

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES
512-DCBMSA.25-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES

OBJETIVO

Solicitar a la Aseguradora que haga efectivo el seguro contratado, realizando para tal efecto los trámites administrativos correspondientes, así como, recopilando e integrando la información necesaria y efectuando un seguimiento proactivo para obtener la indemnización correspondiente.

PROCESO

CONTROL DE INVENTARIOS Y ASEGURAMIENTO



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Ajustador.- Profesionista independiente que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro, así como investigar adicionalmente las posibles causas de la pérdida, con el objeto de informar a la Compañía Aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.

Deducible.- Cantidad que se disminuirá del pago total de la indemnización.

Desastre Natural.- Fenómeno ocasionado por cambios en la naturaleza que provoca daños a los bienes de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Indemnización.- Importe que está obligada a pagar contractualmente la aseguradora, en caso de producirse un siniestro que afecte a la SEMARNAT.

Seguro.- Contrato mediante el cual una aseguradora queda obligada a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero, mediante el pago que se le hace de una determinada cantidad de dinero (prima), en caso de que se produzca un siniestro o una circunstancia previamente acordada en el mismo.

Siniestro.- Evento desfavorable previsto en el contrato de seguro, afectando el patrimonio de la SEMARNAT.

ACRÓNIMOS:

DCBMSA.- Dirección de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento.

DGRMIS.- Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

DSMI.- Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles.

INE.- Instituto Nacional de Ecología.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Será responsabilidad de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal, Coordinación Regional u Órgano Desconcentrado de la SEMARNAT afectado, reportar el siniestro a la Subdirección de Seguros lo más pronto posible, a fin de que ésta notifique oportunamente a la Aseguradora dicho siniestro.
- En todo siniestro o daño parcial ocurrido en algún inmueble asegurado por la SEMARNAT, la Dirección de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento (DCBMSA), mediante la Subdirección de Seguros deberá gestionar el pago del deducible y es responsabilidad del Administrador del Inmueble gestionar la reparación del mismo.
- La Aseguradora al recibir el reporte, proporcionará a la Subdirección de Seguros el número de reporte para su seguimiento correspondiente.
- Asimismo, la Subdirección de Seguros coordinará con la UR afectada el establecimiento de una fecha y hora de la inspección del siniestro con el Ajustador y con el Responsable Administrativo de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal, Coordinación Regional u Órgano Desconcentrado afectado.
- Cuando los daños al inmueble ameriten el desalojo del mismo, el Subdelegado de Administración e Innovación en la Delegación Federal afectada o el Encargado Administrativo de la Coordinación Regional u Órgano Desconcentrado afectado deberán solicitar el apoyo de la Subdirección de Administración Sustentable perteneciente a la Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles (DSMI) para la evaluación y supervisión de las reparaciones que serán realizadas.

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES
512-DCBMSA.25-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Siniestros causados por desastres naturales

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Seguros

Periodicidad: Anual

Unidad de Medición: Documento integrado al 100% (reparaciones de los daños causados al inmueble y reposición de bienes siniestrados)



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Seguros	1	Recibe del Responsable Administrativo de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal, Coordinación Regional o INE, vía correo electrónico o vía telefónica, el reporte del siniestro de las instalaciones que sufrieron daños ocasionados por desastre natural.
	2	Instruye y entrega al Jefe de Departamento de Seguros el reporte del siniestro a las instalaciones para su atención correspondiente.
Departamento de Seguros	3	Recibe instrucciones necesarias y el reporte, para informar telefónicamente a la Aseguradora y al Ajustador sobre el siniestro, con el objeto de que realice las acciones pertinentes para su atención inmediata. Nota: La Subdirección de Seguros coordina telefónicamente con la Unidad Administrativa Central o Delegación Federal afectada y con el Ajustador, los detalles necesarios para realizar las visitas de inspección requeridas para iniciar la cuantificación de los daños que son procedentes.
Subdirección de Seguros	4	Recibe del Ajustador un informe de la inspección realizada a la Unidad Administrativa Central o Delegación Federal, el reporte de daños y la solicitud de los documentos necesarios, de acuerdo al resultado de la revisión.
	5	Analiza el informe de inspección e identifica si el Ajustador encontró daños en el inmueble. <i>SE ENCONTRARON DAÑOS EN EL INMUEBLE</i>



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	6	<p>Solicita por correo electrónico un presupuesto de la reparación del inmueble al Subdelegado de Administración e Innovación de la Delegación Federal afectada, al Director de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles en caso de tratarse de un inmueble de Oficinas Centrales o al Encargado Administrativo de la Coordinación Regional.</p> <p><i>EL INMUEBLE DEBE SER DESALOJADO POR LOS DAÑOS QUE PRESENTA</i></p>
	7	<p>Notifica al Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios la situación del inmueble y le presenta los presupuestos enviados por la Delegación, por la DSMI o por la coordinación Regional, según corresponda para obtener su Vo. Bo. y defina las acciones a que haya lugar en cada caso particular, continuando en la actividad No. 8 de este procedimiento.</p> <p><i>EL INMUEBLE NO DEBE SER DESALOJADO POR LOS DAÑOS QUE PRESENTA</i></p>
	8	<p>Recibe el presupuesto de reparación del inmueble dañado y convoca a una reunión, solicitando la asistencia del Ajustador, de los representantes de la Aseguradora y del Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento para revisar el costo de la reparación del inmueble con base en el (los) presupuesto (s) recibido (s).</p>
	9	<p>Realiza la reunión en la que se define si el presupuesto de la reparación es o no aceptado.</p> <p><i>EL PRESUPUESTO DE LA REPARACIÓN NO ES ACEPTADO</i></p>
	10	<p>Solicita modificaciones a los presupuestos de reparación y continúa en la actividad No. 6.</p> <p><i>PRESUPUESTO DE LA REPARACIÓN ES ACEPTADO</i></p>



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Seguros	11	Obtiene en la Minuta elaborada por la Aseguradora la firma de los asistentes y lleva a cabo las gestiones para realizar el pago del deducible.
	12	Acuerda con la constructora o contratista a quien se le asignaron los trabajos y con la Aseguradora, la forma de pago por los trabajos a realizar.
	13	Solicita al contratista o constructora los documentos necesarios para gestionar sus pagos. <i>NO SE ENCONTRARON DAÑOS EN EL INMUEBLE PERO SI HAY BIENES MUEBLES DAÑADOS</i>
	14	Entrega al Jefe de Departamento de Seguros el informe de la inspección, el reporte de daños a bienes muebles y carta solicitud de los documentos que debe requerir para integrar la documentación necesaria.
	15	Recibe la documentación y elabora oficio, solicitando los documentos requeridos por la Aseguradora para llevar a cabo el trámite de la reclamación correspondiente.
	16	Obtiene copia del oficio, turna el original al Responsable Administrativo del área afectada y recaba en la copia el acuse de recibido para integrarlo al expediente.
	17	Recibe de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal, Coordinación Regional u Órgano Desconcentrado afectado, los documentos solicitados para reclamar la indemnización y procede a revisar su contenido, determinando si son completos y correctos. <i>DOCUMENTOS NO COMPLETOS Y/O CORRECTOS</i>



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Seguros	18	Elabora escrito en el que hace del conocimiento de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal o Coordinación Regional los documentos que hacen falta para que sean enviados a la brevedad posible, continuando en la actividad 17. <i>DOCUMENTOS COMPLETOS Y CORRECTOS</i>
	19	Elabora oficio al Ajustador para gestionar el pago, anexa la documentación recibida y obtiene la firma del Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento.
	20	Da seguimiento a la entrega del(os) cheque(s) que debe efectuar la Aseguradora por concepto de la indemnización.
	21	Envía al área afectada el cheque. <i>EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN A TRAMITAR NO ES EL ÚLTIMO</i>
	22	Continúa en la actividad No. 19 hasta que todos los bienes muebles dañados en el siniestro hayan sido indemnizados. <i>EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN A TRAMITAR ES EL ÚLTIMO</i>
	23	Solicita y recibe de la Aseguradora en tres originales el Convenio de Ajuste Total.
	24	Revisa el contenido del Convenio de Ajuste Total, con el propósito de verificar la concordancia entre otros: el número de expediente y de siniestro, el objeto de la reclamación y monto de la indemnización.

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES
512-DCBMSA.25-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>EL CONTENIDO DEL CONVENIO DE AJUSTE TOTAL NO ES CORRECTO</i>
	25	Solicita al Ajustador la modificación correspondiente y continúa en la actividad No. 23 de este procedimiento.
		<i>EL CONTENIDO DEL CONVENIO DE AJUSTE TOTAL ES CORRECTO</i>
	26	Realiza las gestiones para realizar el pago del deducible y obtiene en los tres tantos del Convenio de Ajuste Final, la firma del Director General de la DGRMIS.
	27	Entrega dos tantos a la Aseguradora e integra en el expediente del siniestro, el tercer tanto original para cualquier consulta y/o aclaración posterior.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	27
PRODUCTO O SERVICIO:	Reparaciones de los daños causados al inmueble y reposición de bienes siniestrados
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO

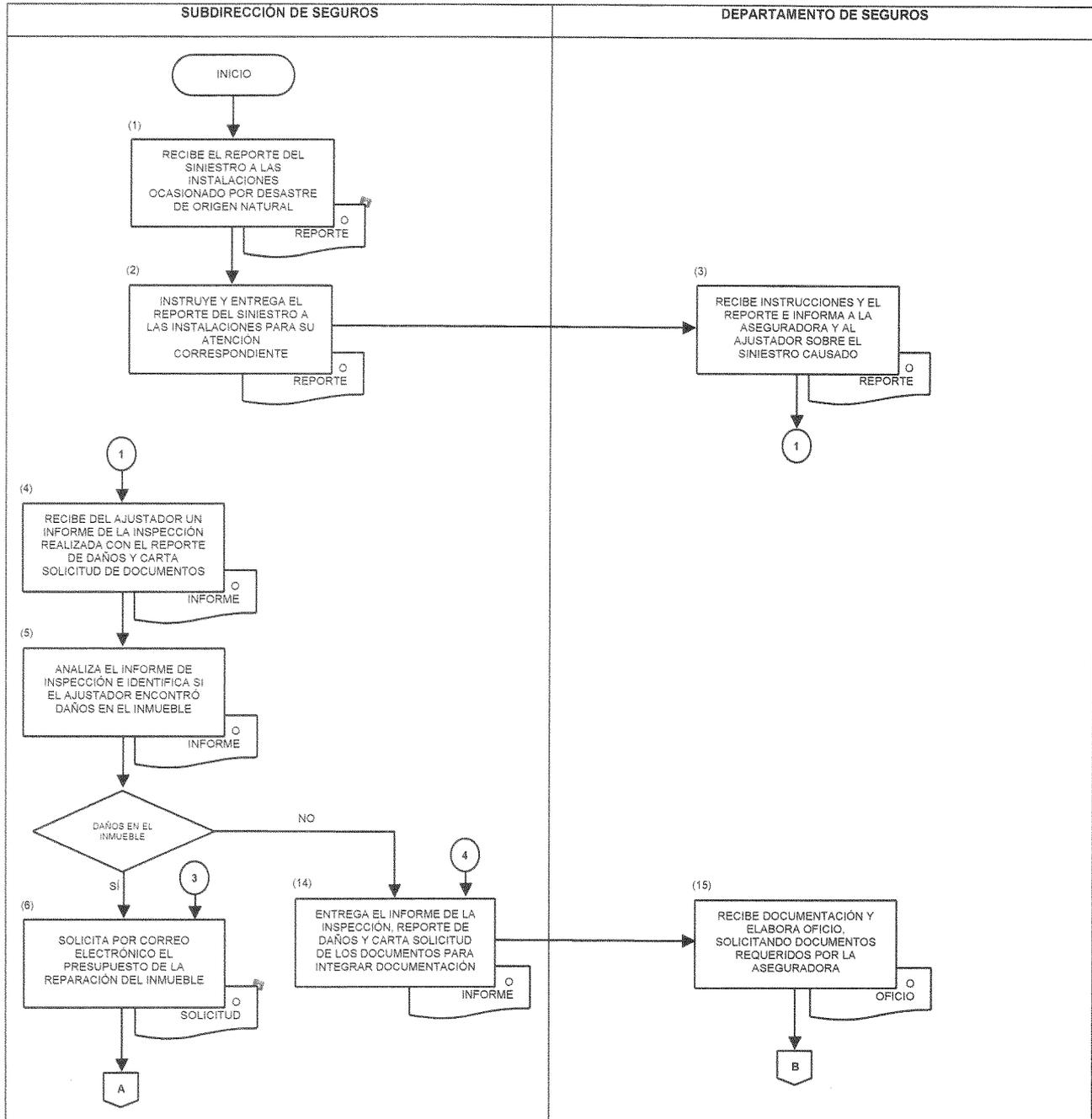
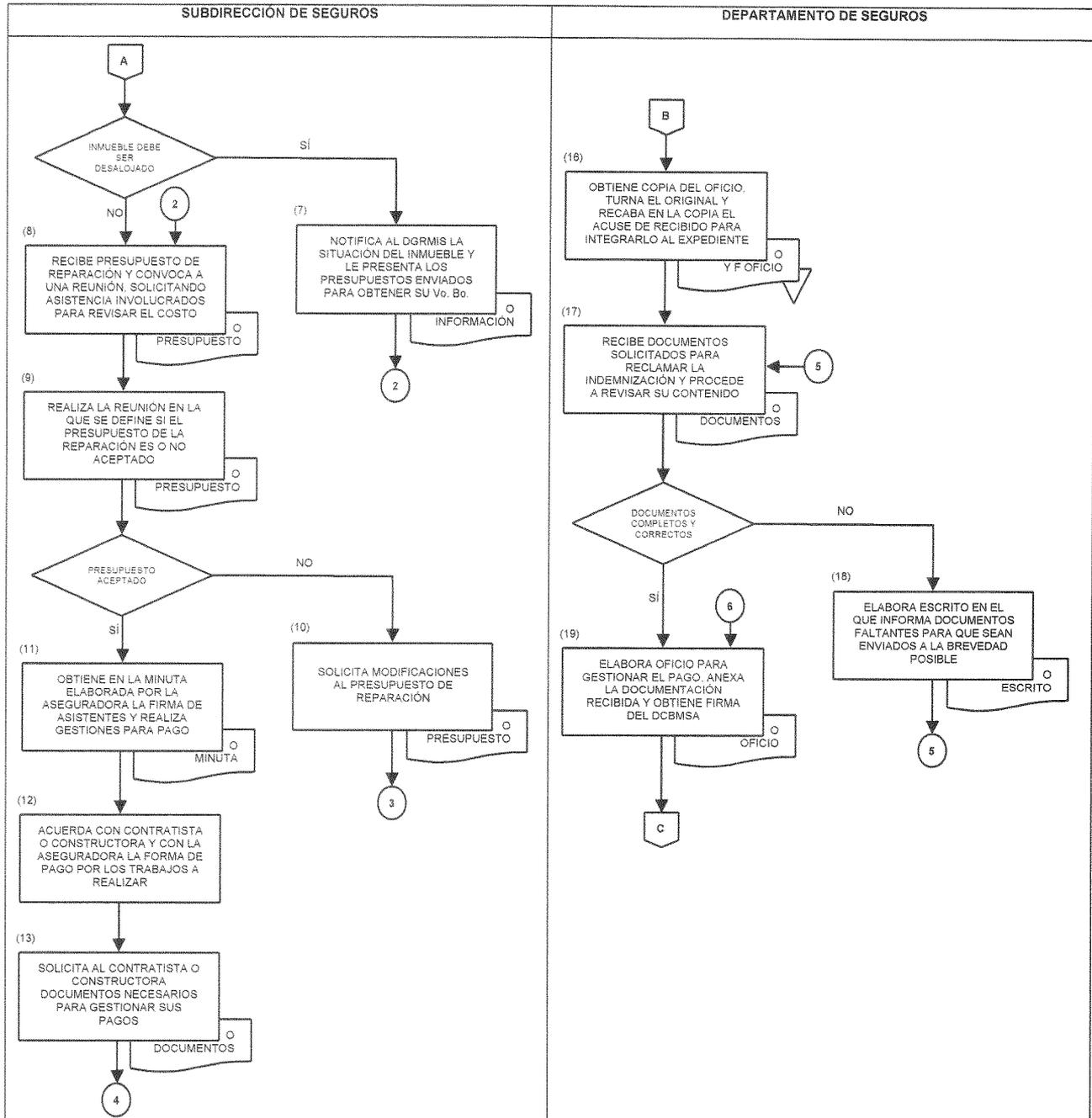




DIAGRAMA DE FLUJO



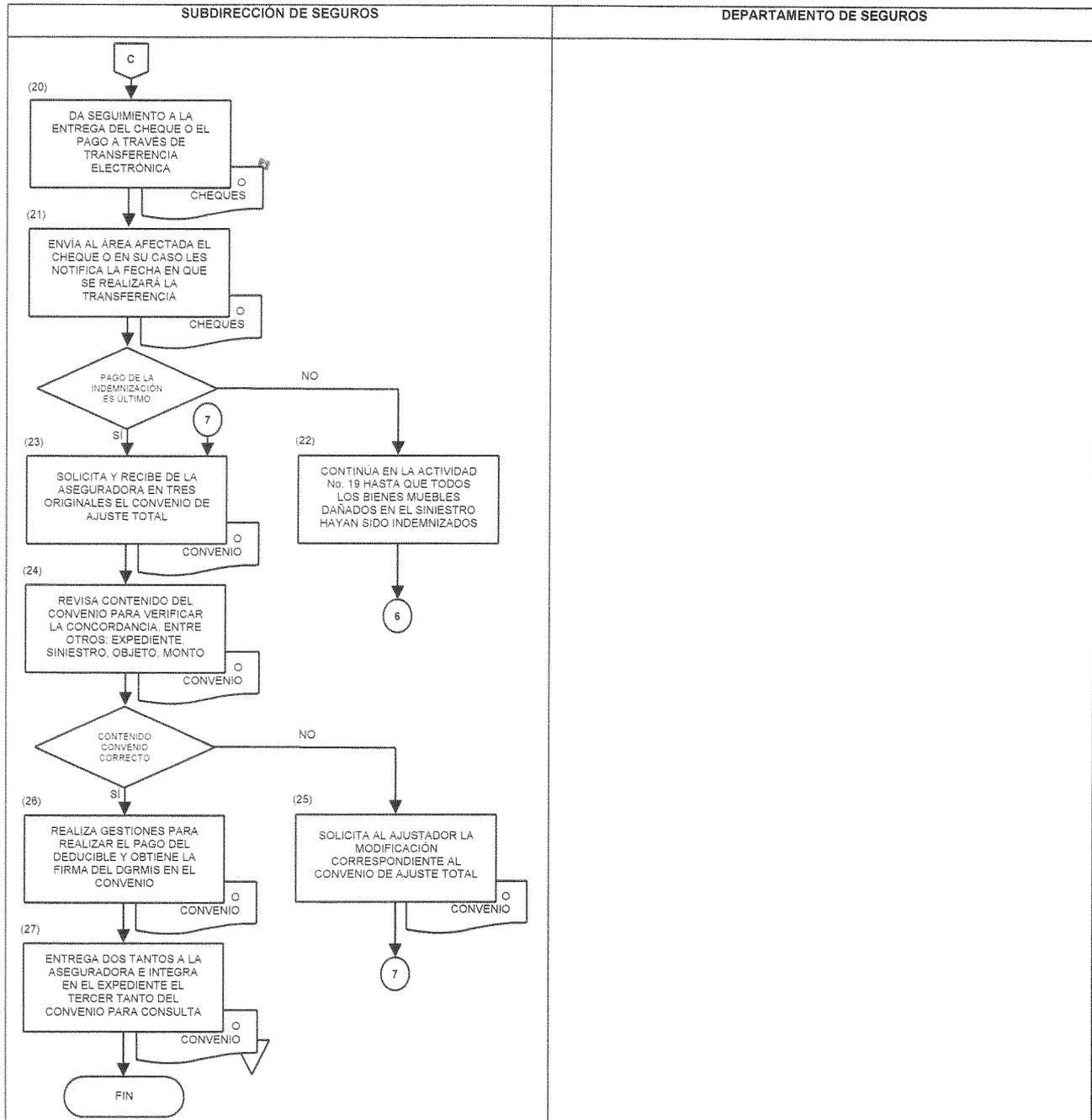
RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES
512-DCBMSA.25-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO



RECLAMACIÓN DE SINIESTROS CAUSADOS POR DESASTRES NATURALES
512-DCBMSA.25-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 2

FECHA: México, D.F. a 17 de Abril de 2009

DESCRIPCIÓN: Modificación de indicadores y la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Javier Martínez Arvizu

Cargo: Subdirector de Seguros

REVISÓ

Firma:

Nombre: Rogelio Manuel del Río Vela

Cargo: Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento

APROBÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios