

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
512-DCBMSA.26-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO

OBJETIVO

Aplicar efectivamente la póliza para este tipo de siniestro y recuperar el valor de la indemnización correspondiente, recopilando e integrando la información y/o documentación pertinente, con la finalidad de obtener la reparación del daño causado por el robo, daños parciales o totales del equipo electrónico.

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 asegurado, así como investigar adicionalmente las posibles causas de la pérdida, con el objeto de informar a la Aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.

Aseguradora.- Persona moral que, mediante la formalización de un Contrato de Seguro, asume la consecuencia económica de un siniestro.

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

Robo.- Delito cometido contra la SEMARNAT por el que se toma con o sin violencia, su Equipo Electrónico.

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.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento (DCBMSA) será responsable de la elaboración del “Programa Integral de Aseguramiento” de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), así como de realizar las reclamaciones para las recuperaciones de los siniestros por robo de equipo electrónico contemplados en la póliza contratada.
- En caso de robo de equipo electrónico propiedad de la Secretaría, el Resguardante deberá levantar el acta administrativa correspondiente y el acta ante el Ministerio Público, solicitando el apoyo del personal de la Unidad Coordinadora de Asuntos Jurídicos, con el objeto de dar fe de los hechos.
- Asimismo, el Resguardante deberá notificar en un plazo no mayor de 24 horas el robo del equipo electrónico propiedad de la Secretaría, a través de un escrito dirigido a la Dirección de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento.

INDICADORES

Nombre del Indicador: Siniestros por robo de equipo electrónico

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Seguros

Periodicidad: Anual

Unidad de Medición: Documento integrado al 100% (siniestros aceptados por la Aseguradora)

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
512-DCBMSA.26-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

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 por mensajería o correo electrónico, el reporte del siniestro por robo de equipo electrónico, así como, la documentación soporte.
	2	Gira instrucciones necesarias y entrega al Jefe de Departamento de Seguros el reporte de siniestro por robo de equipo electrónico, a fin de que realice las acciones pertinentes para su atención.
Departamento de Seguros	3	Recibe el reporte e instrucciones, revisa y determina que el mismo contenga adjuntos los documentos soporte siguientes: • Acta administrativa original • Fotocopia de identificación del Resguardante del bien • Acta original del Ministerio Público. • Factura original si ampara únicamente el bien motivo de la reclamación o copia de la factura, en caso contrario • Fotocopia del resguardo actualizado • Ratificación de la denuncia y acreditación de propiedad del bien ante el Ministerio Público, con sellos originales. LA DOCUMENTACIÓN NO ES LA ADECUADA Y/O SU CONTENIDO NO ES CORRECTO
	4	Elabora oficio, notificando las imprecisiones en la información y/o la documentación faltante y devuelve los documentos recibidos.
	5	Recaba la firma del Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento en el oficio, obtiene una copia del documento y envía el original al Responsable Administrativo de la Unidad Administrativa Central, Delegación Federal, Coordinación Regional ó INE, obtiene en la copia el acuse de recibido para integrarlo al expediente y continúa en la actividad No. 1.

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
512-DCBMSA.26-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		LA DOCUMENTACIÓN ES LA ADECUADA Y SU CONTENIDO ES CORRECTO
	6	Emite oficio dirigido al Despacho de Ajustadores en el que le informa del siniestro y envía los documentos proporcionados por el Responsable Administrativo de la unidad afectada.
	7	Recaba en el oficio el Vo. Bo. del Subdirector de Seguros y la firma del Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento.
	8	Obtiene fotocopia del oficio firmado y la documentación recibida y los distribuye como sigue: ➤ Original.- Despacho de ajustadores, adjuntando documentos originales enviados por el área afectada. ➤ Copia.- Acuse de recibido para el expediente.
	9	Recibe por conducto de la Dirección de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento el "Convenio de Ajuste" emitido en tres originales por el Despacho de Ajustadores.
	10	Revisa con el Subdirector de Seguros el contenido del "Convenio de Ajuste" recibido, con el propósito de verificar la concordancia del número de expediente y de siniestro, el bien objeto de la reclamación y monto de la indemnización respectiva.
	11	Recaba en los tres tantos del "Convenio de Ajuste" la firma del Subdirector de Seguros y entrega dos tantos al Ajustador, a fin de que sean ingresados en el expediente para su indemnización.
	12	Elabora la carta reclamación dirigida a la Aseguradora, tomando como base la cantidad a indemnizar, recaba el Vo. Bo. del Subdirector de Seguros y la firma del Director de Control de Bienes Muebles, Seguros y Abastecimiento.

RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
512-DCBMSA.26-2
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	13	Obtiene fotocopia de la carta reclamación, envía el original a la Aseguradora y recaba en la copia el acuse de recibido para integrarlo al expediente del siniestro.
	14	Integra el otro tanto original del Convenio y demás documentos relacionados con la reclamación en el expediente del siniestro que corresponda.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	14
PRODUCTO O SERVICIO:	Siniestro aceptado por la Aseguradora
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO

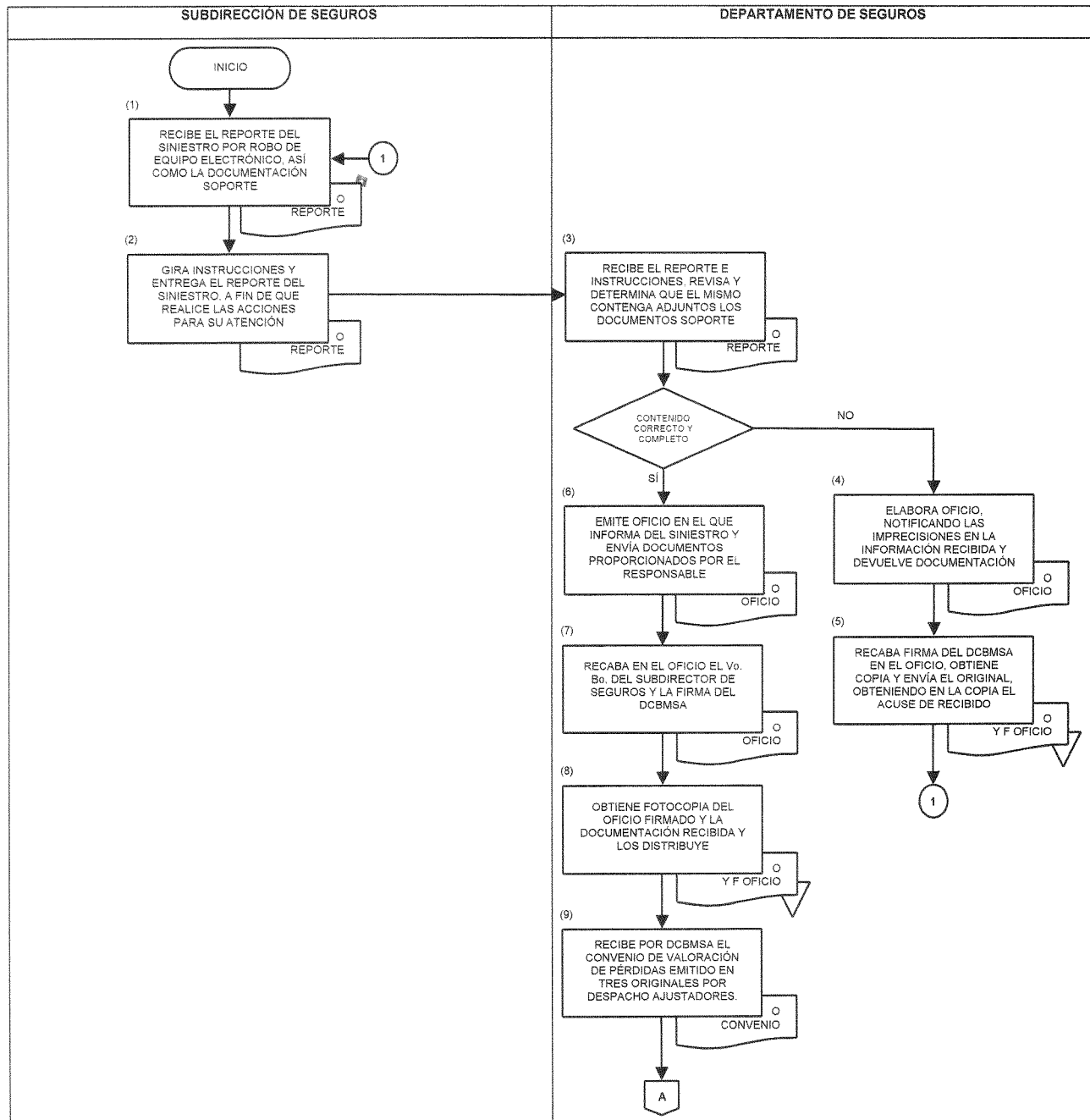
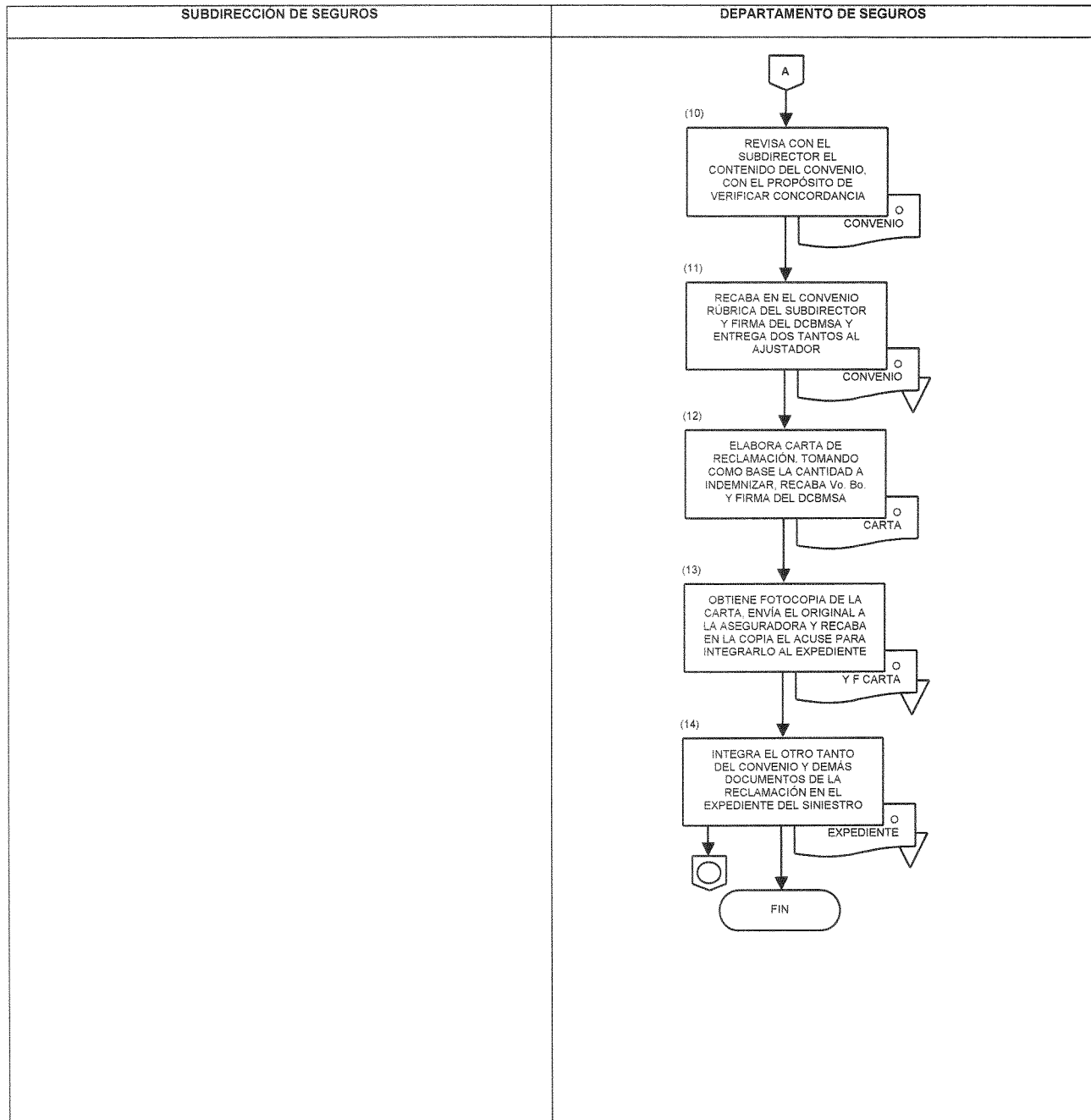




DIAGRAMA DE FLUJO



RECLAMACIÓN DE SINIESTROS POR ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
512-DCBMSA.26-2
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