

RANCAGUA, 31 de junio de 2013

**SEÑOR**

Fernando Coloma correa

Superintendente

PRESENTE

**REF.: Respuesta circular 2103**

De mi consideración:

Por intermedio de la presente, le hago llegar la normativa que esta oficina tiene en la atención de siniestros.

Sin otro particular, saluda cordialmente.

Víctor Hugo Vargas Inostroza  
Liquidador Oficial de Siniestros

## Manual de evaluación de siniestros

Una vez recepcionado un denuncia de siniestro por parte de una compañía de seguros, se debe proceder de la siguiente manera:

1.- Tomar contacto con el asegurado y/o conductor, para dejar agendada la visita al lugar donde se encuentre el vehículo asegurado.

2.- Concurrir el día y hora establecido a inspeccionar los daños y designar un taller.

Si el vehículo no se puede trasladar por sus medios, ayudarlo a solicitar el servicio de asistencia.

En esta visita, si los hechos lo ameritan, coordinar una visita al lugar del siniestro.

3.- Evaluar la documentación correspondiente, solicitando copia de la constancia policial o parte policial. Si se practicó examen de alcoholemia, solicitar su resultado lo antes posible.

Dependiendo de la compañía de seguros, solicitar cheque en garantía o firma de pagare, si asegurado desea reparar su vehículo antes de que llegue el resultado de alcoholemia.

4.- Evaluar el presupuesto, ajustar valores de repuestos y mano de obra y dar la orden de trabajo al taller.

5.- Si hay terceros involucrados, realizar los mismos pasos y tratar de llegar a un acuerdo, caso contrario informar a la compañía de seguros, para que designe un abogado al caso.

6.- recepcionada la factura, emitir el informe de liquidación y enviarlo a la compañía y al asegurado.

7.- Casos en que el asegurado deja pasar más de 35 días, sin concurrir al taller, se debe llamar nuevamente y enviar mail, para recordarle los pasos a seguir. Si el asegurado persiste en manifestar desinterés en realizar la reparación, caso debe ser cerrado y emitir informe de liquidación.-