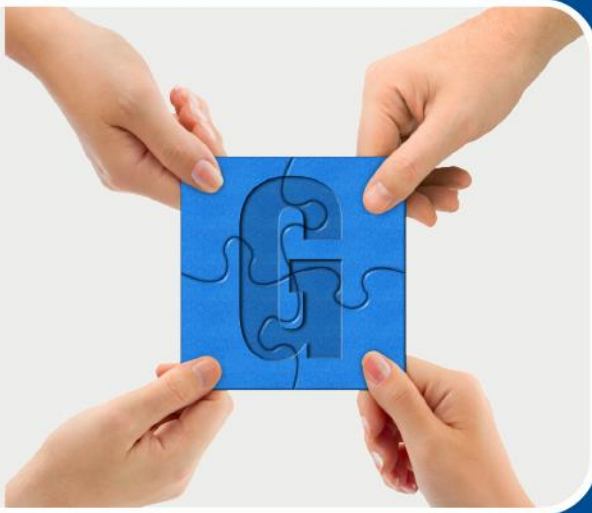
Global Assurance®

Experiencia que genera confianza

Orgullosamente conalep

¿QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO?



Actualización al 18 de mayo de 2015

OBJETIVO

El objetivo de este manual es coadyuvar con lo establecido en el Manual de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Administración Pública Federal dando a conocer los pasos a seguir en caso de encontrarse en una situación de siniestro.

Es común que al encontrarnos en dicha circunstancia, no sabemos qué hacer, como actuar, ni qué documentación presentar; por ende se retrasan, sin proponérselo, los trámites para lograr la pronta indemnización.

De ahí la importancia de conocer lo referente a lo establecido en las condiciones (generales y particulares) de la póliza y los procedimientos específicos para cada ramo, así como el proceso a seguir en caso de siniestro.

En caso de haber sufrido un siniestro le recomendamos guardar calma, leer este manual y comunicarse con el Responsable Interno de Seguros, así como con el ejecutivo de *GLOBAL ASSURANCE BROKERS*, quienes con gusto atenderán sus dudas.

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO
TITULO PRIMERO, DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO ÚNICO.

Artículo 5.- Será responsabilidad de las dependencias y entidades contratar los servicios correspondientes para mantener adecuada y satisfactoriamente asegurados los bienes con que cuenten.

FUNDAMENTO LEGAL

Manual de Recursos Materiales y Servicios Generales
CAPITULO IV / ASEGURAMIENTO
(Arts. 38 – 63)

Señalamos los que, a nuestro criterio, son los mas representativos:

Art.- 49 Corresponde a los responsables de las áreas encargadas de bienes patrimoniales y/o seguros, integrar, ordenar, conservar y actualizar los expedientes de los bienes asegurados de la Dependencia o Entidad, los cuales contarán con la documentación que acredite la propiedad de los bienes y valores inventariados, en la medida de las posibilidades de cada institución.

Asimismo, los Oficiales Mayores, homólogos o sus equivalentes, adoptarán las medidas que estimen pertinentes con el objeto de crear un sistema manual o informático en que se registren los bienes asegurados.

Este sistema deberá estar permanentemente actualizado y será compatible con los sistemas manuales o informáticos que al efecto se operen en las áreas encargadas de la administración, almacén, uso y conservación de bienes, adscritas a las áreas de recursos materiales y servicios generales, con el objeto de que puedan practicarse conciliaciones y clasificación de los bienes, con base en registros que como mínimo deberán contener:

I. Tipo de bien; II. Descripción; III. Marca, modelo y número de serie; IV. Folio de inventario de la Dependencia o Entidad; V. Fecha y valor de adquisición; VI. Área y/o persona responsable del resguardo; VII. Siniestralidad anual de las pólizas contratadas; VIII. Reportes mensuales de las áreas y unidades administrativas de las Dependencias o Entidades que reflejen la siniestralidad de los bienes a su resguardo; IX. Vigencia de las pólizas de seguros, y X. Las demás que el responsable de bienes patrimoniales y/o seguros, determine para el adecuado control y aseguramiento de los bienes y valores.

FUNDAMENTO LEGAL

Manual de Recursos Materiales y Servicios Generales

Las Dependencias y Entidades, procurarán, que los sistemas informáticos en que se registren los bienes asegurados, permitan la interconectividad con el Sistema Integral de Administración de Riesgos de la SHCP

52. Es responsabilidad del área encargada de bienes patrimoniales y/o seguros solicitar a la Oficialía Mayor, homólogo o su equivalente, operar el quebranto, en los casos en que no proceda la reclamación de la recuperación del seguro, previa conformidad del área jurídica.

53. Es responsabilidad de las áreas administrativas usuarias y del área responsable de inventarios, enviar información completa sobre los bienes de la institución, que permita al área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros realizar su aseguramiento.

54. En caso de no contar con representante del área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros, el área administrativa usuaria será la responsable de realizar todos los trámites que conlleve la indemnización del siniestro, por lo tanto, el área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros supervisará y dará seguimiento a los trámites en coordinación con el área administrativa usuaria desde el inicio hasta la indemnización.

59. Tratándose de siniestros que afecten a vehículos terrestres, aéreos o marítimos, tanto las áreas o unidades administrativas usuarias, como la responsable de bienes patrimoniales y/o seguros sujetarán su actuación a lo dispuesto en las presentes Disposiciones y en específico al “Procedimiento de Atención a Siniestros del Parque Vehicular Terrestre, Marítimo y Aéreo”, previsto en el Manual, así como a las condiciones propias del contrato de seguro, su póliza, la Ley sobre el Contrato de Seguro y la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

FUNDAMENTO LEGAL

Manual de Recursos Materiales y Servicios Generales

En caso de siniestro la Dependencia o Entidad deberá levantar un acta administrativa haciendo constar los hechos y cumplir con los demás actos y formalidades establecidas en las disposiciones aplicables en cada caso, procediéndose, en su caso, a la baja de los bienes.

Art. 60.-En caso de cualquier tipo de siniestro a bienes muebles, excepto vehículos, inmuebles, valores y dinero en efectivo, será responsabilidad de las áreas o unidades administrativas usuarias de las Dependencias o Entidades, reportarlo al responsable de bienes patrimoniales y/o seguros, tan pronto acontezcan, a fin de que éste notifique a la aseguradora dicho siniestro, siguiendo al efecto las presentes Disposiciones y el "Procedimiento de Atención a Siniestros de Inmuebles, Bienes Muebles (excepto vehículos), Valores y Dinero en Efectivo" que se contiene en el Manual, así como las que deriven de la Ley sobre el Contrato de Seguro y la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y las condiciones propias del contrato de seguro específico.

El reporte del siniestro deberá contener la descripción detallada de la afectación que sufrió el bien asegurado, las pérdidas o daños de mercancía propia o de terceros, en estadía o en maniobra de carga y descarga, así como la fecha, hora, día y demás que resulten indispensables, según el caso concreto.

Adicionalmente, dentro de los 20 días naturales siguientes al incidente, deberán remitir un oficio con la documentación probatoria del siniestro, especificada por el responsable de bienes patrimoniales y/o seguros, según el siniestro cubierto y que sufre un daño o pérdida por un riesgo también amparado.

FUNDAMENTO LEGAL

Manual de Recursos Materiales y Servicios Generales

En caso de no cumplir con el tiempo establecido, los titulares de las áreas administrativas usuarias de la Dependencia o Entidad deberán informar al área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros la fecha en que serán cumplidos los requerimientos de documentación e información probatoria del siniestro, a efecto de no incurrir en responsabilidades administrativas.

Art. 62.- Es responsabilidad de las áreas y unidades administrativas usuarias que tengan bajo su resguardo bienes muebles, inmuebles, vehículos, embarcaciones, aeronaves, dinero y valores propiedad de la Federación o de las entidades, o mercancía transportada en un bien al servicio de éstas, reunir la documentación establecida en el contrato respectivo conforme a las disposiciones aplicables para sustentar la reclamación formulada en caso de la ocurrencia de un siniestro ante la compañía aseguradora y remitirla al área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros a la brevedad posible.

PROCEDIMIENTO GENERAL

Aviso inmediato:

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización, el Asegurado, deberá notificarlo vía telefónica a través de los canales establecidos por la Dependencia para tal efecto, para que a su vez sea reportado a la aseguradora.

La falta oportuna de este aviso podría dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el siniestro, si la Compañía hubiera tenido pronto aviso sobre el mismo.

Para dar el aviso a la Compañía Aseguradora es importante, proporcionar la siguiente información:

- Número de póliza del ramo afectado (incendio, equipo electrónico etc.)
- Nombre del asegurado
- Dirección y teléfono del asegurado (ubicación afectada)
- Dirección en donde se debe atender el siniestro
- Causa de los daños
- Hora de ocurrencia y fecha del siniestro
- Bienes afectados
- Monto estimado de las pérdidas o daños
- Cualquier otro dato que ayude a una rápida tramitación del siniestro.

PROCEDIMIENTO GENERAL

Es importante marcar copia al Asesor Externo en Materia de Seguros de la documentación enviada a la Aseguradora para que, en caso de solicitar apoyo en la recuperación, cuente con los antecedentes necesarios.

Trámites para la recuperación del siniestro:

De acuerdo con la naturaleza, origen o magnitud del siniestro, la aseguradora podrá optar por:

Ajuste de escritorio:

A través del ejecutivo de cuenta se solicitan los documentos para certificar las pérdidas o daños, valuándose internamente los mismos por la Aseguradora.

Ajuste de campo:

Por parte de la Aseguradora se nombra a un Ajustador Profesional para certificar la procedencia del siniestro con respecto a las condiciones de pólizas, valuar los daños, solicitar documentación, ajustar el monto de la pérdida a indemnizar y presentar esto a la Aseguradora para proceder a la indemnización en su caso.

Se recomienda brindar al Ajustador nombrado por la Compañía, todas las facilidades para el desarrollo de su trabajo, proporcionando los documentos e información que requiera relativa al siniestro dentro de los plazos establecidos.

FUNCIONES DEL AJUSTADOR

•Atender en forma expedita y cordial.
•Certificar la procedencia del siniestro con base en las condiciones de la póliza.
•Cuantificar la pérdida indemnizable en forma justa y oportuna.
•Solicitar documentación.
•Actuar como perito imparcial, por lo tanto, su trabajo lo realiza estrictamente con base en las condiciones del contrato de seguro.

<u>Actividades del Ajustador:</u>
•Inspección, certificación y toma de declaraciones sobre el siniestro.
•Investigación de los hechos.
•Estrategias para desarrollar óptimamente el ajuste y documentos a solicitar.
•Análisis técnico y contractual de documentos y su aplicación jurídica en el siniestro.
•Comprobación de la procedencia de la reclamación.
•Supervisión y control de ajuste de acuerdo con la estrategia elegida.
•Valuación de las pérdidas o daños.
•Proporcionar toda la información del caso a la Aseguradora.
•Recomendar medidas preventivas o correctivas del riesgo afectado.

DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES

La Compañía tendrá el derecho de solicitar al Asegurado o al Beneficiario toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

El Asegurado entregará los documentos y pruebas relacionadas con el siniestro, la Compañía podrá solicitar documentación adicional en caso de que así lo considere conveniente dentro de los plazos pactados en los estándares de servicio.

Documentos, datos e informes generales que deberá presentar el asegurado:

- Carta reclamo a la aseguradora por parte del asegurado conteniendo:
  - Número de póliza.
  - Nombre del asegurado.
  - Dirección y teléfono del asegurado.
  - Bienes afectados en general
  - Causa del siniestro
  - Fecha del siniestro
  - Para acreditar la preexistencia de los bienes en todos los casos se deberá anexar copia de salidas de almacén, resguardos, copia de inventarios.
  - Reporte de daños originados por el siniestro, indicado del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el valor de dichos bienes en el momento del siniestro.

DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES

Documentación solicitada por el Ajustador:

•Es importante tener presente que la documentación que el Asegurado proporcione debe ser en original o en su defecto, copias certificadas (salvo instrucción y/o autorización en contrario).

Firma del convenio de liquidación:

•Generalmente el Ajustador presenta un "Convenio de valorización de perdidas", el cual de merecer la conformidad del asegurado, firmará y previa aceptación de la Compañía servirá como base para liquidar la indemnización correspondiente (Artículo 119 de la Ley Sobre el Control de Seguros).

•En caso de inconformidad con los términos del convenio propuesto por el Ajustador, será necesario se comunique esta situación al Responsable Interno, con objeto de analizar los antecedentes y hacer las aclaraciones pertinentes.

Devolución de finiquitos firmados de conformidad

•Acompañando el cheque de indemnización, encontrarán "El finiquito" por la cantidad indemnizada, el cual se deberá devolver a la Aseguradora firmado de conformidad, a fin de cerrar el expediente.

Salvamento:

•De acuerdo con las condiciones de la póliza, al efectuar la indemnización, los restos de los bienes dañados pasarán a ser propiedad de la Aseguradora y serán recogidos a la brevedad posible; sin embargo, si el Asegurado se interesa en conservar dichos bienes podrá hacer una carta oferta por los mismos.

DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES

Disminución y reinstalación de la suma asegurada en caso de siniestro:
Toda indemnización que la Compañía pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de los incisos de la póliza que se vea afectado por siniestro, debiendo ser reinstalada por la Compañía de acuerdo a condiciones de contratación:

Agravación del riesgo:
El Asegurado deberá comunicar a la Compañía cualquier circunstancia que durante la vigencia de este seguro provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él mismo provocare la agravación esencial de los riesgos, la Compañía puede reducir el monto de la indemnización o liberarse de toda obligación derivada de este seguro.

Prescripción: (MUY IMPORTANTE)
Todas las acciones que derivan del contrato de seguro, prescribirán en dos años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, **DESDE LA FECHA DEL ACONTECIMIENTO QUE LES DIO ORIGEN**, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por causas ordinarias, sino también por el nombramiento de perito (Artículo 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro) o por la iniciación del procedimiento señalado por el artículo 135 de la Ley General de Instituciones de Seguros.

RECOMENDACIONES GENERALES DE PROTECCIÓN CIVIL

INCENDIO Y ALIADAS

Tan pronto se descubra un conato de incendio es conveniente comunicarse inmediatamente al H. Cuerpo de Bomberos, en caso de otro tipo de evento (Por ejemplo: Sismo, Lluvias, etc.), notificarlo al jefe de la brigada de “Protección Civil” o al Funcionario de mayor rango que se encuentre en las instalaciones aseguradas al momento de los acontecimientos, con la finalidad de que se tomen las medidas de emergencia que se requiera o bien, se accionen las alarmas correspondientes. En caso necesario dar parte a las autoridades competentes.

Evitar hasta donde sea posible que el siniestro se propague o tome dimensiones mayores.

Levantar acta administrativa y/o reporte interno por el personal del Asegurado que presenció los acontecimientos, o el responsable de la custodia de los bienes afectados, con fotografías de los mismos inmediatamente después del siniestro. (Si le es posible filme un video.)

INCENDIO Y ALIADAS

Hasta donde las medidas de seguridad lo permitan no mover absolutamente nada sin la autorización de la Aseguradora.

Cualquier disposición o destrucción de los bienes dañados sólo se podrá efectuar con la autorización de la Aseguradora, salvo en caso de fuerza mayor.

Si por la magnitud de los daños intervienen las autoridades, debe obtenerse copia certificada de las actuaciones practicadas por las mismas, así como la autorización para remover los escombros.

INCENDIO Y ALIADAS
DOCUMENTACIÓN BÁSICA

• Carta de formal reclamación detallada y valorizada dirigida a la Aseguradora indicando el tipo de indemnización. (en efectivo o en especie),
• En su caso copia certificada del acta levantada por las Autoridades que tomaron conocimiento del siniestro, con los dictámenes periciales oficiales que se hubieren emitido en la averiguación correspondiente.
• Copia del reporte de bomberos o de la autoridad que tomo conocimientos del hecho.
• Reporte interno y/o acta administrativa de hechos levantado por el personal del Asegurado que presenció los acontecimientos.

Para Edificios:

• Relación detallada y valorizada de los daños.
• Copia del avalúo mas reciente o cualquier otro documento que sirva para apoyar y demostrar la existencia de los bienes dañados.
• Presupuesto de reparación con volumetrías y números generadores.
• Planos de construcción.

Para Contenidos:

•Relación detallada y valorizada del monto de las pérdidas y/o daños. (Listado de artículos dañados).
•Facturas, salidas de almacén, resguardos o cualquier otro documento que sirva para apoyar y demostrar la preexistencia de los bienes dañados.
•Copia del inventario de activos, antes y después del siniestro.
•Presupuestos de reparación o reposición.

PÉRDIDAS CONSECUENCIALES

Medidas a Seguir:

Al tener conocimiento de un incendio o riesgo adicional cubierto que afecte las operaciones productivas de la dependencia u organismo, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a reanudar las operaciones a la brevedad posible, tales como:

- Contratar los servicios de maquileros
- Arrendar temporalmente otro local.
- Trabajar turnos extras.
- Reporte de Siniestro al Responsable Interno de Seguros.

Documentación básica:

•Hoja de calculo base para fijar la suma asegurada.
•Presupuesto de egresos y/o ingresos,
•Presupuestos sobre base mensual para los siguientes 12 meses a partir de la fecha del siniestro.
•Comparativo de egresos y/o ingresos mensuales por los últimos 12 meses, con el año anterior.
•Base de calculo para determinar la pérdida.
•Y cualquier otro documento que sirva de apoyo a la reclamación.

ROBO DE MERCANCIAS Y DE DINERO Y VALORES

Medidas a seguir:

•Levantar de inmediato el Acta ante Ministerio Público solicitando inspección ocular.

•Conservar el lugar de los hechos tal y como se encuentra al descubrir el siniestro hasta que el Ministerio Público y/o el Representante de la Aseguradora efectúen la inspección ocular, salvo causa de fuerza mayor, en cuyo caso se deberán tomar fotografías.

•Recabar copia certificada de las actuaciones realizadas por las autoridades.

•Cuando se trate de documentos negociables, deberán actuar de inmediato para disminuir o evitar la pérdida, dando los avisos necesarios a las Instituciones o Personas obligadas solicitando la cancelación de los documentos.

Documentación básica:

Carta de formal reclamación a la Aseguradora, detallada y valorizada, indicando el tipo de indemnización (efectivo o en especie), Copia certificada del acta levantada ante las autoridades, Ultimo inventario practicado en el riesgo, Salidas de almacén, resguardos, En caso de documentos negociables, copia de las cartas o actuaciones practicadas para la cancelación o reposición de los documentos, Comprobante del dinero o valores sustraídos, tales como, notas de venta, tabulares en caja registradora y cualquier otro documento que sirva de apoyo a la reclamación.

RESPONSABILIDAD CIVIL

Medidas a seguir:

Definir si efectivamente se incurrió en responsabilidad.

Dar aviso del siniestro proporcionando los siguientes datos de acuerdo al daño ocasionado:

- Antecedentes completos del siniestro.
- Nombre y dirección de las personas o empresas afectadas.
- Estimación de los daños.
- Analizar si efectivamente existe responsabilidad de parte de la Dependencia en el accidente que origina la reclamación.

Dejar hasta donde las circunstancias lo permitan, que la Aseguradora se encargue directamente de la atención de los daños.

En caso que intervengan las autoridades, concurrir a las diligencias administrativas o judiciales a que sean citados. (Importante: Solicitar la intervención del Jurídico).

RESPONSABILIDAD CIVIL

Documentación básica para daños en bienes:

- Carta de formal reclamación a la Aseguradora,
- Acta Administrativa de hechos,
- Carta reclamación del tercero afectado dirigida a la Dependencia, especificando los daños,
- Copia certificada de las actuaciones practicadas por las autoridades si estas tomaron conocimiento,
- Documentación acorde al daño causado,
- Presupuesto o facturas de reparación de los daños sufridos a nombre del tercero afectado o de la aseguradora.

En complemento de lo anterior y para R.C. Arrendatario:

- Copia del contrato de arrendamiento.

Documentación básica para daños en personas:

- Certificado médico,
- Recetas, recibos de hospitalización, recibos de honorarios médicos, etc.
- En caso de muerte: acta de defunción y acta de nacimiento.

CRISTALES Y ANUNCIOS LUMINOSOS

Al tener conocimiento del siniestro se tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño.

Medidas a seguir en Cristales:

Dar aviso y entregar de inmediato el Acta Administrativa.

Dar aviso del siniestro a la Aseguradora y solicitar el nombre del Proveedor que repondrá el cristal dañado, en caso de que la Aseguradora no cuente con los servicios de un Proveedor en la zona, deberá tomar fotografías del cristal, repararlo, y enviar la factura a nombre de la Entidad ó Dependencia junto con las fotografías.

Medidas a seguir en Anuncios Luminosos:

Recabar todos los antecedentes completos del siniestro

Dirección donde ocurrió el siniestro.

Dar aviso y entregar de inmediato el Acta Administrativa.

Documentación básica:

Cristales:

Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.

Si los daños son por personas mal intencionados levantar acta ante ministerio publico.

Factura amparando la reposición de los cristales a nombre de la aseguradora.

Fotografía del cristal dañado.

Anuncios Luminosos:

Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.

Presupuesto de reparación del anuncio afectado.

Y cualquier otro documento que sirva de apoyo a la reclamación.

Factura amparando la reparación o reposición del anuncio dañado a nombre de la aseguradora.

Fotografía del anuncio dañado.

TRANSPORTE DE MERCANCÍA

Medidas a Seguir:

Asentar en el Conocimiento del Embarque el estado en que se reciben los bienes con firma y/o sello del transportista.

En maniobras de carga y descarga, tomar las medidas necesarias para salvaguardar o recuperar los bienes o parte de ellos, o para evitar que los daños se incrementen.

En caso de importaciones o exportaciones, si se detecta daños a la mercancía en la aduana, deberá solicitar instrucciones a la aseguradora, a fin de evitar una agravación del daño.

Solicitar del transportista una constancia del estado en que se cargan o descargan los bienes.

Si se trata de daños, faltantes o extravíos de bultos por entero a todo el embarque, solicitar al transportista constancia de daños o faltantes, tanto provisional como definitiva.

En caso de robo o extravío, incluyendo a los embarques locales, es importante que con carácter de urgente notifiquen la pérdida, ya que las compañías cuentan con un servicio de especialistas en localización y puede recuperar los bienes.

Si por cualquier razón el trayecto del embarque se viera interrumpido, es indispensable lo comunique para cubrir dicha eventualidad, ya que el seguro cubre los daños que sufran sus bienes durante el curso normal del viaje, con un límite en estadía en bodegas aduanales o recintos fiscales, señalado en la póliza.

TRANSPORTE DE MERCANCÍA

Presentar por escrito, formal reclamación al transportista y/o responsable de daños o pérdidas recabando firma y sello de recibido en la copia, misma que se entregará a la Aseguradora a la brevedad posible. Es indispensable cumplir con este requisito de inmediato, ya que de lo contrario la Aseguradora pierde su derecho de subrogación en contra de los responsables, lo que puede repercutir en los intereses del Asegurado.

No disponer de los bienes en tanto el ajustador no haya certificado los daños o faltantes, salvo causas de fuerza mayor; cualquier destrucción de los bienes dañados o disposición de los restos, sólo se podrá efectuar con la autorización y/o bajo las condiciones de la Aseguradora.

TRANSPORTE DE MERCANCÍA

Documentación básica:

- Carta de formal reclamación dirigida a la Aseguradora desglosando detalladamente el importe de las pérdidas y/o daños.
- Certificado de averías.
- Factura total del embarque, con su respectiva lista de empaque.
- Certificado de origen.
- Conocimiento de embarque, marítimo aéreo o terrestre.
- Pedimento de importación y/o exportación, según sea el caso.
- Cuenta de gastos del agente aduanal, según sea el caso.
- Constancia de carga o descarga extendida por el transportista, tanto provisional como definitiva.

- Copia de la reclamación que presentaron al transportista o responsable del siniestro, con sello y firma de recibido, y si es posible con su contestación.
- Copia certificada del acta levantada por la autoridad que tomó conocimiento.
- Presupuesto de reparación y/o reposición de los bienes, debidamente firmado por las personas físicas o morales que efectuarán las reparaciones o reposiciones.
- Declaración de embarques del mes afectado en su caso.
- Y cualquier otro documento que sirva de apoyo a la reclamación.

EQUIPO ELECTRÓNICO

Documentación básica:

- Carta de formal reclamación dirigida a la Aseguradora desglosando detalladamente el importe de las pérdidas y/o daños.
- Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.
- Relación detallada y valorizada de los bienes destruidos o dañados.
- Presupuesto y/o factura de reparación a nombre de la aseguradora.
- En su caso copia certificada del acta levantada por las autoridades (Robo o hurto).

EQUIPO ELECTRÓNICO

- Dar aviso telefónico y enviar el Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro al Responsable Interno de Seguros.
- Si la magnitud de los daños lo ameritan deberá avisarse a las autoridades.
- No disponer de los restos de los bienes.

Medidas a seguir:

- En la medida de lo posible se deberá tratar de disminuir la perdida que el siniestro haya ocasionado y hasta donde sea posible no efectuar reparación alguna sin autorización de la Aseguradora y/o el Ajustador, no remover escombros en tanto la aseguradora o el ajustador no haya certificado los daños, o en su defecto tomar fotografías de los bienes tal y como quedaron después del siniestro.

CALDERAS Y APARATOS SUJETOS A PRESIÓN

Medidas a seguir:

- En la medida de lo posible se deberá tratar de disminuir la perdida que el siniestro haya ocasionado y hasta donde sea posible no efectuar reparación alguna sin autorización de la Aseguradora y/o el Ajustador, no remover escombros en tanto la Aseguradora o el Ajustador no haya certificado los daños, o en su defecto tomar fotografías de los bienes tal y como quedaron después del siniestro.
- Dar aviso telefónico del siniestro a la aseguradora.
- Si la magnitud de los daños lo ameritan deberá avisarse a las autoridades.
- No disponer de los restos de los bienes.

Documentación básica:

- Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.
- Relación detallada, valorizada y exacta de los bienes destruidos o dañados.
- Presupuesto y/o factura de reparación a nombre de la aseguradora.
- Copia de la bitácora de mantenimiento y seguridad.
- En su caso copia certificada del acta levantada ante las autoridades.

ROTURA DE MAQUINARIA

Documentación básica:

- Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.
- Relación detallada, valorizada de los bienes destruidos o dañados.
- Presupuesto y/o factura de reparación a nombre de la aseguradora.
- En su caso copia certificada del acta levantada ante las autoridades.

Medidas a seguir:

- En la medida de lo posible se deberá tratar de disminuir la pérdida que el siniestro haya ocasionado y hasta donde sea posible no efectuar reparación alguna sin autorización de la Aseguradora y/o el Ajustador, no remover escombros en tanto la Aseguradora o el Ajustador no haya certificado los daños, o en su defecto tomar fotografías de los bienes tal y como quedaron después del siniestro,

- Dar aviso telefónico y enviar el Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro al Responsable Interno de Seguros,

- Si la magnitud de los daños lo ameritan deberá avisarse a las autoridades.

- No disponer de los restos de los bienes.

EQUIPO DE CONTRATISTAS

Documentación básica:

- Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro.
- Relación detallada, valorizada y de los bienes destruidos o dañados.
- Presupuesto y/o factura de reparación a nombre de la Aseguradora y en caso de perdida total la factura original de la unidad
- En su caso copia certificada del acta levantada ante las autoridades.
- En su caso documentación relacionada por daños a consecuencia de responsabilidad civil.

Medidas a seguir:

En la medida de lo posible se deberá tratar de disminuir la pérdida que el siniestro haya ocasionado y hasta donde sea posible no efectuar reparación alguna sin autorización de la Aseguradora y/o el Ajustador, no remover escombros en tanto la Aseguradora o el Ajustador no haya certificado los daños, o en su defecto tomar fotografías de los bienes tal y como quedaron después del siniestro:

Dar aviso telefónico del siniestro a la Aseguradora

Dar aviso telefónico y enviar el Acta Administrativa y el Reporte de Siniestro al Responsable interno de Seguros indicando la causa del siniestro

Si la magnitud de los daños lo ameritan deberá avisarse a las autoridades.

No disponer de los restos de los bienes.

AUTOMOVILES

Medidas a seguir:

- Dar aviso del siniestro a la Aseguradora y no hacer ningún convenio con el tercero.
- Esperar a que llegue el Ajustador.
- No aceptar ningún tipo de responsabilidad
- Dar parte a las autoridades, si así lo amerita el siniestro.
- En su caso, no abandonar a las víctimas.

Documentación básica:

En caso de pérdida total por daños materiales:

- Factura original de la unidad debidamente endosada
- Pago de tenencias originales de los últimos 5 años o copia certificada del comprobante de pago ante la Tesorería.
- Tarjeta de circulación.
- Constancia de verificación del vehículo.
- Baja de placas y su recibo de pago

En caso de robo total, adicionar:

- Acta tramitada ante el Ministerio Público debidamente certificada.
- Ratificación y acreditación de propiedad
- Denuncia ante la Policía Judicial.
- Denuncia ante la Policía Federal de Caminos.

CONSIDERACIONES FINALES

MUY IMPORTANTE:

Los comentarios, procesos, sugerencias y tópicos señalados en este manual no son exhaustivos, se refieren exclusivamente a las condiciones mas frecuentes en el trámite y documentación de un siniestro de acuerdo al tipo de cobertura afectada.

Toda reclamación efectuada al amparo de la póliza representa cierto grado de complejidad por lo que su desahogo puede variar considerablemente respecto de otra del mismo tipo.

En caso de ocurrencia de siniestro es obligatorio notificarlo al Responsable Interno de Seguros así como al área de Seguros Patrimoniales del Oficinas Nacionales (teléfonos: 01722 2710800 y 0155 5480-3700).

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
Blanca Gabriela Vélez Gonzalez	2584	bgvelez@conalep.edu.mx
Gabriela Reyes Gutiérrez	2483	greyes@conalep.edu.mx
Genaro Téllez Serrano	2466	gtellez@conalep.edu.mx
Héctor Antonio Aguilar Contreras	2466	hcontreras@conalep.edu.mx

® Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa de Global Assurance Brokers

CONSIDERACIONES FINALES

Adicional a lo anterior es muy conveniente hacerlo del conocimiento del Asesor Externo en Materia de Seguros, quienes con gusto coadyuvaremos para su atención.

A T E N T A M E N T E

GLOBAL ASSURANCE BROKERS, AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS S.A. DE C.V.
VASCO DE QUIROGA 2121, PISO 1, PEÑA BLANCA SANTA FE, MEXICO D.F CP 1210
55 3687 7000 / 01800 2490422

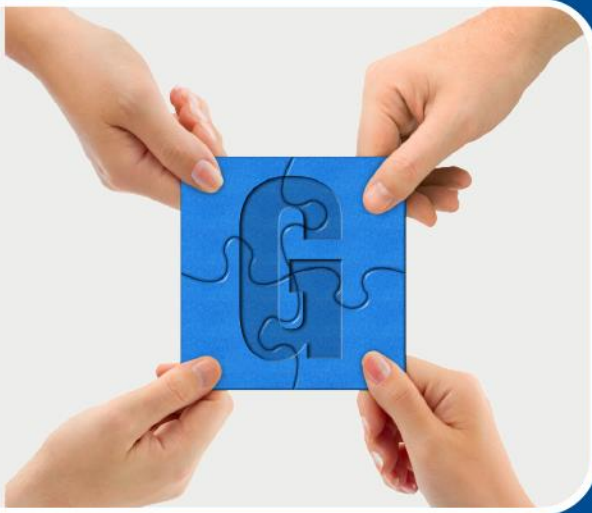
® Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa de Global Assurance Brokers

Global Assurance®

Experiencia que genera confianza

¿QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

conalep
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica