

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Administración de Riesgos
PROCEDIMIENTO:	Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Conocer las acciones a realizar en caso de la ocurrencia de un evento catastrófico que afecte los bienes muebles e inmuebles de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que permita la reclamación e indemnización correspondiente

OBJETIVO

Realizar la formal reclamación de indemnización ante la Compañía Aseguradora, por siniestros ocurridos a bienes patrimoniales por pérdida total y/o parcial, propiedad o a cargo de la Secretaría, así como asesorar a la Unidades Administrativas y Centros SCT en dicho procedimiento.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Difundirá a las Unidades Administrativas Centrales y Centros SCT, las acciones a seguir en caso de siniestro.
2. Requerirá a las Unidades Administrativas Centrales y Centros SCT la documentación inherente a los siniestros.
3. Remitirá la documentación de siniestros para el reclamo de indemnizaciones, ante la Compañía Aseguradora, dentro de los plazos establecidos para ello en la normatividad de la materia.
4. Dará seguimiento a las reclamaciones presentadas ante la Compañía Aseguradora, hasta la total recuperación de la indemnización correspondiente.
5. Recibirá y remitirá los cheques por indemnización de siniestros a la Dirección de Administración de la Dirección General de Recursos Materiales, para el trámite de entero a la Tesorería de la Federación.
6. Asesorará a las Unidades Administrativas Centrales y Centros SCT, derivadas de siniestros. y, en su caso, intervendrá ante la Compañía Aseguradora, por controversias suscitadas.
7. Observarán las Unidades Administrativas Centrales y Centros SCT, lo dispuesto en la “Guía para el Aseguramiento en la reclamación de indemnizaciones”.

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Administración de Riesgos

PROCEDIMIENTO:

Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.

DURACIÓN TOTAL:

228 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT.	Reporta vía telefónica a la aseguradora, el siniestro, indicando número de póliza, lugar de los hechos y descripción de la afectación, con el objeto de que se realicen las acciones pertinentes para su atención inmediata.	1 día
02	Compañía Aseguradora.	Vía telefónica asigna No. de Reporte o Siniestro y designa Ajustador.	1 día
03	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT.	Informa a la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos, en caso de siniestros ocurridos al o los Inmuebles propiedad o a cargo de la Secretaría, dictaminados como pérdida total.	1 día
04	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT.	Informa a la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos, en caso de siniestros ocurridos al o los Inmuebles propiedad o a cargo de la Secretaría, anexando la documentación INICIAL señalada en la Guía para el Aseguramiento, inherente al siniestro para el reclamo de indemnización a la Compañía Aseguradora.	máximo 10 días
05	Subdirección de Administración de Riesgos.	Recibe, abre expediente específico e integra la información al cuadro de siniestros en el ramo correspondiente y revisa que la documentación remitida sea la solicitada para realizar la reclamación ante la Compañía Aseguradora. De no ser el caso, la devolverá y solicitará la información adicional o aclaraciones respectivas.	10 días
06	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT. Subdirección de Administración de Riesgos.	Coordinan y convienen con el ajustador designado, la fecha y hora de la(s) visita(s) de inspección para la determinación de daños y monto de la pérdida.	3 días
07	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Determina la(s) fecha(s) de visita y horario para realizar la visita de inspección para la cuantificación de los daños.	3 días

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Administración de Riesgos

PROCEDIMIENTO:

Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.

DURACIÓN TOTAL:

228 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
08	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT. Compañía Aseguradora y/o Ajustador Subdirección de Administración de Riesgos (en su caso).	Realizan las visitas de inspección requeridas e inicia la cuantificación de los daños del bien inmueble.	5 días
09	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Emite Determinación de Perdida y solicita la documentación a presentar por parte del Asegurado.	10 días
10	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT.	Recibe Determinación de Perdida y remite al área responsable de Seguros, adjuntando documentación requerida.	3 días
11	Subdirección de Administración de Riesgos.	Recibe documentación del siniestro, elabora oficio de requerimiento de indemnización a la Compañía Aseguradora y solicita firma del Titular de la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	5 días
12	La Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	Emite Visto Bueno y firma oficio de Reclamación en su caso solicita ajustes.	2 días
13	Subdirección de Administración de Riesgos.	Realiza ajustes en su caso y presenta para firma oficio de reclamación y envía a la Compañía Aseguradora y/o ajustador, anexando el sustento documental de la misma y lo requerido por el ajustador.	3 días
14	Compañía Aseguradora y/o ajustador	Recibe, oficio de reclamación, revisa la documentación entregada. solicitando en su caso la documentación adicional que considere necesaria.	30 días
15	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	En su caso solicita información adicional hasta su entera satisfacción.	Hasta 2 años
16	Unidad Administrativa Central y/o Centro SCT. Subdirección de Administración de Riesgos.	Recaban información y documentación solicitada y se envía al ajustador y/o aseguradora.	Hasta 2 años

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Administración de Riesgos

PROCEDIMIENTO:

Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.

DURACIÓN TOTAL:

228 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
17	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Una vez recibido la documentación en su totalidad comunica satisfacción y elabora Convenio de Pago y Cuadro de Determinación de pérdida y envía a la Subdirección de Administración de Riesgos para el trámite respectivo.	10 días
18	Subdirección de Administración de Riesgos.	Recibe y revisa que el Convenio de Pago y Cuadro de Determinación de pérdida considere el resarcimiento de los daños reclamados y en los términos de la póliza o contratación, en su caso elabora oficio para su envío a la Unidad Administrativa Central o Centro SCT solicitante y recaba firma del titular de la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos. No es correcto: solicita la modificación respectiva con el sustento necesario a la aseguradora y/o ajustador. Si es correcto: continua con el trámite.	10 días
19	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Realiza las modificaciones solicitadas en su caso, y, devuelve a la Subdirección de Administración de Riesgos.	10 días
20	La Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	Firma oficio de envío de Convenio de Pago y Cuadro de Determinación de pérdida a la Unidad Administrativa Central o Centro SCT solicitante.	2 días
21	Unidad Administrativa Central o Centro SCT	Recibe el Convenio de Pago y Cuadro de Determinación de pérdida, los revisa y si está de acuerdo los firma de conformidad y los devuelve a la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	5 días
22	La Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	Recibe el Cuadro de Determinación de pérdida y Convenio de Pago firmados y los remite a la Subdirección de Administración de Riesgos para su trámite ante la Compañía Aseguradora.	2 días
23	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Elabora oficio para el envío del Convenio de Pago	5 días

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Administración de Riesgos

PROCEDIMIENTO:

Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.

DURACIÓN TOTAL:

228 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		y Cuadro de Determinación de pérdida al ajustador a efecto de que se integre al cuaderno de ajuste y se solicite a la Compañía Aseguradora el pago correspondiente.	
24	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Recaba autorización y firma de la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos y envía al ajustador y/o aseguradora.	2 días
25	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Notifica oficio a la Compañía Aseguradora.	3 días
26	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Realiza el trámite correspondiente, emite el cheque o realiza transferencia electrónica para pago de indemnización y lo envía a la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	30 días
27	La Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	Recibe cheque de pago o datos de la transferencia, así como el finiquito e instruye para su envío a la Dirección de Administración de la Dirección General de Recursos Materiales.	1 día
28	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Elabora oficio para la Dirección de Administración a efecto de que se realice el trámite de entero correspondiente a la Tesorería de la Federación.	3 días
29	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Elabora oficio para el envío del finiquito correspondiente, a la Unidad Administrativa Central o Centro SCT que tenía a cargo el bien siniestrado, para su firma de conformidad.	5 días
31	Unidad Administrativa Central o Centro SCT	Recibe finiquito, firma de conformidad y devuelve a la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos.	10 días
32	La Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos	Recibe finiquito y turna a la Subdirección de Administración de Riesgos.	2 días
33	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Recibe y elabora oficio para envío del finiquito a la Compañía Aseguradora.	5 días

ÁREA RESPONSABLE:

Subdirección de Administración de Riesgos

PROCEDIMIENTO:

Reclamación y recuperación de indemnización por siniestros ocurridos a bienes muebles e inmuebles en caso de sismo.

DURACIÓN TOTAL:

228 DIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
34	Compañía Aseguradora y/o Ajustador	Recibe el finiquito y acusa recibo.	5 días
35	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Recibe acuse y procede al cierre del expediente respectivo y archiva.	1 día
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
36	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Solicita la intervención del Asesor Externo, en caso de que la Compañía Aseguradora decline la reclamación.	5 días
37	Asesor externo	Verifica que la declinación sea en apego a las condiciones contratadas y emite opinión, en caso contrario sugiere argumentos de réplica.	10 días
38	La Subdirección de Administración de Riesgos.	Realiza reclamación mediante oficio y espera respuesta, de ser positiva continua con el procedimiento.	5 días
39	La Subdirección de Administración de Riesgos.	En caso de que la respuesta a la réplica sea negativa y lo considere necesario, solicita la intervención del Área Jurídica a través de la Dirección de Operaciones, Activos y Riesgos aportando los elementos necesarios.	10 días
		TERMINA PROCEDIMIENTO	