

**Artículo**

*José Francisco Vergara, Perito, Abogado y Director de RTS International Loss Adjusters en Chile*

## **MANEJO DE SINIESTROS DE ALTA COMPLEJIDAD EN CHILE: UN CASO PRÁCTICO**



*Un incendio que afecta a un área de más de 3.000 metros cuadrados de una universidad, y que sucede a escasos días del inicio de las actividades académicas, constituye un desafío mayor en el manejo de un siniestro. Además, implica gestiones que van más allá de su manejo tradicional, requiere lo que denominamos la “administración del siniestro”.*

Para lograr que la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Andrés Bello, en Santiago de Chile, pudiera iniciar su curso académico sin demoras tras el siniestro ocurrido el 24 de enero del año 2016, RTS International Loss Adjusters tuvo que ir más allá del análisis de los hechos y la valoración de la pérdida.

Una vez que sucede un siniestro, se requieren adicionalmente decisiones creativas y efectivas, para, por ejemplo, reubicar a más de cien administrativos, laboratorios y alumnos, entre otros. Algo en lo que [RTS International Loss Adjusters](#) tiene una amplia experiencia en Chile.

### **Introducción**

La ley N°20.667 del año 2013, que regula actualmente el contrato de seguros en Chile, define en su artículo 513 Letra X lo que entenderemos como siniestro: “La ocurrencia del riesgo o evento dañoso contemplado en el contrato”. Una definición breve y precisa, pero que no aborda, y no tendría por qué hacerlo, las distintas clases de ellos.

Cuando nos referimos a un siniestro de alta complejidad, podemos cometer el error de estimar que estamos frente a uno por su magnitud o cuantía. Sin embargo, y como se ilustra a continuación, su existencia está definida por otros factores adicionales.

### **¿Qué entendemos por un siniestro de alta complejidad?**

Si bien las definiciones no siempre son del todo completas, se explicarían como aquellos cuyas características requieren de la participación de un grupo multidisciplinario para su manejo. El ajustador, liquidador o perito, administra estos recursos de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de establecer la causa, la cobertura y la pérdida asociada a un siniestro.

Es decir, y como indicábamos previamente, el ajustador pasa a ser un “administrador del siniestro”.

### **Investigación**

Para la investigación de un siniestro de alta complejidad resulta determinante la realización de peritajes que determinen su causa/origen. Esto implica que

en algunos de ellos requeriremos más de un peritaje, e incluso será necesaria la participación de laboratorios especializados.

La realización de peritajes puede generar ciertos interrogantes que inevitablemente deberán abordarse en el análisis del siniestro, lo que requerirá de nuevos análisis forenses.



Lo anterior resulta particularmente complejo en mercados pequeños, donde existen pocas entidades locales especializadas en la realización de peritajes, lo que en ocasiones obliga a requerir de los servicios de empresas internacionales especializadas en la investigación de siniestros. Este es el caso de [Investigación de Siniestros](#), con quienes hemos realizado una serie de peritajes, y que desde el año 2018 se encuentran operando en Chile.



Para que las entidades periciales puedan realizar su investigación, es importante la utilización de un método estandarizado. Por ejemplo, en relación a la investigación de incendios y explosiones, la norma NFPA 921 sirve como “Guía para la investigación de incendios y explosiones”.

Una vez aplicada esta guía al método investigativo, obtendremos documentos uniformes independientes de sus conclusiones.

Los resultados que obtengamos de estas pericias nos permitirán analizarlas en función de la póliza contratada, y establecer la cobertura en relación a los riesgos cubiertos y exclusiones contenidas en ella.

Así, una vez definida la cobertura del siniestro, y con los antecedentes recopilados, podremos abordar la existencia de las potenciales responsabilidades involucradas en el mismo. En función de si son de carácter propio o atribuibles a terceros, podremos evaluar la factibilidad de un potencial recupero legal, dependiendo de los términos y/o disposiciones de la póliza suscrita.

### La pérdida

Cuando nos encontramos frente a un **siniestro de alta complejidad**, debemos tener en cuenta su tamaño y los elementos involucrados. Además, resulta imprescindible separar y estructurar su análisis según el perfil del profesional que asesore cada aspecto del caso, así como definir de manera anticipada las actuaciones que requiera cada materia.

A modo ilustrativo, consideremos el siniestro de la Universidad Andrés Bello donde entre las pérdidas que debían evaluarse no se encontraban únicamente equipos y mobiliario. Investigaciones y estudios en desarrollo que se vieron afectados, también fueron objeto de tasación, así como las pérdidas derivadas de arriendos/alquileres y costes adicionales de reubicación de personal, entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, y para establecer un proceso ordenado y eficaz para determinar una pérdida, seguiremos la siguiente secuencia:

---

#### Edificaciones

- Peritaje de materiales.
- Definición de reparables, recuperables y reemplazables.
- Valorización.

#### Mercaderías

- Análisis de muestras.
- Peritajes si proceden.
- Valoración.

---

<b>Maquinarias y Equipos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición del Layout.</li><li>- Peritajes para evaluar su recuperación.</li><li>- Valoración.</li></ul>
<b>Activos Fijos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Levantamiento.</li><li>- Valoración.</li></ul>
<b>Perjuicios por paralización:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis contable, si es necesario a través de RTSLCC.</li></ul>

---

Cabe señalar que la revisión del monto asegurado presenta las mismas complejidades y desafíos que las que encontramos para la determinación de la pérdida. Por ello, resulta particularmente relevante la consideración de las cláusulas de valoración y las reglas de proporcionalidad que disponga la póliza.

### **Conclusiones**

El manejo de siniestros de alta complejidad requiere realizar labores no automatizadas, y por tanto las habilidades de quienes las desarrollan son el factor clave para el éxito en la ejecución. En RTS International Loss Adjusters estamos convencidos de la importancia de contar con un equipo de trabajo experimentado, con perfiles profesionales y liderazgos bien definidos.

Por otra parte, tanto en la interacción interna de los profesionales, como en la externa con el Asegurado y Aseguradores, deben establecerse canales de comunicación claros y delimitados. De esta manera, se evita generar información potencialmente contradictoria y redundante, y se maximiza el flujo de información eficiente.

Tal y como demuestra la experiencia de RTS International Loss Adjusters en Chile desde su llegada a este mercado local, estos factores adicionales son clave para lograr el éxito en la liquidación de los siniestros de alta complejidad.

\* Con ocasión del Seminario realizado el 21 de noviembre de 2017 por el Programa de Seguros de la Universidad Católica de Chile, denominado "Seminario de Casos: grandes siniestros y peritajes" al que RTS International Loss Adjusters fue invitado a participar junto con nuestro Gerente de Property, Sr. Jaime Silva, preparamos una presentación referente a los siniestros de alta complejidad, que sirvió de base del documento que hemos presentado.

## Sobre José Francisco Vergara

José Francisco es Abogado por la Universidad Andrés Bello y cuenta con la certificación de Liquidador Oficial de Seguros.

Con más de 16 años de experiencia como perito tasador, dirige además la oficina de **RTS International Loss Adjusters** en Santiago de Chile.

En su carrera profesional, destacan además sus gestiones docentes en materia de seguros en la Escuela de Seguros de Santiago y su fuerte especialización en R.C. General, de construcción y Patronal.



## Sobre RTS International Loss Adjusters

Somos un Grupo empresarial internacional fundado en 1989, con oficinas propias en España, Latinoamérica y Portugal. Desde nuestros orígenes, nuestra actividad ha sido la peritación o ajuste de daños industriales y ramos técnicos de toda índole.

Para más información, por favor, visite la web <http://rtsgrupo.com/es/> o póngase en contacto con nosotros.

Ángela Angulo

[aan@rtsgrupo.com](mailto:aan@rtsgrupo.com)

+34 91 344 11 24



Doctor Fleming, 3-5ª Pl.  
28036 Madrid (España)  
Tel. +34914584600 Fax +34914584601  
[madrid@rtsgrupo.com](mailto:madrid@rtsgrupo.com) /  
[www.rtsgrupo.com](http://www.rtsgrupo.com)

