
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Aplicación de Póliza por Siniestro

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE PÓLIZA POR SINIESTRO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS”, REVISIÓN 04**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

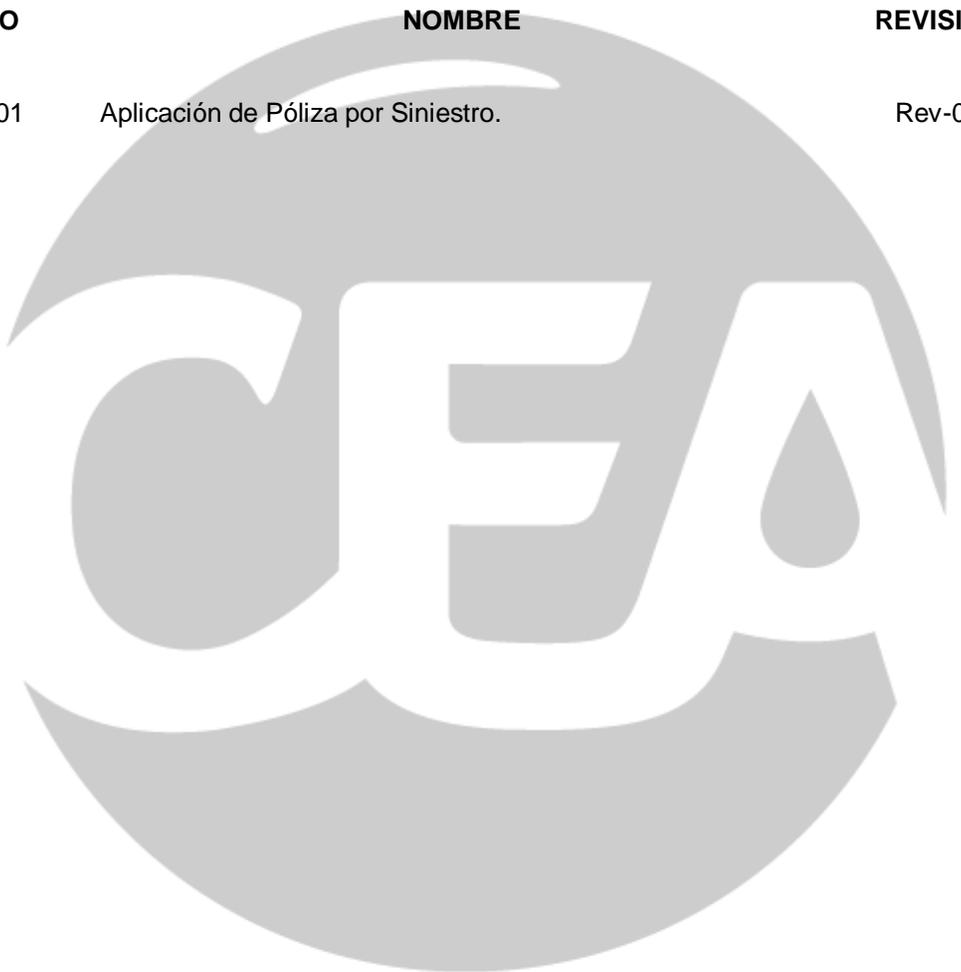
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Encargado/a del despacho de la Dirección Divisional de Administración	Ing. Deifilia del Rocío Tamayo Coutiño	Implementa	_____	_____
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Lic. Daniel de Jesús Herrejón Anaya	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Analista de Seguros y Fianzas	Lic. Alejandra López Pérez	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza y documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-PS-AP-01	Aplicación de Póliza por Siniestro.	Rev-04



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

Clave:

PR-PS-AP-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Director Divisional de Administración

I OBJETIVO

Asegurar la aplicación de las pólizas de seguro correspondientes al paquete empresarial, para trámites de indemnización y/o reposición de bienes que sufran pérdidas o daños, que sean causados por cualquier riesgo súbito accidental e imprevisto que afecte el patrimonio de la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Se considerará un siniestro cualquier evento que, por caso fortuito, fuerza mayor, desastre natural, acto vandálico de terceros o delito de robo, se destruya total o parcialmente un bien o se pierda la posesión física del mismo, de manera definitiva, de acuerdo a las condiciones de la póliza de seguro correspondiente.
2. Cualquier pérdida o daño causado en los bienes y/o en las instalaciones de la CEA, deberá ser reportado por el área afectada en forma inmediata por escrito a la Dirección Divisional Jurídica con copia a Dirección Divisional de Administración y a Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
3. En el caso de un siniestro, Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, deberá notificarlo a la compañía aseguradora con la que se tenga contratada la póliza, en un plazo no mayor a 3 días después de conocido el hecho.
4. La compañía aseguradora deberá designar a ajustador/a para el trámite de indemnización o reembolso. Para este efecto ajustador/a deberá inspeccionar los bienes muebles y/o inmuebles afectados para verificar los daños.
5. Analista de Seguros y Fianzas deberá realizar los trámites necesarios para que sean aplicadas las pólizas de seguro de las siguientes secciones:
 - a. Incendio Edificios,
 - b. Incendio Contenidos,
 - c. Rotura de Maquinaria,
 - d. Responsabilidad civil general,
 - e. Rotura de cristales,
 - f. Robo con violencia y/o asalto,
 - g. Dinero y/o valores,
 - h. Equipo electrónico

III ALCANCE

- Todas las Áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES

Caso Fortuito: Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

Indemnización: Resarcimiento de un daño o perjuicio.

Siniestro: Daño de cualquier importancia que puede ser indemnizado por una compañía aseguradora.

V DESCRIPCIÓN

1. Ocurre pérdida o daño en los bienes o instalaciones de la CEA por lo que el área responsable del bien o instalación, reporta inmediatamente por escrito el siniestro ocurrido, especificando la ubicación, fecha del siniestro y descripción detallada de los bienes afectados (cantidad, marca, modelo y de ser posible número
-

PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

PR-PS-AP-01

de inventario o de serie dependiendo del tipo de bien), el escrito lo entregan a la Dirección Divisonal Jurídica con copia a Dirección Divisonal de Administración y a Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

2. Ocurre pérdida o daño en los bienes o instalaciones de terceros por lo que afectados/as reportan por escrito dirigido a la Comisión Estatal de Aguas o al Vocal Ejecutivo, describiendo los hechos, el tipo de daño reclamado y la fecha en que ocurrió el daño.
3. Analista de Seguros y Fianzas reporta siniestro a la compañía aseguradora.
4. Compañía aseguradora designa a ajustador/a el/la cual se contacta con Analista de Seguros y Fianzas, efectúan inspección física y analizan pérdida o daño ocurrido.
5. Analista de Seguros y Fianzas integra el expediente correspondiente para entregarlo a ajustador/a quien analiza el siniestro y determina la procedencia o improcedencia del siniestro, con base en las coberturas de la póliza correspondiente

Dependiendo del tipo de siniestro, el expediente se conforma de la siguiente manera:

5.1 Para robos a la CEA:

Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora

Cotización de bienes

Copia de facturas que amparen el bien sustraído

Copia certificada de la denuncia de robo.

5.2 Para daños a la infraestructura de la CEA:

Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora.

Escrito del área afectada en la que se detallan los hechos (de ser posible con fotografías), el tipo de bienes afectados y la cantidad

Cotización o presupuesto para reparación o reposición de los bienes afectados.

5.3 Para daños a terceros:

Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora.

Carta reclamación del afectado dirigida a la CEA

Presupuesto, cotización o factura de reparación/reposición de los bienes afectados.

Reporte por escrito del área involucrada en el que valide que la infraestructura, personal o bienes que hayan ocasionado daños sean parte de la CEA, así como las causas o probables causas de la afectación.

En el caso de inmuebles afectados, copia de escritura o cualquier documento legal que acredite la propiedad del inmueble.

Copia de comprobante de domicilio

Copia de credencial para votar (PF) o poder notarial (PM)

En todos los casos la aseguradora puede solicitar información adicional que considere necesaria.

6. Si el siniestro es procedente, ajustador/a envía convenio, a Analista de Seguros y Fianzas para su revisión, en el cual se especifica el monto acordado para el pago de indemnización por los daños ocasionados y contiene por lo menos no. de póliza, no. de siniestro, fecha de siniestro, nombre de representante legal de la CEA y en su caso, del tercero afectado y sustento legal
7. Analista de Seguros y Fianzas recaba la firma de representante legal de la CEA ir a punto 11.

PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

PR-PS-AP-01

8. En caso de que el siniestro no proceda, según las condiciones de la póliza y no sea posible la indemnización, la compañía aseguradora entrega, vía correo electrónico a la CEA, Carta rechazo del siniestro, dirigida a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes o a Analista de Seguros y Fianzas, dicha carta contiene no. de siniestro, fecha de siniestro, no. de póliza y el argumento por lo que considera improcedente o no cubierto por la póliza el siniestro reclamado, la carta va firmada por técnico o analista que revisó el siniestro por parte de la aseguradora, Analista de Seguros y Fianzas recibe y archiva en el expediente correspondiente
9. En caso de ser procedente el siniestro, la compañía aseguradora emite el cheque correspondiente a la indemnización o realiza el pago mediante transferencia electrónica
10. En ambos casos se descuenta el deducible aplicable
11. En caso de emisión de cheque, Analista de Seguros y Fianzas recibe el pago firmando acuse de recibo y posteriormente lo entrega a Gerencia de Tesorería para su registro, (ver Procedimiento PR-RE-RC-01 Recaudación). Cuando se trata de transferencia bancaria, Analista de Seguros y Fianzas corrobora el depósito y registra el pago según el Procedimiento PR-RE-RC-01 Recaudación.
12. Archiva copia de cheque o confirmación de transferencia bancaria en expediente correspondiente

VI REFERENCIAS

- Pólizas de seguro correspondientes al paquete empresarial.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Expediente del Siniestro	Analista de Seguros y Fianzas	Analista de Seguros y Fianzas	Documental	Dirección Divisional de Administración /Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes/ Archivo Muerto	8 años	Destrucción

Rev-04

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Aplicación de Póliza por Siniestro

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE PÓLIZA POR SINIESTRO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS”, REVISIÓN 04**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

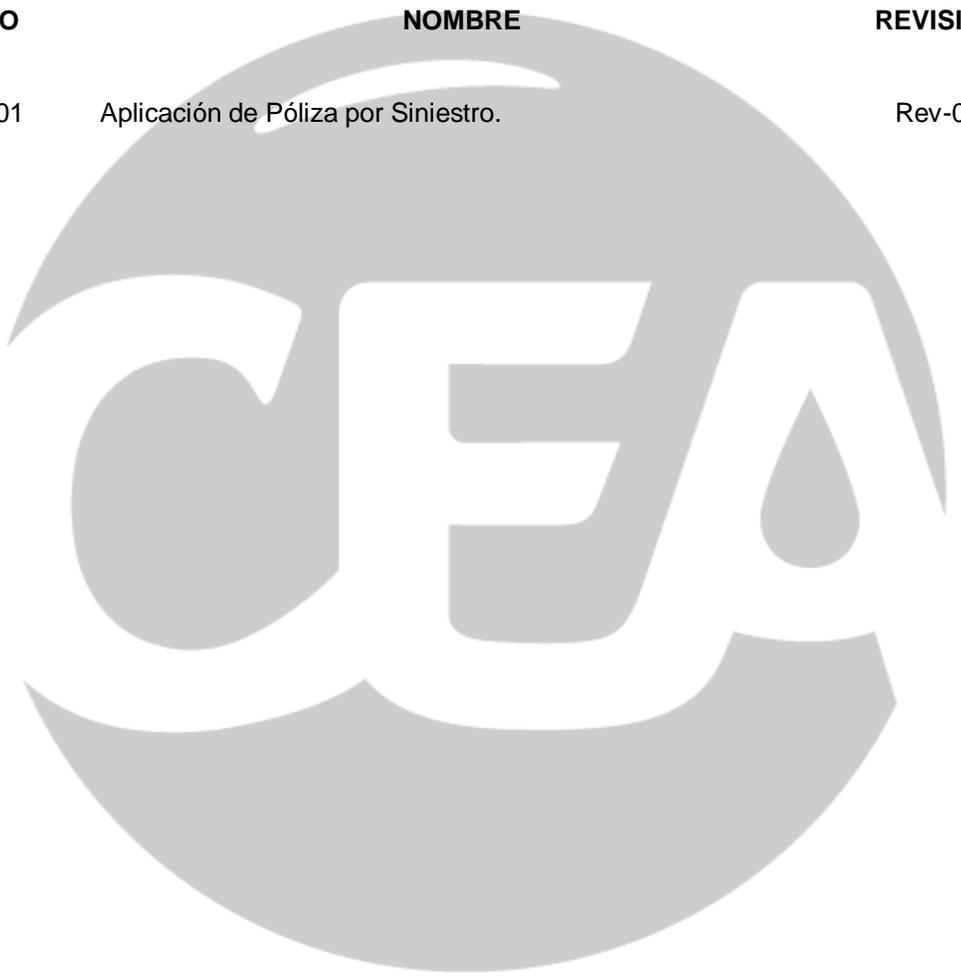
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Encargado/a del despacho de la Dirección Divisional de Administración	Ing. Deifilia del Rocío Tamayo Coutiño	Implementa	_____	_____
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Lic. Daniel de Jesús Herrejón Anaya	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Analista de Seguros y Fianzas	Lic. Alejandra López Pérez	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza y documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-PS-AP-01	Aplicación de Póliza por Siniestro.	Rev-04



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas