

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE PÓLIZA POR SINIESTRO

Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas
DGAAYF

QUERETARO

Comisión Estatal de Aguas

Revisión 04

OCTUBRE 2019



ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN Procedimientos de Aplicación de Póliza por Siniestro

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, 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", Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **SEPTIEMBRE 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 ABEDRÓP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO
RÚBRICA

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

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





PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Director/a Divisional de Administración	Implementa
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Desarrolla y ejecuta
Analista de Seguros y Fianzas	Desarrolla y ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Analiza y documenta
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Analiza y Documenta
Analista de Procesos	Analiza y documenta





CONTENIDO

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



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
	II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN. Se agrega punto 5.	
PR-PS-AP-01	V DESCRIPCIÓN. Se elimina punto 5 y se integra en el punto 5 del apartado II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN.	REV. 03
	VI. REFERENCIAS Se puntualiza las leyes normas y/o reglamentos aplicables	

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas



PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

Clave:

PR-PS-AP-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección 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 Comisión Estatal de Aguas (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. La Unidad Administrativa afectada deberá reportar cualquier pérdida o daño causado en los bienes y/o en las instalaciones de la CEA, en forma inmediata por escrito a la Dirección Divisional Jurídica con copia a la Dirección Divisional de Administración y a Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
3. En el caso de un siniestro, Gerente 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. 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
5. Dependiendo del tipo de siniestro, el expediente se conforma de la siguiente manera:
 - a. Para robos a la CEA:
 - i. Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora.
 - ii. Cotización de bienes afectados.
 - iii. Copia de facturas o contrato que amparen la propiedad del bien sustraído.
 - iv. Copia certificada de la denuncia de robo.
 - b. Para daños a la infraestructura de la CEA:
 - i. Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora.
 - ii. Escrito del área afectada en la que se detallen los hechos (de ser posible con fotografías), descripción de los bienes afectados y la cantidad.
 - iii. Cotización o presupuesto para reparación o reposición de los bienes afectados.
 - c. Para daños a terceros:
 - i. Carta reclamación emitida por la CEA dirigida a la aseguradora.



PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

PR-PS-AP-01

- ii. Carta reclamación del afectado dirigida a la CEA.
- iii. Presupuesto, cotización o factura y/o dictamen que ampare el monto de reparación/reposición de los bienes afectados.
- iv. Reporte por escrito de la unidad administrativa 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.
- v. En el caso de inmuebles afectados, copia de escritura o cualquier documento legal que acredite la propiedad del inmueble.
- vi. Copia de comprobante de domicilio.
- vii. Copia de credencial para votar (Persona Física) o poder notarial (Persona Moral).

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

III ALCANCE

- Todas las Unidades Administrativas 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. Unidad Administrativa responsable del bien o instalación una vez que ocurrida una pérdida o daño en los bienes o instalaciones de la CEA, reporta de manera inmediata 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 de inventario o de serie dependiendo del tipo de bien), a Director/a Divisional Jurídico/a con copia a Director/a Divisional de Administración y a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.
2. En caso de que la pérdida o daño en los bienes o instalaciones sea de terceros, Analista de Seguros y Fianzas recibe de afectados/as escrito 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. Analista de Seguros y Fianzas es contactado/a por ajustador asignado por compañía aseguradora, efectúan inspección física de manera conjunta con el reclamante o afectado.
5. Analista de Seguros y Fianzas integra el expediente correspondiente (según lo establecido en la política 5 del presente procedimiento) para entregarlo a ajustador/a quien analiza el siniestro y determina si procede la reparación de los daños del siniestro con base en las coberturas de la póliza correspondiente.
6. Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes o Analista de Seguros recibe de Ajustador/a dictamen de procedencia o improcedencia de cobertura de siniestro
 - 6.1. Si el siniestro es procedente, Analista de Seguros y Fianzas recibe de ajustador/a convenio, 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,



PROCEDIMIENTO

Aplicación de Póliza por Siniestro

PR-PS-AP-01

- Fecha de siniestro,
 - Nombre de representante legal de la CEA y en su caso del tercero afectado y
 - Sustento legal
- 6.1.1. Analista de Seguros y Fianzas recaba la firma de representante legal de la CEA.
- 6.1.2. 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
- 6.1.3. Archiva copia de cheque o confirmación de transferencia bancaria y documentación generada en expediente correspondiente
- 6.1.4. En ambos casos (Bienes propiedad de la CEA o de Terceros) Analista de Seguros y Fianzas descuenta el deducible aplicable.
- 6.2. En caso de que el siniestro no proceda, según las condiciones de la póliza y no sea posible la indemnización, Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes o Analista de Seguros recibe de la compañía aseguradora, vía correo electrónico, carta rechazo del siniestro, dicha carta contiene
- No. de siniestro,
 - Fecha de siniestro,
 - No. de póliza y
 - 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,
- 6.2.1. Analista de Seguros y Fianzas archiva en el expediente correspondiente

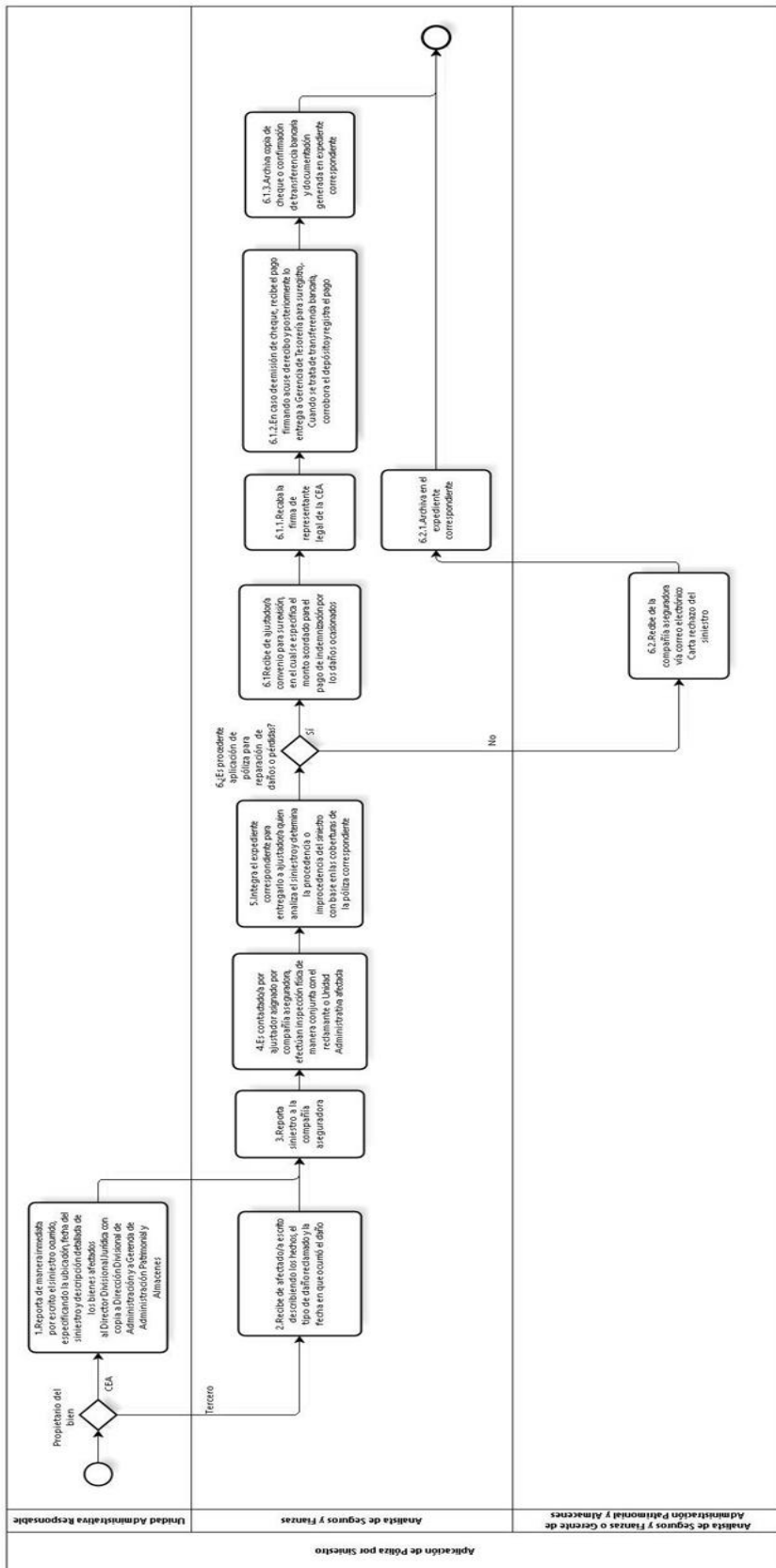
VI REFERENCIAS

- Pólizas de seguro correspondientes al paquete empresarial.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 24, fracción IX

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



----- DDJ/CERTIF/1866/2019 -----

EL QUE SUSCRIBE, LIC. MIGUEL ÁNGEL MELGOZA MONTES, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 38, FRACCIÓN XI, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, ASÍ COMO CON LO ESTABLECIDO EN EL ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXISTENCIA DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS QUE OBRAN DENTRO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CONTENIDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 18,150 DE FECHA 15 DE ENERO DE 2016, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. ARTURO MAXIMILIANO GARCÍA PÉREZ, NOTARIO ADSCRITO A LA NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 18, DE LA DEMARCACIÓN NOTARIAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO. -----

----- CERTIFICA -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS CONCUERDAN DE FORMA FIEL Y EXACTA CON EL EXPEDIENTE QUE SE TUVO A LA VISTA, SE COTEJARON Y OBRAN EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS. CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE UN LEGAJOS DE 08 (OCHO) FOJAS ÚTILES, CONTANDO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN Y SE EXPIDE PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR. EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO., A LOS 11 (ONCE) DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019-----

LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES
APODERADO LEGAL DE LA
COMISION ESTATAL DE AGUAS

