

**VALUATIVE SAS NIT 830.121.091-0 Oficinas a nivel Nacional**  
**info@valuative.co - www.valuative.co**



# **ASPECTOS METODOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

**DAÑOS, PÉRDIDAS Y COSTOS  
ADICIONALES**

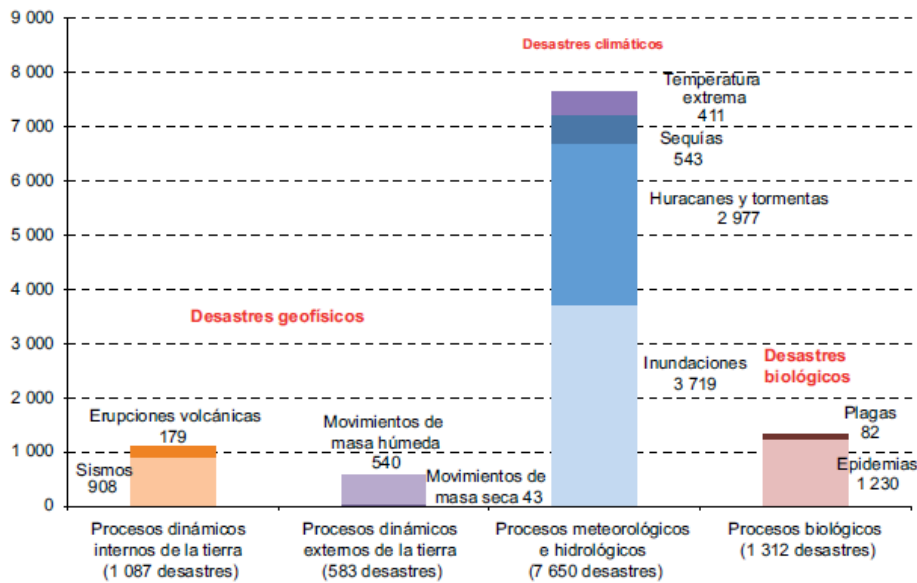
**ASPECTOS METODOLÓGICOS EN LA  
ATENCIÓN DE RECLAMOS:  
DAÑOS, PÉRDIDAS Y COSTOS ADICIONALES**

**ENTENDIENDO LOS PROCEDIMIENTOS  
EN EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS  
POR CATASTROFE**

**INTRODUCCION**

**TRATAMIENTO DE RECLAMOS POR CATÁSTROFE**

Distribución de los desastres ocurridos en el mundo, según el tipo de evento que los originó, 1970-2011  
(En número de desastres)



La CEPAL, BASADO en el Documento que hemos venido utilizando como guía, establece una serie de pautas sugeridas al reclamante que usualmente están incluidas en las pólizas que se emiten en Colombia, donde es claro que priman reglamentaciones jurídicas dejando de lado aspectos de índole personal, que, sin duda, apremian más que las de orden legal. Típico de países en un nivel de subdesarrollo.

Tal es el caso de los famosos tres (3) días para la realización del reclamo, que por supuesto, rayan con lo absurdo, máxime cuando el evento ha generado sustanciales daños físicos e incluso afectaciones personales que pueden incluir el fallecimiento de parientes que requieren una especial atención y diligencia en su proceder consecuente.

De hecho, las pólizas, con el perdón de los abogados, tanto de los que fungen como apoderados de los Aseguradores, como de los que offician en nombre de los afectados, deben considerar primariamente el impacto personal de un siniestro y no la fría norma legal.

Por ello, los siguientes pasos deben constituir una guía que podrá usarse después de un desastre natural y que debe ser entendida por el sector Asegurador, atendiendo las circunstancias que se viven después de un evento siniestral.

Por su parte, el Cliente asegurado debe estar consiente, al momento de contratar un seguro de daños de aspectos básicos como: ¿Están incluidos los daños sufridos en los términos de la cobertura de la póliza?, ¿Los daños exceden el deducible?, ¿Cuánto tardará el proceso de reclamo?, y ¿Necesita presentar estimados del costo de reparación?

Pues bien, las pólizas de seguro deben establecer pautas que consideren, no solo el hecho de la ocurrencia, sino también su impacto y tener en cuenta que el Asegurado deberá en un orden lógico dar prioridad a las siguientes consideraciones:

**Hacer las reparaciones provisionales necesarias**, tomando las precauciones necesarias debidas para proteger su propiedad contra daños adicionales.

- Cubriendo huecos en el techo, paredes, puertas o ventanas con plástico o con planchas de madera, por ejemplo.
- Conservando los comprobantes de cualquier material para reparaciones que compre. La compañía de seguro debería reembolsarle los costos de estas reparaciones provisionales. El Asegurado debe ser cuidadoso con los gastos que hace para reparaciones provisionales (especialmente con aquellos contratistas que tienden a aumentar los costos). Debe recordar que el dinero que gaste para restauraciones temporales, no estará disponible para los arreglos permanentes.
- Es conveniente, mientras no exponga su propiedad a más daños, esperar a comenzar las reparaciones una vez que la aseguradora o el ajustador de seguros haga una evaluación de los daños de la propiedad afectada.

También es usual que pólizas de daños, particularmente para viviendas, cubren gastos adicionales en caso de que su vivienda sufra un siniestro. Entre los que se pueden encontrar:

- Gastos diarios de comida y/o gastos de vivienda.
- Gastos por instalación de teléfono u otros servicios públicos en un domicilio temporal.
- Costos de transporte o gastos por almacenamiento de pertenencias mientras duran las reparaciones.
- Alquiler temporal de muebles.

Generalmente, las compañías de seguros adelantan fondos para estos gastos, pero pueden variar de acuerdo a la póliza. La cantidad máxima disponible suele estar cerca del 20% del monto de la póliza de la casa. Por ejemplo, si una casa está asegurada por \$100,000,000, hasta \$20,000,000 estarían disponibles para pagos adicionales.

Además, el monto de cobertura máxima de la póliza, los \$100,000,000 servirán para pagar las reparaciones o reconstrucción de la vivienda. Algunas compañías de seguro pagan más del 20%. Otros limitan los pagos por costos adicionales a la cantidad gastada en cierto tiempo, por ejemplo 12 meses, en vez de un porcentaje máximo del límite de la póliza. El Asegurado debe consultar su póliza específica y aclare sus dudas. o utilizar el servicio de intermediación para aclararlo.



## La inspección del ajustador de la aseguradora

El proceso de reclamos puede realizarse de dos maneras y consideramos que el Asegurado debe conocer sus alternativas, así:

- La compañía de seguro puede mandarle un formulario de reclamaciones, conocido como un formulario de prueba de pérdidas, para rellenarlo con los datos del siniestro.
- Puede recibir la visita de un ajustador antes de rellenar el formulario. El ajustador es un profesional especializado y perturbado en fijar los daños que ha sufrido su propiedad. Normalmente, mientras más información proporción sobre su casa y las pertenencias, más rápido será procesado el reclamo.
- Cuando reciba la visita de un especialista en reclamos, éste hará una revisión completa de los daños de la vivienda. En el evento de un desastre natural, las actividades de las aseguradoras se incrementan de manera considerable. Si hay muchos casos severos, el tasador hará una evaluación superficial que le dará una idea de la magnitud de los daños.
- Si el ajustador de reclamos no hace una evaluación completa, trate de fijar otra cita para que pueda terminar su revisión.
- Es preciso que guarde copias de todos los documentos que entregue a la compañía y conserve también todos los documentos que reciba de ella.
- La compañía de seguros le proveerá de los servicios de un ajustador sin costo alguno.

En esencia, este procedimiento debe considerarse como básico, no solo en el caso de vivienda, sino en el comercial e incluso en el industrial, pues en éstos dos últimos tipos de giros juega un papel preponderante el potencial Lucro Cesante (Pérdida de Beneficios), originado a partir de la paralización obligada de actividades. De hecho, se ha mostrado que en la práctica, muchas veces suele acontecer que los Daños Patrimoniales exceden en gran medida los Daños físicos.

De otra parte, debe ser claro para el cliente, que la utilización de Ajustadores implica un costo, usualmente vinculado al monto de la indemnización para reparar los daños (no el de los gastos provisionales, sino de los gastos de reparación), es decir, el de indemnizar al afectado de forma tal que su propiedad vuelva al estado en que se encontraba justo antes del evento generador de la pérdida. Algunas veces después de un desastre, el porcentaje que cobran los ajustadores es fijado de común acuerdo entre Asegurador y Ajustador.

## COMO REALIZAR EL RECLAMO POR DAÑOS A LOS BIENES AFECTADOS

Aunque las siguientes sugerencias no suelen estar consideradas dentro del contexto de las pólizas en nuestro medio, es preciso indicar que un Intermediario, Agente o Corredor de Seguros deberá sugerirlas e incluso, acompañar al Asegurado durante el proceso de reclamación, como parte de su papel como Intermediario del Negocio.

Tales pautas suelen incluir, entre otras muchas, las siguientes:

1. Listar todos los bienes afectados. Incluyendo la marca y número de modelo, especialmente si son equipos electrodomésticos, artefactos eléctricos, aparatos electrónicos o industriales. Obtener fotos del (de los) daño(s). (En riesgos habitacionales, no olvidar listar cosas como vestimenta, equipos deportivos, herramientas, porcelana, mantelería, muebles de patio, decoraciones y otros artículos), no siempre se está pendiente de estos, pero son parte del patrimonio.
2. Organizar un archivo con documentos. Recolectando comprobantes, recibos, cuentas antiguas y fotos – para establecer el precio y la edad de todo lo que debe ser reparado o reemplazado. Claro, si la propiedad fue destruida por completo y carece de este tipo de información o historial, tendrá que depender de su memoria. En tal caso, debe procurarse una descripción de lo que era. Debe tratar de establecerse la fecha compra de cada artículo y su valor. Es bueno hacer todo esto tan pronto sea posible, por ello, durante el proceso de inspección al momento de suscribir el seguro inicial, el (los) Inspector(es) habrán de haberle solicitado toda la información pertinente.
3. No deshacerse de muebles, equipos o mercancías dañados u otros artículos caros, el ajustador determinará las razones del porqué de esta circunstancia, aunque es claro que en caso de bienes o mercancías perecederas, principalmente de consumo humano, las autoridades correspondientes podrán dictaminar su destrucción inmediata, por lo que durante el proceso de identificación de daños por parte del ajustador, se tomará nota de tales instrucciones.

## COMO REALIZAR EL RECLAMO Y EVALUACION POR DAÑOS A ESTRUCTURAS

En el caso de daños materiales de carácter estructural, es pertinente saber que las Autoridades correspondientes habrán de evaluar, oficialmente, la amenaza y ulterior peligro, determinando el destino de una edificación o fijando las pautas que eviten su desmoronamiento final.

Por lo tanto, deben identificarse los daños estructurales observables del predio y cualquier otra estructura en la propiedad, como garajes, bodegas, oficinas y en general cualquier otra estructura civil o industrial (por ejemplo, casas de máquinas, cuartos de calderas, etc.), etc.

Sobre a base de una lista preliminar de todo lo observado, deberá mostrarse al ajustador cuando, el cual debe contar con la formación y el conocimiento suficiente para determinar el grado de riesgo por colapso que se pueda tener y sugerir, siguiendo las pautas de peritos, se apuntalamiento, reforzamiento o reparación sugeridas llegue. Esto debe incluir:

- Rajaduras en las paredes, ventanas y puertas rotas o desencajadas.
- Daños al piso, al techo, cielo raso, así como las tejas que han volado del techo.
- Si cree que su casa sufrió daños estructurales que no pueden ver, hable sobre esto con el ajustador. En algunos casos, el ajustador podrá recomendarle que contrate a un ingeniero o arquitecto para inspeccionar la propiedad.
- Inspección del sistema eléctrico. La mayoría de las compañías de seguros pagan por estas inspecciones. Obtener estimados por escrito de contratos reconocidos. Todos los estimados que

se presenten a la aseguradora deben incluir los detalles de los materiales, mano de obra y los precios de ambos.

**PATOLOGIAS DE LA CONSTRUCCION** En este tipo de documentos se presentan y definen los conceptos generales que atañen al estudio de Patologías de la Construcción aquellos fallos y lesiones que se presentan en las construcciones. En este punto será el comienzo para comprensión de por qué el tema ha alcanzado el estatus de ciencia, ciencia que estudia, analiza y propone remedios y soluciones para distintas situaciones construcciones.

Usualmente presentan un desarrollo tipológico de fallos y lesiones, para luego adelantarse en los conceptos que involucran el proceso de estudio, diagnosis e intervención de elementos y materiales constructivos.

Finalmente, una nutrida explicación sobre normativas y reglamentos a nivel nacional cierra esta introducción.

Una de las recomendaciones que damos a las aseguradoras es la de contar con este tipo de textos que suelen involucrar temas como los siguientes:

- Aspectos generales del diagnóstico y reconocimiento de Lesiones
- Estudios Patológicos
- Causas de alteración de la durabilidad de los Materiales (es decir, las edades de las construcciones)
- Causas físicas de alteración en la durabilidad de los Materiales
- Evaluación de Materiales (Pétreos, Cerámicos, Maderas, Metálicos, Hormigones, Aglomerantes y Conglomerantes)
- Cerramientos Constructivos (Cerramientos, internos y externos), Elementos Estructurales, Cubiertas y Cimentaciones.

El grado evolutivo de cada uno de los anteriores elementos, entre otros muchos detalles constructivos, pueden o no ser factor decisivo al momento de evaluar una estructura, su estado de desarrollo, fallas de diseño y por supuesto errores constructivos que conlleven fallas no necesariamente originadas por eventos amparados a través de pólizas de seguros.

Por ahora, adelantemos que las grietas y fisuras son roturas que aparecen en el concreto como consecuencia de tensiones superiores a su capacidad resistente. Son muchas las causas que originan esta terrible enfermedad en el hormigón, las de origen químico, principalmente atribuidas a cambios derivados por la hidratación del cemento o por la oxidación del acero de refuerzo, mientras que las de origen físico, mayoritaria por demás, obedecen a dos tipos de acciones que, aunque etimológicamente son totalmente diferentes, ambas producen cambios volumétricos significativos.

Son muchas las causas que originan esta terrible enfermedad en el hormigón, las de origen químico, principalmente atribuidas a cambios derivados por la hidratación del cemento o por la oxidación del

acero de refuerzo, mientras que las de origen físico, mayoritaria por demás, obedecen a dos tipos de acciones que, aunque etimológicamente son totalmente diferentes, ambas producen cambios volumétricos significativos. Estos cambios son expansiones y contracciones, ahora bien, cuando los elementos de hormigón están restringidos, la expansión origina esfuerzos de compresión y la contracción origina esfuerzos de tracción. El hormigón es particularmente débil ante este último tipo de esfuerzo, produciendo el agrietamiento cuando este sobrepasa sus valores de resistencia.

Entre las acciones de origen físico se encuentran: - Acciones de carácter mecánico (cargas que originan esfuerzos). Acciones de carácter espontáneo (retracciones y entumecimientos) y por tanto, no siempre son causadas por factores necesariamente asociados a eventos vinculados con el seguro o vinculados a causas súbitas, imprevistas o ajenas a la voluntad del asegurado.

**Juan Carlos Lancheros Rueda** – CILA, BC's Mech Eng, BC's B.A, M.I.A, P.M.S, F.M.S.  
**C.E.O.**