entre otros)
- Oportunidad: La coordinación es más rápida (por disponibilidad, no hace falta viajar al sitio)
- Económica: el costo final de la inspección es más bajo, debido al ahorro en horas y viáticos (tener en cuenta que los viáticos suelen representar en el orden de un 10 a un 40% del costo final de una inspección).

Debilidades:

- Falta del análisis visual presencial
- Falta de prueba de instalaciones
- Falta de presencia de un especialista en la planta para realizar consultas no establecidas en el orden del día (servicio indirecto)
- No contar con un informe tradicional de análisis in situ para clientes.

Amenazas:

- Mayor posibilidad de ocultar distintas situaciones o sectores.
- Falta de detección de situaciones/operaciones riesgosas.
- Falta de confianza en el informe virtual de ciertos operadores del mercado de seguros.

Oportunidades:

- Participación de especialistas residentes en distintas ciudades o países.
- Tomar decisiones en menor tiempo, en base a información actualizada forma simultánea.
- Envío de personal local (regional) a una inspección posterior de acuerdo al resultado de la inspección.
- Grabar la entrevista (con autorización de todos los involucrados)
- Relevamiento de establecimientos de difícil acceso
- Adelanto de las entrevistas para “agilizar” procesos de relevamiento de riesgos.

¿Todas las auditorias pueden realizarse de forma remota?

Si, todas las auditorias de análisis de riesgos pueden realizarse de forma remota. Al igual que otras certificaciones (como por ejemplo normas ISO), las inspecciones para el mercado de seguros o de riesgos pueden realizarse de esta manera de acuerdo con los procedimientos establecidos.

¿Todas las auditorias conviene realizarlas de forma remota?

No, no es siempre conviene que las inspecciones sean realizarlas de forma remota. Ante la imposibilidad de realizar una inspección presencial, es mejor realizar una inspección remota a no realizarla, y siempre son una ayuda a la hora de tomar decisiones.



Sin embargo, hacer una inspección presencial por un ingeniero calificado es mejor que el mismo análisis realizado en forma remota.

Los casos en los que recomendamos realizar una inspección presencial (no necesariamente la entrevista), son los siguientes:

- Establecimientos con operaciones complejas
- Establecimientos con elevada frecuencia siniestral
- Establecimientos sin información previa en los 2 años previos
- Establecimientos en obra o en los cuales se han realizado ampliaciones o cambios de procesos.

Es posible que frente a una oportunidad se realice la entrevista, relevamiento de información, de forma remota y la recorrida se haga posteriormente de forma presencial.

Los establecimientos en los que recomendamos realizar inspecciones remotas son los siguientes:

- Aquellos con actividades de bajo riesgo.
- Aquellos sin antecedentes siniestrales
- Aquellos asegurados conocidos por el asegurador
- Aquellos que fueron inspeccionados en el último año sin recomendaciones críticas
- Actividades civiles no industriales.

Conclusiones

La inspección “remota” no reemplaza la visita del ingeniero de riesgos pero constituye un recurso indispensable para la suscripción cuando la visita no es posible en tiempos perentorios.

La inspección “remota” es un servicio adicional para los asegurados, que puede brindarse con mayor frecuencia que una visita presencial y que permite, incluso, acercar la opinión de diversos especialistas, lo cual habitualmente no es factible de realizar en forma presencial.

La inspección a distancia requiere rigurosidad y experiencia por parte del inspector (las habilidades requeridas se incrementan, debido al mayor nivel de abstracción requerido para opinar sobre situaciones que no fueron presenciadas).

Las recorridas virtuales son un desafío, pero nos ha sorprendido, para bien, la naturalidad con que los asegurados y clientes muestran sus instalaciones, lo que hace nuestra tarea más sencilla. Hay aspectos culturales que deben ser contemplados para cada mercado y actividad particular.

Para el futuro (una vez finalizada la pandemia), esperamos que puedan combinarse la mejor alternativa para cada caso, ya sea inspección “in situ” o “remota”, optimizando los tiempos y el costo del servicio.

La virtualidad ha llegado para instalarse, pero el futuro será también más exigente, no solo en términos de especialización sino también en sistemas, conexión y tiempos. El internet

de las cosas (IoT) llevará la virtualidad a los sistemas de control de funcionamiento de los sistemas de seguridad y será un complemento importante del servicio de las aseguradoras, ya que permite un diagnóstico inmediato del sistema de seguridad de una planta industrial.

El principal desafío es ser especialistas, conocer en profundidad los riesgos que afectan a nuestros clientes y a la sociedad en general, para poder detectarlos, reducirlos y evitarlos.

Actualmente desde LEA estamos realizando (de manera remota), los siguientes servicios:

- Análisis de riesgos para el mercado de seguros y reaseguro
- Tasaciones para garantías hipotecarias y prendarias.
- Valoración de activos para determinar el valor asegurable.
- Análisis de cartera de compañías de seguros
- Análisis de cúmulos de riesgo, por terremoto por ejemplo
- Ajuste de siniestros
- Análisis de atmósferas explosivas (ATEX)
- Análisis de peligro de polvos (DHA)
- Capacitación y seminarios