



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL DEL
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN



❖ PROCEDIMIENTO

Aseguramiento

- **Objetivo**
Contratar y administrar los servicios de aseguramiento bajo el esquema que más convenga a la institución, para mantener adecuada y satisfactoriamente asegurados los bienes con que cuenta el Instituto.
- **Descripción**
Realizar las actividades necesarias para la planeación, integración, contratación, administración y mantenimiento de las pólizas de seguros bajo el esquema que más convenga a la institución, así como la recuperación de las indemnizaciones correspondientes.
- **Marco Jurídico.**
Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 27, 31, 37 fracciones VI, VIII, IX, XIX, XX, XXII, XXIII, XXIV, XXV y XXVI, 49 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 11 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 29 fracciones I y XXI y, 50 párrafo cuarto de la Ley General de Bienes Nacionales y en general la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos y su Reglamento y la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

Contratación de pólizas de seguros de bienes patrimoniales y pago de primas

- **Objetivo**
Establecer en las pólizas de seguro que conforman el Programa Anual de Aseguramiento Integral (PAAI) de la Entidad, las cláusulas, términos, coberturas y condiciones para salvaguardar los bienes muebles e inmuebles de cualquier tipo y descripción de su propiedad y bajo su responsabilidad legal o contractual; cubriendo en tiempo y forma los pagos por concepto de primas, para poder ejercer la contraprestación de los servicios y coberturas contratadas, buscando incorporarse a las pólizas institucionales coordinadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
- **Descripción**
Consiste en el establecimiento de una relación contractual con las instituciones de seguros adjudicadas y el cumplimiento del pago de primas estipuladas en las pólizas de seguro que conforman el Programa Integral de Aseguramiento de las Dependencias y Entidades, a fin de salvaguardar su patrimonio a través de la oportuna indemnización de daños.

Para poder determinar plenamente el PAAI, como primer paso, es importante que el responsable de la contratación de seguros y de su administración, debe conocer plenamente todos los bienes patrimoniales, así como los bienes de terceros que se encuentren bajo custodia y responsabilidad de la Institución y los riesgos a los cuales están expuestos además de las responsabilidades que tiene con la ciudadanía, sus trabajadores, empleados y funcionarios, por lo que tiene que aplicar las actividades correspondientes enfocadas a definir el establecimiento de su programa de protección para el Instituto.



Procesos

▪ **Actividades Secuenciales por Responsable**

No.	Responsable	Actividad	Notas
1	Oficial Mayor u Homólogo	Solicitar a la SHCP su opinión para la incorporación de los bienes patrimoniales a cargo del Instituto a las pólizas de bienes institucionales patrimoniales coordinadas por la propia SHCP, en términos de lo previsto en el numeral 40 de las Disposiciones del Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2012.	
2	Oficial Mayor u Homólogo	Cuando en opinión de la SHCP no resulte factible dicha incorporación o ésta no represente una reducción en el gasto que la Dependencia o Entidad tenga que realizar por concepto de pago de primas, o bien, Instituto determine por cualquier causa justificada no incorporarse a las pólizas de bienes institucionales patrimoniales mencionadas, el Oficial Mayor u homólogo llevará a cabo las acciones necesarias para elaborar el PAAI.	
3	Oficial Mayor u Homólogo	Dar seguimiento al PAAI.	En todas las acciones. En caso necesario se podrá auxiliar por un responsable interno de considerarse y/o un asesor externo de seguros.
4	Oficial Mayor u Homólogo	Vigilar que las pólizas de seguros se contraten con vigencias acordes a la disponibilidad de sus recursos presupuestarios.	
5	Oficial Mayor u Homólogo	Analizar la disponibilidad, capacidad y eficiencia técnica, material y humana del Instituto en la administración de su PAAI, a efecto de determinar la conveniencia de contratar un asesor externo en materia de seguros; en su caso, la contratación del asesor externo de seguros deberá realizarse, cuando menos, con 20 días naturales de anticipación a aquél en que haya de aprobarse el PAAI del Instituto.	
6	Oficial Mayor u Homólogo	Coadyuvar al cumplimiento de las disposiciones legales que resulten aplicables.	
7	Oficial Mayor u Homólogo	Conformar un mapa institucional en materia de seguros, en el que se identifique el inventario de los riesgos y su determinación crítica, identificación del impacto real y probabilidad de ocurrencia, determinación de la concentración de riesgo en las regiones, unidades administrativas e instalaciones, análisis de los controles de cada riesgo y definición de su brecha existente, y	
8	Oficial Mayor u Homólogo	Las demás que considere pertinentes para asegurar las mejores condiciones en cuanto precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias convenientes para la administración del PAAI.	



■ Actividades Secuenciales por Responsable

1. Análisis del patrimonio de la Institución bajo su responsabilidad

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Solicita, mediante oficio, al área responsable de los inventarios y al área administrativa-usuario, la relación de bienes a asegurar propiedad o al servicio de la institución, o que tenga responsabilidad legal o contractual; conteniendo: la descripción e identificación de cada uno de los bienes asegurables, separando las relaciones por materiales, equipos, maquinaria, muebles, insumos, consumibles, etc. Conteniendo como mínimo: tipo de bien, descripción, marca, modelo, No. de serie, No. de inventario, fecha y valor de adquisición, valor actual, área de adscripción, resguardo, además informar el origen de la adquisición: plan de inversión, aportación a terceros, donativo o está bajo custodia.	Oficio e Inventario de Bienes
2	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Solicita, mediante oficio, al área responsable de los Edificios y al área administrativa-usuario, la relación de los inmuebles propiedad o bajo responsabilidad de la Institución o que tenga responsabilidad legal o contractual, conteniendo: la descripción e identificación de cada inmueble, ubicación, metros cuadrados de terreno, metros cuadrados de construcción, tipo de construcción colindancias, No. de pisos, valor, uso, maquinaria del edificio etc., notificar si son propiedad, comodato o bajo responsabilidad.	Oficio e Inventario de Inmuebles
3	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Solicita, mediante oficio, al área responsable de los vehículos y al área administrativa-usuario, la relación de vehículos a asegurar propiedad o al servicio de la institución, o que tenga responsabilidad legal o contractual, conteniendo como mínimo: la descripción detallada del vehículo, marca, submarca, modelo, tipo de transmisión, No. de motor, No. de serie, No. de puertas, capacidad, uso, equipo especial, en camiones de carga tipo de carga, No. de placas, responsable, adscripción. Otro tipo de vehículos (Ambulancia) descripción detallada de cada uno, su uso y área de cobertura.	Oficio e Inventario de vehículos
4	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Análisis de cada uno de los bienes determinación de coberturas y riesgos a cubrir.	Oficios



2. Análisis para determinar las pólizas a contratar y riesgos a cubrir

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Identificar plenamente todos los bienes patrimoniales del Instituto, edificios, mobiliario y equipo, así como el valor unitario de cada bien.	Inventario.
2	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Identificar cada uno de los riesgos a los que se encuentran expuestos o puedan causar los bienes, por su tipo, ubicación, actividad y uso.	Estudios, planos, facturas y condiciones de cada equipo o bien.
3	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Efectuar una valuación de los riesgos que afectan los bienes patrimoniales de la institución dándoles una jerarquización en cuanto a su severidad como: Graves, medianos y leves; y en cuanto a su frecuencia como: Probables y remotos, tomando en cuenta las medidas de seguridad indispensables,	Estadísticas y probabilidades. (Identificación de Riesgos)
4	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Con base a los resultados, determina que riesgos son susceptibles de reducir a través de medidas de seguridad, instrumentación de recomendaciones y observaciones en los programas de mantenimiento.	Oficios a las áreas.
5	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Recomienda a que bienes y que riesgos deben ser asegurados y establece las reglas de aseguramiento para cada uno de los bienes y riesgos.	Oficios.
6	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Elabora el PAAI de los bienes patrimoniales y los riesgos a cubrir de acuerdo a las necesidades específicas de la institución, dando como resultado los términos y condiciones de las pólizas a contratar.	Revisión de clausulados de las pólizas.
7	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Determina el esquema de aseguramiento apropiado a la institución dividiendo las pólizas bienes asegurables y riesgos a cubrir a saber: Edificios y contenidos. Vehículos (Terrestres, Marítimos y Aéreos). Transportación de Bienes, insumos y materiales. Responsabilidades. Vida y Accidentes. Gastos médicos. Fianzas.	
8	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Analiza la factibilidad de incorporar alguna de las pólizas Institucionales, principalmente a las coordinadas por la SHCP e informa al Oficial Mayor u Homólogo.	Pólizas vigentes.
9	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Inicia la elaboración del Anexo Técnico para el proceso de licitación.	PAAI.



3. Elaboración del Programa Anual de Aseguramiento Integral
Anexo Técnico para Licitación

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Elaboración del Anexo Técnico para el proceso de licitación de Seguros tomando en cuenta lo siguiente:	Programa Anual de Aseguramiento Integral (PAAI)
2	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Determinar las coberturas adecuadas mediante una comparación de condiciones de aseguramiento, costos en el mercado, así como de los riesgos involucrados.	
3	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Revisar cada una de las cláusulas de las pólizas efectuando las modificaciones correspondientes e incorporando nuevas, de acuerdo a las necesidades reales de la Institución.	
4	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Determinar los deducibles, franquicias y coaseguros que se aplicaran en las pólizas propuestas.	
5	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Tener plenamente identificados los riesgos no cubiertos, las exclusiones de responsabilidad para las aseguradoras y las medidas de seguridad exigidas.	
6	Responsable Interno de Seguros y de su administración	Tener plenamente identificados los tiempos de vigencia de los contratos y programa de pagos.	



Altas, bajas y modificación de pólizas bajo el esquema de bien nombrado

- **Objetivo**
Actualizar de manera oportuna y precisa las pólizas de aseguramiento en cuanto al alta, baja o modificación de los bienes patrimoniales.
- **Descripción**
Reportar a la aseguradora los cambios en el inventario para actualizar las pólizas de seguros.

1. BAJA. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
Unidad administrativa usuaria (área)	1	Envía oficio y documentación soporte (expedientes completos, avalúos actualizados, facturas, resguardos, planos y demás documentos que den referencia del movimiento), al área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros, solicitando realizar los movimientos correspondientes para altas, bajas y modificaciones a las pólizas.	Oficio y documentación soporte (formato de traslado y dictamen de no utilidad).
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	2	Analiza la documentación enviada por la unidad administrativa-usuario. ¿Está completa la información? Sí: pasa a la actividad 3. No: pasa a la actividad 1.	Documentación soporte (formato de traslado y dictamen de no utilidad).
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	3	Elabora solicitud de movimientos respectivos sobre el alta, baja o modificación de las pólizas y envía a la aseguradora.	Formato de solicitud de movimientos, oficio o correo.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Recibe documentación de la aseguradora (póliza y/o endosos y factura) y verifica los datos de los bienes y/o valores asegurados. ¿Los datos son correctos? Sí: pasa a la actividad 5. No: pasa a la actividad 3.	Póliza y/o endosos y factura. Oficio o correo electrónico.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Lleva a cabo las actividades de acuerdo con la solicitud de movimientos. ¿Cuál es el movimiento a realizar? Altas: pasa a la actividad 6. Bajas: pasa a la actividad 8. Modificaciones: pasa a la actividad 12.	Formato de solicitud de movimientos.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	6	Tramita el pago correspondiente.	Formato de solicitud de pago y facturas.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	7	Archiva documentación correspondiente, envía el endoso y notifica mediante oficio o archivo electrónico, a la unidad administrativa usuaria que se procedió al alta del bien y/o valor en la póliza de seguro correspondiente. FIN DE PROCEDIMIENTO	Oficio.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	8	Solicita a la Aseguradora el endoso o baja del bien asegurado y/o el reembolso de prima.	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Recibe endoso o nota de baja y/o reembolso de prima de la aseguradora derivado de la baja del bien en las pólizas de seguro.	Endoso, nota de baja y/o reembolso de prima.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Envía reembolso de prima y/o nota de baja al área de tesorería/finanzas/presupuesto, para su registro.	Reembolso de prima y/o nota de baja.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Notifica al área administrativa/usuario que se procedió a la baja del bien. Continúa en el procedimiento "Baja y disposición final". FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	12	Solicita a la aseguradora la modificación a la póliza del seguro.	Solicitud de modificación.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	Recibe póliza(s) modificada(s), notifica a la unidad administrativa usuaria que se procedió a la modificación de la póliza de seguro correspondiente.	Oficio.
Unidad administrativa usuaria (área)	14	Recibe endoso y verifica que las modificaciones estén correctas. ¿La modificación es correcta? No: pasa a la actividad 12. Sí: FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



2. ALTA. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
Responsable Interno de Seguros y de su administración	1	Determina el esquema de aseguramiento que más le conviene a la institución, de conformidad con las disposiciones aplicables. ¿Requiere listado detallado y actualizado de los bienes institucionales? Sí: pasa a actividad 2. No: pasa a actividad 4.	
Responsable Interno de Seguros y de su administración	2	Solicita, mediante oficio, al área responsable de inventarios y al área administrativa-usuario, la relación de bienes a asegurar propiedad o al servicio de la institución, o que tenga responsabilidad legal o contractual. La relación de bienes deberá contener el valor de los bienes a asegurar.	Oficio.
Área responsable de inventarios y área administrativa/usuario	3	Remite al Responsable Interno de Seguros, lo que le aplique de acuerdo con el numeral anterior, junto con oficio.	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y de su administración	4	Elabora, los estudios necesarios, con el auxilio, en su caso, del Área Responsable de Inventarios, asesor externo o de la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social (USPSS) de la SHCP, para establecer los términos y condiciones de la póliza de seguro.	Estudio o Mapa de riesgos. Términos y condiciones de aseguramiento.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Analiza el clausulado de la póliza a contratar o renovar, considerando las necesidades actuales de la Dependencia y/o Entidad. Asimismo analiza con la USPSS la factibilidad de incorporarse a las pólizas institucionales. ¿Se incorpora a las pólizas institucionales coordinadas por la SHCP? Sí: Pasa a la actividad 6. No: Pasa a la actividad 7.	Póliza a contratar o renovar.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	6	Se tramita ante la SHCP la incorporación a las pólizas institucionales coordinadas por la SHCP. FIN DEL PROCEDIMIENTO	
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	7	Se integra al proceso de planeación de Recursos Materiales y Servicios Generales para tramitar el presupuesto anual y el PAAAS.	Programa Anual de Aseguramiento Integral.
Aseguradora	8	Emite, genera y envía las pólizas correspondientes conforme al contrato.	Póliza(s).
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Verifica que el contenido de la póliza concuerde con los requerimientos solicitados por la institución. ¿Los datos son correctos? Sí: pasa a la actividad 10. No: pasa a la actividad 8.	Póliza(s).



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Registra las pólizas en la base de datos de la página de Internet del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la SHCP, para su seguimiento.	Base de datos actualizada.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Remite mediante oficio, a las áreas competentes, la póliza.	Oficio con pólizas.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	12	Solicita por escrito (formato, oficio, entre otros) a la aseguradora las facturas de pago de primas.	Formato u oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	Una vez recibidas las facturas, tramita pago a proveedores.	Pago a proveedores.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



Atención a siniestros del parque vehicular

- **Objetivo**
Realizar el cobro de la indemnización correspondiente en caso de un siniestro en cualquier tipo de vehículo (parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo).
- **Descripción**
Atención y seguimiento para el cobro, ante la aseguradora, de la indemnización en caso de daño, destrucción o pérdida que presenten los bienes de transportación de las Dependencias y Entidades, amparados en la póliza correspondiente, presentando la documentación necesaria.

1. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
A) Siniestro de Vehículos			
Unidad administrativa usuaria (Área)	1	Reporta al Responsable de Interno de Seguros y/o Área Responsable de los Inventarios, así como al Área Jurídica el siniestro, indicando lugar de los hechos y, en su caso, descripción de la afectación que sufrió el bien, y la pérdida o daño de mercancía propia o de terceros, en estadía o en maniobra de carga y descarga.	Acta de Hechos.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	2	Reporta a la Aseguradora y al área responsable de bienes patrimoniales y/o seguros el siniestro, indicando el número de póliza e inciso, lugar de los hechos y, en su caso: Descripción de la afectación que sufrió el bien, y La pérdida o daño de mercancía propia o de terceros, en estadía o en maniobra de carga y descarga.	Reporte.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	3	Asigna número de expediente consecutivo en la bitácora de registro de siniestros ocurridos (base de datos del área).	Registro en bitácora de siniestro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	En su caso, solicita el apoyo al área jurídica del Instituto, para los trámites legales a que haya lugar.	Oficio.
Unidad administrativa usuaria (Área)	5	Emite la declaración de los hechos suscitados, y proporciona a la aseguradora la suficiente información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.	Declaración preliminar de los daños y presentación del reclamo.
Unidad administrativa-usuaria (Área)	6	Consulta a la aseguradora y/o al área jurídica si se requiere acudir al Ministerio Público. ¿Se requiere acudir al Ministerio Público? Sí: pasa a la actividad 6. No: pasa a la actividad 9.	
Unidad administrativa-usuario y Área Jurídica	7	Acude a la agencia del Ministerio Público competente a levantar el acta correspondiente.	



MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	8	Obtiene el acta correspondiente y remite al Responsable Interno de Seguros y/o al Responsable de los Inventarios para que ésta integre el reclamo ante la aseguradora.	Acta ministerial.
Área Jurídica	9	Recibe acta y apertura expediente para seguimiento.	Documentación del siniestro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Solicita a la aseguradora que especifique los documentos requeridos para tramitar la indemnización, reparación y/o reposición del bien.	Documentación del siniestro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Verifica que la documentación esté completa. ¿La documentación está completa? Sí: pasa a la actividad 13. No: pasa a la actividad 12.	
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	12	Recopila los documentos comprobatorios faltantes y abre expediente para entregar a la aseguradora.	Expediente.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	Pasa, según sea el caso, al procedimiento de: "Indemnización"; "Reparación", o "Sustitución".	Reclamación.
Indemnización			
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	1	Remite a la aseguradora la documentación requerida para pago de indemnización.	Documentación requerida para pago de indemnización.
Aseguradora	2	Tramita pago de indemnización.	Pago de indemnización.
Aseguradora	3	Elabora convenio de finiquito sobre la determinación de la pérdida correspondiente y determina el monto del deducible respectivo.	Convenio de finiquito.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Recibe y revisa el convenio de finiquito, considerando los comentarios que, en su caso, manifieste el asesor externo o el responsable interno de seguros, para la firma de dicho documento. ¿El convenio cumple con los términos de la póliza de seguro? Sí: pasa a la actividad 5. No: pasa a la actividad 3.	Convenio de finiquito.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Aprueba convenio de finiquito y firma de conformidad el mismo, remitiéndolo a la aseguradora. Asimismo, envía el área responsable de inventarios, da de baja el bien siniestrado. Se requiere la transmisión de dominio de la unidad siniestrada a favor de la aseguradora. Sí: Pasa a la actividad 6. No: Pasa a la actividad 7.	Convenio de finiquito.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	6	Emite acuerdo de baja o destino final.	Acuerdo de baja o destino final.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	7	Solicita al área competente, en su caso, el pago del deducible establecido en la póliza de seguro correspondiente.	Pago deducible por indemnización.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	8	Recibe pago por concepto de indemnización.	Cheque, transferencia y/o pago en especie.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Notifica, mediante oficio, al área administrativa/usuario que la aseguradora cubrió la indemnización del siniestro ocurrido.	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Tramita la baja del inventario. (continua con el procedimiento "Baja y Destino Final de Bienes")	Baja de inventario.



2. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
B) Reparación de Vehículos			
Unidad administrativa usuaria	1	Solicita a la aseguradora, la autorización de reparación del bien siniestrado.	Reporte de daños.
Aseguradora	2	Entrega autorización de reparación del daño y, en su caso, especifica el monto del deducible conforme a los términos de la póliza.	Autorización de reparación del daño.
Responsable Interno de Seguros, Área Responsable de Inventarios y/o área administrativa/usuario o aseguradora	3	Traslada el bien siniestrado al lugar de reparación.	Bitácora.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Tramita en su caso pago de deducible que corresponda conforme a la póliza contratada.	Formato de pago.
Responsable Interno de Seguros, Área Responsable de Inventarios y/o área administrativa/usuario o aseguradora	5	Acude por la unidad reparada y entrega al área administrativa/usuario correspondiente.	Unidad reparada.
Sustituto			
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	1	Tramita en su caso, pago por el monto del deducible que corresponda marcado por la aseguradora.	Formato de pago.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	2	Recibe el bien sustituto con documentos correspondientes al mismo, procediendo de acuerdo con el procedimiento de ingreso respectivo.	Bien sustituto con documentos correspondientes al mismo.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	3	Entrega bien sustituto al área administrativa/usuario y recaba la firma de ésta para resguardo correspondiente.	Firma de entrega del bien sustituto.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Tramita el alta en el inventario de bienes patrimoniales de la institución.	Copia de la factura del bien sustituto.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Tramita alta de seguro y archiva documentación.	Alta de seguro.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

**Atención a siniestros de inmuebles, bienes muebles (excepto vehículos), valores y dinero en efectivo**▪ **Objetivo**

Realizar el cobro de la indemnización correspondiente en términos de las disposiciones aplicables, en caso de presentarse un siniestro en cualquier tipo de bien mueble (excepto vehículos), inmuebles, valores y dinero en efectivo.

▪ **Descripción**

Atención y seguimiento para el cobro, ante la aseguradora, en caso de daño, destrucción, pérdida o robo en los bienes inmuebles, muebles (excepto vehículos) y valores de la Dependencia o Entidad, amparados en la póliza respectiva, mediante la presentación de la documentación correspondiente.

1. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
A) Inmuebles			
Unidad administrativa usuaria	1	Avisa al Responsable Interno de Seguros y/o al Área Responsable de los Inventarios el siniestro, vía telefónica, correo electrónico, oficio y/o Acta de Hechos.	Aviso vía telefónica, oficio o correo electrónico del siniestro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	2	Recibe de la unidad administrativa usuaria el reporte del siniestro ocurrido. Asigna número de expediente consecutivo en la bitácora de registro de siniestros ocurridos (base de datos del área).	Número de expediente de la base de datos.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	3	Reporta 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.	Reporte.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Recibe de la aseguradora número de siniestro y solicita apoyo al área jurídica del Instituto. ¿Cuál es el tipo de siniestro a atender? Bienes inmuebles: pasa a la actividad 5. Bienes muebles: pasa al procedimiento "Atención de siniestros de muebles". Valores y dinero en efectivo: pasa al procedimiento "Atención de siniestros de valores".	Solicitud de apoyo del área jurídica.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Realiza las visitas de inspección requeridas e inicia la cuantificación de los daños del bien inmueble, acompañado en su caso de un perito de protección civil. Presenta reclamación anexando el sustento documental de la misma.	Visitas de inspección.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	6	Recibe el reporte de ajuste de daños, archiva en su expediente. ¿Se requiere acudir al Ministerio Público? Sí: pasa a la actividad 7. No: pasa a la actividad 9.	Reporte de ajuste de daños.



Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	7	Acude a la agencia del Ministerio Público competente a levantar el acta correspondiente.	
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	8	Obtiene el acta ministerial correspondiente y remite al área Responsable Interno de Seguros y/o al Área Responsable de los Inventarios para que ésta integre el reclamo ante la aseguradora.	Acta ministerial.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Verifica el daño al (los) inmueble(s), con base en el reporte de daños o pérdidas.	
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Solicita, por oficio o correo electrónico, el presupuesto de reparación al área responsable.	Oficio o correo de solicitud de presupuesto.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Convoca reunión con la asistencia del ajustador y de los representantes de la aseguradora para revisar el dictamen de valuación elaborado por la misma, comparándolo con el (los) presupuesto(s) recibido(s) por las áreas responsables. ¿El dictamen de valuación es aceptado? Sí: pasa a la actividad 13. No: pasa a la actividad 12.	Reunión con ajustador y Aseguradora.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	12	Solicita mediante oficio la intervención del área jurídica del Instituto, remitiendo los documentos pertinentes para que se inicien las acciones correspondientes. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	Solicita a la aseguradora especifique los documentos requeridos para tramitar el acuerdo de pago.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	14	Récopila los documentos comprobatorios de las diferentes áreas administrativas y se integra expediente.	Documentos comprobatorios.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	15	Solicita pago de reclamación a la Aseguradora con la documentación requerida.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	16	Recibe acuerdo de pago. ¿El acuerdo de pago cumple con los términos de la póliza de seguro? Sí: pasa a la actividad 18. No: pasa a la actividad 17.	Acuerdo de pago.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	17	Solicita a la aseguradora el ajuste del acuerdo de pago. ¿Acepta el ajuste? Sí: Pasa a la actividad 16. No: Pasa a la actividad 12.	Solicitud.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL
PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Oficial Mayor o equivalente	18	Aprueba el convenio de finiquito firmándolo y remitiéndolo a la aseguradora para que se genere la indemnización.	Acuerdo de pago.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	19	Tramita, en su caso, pago de deducible, estipulado en el contrato de seguro.	Pago de deducible.
Oficialía Mayor o equivalente	20	Recibe pago.	Comprobante.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



2. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
B) Muebles			
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	1	Solicita al ajustador realice visita de inspección y genera reporte de daños.	Reporte del ajustado.
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	2	Recibe reporte de daños o pérdidas por parte de la aseguradora. ¿Se requiere acudir al Ministerio Público? Sí: pasa a la actividad 3. No: pasa a la actividad 5.	Reporte de daños.
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	3	Acude a la agencia del Ministerio Público correspondiente a levantar el acta y solicita a la aseguradora el apoyo jurídico.	
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	4	Obtiene el acta certificada correspondiente.	Acta Ministerial.
Unidad administrativa usuaria	5	Envía documentación del siniestro al Responsable Interno de Seguros y/o al Responsable de Inventarios.	Documentación del siniestro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	6	Recibe documentación del siniestro y solicita a la aseguradora que especifique los documentos requeridos para tramitar la indemnización, reparación y/o reposición del bien.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	7	Recopila los documentos comprobatorios y abre expediente. ¿Cuál es el tipo de atención al siniestro? Indemnización: pasa a la actividad 8. Reparación: pasa a la actividad 16. Sustitución: pasa a la actividad 20.	Expediente.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	8	Remite a la aseguradora la documentación requerida para el pago de indemnización.	Documentación requerida para pago de indemnización.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Recibe convenio de finiquito. ¿El convenio cumple con los términos de la póliza de seguro? Sí: pasa a la actividad 12. No: pasa a la actividad 10.	Convenio de finiquito.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Solicita a la aseguradora el ajuste del convenio de finiquito. ¿Acepta el ajuste? Sí: Pasa a la actividad 12. No: Pasa a la actividad 11.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Solicita mediante oficio la intervención del Área Jurídica del Instituto, remitiendo los documentales pertinentes para que inicie las acciones correspondientes. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Oficial Mayor o equivalente	12	Aprueba convenio de finiquito firmándolo y remitiéndolo a la aseguradora.	Convenio de finiquito y oficio o correo electrónico.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	De resultar procedente, tramita la baja del inventario del bien siniestrado, una vez que se haya cubierto el pago por la aseguradora. (continua en el procedimiento Baja y destino de bienes)	
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	14	Tramita, en su caso, el pago del deducible por indemnización a la aseguradora.	Solicitud de pago.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	15	Recibe indemnización. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Comprobante.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	16	Solicita a la aseguradora, con base en el reporte de daños, la orden de reparación del bien afectado.	Reporte de daños.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	17	Verifica se traslade el bien siniestrado al lugar de reparación.	Orden de reparación del daño.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	18	Informa al área de tesorería que deberá realizar pago por el monto del deducible que corresponda, conforme a la póliza contratada.	Oficio.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	19	Recibe el bien reparado y lo entrega a la unidad administrativa usuaria para su resguardo. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Comprobante.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	20	Solicita a la aseguradora, con base en el reporte de daños, la sustitución del bien afectado.	Reporte de daños.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	21	Tramita, en su caso, pago de deducible.	Pago de deducible.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	22	Recibe el bien sustituto con documentos correspondientes al mismo.	Comprobante.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	23	Entrega bien sustituto al área administrativa-usuario, se registra en inventario, se plaquea el equipo y se recaba la firma para el resguardo correspondiente.	Comprobante.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	24	Envía copia de la factura del bien sustituto al área responsable de inventarios, para que tramite alta en el inventario de bienes patrimoniales de la institución.	Copia de la factura del bien sustituto.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	25	Tramita alta en la póliza de seguro y archiva documentación.	Alta.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



3. Actividades secuenciales por responsable

Responsable	No.	Actividades	Documento de trabajo
C) Valores y dinero en efectivo			
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	1	Solicita el apoyo del ajustador para que emita el reporte de los hechos suscitados, tome la declaración y estime valuación preliminar de las pérdidas y/o robo.	Valuación preliminar de pérdidas y/o robo.
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica	2	Acude a la agencia del Ministerio Público correspondiente a levantar el acta.	
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica.	3	Obtiene el acta correspondiente.	Acta Ministerial.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	4	Solicita a la aseguradora especifique los documentos requeridos para tramitar la indemnización.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	5	Solicita a la unidad administrativa usuaria por medio de oficio la documentación y/o información necesaria e inicia trámite de pago de indemnización ante la aseguradora.	Oficio de solicitud de documentación.
Unidad administrativa usuaria y Área Jurídica.	6	Recaba la documentación y envía al Responsable Interno de Seguros y/o Responsable de los Inventarios.	Documentación diversa.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	7	Recibe la documentación recabada. ¿Está completa la documentación solicitada? Sí: pasa a la actividad 8. No: pasa a la actividad 5.	Documentación recabada.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	8	Remite a la aseguradora, mediante oficio, la documentación soporte para pago de indemnización.	Remisión de documentos.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	9	Revisa convenio de finiquito. ¿El convenio cumple con los términos de la póliza de seguro? Sí: pasa a la actividad 12. No: pasa a la actividad 10.	Convenio de finiquito.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	10	Solicita a la aseguradora el ajuste del convenio de finiquito. ¿Acepta el ajuste? Sí: Pasa a la actividad 12. No: Pasa a la actividad 11.	Solicitud.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	11	Solicita mediante oficio la intervención del Área Jurídica del Instituto, remitiendo los documentales pertinentes para que inicie las acciones correspondientes. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio.



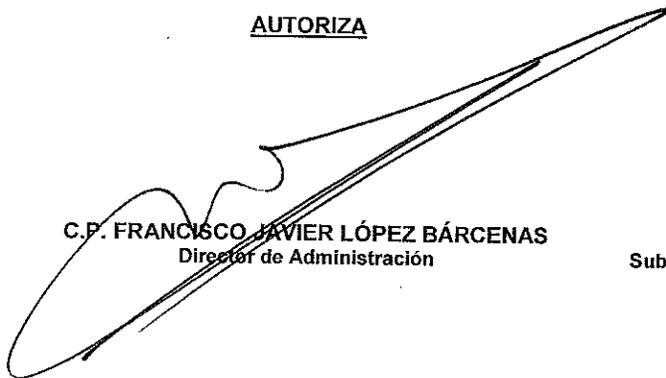
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE ASEGURAMIENTO INTEGRAL

Dirección de Administración
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales
Coordinación de la Sección de Control de Inventarios

Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	12	Tramita, en su caso, el pago del deducible.	Solicitud de pago.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	13	Recibe indemnización.	Comprobante.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	14	Genera los registros correspondientes.	Registro.
Responsable Interno de Seguros y/o Área Responsable de Inventarios	15	Notifica a la unidad administrativa usuaria, mediante oficio, que la aseguradora cubrió la indemnización de la pérdida y/o robo ocurrido.	Oficio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

AUTORIZA



C.P. FRANCISCO JAVIER LÓPEZ BÁRCENAS
Director de Administración

VISTO BUENO



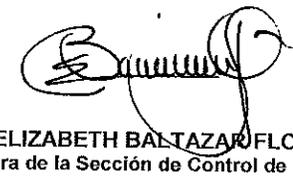
C.P. SERGIO ÁNGEL CISNEROS BERNAL
Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales
y Responsable Interno de Seguros

REVISÓ



ARQ. RICARDO MORA MARTÍNEZ
Jefe del Departamento de Servicios Generales

ELABORÓ



LIC. ELIZABETH BALTAZAR FLORES
Coordinadora de la Sección de Control de Inventarios