

Mejora de la calidad del riesgo mediante inspecciones en remoto

La tele inspección permite a los ingenieros de MAPFRE Global Risks conectarse en directo con sus homólogos de las empresas clientes, independientemente del lugar del mundo donde se encuentren, y ofrecerles asesoramiento en tiempo real.

Eduardo García Mozos, director del Área de Ingeniería en MAPFRE Global Risks, explica en este artículo y en el [video](#) que lo acompaña, cómo se gestiona este servicio durante las inspecciones de riesgos que esta área realiza regularmente, las múltiples ventajas que conlleva, y que redundan sin lugar a dudas en beneficio para el cliente.

El Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks tiene como función la **evaluación técnica de los riesgos** para su mejor suscripción y como aportación de valor al cliente vía recomendaciones de mejora y servicios. Para desarrollar su función es clave el conocimiento de las instalaciones mediante un proceso de estudio, análisis y evaluación en el que el **contacto visual** del ingeniero con el riesgo es imprescindible.

Tradicionalmente los ingenieros de riesgos hemos preparado minuciosamente las visitas a los riesgos para desplazarnos a los emplazamientos, literalmente, en cualquier parte del mundo, y realizar las **inspecciones visuales necesarias in situ**.

El Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks tiene como función la evaluación técnica de los riesgos para su mejor suscripción y como aportación de valor al cliente vía recomendaciones de mejora y servicios.

Las circunstancias aparecidas en marzo del pasado año han hecho imposible los desplazamientos y las reuniones y visitas técnicas; sin embargo, el negocio continúa bajo los procesos de suscripción tradicionales. Todo ello ha supuesto que estemos en un proceso de incorporación de una tecnología que, como otros muchos cambios, estamos seguros se irá haciendo cada vez más habitual en nuestro trabajo: **la inspección en remoto o inspección híbrida** como alternativa a la inspección física y como herramienta para ofrecer servicios al cliente.

La inspección en remoto o híbrida combina una visita en campo, ahora llevada a cabo por un ingeniero designado a tal efecto, que conozca las instalaciones y que puede interactuar en tiempo real con uno o más expertos situados al otro lado de una pantalla. Se dota a la inspección de más flexibilidad, y se crean nuevas ventajas tanto para el cliente como para nosotros. Algunos de los **beneficios del uso de esta tecnología** son: **incremento de la productividad** ya que las

inspecciones se focalizan en aquellos puntos de mayor interés para ambas partes y el tiempo se reduce; **optimización de los desplazamientos; mejores diagnósticos**, al poder mejorar la asistencia técnica con la participación de expertos en remoto en el diagnóstico, y conformarse como un **nuevo canal de comunicación con el cliente**, pudiendo incrementarse el número de contactos y realizar seguimientos más exhaustivos de los riesgos.

Las circunstancias aparecidas en marzo del pasado año han hecho imposible los desplazamientos y las reuniones y visitas técnicas; Todo ello ha supuesto que estemos en un proceso de incorporación de una tecnología: la inspección en remoto o inspección híbrida como alternativa a la inspección física y como herramienta para ofrecer servicios al cliente.

Otro importante beneficio se traduce en poder incorporar **ingenieros en formación** como seguidores de la visita a distancia viendo en tiempo real.

Por tanto, el uso de la tecnología supone una **ventaja técnica y de relación** con el cliente.

Cómo funciona:

A partir de un software sobre smartglasses, smartphones, tablets Android/iOS y PC/Mac se comparte información entre el cliente y nuestros ingenieros allí donde éstos se encuentren.

Gafas inteligentes para inspección en remoto

Esta información en formato texto, imagen, video y voz queda perfectamente documentada y trazada.

Es un proceso muy sencillo y robusto, donde el cliente recibe un enlace de conexión en uno de esos dispositivos y el experto puede comenzar a ver e interactuar con el cliente tal y como lo haría si estuviese en sus instalaciones a través del software.

Uno o varios ingenieros de riesgos se conectan a través de la asistencia directa remota en vídeo para valorar y controlar los riesgos en cualquier tipo de instalación, planta de procesos, almacenes, talleres, salas eléctricas/hidráulicas, etc. desde cualquier país del mundo.

Es un proceso muy sencillo y robusto, donde el cliente recibe un enlace de conexión en uno de esos dispositivos y el experto puede comenzar a ver e interactuar con el cliente tal y como lo haría si estuviese en sus instalaciones a través del software.

Revisión cinta transportadora mediante inspección en remoto.

Los ingenieros expertos en sistemas de protección contra incendios, en mantenimiento de equipos y en continuidad de negocio, de las especialidades de industria, energía, oil & gas, construcción y minería, podrán asistir a los portadores del hardware (smartglasses, smartphones,

tablets, Android/iOS o PC/Mac) en cualquier momento y en cualquier lugar.

Detalle sensor desplazamiento cinta transportadora mediante inspección en remoto.

El cliente y la persona designada para manejar dicho hardware podrán resolver fácilmente cualquier incidencia relacionada con sus activos con asistencia en tiempo real.

En definitiva, allí donde se encuentren los riesgos, a partir de un software para el soporte remoto en video, la realización paso a paso de procedimientos de trabajo guiada por un ingeniero, y de una amplia gama de dispositivos compatibles (hardware) sencillos o complejos, podemos comunicarnos e interactuar con cualquier cliente de forma integral y garantizar una ejecución idónea y documentada en todo tipo de inspecciones: visitas técnicas del riesgo, verificación de los sistemas de seguridad contra incendios, optimización de sistemas de mantenimiento de instalaciones PCI, diagnósticos termográficos de instalaciones eléctricas, auditorías completas de instalaciones eléctricas o supervisión y seguimiento de obras, así como emitir recomendaciones de mejora y dar un seguimiento de las mismas más cercano.

Software para inspección en remoto- Imagen Turbina

Esta tecnología está siendo testada por el grupo de innovación de área de ingeniería y se irá incorporando progresivamente en nuestra actividad tanto como podamos aprovechar su eficiencia.

Han participado en la elaboración de este artículo:

Eduardo García Mozos, Director del Área de Ingeniería de MAPFRE Global Risks.

Eduardo Sánchez, Ingeniero de Riesgos de MAPFRE Global Risks.

Diego Sio, Ingeniero de Riesgos de MAPFRE Global Risks.

Artículo relacionado:

[Tele-inspección y control de riesgos en remoto](#)