CURSO · SEGUROS Y SINIESTROS

Gestión de Siniestros de Responsabilidad Civil

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
E-learning + tutor en vivo	**12 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Aprende a gestionar siniestros de responsabilidad civil, respaldar reclamaciones y actuar correctamente ante daños a terceros.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de gestionar siniestros de responsabilidad civil por daños a terceros, analizando la cobertura, actuando correctamente ante el reclamo, construyendo el expediente probatorio y coordinando el proceso con la aseguradora y el liquidador.

DIRIGIDO A

Personal de administración, operaciones, contratos, prevención de riesgos, finanzas y legal interno, jefaturas, supervisores y personas que deban intervenir en la gestión de reclamos por daños a terceros en empresas u organizaciones.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Distinguir responsabilidad contractual y extracontractual y los perjuicios reclamables
- Interpretar coberturas, exclusiones, límites y deducibles de la póliza
- Aplicar una actuación inicial ordenada frente al reclamo de un tercero
- Organizar antecedentes probatorios con trazabilidad documental
- Gestionar la liquidación, el cierre y las medidas preventivas

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la responsabilidad civil y del siniestro

- Concepto de responsabilidad civil
- Diferencia entre responsabilidad contractual y extracontractual
- Daño a terceros y obligación de reparar
- Relación entre el hecho dañoso y la activación del seguro
- Tipos de perjuicios reclamables
- Actividad práctica: identificación de tipos de responsabilidad en casos prácticos

Módulo 2: Cobertura, exclusiones y alcance del seguro

- Qué cubre habitualmente una póliza de responsabilidad civil
- Exclusiones más frecuentes
- Límites, deducibles y condiciones particulares
- Alcance de la cobertura frente a terceros
- Importancia de la denuncia oportuna y completa
- Actividad práctica: revisión guiada de cláusulas, exclusiones y límites de cobertura

Módulo 3: Ocurrencia del evento y actuación inicial

- Qué hacer cuando ocurre el hecho o se recibe un reclamo
- Resguardo de evidencia y antecedentes del caso
- Registro cronológico del evento
- Comunicación interna y externa
- Riesgos de reconocer responsabilidad sin análisis previo
- Actividad práctica: checklist de actuación inicial frente a un reclamo de tercero

Módulo 4: Antecedentes probatorios y expediente del caso

- Relatos, testigos, fotografías, informes técnicos y respaldo documental
- Evidencia del daño y sus consecuencias
- Contratos, órdenes de trabajo, comunicaciones y registros internos
- Organización del expediente del siniestro
- Trazabilidad documental y consistencia del caso
- Actividad práctica: construcción de carpeta documental base del siniestro

Módulo 5: Relación con el tercero, aseguradora y liquidador

- Manejo de comunicaciones con el reclamante
- Solicitudes de antecedentes complementarios
- Observaciones frecuentes y errores del asegurado
- Coordinación con asesoría técnica o jurídica
- Seguimiento del siniestro y control del proceso
- Actividad práctica: simulación de respuesta a requerimientos del liquidador o aseguradora

Módulo 6: Liquidación, cierre y mejora preventiva

- Revisión del análisis de cobertura
- Pago, defensa, transacción o rechazo del siniestro
- Cierre del expediente
- Lecciones aprendidas y medidas preventivas
- Mejora de controles para disminuir futuros reclamos
- Actividad práctica: simulación de cierre de expediente y plan de mejora preventiva

METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas con revisión de cláusulas, casos y simulaciones de reclamos de terceros adaptados a la actividad y la industria del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.