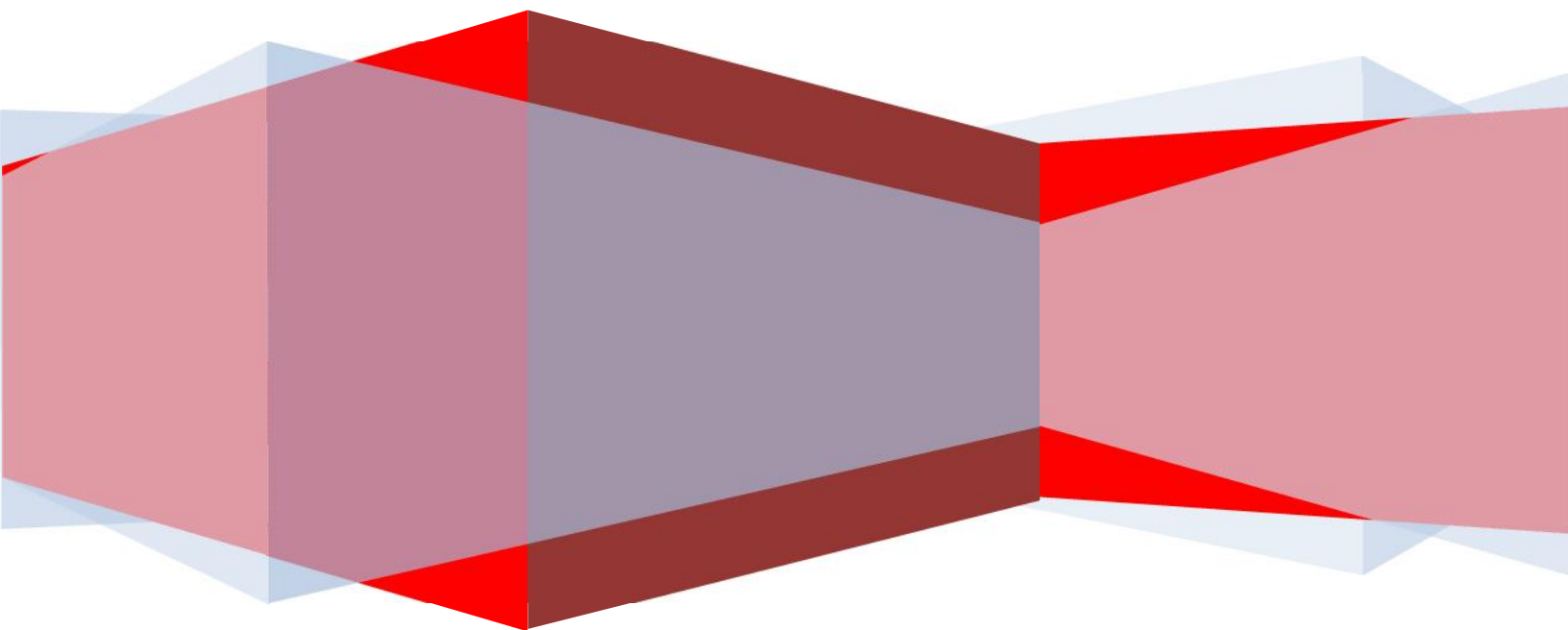


# **INSTRUCTIVO Y MANUAL DE LIQUIDACION DE SEGUROS R Y R LIQUIDADORES**

**RODRIGO ROMAN GOMEZ**

**Liquidador Oficial de Seguros**



## **Detalle de los Capítulos**

1. Introducción
2. Análisis de la póliza de incendio.
3. Prorratio, infraseguro, sobreseguro.
4. Análisis de algunos adicionales.
5. Consideraciones generales para el liquidador del caso.
6. Investigaciones preliminares y posteriores.
7. Ajuste Edificio.
8. Criterios de valorización.
9. De los impuestos.
10. Guía de depreciaciones.
11. Guía tasación edificio.
12. Elementos fundamentales del contrato de Incendio y Robo Comercial.
13. Trabajo del liquidador en visita inspectiva ya sea comercial y/o habitacional.
14. Gestión posterior a vista inspectiva.
15. Seguro de Equipos Electrónicos.
16. Investigación en terreno.
17. Consideraciones importantes.
18. Seguro de Equipo Contratista.
19. Investigación en terreno.
20. Consideraciones importantes.
21. Pautas a considerar.
22. Seguro de Todo Riesgo Construcción.
23. Investigación en terreno.
24. Seguro de Avería de Maquinarias.
25. Investigación en terreno.
26. Seguro de perjuicio por Paralización.
27. Investigación en terreno empresas productivas
28. Formatos.

## **1.- Introducción**

En nuestro país, podemos señalar que existen garantías para ejercer como liquidador oficial de seguros, ya que hay políticas claras que rigen ésta profesión y por ello siempre debemos ser transparente en la información a todas las partes, ya que con ello podemos eliminar el misterio de cualquier información y también, logramos hacer entender a las partes que somos un organismo externo al asegurador y asegurado, de esa manera, nuestro trabajo será serio, honesto y por sobre todo seremos profesionales al evaluar las pérdidas y en todas nuestras actuaciones.

En cierta oportunidad en una charla de seguros se nos dijo que, en realidad somos administradores de una tragedia y que desde que somos asignados, nos hacemos cargo de la situación y durante todo el desarrollo del siniestro, somos responsables de como finalice el caso. Ello es del todo cierto, ya que debemos resguardar los intereses de quien corresponda, tomando todas las medidas tendientes a solucionar la situación, proteger y salvaguardar los bienes.

Quiero destacar que un buen trabajo inspectivo en terreno, puede lograr que tengamos éxito profesional, de manera que al llegar a nuestra oficina podamos definir como sucedieron los hechos, opinar sobre la cobertura y si tenemos que informar un posible rechazo, hacerlo de inmediato, de manera de no crear falsas ilusiones en el asegurado y/o asegurador. También una parte importante del caso, es dar un aviso de pérdidas al asegurador, lo mas acotado y real posible.

La experiencia me señala que la correspondencia enviada a tiempo, la claridad de los documentos que necesitamos y por que los necesitamos, las declaración y solicitud de constancias y/o partes policiales, son a mi juicio, tan importantes como un buen ajuste, ya que con éstos antecedentes podremos ser claros, precisos en nuestras conclusiones y al proponer un pago indemnizatorio, o un rechazo, las partes estarán convencidas del porque nuestra resolución.

Siempre debemos tener presente que nuestras reuniones, conversaciones, acuerdos, deben ser por escrito, teniendo siempre informado al asegurado. Respecto a los plazos, no debemos esperar y ser pasivos, sino proactivos y si tenemos que mandar al archivo algún caso, devolvámoslo con los respaldos necesarios de toda nuestra gestión realiza y respaldada.

Algo muy importante, es también mostrar al asegurado que deseamos ayudarlo, presentarles alternativas, ser capaces de buscar en el mercado opciones viables, ya sea de reparación, reposición, cambio de partes o piezas, etc., con todo mostrar nuestra transparencia en el ejercicio de nuestra profesión.

Por lo tanto, espero que éste manual nos ayude a capacitarnos y recordar, ya que como señala el dicho, la repetición es la madre de la retención.

## **2.- Póliza de Incendio**

La póliza de incendio es un contrato de seguros de riesgos nominados, es decir solo cubre lo que expresamente se señala en ella (incendio y los daños materiales nominados en el contrato y sus endosos).

### **1.- Análisis de la póliza de incendio**

La clausula 2: otros daños cubiertos por la póliza dice:

a) deterioros por explosión de artefactos de uso domestico pero solo en casa habitación.

Se entiende por explosión la acción súbita y violenta de la presión o de la depresión de gases o vapores. Existen dos tipos de explosión, la física y la química. La primera produce nada mas que un efecto mecánico y los daños son por impactos a consecuencias de la proyección violenta de los objetos.

Por otro lado, la explosión química conlleva, además de la onda expansiva, un frente de llama, ya que se produce la ignición instantánea de la materia explosiva, lo cual al encontrarse con materias combustibles a su paso, produce un incendio.

La clausula 3: bienes que se aseguran solo cuando están expresamente señalados en la póliza

Letra d) aquellos bienes cuyo valor excede de los materiales que los componen.

De acuerdo al rigor de la frase, todos los bienes se encontrarían sin cobertura, ya que el valor de cualquier bien lleva implícito un valor material, un valor de mano de obra y una utilidad. Sin embargo, en este caso, el contrato de seguros establece la frase "...TALES COMO:", lo cual limitaría la exclusión solamente a los bienes nominados en ella. Por lo tanto, la póliza una vez mas apela al buen criterio del Liquidador para discernir si el bien se encuentra excluido de la cobertura o no.

La Clausula 4: deterioros no cubiertos por la póliza.

1.f) Energía eléctrica, descarga u otros fenómenos eléctricos que sufran los aparatos eléctricos, sus instalaciones y accesorios por causas propias de su funcionamiento o inherentes a la electricidad misma, salvo que ello ocasione un incendio.

Es evidente que los daños eléctricos a aparatos eléctricos (refrigeradores, televisores, etc.) provocados por el mal llamado "cortocircuito" (descarga eléctrica), NO se encuentran asegurados en la presente póliza.

Sin embargo, cabe destacar que el “cortocircuito” puede provocar un incendio. Solo baste mirar cualquier Informe de Bomberos de algún siniestro de incendio manejado por nuestra empresa, para determinar que la causa que más se repite es cortocircuito o desperfecto eléctrico. Entonces deberíamos preguntarnos, ¿donde se encuentra el límite entre la cobertura o la exclusión?

Dado que los artefactos eléctricos tienen componentes que son combustibles y que por lo tanto pueden provocar un incendio al entrar en contacto con una fuente calórica, entenderemos que un siniestro tiene cobertura a partir del momento que existe una llama, ya que técnicamente existe incendio.

¿ Que es lo que entenderemos por incendio: Incendio: abrasamiento por el fuego de los objetos asegurados (clausula 1, letra a).

En definitiva, la llama proveniente de una descarga “abrasaría” los componentes afectados, ante lo cual tiene cobertura según la póliza. Por otro lado, el daño interno de los componentes eléctricos como consecuencia del recalentamiento de estos, no es un incendio, toda vez que no existe abrasamiento de fuego (llama); por lo tanto, no encuentra cobertura en el contrato de seguros.

El numeral 2) dice que tampoco cubre daños materiales salvo que provengan inmediata y directamente de un incendio.

Se excluyen todos los daños materiales salvo que provengan de incendio o que se encuentren cubiertos por algunos de los adicionales contratados.

#### La Clausula 7: declaración del asegurado

##### 1) Sobre la extensión y apreciación de los riesgos.

En general, la póliza de seguros podemos señalar que es suscrita “a ciegas” por la Cía. Aseguradora, toda vez que los antecedentes que forman parte del contrato son proporcionados por el asegurado. Por lo tanto, esta clausula establece que si cualquier dato o información relativa al objeto asegurado es falsa, si se ha omitido algo o si se disimulan circunstancias, cualquier de estas acciones libera a la Cía. Aseguradora de toda obligación de indemnizar.

##### 2) Sobre el interés asegurable.

Se debe informar la calidad del contratante respecto del objeto asegurado y si estos se encuentran entregados en hipoteca. Podemos señalar que la venta o cesión de derechos termina el contrato, salvo que la Cía. lo autorice expresamente.

### **3.-Prorratio, Infraseguro, Sobreseguro.**

Clausula 12: Cantidad asegurada y limite de responsabilidad

El valor expresado como monto asegurado es un valor referencial presentado por el asegurado, responsabilidad máxima de la Cía. Aseguradora. Los montos de indemnización del bien siniestrado se basan en el valor del objeto al momento del siniestro, situación que se expresa en la **Depreciación** aplicada en el ajuste.

Clausula 14: prorratio, infraseguro y sobreseguro

Si el valor del bien al momento del siniestro es mayor que el monto asegurado para ese bien, estamos ante una situación de **Infraseguro**, debiendo aplicarse el **Prorratio**.

#### **Infraseguro**

##### **1) Pérdida Parcial:**

Monto Asegurado	:	UF. 2.000,00
Perdida Determinada	:	UF. 500,00
Tasación Del Bien	:	UF. 2.500,00

$$\frac{\text{Monto Asegurado}}{\text{Tasación Del Bien}} = \text{Porcentaje (\%)} \text{ Asegurado}$$

$$\frac{\text{UF. 2.000,00}}{\text{UF. 2.500,00}} = 0,80 = \begin{matrix} \mathbf{80\% \text{ Asegurado}} \\ \mathbf{20\% \text{ Infraseguro}} \end{matrix}$$

Por lo tanto, considerando que solo se encuentra asegurado un 80% del valor real (valor de tasación) del bien, el monto a indemnizar es un 80% de la pérdida según ajuste, es decir UF. 400,00.

$$\text{Perdida Determinada (*) \% Asegurado} = \text{Indemnización}$$

$$\text{UF. 500,00 (*) } 80\% (0,80) = \underline{\text{UF. 400,00}}$$

Cabe indicar que de existir un deducible según lo indicado en la clausula respectiva de la póliza específica en análisis, este debe ser aplicado Posteriormente a la determinación del prorratio. Es decir:

Indemnización después del prorrateo	UF. 400,00
(-) Deducible según póliza	UF. 10,00
<b>Indemnización Final</b>	<b>UF. 420,00</b>

## 2) Pérdida Total:

En caso de pérdida total del bien en cuestión, es evidente que continua existiendo el 20% de infraseguro (o 80% Monto Asegurado).

Sin embargo, si hacemos los mismos cálculos que para una pérdida parcial considerando una pérdida determinada igual a la pérdida total del bien (según tasación), nos encontraremos con lo siguiente:

Pérdida Determinada (\*) % Asegurado = Indemnización

UF. 2.500,00 (\*) 80% (0,80) = UF. 2.000,00

Es decir, el valor a indemnizar es igual al monto asegurado o límite de responsabilidad de la Cia. Aseguradora. Por lo tanto, en caso de pérdida total y existiendo un infraseguro, la indemnización corresponderá necesariamente al límite de responsabilidad de la póliza contratada.

## Sobreseguro

### 1) Pérdida Parcial

Monto Asegurado	:	UF. 2.000,00
Pérdida Determinada	:	UF. 1.000,00
Tasación Del Bien	:	UF. 1.500,00

En caso de una pérdida parcial, dado que el bien siniestrado se encuentra asegurado en un valor superior a su valor real (o de tasación), corresponde indemnizar el monto de la pérdida determinada según ajuste, es decir, UF.1.000,00.

### 2) Pérdida Total

Contrariamente a un caso de Pérdida Total con Infraseguro, el Sobreseguro NO DEBE indemnizar el límite máximo de responsabilidad del bien siniestrado. La indemnización debe reflejar la pérdida real determinada en el ajuste de la pérdida o tasación, es decir, UF. 1.500,00.

#### **4.- Análisis de Algunos Adicionales**

##### **Coberturas Adicionales**

Daños materiales causados por roturas de cañerías o por desbordamiento de estanques matrices, daños por la acción directa del agua proveniente de:

1. Rotura de Cañerías: se entiende por rotura de cañerías la fisura de esta y su desbordamiento.
2. Desagües: el daño que provoca el colapso de un desagüe o su rotura.
3. Desbordamiento de estanques matrices: se refiere a los estanques de agua ubicados en los techos y subterráneos del edificio.

Exclusiones:

- Desbordamiento o rotura de canales de aguas lluvia, lavatorios, baños, estanques WC u otros artefactos.
- La rotura misma (la cañería o estanque).
- Descarga de sprinklers.
- Cuando el inmueble esté desocupado por mas de 30 días consecutivos (casa de verano, salvo estipulación expresa).

Daños materiales e incendio por acción de huelga desorden popular o acto terrorista

Se excluyen de cualquiera de las tres coberturas adicionales existentes, los **Actos Maliciosos** provocados por terceros, en circunstancias anormales como se expresa en el adicional.

Daños materiales causados por viento, inundación y desbordamiento de cauces  
Daños que directa e inmediatamente tuvieron su origen o fueran una consecuencia de viento.

Las exclusiones de éste adicional están relacionadas con las Salidas de mar, Hundimiento o ablandamiento de terrenos, excepto que provenga de una inundación o desbordamiento de cauce que tenga su origen en fenómenos de la naturaleza y Daños materiales de origen sísmico o volcánico.

Daños materiales causados por filtración de lluvia, inundación o desbordamiento de cauces.

Cubre daños provocados por filtraciones de lluvia, inundación y desbordamiento de cauces originados en un fenómeno de la naturaleza, y solamente si existe un daño a la techumbre o muro a consecuencia de dicho fenómeno (dentro de las 72 horas).



**Exclusiones:**

- Avalanchas, aluviones o deslizamientos de tierra.
- Inundaciones o desbordamiento de origen sísmico.
- Salidas de mar.
- Afloramiento de napas, hundimientos o ablandamiento de terrenos.
- Subterráneos, sus instalaciones y contenidos (salvo estipulación expresa).

**Nota:**

Normalmente los adicionales de viento y lluvia descritos anteriormente tienen un deducible estipulado en la póliza para cada uno. Estos deben ser aplicados en forma separada.

**Clausula para seguros sobre departamentos en edificios de propiedad de Copropiedad**

Hay que verificar según el monto asegurado si el seguro comprende no solo la edificación de dicho departamento, sino también la parte proporcional de aquella edificación y servicios (ascensores, instalación de agua potable y demás) que quedan en común con los otros propietarios del edificio, tomándose como base para los efectos de la liquidación en caso de siniestro la Ley de Copropiedad Horizontal que tengan los propietarios del edificio ya indicado con su participación de alícuota.

**Clausula de perdida en entradas por arriendo**

Cubre el valor de los arriendos que el asegurado deja de percibir a causa de un siniestro indemnizable por un seguro. Para ello debe ocurrir lo siguiente:

- 1) Que la perdida se encuentre cubierta por la póliza de incendio o alguno de sus adicionales.
- 2) Que al momento del siniestro la propiedad estuviera arrendada por el asegurado a un tercero.
- 3) Que a causa del siniestro el asegurado pierda el derecho de percibir las rentas de arrendamiento.

En este caso, se deberá indemnizar la perdida efectiva por arriendo sufrida por el asegurado, en base al valor del arriendo según el contrato de arriendo respectivo, el cual deberá encontrarse vigente al momento del siniestro.

Sin embargo, cabe mencionar que las pólizas establecen límites de indemnización tanto en lo monetario como en tiempo. Es así por ejemplo, que la póliza puede establecer lo siguiente:

- Monto Asegurado (P/Arriendo) : UF. 150,00
- Periodo Máximo Indemnizable : 6 Meses
- Monto Máximo Indemnizable : Equivalente A 1 Mes
- Base De Arriendo : Anual

Esto significa que en caso de siniestro que involucre una pérdida por arriendo, el monto máximo a indemnizar por mes es de UF. 25,00 y/o UF. 150,00 por los seis meses de inhabitabilidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el periodo a indemnizar dependerá del tiempo en que demoren las reparaciones o reconstrucción del inmueble siniestrado.

## **5.- Consideraciones generales para el liquidador del caso.**

### **1. Consideraciones Generales**

- Los documentos utilizados en la liquidación del caso pueden formar parte de la documentación probatoria utilizada en un juicio relacionado con el siniestro, por lo tanto, se deberá indicar tanta información como sea necesaria. Hay que tener siempre presente que si no esta en la carpeta del siniestro, nunca sucedió.
- Al llenar las actas de inspección y/o reuniones, es importante considerar que el Ajustador que está realizando la inspección no necesariamente liquidara el caso o lo defenderá en caso de impugnación, por lo tanto, debe ser muy claro y preciso.
- El uso de buena letra, redacción y ortografía es indispensable, ya que personal ajeno a RYR Liquidadores deberá leer los informes, pudiendo constituir problemas de interpretación de los datos y bochorno para R y R Liquidadores, lo cual debemos evitar.

## **6.- Investigaciones Preliminares y Posteriores.**

### **Investigaciones Preliminares**

- Investigaciones en terreno, ¿Qué y cómo buscar?

Una secuencia recomendada para realizar la inspección de un siniestro relacionado con la póliza de Incendio, es el siguiente:

#### **1er paso: Inspección Inicial**

Hablar con el asegurado para instruirse de cómo ocurrieron los hechos. Posteriormente hable de forma separada con un testigo para confrontar los hechos. Indicarle al Asegurado de los procedimientos de liquidación.

Camine por la propiedad (edificio) para obtener una idea del tipo de construcción y su estado antes del siniestro. Lo mismo debe ser utilizado para contenidos.

Busque formas seguras de entrar al edificio e identifique los peligros inminentes. Siempre ingrese a un edificio afectado a través de su piso inferior, de manera de determinar el estado en que se encuentra el piso inferior antes de subir.

#### **2do paso: Croquis y Diagramas**

Prepare primero un diagrama del perímetro y luego introduzca los tabiques, divisiones y closets. De esta manera se asegura que todo “cabe” en el interior. Lo anterior facilitara la determinación de la perdida por concepto de edificios y la ubicación específica de los contenidos siniestrados.

### **3er paso: Extensión del daño**

Lógicamente que cada ajustador tendrá su propia forma para determinar la extensión del daño, pero igualmente recomendamos utilizar y mantener el siguiente procedimiento:

Para Edificios hay que definir lo siguiente:

- a) Estructura.
- b) Cubierta Exterior
- c) Habitación por habitación, incluyendo terminaciones y características especiales de la habitación, considerando:
  - Piso
  - Paredes
  - Molduras, puertas y ventanas
  - Cielo
  - Closet y otros accesorios
- d) Sistema eléctrico, agua potable, alcantarillado y calefacción.
- e) Consideraciones generales, tales como: remoción de escombros, permisos, etc.

Para Contenidos: Verificar la preexistencia de los contenidos reclamados (para incendio y robo es similar). Para ello:

- a) Buscar restos del bien calcinado (INC)
- b) Verificar si existe evidencia física del bien en el lugar donde el Asegurado indica que se encontraba (ROBO) como marcas en la alfombra, manchas en muebles, tamaño del lugar, etc.
- c) Verificar la existencia de elementos complementarios al bien (videograbador = cable conexiones con TV, vídeo, etc.)
- d) Solicitar al Asegurado facturas o boletas de compra de los artículos (si fuese necesario).
- e) Otros antecedentes:

- Evidencia de entrada forzada.
- Pisadas, césped deteriorado, destrozos en el exterior.
- Protecciones tipo alarmas, servicios de seguridad, perros, barras de seguridad.
- Vieron algo los vecinos.
- Datos sobre investigación policial.

### **4to Paso: Fotografías**

El cuarto paso es tomar las fotografías necesarias para que la persona que lea el informe, tenga una idea de la extensión y magnitud del siniestro.

La razón para tomar las fotografías al final, es que no se sabe que es importante hasta que se ha hecho la estimación de daños y da la oportunidad de caminar alrededor del lugar siniestrado, con la posibilidad de identificar ítems accidentalmente excluidos de la inspección. Muy importante, no olvidar fotografías panorámicas y numeración de la propiedad.

### **5to Paso: Firma del Asegurado**

Todo el trabajo anteriormente descrito no tiene valor legal sin la firma de consentimiento del asegurado o su representante en el acta de inspección. Para disimular las posibilidades de negativa de las cantidades inspeccionadas, recomendamos efectuar la inspección con el Asegurado, participándole de las mediciones de los daños y artículos y cantidad afectados.

### **Investigaciones Posteriores**

Una vez efectuada la inspección, se deberá:

1. Solicitar copia del parte policial.
2. Iniciar procedimiento de recupero de material, si corresponde informado a la Cía.
3. Verificar cobertura de acuerdo a:

Cobertura:

a. ¿Esta el objeto/propiedad asegurado?

Verifique que la propiedad y sus características estén cubiertas en la póliza. Entonces verifique que existan exclusiones o restricciones en el tipo de propiedad o la necesidad de contratos (en caso de arriendos o créditos hipotecarios).

b. ¿La cusa tiene cobertura?

Verifique la póliza y endosos relacionados con la causa del siniestro. Si la póliza otorga cobertura a la causa, busque si existen exclusiones al respecto. Asegúrese que determine la causa de la causa y no centrarse en una cadena de eventos que desbocaron en la ocurrencia del siniestro.

c. ¿Esta la póliza vigente y la dirección asegurada?

Compruebe las fechas y horas de vigencia de la paliza y la dirección dl riesgo

d. ¿Existen condiciones que restringen, suspenden o limitan la cobertura?

Las condiciones generales de la póliza generalmente incluyen, entre otros:

- Daños cubiertos
- Bienes que se aseguran solo cuando están expresamente señalados.
- Perdidas no cubiertas.
- Declaraciones del Asegurado.

#### 4. Efectuar el ajuste de la pérdida:

Con todos los datos obtenidos en la visita inspectiva, mas el análisis de la documentación de apoyo, tales como planos, fotografías boletas, facturas, embalajes, etc., damos comienzo a validar la pérdida.

### **7.- Ajuste Edificio**

En lo que respecta a la Póliza suscrita se debe realizar lo siguiente:

1. verificar si la materia reclamada tiene cobertura y forma parte del contrato de seguros.

2. Determinar si el daño se relaciona con el siniestro denunciado.

3. En relación a la reclamación, analizar los costos reclamados por parte del asegurado y determinar que estos no excedan el valor normal de mercado ni los limites particulares establecidos en la paliza. En este punto recurriremos a las diferentes casas comerciales y software de la construcción, además de cotizaciones físicas realizadas en la zona del siniestro.

4. Basándonos en la inspección de terreno determinar que la cuantía de las partidas reclamadas no exceden lo constatado en nuestra inspección de los daños.

En el desarrollo del ajuste de un edificio, debemos contar en lo posible con un levantamiento del inmueble siniestrado realizados en terreno por el inspector, además de notas sencillas donde se incluyan detalles específicos de la composición constructiva del bien afectado y sus distintas divisiones y materialidades.

### **Valuación de la Materia Asegurada**

Basándose en el ajuste de pérdida, determinaremos si este excede el monto contratado por el seguro. En el caso de que el monto ajustado supere monto contratado por la póliza, se procederá a aplicar la cláusula de prorateo. En caso contrario no se aplica.

### **Deducible**

Realizada la valuación de la Materia Reclamada, analizaremos si la cobertura siniestrada contempla algún deducible.

## **8.- Criterios De Valorización**

### **Bienes Inmuebles**

- Depende de las características técnicas de los bienes.
- Debemos establecer o determinar el valor de reposición a nuevo del bien, donde tenemos que considerar, ¿cuánto costaría construirlo, y montarlo?.
- En los casos donde no existan las técnicas constructivas utilizadas en el bien siniestrado, recurriremos a técnicas de similares características o prestaciones técnicas si el caso lo amerita.
- También hay que considerar factores variables tales como: gastos generales, utilidades, imprevistos, mano de obra, etc.
- Una vez desarrollados los puntos anteriores, estableceremos para cada bien o grupo de estos, los parámetros de vida esperada, valor residual; los cuales se fijan la función de los materiales empleados, tecnología aplicada, antigüedad, estado de conservación y mantención.

En conclusión, debemos valorizar una construcción atendiendo a su costo actual, corregido en función de su edad, destino, clase de edificación y estado de conservación.

## **Ajuste de Contenidos Casa Habitación**

### **a) Análisis de Cobertura de Materia Reclamada**

#### **Incendio:**

Efectuada la comparación de la materia reclamada con la materia asegurada, se deberán analizar los montos asegurados como límites de indemnización para las especies reclamadas.

#### **Robo Con Fractura De Casa Habitación:**

A. Análisis de coberturas en materias reclamadas, toda vez que el condicionado general establece la exclusión de ciertas especies (Artículo 2º A del condicionado general de la póliza de Robo con Fractura), las cuales solo se encontraran cubiertas en el caso que aparezcan claramente establecidos en la póliza. (Ej. Joyas, Pielles, Antigüedades, etc.)

B. Proceder al análisis de montos asegurados en comparación con la materia reclamada, dejando claramente establecido en la póliza contratada o en el condicionado general de la póliza (Artículo 2º B).

Cabe señalar, que cada póliza de Robo con Fractura establece un monto máximo a indemnizar por objeto, el cual puede aparecer establecido en UF, de lo contrario el monto máximo a indemnizar por objeto será de un 10% del monto principal asegurado, con un máximo de UF. 15,00 por objeto, siempre y cuando el contrato así lo estipule, de tal manera que deberán aplicarse las variaciones que éste posea .

#### **b) Verificación de Cuantía (Unidades/M2) de Bienes Reclamados**

Este proceso se ejecutara de acuerdo al siguiente detalle:

A. Estudio de la materia reclamada estableciendo sus unidades detalladamente, respaldados mediante documentos que acrediten su propiedad, en el caso de no existir, se deberán presentar cotizaciones de las especies reclamadas.

B. Comparación de la materia reclamada con inventario efectuado en terreno. La reclamación deberá concordar con lo establecido en momentos de la inspección, debiendo excluirse los ítem que no se verificaron en terreno.

#### **c) Comparación de monto reclamado con valores de mercado**

Una vez ingresados los valores de reclamación y verificado los documentos de respaldos, se deberá verificar los montos reclamados concuerdan con los valores existentes en el mercado en momentos de la liquidación. Para tales efectos, se procederá a revisar los valores existentes en casa comerciales.

Ajustes de valor: En el caso que la materia reclamada exceda en su valor a los montos establecidos en el mercado, deberá ajustarse el monto reclamado, primando el valor real del mercado, estableciendo claramente la observación correspondiente a cada ajuste.

#### **d) Aplicación de Depreciaciones**

Se procede a aplicación de depreciaciones por objetos. La aplicación se deberá desarrollarse de acuerdo a la vida útil transcurrida en el objeto reclamado, considerando para esto diversos factores como su edad, uso y estado de conservación.

#### **e) Prorrateo**

Una vez efectuados todos los pasos anteriores, se procede a la aplicación de la clausula de prorrateo, explicada anteriormente.



### **f) Aplicación de Deducibles**

Una vez efectuados todos los ajustes de valor reclamados y ya señaladas las observaciones que especifiquen los trabajos realizados, se procederá a la aplicación de deducible establecido en la póliza.

El deducible será descontado del valor ajustado convertido a la UF del día del siniestro, dando como resultado el monto final a indemnizar.

## **9. De Los Impuestos**

### **1. Impuesto Al Valor Agregado (I V A)**

Contrariamente a la liquidación de Riesgos Industriales, los Asegurados de Casa Habitación son personas naturales y por ende, no pueden "recuperar" el I.V.A.

Por lo tanto, al efectuar el ajuste de la pérdida, éste debería incluir el I.V.A. como indemnización, toda vez que para el Asegurado éste pasa a ser un "Costo" producto del siniestro.

La práctica habitual indica que se indemniza el valor Bruto (I.V.A. incluido) cuando el Asegurado adjunta factura emitida a nombre de la Cía. Aseguradora por el monto indemnizado.

Sin embargo, cada Cía. Aseguradora tiene su propia metodología, que deberá ser analizada en conjunto con el Liquidador.

### **2. Pólizas Protección Familiar**

Las pólizas llamadas "Protección Familiar" tienen la facultad de incluir varias coberturas en una sola póliza, con condiciones básicas de las póliza de Incendio, Robo, Accidentes Personales y Responsabilidad Civil.

Cabe especial cuidado en el ajuste de dichas pólizas, toda vez que algunas tienen condiciones particulares de montos límites de indemnización por partidas, carencia de aplicación de depreciaciones, etc.

## **10.- Guía De Depreciaciones**

El labor más importante al determinar la depreciación es el buen juicio. La depreciación variará, dependiendo de cada persona o familia. La determinación del valor de un artículo que se ha perdido, está dañado o destruido, requiere considerar los siguientes factores:

- Calidad del artículo
- Modelo
- Marca
- Extensión del desgaste y rotura
- Período de uso del artículo antes del siniestro.

Todos los artículos tienen algún valor residual a pesar de la edad. En ningún caso se debe depreciar un artículo en más de un 90%. Debemos considerar que los materiales de mejor calidad o fabricación se pueden depreciar en un nivel más bajo. Algunos artículos, como por ejemplo artefactos de mayor valor o vestuario, tienen un mayor nivel de depreciación durante el primer año que en los años posteriores.

Es importante tratar de alcanzar un acuerdo armonioso. Por lo tanto, primero se debe establecer una vida útil razonable, segundo la edad actual y posteriormente negociar el ajuste. Llamar a los comerciantes locales para la confirmación de valores depreciables es de gran utilidad o buscar vía internet.

## 1. Guía de Ítems

### a) Ítems no depreciables:

No se depreciarán ítems que no se deterioran considerablemente, es decir, ítems que están compuestos por materiales altamente durables como por ejemplo:

- Oro
- Plata
- Platino
- Otros metales preciosos
- Pizarra (laja)/mármol
- Piedra
- Concreto como parte de bienes domésticos a menos que las evidencias indiquen lo contrario

### b) Ítems de depreciación lenta:

El valor de los ítems compuestos por materiales medianamente durables, se deprecian en un 3% anual, como por ejemplo:

- Metales comunes
- Madera
- Plásticos de alto grado

### c) Ítems de moderada depreciación:

Ítems compuestos por materiales no duraderos tales como:

- Mimbre
- Cuero
- La mayoría de los plásticos
- Pieles
- Ropa

Se deberían depreciar en un 10% al año.

### **11.- Guía de Tasación de Edificio**

Para determinar el costo base por metro cuadrado (\$/m<sup>2</sup>) de una casa habitación, se debe establecer el número de pisos, metros cuadrados de planta, tipo de muro exterior y estructura.

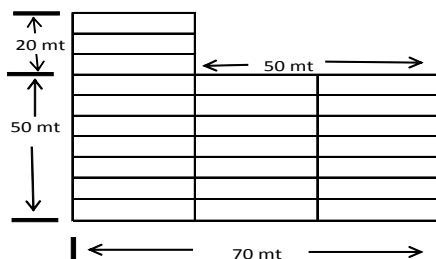
Valore rasgos adicionales que podrían estar incluidos en la construcción. Sume todos los Rasgos Adicionales y adiciónelos al Costo Base. El resultado es el Costo Base Total.

Con cuidado compare la vivienda en estudio con la Clasificación de Construcciones y determine como debería clasificarse la casa habitación. El tipo correcto de Clasificación de Construcción determinará el costo unitario por metro cuadrado de construcción, ojo que la clasificación incorrecta del inmueble podría hacer que el costo de reposición del inmueble se desvíe en hasta un 20 % de su valor real.

Para determinar el valor real (actual) del inmueble, se debe aplicar lo siguiente:

#### **1. Calculo de metros cuadrados de planta**

Solamente es necesario determinar el área correspondiente a la planta o piso del inmueble para establecer el Costo Base, sin considerar el número de pisos. No incluya Rasgos Adicionales que se encuentren en la planta del inmueble, salvo que estos formen parte de la estructura principal y se incluyan en los montos asegurados.



La parte sombreada del boceto establece el área a utilizar en la determinación de los m<sup>2</sup> de planta, lo que nos da:

$$\begin{array}{rcl} 70 \text{ mt} \times 50 \text{ mt} & = & 3.500 \text{ m}^2 \\ 20 \text{ mt} \times 20 \text{ mt} & = & 400 \text{ m}^2 \\ \text{Total superficie} & = & 3.900 \text{ m}^2 \end{array}$$

## 2. Calidad de la Construcción

La Calidad de la Construcción se refiere a la calidad de los materiales utilizados en el inmueble, estado de conservación de este y su antigüedad,

## 3. Las Construcciones

### a) Clase A:

Son las construcciones que tiene su estructura soportante en base a perfiles de acero, en esta clase de construcción el esqueleto está recubierta íntegramente con materiales incombustibles sin tener lugares por donde el fuego pudiese atacarla, con excepción de los edificios industriales en que se justifiquen que tal medida es innecesaria. Los suelos se construirán con perfiles de acero o lesas de hormigón armado y los muros se ligaran sólidamente a la estructura metálica con el objeto de evitar su destrucción en caso de temblores.

### b) Clase B:

Son las construcciones con estructura resistente de hormigón amado, incluida aquella en que la armadura es de perfil. Los suelos se construirán con losas de hormigón armado y los muros se ligaran sólidamente a la estructura soportante, de manera que se evite su destrucción en caso de temblores.

### c) Clase C:

Son construcciones en base a muros soportante de albañilería de ladrillo entre cadenas y pilares de hormigón armado (albañilería reforzada), esta clase constructiva sólo podrá emplearse en edificios de hasta 4 pisos. La razón entre la altura del edificio y la longitud del menor lado del rectángulo del área circunscrita en la base no será superior a 2.50 mts. La altura de cada piso no podrá exceder a 5.00 mts.; las cargas verticales se transmitirán al terreno por medio de muros de albañilería contruidos entre pilares y cadenas de hormigón armado. Los pilares y cadenas aislados se ligarán con los muros en sus intersecciones con cada cielo o con cada piso por medio de elementos de hormigón armado.

Las fuerzas horizontales se transmitirán al terreno por intermedio de muros llenos con un espesor mínimo de 0.20 mt. en obra gruesa, cuando estos muros tengan caras, los espesores mín. deben calcularse.

Los tabiques se ligaran a la estructura del edificio de manera que se evite su destrucción en caso de temblores, salvo cuando se trate de tabiquerías interiores proyectadas de tal modo que puedan ser removidas sin dañar la estructura general de la construcción.

Los suelos se construirán con losas de hormigón armado, se autoriza sin embargo construir de madera los suelos del piso más elevado en los edificios de 2 y 3 pisos.

d) Clase D:

Esta clase constructiva es con muros soportantes de albañilería de ladrillo, de piedras y de bloques de hormigón entre pilares y cadenas de hormigón armado.

Se aplican a estas clases de construcción las mismas especificaciones que para la Clase C, las fuerzas horizontales se transmitirán al terreno por medio de muros llenos de un espesor mínimo de 15 cms. en obra gruesa, salvo lo dispuesto en el artículo 256 2 de la "O.G.C.U" que dice: "para ladrillos hechos a mano, para el primer piso superior o igual a 0.20 mt. en muros ext. y 0.15 mt. en muros int., para el 2 piso inferior o igual a 0.20 mt. con muros ext. y 0.15 mt. en muros interiores, con losas entre pisos 0.20 mt. en muros interiores son losas entre pisos. Las construcciones de esta clase no podrán tener más de 2 pisos y la altura libre de cada piso no podrá exceder de 2.6 mts.

e) Clase E:

Ser. las construcciones con estructura resistente de madera. Estos edificios no podrán tener más de 7.00 mts. de altura y en cada piso r.c podrá exceder de una altura de 3.50 mts. pero se puede utilizar la techumbre para formar un piso de habitación.

f) Clase F:

Edificios de adobe, son las construcciones en base a adobe para formar sus muros soportantes. Las construcciones de esta clase destinadas a habitación no tendrán mas de 3,00 mts. de altura libre y serán de 1 piso, en las destinadas a otras uno podrá adaptarse a una altura mayor, siempre que se justifiquen por medio del cálculo las dimensiones adoptadas.

Las alturas que resulten para los edificio de acuerdo con las inscripciones de la ordenanza podrán sobrepasar hasta 5,00 mts. sobre el nivel del cielo del último piso por torres, miradores, estanques, chimeneas u otros elementos especiales de una superficie no mayor que a un 20 % de dicho piso superior y siempre que formen con el resto del edificio, un conjunto arquitectónico y estructural satisfactorio.

### **Depreciación**

Estimar el año o tiempo de construcción del inmueble, de manera de determinar el porcentaje de depreciación. Es importante destacar que aún cuando los porcentajes de depreciación son exactos y fijos, debemos considerar un aumento o disminución de este de acuerdo al estado de conservación del bien y/o mejoras y/o reparaciones efectuadas.

### **Costo unitario por metro cuadrado**

Costo de metro cuadrado de acuerdo a calidad del inmueble y número de pisos involucrados.

### **Tabla de Depreciación Estimada**

<b>Cuadro Depreciación Edificio</b>	<b>Vida Útil (VU) Años</b>	<b>% promedio depreciación Anual</b>
<b>Obra Gruesa</b>		
Hormigón Armado	85	4%
Envigado de piso	65	5%
Estructura de tabiques	70	3%
<b>Estructura de techumbre</b>		
Cerchas ocultas	65	5%
<b>Cubierta</b>		
Cubiertas	30	20%
<b>Hojalaterías</b>		
Canales	30	20%
Bajadas	30	20%
<b>Aislación e Impermeabilización</b>		
Aislación tabiques	40	5%
Aislación cielos	40	5%
<b>Terminaciones</b>		
<b>Cielos</b>		
Entramado	25	5%
Volcanita	25	5%
<b>Revestimiento de tabiques</b>		
Internit	25	7%
Volcanita	25	7%
Cerámica cocina y baños	35	8%
<b>Revestimientos pisos</b>		
Cerámicos baño y cocina	35	8%
Alfombra 8mm	8	15%
<b>Molduras sobrepuestas</b>		
Cornisas trupan	20	10%
Guardapolvos	20	10%
Pilastras	20	10%

Cubrejuntas	20	10%
<b>Ventanas</b>		
Ventanas de aluminio	50	8%
Ventanas de aluminio	50	8%
<b>Puertas</b>		
Marcos	35	8%
Acceso principal	30	8%
Acceso cocina	30	8%
Interiores	30	8%
<b>Closet</b>		
Closets	25	10%
<b>Quincallería</b>		
Cerradura de acceso	10	7%
Cerraduras baños	10	7%
Cerraduras dormitorios	10	7%
Bisagras	10	7%
<b>Pinturas, barnices, papeles murales</b>		
Pintura en exteriores	5	15%
Pinturas interiores	6	10%
Mural	7	10%
<b>Artefactos sanitarios</b>		
Lavaplatos acero inoxidable	30	7%
Tina y grifería	30	7%
W.C.	35	7%
<b>Artefactos eléctricos</b>		
Artefactos	15	7%
Canalización PVC 1/2" ( incluye alambre NYA 1,5mm+ cajas dist p)	10	12%
Empalme/tablero/medidor	20	10%
<b>Instalación Agua potable y Gas</b>		
Red agua fría y caliente en cobre 1/2"	30	8%
<b>Estucos</b>		
Graneados y morteros	60	5%

### Observación

- 1.- Porcentajes promedio se aplican según últimas reparaciones.
- 2.- Se aplican según tipo material.
- 3.- Hay casos que se debe considerar vida útil.

## **12.- Elementos Fundamentales de Incendio y Robo Comercial**

Objetivo:

Este capítulo espera entregar las herramientas básicas para atender un siniestro que afecta a un Asegurado, cuándo éste es comerciante y las pérdidas que se reclamen se relacionen al giro del negocio, de tal forma que el ajuste se encuadre dentro de las condiciones del contrato y, en general, la validación de las pérdidas se realice a través de procedimientos de general aceptación.

Análisis de las Pólizas:

Aspectos Generales de las Coberturas Básicas:

- Incendio Ordinario ( POL 1 90 006 ):

Se asegura contra el riesgo de incendio y se indemniza al Asegurado las pérdidas consistentes en :

Daños a los objetos asegurados como consecuencia del fuego directo.

Daños producto de los efectos del fuego (humo, vapor, etc.) y los medios para su extinción.

Generalmente es el 1% de la suma asegurada por concepto de remoción de escombros.

- Robo con Fuerza en las Cosas ( POL 1 94 021 ):

Indemnización por la apropiación indebida de los objetos asegurados, los que se encuentran al interior de la ubicación en riesgo, como también los deterioros a los objetos y/o recintos en donde se encuentren.

- Robo con Violencia en las Personas :

Es un adicional de la póliza de Robo con Fuerza en las Cosas, el cual cubre las pérdidas producto de un asalto, siempre que sean testigos del hecho dos empleados del Asegurado, mayores de 18 años.

- Existencia de Pólizas especiales a casa Habitación y Comercio:

No existen pólizas independientes, la única diferencia que se debe tener en cuenta es la materia asegurada y el giro que se desempeña en la ubicación asegurada.

Frente al caso en que un Asegurado, que se catalogue como partícipe del giro de comercio y la materia asegurada es bienes de comercio, las pérdidas se deberán ajustar de acuerdo a las condiciones estipuladas en la póliza contratada



## **Disposiciones del Código de Comercio :**

A continuación se exponen aquellos artículos contenidos en el citado Código y que dicen relación con la validación de pérdidas de comerciantes:

### **De La Contabilidad Mercantil**

Art. 25. Todo comerciante está obligado a llevar para su contabilidad y correspondencia:

1. El libro diario;
2. El libro mayor o de cuentas corrientes;
3. El libro de balances;
4. El libro copiador de cartas.

Art. 524. Los establecimientos de comercio, como almacenes, bazares, tiendas, fábricas y otros, y los cargamentos terrestres o marítimos pueden ser asegurados con o sin designación específica de las mercaderías y otros objetos que contengan.

Los muebles que constituyen el menaje de una casa pueden ser también asegurados en esta misma forma, salvo los que tengan un gran precio, como las alhajas, cuadros de familia, objetos de arte u otros análogos, los cuales serán asegurados con designación.

En uno y otro caso el asegurado deberá individualizar los objetos asegurados y justificar su existencia y valor al tiempo del siniestro.

### **Disposiciones de las Pólizas:**

Algunas Compañías Aseguradoras no señalan en forma específica que el Asegurado comercial debe justificar las pérdidas, a través de los libros contables. Independiente de lo anterior, es obligación legal para los comerciantes llevar la contabilidad a lo menos como lo señala el Código de Comercio, en su Art. N° 25, respecto a los que llevan contabilidad completa.

Lo anterior implica que según es obligación general y, en esto el seguro no hace excepción, el comerciante debe acreditar sus existencias al momento del siniestro, de acuerdo a las normas contables vigentes (Art. N° 524 ). Sin perjuicio de lo anterior, a continuación se exponen las disposiciones correspondientes:

## Contabilidad

Les asegurados obligados a llevar contabilidad que reclamen Indemnización a causa de robo con fuerza en las cosas, deberán justificar sus pérdidas acreditando sus Inventarios y existencias previos al robo, con los libros y antecedentes contables fidedignos, llevados y mantenidos al día. cumpliendo en todo con las disposiciones legales que los rigen. Algunas de ellos son:

- a) El asegurado obligado a llevar contabilidad, afectado por un siniestro de robo con fuerza en las cosas, que no pueda justificar sus Pérdidas, acreditando sus existencias previas fidedignamente, conforme al procedimiento establecido precedentemente, no tendrá derecho a indemnización alguna por dicho concepto.
- b) Todos los documentos, libros, recibos, facturas y cualquier otro antecedente que la compañía esté en derecho de exigir, sea en relación con el origen y causa del siniestro y las circunstancias bajo las cuales las pérdidas o deterioros se han producido; o en relación con la responsabilidad de la compañía; o con el monto de la indemnización.

### **13.- Trabajo del Liquidador - Investigaciones**

#### **1. De la Investigación en Terreno**

En el proceso de liquidación de cualquier tipo de caso, cualquiera sea la causa, materia involucrada, monto de las pérdidas, etc., es indudable que la inspección inicial, resulta ser el punto más importante de este proceso. Como en todo orden de cosas, la de "Base" dependerá el resultado de la liquidación. Es precisamente por esta razón, que he estimado de gran importancia referirme a este tema.

En efecto, la inspección inicial resulta ser la base del proceso de liquidación, ya que solamente en ésta fase, podemos encaminar la investigación a los resultados esperados, esto es, que al momento de liquidar el caso tengamos una visión clara y real de los hechos y pérdidas del evento.

La experiencia me señala que realmente no existe una receta de inspección, toda vez que todos los casos son diferentes, por lo que en gran medida la investigación tomará el curso que el buen criterio del Inspector determine en el momento. Sin perjuicio de ello, existen procedimientos de carácter básico que ayudaran en gran medida a que los márgenes de error disminuyan.

Estimo que para realizar una buena inspección, antes de realizarla se debe fijar la estrategia. Esta puede establecerse a partir de la primera información recibida del caso (relato en términos generales de las circunstancias por parte de la Compañía, o Asegurado, al realizar la denuncia o al primer contacto telefónico).

Conocido en términos generales el tipo de; Asegurado, circunstancias del hecho, pérdidas y demás antecedentes, deberíamos:

a) Programar la Inspección (fase comunicación telefónica):

Debe ser lo más rápido posible, con el fin de evitar el Riesgo Moral por parte del Asegurado o terceras personas, que vean en el siniestro la oportunidad de lucrar. Un ejemplo de lo anterior puede ser:

- Retiro de mercaderías u otros bienes desde el local afectado.
- Manipulación de documentación contable.

b) Daños a mercaderías u otros bienes indeseables.

Instruir al Asegurado de lo que puede y o no puede realizar en el lugar de los hechos mientras no concurra el liquidador y/o ajustador en el lugar. De esta forma evitaremos que problemas, tales como por ejemplo:

- Modificación del lugar de los hechos.
- Gastos exagerados por parte del Asegurado, que pudieron haber sido minimizados.

c) Solicitar Documentación o Información de importancia para la inspección. En este punto se pretende básicamente la anticipación de algunas gestiones que perfectamente puede realizar el Asegurado mientras nos dirigamos a la ubicación siniestrada, por ejemplo:

- Solicitar que tengan preparada toda la información contable que el liquidador estime conveniente (facturas de preexistencia, libros de compra/venta, etc.).
- Solicitar declaraciones detalladas de los hechos.
- Solicitar que se prepare información respecto de procedimiento Policial (N° Comisaría, N° del Parte, Fiscalía, N° RUC).

En esta fase, también es conveniente solicitar, (si el asegurador no nos lo ha despachado), vía correo electrónico, ya sea al Asegurador, Corredor o Asegurado, la copia de la póliza, a fin de tener muy claro antes de presentarse en la ubicación siniestrada, cual es la materia asegurada y las condiciones particulares del contrato (ej.: sistemas de seguridad mecánicos o personales, cajas fuertes, etc.). De esta forma podremos encaminar la investigación a los puntos que realmente interesan para efectos del seguro, lógicamente no perdiendo la visión general del evento.

d) Inspección: En esta fase, el Inspector ya tiene los objetivos claros, respecto de la materia que realmente nos interesa, tales como:

- Causa y origen del siniestro.
- Circunstancias.
- Se cumplieron las medidas de seguridad exigidas en el contrato.
- Que gestiones se han efectuado a fin de minimizar las pérdidas.
- Existió alguna modificación al riesgo.

## 2. Validación de la Pérdida :

### a) Decisión de Terreno:

Con ocasión la de visita inspectiva, se debe tomar la decisión más importante para lo que sigue del proceso de liquidación. En efecto, el hecho que en nuestro informe final de liquidación se recomendará la indemnización de las materias que resultaron afectadas aseguradas en la póliza, implica que la determinación de la cantidad y valor de los bienes, debe tener una base real, en otras palabras, debemos aplicar criterios de ajuste generalmente aceptados.

En este documento, se trata el ajuste de pérdidas de contenidos cuando el Asegurado está obligado a llevar contabilidad completa.

¿Cómo validaremos la pérdida?

a) Opción Análisis contable:

Este análisis consiste básicamente en comparar la existencia contable del asegurado v/s existencia salvada, obteniendo una diferencia que corresponde a la pérdida, ya sea por un incendio o cualquier tipo de sustracción.

Sin duda alguna, cuando atendemos a un Asegurado que lleva su contabilidad fidedignamente, el análisis contable es la mejor alternativa, esto, dependiendo de la magnitud de la pérdida que al momento de la visita inspectiva se estime.

¿Cuáles son los pasos a seguir?

Acordar con el Asegurado la toma de inventario:

El inventario debe realizarse el mismo día de la visita inspectiva.

Antes de comenzar el inventario, se debe paralizar todo movimiento físico y contable de los bienes. Con esta medida se pretende:

- Evitar distorsiones.
- Disminuir el tiempo ocupado en la toma de inventario.
- Prevenir riesgos morales, ejemplo de esto es:
  - a) Que se retiren especies, antes de que se comience el inventario. Luego dichas especies forman parte de las pérdidas.
  - b) Que se introduzcan bienes indeseables dañados intencionalmente.
  - c) Que se ingresen a la contabilidad facturas o guías de proveedores (compra ficticia).
- Luego el detalle de estos documentos forman parte de las pérdidas.

¿Cómo podemos anular este tipo de movimientos?

a) Toda la gestión debe realizarse al momento de la visita inspectiva.

b) Solicitar al Asegurado el cierre del local, lo que implica no realizar ventas. De lo contrario, se debe tener la precaución, de que todo lo que se venda en el proceso de inventario, ya esté debidamente contado. Esta última alternativa aumentará en tiempo que ocupa la gestión. También, se debe aislar físicamente el ingreso de productos adquiridos.

c) Realizar un corte documentarlo: El corte documentado, es precisamente la forma de anular todo movimiento contable de bienes. Lo anterior consiste en realizar las siguientes gestiones en terreno:

- Solicitar copia o tomar nota (fecha, N°, monto) de todas las facturas, notas de crédito y débito, recibidas de proveedores, a la fecha no ingresadas al libro de compras.
- Solicitar copia o tomar nota de todas las guías de despacho emitidas por proveedores, de las cuales a la fecha no se ha recibido la factura.
- Solicitar copia o tomar nota de todas las guías emitidas por la empresa asegurada, de las cuales a la fecha no se ha emitido la factura correspondiente.
- Tomar nota de la última; boleta, factura, guía, nota de crédito, nota de débito, emitidas por la empresa.
- Libro de compras y ventas, con declaraciones de impuesto (presente año).
- Ultimo balance declarado, con formulario.
- Otros que se estimen convenientes.

¿Cómo se debe realizar el inventario?

El inventario debe ser total, independiente de: tipo mercadería afectada, de mercadería asegurada y espacio físico donde se encontraba (cubicación). Lo mismo para contenidos o instalaciones.

Se debe identificar claramente el tipo de bien, marca, modelo, y en el caso de instalaciones (equipos propios) el N° de serie, marca, modelo, etc.

Las cantidades deben ser claras.

Las Páginas que se ocupen deben ser debidamente enumeradas, identificando en cada una de ellas el N° total.

Todas las páginas deben ser firmadas por el Asegurado.

En ocasiones, es conveniente buscar una forma alternativa, pero razonable, de establecer una pérdida, esto, considerando factores tales como: la apreciación personal (objetiva) del Inspector con respecto al asegurado, su sistema contable, la magnitud de la pérdida. Se recomienda que este tipo de gestión se realice cuando la fecha del siniestro coincida con la fecha de inspección.

Es recomendable establecer lo siguiente:

Cerrar en terreno (detalles únicos y totales).

Identificar claramente la especie siniestrada, a fin de poder validar contablemente su pre-existencia y propiedad.

#### **14.- De la Investigación Post-Inspección:**

Investigar Comportamiento del Asegurado.

- Tributario.
- Morosidad, etc.

Investigación Judicial

- Caratula del Caso.
- Resultados de la Investigación Policial.
- Resultados de investigaciones practicadas por instituciones designadas por la Autoridad Judicial.

Ajuste de la Pérdida:

- Aun cuando se verifique la existencia de restos en terreno, es importante validar contablemente que esos restos sean propiedad del Asegurado, (inventarios contables y facturas).

## **15.- El Seguro de Equipos Electrónicos POL 1 93 025**

Materia Asegurable: Todo tipo de instalaciones y equipos electrónicos. Por ejemplo, equipos de : procesamiento de datos medicina eléctrica y nuclear telecomunicaciones control industrial análisis de laboratorio, rayos X, minería, etc.

Asegurados: Propietario del equipo arrendatario del equipo empresas de leasing.

Beneficiarios: Propietarios o acreedores de existir prendas bancarias o hipotecarias, leasing, etc.

Bienes no Asegurables: \_Componentes sujetos a desgaste, por ejemplo: tubos, fusibles, cintas, cilindros, piezas de vidrio, porcelana o cerámica, o cualquier medio de operación tales como lubricantes y agentes químicos.

Nota: estos ítems son indemnizables en función de su vida útil restante si el equipo presenta un daño indemnizable en su conjunto.

Equipos a bordo de naves, embarcaciones y equipos flotantes

### **Cobertura general del contrato de seguros POL 1 93 025**

Cubre daños imprevistos o accidentales por causas externas.

Siniestros típicos : daños por sobretensión o sobre corriente eléctrica, corrientes parasitas, golpes, caídas, manejo defectuoso incendio, hurto y robo.

Sin perjuicio de tener un formato de cobertura de riesgos nominados, es en esencia un contrato de todo riesgo mas una serie de exclusiones específicas.

### **Principales exclusiones**

- Averías mecánicas o eléctricas.
- Daños graduales - uso y desgaste.
- Perjuicios consecuenciales.
- Reposición de portadores de datos y su reproducción.
- Daños por sismo.
- Daños durante traslado, salvo a mantenimiento.
- Gastos de salvamento o de aceleración.
- Gastos de técnicos provenientes del extranjero.
- Daños cuando hay responsabilidad legal o contractual de: fabricantes, proveedor, vendedor o empresa de reparaciones o de mantenimiento.
- Faltantes de inventario o hurto.
- Guerra, invasión, huelga, terrorismo, etc.



## **16.- Aspectos Principales de Investigación en Terreno - Póliza IEL**

- a. Identificación Del Equipo
  - Tipo, marca, modelo, año, numero de serie, patente características principales, capacidad
  - Estado de mantencion - si existe contrato y si la póliza lo exige.
  - Identificación del propietario
  - Identificación de terceros responsables
- b. Extensión de los Daños Reclamados
  - Identificar y cuantificar los daños visibles
  - Obtener informes técnicos si estuvieran disponibles
  - Visitar taller de reparación si fuera necesario.
  - Sera necesario un peritaje especifico?
- c. Causa de los Daños Reclamados
  - Identificar la causa efectiva, próxima o eficiente del daño reclamado en terreno si fuera posible
  - Recoger informes al respecto si estuvieran disponibles
  - Sera necesario un peritaje especifico ?
- d. Ante Perdida de Datos, Asegurado como Cobertura Adicional
  - Identificar información y medio perdido
  - Investigar existencia de respaldos
- e. Identificar la Existencia de otros Seguros Afectados
  - Pólizas de incendio
  - Pólizas de responsabilidad civil
  - Pólizas de bienes de terceros
  - Equipos en leasing

## **17.- Consideraciones Especiales en el Ajuste de Perdida IEL**

- a. Utilizar peritajes en caso de causas dudosas de cobertura o dudas en la extensión del daño
  - Coordinar con asesores externos ya sea universidades u proveedores.
- b. Análisis Del Costo De Reparación
  - Revisar costos de mano de obra y repuestos considerados en la reclamación del asegurado en base a lo constatado en terreno o peritajes
  - Identificar posibles mejoras o aumento de vida útil del equipo reparado

- c. Verificación del Monto Asegurado
  - Cotización de equipo similar nuevo
- d. Determinación del valor actual del equipo a la fecha del siniestro
  - Costo de reposición menos depreciación técnica
  - Cotización de equipos similares usados
- e. Evaluar factibilidad de la reparación
  - Costo de reparación v/s valor actual del equipo a la fecha de ocurrir el siniestro
  - Considerar que pérdidas totales son indemnizadas a valor actual

## **18.- El Seguro de Equipo de Contratista POL 1 93 004**

- Materia asegurable: todo tipo de maquinaria o equipos pueden ser móviles o fijos.
- Asegurados: propietarios del equipo empresas de leasing
- Beneficiarios: propietarios o acreedores de existir prendas bancarias o hipotecarias.

### **Bienes no Asegurables**

- Vehículos destinados a transitar por la vía publica
- Aviones, naves o equipos flotantes
- Herramientas, piezas y accesorios intercambiables sujetas a desgaste: brocas, taladros, barras de perforación, quebradoras, cuchillas, sierras, moldes, matrices, dados, troqueles, punzones, herramientas de moler y triturar, filtros, tamices, coladores, fieltros, telas, material de empaquetaduras, correas de transmisión, tubos flexibles, juntas y toda clase de alambres, cadenas y cables para reemplazar regularmente, cintas transportadoras, neumáticos y baterías

Nota: Estos ítems son indemnizables en función de su vida útil restante si el equipo presenta un daño indemnizable en su conjunto.

Combustibles, aceites hidráulicos y de lubricación, medios refrigerantes, catalizadores y otros medios de operación.

### **Cobertura General del Contrato de Seguros Pol 1 93 004**

- Sección I: Daños Propios
- Sección II: Responsabilidad Civil, Daños a Terceros ( Con una serie de exclusiones)

### **Cobertura**

Cubre daños imprevistos o accidentales por causas externas

Siniestros típicos: Colisión, volcamiento, deslizamiento de tierras, Errores de manejo, incendio y robo

Sin perjuicio de tener un formato de cobertura de riesgos nominados, es en esencia un contrato de todo riesgo mas una serie de exclusiones específicas.

### **Principales Exclusiones**

- Averías mecánicas o eléctricas
- Daños graduales - uso y desgaste
- Daños cuando hay responsabilidad legal o contractual de: fabricantes, proveedor, vendedor o empresa de reparaciones o de mantenimiento

- Bienes transportados por vía aérea o sobre agua
- Daños por mareas
- Daños por trabajos subterráneos, en muelles, equipos flotantes, y en riberas, lechos o cauces donde corran aguas y a orillas de lagos
- Faltantes de inventario o hurto
- Gastos de salvamento
- Daños por sobrecarga en grúas
- Daños por operación conjunta de grúas (sin autorización)
- Daños por fragua de concreto en betoneras
- Gastos de aceleración
- Flete aéreo

## **19.- Aspectos Principales de Investigación en Terreno - Póliza EMC**

### **Equipos En General**

- a. Identificación del Equipo
  - Tipo, marca, modelo, año, numero de serie, patente características principales, capacidad.
  - Horas de motor - anotar registro del horómetro
  - Estado de mantencion - si existe registro
  - Identificación del propietario
- b. Identificación Operador
  - Nombre de la empresa operadora
  - Identificar licencia y experiencia del operario
  - Obtener declaración del operario o testigos, ojala escrita y firmada
- c. En Caso de Accidente
  - Concurrió Carabineros
  - Existe parte policial existe citación a Fiscalía
  - Se realizo alcoholemia al operador
  - Hay terceros involucrados o afectados

## **20.- Consideraciones Especiales en el Ajuste de la Perdida - EMC**

- a. Análisis del Costo de Reparación
  - Revisar costos de mano de obra y repuestos considerados en la reclamación del asegurado
  - Identificar posibles mejoras o aumento de vida útil del equipo

- b. Verificación del Monto Asegurado
  - Cotización de equipo similar nuevo
- c. Determinación del Valor Actual del Equipo a la Fecha Siniestro
  - Costo de reposición menos depreciación técnica
  - Cotización de equipos similares usados
- d. Evaluar Factibilidad de la Reparación
  - Costo de reparación v/s valor actual del equipo a la fecha de ocurrir el siniestro
- e. Posibilidad de Convenir una Pérdida Total.
  - Cuando el resultado de un recupero sea mayor que la diferencia entre el valor actual del equipo y el costo de su reparación.
  - Evaluar conjuntamente con el asegurador.

## **21.- Pautas a Considerar en Inspecciones de Equipos de Contratistas**

- 1) Inspecciones de Equipos en General.
  - Tomar declaración de hechos al chofer y/o testigos, detallando paso a paso lo ocurrido (firmada y con Rut del declarante). Ver Licencia de conducir del operador. Consultar si el operador está contratado por el asegurado o por tercero. En este último caso, consultar relación de éste con el asegurado y si existe documento de por medio.
  - Identificar el equipo siniestrado, anotando en la inspección sólo aquellos datos que se constaten en terreno. Los que se detallan a continuación se deben obtener en inspección e investigación posterior. En general: N° serie, N° interno si tiene, marca, modelo, horómetro, año de fabricación.
  - Para equipos de movimientos de tierra: Capacidad de carga del balde en M3. Para grúas horquilla: Altura máxima de la torre, etapas de la misma, largo de uñas, tipo de neumáticos, tipo de propulsión (gas, bencina, eléctrica, combinación gas-bencina). Para equipos que pueden circular por carretera: Permiso de circulación, revisión técnica y patente. Para equipos de uso estacionario (compresores, grupos electrógenos, etc.): Capacidad, RPM, potencia.
  - Si existe Informe interno del accidente, solicitar copia del mismo o en su defecto tener acceso a su lectura. Asimismo, solicitar ver los registros de mantención del equipo, definiendo en que consistían los mismos (según horas de trabajo que mantención realizan). Solicitar copia de cada antecedente.
  - Identificar claramente los daños en el equipo (componente afectado y daño que presenta). Definir daños directos y consecuenciales según apreciación personal.

- Definir con el Asegurado en cuanto estiman ellos los daños, según su experiencia. Es pérdida total? emitir opinión al respecto.
- Ver en terreno el tipo de trabajo u obra del asegurado en la zona y, las características de la misma (tipo de terreno, visibilidad del mismo, etc.).
- Consultar al asegurado cuál sería la causa del siniestro, dejando por escrito la misma.
- Sacar fotos tanto de los daños como del lugar de ocurrencia del siniestro. Obtener una foto general del equipo y una de la faena. Consultar en terreno si existen fotos del siniestro, de ser así, solicitar copia de las mismas.
- Confirmar propiedad del equipo (leasing - tercero - asegurado)
- Hubo un tercero involucrado - de ser así, datos del mismo (empresa, ubicación, fono, contacto). Si hubo lesionados y/o se hizo presente Carabineros, solicitar datos del parte policial y de la Fiscalía (nombre, causa/ruc, fecha). Existe carta del asegurado al tercero?

## 2) Inspecciones de Grúas

En caso de volcamiento o daños en pluma (deformación durante trabajo):

- Consultar en terreno el ángulo de inclinación de la pluma con respecto a la horizontal, verificando con los restos de la misma el dato entregado.
- Asimismo, consultar respecto de la longitud total de la pluma. Para verificar lo anterior, contar los tramos de la pluma, observando la longitud individual o secciones de los mismos, o bien, estimar y/o medir la distancia entre el lugar en que se posicionó la grúa y el lugar en que se encontraba la carga a levantar (horizontal imaginaria); etc.
- Verificar el lugar en que se encontraba posicionada la grúa, con el fin de ver si existe alguna evidencia de asentamiento en el terreno u otro detalle que pudiera determinar la causa del mismo (sacar un par de fotos de detalle).
- Estaban colocados los estabilizadores (outriggers)? Si, observar cada uno de ellos (fotos de cada uno de ellos), tratando de encontrar algún indicio de si hubo falla de los mismos
- Consultar al asegurado la causa del siniestro y en que se basan para ello, emitir opinión al respecto (mala operación?, consta que estaban los estabilizadores colocados?, Motor estaba funcionando cuando volcó?)
- Obtener datos del tipo de motor (HP), longitud máxima de pluma, capacidad de levante. Solicitar copia del gráfico de carga de la grúa (si está en la obra)

## 3) Inspección Camiones

- Consultar capacidad de la tolva en m<sup>3</sup>
- Capacidad de carga
- Contabilizar número de ejes

## **22.- El Seguro de Todo Riesgo de Construcción POL 1 92 148**

- Materia Asegurable : Todo tipo de obras civiles en construcción, edificios en general instalaciones industriales carreteras, puentes, túneles presas, canales, muelles, etc.
- Quienes son asegurados: mandante del contrato de obra, contratistas y subcontratistas

### **Cobertura General del Contrato de Seguros POL 1 92 148**

- Sección I : Trabajos de construcción e ingeniería civil cubre perdidas o daños imprevistos o accidentales que sufra la obra misma.

#### **Exclusiones principales**

- Daños graduales
  - Perdidas consecuenciales
  - Errores u omisiones de diseño
  - Trabajos defectuosos
  - Desapariciones misteriosas o faltantes
- Sección II: responsabilidad civil, daños a terceros (con serie de exclusiones)

## **23.- Aspectos Principales de Investigación en Terreno - Póliza TRC**

- a. Hechos y Circunstancias del Siniestro
  - Quienes participaron - asegurados o terceros
  - Faena en ejecución - descripción del procedimiento
- b. Extensión de los Daños Reclamados
  - Identificar y cuantificar los daños a la obra misma, daños en materiales, instalaciones o equipos
  - Identificar los propietarios de los bienes dañados hay bienes de terceros afectados ?
  - Informes internos o externos de lo sucedido será necesario un peritaje específico del equipo.
- c. Causa de los Daños Reclamados
  - Identificar la causa efectiva, próxima o eficiente del daño reclamado - registrar declaración del asegurado

- d. Revisar el Cronograma de la Obra
  - Estado de avance de la obra a la fecha del siniestro respecto a programa original - adelantos o retrasos.
- e. Identificar la Existencia de Otros Seguros Afectados
  - Pólizas de Incendio
  - Pólizas de Responsabilidad Civil
  - Pólizas de Bienes de Terceros
  - Equipos en Leasing

#### Coberturas Adicionales al Seguro De T.R.C.

- Gastos de aceleración
- Flete aéreo
- Huelga y motín
- Mantenimiento ampliado
- Bienes existentes
- Equipos de contratistas e instalaciones de obra
- Errores de diseño
- Responsabilidad civil cruzada

#### Principales Adicionales de Restricción de Cobertura

- Cables o tuberías subterráneas existentes
- Daños por inundación
- Daños por terremoto
- Cronograma de obra
- Medidas de prevención de incendio
- Bienes almacenados
- Almacenaje de materiales de construcción

#### Notas

Existe otra póliza similar pero no idéntica todo riesgo de montaje POL 1 91 077, la que se utiliza mas el modelo Munich RE. Se utiliza principalmente para montaje industrial o en combinación con la cobertura de TRC.



## **24.- El Seguro de Avería de Maquinaria POL 1 92 058**

- Materia Asegurable: maquinaria en general, equipos fijos, mecánicos, hidráulicos, neumáticos, eléctricos, electrónicos, ópticos, etc. y/o combinaciones.
- Deben estar plenamente identificadas en la póliza.
- Pueden ser nuevas o usadas:
  - Nuevas-Puestas en marcha y pasadas las pruebas satisfactoriamente.
  - Usadas- Plenamente operativas y en buen estado de mantención.

### **Materia No Asegurable**

- Elementos de desgaste acelerado, corta vida útil o reemplazo periódico.
- Herramientas cambiables de cualquier tipo como rocas, quebradoras, moldes, cuchillas, sierras, muelas, matrices.
- Cintas transportadoras, cribas y mangas, revestimientos o bandas de caucho, textiles de plásticos, cepillos, neumáticos, cabos, cadenas y correas, partes de vidrios, porcelana o cerámica.
- Cimientos y revestimientos de ladrillos en hornos y recipientes, cajas de fuego, quemadores.

### **Cobertura**

#### **Riesgos Amparados**

Daños o pérdidas súbitas e imprevistos que hagan necesaria una reparación o reemplazo y que resulten de:

- Incidentes durante el trabajo como malos ajustes, aflojamiento de alguna parte, fallas o desperfectos en medidas de prevención, entrada de cuerpos extraños.
- Roturas por fuerzas centrifugas.
- Falta de agua en calderas o recipientes bajo presión.
- Exceso de presión, excepto cuando son causados por acontecimientos excluidos bajo 3.1.4. O cuando sucede una situación de implosión.
- Cortocircuito, exceso de voltaje o de corriente, excepto cuando son causados por acontecimientos excluidos bajo 3.1.4.
- Defectos o desperfectos en diseños, materiales o fabricación, errores de montaje.
- Mal manejo, ignorancia, negligencia o mala intención por parte de empleados.
- Tempestad, es decir, los efectos directos de tormentas con velocidades de vientos inferiores a 80 kms/hr.

### Principales Exclusiones

- Los deducibles indicados en las condiciones particulares de la póliza. Si varios objetos sufren daño en un solo acontecimiento, se aplicara solamente el deducible mas elevado a la perdida conjunta.
- Corrosión, erosión, uso o desgaste de cualquiera parte de la maquinaria, causados por el trabajo o por otra influencia permanente de sustancias químicas o de la atmosfera, depósitos excesivos de orin, fango, incrustaciones en calderas u otros depósitos.
- Averías causadas por pruebas, cargas excesivas intencional o por experimentos que impliquen condiciones anormales.
- Incendio, explosión, rayo, directa o indirectamente, extinción de incendio, demolición, desmontaje o remoción de escombros.
- Terremoto, maremoto, tsunami, hundimiento, deslizamiento de tierra, caída de rocas, inundación, huracán, ciclón, erupción volcanica.
- Robo, hurto.
- Daño por actos intencionales o negligencia intencional, ocasionados por el asegurado o por su dirección.
- Fallas o desperfectos que existían en el momento de contratarse este seguro y que eran conocidos por el asegurado o por su dirección.
- Perdida o daños por los que el proveedor o fabricante del objeto responden, legalmente o según obligaciones contractuales.
- Perdida indirectas, de la naturaleza que sean.
- Guerra, invasión, actos de una potencia extranjera enemiga, hostilidades, haya sido declarada la guerra o no, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, sublevación, tumulto, huelga, lock-out. Movimientos populares, toma de poder por las fuerzas armadas o usurpadores, actos dañosos de personas que actúan por cuenta o en nombre de cualquier organización política, confiscación, requisición, destrucción o desperfectos provocados por orden de un gobierno que jure o de facto o por cualquier otro.
- Los efectos directos o indirectos de explosiones, de desprendimiento de calor o de contaminación radiactiva, provenientes de la transmutación del núcleo de átomos o por efectos de la aceleración artificial de partículas.
- Cualquier daño o perdida o responsabilidad, directa o indirectamente provocados por material bélico nuclear.

### Coberturas Adicionales

- Perdida de beneficios por avería de maquinaria condicionado especifico  
POL 1 92 059

### Monto Asegurado

- Su valor de reposición a nuevo es la base de cálculo de la prima de la póliza.
- Costos de adquisición, transporte, internación, impuestos y montaje.

### Base De Ajuste De La Perdida En Siniestros

- La gran mayoría de los siniestros son perdidas parciales reparables que consideran costos de repuestos y mano de obra a nuevo.
- En casos de pérdida total se indemniza el valor actual a la fecha del siniestro
- Se descuentan las mejoras técnicas o incrementos de vida útil esperada con relación a su estado anterior al siniestro

### Perdidas Consecuenciales

Si la póliza asegura perdida de beneficios, el caso se tratara como un perjuicio por paralización

- Efectos productivos de la maquina siniestrada
- Hay una o dos líneas de producción ?
- Intercepta la ruta critica del proceso productivo ?
- Cuanto demora su reparación ?
- Es posible acelerar su reparación ?
- Es posible repararla en forma provisoria ?
- Es posible reponerla provisoriamente con un equipo prestado o arrendado ?

### Identificar la Existencia de Otros Seguros Afectados

- Pólizas de incendio
- Equipos en leasing
- Pólizas de bienes de terceros

## **25.- Aspectos Principales de Investigación en Terreno - Póliza AMQ**

- a. Identificación de la Maquinaria Afectada
  - Tipo, marca, modelo, año, numero de serie, características principales, capacidad
  - Identificar la función del equipo
  - Antecedentes del fabricante - dirección, fono
  - Identificación del propietario - propio o arrendado ?
  - Estado de mantencion - modalidad - registro
  - Existe contrato de mantencion con un tercero ?

- b.     Identificación del Operador
  - Datos y experiencia del operario en la maquina afectada.
  - Obtener declaración del operario o testigos, ojala escrita y firmada.
  
- c.     Causa y Extensión de los Daños Reclamados
  - Identificar y cuantificar los daños al equipo
  - Identificar la causa efectiva, próxima o eficiente del daño reclamado - registrar declaración del asegurado
  - Informes internos o externos de lo sucedido
  - Sera necesario un peritaje específico ?

## **26.- Perjuicios Por Paralización POL 1 93 026**

De la Póliza de Perjuicios por Paralización: El condicionado que se encuentra vigente a la fecha, es la inscrita en el registro de Pólizas, bajo el código POL 1 93 026.

Objetivo de la Póliza de Paralización: Indemnizar las pérdidas consecuenciales que sufra un Asegurado, como consecuencia de un siniestro de Incendio, durante el periodo que dure dicha paralización o bien el periodo que esté definido en la póliza.

Materia Asegurada: Por lo general un Asegurado, cubre las potenciales pérdidas en lo que respecta a los costos fijos y utilidad operacional del negocio.

### **I Aplicación :**

- Obligaciones en caso de contratar una póliza de PPP:
- Existencia de una póliza de incendio con idénticos adicionales a los contratados en PPP.
- El Asegurado lleve contabilidad completa.
- Relación contractual y operativa con Póliza de Incendio :  
La exigencia de una póliza de incendio que asegure los bienes productivos de propiedad del Asegurado, en complemento de la póliza de paralización, tiene su razón lógica. Siempre debe existir la seguridad para el Asegurado, de que el bien siniestrado posea su garantía de reposición, activando la póliza de incendio, de tal forma de asegurar la continuidad de la empresa. Asimismo, da además una herramienta de manejo del siniestro para el Liquidador.

Cuándo se afecta la Póliza de Paralización :

- Cuando existe un siniestro de incendio que implica un efecto en la operación normal del negocio, como consecuencia del daño físico de un bien asegurado.

Qué indemniza en caso de siniestro:

- Existen dos conceptos básicos de indemnización de la póliza de paralización:
- Margen de Contribución : es decir, los costos fijos del negocio y la utilidad dejada de percibir durante el período de interrupción. Lo anterior tiene como consecuencia el efecto del siniestro en la producción normal y que, a su vez, se traduce en una disminución de ventas.

- Gastos Extraordinarios: se entienden por aquellos desembolsos en que incurra el Asegurado para evitar o disminuir la paralización, bajo la condición de que exista un beneficio por la decisión tomada, es decir, que la cuantía del aumento del costo de explotación sea menor que el perjuicio así evitado.

## **II. Actuaciones del Liquidador - Investigación**

1. Misión del liquidador frente a un siniestro de Perjuicios por Paralización.
  - Análisis adecuado del perjuicio físico y su efecto en la operación normal del negocio.
  - Asesorar adecuadamente al Asegurado, de tal forma de evitar un perjuicio mayor.
  - Solicitar, cuando corresponda, anticipos de indemnización de daños físicos y/o paralización, con el objetivo de disminuir las pérdidas potenciales por la interrupción.
  - Realizar seguimientos periódicos del siniestro de paralización, para evitar desentendimiento del Asegurado en el caso.
2. Acciones y/o procedimientos a cumplir en caso de siniestro de Perjuicios por Paralización :
  - En términos generales, son los que se exponen a continuación, no siendo las actividades que se detallan las únicas que se puedan realizar. Siempre hay que considerar las especiales circunstancias del siniestro y de las actividades del Asegurado, con el objetivo de cumplir adecuadamente nuestro rol, cual es el fiscalizar razonablemente el siniestro para evitar que el perjuicio aumente.

## **27.- Investigación en Terreno Empresas Productivas**

1. En relación a la Producción.

El análisis operativo debe considerar las siguientes variables:

- a. Análisis detallado del proceso productivo.
- b. Estadísticas de producción pre-siniestro.
- c. Cómo afectó en la producción el siniestro de las instalaciones.
- d. Cuál es la cuantía del siniestro desde el punto de vista del Asegurado.
- e. Programas de Producción Pre y Post-siniestro.
- f. Capacidad de producción de la Planta (Real y Nominal).
- g. Cambios en la operación que estaba presupuestado al ocurrir el siniestro tales como, mantenciones, aumentos de productividad, etc.
- h. Existencia de temporadas específicas de producción.

Se deben considerar caminos alternativos para evitar o disminuir la interrupción: (con la relación de costos v/s beneficio claramente analizada )

- a. Utilización de capacidad instalada ociosa en otras ubicaciones
- b. Maquila de producto a terceros
- c. Adquisición de mercadería en proceso o terminada
- d. Implementación de turnos adicionales a los normales
- e. Horas extraordinarias de personal productivo
- f. Adelanto de paradas programadas
- g. Factibilidad de adelantar vacaciones
- h. Aceleración de la puesta en marcha de la industria (premios, flete aéreo, etc.)

Relación de los volúmenes de producción v/s de ventas:

- a. Análisis estratégico de los volúmenes que se manejan, debidamente relacionados con los stock de inventarios, de tal forma de determinar si la validación de pérdidas se realizará vía producción, o bien vía ventas.

2. De los Inventarios de Mercaderías que se Manejan

Complementando el punto anterior, el análisis debe entregar información de manera de aclarar las siguientes inquietudes:

- a. La pérdida de producción se ha traducido en una pérdida de ventas?
- b. En qué período y cuantía ?
- c. Capacidad de bodega de las instalaciones del Asegurado
- d. Cuál es la rotación de inventarios ?
- e. Stock mínimos de inventarios para operación normal
- f. Niveles de inventario pre y post-siniestro
- g. Existen temporadas específicas de ventas de los productos

3. De Las Ventas Del Asegurado

Se debe considerar adecuadamente el volumen de ventas antes y después del siniestro:

- a. Comparación de las ventas contables v/s en igual periodo de paralización.
- b. validación de las ventas con antecedentes contables.
- c. presupuestos de ventas del Asegurado en periodo pre y post-siniestro.
- d. Indagación de operatoria del mercado de los productos del Asegurado.
- e. Cuál es la perdida en ventas del asegurado y cuando se realiza.

4. De Los Costos Fijos Del Asegurado

- a. Es factible el disminuir o anular un costo fijo del asegurado.
- b. Cuál es el costo extraordinario alternativo.
- c. Los costos fijos son constantes a través del tiempo.

## **28. Formatos :**

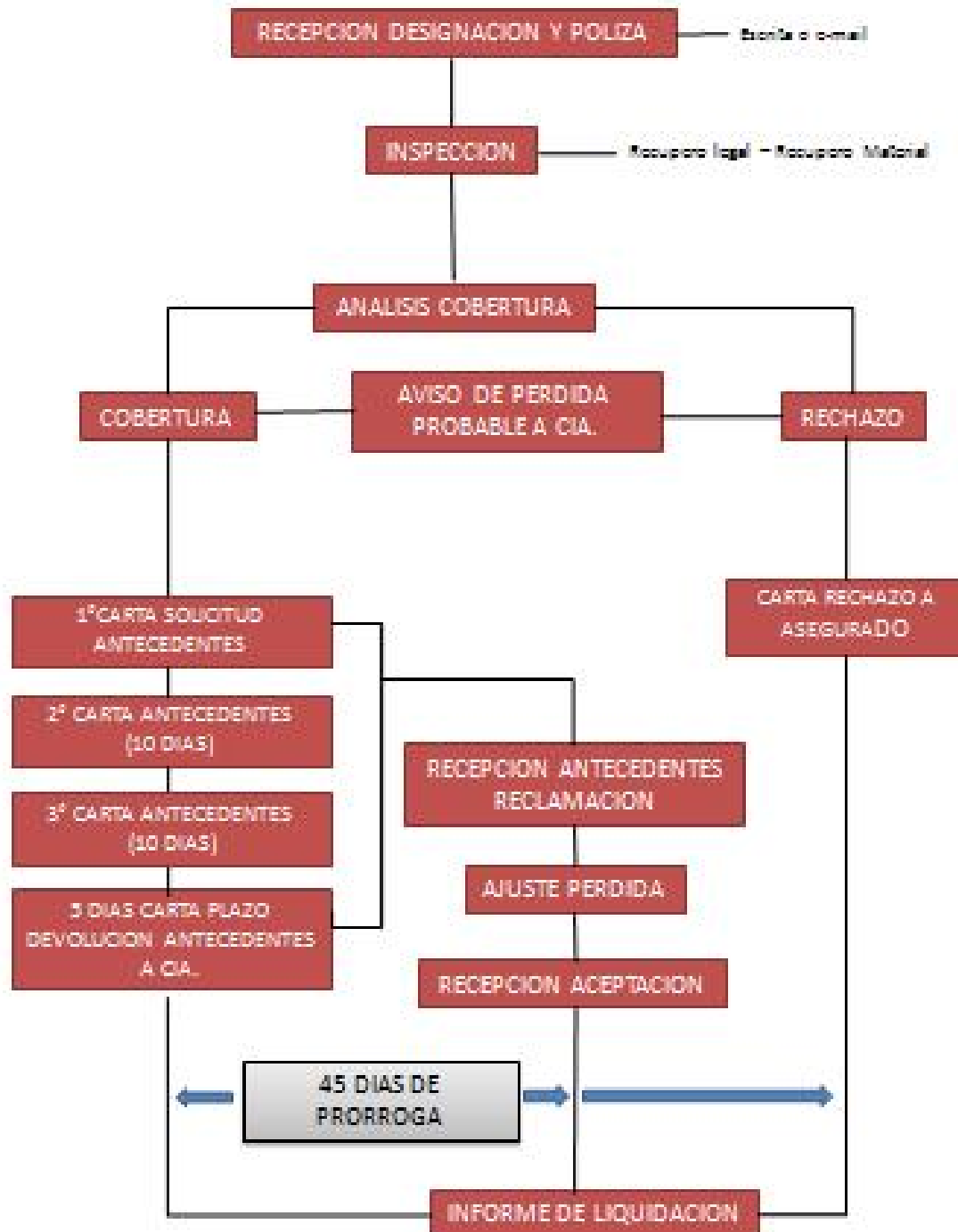
En los anexos se adjunta:

- Diagrama de flujo de informe.
- Formatos de inspección.
- Minuta de reunión.
- Comprobante de gastos.
- Tabla ejemplo de valuación edificio.
- Tabla ejemplo de depreciación edificio y/o contenidos.
- Formato tipos de carta en caso catástrofe.
- Cuestionario Incendio TRC.
- Acta Declaración en Robo Comercial



# ANEXOS

## Diagrama de Pasos de Informe



## Acta de Inspección y Solicitud de Antecedentes

Por medio de la presente informamos a usted(es), nuestra designación formal por parte de la Compañía Aseguradora para la atención del presente caso. En virtud de lo anterior y para su conocimiento, luego de la siguiente inspección se realizará el análisis técnico, lo que será evaluado en conformidad a lo establecido en la póliza contratada y con la total documentación correspondiente procederemos a emitir el informe de liquidación con su correspondiente cobertura y/o pérdida si procede.

Nombre inspector			Fecha Insp.	
N° Caso		N° Siniestro	Compañía	
Lugar Inspección			Ciudad	
Nombre Asegurado			Fecha Stro.	
En precencia de			Rut	
Cargo y/o Relación		Fono Fijo/Móvil	E-mail	

## Observaciones del Inspector

[illegible]

Vivienda  Depto.  Oficina  Comercial  Industria  Otro   
 Edad Const.  Superficie (m2)  N° Pisos  Construcciones Anexas

<input type="checkbox"/>	Casa con alarma E. Seguridad	<input type="checkbox"/>	Protecciones fe en Ptas y ventanas	<input type="checkbox"/>	Propiedad en condominio
<input type="checkbox"/>	Casa con alarma particular	<input type="checkbox"/>	Protecciones solo en puertas	<input type="checkbox"/>	Propiedad pareada
<input type="checkbox"/>	Casa con alarma conectada a celular	<input type="checkbox"/>	Protecciones solo en ventanas	<input type="checkbox"/>	Propiedad con muros perimetrales
<input type="checkbox"/>	Alarma en puertas y conectores en ventanas	<input type="checkbox"/>	Cerraduras en puertas y ventanas	<input type="checkbox"/>	.....



[illegible]

	Se autoriza al asegurado a reparar los deterioros causados a igual estado antes del siniestro, los cuales podrán ser cargo del asegurador, si la póliza lo incluye.
	Otras Instrucciones

a) El asegurado no podrá hacer abandono total o parcial de los bienes afectados, sin la autorización expresa de este liquidador o de la Cía. de Seguros
b) La solicitud de respaldos y de información solicitada por el Listado de Bienes Robados, se ampara en conformidad a lo establecido en los Artículos N° 524 y 556, N°7 del Código de Comercio, en donde se estipula que el asegurado esta obligado a probar la existencia y propiedad de los bienes robados al momento del siniestro.
c) Los antecedentes requeridos en ésta Acta Inspectiva, no implica que en una fecha posterior, se soliciten nuevos para aportar a la investigación, los cuales en caso de ser necesario, serán solicitados en su oportunidad.

Liquidador	Rodrigo Román Gomez	Telefono	2455179 - 979875170
e-mail:	<a href="mailto:rroman@ryrliquidadores.cl">rroman@ryrliquidadores.cl</a>		

Firma y Rut Asegurado

4 Oriente N°190, Viña del Mar - Fono Fax 56- 32- 2485179

Fecha	Hora
-------	------

**Entre:** \_\_\_\_\_ **Representante de** \_\_\_\_\_

**Entre:** \_\_\_\_\_ **Representante de** \_\_\_\_\_

**Tema a Tratar**

Firma representante

Rut

Firme Liquidador

Rut

**RESPALDOS DE GASTOS INSPECCIONES**

Gastos		
Fecha		
Movilización	\$	
Boleta N°		
Peajes		
Boleta N°		
Combustible	\$	
Boleta N°		
Insumos	\$	
Boleta N°		
Almuerzos	\$	
Boleta N°		
Otros	\$	
<b>Total</b>	<b>\$</b>	
Asegurado / Cía.		
Liquidación		
Nombre Insp.		

Gastos		
Fecha		
Movilización	\$	
Boleta N°		
Peajes		
Boleta N°		
Combustible	\$	
Boleta N°		
Insumos	\$	
Boleta N°		
Almuerzos	\$	
Boleta N°		
Otros	\$	
<b>Total</b>	<b>\$</b>	
Asegurado / Cía.		
Liquidación		
Nombre Insp.		

Gastos		
Fecha		
Movilización	\$	
Boleta N°		
Peajes		
Boleta N°		
Combustible	\$	
Boleta N°		
Insumos	\$	
Boleta N°		
Almuerzos	\$	
Boleta N°		
Otros	\$	
<b>Total</b>	<b>\$</b>	
Asegurado / Cía.		
Liquidación		
Nombre Insp.		

Gastos		
Fecha		
Movilización	\$	
Boleta N°		
Peajes		
Boleta N°		
Combustible	\$	
Boleta N°		
Insumos	\$	
Boleta N°		
Almuerzos	\$	
Boleta N°		
Otros	\$	
<b>Total</b>	<b>\$</b>	
Asegurado / Cía.		
Liquidación		
Nombre Insp.		

## FORMATO TIPO DE APLICACIÓN DE VALUACIÓN EDIFICIO

TASACION CLUB DE VINA DEL MAR								
Materialidad	Año de Construcción	Año de Sinistro	Edad del Bien	Valor Unitario por M2 en UF	Superficie Construida M2	Valor Total Antes Deprec.	Coef. de Depreciación	Valor Total Después Deprec.
<i>Items</i>								
Obra Gruesa - Estructuras de Hormigón Armado.	2000	2010	10	16,0	3.155	50.480,0	20,00%	40.384,00
Estucos interiores - Cemento afinado - revestimientos - pinturas	2008	2010	0	2,8	4.053	11.348,4	15,00%	9.646,14
Tabiquería Adobillo	2000	2010	10	11,0	3.509	38.599,0	30,00%	27.019,30
Reja Acceso - Estructura metálica	2005	2010	5	85,0	1	85,0	15,00%	72,25
Instalaciones - Sanitarias - Eléctricas - Alcantarillado	2000	2010	10	2,0	150	300,0	15,00%	255,00
Otros- Techumbre Estructura metálica	2008	2010	2	2,5	1.216	3.040,0	20,00%	2.432,00
Ascensor incluye sala de máquina	2000	2010	0	250,0	1	250,0	25,00%	187,50
<b>TOTAL TASACION</b>							<b>UF</b>	<b>79.996,19</b>
Valor Asegurado							<b>UF</b>	<b>75.000,00</b>
10% Valor de diferencia aceptada por asegurador							<b>UF</b>	<b>7.500,00</b>
<b>TOTAL VALOR PARA VALUACIÓN MATERIA ASEGURADA</b>							<b>UF</b>	<b>82.500,00</b>

## FORMATO TIPOS DE APLICACIÓN DE DEPRECIACIÓN

Formula Para Calcular
$\% \text{ Depreciación} = ((1-VR)/VU)^E$

Horno Eléctrico	Fecha Sinistro	Fecha de Mantenición	Edad (E) Años	Vida Util (VU) Años	Valor Residual (VR) %	Mejoras Tecnológicas	Depreciación Lineal
Retiro Horno desde Planta Placilla	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
Entrega Horno a su planta Placilla	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
<i>Mano de Obra</i>							
Ingeniero Eléctrico Chequeo	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
Técnicos (2) Chequeo	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
Ingeniero Eléctrico Reparación	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
Técnicos (2) Reparación	04-mar-13	30-ene-12	0,00	0	0%	0%	0,00%
<i>Cambio Elementos Dañados</i>							
Interruptor Principal 4 x 380 [v]	04-mar-13	30-ene-10	3,09	15	0%	0%	21,00%
Disyuntores A.C 100 [V]	04-mar-13	30-ene-10	3,09	15	0%	0%	21,00%
Contactores AC- 100 [V]	04-mar-13	30-ene-10	3,09	15	0%	0%	21,00%
Resistencia	04-mar-13	30-ene-10	3,09	15	0%	0%	21,00%
Protector de circuitos	04-mar-13	30-ene-10	3,09	15	0%	0%	21,00%



## **FORMATO TIPOS DE CARTA EN CASO CATASTROFE**

Viña del Mar, 29 de Abril del 2013

Señora  
ISABEL NAVARRO  
Encargada de Importaciones  
Soc.Com.E Ind.Maluk Y Cia. S.A.  
Salvador Donoso N° 1502  
**Valparaíso**

Ref.: Daños por Sismo del día 27 de Febrero de 2010.  
N° de Sinistro: 0001037880; N° de Póliza: 20019764  
Compañía Aseguradora: Aseguradora de Magallanes S.A.

De nuestra consideración:

En mi calidad de Liquidador Oficial de Seguros asignados para la atención de su siniestro, necesitamos diversos antecedentes para la liquidación de su caso. Para efectos de agilizar este proceso, mucho le agradeceremos que al despachar su información, posea las siguientes características:

- a) Rotular la documentación a enviar, ya sea sobres; archivadores; con el mismo formato y datos de nuestra ref.
- b) En caso de diversas ubicaciones, agrupar los antecedentes por cada una de ellas y separados, a su vez, por el ítem asegurado respectivo según su póliza (Ejemplo: *“Ítem 1: Edificio; Ítem 2: Existencias; Ítem 3: Maquinarias”*).
- c) Respecto de cada documento rogamos rotularlos, etiquetarlos o anteponerles una hoja con una identificación clara (ej: *“Informe Técnico Estructural, Planta X; Bodega No. YYY”* o *“Lista de existencias y facturas de compra- Bodega ZZZ”*)
- d) Le rogamos enviar todos los antecedentes debidamente ordenados, clasificados, de modo de optimizar nuestros tiempos de respuesta.
- e) En el caso de presupuestos, listas o tablas similares, éstos deben ser adjuntados a la documentación en pendrive o CD, en formato Excel, subdivididos por recintos y detalladamente desglosados por partidas.

Los antecedentes que requerimos son los siguientes:

**I) PARA EL CASO DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS SE DEBERÁ SOLICITAR LO SIGUIENTE.**

- 1.- Factura de adquisición u otro documento que permita acreditar la propiedad de las maquinarias o equipos siniestrados.
- 2.- Informe técnico del fabricante – o de su servicio técnico autorizado, en su caso – indicando la causa del daño de las maquinarias o equipos siniestrados.
- 3.- Informe técnico del fabricante – o de su servicio técnico autorizado, en su caso – dictaminando las posibilidades de reparación de los equipos y/o de sus componentes.
- 4.- Presupuestos de reparación desglosados e itemizados, si las maquinarias o equipos fueren reparables.
- 5.- Cotizaciones de reemplazo – a nuevo o reacondicionados – de las maquinarias o equipos, en el caso de que los mismos fueren reparables.
- 6.- Cotizaciones de reemplazo – a nuevo o reacondicionados - de las maquinarias o equipos, en aquellos casos en que las reparaciones no fuesen factibles, en términos técnicos o económicos.
- 7.- Manuales de Operación y Mantenimiento de las maquinarias o equipos siniestrados.
- 8.- Copias de los reportes de las 6 últimas mantenciones a que fueron sometidas las máquinas o equipos siniestrados, incluyendo las facturas por estos servicios, si hubiesen sido efectuados por empresas externas a la empresa.
- 9.- Fotocopia del Libro de Activo Fijo Financiero, si fuese manual, o impresión de la versión electrónica del mismo, en la que se identifique las máquinas o equipos siniestrados.

**II) PARA EL CASO DE EDIFICACIONES SE DEBERÁ SOLICITAR LO SIGUIENTE**

- 1.- Al menos un presupuesto de reparación en versión electrónica – en planilla Excel – dividido por recintos y desglosado por partidas, contemplando las siguientes columnas: (a) Actividad y/o Materiales; (b) Unidad considerada; (c) Cantidad; (d) Valor Unitario; y, (v) Valor Total. Aparte y en las últimas líneas se contemplarán los porcentajes que se consideran para gastos generales, imprevistos, utilidades e Impuesto al Valor Agregado.
- 2.- Planos de Arquitectura de las edificaciones siniestradas o esquema a mano alzada de las plantas de los mismos, con indicación de las dimensiones de cada recinto.
- 3.- Especificaciones Técnicas presentadas a la Dirección de Obras Municipales o detalle desglosado de la materialidad de la edificación.
- 4.- Plano de cálculo estructural de la edificación.
- 5.- Copia del certificado de Recepción Municipal.
- 6.- Informe técnico de los daños atribuidos al siniestro y recomendaciones sobre reparación o demolición en su caso.
- 7.- Decreto Demolición emitido por la Municipalidad de la Comuna.

- 8.- Certificado de Dominio Vigente actualizado.
- 9.- Certificado de Hipotecas, Gravámenes y Prohibiciones actualizado.
- 10.- Recibos de Contribuciones a los Bienes Raíces para los últimos tres meses.

### **III) PARA EL CASO DE CONTENIDOS EN GENERAL**

- 1.- Listado de contenidos siniestrados, incluyendo sus respectivas facturas de adquisición u otro documento que permita acreditar la propiedad del asegurado.
- 2.- Presupuestos de reparación o reemplazo.
- 3.- Fotocopia del Libro de Activo Fijo Financiero, si fuese manual, o impresión de la versión electrónica del mismo, en la que se identifique los contenidos siniestrados.

### **IV) PARA EL CASO DE MATERIAS PRIMAS, PRODUCTOS EN PROCESO Y PRODUCTOS TERMINADOS**

- 1.- Balance General y Estado de Resultados al 31 de Diciembre de 2008 y 2009. (últimos tres años)
- 2.- Formulario n ° 29 de Declaración del Impuesto al Valor Agregado del año 2010 a la fecha de remisión de los antecedentes.
- 3.- Último inventario de existencias efectuado para cada ubicación afectada, desglosado en materias primas, insumos, productos en proceso y productos terminados.
- 4.- Inventario de existencias en buen estado, efectuado para cada ubicación afectada con posterioridad al siniestro, desglosado en materias primas, insumos, productos en proceso y productos terminados.
- 5.- Inventario de existencias en mal estado pero identificables, efectuado para cada ubicación afectada con posterioridad al siniestro, desglosado en materias primas, insumos, productos en proceso y productos terminados.
- 6.- Detalle de las compras de insumos y materias primas, efectuadas con posterioridad al último inventario para cada ubicación afectada, debidamente respaldado con sus respectivas facturas de compra.
- 7.- Detalle de las ventas de productos terminados, efectuadas con posterioridad al último inventario para cada ubicación afectada, debidamente respaldado con sus respectivas facturas de venta.
- 8.- Reportes de Producción por producto de todo el año 2009 y los meses de Enero y Febrero de 2010.
- 9.- Reportes de Ventas físicas y financieras de todo el año 2009 y los meses de Enero y Febrero de 2010.
- 10.- Matrices de costo de los diferentes productos terminados, debidamente respaldados con documentación contable.

## **FORMATO TIPOS DE CARTA ADICIONALES INCENDIO**

### **Rotura de Cañerías (En caso de no estar descubierta rotura)**

- 1.- Presupuesto de reparación detallado y desglosado de las distintas dependencias afectadas por la rotura de cañerías.
- 2.- La póliza contratada por usted posee el adicional de rotura de cañerías. Dicho adicional cubre aquellos ítems necesarios para ubicar la falla, esto es retirar cerámicos, desmontar artefactos y su re-instalaciones y normalizar todos los sectores intervenidos, lo único que no cubre el adicional, es el cambio de tramo de cañería y la mano de obra involucrada en su cambio.
- 3.- En cuanto al adicional invocado de rotura de cañerías CAD 1 90 009, señala que "En consideración al pago de la prima adicional correspondiente, el presente seguro se extiende a cubrir los daños materiales a la materia asegurada, excluidos por el N° 2 de la cláusula 4 de las condiciones generales de esta póliza, causados por la acción directa e inmediata del agua proveniente de rotura de cañerías, desagües o desbordamientos de estanques matrices, todos del edificio donde se encuentren los bienes asegurados. Por lo anterior, para que exista responsabilidad del asegurador, debe estar certificada la rotura de cañerías, si no hay rotura, no hay responsabilidad del asegurador, por lo el asegurado debe probar éste hecho.
- 4.- Por ende, una vez se descubra la falla en la oficina donde se originó el daño, es imprescindible avisar a éste liquidador para reinspeccionar, ya que con ello se evaluará la responsabilidad del asegurador y por ende la cobertura del caso.

### **Robo en Edificios**

- 1.- Indicar si se han recuperado especies por parte de las unidades policiales.
- 2.- Copia de boletas de adquisición de todos los bienes robados, o en su defecto copia del inventario de la administración donde figuren estos bienes, e indiquen a lo menos el año que pasaron a formar bien común del edificio y su valor.
- 3.- Cotizaciones de reposición de los bienes robados.
- 4.- Presupuesto y/o boletas de reparación por los deterioros causados por los delincuentes.
- 5.- Copia de parte policial y número de causa RUC. Le recordamos que los bienes robados deben concordar con los señalados en parte policial. En el caso de existir bienes que no fueron anotados en parte, se deberá dejar constancia en Fiscalía y enviarnos copia timbra de éste documento.
- 6.- Copia del libro de novedades del edificio el día del robo.
- 7.- Una vez recepcionemos los antecedentes y luego de su revisión, solo en el caso de ser necesarios, se requerirá mayor información.

## **CUESTINARIO DE INCENDIO RAMO TODO RIESGO CONSTRUCCION**

1. Medidas tomadas para la prevención de incendio y la lucha contra el fuego en la obra desde sus inicios.

---

---

---

---

2. Nombre y cargo del personal entrenado y los equipos adecuados para el combate de incendios y disposición de extintores en la obra.

---

---

---

---

3. Las mangueras y extinguidores portátiles señalar cada cuanto se revisaban.

---

---

---

---

4. Indicar los muros cortafuego previstos para evitar incendios y su propagación.

---

---

---

---

5. Periodo en el cual se retiran los desechos, basuras y residuos inflamables que se generen por la ejecución de trabajos

---

---

---

---

6. Copia de los "permiso de trabajo" para todos los contratistas involucrados en actividades que impliquen riesgo de incendio, como por ejemplo:

- esmerilado, corte y soldadura, trabajos con soplete, aplicación de asfalto caliente, o cualesquiera otros trabajos que desarrollen calor.

---

---

---

---

7. Distribución del almacenaje de los materiales y equipos en la obra y distancia entre cada bodega y cortafuegos que los separan.

---

---

---

---

8. Nombre del Encargado de Seguridad y planes para protección, detección y combate de incendios.

---

---

---

---

9. Lugar donde se mantenían los planos de la obra e indicar si los bomberos de la localidad estaban informados de las características particulares del sitio de la obra.

---

---

---

---

10. Indicar si existen vigilante las 24 horas y si controla el acceso al sitio de la obra.

---

---

---

---

**NOMBRE** : .....

**C.I DENTIDAD** : .....

**CARGO** : .....

[illegible]

[illegible]

.....

4 Oriente N°190, Viña del Mar - Fono Fax 56- 32- 2485179