	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 00	Fecha: 06/02/12	
	Dirección Administrativa		
	Departamento de Bienes Patrimoniales		
Determinan los criterios y requisitos técnicos y necesarios para registrar los reclamos al amparo de las pólizas de seguros a terceros			

1.0 PROPOSITO:

Darle cobertura de seguros a la Institución ante el Reclamo de Pago de Pólizas de Seguros a Terceros, por responsabilidad civil causada por agentes de seguridad, caninos, sobre predios y operaciones por local y para dueños, propietarios y arrendatarios de los muros y cerca en las áreas segregadas.

2.0 RESPONSABLES:

Secretaria

Oficinista de control de seguros de Bienes Patrimoniales.

Jefe del Departamento

3.0 PROCEDIMIENTO:

3.1 La Institución a inicios de año proporciona a la empresa aseguradora mediante nota escrita la lista de inventarios físico verificado de los bienes para asegurar con su descripción, valor actual, condición y ubicación.

3.2 La secretaria de Bienes Patrimoniales recibe nota de reclamo de indemnización de parte de un usuario o particular afectado, solicitando la reparación de daños recibidos causados por bienes propiedad de la Institución o algún colaborador.

3.3 Una vez que se recibe la nota, se revisa, se avisa recibo sellando y firmando, entrega el original al Jefe que la revisa, ordena y analiza, si procede el reclamo inician los trámites, sino, ordena su archivo.


3.4 El oficinista de control de seguros, recibe fotocopia de la nota de parte de la secretaria con las instrucciones para proceder con el reclamo, identifica el tipo de riesgo en el cuadro auxiliar para el control de las pólizas, los riesgos que cubre, la suma asegurada, la prima anual y la vigencia de la misma.

3.5 Las Pólizas que se consideran son las siguientes:

- Póliza de Incendio y Rayo
- Póliza de Seguro de Automóviles
- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, sobre Predios, Operaciones y Personal de Seguridad
- Póliza de Seguro de Riesgos Diversos y Equipo Pesado
- Póliza de Seguro de Fidelidad de Empleados de Caja


- Póliza de Seguro Colectivo de Vida, Personal Administrativo y de Seguridad

Código: P-D.A- D.B.P.- 14	Aprobado por:	Página 1 de 4
-------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 00	Fecha: 06/02/12	
	Dirección Administrativa		
	Departamento de Bienes Patrimoniales		
Determinan los criterios y requisitos técnicos y necesarios para registrar los reclamos al amparo de las pólizas de seguros a terceros			

- Póliza Seguro Colectivo de Hospitalización de Personal en Ocupación Riesgosa.

- 3.6 El oficinista envía a la aseguradora correo electrónico informando de la solicitud de indemnización y orientación sobre la presentación de reclamo.
- 3.7 Al analista de riesgo de seguros solicita presupuesto de costo de daños al asegurado reclamante, junto con documentos de propiedad vehicular si procede, informe de los hechos y fotos.
- 3.8 La Secretaria cuando recibe lo solicitado de parte del reclamante, revisa, sella, entrega aviso de recibo y entrega al Jefe para su verificación.
- 3.9 El analista de control de seguros recibe de parte de la secretaria los documentos para su revisión y presentación del reclamo a la aseguradora.
- 3.10 Con la información suministrada por la aseguradora, el oficinista de control de seguros prepara los documentos y la nota para presentar el reclamo siguiendo las instrucciones.
- 3.11 El Jefe si detecta errores, anota las observaciones indicando nombre, N°. Póliza, unidad de riesgo, el error detectado y devuelve para su corrección.
- 3.12 Si no hay errores, el jefe le entrega a la secretaria la nota visada con los documentos adjuntos para recoger la firma de Gerencia y enviar correspondencia a la aseguradora.
- 3.13 En los casos de reclamos de indemnización por siniestros ocurridos a Edificios propiedad de la Institución, el procedimiento a seguir consiste en recabar la mayor cantidad de información sobre los hechos mediante los informes de la Dirección de Seguridad y la del Cuerpo de Bomberos, además de cualquier otra entidad relacionada.
- 3.14 Con la información, fotos, visitas al sitio del Jefe de Bienes Patrimoniales, Director Administrativo, Director de Planificación y Finanzas y otras unidades administrativas relacionadas, se procede a solicitar al afectado que presente su informe de los daños recibidos. Solo se reconocerán


	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 00	Fecha: 06/02/12	
	Dirección Administrativa		
	Departamento de Bienes Patrimoniales		
Determinan los criterios y requisitos técnicos y necesarios para registrar los reclamos al amparo de las pólizas de seguros a terceros			

daños que afecten las estructuras en los casos de Edificios. En caso de daños causados a bienes muebles, se cubrirá los daños causados a los mismos, mediante la presentación de presupuesto y documentos propiedad del artículo dañado.

- 3.15 En el caso de siniestro contra Edificio, se procede a solicitar cotización de reparación atendiendo la recomendación de la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento (DIyM), para la reparación, reconstrucción o restauración de la estructura dañada.
- 3.16 Al conocer de un siniestro contra una propiedad de la Institución que esté asegurada, se recaba información sobre los daños causados por el siniestro, la ubicación, descripción, fecha y hora. Se envía información de inmediato a la aseguradora, al Departamento relacionado para que envíen un agente de seguro que verifique en el sitio los daños y causas del siniestro.
- 3.17 De común acuerdo con la aseguradora se solicita a ajustadores de seguros que presenten un avalúo de los daños y presupuesto de reparación de los daños de acuerdo con los lineamientos de la DIyM.
- 3.18 Se discuten las propuestas, se selecciona la más apropiada, se establece el programa de reparación, se supervisan los trabajos, se levanta acta de entrega y se solicita a la aseguradora efectuar el pago de la reparación de los daños contra presentación de la factura firmada aceptando los trabajos.
- 3.19 Durante este período es probable que la Dirección de Planificación y Finanzas, congele el canon de arrendamiento del local.
- 3.20 Se lleva un archivo de todo lo actuado. Contablemente, se registran las mejoras al Local o Edificio.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
	Cuadros Auxiliares
	Lista de Inventario
	Pólizas
	Notas de endoso

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 00	Fecha: 06/02/12	
	Dirección Administrativa		
	Departamento de Bienes Patrimoniales		
Determinan los criterios y requisitos técnicos y necesarios para registrar los reclamos al amparo de las pólizas de seguros a terceros			

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación