

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

EL SEGURO DE E&O

Errores y Omisiones

VALUATIVE
LÍDERES EN INVESTIGACIÓN Y PROTECCIÓN PATRIMONIAL

Cra. 7 No. 156 - 10 Of. 1607 / Torre Krystal
Centro Empresarial North Point
Bogotá D.C., Colombia
PBX.: +57 (1) 390 2846
info@valuative.co



“EL SEGURO DE E&O – ERRORES Y OMISIONES”
UN ENFOQUE PARA SUSCRIPCION Y ATENCION DE RECLAMO

ADAPTADO DE
Ver fuentes consultadas bajo los textos

¿QUÉ ES EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL ERRORES Y OMISIONES (E&O)?

LA IMPORTANCIA DEL SEGURO DE E&O

En el mundo existen miles de empresas que ofrecen diversos tipos de servicios, así como profesionales autónomos que manejan sus propios clientes, los cuales abarcan un abanico extenso de industrias, como por ejemplo: contaduría, abogacía, ingeniería, bienes raíces, arquitectura, finanzas, contratistas, entre otros. Por otra parte, se encuentran las personas interesadas en pactar dichos servicios, quienes acuden a la contratación y/o búsqueda de "expertos en la materia", precisamente por sus habilidades.

Si bien es cierto que las organizaciones y los profesionales tienen experiencia en el área en la que se desenvuelven, esto no quiere decir que no están exentos de cometer errores en sus actividades; otra situación puede ser que los consumidores finales del servicio aleguen que no se actuó de forma responsable o que los resultados no fueron los esperados, razón por la cual acuden a tribunales, cada vez con mayor frecuencia, para interponer sus reclamos y ejercer sus derechos. Es por ese motivo que resulta cada vez más común que tanto las compañías como los profesionales independientes cuenten con una póliza de Responsabilidad Civil de Errores y Omisiones (E&O).

Los seguros de responsabilidad civil profesional, como son denominados generalmente, enfrentan diversos desafíos en la actualidad, y hacerles frente depende en gran medida del conocimiento que se tenga al respecto. Es por ese motivo que la educación en la materia es un factor fundamental, de manera tal que tanto empresas como profesionales autónomos que prestan servicios a terceros, cuenten con las coberturas adecuadas y necesarias para protegerse en caso de incurrir en tales actos, bien sea por imprudencia o negligencia.

¿Qué es una póliza de Errores y Omisiones?

En primer lugar es importante comprender a cabalidad qué es negligencia. Según el diccionario de Cambridge (2019), se define como "**La falta de atención o cuidado a alguien o algo de lo que se es responsable**", en este caso, en el desempeño de las actividades profesionales. Una vez entendido esto, cobra mayor relevancia el término en sí mismo porque precisamente es una de

las variables clave de una póliza de esta naturaleza y el alcance de la misma: que el asegurado desempeñe sus funciones profesionales sin mayores contratiempos.

Lo que se busca con la póliza de E&O es cubrir los gastos que se deriven de una reclamación presentada al asegurado o a Liberty, por terceros, ante perjuicios patrimoniales causados por actos negligentes (incluyendo culpa grave), impericia, errores u omisiones, cometidos por el asegurado o sus dependientes en el ejercicio de la actividad o servicios profesionales cubiertos después de la fecha de retroactividad y antes de la terminación del período de vigencia de la póliza. Asimismo, es un respaldo que permite que tanto el asegurado como sus clientes cuenten con la confianza necesaria para lograr sus negociaciones.

Es una alternativa para mitigar el impacto que se pudiese generar ante eventuales actos descritos dentro del ámbito de la cobertura, el objetivo es que el impacto al patrimonio y la reputación que se ha construido, muchas veces a lo largo de años, sea lo menos posible. En definitiva, el objeto de la cobertura es resarcir al asegurado los gastos que esté obligado a pagar y hasta el límite establecido en la póliza en exceso del deducible por los eventos acaecidos durante la vigencia de la misma.

En definitiva, la póliza de E&O es la mejor alternativa para que los profesionales -personas naturales y/o jurídicas- se protejan ante eventuales demandas procedentes de actos negligentes, errores u omisiones, realizados durante el ejercicio de sus actividades profesionales, es de suma relevancia que comprendan por qué es necesario contratar una póliza de esta naturaleza y cómo puede convertirse en una solución eficiente si se está prestando servicios a terceros.

Fuente: Liberty Mutual Insurance

Es bastante común que se considere que un seguro de Errores y Omisiones "E&O" y uno de Directores y Oficiales "D&O" es lo mismo; más no es correcta esta apreciación. A pesar de que ambos seguros amparan los actos negligentes, impericias o los errores u omisiones es vital considerar que cada seguro está dirigido a diferentes mercados:

E&O

Se enfoca en las fallas y/o negligencias de los productos y/o servicios proporcionados por una empresa, especialmente aquellas de carácter financiero.

D&O

Se enfoca en la ejecución y responsabilidades administrativas de los altos directivos de una organización.

¿QUE PERSONAL SE PUEDE
ASEGURAR EN CADA
COBERTURA?

Directores, funcionarios y empleados, que otorgan o suministran asesoría a un cliente o tercero.

Directores, funcionarios de alto mando, miembros de Junta Directiva y altos ejecutivos, que pueden ocasionar un daño a su misma empresa por una mala toma de decisiones.

Ambos seguros están diseñados para cubrir los gastos legales, juicios, honorarios de abogados y acuerdos ante una reclamación presentada en su contra sin importar si esta es verídica o no. No obstante ninguno de los dos seguros ampara actos fraudulentos, corruptos o actos intencionales.

A diferencia de otros seguros, estos en específico operan con base "**Claims Made**"; es decir se cubren los siniestros que hayan sido reportados durante la vigencia de la póliza sin importar cuando ocurrió el siniestro.

Sin embargo, como anotamos en nuestra anterior entrega sobre D&O, *el seguro D&O está diseñado para proteger a los directores y funcionarios de la empresa, mientras que E&O brinda protección a cualquier representante de la empresa y la empresa en sí. D&O cubre principalmente las decisiones tomadas por la gerencia, pero E&O generalmente se aplica a las personas que brindan bienes y servicios directamente a los clientes.*

Como ejemplo, supongamos que en el año 2015 el asegurado asesoró a una compañía armadora de autos para modificar su cadena de producción y en el 2017 se percataron que dichos cambios ocasionaron fallas en los vehículos. Si el asegurado ha tenido cobertura continua y tiene negociada una fecha de retroactividad menor al 2015 la póliza vigente (2017) amparará los costos legales y financieros que esta situación le ocasione al asegurado.

Es usual e incluso recomendable contratar ambas coberturas para estar completamente cubiertos.

Fuente: THB - México

Con sujeción a la ley y lo estipulado en cada póliza, se concede cobertura, en los términos en ella mencionados, con sujeción a los términos de orden legal vigentes en Colombia.

Es de recordar que en **D&O**, los litigios **anteriores o pendientes a la fecha de contratación del seguro y mala fe**, se encuentran excluidos, así mismo, en **D&O** se encuentran fuera de cobertura los **Errores y Omisiones profesionales**.

LA COBERTURA DE ERRORES Y OMISIONES

Por lo tanto, **E&O** compacta una cobertura que incluye los perjuicios derivados de la responsabilidad civil profesional que le sea imputable al asegurado, incluyendo el incumplimiento en el marco de la prestación del servicio profesional e imputabilidad del incumplimiento en razón de culpa o dolo, así como la relación de causalidad entre el incumplimiento y el daño. La existencia de daño configura la responsabilidad del profesional que obliga a la acción de resarcimiento patrimonial.

INDEMNIZACIÓN DERIVADA DE RECLAMOS POR ERRORES U OMISIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

GASTOS DE DEFENSA - Costos incurridos con el previo consentimiento por escrito de la Aseguradora en concepto de: Honorarios de abogados y peritos Costas y Gastos del procedimiento judicial, Erogaciones incurridas de forma razonable y necesaria para la defensa. No se consideran Gastos de defensa los salarios, ni gastos de directores, ejecutivos o empleados del Asegurado.

E&O Específicamente Asegurados

ASEGURADOS PROFESIONALES (personas físicas) y/o **EMPRESAS** (personas jurídicas)

SERVICIOS PROFESIONALES ASEGURADOS. La definición específica depende de la profesión que se pretende asegurar. Es decir que el Asegurado debe estar legalmente calificado para prestar el servicio.

PROFESIONES ASEGURALES. Por sus características especiales y la demanda del mercado, éstos son los textos más ofrecidos: Arquitectos e Ingenieros, Abogados Contadores, Médicos, Conservadores, Tecnología, Medios (editoriales, radios, periódicos, televisión, cine) y Misceláneos.

LA SUSCRIPCIÓN DE SEGUROS DE R.C. PROFESIONAL CON ANEXO DE ERRORES Y OMISIONES

EJEMPLO 1: CONSTRUCCION

Innumerables son los errores de construcción que son informados permanentemente. Sin embargo, el costo de un error u omisión en la prestación de servicios de ingenieros o arquitectos va más allá de una imagen pública; afecta considerablemente los planes de construcción, períodos de trabajo, finalización de las obras y, por supuesto, implica costos económicos.

El seguro de E&O para ingenieros y arquitectos es una herramienta que protege a la empresa en su quehacer ante cualquier problema originado por una equivocación involuntaria y que pueda derivar en una eventual demanda judicial o extrajudicial.

Al suscribirse una póliza de estas características, es importante tener en cuenta que los efectos que puede generar una acción negligente por un error u omisión puede comprometer severamente la inversión o incluso el patrimonio de una compañía.

El riesgo puede ser mucho mayor en el caso de una pequeña o mediana empresa las que, probablemente, cuenta con menos recursos económicos para enfrentar un problema de responsabilidad civil profesional.

Además de los gastos de defensa ante una eventual acción legal, el seguro puede llegar a cubrir lo que se denomina "**daño emergente**", esto es los efectos provocados a terceros por las consecuencias directas de una mala ejecución sin intención de generar perjuicio. En este escenario, la existencia de este seguro permitiría a las empresas aseguradas y sus equipos acceder a mecanismos de protección.

EJEMPLO 2: CLINICAS, HOSPITALES, CENTROS DE SALUD Y PROFESIONALES

Este seguro es una solución integral para centros de salud (generalmente clínicas y hospitales), así como para los profesionales en el sector cubriendo, riesgos de Responsabilidad Civil Profesional frente a daños que causen en el desarrollo y ejercicio de las actividades profesionales, tanto institucionales como personales.

Cubre la responsabilidad civil derivada del ejercicio de la actividad de prestación del servicio, incluyendo la de sus profesionales (médico, odontólogos, etc.), determinada de conformidad con los principios y normas que la regulan. Tiene como propósito indemnizar los perjuicios ocasionados por errores u omisiones con ocasión de la prestación de un servicio médico, odontológico o cualquier otro de carácter especializado, por los cuales el asegurado sea civilmente responsable.

Este tipo de productos, además de los perjuicios patrimoniales atribuibles a la(s) institución(es), incluye los ocasionados por profesionales de la actividad médica en el ejercicio de su profesión; es importante considerar que además de la posibilidad de incluir la individualidad para médicos, está la imputable a Estudiantes de la salud y Centros de enseñanza, lo cual multiplica los riesgos.

EJEMPLO 3: INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Esta clase de pólizas, ampara los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado, con motivo de la responsabilidad civil en que incurra por la violación de sus deberes como intermediario de seguros, en razón de cualquier acto negligente, error u omisión, que sea cometido por parte del asegurado o cualquier empleado del mismo contratado para labores propias de la gestión como intermediario de seguros.

EJEMPLOS PARA OTRAS PROFESIONES Y ACTIVIDADES

En apariencia, otras actividades son “mucho menos riesgosas” que la de profesionales de la salud, sin embargo, dentro de la evaluación de los riesgos, desde el punto de vista de las personas, la evaluación tiende a ser tan compleja como la de los profesionales médicos, por acción u omisión, por ejemplo, en la sugerencia de coberturas a considerar e incluso la de omitir amparos en búsqueda de una “reducción de costos” de adquisición.

Podrían existir muchos más ejemplos de suscripción de RCE – E&O, como es el caso de profesionales como **Abogados** (durante el asesoramiento en casos legales), y casi en todo tipo de actividad profesional, como es el de **Médicos Veterinarios**, como los **Zootecnistas** (estudio de la cría, la reproducción y el perfeccionamiento de los animales, destinado a lograr el máximo aprovechamiento del recurso animal por parte del hombre, teniendo en cuenta la sostenibilidad y sin obviar el bienestar de los ejemplares). Igual condición puede aplicarse a **profesionales de la aviación civil (RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL DERECHO AERONÁUTICO Y DE LOS PILOTOS** respecto de la responsabilidad que recae sobre estos en el momento del transporte aéreo, cuál es el tipo de responsabilidad que en ambos casos puede endilgarse, además de conocer cuál es la autoridad competente para dirimir los conflictos que se presenten en torno a estos temas, bien sea en analizar los hechos generadores del daño, el daño causado, el nexo de causalidad que existe entre el hecho antijurídico y el daño producido y cuál es el grado de imputación sobre el cual recae la responsabilidad.

Podríamos seguir añadiendo ejemplos de RCP – E&O pero nos eternizaríamos en el proceso de análisis, pero cabrían **Empresas de Servicios Públicos, la Administración pública, El estado** y en general todo tipo de Personas Jurídicas.

EJEMPLO 4 - RECLAMACIONES POR ERRORES Y OMISIONES EN EMPRESAS DE TECNOLOGIA

Las empresas de tecnología y servicios de son susceptibles de reclamaciones por responsabilidad profesional.

La tecnología de la información o el **riesgo de TI** es básicamente cualquier amenaza a datos comerciales, sistemas críticos y procesos comerciales. Es el **riesgo** asociado con el uso, propiedad, operación, participación, influencia y adopción de TI dentro de una organización.

Cuando se trata de datos e información confidencial, las reclamaciones de E&O de tecnología pueden ser muy graves. Todas las empresas de tecnología corren el riesgo de sufrir reclamaciones por errores y omisiones, que incluyen:

- Desarrolladores de software
- Consultores de TI
- Gerentes de proyectos de TI
- Empresas de personal de TI

Si un cliente demanda a su empresa, tiene que demostrar que no cumplió con ciertas promesas o que no cumplió con los estándares de la industria.

Por ejemplo, podrían alegar que manejaste mal su **ciberseguridad**, lo que provocó una violación de datos. Un cliente también podría demandarlo por entregar un proyecto tarde o por exceder el presupuesto.

Hay una amplia gama de razones por las que su empresa podría encontrarse enfrentando un reclamo por errores y omisiones. A continuación se detallan ejemplos de algunos de los más comunes.

EJEMPLO 5 - RECLAMACIONES POR ERRORES Y OMISIONES PARA AGENTES INMOBILIARIOS

Las empresas de bienes raíces y los agentes inmobiliarios independientes deben tener una cobertura adecuada de seguro por omisiones y errores para agentes inmobiliarios (E&O), ya que los errores o las fallas de comunicación pueden producirse fácilmente durante transacciones inmobiliarias complejas. La cobertura de seguro por Errores y Omisiones para agentes inmobiliarios (E&O) también puede ayudar si un cliente intenta culpar a un agente inmobiliario por una venta de vivienda insatisfactoria; un comprador podría alegar, por ejemplo, que los defectos en una propiedad no se revelaron, mientras que un vendedor podría reclamar que el precio de venta era demasiado bajo.

Incluso hay que defenderse de las demandas sin fundamento y los costos legales pueden ser considerables; las indemnizaciones de demandas por negligencia exitosas pueden costar aún más.

EJEMPLO 6 – RECLAMACIONES POR ERRORES Y OMISIONES DE FUNCIONARIOS PUBLICOS

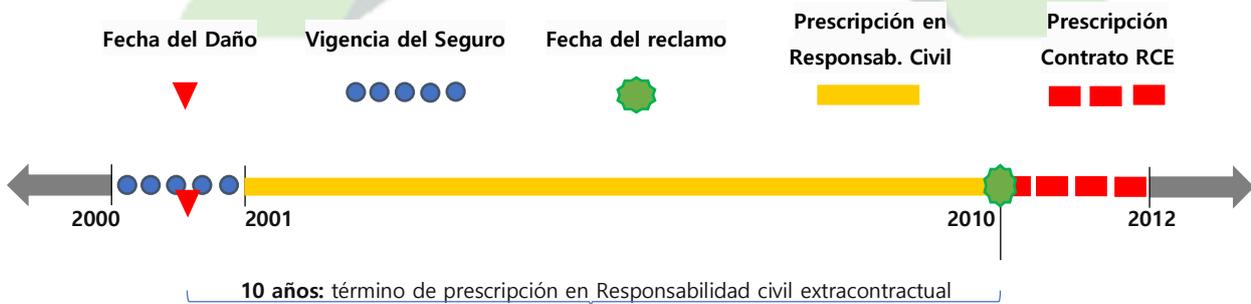
Lo mismo ocurre con quienes trabajan en la esfera pública y los municipios. Desde el gobierno local hasta las escuelas y el transporte público, los funcionarios públicos se enfrentan a un gran escrutinio legal dentro de cada proyecto cívico. Recientemente, se presentó una demanda en San Francisco contra la Autoridad Transbay de la ciudad, demandándola por más de US\$ 150 millones por incumplimiento de contrato.

Es fácil concebir una póliza de RCP – E&O para proteger una empresa o municipio de reclamaciones por **hechos ilícitos**. Pero es necesario hacer un esfuerzo para comprender la amplitud de esta cobertura para aplicarla mejor. Estaría diseñado específicamente para proteger a una entidad — en este caso, una pública — contra acusaciones relacionadas con la falta de prestación de servicios profesionales de abastecimiento público.

MODALIDAD DE RECLAMACION HECHA O CLAIMS MADE

A continuación se profundiza esta modalidad para que quede claro cómo es que esta opera y que se debe tener muy en claro cuando se suscriba una póliza con este sistema.

Esta modalidad establece que se amparen los siniestros que sean reclamados por parte de terceros afectados **durante la vigencia de la póliza**. Es decir, cuando se presente un evento, éste debe afectar la **póliza que se encuentre vigente al momento de presentarse el reclamo** y no la que estaba vigente al momento de ocurrencia de los hechos.

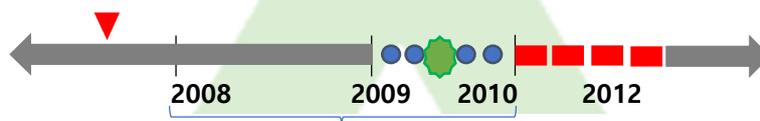


Bajo esta definición nacen dos preguntas importantes:

1. ¿Se amparan todos los hechos que se reclaman durante la vigencia de la póliza, independiente de cuando se causó el daño o se generaron los perjuicios?
2. ¿Si ya el asegurado deja de realizar la actividad, debe mantener vigente el seguro para que cuando le llegue un reclamo tenga una póliza vigente y pueda ser amparado en la misma?

Para dar respuesta a estas dos preguntas, se generan dos conceptos que finalmente van a complementar el criterio de "Claims Made; estos son:

Periodo de Retroactividad: Es la fecha a partir de la cual se entenderán amparados los daños ocurridos que van a ser reclamados durante la vigencia de la póliza, es decir, que se van a amparar las reclamaciones recibidas durante la vigencia de la póliza pero por hechos ocurridos con posterioridad a la fecha que se establece como Periodo de Retroactividad.



Periodo de Retroactividad: fecha a partir de la cual se entenderán amparados todos los daños ocurridos que el asegurado no haya conocido o debido conocer a la fecha de inicio de la primera vigencia de la póliza.

Es por este concepto que bajo este sistema **no se amparan** todos los hechos que se reclaman durante la vigencia de la póliza; se amparan todas las reclamaciones que lleguen durante la vigencia de la póliza, pero por hechos que hayan ocurrido luego del periodo de retroactividad que se establezcan en la póliza a afectar.

Periodo adicional de notificaciones: Es el periodo adicional en donde se van a entender amparadas reclamaciones recibidas luego de la fecha de revocación de la póliza o cuando se termina la vigencia y no se renueva ni se suscribe una nueva con otra aseguradora, es decir, una vez ya no se tenga una póliza vigente, se amparan las reclamaciones que lleguen durante este periodo por hechos que tengan su causa en el periodo comprendido entre la **Fecha de Retroactividad de la Cobertura y la fecha de revocación o no renovación** de la póliza.



Es debido a lo anterior que si el asegurado deja de realizar la actividad que lo pone en riesgo, por ejemplo un médico deja de ejercer la profesión de la medicina, no necesariamente debe mantener vigente la póliza, sino que hace uso del **Periodo adicional para notificaciones** para así amparar las reclamaciones que le llegan en este periodo por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza o luego del periodo de retroactividad.

En conclusión, cuando se hable de la modalidad denominada **Reclamación hecha** o **Claims Made** se debe entender entonces como el sistema que otorga cobertura a los siniestros que sean reclamados por terceros afectados durante la vigencia de la póliza por hechos que hayan ocurrido luego del periodo de retroactividad; en caso de no renovación de la póliza o de revocación de la misma, el asegurado puede acceder al **Periodo adicional para notificaciones** para amparar los reclamos que le lleguen por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza o luego del periodo de retroactividad.

Juan Carlos Lancheros Rueda

Juan Carlos Lancheros Rueda.
Cert CILA, BC's Mech Eng, BC's B.A, M.I.A, P.M.S, F.M.S,