CURSO · SEGUROS Y SINIESTROS

Gestión de Siniestros por Robo y Robo con Fuerza

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

DESCRIPCIÓN

Aprende a gestionar siniestros por robo, resguardar evidencia y armar un expediente sólido para reclamación e indemnización.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de gestionar siniestros por robo, robo con fuerza y sustracción de bienes desde la ocurrencia del hecho hasta la indemnización, leyendo la póliza con criterio, documentando el caso y respondiendo estratégicamente a las observaciones del liquidador.

DIRIGIDO A

Encargados de administración, operaciones, activos, logística, seguridad, continuidad operacional, contraloría, prevención de riesgos, compras y contratos, y personal que deba gestionar siniestros o respaldar reclamaciones ante aseguradoras.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Describir el ciclo de vida del siniestro y el rol de cada actor
- Interpretar conceptos clave de la póliza como cobertura, deducible, infraseguro y prorrateo
- Activar la denuncia y la gestión inicial respetando los plazos críticos
- Reunir y ordenar evidencia de preexistencia, propiedad y valor
- Responder observaciones del liquidador y cerrar el caso con lecciones aprendidas

CONTENIDOS

Módulo 1: Introducción a la gestión de siniestros empresariales

- Qué es un siniestro y cuándo nace formalmente la gestión
- Diferencia entre evento, incidente, pérdida y siniestro indemnizable
- Rol del seguro dentro de la gestión del riesgo empresarial
- Actores que intervienen: asegurado, corredor, aseguradora, liquidador, peritos y terceros técnicos
- Ciclo de vida del siniestro: ocurrencia, denuncia, inspección, recopilación de antecedentes, análisis de cobertura, liquidación e indemnización o rechazo
- Actividades prácticas: mapa conceptual de actores, análisis de un caso simple y distinción entre incidente y siniestro

Módulo 2: Contrato de seguro, cobertura y exclusiones

- Estructura básica de una póliza
- Conceptos esenciales: interés asegurable, riesgo, cobertura, exclusión, deducible, suma asegurada, infraseguro, prorrateo y depreciación
- Diferencia entre cobertura principal y adicionales
- Cómo leer condiciones generales, particulares y cláusulas
- Importancia de las declaraciones del asegurado
- Errores frecuentes al interpretar la póliza
- Actividades prácticas: taller de lectura guiada de cláusulas y detección de cobertura, exclusión y obligación

Módulo 3: Denuncia del siniestro y plazos críticos

- Qué debe hacerse inmediatamente después del evento
- Importancia de la denuncia oportuna
- Plazos y consecuencias de una denuncia tardía
- Primer reporte interno y primer reporte a la aseguradora
- Resguardo inicial de antecedentes
- Registro cronológico del hecho
- Coordinación interna entre áreas
- Actividades prácticas: simulación de denuncia inicial, línea de tiempo y checklist de las primeras 24 horas

Módulo 4: Carga de la prueba y documentación mínima

- Qué significa probar el siniestro
- Carga de la prueba del asegurado
- Tipos de antecedentes: documentales, fotográficos, audiovisuales, técnicos, contables y legales
- Evidencia de preexistencia
- Evidencia de propiedad, valor y estado previo
- Organización del expediente del siniestro
- Trazabilidad documental y cadena de respaldo
- Actividades prácticas: clasificación de evidencias y taller de construcción de expediente base

Módulo 5: Liquidación, observaciones y errores del asegurado

- Cómo opera el proceso de liquidación
- Facultades y rol del liquidador
- Solicitudes de antecedentes complementarios
- Observaciones frecuentes: falta de respaldo, inconsistencias, denuncia tardía, preexistencia, diferencias de inventario y desgaste versus daño cubierto
- Rechazo parcial y rechazo total
- Cómo responder observaciones de manera estratégica
- Actividades prácticas: caso guiado de respuesta a una observación y role play entre empresa y liquidador

Módulo 6: Cierre del caso y aprendizaje organizacional

- Qué revisar al cierre del siniestro
- Pago, indemnización, reparaciones y reposición
- Registro de pérdidas no cubiertas
- Lecciones aprendidas y mejora de controles
- Indicadores básicos de gestión de siniestros
- Cómo transformar un siniestro en aprendizaje institucional
- Actividades prácticas: taller de cierre de expediente, matriz de lecciones aprendidas y plan de mejora preventiva

METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas con talleres, casos guiados, simulaciones y role play adaptados a los recintos, bienes 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.