CURSO · SEGUROS Y SINIESTROS

Gestión de Siniestros Residenciales

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

DESCRIPCIÓN

Aprende a gestionar siniestros residenciales, reunir evidencia y respaldar reclamaciones por daños en viviendas y bienes del hogar.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de gestionar siniestros residenciales desde la ocurrencia del evento hasta la reclamación y el cierre, interpretando coberturas, documentando el daño y respondiendo a los requerimientos del liquidador.

DIRIGIDO A

Propietarios, arrendatarios, administradores de inmuebles, comités de administración, corredores, personal administrativo y personas que necesiten gestionar siniestros residenciales con respaldo técnico y documental.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Clasificar eventos residenciales y distinguir daño cubierto, exclusión y mantención deficiente
- Interpretar las coberturas y exclusiones habituales de los seguros de hogar
- Aplicar medidas de actuación inmediata y mitigación del daño
- Construir el expediente con evidencia, inventario y valorización de bienes
- Preparar la reclamación y revisar la propuesta de liquidación

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos del siniestro residencial

- Qué es un siniestro residencial
- Tipos de eventos más frecuentes en viviendas
- Diferencia entre daño cubierto, exclusión y mantención deficiente
- Bienes asegurables en el contexto residencial
- Actividad práctica: identificación de eventos frecuentes y clasificación inicial del siniestro

Módulo 2: Coberturas habituales en seguros de hogar

- Incendio y daños asociados
- Robo y sustracción
- Daños por agua
- Daños eléctricos
- Cristales y roturas
- Responsabilidad civil familiar o residencial
- Exclusiones y limitaciones frecuentes
- Actividad práctica: revisión de coberturas y exclusiones aplicadas a casos prácticos

Módulo 3: Actuación inmediata frente al evento

- Qué hacer al momento del siniestro
- Seguridad de las personas y resguardo del inmueble
- Mitigación del daño
- Registro inicial de la situación
- Comunicación a la aseguradora y plazos
- Actividad práctica: checklist de actuación inmediata y primeras 24 horas

Módulo 4: Evidencia y documentación del siniestro

- Fotografías, videos y registros del daño
- Inventario de bienes afectados
- Facturas, boletas, respaldos de compra y valorización
- Evidencia de preexistencia y estado previo
- Construcción del expediente del siniestro
- Actividad práctica: elaboración de carpeta documental base del caso

Módulo 5: Relación con liquidador, aseguradora y terceros

- Inspección del inmueble
- Solicitudes de antecedentes complementarios
- Observaciones frecuentes y errores del asegurado
- Coordinación con técnicos, reparadores o administración del edificio
- Actividad práctica: simulación de respuesta a requerimientos del liquidador

Módulo 6: Reclamación, liquidación y cierre del caso

- Preparación de la reclamación formal
- Revisión de la propuesta de liquidación
- Indemnización, reposición o reparación
- Cierre del expediente y medidas preventivas futuras
- Actividad práctica: armado de expediente completo de siniestro residencial

METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas con casos, checklists y simulaciones de interacción con el liquidador, adaptados al tipo de inmuebles y a la realidad 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.