



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

**MINISTERIO DE
SEGURIDAD PÚBLICA**

MANUAL DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA
LOS TRÁMITES DE
RECLAMOS DE LAS
PÓLIZAS DE SEGUROS DEL
MINISTERIO DE
SEGURIDAD PÚBLICA
(SEDE) Y SUS ESTAMENTOS

PRIMERA EDICIÓN

2022.18.002

ENERO, 2023



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

**MINISTERIO DE
SEGURIDAD PÚBLICA**



**MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS
TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA (SEDE) Y SUS
ESTAMENTOS**

**PRIMERA EDICIÓN
2022.18.002**

Enero de 2023



**MINISTERIO DE
SEGURIDAD PÚBLICA**

JUAN MANUEL PINO F.

Ministro

IVOR A. PITTÍ

Viceministro

JONATHAN ANIER RIGGS TAPIA

Secretario General

OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

JOSÉ GARCÍA
Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional

PERSONAL TÉCNICO

MARYLEILA CASTRELLÓN DE AIZPURÚA
JONATHAN RAMÍREZ
Analistas de Organización y Sistemas Administrativos

OFICINA DE SEGUROS INSTITUCIONAL

SERGIO G. GELABERT M.
Jefe de la Oficina de Seguros

COMITÉ DE APOYO
JOHEL ARENA
Servicio Nacional Aeronaval



INDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	8
I. GENERALIDADES.....	8
A. Objetivo del manual.....	8
B. Ámbito de aplicación	8
C. Propósito del manual	8
II. BASE LEGAL.....	8
CAPÍTULO II	9
MEDIDAS DE CONTROL INTERNO	9
A. GENERALES.....	9
B. ESPECÍFICOS	10
1. Reclamo de la Póliza de Seguro Colectivo de Salud	10
2. Reclamo de la Póliza de Seguro Colectivo de Vida.....	11
3. Reclamo de la Póliza Automóvil: (Pérdida Parcial de Vehículo, Pérdida Total de Vehículo, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales y Fallecimiento.)	11
a. Controles generales para todos los casos:.....	11
b. Controles específicos para:.....	12
b.1 Reclamo de Colisión y Vuelco (Pérdida Parcial).....	12
b.2. Reclamo de Colisión y Vuelco (Pérdida Total)	13
b.3 Responsabilidad Civil (Daños a Terceros).....	14
b.4 Lesiones Corporales	14
b.5 Fallecimiento.....	15



4. Reclamo de la Póliza de Casco Marítimo: Pérdida Parcial, Pérdida Total, Responsabilidad Civil, Daños a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena y Fallecimiento.....	15
a. Controles generales para todos los casos.....	15
b. Controles específicos para:.....	16
b.1. Pérdida Reparable o Pérdida Total.....	16
b.2. Responsabilidad Civil a Terceros.....	17
b.3. Lesiones Corporales.....	18
b.4. Fallecimiento.....	19
5. Reclamo de la Póliza de Casco Aéreo: Pérdida Reparable o Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena y Fallecimiento.	19
a. Controles generales para todos los casos.....	19
b. Controles específicos para:.....	20
b.1. Pérdida Parcial o Pérdida Total.....	20
b.2. Responsabilidad Civil Daños a Terceros.....	21
b.3. Lesiones Corporales.....	22
b.4. Fallecimiento.....	22
6. Reclamo de la Póliza de Fidelidad.....	23
7. Reclamo de la Póliza de Incendio.....	23
a. Controles Generales para todos los casos.....	23
8. Reclamo de la Póliza de Responsabilidad Civil, Daños y Perjuicios a la Propiedad....	24
a. Controles Generales (Aplica para todos los casos).....	24
b. Controles Específicos.....	24
b.1. Lesiones Corporales.....	24
b.2. Fallecimiento.....	25



9. Reclamo de la Póliza de Accidentes Personales	26
a. Controles Generales para todos los casos	26
A. RECLAMO DEL SEGURO COLECTIVO DE VIDA	27
B. RECLAMO DEL SEGURO COLECTIVO DE SALUD	29
C. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE AUTOMÓVIL: (Pérdida Parcial, Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la propiedad Ajena y Fallecimiento).	31
D. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE CASCO MARÍTIMO: Pérdida Parcial, Pérdida total, Responsabilidad Civil a Terceros, (Lesiones corporales, Daños a la Propiedad Ajena), Fallecimiento.....	35
E. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE CASCO AÉREO: Pérdida Parcial o Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, (Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena), Fallecimiento.....	38
F. RECLAMO PARA LA PÓLIZA DE FIDELIDAD.	43
G. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE INCENDIO:	45
H. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL: Daños y Perjuicios a la Propiedad Ajena	48
I. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES:	51
RÉGIMEN DE FORMULARIOS	54
GLOSARIO	73



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Seguridad Pública, a través de la Oficina de Desarrollo Institucional y la Oficina de Seguros Institucional, ha elaborado el documento titulado **“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA (SEDE) Y SUS ESTAMENTOS”**.

Este documento tiene como finalidad establecer los lineamientos y controles que faciliten a la Oficina de Seguros Institucional y a las Unidades de Enlace, la administración de los reclamos de las pólizas de seguros con que cuenta el Ministerio de Seguridad Pública y sus dependencias, como lo son: Vida, Salud, Automóvil y Accidentes Personales, Fidelidad, Incendio, Responsabilidad Civil, Casco Aéreo, Casco Marítimo.

Además, de garantizar la mejor administración de los recursos, regulando los procesos administrativos y financieros por parte de la Oficina de Seguros Institucional, estableciendo las reglas y procedimientos basados en las normas de control interno gubernamental, aprobadas por la Contraloría General de la República.

Este documento se desarrolla en cuatro capítulos, como se detalla a continuación:

El primer capítulo se refiere a las generalidades, como lo son: el objetivo del documento, la base legal que lo sustenta, y su ámbito de aplicación.

El segundo capítulo contiene las medidas de control interno, tanto generales como específicas, para las diferentes coberturas de seguros, que mantenga el Ministerio de Seguridad Pública con la(s) compañía(s) aseguradora(s) vigente.

En el tercer capítulo se describen los procedimientos para las diferentes coberturas de seguros, según su área de aplicación, y que los mismos estarán sujetos a los cambios acordados por la Compañía de Seguros en vigencia.

En el cuarto capítulo se establece un régimen de formularios, glosario, y anexos, con el propósito de facilitar a los usuarios, el conocimiento y familiarización con los mismos, en cuanto a los trámites de reclamos de las pólizas de seguros.

Cabe destacar que la Oficina de Desarrollo Institucional y la Oficina de Seguros Institucional, estarán anuentes a realizar los cambios pertinentes en el presente documento, de acuerdo a lo que establezcan las leyes, normas, organización u otras condiciones, así como, los comentarios y observaciones que tengan a bien realizar sus usuarios.

CAPÍTULO I

I. GENERALIDADES

A. Objetivo del manual

Este documento tiene como objetivo, establecer los lineamientos y controles para que la Oficina de Seguros Institucional y las Unidades de Enlaces establecidas en los Estamentos de Seguridad, puedan acoger, orientar y resolver de manera eficaz y eficiente la tramitación de los reclamos de las pólizas de seguros. Y por otro lado, facilitar una herramienta de fácil comprensión, para todos los usuarios del Ministerio de Seguridad Pública.

B. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de este documento incluye a todos los servidores públicos del Ministerio de Seguridad Pública y sus estamentos, en cuanto a los reclamos de las pólizas de seguros de Vida, Salud, Automóvil y Accidentes personales, Fidelidad, Incendio, Responsabilidad Civil, Casco Aéreo y Casco Marítimo contratados.

C. Propósito del manual

El manual de procedimientos está considerado como un elemento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control interno y administrativo, ya que integran en forma ordenada los procedimientos que nos permiten conocer las operaciones integrales de la ODI.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Panamá.
- Código Fiscal de la República de Panamá y sus modificaciones (Libro I de los Bienes Nacionales, Título I, Capítulo 1° Libro V, de la Administración, artículos 8 al 14; Título I, Capítulo IV, de los Empleados y Agentes de Manejo, Artículos 1088-1092).
- Ley No. 12 del 3 de abril de 2012, Gaceta Oficial No. 27007-A del 3 de abril de 2012, que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones.

- Ley N° 15 de 14 de abril de 2010, G.O., N° 26511 - A., de 14 de abril de 2010, que crea el Ministerio de Seguridad Pública.
- Ley No. 60 del 29 de julio de 1996, Gaceta Oficial No. 23,092 del 1 de agosto de 1996, por la cual se regulan las operaciones de las aseguradoras cautivas.
- Decreto N° 156-2007-DMySC, de 4 mayo de 2007, G.O. N° 25816 de 19 de junio de 2007, por el cual se aprueba el documento titulado, “Procedimientos para incluir y excluir vehículos de las pólizas de seguros”.
- Resolución N° 002, de martes 18 junio de 2019, G.O. N° 28802-B de 24 de junio de 2019, por el cual se crea la Oficina Institucional de Seguros y Atención al Asegurado

CAPÍTULO II

MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

A. GENERALES

1. Fortalecer y promover las condiciones propicias para la administración de reclamos de las pólizas de seguros.
2. Proveer la información oportuna, a través de capacitación, para la solución a los reclamos, siempre y cuando, se ajusten a las condiciones acordadas con la compañía aseguradora.
3. Asegurar que los documentos e informes proporcionados por los usuarios de las pólizas de seguro, se presenten en el tiempo estipulado, por la compañía aseguradora vigente.
4. Revisar, investigar y tramitar los reclamos presentados por todos los usuarios de las pólizas de seguros contratadas por el Ministerio de Seguridad Pública.
5. Velar por el cumplimiento de los reclamos presentados por los usuarios de las pólizas de seguro, según la contratación con la compañía aseguradora en vigencia.



B. ESPECÍFICOS

1. Reclamo de la Póliza de Seguro Colectivo de Salud

- Ocurrido el siniestro, el reclamo se presentará en el tiempo estipulado en las condiciones particulares de la póliza, tomando en cuenta las disposiciones legales establecidas para este trámite.
- El reclamo puede ser presentado a la Oficina de Seguros Institucional, a las Unidades de Enlaces de Seguros en los Estamentos o directamente a cualquier sucursal de la Compañía de Seguros. En este último caso, el asegurado presentará ante la Oficina de Seguros Institucional o a las Unidades de Enlaces de Seguros, la copia de recibido en la Compañía aseguradora vigente, con el fin de darle seguimiento al reclamo y llevar el control estadístico de los servicios recibido.
- La Póliza Colectiva de Salud será utilizada de manera directa con los proveedores, donde los copagos, deducibles y coaseguros respectivos, deben ser asumidos por el asegurado, acorde los beneficios contratados.
- Para hacer efectivo el reclamo de salud, el asegurado debe entregar los siguientes documentos: recetas médicas con el diagnóstico, facturas con el detalle de pago, pruebas de exámenes y cualquier otro documento que solicite la Compañía de Seguros vigente, a su nombre. A los cuales, previamente, sacará copia, como constancia del trámite realizado.
- La Oficina de Seguros Institucional o las Unidades de Enlaces de Seguros, darán seguimiento a todos los reclamos presentados por los usuarios del Ministerio y los Estamentos, siempre y cuando le sean notificados, con el objeto de garantizar que la Compañía de Seguros, pueda efectuar los trámites y reembolsos correspondientes.
- En cuanto a la Cobertura de Salud Internacional, se debe notificar formalmente a la Oficina de Seguros Institucional o a las Unidades de Enlaces de Seguros, la información de los asegurados que estarán en misión oficial o por estudio fuera del país (nombre, cédula, fecha de salida y regreso, país y provincia de destino), en un periodo mínimo razonable para que la compañía aseguradora pueda realizar los trámites respectivos de activación de la cobertura. A los asegurados se les brindará una constancia de que su cobertura internacional está activa, así como también los números telefónicos y correos electrónicos del personal de seguros y



de la Compañía aseguradora, con la finalidad de garantizar la atención médica las 24 horas del día, de ser requerida.

- Es responsabilidad de la Oficina de Seguros Institucional, en coordinación con la compañía aseguradora vigente, divulgar a través de charlas y folletos, los procesos de reclamos de las pólizas contratadas, así como los cambios que se den en las mismas.

2. Reclamo de la Póliza de Seguro Colectivo de Vida

Es importante que el asegurado haya indicado en el formulario de inclusión al seguro, las personas que recibirán el beneficio en caso de su fallecimiento. Esta información puede ser actualizada las veces que el asegurado lo considere, a través del formulario de actualización de datos.

La Oficina de Seguros Institucional y las Unidades de Enlaces de Seguros, tienen la responsabilidad de notificar a los familiares del servidor público fallecido, los beneficios del seguro de vida existente, así como informar respecto a los documentos que deben presentar para hacer efectivo el pago de la póliza.

3. Reclamo de la Póliza Automóvil: (Pérdida Parcial de Vehículo, Pérdida Total de Vehículo, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales y Fallecimiento).

a. Controles generales para todos los casos:

- El conductor esperará el parte policivo y la asistencia móvil de la aseguradora, de contar con esta cobertura. Esto aplica para todo tipo de colisiones.
- El conductor elaborará y presentará un informe escrito del siniestro a la unidad administrativa que está asignado el vehículo involucrado. Ésta comunicará a la Sección de Transporte, quien posteriormente remitirá la documentación correspondiente al Oficina de Seguros Institucional para la apertura del reclamo con la aseguradora.
- El conductor debe aportar toda la información de las partes involucradas en el accidente de automóvil, incluyendo imágenes, lesionados, daños materiales y posible responsabilidad civil.



- El conductor debe asistir a la audiencia de tránsito en la fecha establecida, con la supervisión del jefe de la Sección de Transporte, retirar la **Resolución del Tránsito** que debe ser entregada, dentro de las siguientes 24 horas, a la Oficina de Seguros Institucional o unidad de Enlaces de Seguros para los controles y trámites administrativos.
- De no poder presentarse a la audiencia, la Sección de Transporte debe notificar con (5) cinco días laborables antes de la citación, a la Oficina de Seguros Institucional o unidad de Enlaces de Seguros, para que se solicite asistencia legal a la Aseguradora, aportando copia de cédula, licencia de conducir y colilla de tránsito. El no presentarse en la fecha establecida, sin causa justificada, es objeto de falta al reglamento interno.
- La Oficina de Seguros Institucional, presentará el reclamo y los documentos sustentadores a la Compañía de Seguros para el trámite correspondiente.
- Para la cotización de los daños, la Oficina de Seguros Institucional provee a la Sección de Transporte el listado de los talleres autorizados por la aseguradora, para que se coordine la inspección ya sea en el taller in situ, si el vehículo no puede ser movilizado.
- De ser declarado responsable en la colisión, según el fallo del juez de tránsito o de la autoridad competente, el conductor debe cubrir los gastos de deducibles, multas, lucro cesante y/u otra responsabilidad que superen los límites de aseguramiento establecidos en la póliza. El deducible, puede ser pagado directamente a la aseguradora o mediante descuento directo a favor del Tesoro Nacional mediante el proceso establecido para ello.

b. Controles específicos para:

b.1 Reclamo de Colisión y Vuelco (Pérdida Parcial)

- Para presentar formalmente el reclamo se debe presentar las siguiente documentación: Registro único Automóvil, fotos del accidente, fotos de los daños específicos por piezas, facturas de otros gastos, copia de licencia y cédula de conductor, carnet de la institución, resolución original de tránsito, formulario de selección de taller y cotización del taller autorizado por la Compañía de Seguros.
- La Oficina de Seguros Institucional o Unidad de Enlace debe enviar el reclamo formalmente, mediante nota a la Compañía de Seguros en vigencia, guardar copia del acuse de recibido.



- La Oficina de Seguros Institucional o Unidad de Enlace, en conjunto con el Departamento de Transporte, deben supervisar el avance del reclamo presentado a la Compañía de Seguros en vigencia, verificar el trámite de órdenes de piezas y órdenes de reparación, que las piezas lleguen al taller asignado, que se repare el vehículo y que el ajuste del reclamo presentado cumpla con los beneficios contratados en la Póliza Automóvil.
- Una vez el vehículo sale del taller y no existan observaciones respecto a la reparación, el Jefe de la Sección de Transporte, firmará el finiquito de reparación e informará la conclusión del proceso de reclamo, a la Oficina de Seguros Institucional o Unidad de Enlace.
- Si en la audiencia de tránsito, el responsable en la colisión es la contraparte, el reclamo se presentará ante su Compañía de Seguros. En donde se entregará los siguientes documentos: fotos del accidente, cotización del taller autorizado por la Compañía de Seguros, Registro Único Automóvil, fotos de daños específicos por piezas, facturas de otros gastos, copia de licencia de conducir y cédula, resolución de tránsito original, formulario de selección de taller y las cotizaciones de los respectivos talleres.
- Si los gastos de reparación superan el monto del deducible, el reclamo se puede presentar a través de la Compañía de Seguros contratada, de lo contrario se presentará directamente a la compañía aseguradora de la contraparte.
- Si el responsable de la colisión, es la contraparte y éste no cuenta con póliza de seguro Automóvil, y/o no cumple con la reparación o indemnización respectiva del vehículo de la Institución, se enviarán todos los documentos del reclamo a la Oficina de Asesoría Legal, para que inicie las acciones civiles correspondientes.

b.2. Reclamo de Colisión y Vuelco (Pérdida Total)

- Los documentos a presentar para formalizar el reclamo en caso de **cobertura completa** son: cotización de daños por el taller proveedor, Registro Único Automóvil, fotos del accidente, fotos de daños específicos por piezas, facturas de otros gastos, copia de la licencia de conducir y cédula del conductor, resolución del tránsito, para realizar formalmente el reclamo de la póliza Automóvil.
- Se debe completar el formulario de Informe de Accidente Automóvil y presentar el reclamo mediante nota a la Compañía de Seguros en vigencia.



- En el caso, que el vehículo sea declarado **Perdida Total**, se solicitará a la compañía aseguradora el respectivo ajuste y finiquito para verificación de la depreciación y descuento del deducible, que debe cumplir con lo establecido en la póliza de seguros, luego se remite al representante legal de la Institución para la firma, y se devuelve a la compañía aseguradora.
- Solicitar una indemnización del bien, en especie o reposición a la compañía de seguros si así lo decide el Ministerio de Seguridad Pública, a través de la presentación formal de la cotización del bien que se desea adquirir. En caso que el valor del bien de reemplazo sea superior al monto de la indemnización, una vez descontado el deducible y depreciación, el Ministerio de Seguridad Pública, asumirá la diferencia, siguiendo las normas de contrataciones públicas respectivas y pagará directamente al proveedor. Si el valor del bien de reposición es inferior al monto de la indemnización, el remanente o diferencia, deberá ser pagado por la aseguradora a EL ESTADO mediante cheque a favor del TESORO NACIONAL.
- Se debe depositar el cheque emitido por la compañía de seguros a favor del Tesoro Nacional, en el caso de pérdida total y que el Ministerio de Seguridad Pública escoja para la indemnización el pago total de dicha pérdida.

b.3 Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

- Inmediatamente ocurrido el incidente el conductor elaborará y presentará un informe escrito a la unidad administrativa que está asignado el vehículo involucrado en el accidente, y ésta a su vez, le comunicará a la Sección de Transporte, quien posteriormente remitirá la documentación correspondiente a la Oficina de Seguros Institucional para la apertura del reclamo con la aseguradora vigente.

b.4 Lesiones Corporales

- Inmediatamente ocurrido el incidente el conductor elaborará y presentará un informe escrito a la unidad administrativa que está asignado el vehículo involucrado en el accidente, y ésta a su vez, le comunicará a la Sección de Transporte, quien posteriormente remitirá la documentación correspondiente a la Oficina de Seguros Institucional para la apertura del reclamo con la aseguradora vigente.
- La Oficina de Seguros Institucional, elaborará una nota describiendo los lesionados productos del accidente y lo envía a la Compañía de Seguros vigente, con todos los documentos correspondientes. De ser el caso, dejará abierta la posibilidad de existir futuros reclamos o controles de salud, por causa del accidente.



- La Compañía de Seguros, coordinará los proveedores médicos con la Oficina de Seguros Institucional.
- La Oficina de Seguros Institucional y las Unidades de Enlaces de Seguros, supervisarán el avance del reclamo ante la Compañía de Seguros y solicitarán copia del finiquito. Una vez lo hayan firmado los afectados, archivarán las copias de los documentos generados.

b.5 Fallecimiento

- La Oficina de Seguros Institucional, se comunicará por cualquier medio electrónico o telefónico con la Compañía de Seguros para revisar la cobertura de la póliza de Muerte Accidental hasta finalizar el proceso de indemnización, para mayor control administrativo de la póliza.

4. Reclamo de la Póliza de Casco Marítimo: (Pérdida Parcial, Pérdida Total, Responsabilidad Civil, Daños a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena y Fallecimiento).

a. Controles generales para todos los casos

- El Operador de la Embarcación, informará inmediatamente por cualquier medio a la Unidad Administrativa de Operaciones, la ocurrencia del siniestro y posteriormente, presentará el informe, adjuntando fotos del accidente, certificaciones y capacitaciones del operador de la embarcación.
- La Unidad Administrativa de Operaciones, remitirá inmediatamente el reporte del accidente a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta, a su vez, le comunicará a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, utilizando el reporte a la Unidad Administrativa de Operaciones, realizará un resumen describiendo la ocurrencia del siniestro, especificando de forma general, los daños, lesiones, fallecidos, responsabilidad civil o cualquier otro hecho y lo envía inmediatamente a la Compañía de Seguros en vigencia. Por otro lado, mantendrá informada a la Oficina de Seguros Institucional los pormenores del reclamo para los controles administrativos de la póliza.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, solicitará a la Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval, el informe técnico de los daños producto del accidente, según lo solicitado por la Compañía de Seguros. Al mismo adjuntará: fotos, cotización de daños, cálculo de mano de obra, fotos de daños específicos por piezas, facturas de



otros gastos o cualquier otro documento solicitado por la Compañía de Seguros en vigencia.

b. Controles específicos para:

b.1. Pérdida Reparable o Pérdida Total

- El Operador responsable de la Embarcación, informará inmediatamente a la Unidad de Operaciones sobre el siniestro ocurrido y en menos de 24 horas presentará el informe con todos los detalles de los hechos, fotos del accidente, certificaciones y capacitaciones del operador.
- La Unidad Administrativa de Operaciones remitirá inmediatamente el reporte del accidente a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien informará a su vez a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, realizará un resumen del siniestro, describiendo el evento ocurrido, especificando los daños, lesiones, fallecidos, responsabilidad civil o cualquier otro hecho y lo envía a la Compañía de Seguros vigente. Por controles administrativos, mantendrá informado al Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, solicitará a la Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval, el informe técnico de los daños producto del accidente, de acuerdo a lo solicitado por la Compañía de Seguros vigente. Al mismo tiempo, adjuntará fotos, cotización de daños, cálculo de mano de obra, fotos de daños específicos por piezas, facturas de otros gastos, otros.
- En el caso de **Pérdida Total**, presentará el bien que se debe reponer, con las especificaciones iguales o similares por el monto indemnizable, luego del ajuste realizado al reclamo.
- La Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval, verificará que el bien entregado por el Proveedor coincida con las especificaciones técnicas solicitadas, elaborará el Acta de Recibido Conforme, así como la solicitud de asignación de nueva matrícula.
- Si el bien es reparable y los trabajos son realizados por un Proveedor, la Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval, verificará el avance de la reparación, así como el cumplimiento de los requisitos solicitados por la Compañía de Seguros vigente. Finalizada la reparación presentará un Acta de Recibido Conforme.



- Si la reparación de los daños, los cambios de componentes o las partes afectadas, es realizada por los técnicos y talleres de la Entidad o los Estamentos, éstos presentarán a la Unidad de Enlaces de Seguros, un informe de todos los insumos utilizados, partes, componentes, con las horas cuantificadas y los hombres utilizados para realizar la reparación. Así mismo, la Unidad de Enlaces de Seguros informará a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos correspondientes.

La Compañía de Seguros realizará el ajuste y el pago de la indemnización, la cual podrá ser de la siguiente manera:

Los reclamos por siniestros serán presentados por el Asegurado a **LA CONTRATISTA**, cuantificando las pérdidas y una vez ajustado, se solicitará la indemnización, ya sean pérdidas constructivas o totales, vía de pago (cheque), reparaciones o reemplazo de los bienes afectados, a elección del **ASEGURADO (EL ESTADO)** y como acordado por los Aseguradores (**EL CONTRATISTA**).

1. La indemnización corresponde al monto o suma acordada, menos el deducible adeudado.
2. En caso de pérdidas constructivas o totales a ser indemnizadas, mediante el reemplazo o reposición del bien siniestrado, una vez cuente con la anuencia de **LA CONTRATISTA, EL ESTADO** solicitará al proveedor o fabricante, la reposición o reemplazo, tomando en consideración que corresponda a especificaciones iguales o similares (**LA CONTRATISTA** pagará directamente al proveedor).

En caso que el valor del bien de reemplazo sea superior al monto de la indemnización, una vez descontado el deducible, **EL ESTADO** asumirá la diferencia, la cual deberá ser pagada directamente al proveedor o fabricante.

3. En caso contrario, de ser el valor del bien de reemplazo inferior al monto de la indemnización, el remanente o diferencia, deberá ser entregado por **LA CONTRATISTA** a **EL ESTADO** mediante cheque a favor del **TESORO NACIONAL**.
4. En caso de cualquier pérdida, en la que **EL ESTADO** escoja para la indemnización, el pago del importe, este deberá formalizarlo **LA CONTRATISTA** a **EL ESTADO** mediante cheque a favor del **TESORO NACIONAL**.

b.2.Responsabilidad Civil a Terceros

- El Operador responsable de la Embarcación, informará inmediatamente por cualquier medio a la Unidad de Operaciones (SENAN), la ocurrencia del siniestro.



Con éste propósito, elaborará en menos de 24 horas un informe detallando lo sucedido, al mismo incluirá, fotos del accidente, certificaciones, sus habilitaciones, daños causados a terceros.

- La Unidad de Operaciones (SENAN) remite inmediatamente el informe del siniestro con los documentos sustentadores a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien a su vez, se comunicará con la Oficina de Seguros Institucional por controles administrativos.
- La Unidad de Enlaces de Seguros elaborará un informe y lo presentará ante la Compañía de Seguros, con todos los documentos que sustentan la pérdida o daños causados a terceros, así como los documentos que constaten la legitimidad de los bienes, lucro cesante, registros financieros, declaración de renta, copia del finiquito firmado por el afectado o cualquier otro documento.

Por otro lado, supervisará ante la Compañía de Seguros, el avance del reclamo e informará a la Oficina de Seguros Institucional, la finalización del mismo para los controles administrativos correspondientes.

b.3 Lesiones Corporales

- El Operador de la Embarcación informará inmediatamente, por cualquier medio a la Unidad de Operaciones (SENAN) sobre el siniestro y presentará un informe, al cual adjuntará: fotos del accidente, certificaciones, sus habilitaciones y las lesiones causadas a terceros.
- La Unidad Administrativa de Operaciones (SENAN) informará inmediatamente a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta, a su vez, se comunicará con la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, realizará un resumen del hecho, describiendo las lesiones a terceros, el cual se adjuntará a la solicitud de reclamo por lesiones personales con todos los documentos solicitados por la Compañía de Seguros y mantendrá informado de los pormenores del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional.

De ser el caso, se deja abierta la posibilidad de existir futuros reclamos, por controles de salud causados por el accidente, supervisará el avance del reclamo ante la Compañía de Seguros y solicitará copia del finiquito firmado por el afectado, para concluir el reclamo.



- En caso de lesiones personales, la Compañía de Seguros coordinará con la Unidad de Enlaces de Seguros y la Oficina de Seguros Institucional todo lo referente a los proveedores médicos en la póliza.

b.4.Fallecimiento

- La Unidad Administrativa de Operaciones (SENAN) informará inmediatamente, por medio electrónico o telefónico, el deceso a causa del accidente a bordo de la embarcación a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta última, a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, coordinarán inmediatamente, por medio electrónico o telefónico, con la Compañía de Seguros y la unidad de Trabajo Social, la cobertura por Muerte Accidental.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, presentará formalmente el reclamo por Muerte Accidental ante la Compañía de Seguros e informará a la Oficina de Seguros Institucional, una vez haya reunido los documentos que sustenten el deceso. De igual forma, vigilará el avance del mismo durante todo el proceso.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, una vez el afectado haya firmado el finiquito, informará a la Oficina de Seguros Institucional, la finalización del proceso de indemnización, para los respectivos controles administrativos de la póliza.

5. Reclamo de la Póliza de Casco Aéreo: (Pérdida Reparable o Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena y Fallecimiento).

a. Controles generales para todos los casos

- El Tripulante de la aeronave, informará detalladamente a la Unidad Administrativa de Operaciones Aeronaval (SENAN) sobre el siniestro, presentará un informe, adjuntando al mismo: fotos del accidente, certificaciones y sus capacitaciones.
- La Unidad Administrativa de Operaciones (SENAN) informará inmediatamente a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta a su vez, a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, informará inmediatamente a la Compañía Aseguradora sobre el evento ocurrido y las coberturas que se deben accionar. Por otro lado, solicita el informe técnico de los daños producto del accidente a la Unidad



Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), y mantiene informado a la Oficina de Seguros Institucional.

- La Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN) elaborará el informe técnico de daños, reunirá los documentos según lo solicite la Compañía de Seguros, y adjuntará al mismo: fotos, la cotización de los daños, cálculo de mano de obra, fotos de daños específicos por piezas, facturas de otros gastos o cualquier documento que solicite la Compañía de Seguros.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, verifica que las órdenes de compra o el ajuste del reclamo presentado por la compañía aseguradora cumpla con los beneficios contratados en la póliza, y por último, mantiene informado del proceso a la Oficina de Seguros Institucional.

b. Controles específicos para:

b.1. Pérdida Parcial o Pérdida Total

- El Tripulante de la Aeronave, informará detalladamente a la Unidad Administrativa de Operaciones Aeronavales (SENAN) sobre el siniestro, presentará un informe, al cual adjunta: fotos del accidente, certificaciones y sus capacitaciones.
- La Unidad Administrativa de Operaciones (SENAN) informará inmediatamente a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta a su vez, a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, contactará inmediatamente a la Compañía Aseguradora, le informará sobre el evento ocurrido y las coberturas a tratar. también solicita a la Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), un resumen con los daños ocasionados a la aeronave, producto del accidente y mantendrá informado respecto a los avances del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), elabora un informe técnico de daños, reúne los documentos sustentadores del accidente, fotos, cotización de daños, cálculo de mano de obra, fotos de daños específicos por piezas, facturas de otros gastos o cualquier otro documento que se requiera, según lo solicite la Compañía de Seguros en vigencia.
- La Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), será responsable de solicitar la reposición de las piezas con las especificaciones iguales o similares por el monto indemnizable. Supervisará que el bien entregado por el proveedor, coincida



con las especificaciones técnicas solicitadas y elaborará el Acta de Recibido Conforme, así como la solicitud de asignación de la nueva matrícula.

- Si el bien es reparado en un Taller, la Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), corroborará que la reparación se lleve a cabo según las exigencias detalladas en las cotizaciones entregadas a la Compañía de Seguros en vigencia y elaborará el Acta de Recibido Conforme, en virtud de los trabajos realizados.
- Si la reparación de los daños y/o cambios de componentes y partes afectadas, es realizada por los técnicos y talleres de la Entidad, la Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN), presentará a la Unidad de Enlaces de Seguros un informe de todos los insumos utilizados, partes, componentes, las horas/hombres utilizadas para la reparación.
- La Compañía de Seguros, realizará el ajuste y el pago de la indemnización, al Tesoro Nacional, podrá solicitar que la indemnización sea pagada a través de la adquisición de partes, componentes y/o servicios de proveedores, con la intención de aumentar la operatividad de la flota aérea.

b.2.Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

- El Operador responsable de la Embarcación, informará inmediatamente por cualquier medio a la Unidad administrativa de Operaciones (SENAN), la ocurrencia del siniestro. Con este propósito, elaborará en menos de 24 horas un informe detallando lo sucedido, al mismo incluirá, fotos del accidente, certificaciones, sus habilitaciones, daños causados a terceros.
- La Unidad de Operaciones (SENAN), remite inmediatamente el informe del siniestro con los documentos sustentadores a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien a su vez, se comunicará con la Oficina de Seguros Institucional por controles administrativos.
- La Unidad de Enlaces de Seguros elaborará un informe y lo presentará ante la Compañía de Seguros, con todos los documentos que sustentan la pérdida o daños causados a terceros, así como, los documentos que constaten la legitimidad de los bienes, lucro cesante, registros financieros, declaración de renta, copia del finiquito firmado por el afectado o cualquier otro documento.



Por otro lado, supervisará ante la Compañía de Seguros, el avance del reclamo e informará a la Oficina de Seguros Institucional, la finalización del mismo para los controles administrativos correspondientes.

b.3. Lesiones Corporales

- El Comandante de la Aeronave, elaborará un informe detallando las lesiones ocasionadas por el siniestro y lo enviará a la Unidad Administrativa de Operaciones Aeronavales (SENAN). Incluirá en el mismo: fotos del accidente, certificaciones, habilitaciones y las lesiones causadas a terceros.
- La Unidad Administrativa de Operaciones Aeronavales (SENAN) informará inmediatamente a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta última le notificará a la Oficina de Seguros Institucional.
- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, informarán inmediatamente a la compañía aseguradora el evento ocurrido y las coberturas de la póliza a tratar.
- En el caso de lesiones corporales, la Compañía de Seguros vigente, coordinará con la Oficina de Seguros Institucional o la Unidad de Enlaces de Seguros, la atención con los proveedores médicos, así como la cobertura de la póliza.
- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, elaborará un resumen de los hechos, describiendo las lesiones a terceros, y presenta el reclamo con todos los documentos solicitados por la Compañía de Seguros vigente. De ser el caso, se dejará abierta la posibilidad de futuros reclamos por controles de salud a causa del accidente.
- Si el finiquito es firmado por el afectado en la Unidad de Enlaces de Seguros, ésta enviará copia del mismo y de los documentos generados en el reclamo, a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos.

b.4. Fallecimiento

- La Unidad Administrativa de Operaciones Aeronavales (SENAN), informará la situación a bordo de la nave, en cuanto a fallecimientos se refiere, a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta a su vez, a la Oficina de Seguros Institucional.



- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, coordinará inmediatamente por medio de correo electrónico o vía telefónica con la Compañía de Seguros y la Unidad Administrativa de Bienestar Laboral, la orientación a los beneficiarios, para el trámite de los beneficios, gastos del funeral o de repatriación, en la Póliza de Vida.
- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, presentará formalmente el reclamo por Muerte Accidental ante la Compañía de Seguros, una vez haya reunido los documentos que sustenten el deceso. Además, vigilará el avance del mismo durante todo el proceso.
- Si el finiquito es firmado por el afectado en la Unidad de Enlaces de Seguros, ésta enviará copia del mismo y de los documentos generados en el reclamo a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos.

6. Reclamo de la Póliza de Fidelidad

- El custodio informará por cualquier medio la suma de dinero hurtado a su Unidad Administrativa para luego informar a la Oficina de Seguros Institucional. Posteriormente, enviará un resumen describiendo los hechos, al cual adjuntará fotos, copia de la denuncia y el informe de Auditoría Interna.
- La unidad Administrativa, elaborará una nota, la cual adjuntará a los documentos sustentadores del hurto y le informará a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos respectivos.
- La Compañía de Seguros, recibe la documentación y nombrará un perito, quien coordinará la inspección con la Oficina de Seguros Institucional.

7. Reclamo de la Póliza de Incendio

a. Controles Generales para todos los casos

- La Unidad Responsable, una vez ocurra el siniestro, reportará los hechos e iniciará con la recopilación de información, incluyendo: fotos, cotizaciones de daños u otros documentos sustentadores y los envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, ésta a su vez, informará a la Oficina de Seguros Institucional.



- La Unidad de Arquitectura e Ingeniería, realizará una inspección para evaluar el siniestro en coordinación con la Unidad de Enlaces de Seguros, quien mantendrá informado de los resultados a la Oficina de Seguros Institucional.
- Una vez presentado el reclamo a la Compañía de Seguros, la Unidad de Enlaces de Seguros dará seguimiento al mismo.

8. Reclamo de la Póliza de Responsabilidad Civil, Daños y Perjuicios a la Propiedad

a. Controles Generales (Aplica para todos los casos)

- La Unidad Responsable, contactará inmediatamente por vía electrónica o telefónica a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta a su vez, informará a la Oficina de Seguros Institucional todo lo relacionado al accidente.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, elaborará y enviará una nota, adjunto al informe preliminar, con las fotos del accidente, la información declarada por los afectados y cualquier otro documento sustentador, a la compañía aseguradora vigente.

b. Controles Específicos

b.1. Lesiones Corporales

- La Unidad Responsable, una vez ocurra el accidente, contactará inmediatamente vía electrónica o telefónica a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien informará a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos respectivos.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, elaborará una nota, adjuntando el reporte preliminar de cada lesionado, así como fotos y cualquier otro documento solicitado por la compañía aseguradora en vigencia. Por otro lado, dejará abierta la posibilidad de futuros reclamos para controles médicos posteriores al accidente como: fisioterapias, exámenes, medicamentos y pérdida funcional permanente, de ser el caso.
- La Unidad de Enlaces de Seguros o la Oficina de Seguros Institucional, coordinarán con la Compañía de Seguros la disposición de los médicos y hospitales para la atención de los lesionados (siempre y cuando, la Póliza de Responsabilidad Civil no sea contra reembolso).



- Si la póliza es contra reembolso, los usuarios presentarán sus facturas y los documentos que evidencien los gastos incurridos a la Oficina de Seguros Institucional y a la Unidad de Enlaces de Seguros (copias).
- La Unidad de Enlaces de Seguros, verificará que la Compañía de Seguros emita los compromisos de pagos a los proveedores, por los gastos generados de acuerdo a la suma asegurada e informará a la Oficina de Seguros Institucional la finalización del reclamo, para los controles administrativos de la póliza.

b.2.Fallecimiento

- Una vez ocurra el fallecimiento por causa del accidente, la Unidad Responsable notificará por vía electrónica o telefónica a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta informará a la Oficina de Seguros Institucional, la cantidad de lesionados y fallecidos. En el último caso, se podrá iniciar el proceso de coordinación con los deudos, siempre que la póliza contemple el beneficio de gastos funerales.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, una vez reciban el certificado de defunción, la copia de cédula, la hoja de designación de beneficiarios, las cotizaciones funerarias y cualquier otro documento que solicite la Compañía de Seguros vigente, tramitará el reclamo de la póliza de seguro de vida.
- Por otro lado, mantendrá informado a la Oficina de Seguros Institucional, por los controles administrativos.
- Se asignará de la Unidad de Bienestar Laboral un Trabajador Social y un Psicólogo, para la atención de los deudos.
- En el caso, que no exista la hoja de designación de beneficiarios, la Oficina de Asesoría Legal, iniciará el proceso de Juicio Sucesorio, a favor de los deudos. De igual manera, remitirá a la Oficina de Seguros Institucional, a la Unidad de Enlaces de Seguros y a la Compañía de Seguros, el Edicto del juez con el (los) nombre (s) del beneficiario (s) legal.



9. Reclamo de la Póliza de Accidentes Personales

1. Controles Generales para todos los casos

- La Unidad Administrativa debe presentar a la Unidad de Enlaces de Seguros un informe preliminar, con fotos del accidente, o cualquier otro documento que sustente lo ocurrido, quien a su vez, lo remitirá a la Oficina de Seguros Institucional, para los controles administrativos correspondientes. El mismo, será enviado a la aseguradora por medio de nota o correo electrónico, y dejará abierta la posibilidad de futuros reclamos por controles médicos posteriores al accidente, fisioterapias, exámenes, solicitud de medicamentos y pérdida funcional permanente.
- La Unidad de Enlaces de Seguros, coordinará con la Compañía de Seguros, la disposición de los médicos y hospitales para uso de los servidores públicos lesionados. Esto, si la Póliza de Accidentes Personales, no es contra reembolso.
- De ser la póliza contra reembolso, el servidor público lesionado, tendrá la opción de elegir si desea atenderse. En caso de cancelar la atención, presentarán las facturas y documentos probatorios de los gastos incurridos, a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien informará la finalización del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional para los respectivos controles administrativos de la póliza.



CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS

A. RECLAMO DEL SEGURO COLECTIVO DE VIDA

1. Beneficiario(s) de la Póliza

Para realizar el reclamo de la Póliza de Vida, el o los beneficiarios, completarán el *Formulario correspondiente al Reclamo de Seguro de Vida*, al cual adjuntarán los documentos solicitados por la Compañía de Seguros y los entregarán a la Oficina de Seguros Institucional o a la Unidad de Enlaces de Seguros.

Existe la opción que los beneficiarios presenten directamente el reclamo en cualquier Sucursal de la Compañía aseguradora vigente, siendo este el caso, se debe enviar copia del formulario y documentos sustentadores del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional o a la Unidad de Enlaces de Seguros, con la finalidad de dar seguimiento al mismo.

2. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe y verifica que el Formulario de Reclamo de Seguros de Vida, esté debidamente completado, firmado por el o los beneficiario (s) de la Póliza, así como la legitimidad de los documentos presentados. Posteriormente, el encargado del Departamento firma y sella el *Formulario de Reclamo de Seguro de Vida*, lo adjunta al expediente y lo envía a la Compañía de Seguros.

3. La Compañía de Seguros

Recibe el expediente, comprueba la veracidad de los documentos enviados por la Unidad de Enlaces de Seguros, a la Oficina de Seguros Institucional o los entregados personalmente por el o los beneficiario (s) de la póliza. Asigna un ajustador para verificar la cobertura del reclamo, de estar todo en orden, aprueba y confecciona el cheque a nombre de él o los beneficiarios. Notifica vía telefónica, a la Unidad de Enlaces de Seguros, a la Oficina de Seguros Institucional o directamente al beneficiario (s) para el retiro del cheque.

4. Oficina de Seguros Institucional/ Unidad de Enlaces de Seguros

Reciben el cheque y el finiquito, efectúan la entrega al o los beneficiario (s) de la póliza de Vida.

En el caso que, el o los beneficiarios reciban el cheque directamente de la compañía aseguradora, ésta última, enviará copia del recibido conforme y del finiquito a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta a su vez, a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos de la póliza.



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

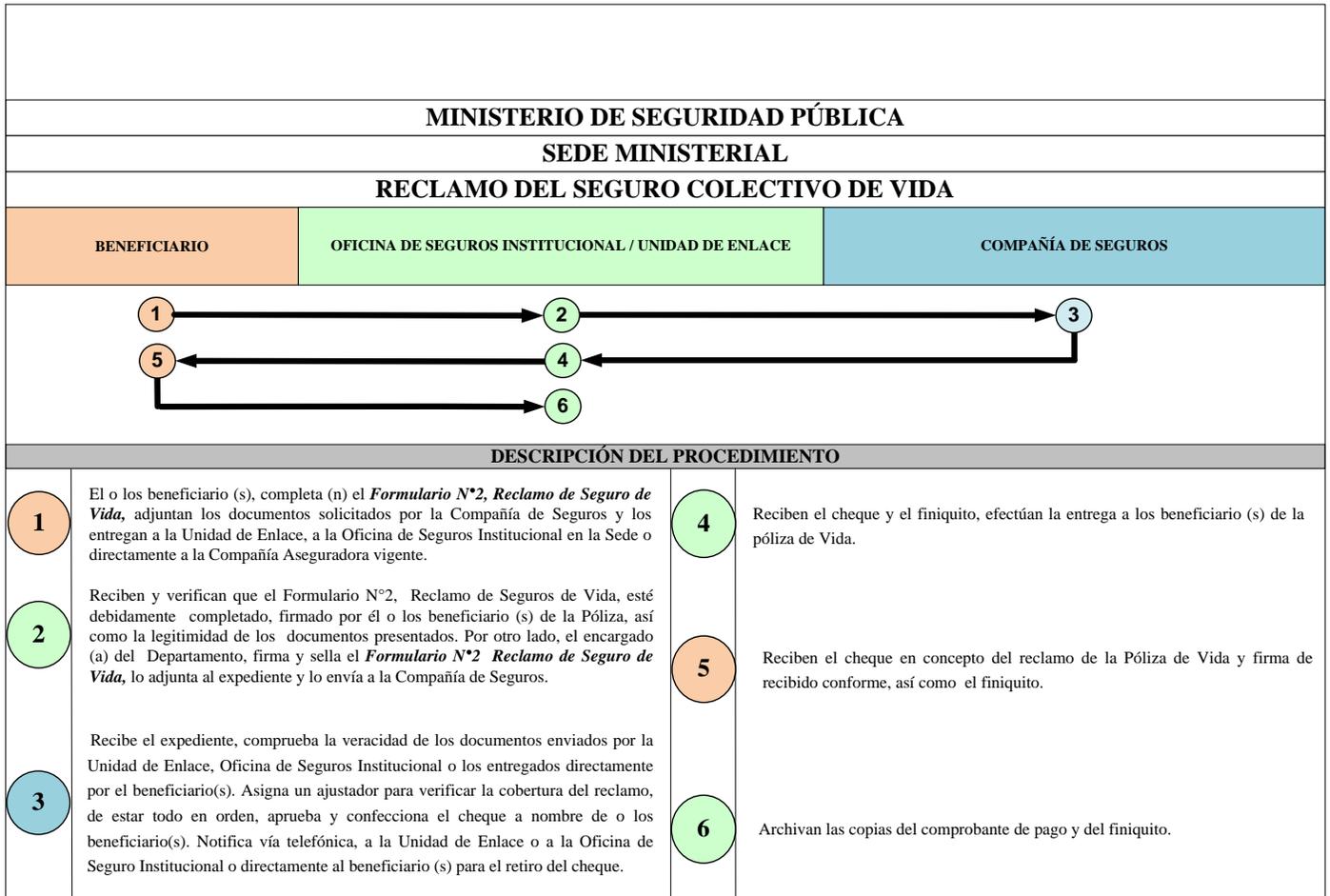
5. Beneficiario(s) de la Póliza

Recibe el cheque en concepto del reclamo de la Póliza de Vida y firma el finiquito.

6. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Archiva las copias del comprobante de pago y del finiquito.

MAPA DE PROCESO





B. RECLAMO DEL SEGURO COLECTIVO DE SALUD

1. Beneficiario

Completa el **Formulario de Reclamo de Seguro de Hospitalización y Gastos Médicos**, adjunta los documentos originales y los presenta ante la Unidad de Enlaces de Seguros, a la Oficina de Seguros Institucional o puede dirigirse personalmente a cualquier sucursal de la Compañía Aseguradora.

2. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe y verifica que el **Formulario de Reclamo de Seguro de Hospitalización y Gastos Médicos** esté debidamente completado y firmado por el beneficiario, así como los documentos que prueban el reclamo. El administrador de seguro encargado, firma, sella el **Formulario**, lo adjunta al expediente y lo envía a la Compañía de Seguros.

3. Compañía de Seguros

Recibe y verifica los documentos en el expediente, asigna un ajustador que coteje los documentos presentados, de estar todo correcto, aprueba y confecciona el cheque a nombre del o los beneficiario (s) del asegurado. Finalmente, se comunica vía electrónica o telefónica con la Unidad de Enlaces de Seguros, a la Oficina de Seguros Institucional o directamente con el o los beneficiarios, para el retiro del cheque.

4. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el cheque en concepto del pago del reclamo, firma de recibido ante la Compañía de Seguros. Se comunica con los beneficiarios para que retiren el mismo, archiva la copia del recibido conforme y el finiquito. En el caso, que la Compañía de Seguros, realice el pago del reclamo directamente a los beneficiarios, enviará copia de recibido conforme y del finiquito a la Unidad de Enlaces de Seguros, ésta a su vez, informará a la Oficina de Seguros Institucional para los respectivos controles administrativos.

5. Beneficiario (s)

Recibe el finiquito y el cheque en concepto del pago del reclamo, firma de recibido los mismos.

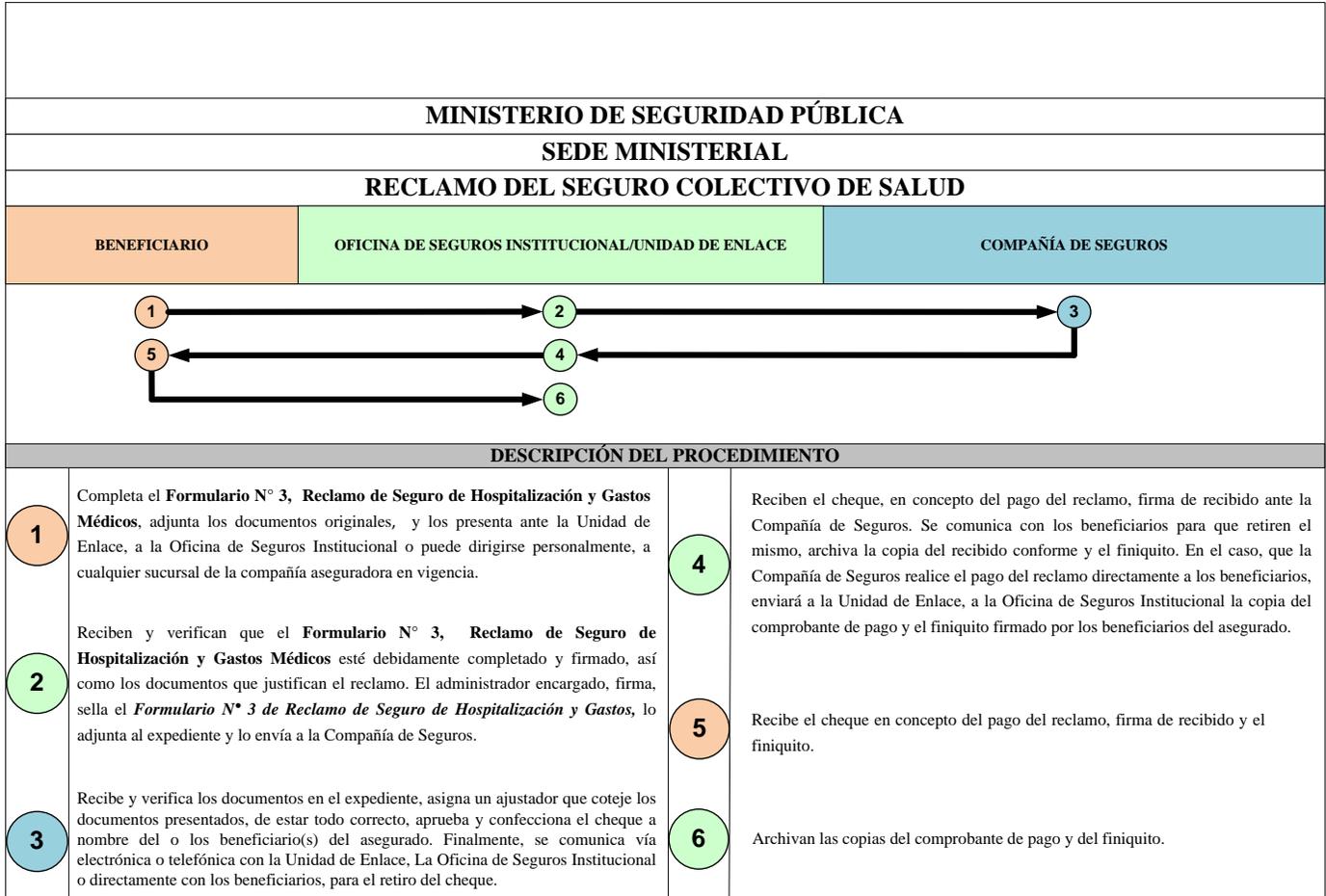
6. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Archiva las Copias del comprobante de pago y del finiquito.



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS
DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

MAPA DE PROCESO





C. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE AUTOMÓVIL: (Pérdida Parcial, Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la propiedad Ajena y Fallecimiento).

1. Conductor

Comunicará por cualquier medio la ocurrencia del accidente de automóvil, a los jefes de la Unidad de Transporte, Unidad Administrativa donde está asignado el vehículo, así como con la Unidad de Enlaces de Seguros y a la Oficina de Seguros Institucional para los respectivos controles administrativos. Por otro lado, solicitará el parte de tránsito, emitido por el inspector del tránsito. Finalmente, elaborará un informe para el jefe de la Unidad de Transporte, detallando las partes involucradas en el accidente automóvil, adjuntando fotos, las copias de la licencia y la cédula de identidad personal.

2. Unidad de Transporte.

Recibe el informe del accidente de automóvil, elaborado por el conductor con los documentos adjuntos. Posteriormente, elabora memo, lo anexa al expediente y lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, y a la Oficina de Seguros Institucional. Por otro lado, resguarda el vehículo, sin extraerle partes o componentes hasta que sea entregado a la Compañía de Seguros en vigencia.

3. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el memo remisorio del informe del accidente Automóvil con los documentos que sustentan el trámite. En primer lugar, citan al conductor para que complete el **Formulario de Informe de Accidente de Automóvil**. Coordinan la inspección y la cotización de los daños con los talleres proveedores con la Unidad Administrativa donde está asignado el vehículo.

Elabora nota, la adjunta al expediente y lo envía a la Compañía de Seguros. Archiva las copias del acuse de recibido y continúa con la supervisión del avance del reclamo.

4. Compañía de Seguros

Recibe el expediente y verifica los documentos que argumentan el reclamo de la póliza de automóvil. Asigna un ajustador para que realice la inspección y evaluación del mismo. Si todo está correcto, procede con la aprobación, de acuerdo con las siguientes coberturas:

- ✓ **Colisión y/o vuelco reparable:** ordenes de compras de piezas, orden de reparación.
- ✓ **Colisión y/o vuelco pérdida total:** carta de compromiso de pago.
- ✓ **Responsabilidad civil / lesionados:** cheque a nombre del afectado y finiquito;
- ✓ **Fallecimiento:** cheque a nombre de los beneficiarios legales y finiquito.

Coordina con la Unidad de Enlaces de Seguros y la Oficina de Seguros Institucional.



5. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Supervisa el avance del reclamo, de acuerdo a la cobertura que corresponda:

- ✓ **Reclamo por colisión y/o vuelco reparable:** supervisa el trámite, confecciona orden de reparación y orden de piezas, hasta que las piezas lleguen al taller asignado y se repare el vehículo.
- ✓ **Reclamos por Responsabilidad Civil, Lesiones y Fallecimiento:** solicita a la Compañía aseguradora, la copia del Cheque de Indemnización y finiquito.
- ✓ **Reclamo por Colisión y/o vuelco pérdida total:** remite carta de compromiso de pago a la Unidad de Transporte, para que indique si desean reponer el vehículo o que se realice el pago al Tesoro Nacional.

6. Unidad de Transporte

Solicita a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General, la liberación de la placa oficial, completando el *Formulario de Liberación de Placa Oficial, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Formularios Estandarizados para La Gestión Administrativa.*

Nota: Si la intención es solicitar la indemnización en especie o reposición, deberá adicionar al trámite anterior, la solicitud de indemnización requerida adjuntando cotización del proveedor para aprobación de la Contraloría General y carta de compromiso de pago de la Compañía de Seguros.

7. Contraloría General / Oficina de Fiscalización

Recibe la solicitud de liberación de placa oficial, verifica que todos los documentos se encuentren correctamente, para realizar el trámite respectivo.

8. Unidad de Transporte

Envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, la cotización del vehículo en reposición. De no enviar cotización, se solicita a la compañía aseguradora, que realice el pago en concepto de reposición del vehículo, a nombre del Tesoro Nacional.

9. Oficina de Seguros Institucional/Unidad de Enlaces de Seguros

Reciben la cotización, los documentos requeridos y los envía formalmente, a la Compañía aseguradora.

10. Compañía de Seguros

Recibe la cotización con los documentos requeridos, confecciona el cheque a nombre del proveedor del vehículo en reposición e informa a la Unidad de Enlaces de Seguros.



11. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el cheque a nombre del proveedor en concepto de la reposición del vehículo, coordina con la Unidad de Transporte y el Proveedor, siguiendo los protocolos establecidos para recibir el bien de la Institución. Procede con el pago contra entrega, una vez se hayan realizado los registros y verificaciones pertinentes.

12. Unidad de Transporte

Verifica el trámite de traspaso y realiza la solicitud de placa oficial a la Contraloría General de la República.



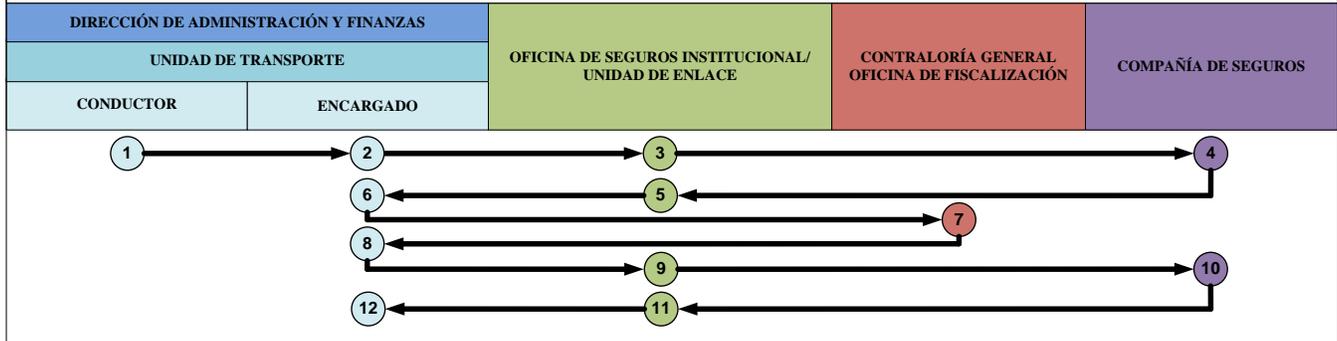
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

MAPA DE PROCESO

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

SEDE MINISTERIAL

RECLAMO DE LA PÓLIZA VEHICULAR



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<p>1 Comunicará por cualquier medio la ocurrencia del accidente vehicular, a los jefes de la Unidad de Transporte, Unidad Administrativa donde está asignado el vehículo, a la Unidad de Enlace y a la Oficina de Seguros Institucional. Por otro lado, solicitará el parte de tránsito. Finalmente, elaborará un informe para el jefe de la Unidad de Transporte, detallando las partes involucradas en el accidente vehicular, adjuntará fotos, las copias de la licencia y la cédula.</p>	<p>7 Recibe la solicitud de liberación de placa oficial (<i>Formulario N° 6</i>), verifica que todos los documentos se encuentren correctamente, para realizar el trámite respectivo.</p>
<p>2 Recibe el informe del accidente vehicular, elaborado por el conductor con los documentos adjuntos. Posteriormente, elabora memo, lo anexa al expediente y lo envía a la Unidad de Enlace y a la Oficina de Seguros Institucional. Por otro lado, resguarda el vehículo, sin extraerle partes o componentes hasta que sea entregado a la Compañía de Seguros.</p>	<p>8 Envía a la Unidad de Enlace y a la Oficina de Seguros Institucional, la cotización del vehículo en reposición. De no enviar cotización, se solicita a la compañía aseguradora, que realice el pago en concepto de reposición del vehículo, a nombre del Tesoro Nacional.</p>
<p>3 Recibe el memo remitido del informe del accidente vehicular con los documentos que sustentan el trámite. En primer lugar, cita al conductor para que complete el <i>Formulario N°4 Informe de Accidente Vehicular</i>. Coordina la inspección y la cotización de los daños con los talleres proveedores y con la Unidad Administrativa donde está asignado el vehículo. Elabora nota, la adjunta al expediente y lo envía a la Compañía de Seguros. Archiva las copias del acuse de recibido y continúa con la supervisión del avance del reclamo.</p>	<p>9 Recibe la cotización, los documentos requeridos y los envía formalmente, a la Compañía aseguradora.</p>
<p>4 Recibe el expediente y verifica los documentos que argumentan el reclamo de póliza vehicular. Asigna un ajustador para que realice la inspección y evaluación del mismo.</p>	<p>10 Recibe la cotización con los documentos requeridos, Confecciona el cheque a nombre del proveedor del vehículo en reposición e informa a la Unidad de Enlace del Oficina de Seguros Institucional el retiro del mismo.</p>
<p>5 Supervisará el avance del reclamo, de acuerdo a la cobertura que corresponda.</p>	<p>11 Recibe el cheque a nombre del proveedor en concepto de la reposición del vehículo, coordina con la Unidad de Transporte y el Proveedor, siguiendo los protocolos establecidos para recibir el bien de la Institución. Procede con el pago contra entrega, una vez se hayan realizado los registros y verificaciones pertinentes.</p>
<p>6 Solicita a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General, la liberación de la placa oficial, completando el <i>Formulario N° 6 de Liberación de Placa Oficial, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Formularios Estandarizados para La Gestión Administrativa</i>.</p>	<p>12 Verifica el trámite de traspaso y realiza la solicitud de placa oficial a la Contraloría General de la República.</p>



D. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE CASCO MARÍTIMO: Pérdida Parcial, Pérdida total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones corporales, Daños a la Propiedad Ajena, Fallecimiento.

1. Operador de Embarcación

Informa por cualquier medio a la Dirección de Operaciones Aeronavales lo ocurrido, posteriormente, confecciona un expediente donde incluirá el reporte con la descripción de los hechos y finalmente realiza el trámite formal, en un término de 24 horas o una vez llegue a puerto seguro.

2. Unidad Administrativa de Operaciones Navales

Recibe el expediente con el reporte del operador de la embarcación e informa inmediatamente, por cualquier medio, a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien informará a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos.

3. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el expediente con los documentos mencionados anteriormente, los envía a la Compañía Aseguradora vigente, a través de una nota o correo electrónico, con la descripción de lo ocurrido.

4. Compañía de Seguros

Recibe el expediente con la información de la Unidad de Enlaces de Seguros, asigna un perito, quien previa coordinación, inspecciona la embarcación, basado en la información proporcionada por el Operador de la embarcación.

5. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Realiza la inspección de la embarcación en coordinación con la Compañía aseguradora. Seguidamente, solicitan a las Direcciones de Operaciones y Mantenimiento Naval, un informe de los resultados de la inspección, para presentarlos ante la Compañía aseguradora en vigencia, según las coberturas afectadas en el accidente.

6. Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval

Realiza la inspección, elabora el informe técnico de los daños, y adjunta las cotizaciones, entre otros documentos y los envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien al mismo tiempo informará a la Oficina de Seguros Institucional para los respectivos controles administrativos. Finalmente, mantiene en custodia la embarcación y sus componentes.

Nota: si se extraen partes y componentes para reparación o cambio, deben mantenerse evidencias fotográficas o físicas, con la finalidad de mostrarlas a los peritos asignados por la compañía aseguradora en vigencia.



7. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe los informes con los documentos mencionados anteriormente y los envía electrónica y físicamente a la Compañía de Seguros vigente.

8. Compañía de Seguros

Recibe el correo, coteja el informe de la inspección. De cumplir con todos los requisitos, envía el ajuste del reclamo a la Unidad de Enlaces de Seguros.

9. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe y revisa el ajuste del reclamo, posteriormente, procede según sea el caso.

- ✓ **Daños Reparables/Taller Externo:** solicita la emisión de órdenes de reparación.
- ✓ **Daños Reparables/Solicitud de reembolso:** cuando la embarcación es reparada por la Institución, solicita el reembolso de mano de obra, partes e insumos, verifica el avance del pago al Tesoro Nacional y/o mediante cheque a los proveedores de partes, componentes o servicios según solicitud de indemnización de la Entidad.
- ✓ **Pérdida Total:** solicita el pago a nombre del Tesoro Nacional, taller, al fabricante o proveedor del bien de reposición, según solicitud de la Entidad.

10. Unidad Administrativa de Mantenimiento Naval

Verifica que los trabajos de reparación se realicen bajo estándares de calidad, una vez finalizados, elabora el acta de recibido y realizado de conformidad con lo solicitado a la Compañía aseguradora en vigencia.

Nota: si se reciben partes y/o componentes, realizar el proceso de recepción de bienes, de la entidad.

11. Compañía de Seguros

Recibe el acta de recibido y realizado conforme, efectúa el pago según sea el reclamo:

- ✓ **Daños Reparables/Taller Externo:** realiza el pago al proveedor y solicita la firma del finiquito al Estamento.
- ✓ **Daños Reparables/Solicitud de reembolso:** cuando la embarcación es reparada por el Estamento, confecciona el cheque a nombre del Tesoro Nacional o a nombre del proveedor.
- ✓ **Pérdida Total:** confecciona el cheque a nombre del fabricante o proveedor del bien de reposición.

Nota: según solicitud de la Entidad o pago al Tesoro Nacional, el monto de la indemnización acordada, coordina con la Unidad de Enlaces de Seguros, el Departamento de Bienes Patrimoniales para retirar el bien o chatarra siniestrada y la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos.



12. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de seguros

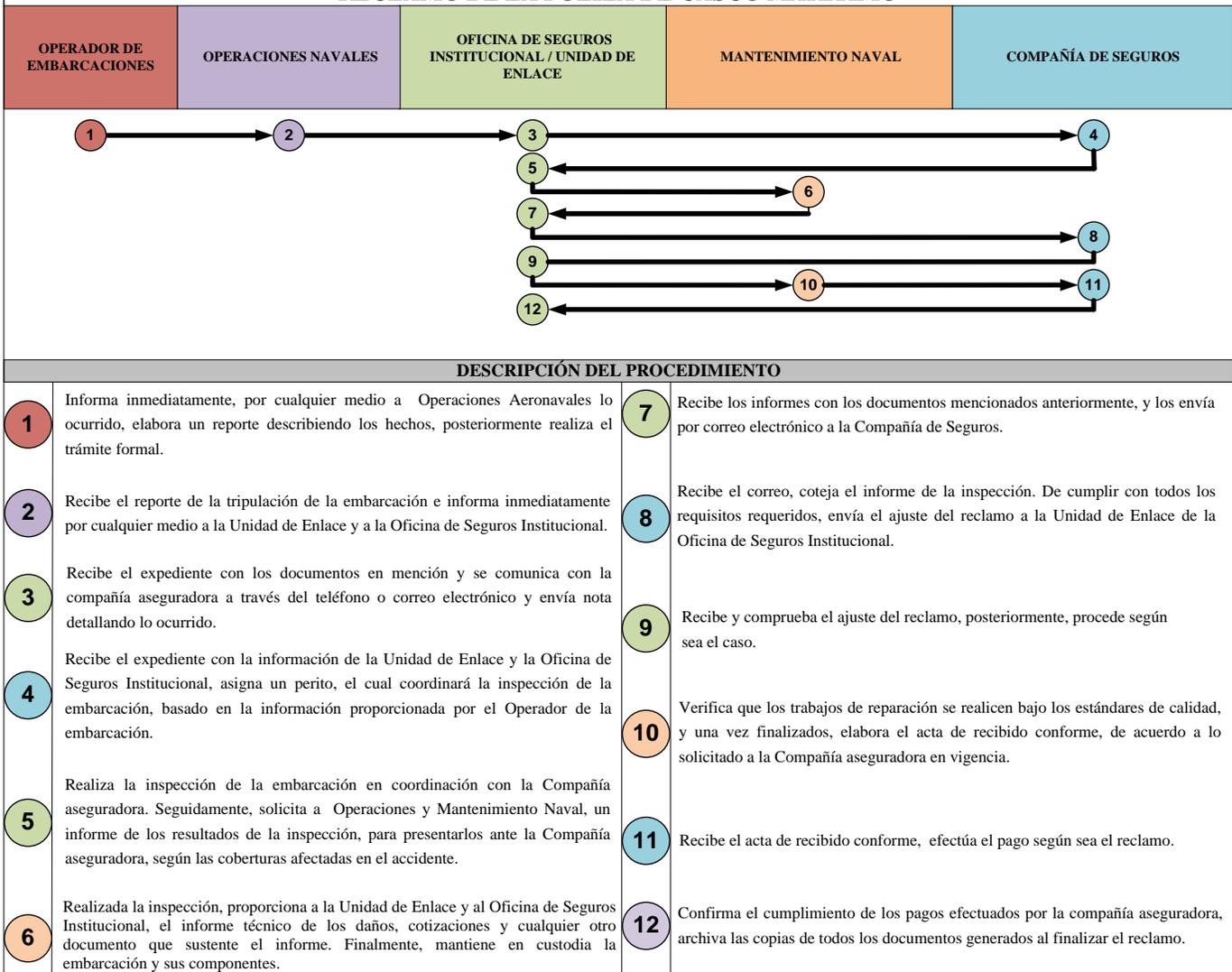
Confirma el cumplimiento de los pagos efectuados por la compañía aseguradora en vigencia, archiva las copias de todos los documentos generados e informa la finalización del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional para los respectivos controles administrativos.

MAPA DE PROCESO

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

SEDE MINISTERIAL

RECLAMO DE LA PÓLIZA DE CASCO MARÍTIMO





E. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE CASCO AÉREO: Pérdida Parcial o Pérdida Total, Responsabilidad Civil a Terceros, Lesiones Corporales, Daños a la Propiedad Ajena, Fallecimiento.

1. Tripulación

Informa inmediatamente por cualquier medio a la Dirección de Operaciones Aeronavales, todo lo relacionado con el accidente, elabora un reporte describiendo los hechos, y realiza el trámite formal.

2. Operaciones Aeronavales (SENAN)

Recibe el reporte de la tripulación de la nave e informa inmediatamente por cualquier medio a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien a su vez, se comunicará con la Oficina de Seguros Institucional con la finalidad de mantenerlo informado de lo sucedido.

3. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el reporte e informa inmediatamente por cualquier medio a la Compañía Aseguradora, describiendo el accidente, número de heridos, pérdidas humanas, daños materiales y daños a terceros.

4. Compañía de Seguros

Recibe la información, asigna un perito, quien en coordinación con la Unidad de Enlace de Seguros, realizará una inspección a la aeronave siniestrada, con el propósito de determinar su valor estimado en el mercado, así como también todas las coberturas que se deben activar.

5. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Realiza con la Compañía de Seguros vigente y la Dirección de Mantenimiento Aéreo la inspección de la aeronave siniestrada.

Solicita formalmente a las direcciones de Operaciones Aeronavales y Mantenimiento Aéreo, los documentos de la aeronave siniestrada para presentar el reclamo ante la Compañía de Seguros.

6. Unidad Administrativa de Operaciones Aeronavales (SENAN)

Reúne los documentos relacionados a la misión de la aeronave (orden de misión, plan de vuelo, horas de vuelos de la tripulación), y lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien al mismo tiempo informará a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos correspondientes.



7. Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN)

Elabora el informe técnico de los daños, adjunta las cotizaciones, los documentos sustentadores (bitácora de mantenimiento, ciclos de componentes), y los envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien a su vez, mantendrá informado a la Oficina de Seguros Institucional.

8. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe los informes de los daños, cotizaciones, información particular de la tripulación y otros documentos sustentadores, de las direcciones de Operaciones Aeronavales y Mantenimiento Aéreo, examina la información, elabora nota y la envía formalmente a la Compañía de Seguros. Finalmente, archiva las copias del acuse de recibido.

9. Compañía de Seguros

Recibe los informes de los daños con los documentos sustentadores, verifica que cumplan con los requisitos establecidos, de estar todo en orden, efectúa el ajuste del reclamo.

10. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Supervisa el avance del reclamo ante la Compañía de Seguros.

11. Compañía de Seguros

Efectúa el ajuste del reclamo y define si es una pérdida total, pérdida total constructiva o reparable, envía notificación a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien a su vez, mantendrá informado de los avances del reclamo a la Oficina de Seguros Institucional.

12. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe la notificación de la Compañía de Seguros y coordina con la Dirección de Mantenimiento Aéreo, el requerimiento en partes y servicios, dependiendo si es una pérdida reparable, en reposición, o pérdida total, y envía la información formalmente a la Compañía de Seguros.

Nota: De existir algún sobrante, debe ser depositado al Tesoro Nacional.

13. Compañía de Seguros

Recibe la solicitud de indemnización del reclamo, emite las órdenes de compras, confecciona cheque a nombre del proveedor o al Tesoro Nacional, según la solicitud de indemnización.



14. Unidad Administrativa de Mantenimiento Aéreo (SENAN)

Procedimiento de acuerdo a la solicitud de indemnización:

✓ Equipos en Reposición por Pérdida Total (equipo no reparable)

Si el equipo es solicitado en reposición, por pérdida total, verifica que el proveedor entregue el bien en reposición, con las especificaciones técnicas, solicitadas a la Compañía aseguradora. Elabora el acta de recibido conforme, y coordina con la Sección de Almacén y Bienes Patrimoniales para el registro del bien en reposición, incluyendo las facturas originales selladas.

✓ Equipos Reparables

Si el equipo es considerado reparable, verifica que el proveedor cumpla con los servicios cotizados para el ajuste del reclamo, dentro de los parámetros establecidos por la compañía aseguradora. Elabora el acta de recibido conforme y lo envía a la Compañía de Seguros, incluyendo, las facturas originales selladas. Coordina con el Departamento de Bienes Patrimoniales, la Unidad de Enlaces de Seguros y la Oficina de Seguros Institucional para el retiro del bien.

15. Compañía de Seguros

Emite el finiquito, lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, para la firma.

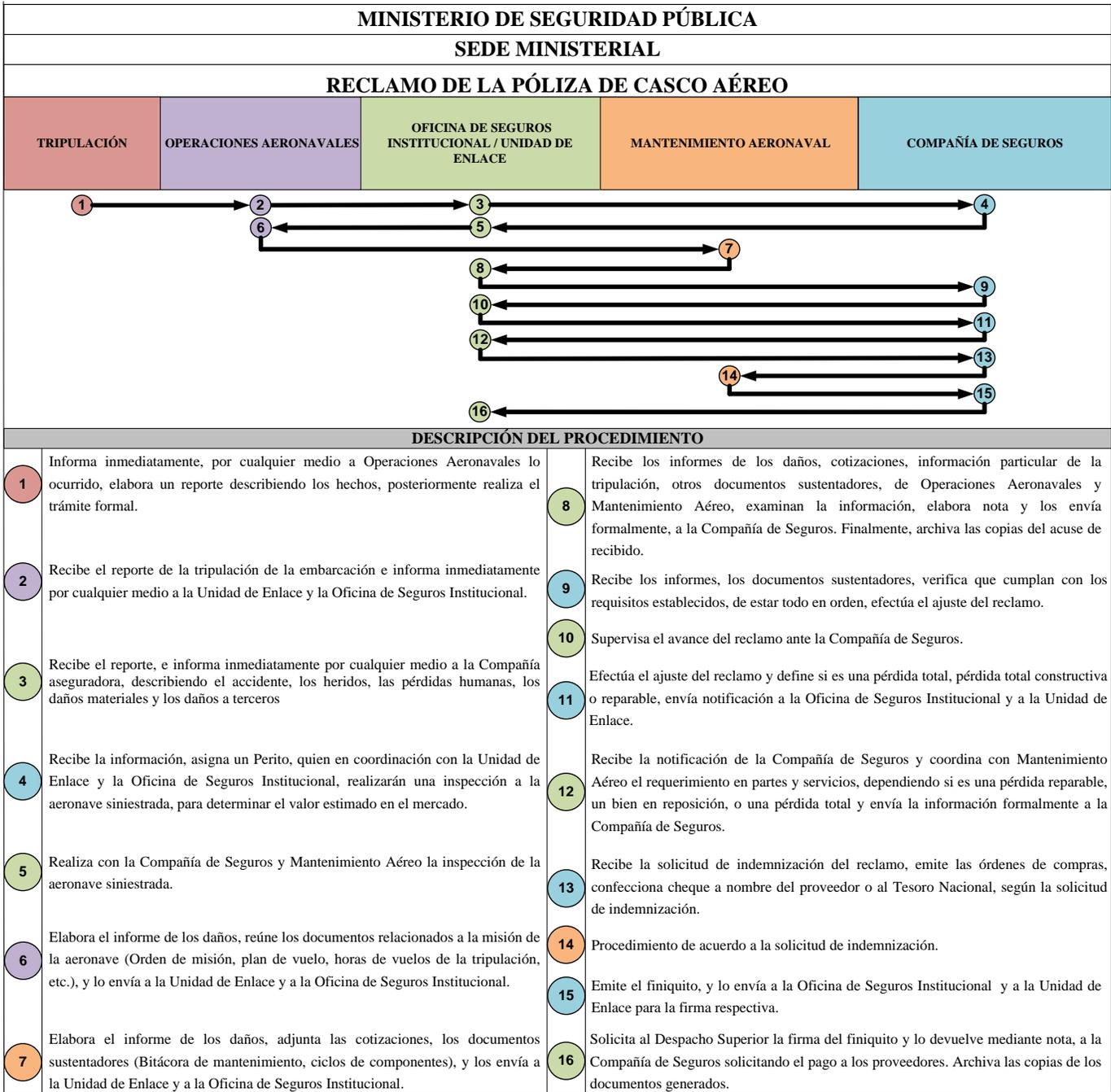
16. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el finiquito, solicita la firma de la autoridad correspondiente, donde se esté tramitando el reclamo y lo devuelve con una nota, solicitando el pago de los proveedores a la Compañía de Seguros vigente. Por último, archiva las copias de los documentos generados.



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

MAPA DE PROCESO





Consideraciones para el proceso de indemnización:

1. Los reclamos por siniestros, serán presentados por el Asegurado a **LA CONTRATISTA**, cuantificando las pérdidas, una vez ajustado, se solicitará la indemnización, ya sea por pérdidas constructivas o totales, vía pago (cheque), reparaciones o reemplazo de los bienes afectados, a elección del **ASEGURADO (EL ESTADO)** y como acordado por los Aseguradores (**EL CONTRATISTA**). La indemnización corresponde al monto o suma acordada, menos el deducible adeudado.
2. En caso de indemnización por perdidas constructivas o totales, por medio de reemplazo o reposición del bien siniestrado, una vez cuente con la anuencia de **LA CONTRATISTA**, **EL ESTADO** solicitará al proveedor o fabricante, la reposición o reemplazo, tomando en consideración que corresponda a especificaciones iguales o similares (**LA CONTRATISTA** pagará directamente al proveedor).

En caso que el valor del bien en reemplazo sea superior al monto de la indemnización, una vez descontado el deducible, **EL ESTADO** asumirá la diferencia, la cual deberá ser pagada directamente al proveedor o fabricante.

3. En caso contrario, si el valor del bien a reemplazar es inferior al monto de la indemnización, el remanente o diferencia, será entregado por **LA CONTRATISTA** al **ESTADO**, por medio de cheque a favor del **TESORO NACIONAL**.

En caso de cualquier pérdida, en la que **EL ESTADO** escoja para la indemnización, el pago del importe, este deberá formalizarlo **LA CONTRATISTA** a **EL ESTADO** a través de un cheque a favor del **TESORO NACIONAL**.



F. RECLAMO PARA LA PÓLIZA DE FIDELIDAD.

1. Unidad Responsable del Fondo

Informa por cualquier medio la suma del dinero hurtado, a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta a su vez, informará a la Oficina de Seguros Institucional.

2. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe la información respecto a la suma preliminar hurtada, elabora un resumen describiendo los hechos, y lo envía electrónicamente a la Compañía de Seguros en vigencia.

3. Compañía de Seguros

Recibe y analiza la información, posteriormente envía un ajustador para realizar la inspección y evaluación del hurto, previa coordinación con la Unidad Responsable del Fondo y la Unidad de Enlaces de Seguros. Solicita a la Unidad Responsable del fondo, un informe con los documentos sustentadores del reclamo.

4. Unidad Responsable del Fondo

Reúne los documentos solicitados por la Compañía de Seguros en vigencia, tales como: fotos, copia de la denuncia, informe de los responsables de la custodia, informe de la Unidad de Auditoría Interna y de la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República, respectivamente y los envía a la Unidad de Enlaces de Seguros.

5. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el informe de la Unidad responsable de la custodia del fondo, elabora una nota, la cual envía con los documentos que sustentan el reclamo, a la Compañía aseguradora. Archiva las copias, así como el acuse de recibido. Supervisa el avance del reclamo.

6. Compañía de Seguros

Recibe la nota con los documentos que sustentan el reclamo, verifica las coberturas del contrato. De cumplir con los requisitos, aprueba el pago del reclamo, emite la carta de compromiso de pago, y solicita la firma del finiquito. Posteriormente, confecciona el cheque a nombre del Tesoro Nacional por la suma de la indemnización acordada, descontando el deducible respectivo.

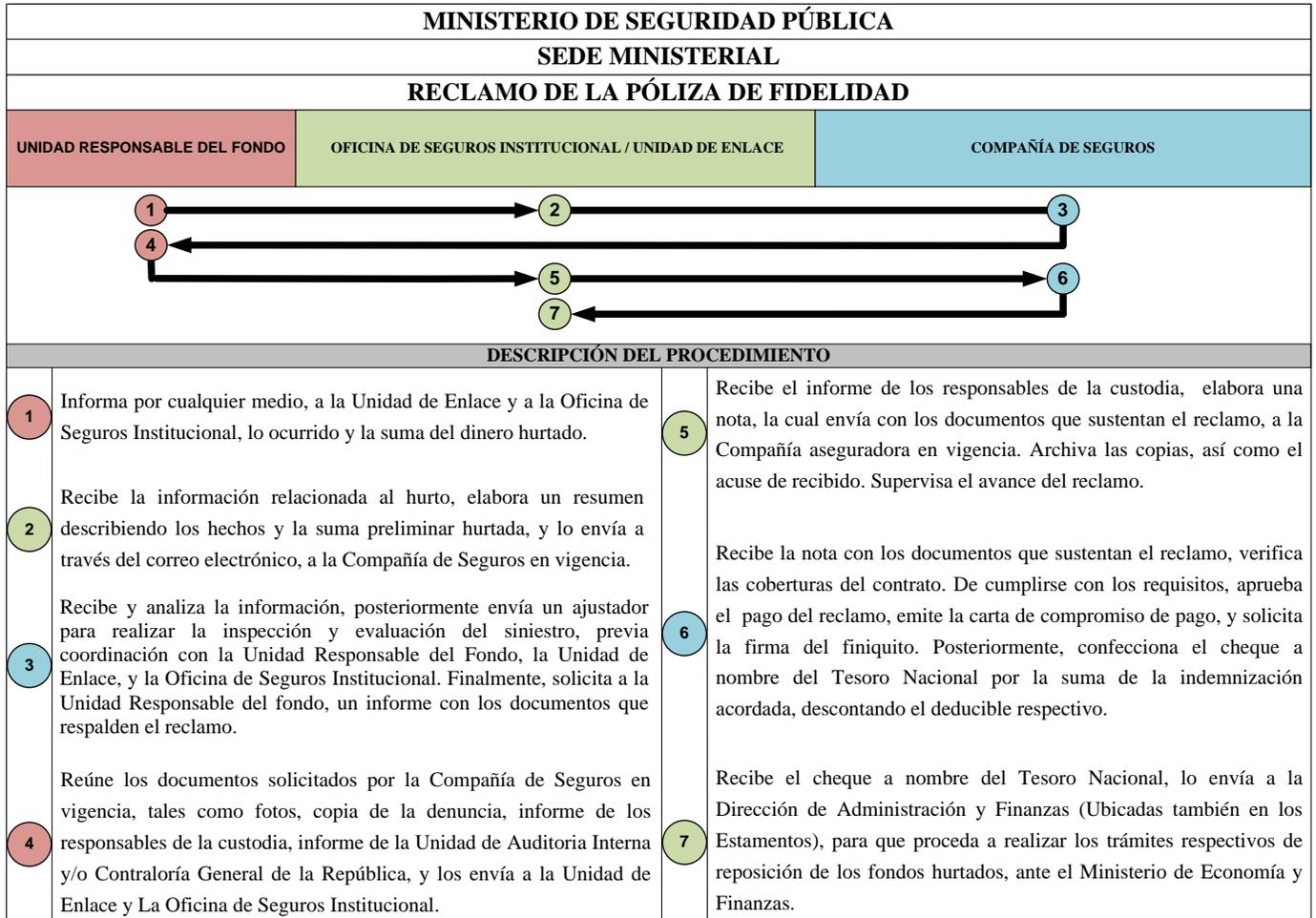
7. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el cheque a nombre del Tesoro Nacional, lo envía a la Dirección de Administración y Finanzas correspondiente, para que proceda a realizar los trámites respectivos de reposición de los fondos hurtados, ante el Ministerio de Economía y Finanzas.



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

MAPA DEL PROCESO





G. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE INCENDIO

1. Unidad Responsable del Edificio

Informa inmediatamente la ocurrencia del siniestro a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta a su vez, a la Oficina de Seguros Institucional. Por otro lado, informa al Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá sobre el incendio y levanta el informe de las probables causas y daños a la propiedad.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá

Recibe la información, efectúa la extinción del incendio, identifica las causas del siniestro, elabora un informe detallando lo ocurrido y lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, quien mantendrá a la Oficina de Seguros Institucional informado de los hechos.

3. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el informe del Benemérito Cuerpo de Bomberos con el resumen de los hechos, inmediatamente lo envía por correo electrónico a la Compañía de Seguros, describiendo las pérdidas visibles. Coordina con la Compañía de Seguros, las unidades Responsables de Edificación, Arquitectura e Ingeniería, para realizar la inspección técnica de los daños y afectaciones.

4. Compañía de Seguros

Realiza la inspección del siniestro en coordinación con las Unidades de Enlaces de Seguros y Arquitectura e Ingeniería.

5. Unidad de Arquitectura e Ingeniería

Realiza la inspección técnica de los daños producto del incendio, elabora el informe de los daños y presenta las cotizaciones a la Unidad Responsable de la Edificación.

6. Unidad Responsable de la Edificación

Recibe el informe de los daños y las cotizaciones pertinentes, elabora un memo y lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguros, con todos los documentos sustentadores, incluyendo el informe del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.

7. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el memo con los documentos sustentadores del incendio, así como el informe del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá. Elabora nota para presentar formalmente el reclamo, lo envía electrónica y físicamente a la compañía aseguradora en vigencia. Archiva las copias de los documentos presentados, el recibido conforme, y supervisa el avance del reclamo.



8. Compañía de Seguros

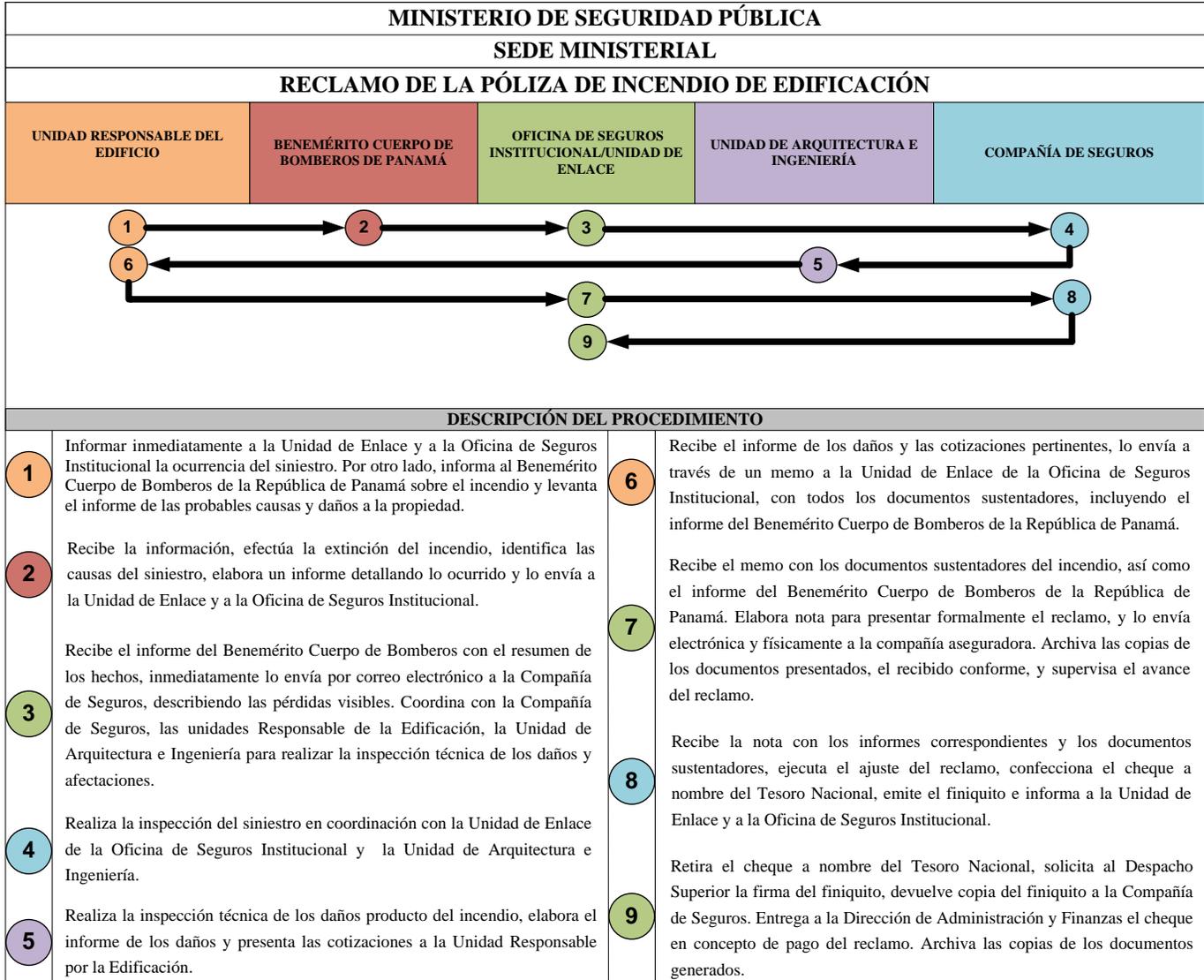
Recibe la nota con los informes correspondientes y los documentos sustentadores, de estar todo conforme, ejecuta el ajuste del reclamo, confecciona el cheque a nombre del Tesoro Nacional, emite el finiquito e informa a la Unidad de Enlaces de Seguros para su retiro.

9. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Retira el cheque a nombre del Tesoro Nacional, solicita la firma de la autoridad correspondiente que presenta el reclamo, devuelve copia del finiquito a la Compañía de Seguros. Entrega a la Dirección de Administración y Finanzas, el cheque en concepto de indemnización del reclamo, junto con los documentos sustentadores, archiva las copias de los documentos generados e informa al Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos respectivos.



MAPA DEL PROCESO





H. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL (Daños y Perjuicios a la Propiedad Ajena)

1. Unidad Administrativa Responsable

Informa el suceso vía electrónica o telefónica a la Unidad de Enlaces de Seguros y ésta a la vez, a la Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos. Posteriormente, elabora un informe detallando lo ocurrido, adjunta la documentación para solicitar el reclamo y lo envía a la Unidad de Enlaces de Seguro.

2. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el informe, verifica los documentos, elabora nota, la adjunta a los documentos mencionados anteriormente, y la envía a la Compañía de Seguros electrónica y físicamente. Archiva las copias de los documentos entregados así como el acuse de recibido. Supervisa el avance del reclamo.

3. Compañía de Seguros

Recibe la nota de solicitud del reclamo y los documentos sustentadores, analiza la cobertura de la Póliza de Seguros, asigna un perito para la inspección de los daños en coordinación con la Unidad Administrativa Responsable, la Unidad de Enlaces de Seguros, quien solicita al afectado, los documentos de certificación contable de la propiedad, bienes o pérdidas.

4. Afectado

Entrega los documentos de certificación contable de la pérdida, fotografías de los bienes dañados en el siniestro, cualquier otro documento que considere necesario para ayudar en el trámite del reclamo y comprueben la legitimidad de sus bienes. De existir lucro cesante, presentar sus últimos registros financieros.

5. Compañía de Seguros

Verifica los documentos recibidos, de estar todo conforme, ajusta el reclamo, envía la propuesta de indemnización a la Unidad de Enlaces de Seguros.

6. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe la propuesta de indemnización, verifica el ajuste realizado a la solicitud de reclamo, los beneficios contratados en la póliza, de estar de acuerdo, se comunica con el afectado.

7. Afectado

Recibe la propuesta de indemnización, de llenar sus expectativas, le solicita a la compañía de seguros la confección del cheque a su nombre y la emisión del finiquito.



8. Compañía de Seguros

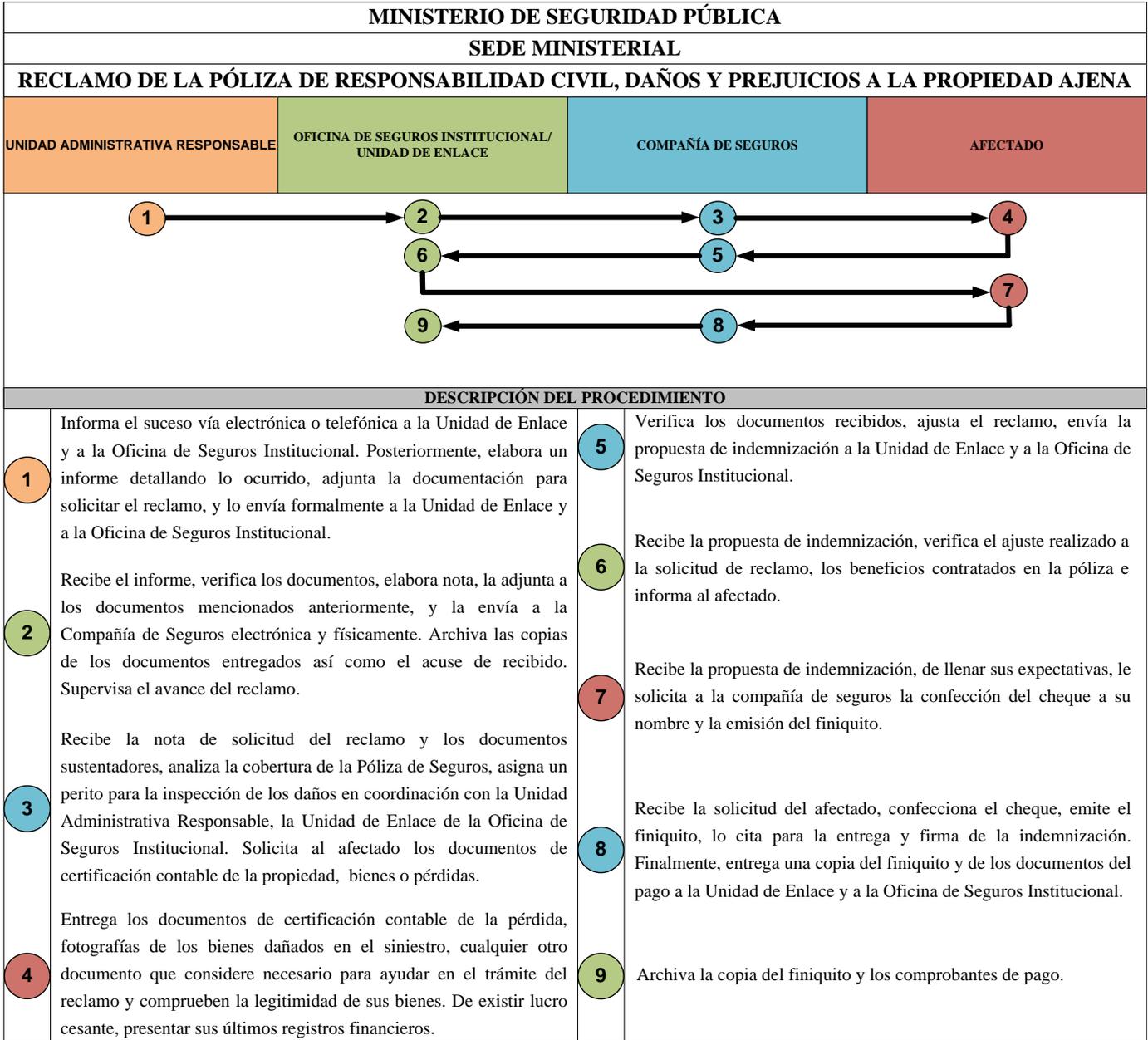
Recibe la solicitud del afectado, confecciona el cheque, emite el finiquito, lo cita para la entrega y firma de los mismos. Finalmente, entrega la copia del finiquito y de los documentos del pago a la Unidad de Enlaces de Seguros.

9. Oficina de Seguros Institucional / Unidad de Enlaces de Seguros

Archiva las copias del finiquito y el comprobante de pago, como finalización del trámite, e informa al Oficina de Seguros Institucional para los controles administrativos correspondientes.



MAPA DE PROCESO





I. RECLAMO DE LA PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

1. Unidad Administrativa Responsable

Informa del suceso vía electrónica o telefónica a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta, a la Oficina de Seguros Institucional. Posteriormente, elabora un informe detallando de lo ocurrido y adjuntará la documentación como prueba de los hechos.

2. Oficina de Seguros Institucional/Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe y verifica la información enviada por la Unidad Responsable, coordina inmediatamente la atención de los lesionados, vía electrónica o telefónica con la Compañía de Seguros. Esto, si la póliza de Accidentes Personales no es contra reembolso.

Nota: De ser contra reembolso, el lesionado tendrá la opción de atenderse en cualquier centro médico y presentar sus facturas y documentos comprobantes de los gastos incurridos a la Unidad de Enlace y a la Oficina de Seguros Institucional, quien a su vez, los presentará a la Compañía Aseguradora para tramitar el reembolso. Cuando culmine el proceso de indemnización, la Unidad de Enlaces de Seguros y la Oficina de Seguros Institucional, archivarán las copias del comprobante de pago y del finiquito.

3. Compañía de Seguros

Recibe la información respecto a los lesionados en el accidente, analiza las coberturas de la póliza, los proveedores médicos y hospitales e informa a la Unidad de Enlaces de Seguros, y ésta última, informará a la Oficina de Seguros Institucional, para los controles administrativos respectivos.

4. Oficina de Seguros Institucional/Unidad de Enlaces de Seguros

Una vez recibida la información, coordina con la Unidad Responsable y los profesionales médicos para brindar los primeros auxilios a los lesionados, selecciona al proveedor, en caso de traslados, cualquiera sea la decisión tomada informa a la Compañía de Seguros.

5. Compañía de Seguros

Recibe el nombre del proveedor médico seleccionado, coordina la atención inmediata con el hospital. Luego, emite los compromisos de pagos, tomando en cuenta la suma límite de aseguramiento.

6. Unidad Administrativa Responsable

Envía por medio de nota el informe del reclamo con la documentación que comprueban los servicios médicos recibidos a la Unidad de Enlaces de Seguros.

7. Oficina de Seguros Institucional/Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe el informe del reclamo y verifica los documentos que sustentan el reclamo de los servicios médicos recibidos, y los envía a la Compañía de Seguros.



8. Compañía de Seguros

Recibe el informe del reclamo, verifica el monto de la póliza, de no existir inconvenientes, procede a cancelar las cuentas generadas a los proveedores, y emite el finiquito. Entrega las copias del comprobante de pago y del finiquito a la Unidad de Enlaces de Seguros.

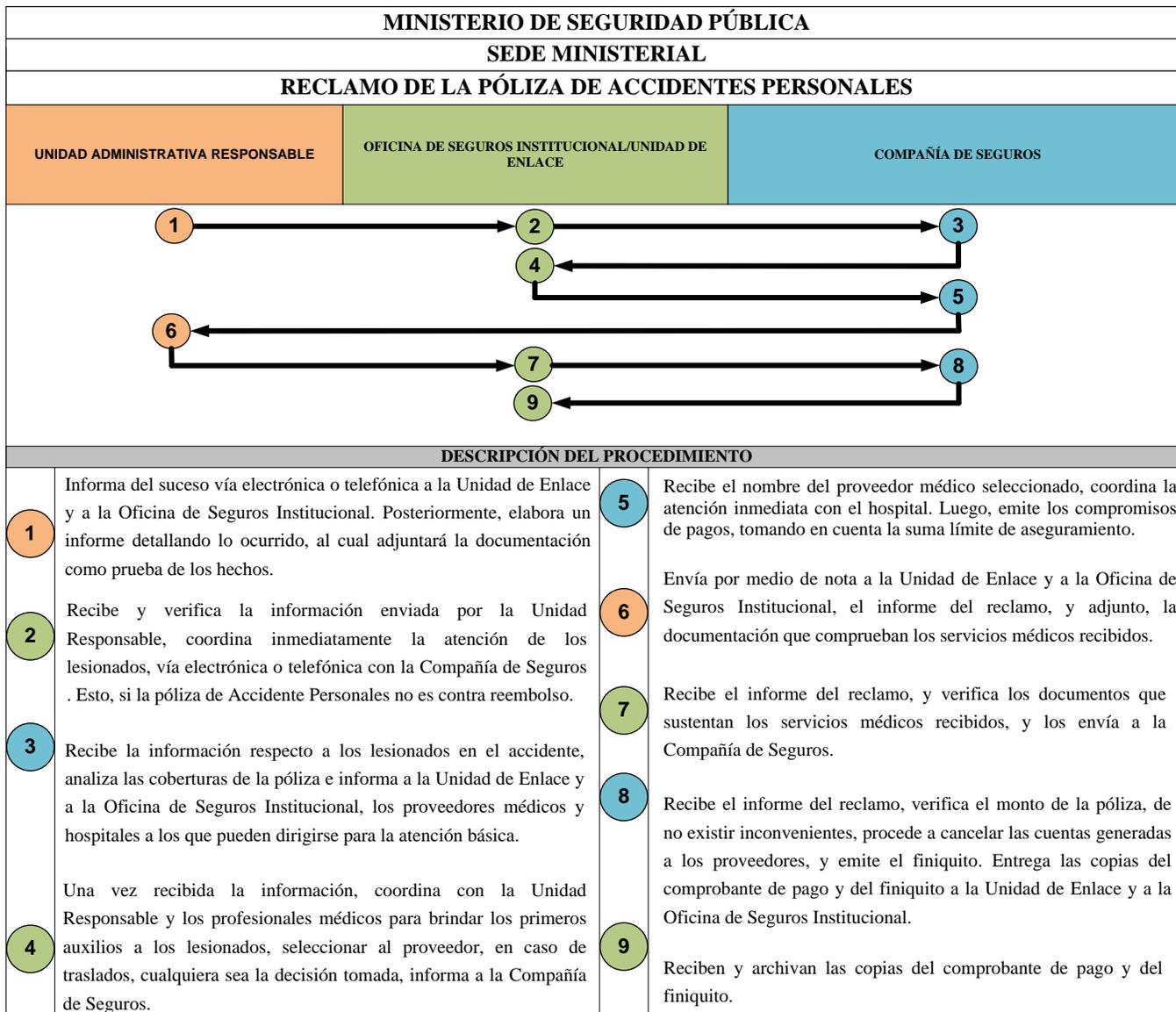
9. Oficina de Seguros Institucional/Unidad de Enlaces de Seguros

Recibe y archiva las copias del comprobante de pago y del finiquito e informará a la Oficina de Seguros Institucional la finalización del reclamo, para los respectivos controles administrativos.



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS

MAPA DEL PROCESO





RÉGIMEN DE FORMULARIOS



**MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS
DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS**

**Formulario N°2 (Modelo de formulario emitido por la Compañía de Seguros)
FORMULARIO DE RECLAMO DEL SEGURO DE VIDA - MINISTERIO DE
SEGURIDAD**

Nombre del Asegurado: _____
Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____ Nombre del
Beneficiario Reclamante: _____
Dirección Residencial: _____
Tel.: Residencia: _____ Tel. Celular _____
No. De Póliza: _____ No. Certificado: _____
Nombre del Estamento u Oficina donde Labora: _____
Nombre del Oficial Administrativo: _____

COBERTURAS SOLICITADAS

**De acuerdo al accidente presente los documentos solicitados por la Compañía de Seguros
(Marcar el Beneficio Solicitado)**

- 1. Muerte por Cualquier Causa
- 2. Muerte Accidental
- 3. Desmembramiento por Accidente
- 4. Incapacidad Total y Permanente (Renta en 60 Pagos)
- 5. Gastos Médicos Por Accidente
- 6. Adelanto de Gastos Funerarios del Asegurado
- 7. Adelanto de Suma Asegurada por Enfermedad Terminal
- 8. Beneficio de Soporte Educativo por Muerte Accidental del Asegurado
- 9. Beneficio de Cáncer
- 10. Muerte por Cualquier Causa (Cónyuge)
- 11. Muerte por Cualquier Causa (Hijos)
- 12. Muerte por Cualquier Causa (Padres)
- 13. Alumbramiento de Hijos de Funcionarios

<input type="checkbox"/>

Asegurado y/o Beneficiario

Fecha

Nombre, Firma y Sello del Oficial Administrativo del Contratante



DESCRIPCIÓN

FORMULARIO DE RECLAMO – SEGURO DE VIDA - MINISTERIO DE SEGURIDAD

A. OBJETIVO

Unificar la presentación de los reclamos y brindar la información que la Compañía de Seguros requiere para proceder.

B. ORIGEN

Asegurado o quien presenta el reclamo

C. CONTENIDO:

1. Nombre del Asegurado: Nombre completo del asegurado
2. Cédula: Cédula de identidad personal del representante.
3. Fecha de Nacimiento: Día, mes, año en que nació.
4. Edad: Años del funcionario.
5. Nombre del Beneficiario Reclamante: Nombre completo del que realiza el reclamo.
6. Dirección Residencial: Detalle de la ubicación de donde reside.
7. Tel.: Residencia: Número telefónico donde reside.
8. Tel. Celular: Número telefónico personal.
9. No. De Póliza: Número de póliza personal.
10. No. Certificado: Número de unidad en Póliza.
11. Nombre del Estamento u Oficina donde Labora: Nombre completo donde labora
12. Nombre del Oficial o Funcionario Administrativo: Nombre completo del oficial o funcionario
13. Marcar el Beneficio Solicitado: Señale Coberturas Solicitadas.
14. Asegurado y/o Beneficiario: Nombre completo del asegurado y/o beneficiario
15. Fecha: Día, mes, año en que presenta el reclamo.
16. Nombre, Firma y Sello del Oficial Administrativo del Contratante: Aprobación del Jefe Enlace de Oficina de Seguros Institucional

D. DISTRIBUCION

- Original: Compañía de Seguros
Copia 1: Asegurado
Copia 2: Oficina de Seguros Institucional

Formulario N°3 (Modelo de formulario emitido por la Compañía de Seguro)

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y FORMULARIO ÚNICO PARA SUJETOS
REGULADOS**

I. DATOS PERSONALES (Favor completar la información requerida con la letra imprenta)

Nombre completo del asegurado principal:			Cédula/ Pasaporte:	
Dirección residencial:	Provincia	Distrito	Corregimiento	Barriada, Calle y N°de casa/Edificio-Apartamento
Peso (lbs.):	Estatura (mts):	Estado civil:	Fecha de Nac.: dd/mm/yy	Correo Electrónico:
Nacionalidad:	País de Residencia:	Profesión:	Ocupación	¿Es usted una Persona Políticamente Expuesta? Sí_ No_ Cargo Actual:
Teléfono de oficina:	Teléfono residencial:	Teléfono celular:	Médico de Cabecera /Especialidad (El que actualmente consulta):	
Provincia		Estamento:		
Fecha de efectividad:		Teléfono residencial:		
Persona de contacto:				

II. DESIGNACION DE BENEFICIARIOS

Nombre completo de beneficiarios:	Cedula/Pasaporte	Parentesco	Fecha de Nacimiento	Porcentaje

Si al momento de mi fallecimiento alguno (s) de los beneficiarios es menor de edad, el porcentaje que le corresponda le será entregada a _____, con cédula no. _____, quien ha sido instruido por mí sobre la forma en que deberá proceder con la suma que reciba de la aseguradora, sin que por esto, se considere a dicha persona, como beneficiaria. Designo como beneficiario contingente a _____ con cedula no. _____.



III. CUESTIONARIO DE SALUD

Estimado(a) Señor(a), le solicitamos responder en su totalidad las siguientes preguntas, ya que estas nos brindarán la facilidad de evaluar su solicitud de ingreso al Plan elegido de una forma más ágil y clara, permitiéndonos otorgarle cobertura lo antes posible. No piense que el contestar positivamente alguna de ellas le limitará necesariamente alguna cobertura de salud. Por favor conteste si usted o algún dependiente nombrado ha tenido alguna(s) condición(s), signo(s) o síntoma(s) manifestados y/o evidentes que aún no ha recibido atención médica, ha padecido, ha sido informado de que ha padecido, o ha recibido consejo o tratamiento o cirugía por algunas de las siguientes condiciones: Marque con una X su respuesta.

	SI	NO
1. Diabetes mellitus, HIV, Sida, Trastornos o enfermedad cerebral, neurológico o de columna vertebral, Epilepsia, Enfermedad renal crónica, Enfermedad del corazón, Neoplasias Malignas (cáncer)		
2. Padecimientos respiratorios, urinarios, músculos esqueléticos, Sistema digestivo o de los órganos reproductivos.		
3. Cualquier tipo de quistes o tumores benignos		
4. Problemas alcohólicos o problemas de drogas		
5. ¿Ha estado usted o alguno de sus dependientes recluido en un hospital o institución similar o recibido transfusiones de sangre?		
6. ¿Está usted o alguna de sus dependientes nombradas embarazadas actualmente?		
7. ¿Ha presentado Usted o alguno de sus dependientes nombrados, alguna condición médica, signo, síntoma o accidente, examen o diagnóstico que no haya mencionado en este cuestionario?		

Si ha respondido SI a cualquiera de las preguntas anteriores o ha padecido de algún trastorno de la salud no mencionado en esta solicitud, favor especificar nombre del paciente, diagnóstico, cirugía o tratamiento y/o medicamentos recomendados, fecha, nombre del médico y hospital en donde se atendió:

#	Nombre	Diagnostico	Tratamiento	Fecha	Medico u Hospital



CERTIFICACIÓN

Certifico que las respuestas y declaraciones en toda esta solicitud son verdaderas, están completas y no existe ninguna omisión, error, inexactitud o Re licencia de mi parte y de ser así, y de emitirse la póliza, acepto las penalidades que se establecen en esta materia, en la póliza, como, lo es la negación del reclamo y la cancelación de la póliza emitida sin perjuicios para la aseguradora.

Todas las notificaciones de mi póliza deberán ser enviadas a:

O Correo Electrónico O Apartado Postal

En Panamá a los _____ del mes de _____ de _____.

Firma de la Contratante

Firma del asegurado (Si es mayor de edad)



Formulario N°4 (Modelo de formulario emitido por la Compañía de Seguro)

**RECLAMO DE SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN Y GASTOS MÉDICOS
MINISTERIO DE SEGURIDAD E INFORMACIÓN PARA SER COMPLETADA
POR EL ASEGURADO**

- 1. No. de Certificado _____ . Estamento _____
- 2. Fecha de ingreso _____
- 3. Nombre del asegurado (dueño de póliza) _____ Fecha de Nac. (dueño de póliza) _____
- 4. Cédula: _____ 5. Telefono/Celular: _____
- 6. Nombre del paciente: _____ 7. No. de empleado: _____
- 8. Oficial Adm: _____ 9. Fecha de nacimiento del paciente: Día ____ Mes ____ Año ____
- 10. Sexo: M F

11. Favor detalle el total de gastos que Ud. Está presentando

Consulta	\$ _____
Medicamento	\$ _____
Laboratorios	\$ _____
Rayos X	\$ _____
Cirugía	\$ _____
Exámenes Especiales	\$ _____
Otros	\$ _____
Total	\$ _____

12. En caso de accidente, explique

Dónde _____
 Cuándo _____
 Y cómo sucedió _____

13. Si posee Ud. otro seguro que pudiera cubrir parte de los gastos, indique: Tipo de seguro: _____
Nombre de Cía. Aseguradora: _____

Yo Certifico que las declaraciones son completas y exactas y entiendo que se usarán para determinar la elegibilidad de mis gastos de acuerdo a las provisiones de la póliza. Así mismo autorizó la liberación de cualquier información necesaria para el procesamiento de este reclamo.

Firma _____ Fecha: _____



AUTORIZACIÓN PARA REEMBOLSO DIRECTO A MÉDICO Y /O HOSPITAL

Yo autorizo que el pago de mis beneficios sean realizados directamente al médico tratante y/u hospital por los servicios prestados.

Firma _____ Fecha: _____

INFORMACION PARA SER LLENADA POR EL MÉDICO TRATANTE

14. Fecha en que tuvo el primer síntoma: Día ___ Mes ___ Año ___

Enfermedad Accidente Embarazo

15. Descripción del diagnóstico (COD): _____

16. Procedimientos Solicitados o servicio médico:

Fecha Programada	Lugar	Detalle de Procedimientos o servicio medico	Código	Cargo

17. Indique los exámenes de laboratorio o Rayos X que usted ordenó:

18. ¿Cuándo atendió al paciente por primera vez? Día ___ Mes ___ Año ___

Diagnóstico: _____ Nombre del médico que lo refirió:

Certifico que atendí al paciente arriba indicado y que las declaraciones que he hecho corresponden a los servicios que he prestado.

Nombre del médico tratante

Firma del médico tratante

Fecha

Nombre o razón social

Céd. o Ruc

Tel. Clínica



DESCRIPCIÓN

RECLAMO DE SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN Y GASTOS MÉDICOS MINISTERIO DE SEGURIDAD. INFORMACIÓN PARA SER COMPLETADA POR EL ASEGURADO

A. OBJETIVO

Unificar la Presentación de los reclamos y brindar la información que la aseguradora requiere para proceder.

B. ORIGEN

Compañía de Seguros

C. CONTENIDO:

- | | |
|---|--|
| 1. No. De Póliza de Estamento: | Número de póliza. |
| 2. Fecha de ingreso | Día, mes, año en que ingresó |
| 3. Nombre del asegurado (dueño de póliza) | Nombre completo de quien presenta el reclamo |
| 4. Fecha de Nacimiento (dueño de póliza) | Día, mes, año en que nació |
| 5. Cédula | Número de identificación personal. |
| 6. Tel. Celular: | Número telefónico personal. |
| 7. Nombre del paciente: | Nombre completo del paciente. |
| 8. No. de empleado: | Número de posición del asegurado. |
| 9. Oficial Adm. : | Nombre del Enlace de la Oficina de Seguros Institucional |
| 10. Fecha de nacimiento del paciente: | Día, mes, año en que nació el paciente. |
| 11. Sexo: | Indique que sexo es masculino o femenino. |
| 12. Favor detalle el total de gastos que Ud. Está presentando: | Monto total de gastos. |
| 13. En caso de accidente, explique: | Breve detalles de lo ocurrido. |
| 14. Donde: | Lugar donde ocurrió. |
| 15. Cuando: | Cuando ocurrió. |
| 16. Y como sucedió: | Detalle como sucedió. |
| 17. Si posee Ud. otro seguro que pudiera cubrir parte de los gastos, indique: | Mencione si cuenta con otro seguro. |
| 18. Tipo de seguro: | Qué tipo de seguro es. |
| 19. Nombre de Cía. Aseguradora: | Nombre de la Compañía de Seguro. |
| 20. Firma: | Autorización para reembolso directo. |
| 21. Fecha: | Día, mes, año en que realizo la autorización. |
| 17. Si posee Ud. otro seguro que pudiera cubrir parte de los gastos, indique: | Mencione si cuenta con otro seguro. |
| 18. Tipo de seguro: | Qué tipo de seguro es |



- | | |
|---|--|
| 19. Nombre de Cía. Aseguradora: | Nombre de la Compañía de Seguro. |
| 20. Firma: | Autorización para reembolso directo. |
| 21. Fecha: | Día, mes, año en que realizo la autorización. |
| 22. Fecha en que tuvo el primer síntoma: | Día, mes, año cuando sintió el primer síntoma. |
| 23. Enfermedad: | Indique en el cuadro si es por enfermedad. |
| 24. Accidente: | Indique en el cuadro si es por accidente. |
| 25. Embarazo: | Indique en el cuadro si es por embarazo. |
| 26. Indique los exámenes de laboratorio o Rayos X que usted ordenó: | Indique si se realizó rayos x. |

D. DISTRIBUCION

- | | |
|-----------|----------------------------------|
| Original: | Compañía de Seguros |
| Copia 1: | Oficina de Seguros Institucional |
| Copia 2: | Asegurado |



Formulario N° 5

Modelo de formulario emitido por la Compañía de Seguro

INFORME DE ACCIDENTE VEHICULAR

Póliza N° _____ Reclamo N°: _____ Taller Seleccionado: _____

Información del Asegurado

Nombre Completo: _____ Cédula/ RUC: _____

Dirección _____ Teléfono residencial _____

Oficina: _____ Celular: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Datos del Conductor (Completar en caso de que el conductor del vehículo no sea el asegurado)

Nombre del Conductor: _____ Cédula: _____ Sexo: F M

Fecha de Nacimiento: Día: ___ /Mes: ___ /Año: _____ Dirección: _____

Teléfono residencial: _____ E-mail: _____

Descripción del Vehículo del Asegurado

Marca del vehículo: _____ Año: _____ Placa: _____ Chasis No. _____

Motor No.: _____

Datos del Accidente

Fecha del accidente: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Indique los daños al Vehículo Asegurado (Si es robo adjunte la denuncia o ampliación):

Daños a la propiedad ajena:

Dueño del vehículo _____ Cédula/RUC: _____

Dirección: _____ Tel. Res. _____ Oficina: _____ Celular: _____

Fax: _____ E-mail: _____

Nombre del Conductor: _____ Cédula: _____ Dirección del

Conductor: _____

Tel. Res. _____ Oficina: _____ Celular: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Año: _____ Marca: _____ Modelo: _____ Placa: _____



**MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS TRÁMITES DE RECLAMOS
DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DEL MINSEG SEDE Y SUS ESTAMENTOS**

Indique los daños al Vehículo del Tercero:

Tiene seguro? Sí No Compañía de Seguro: _____ No. de Póliza: _____

En caso de más de un Afectado:

Dueño del vehículo _____ Cédula/RUC: _____

Dirección: _____ Tel. Res. _____ Oficina: _____ Celular: _____

Fax: _____ E-mail: _____

Nombre del Conductor: _____ Cédula: _____ Dirección del

Conductor: _____

Tel. Res. _____ Oficina: _____ Celular: _____ Fax: _____ E-

mail: _____ Año: _____ Marca: _____ Modelo: _____

Placa: _____

Indique los daños al Vehículo del Tercero:

Tiene seguro? Sí No Compañía de Seguro: _____ No. de Póliza: _____

Personas Lesionadas:

Nombre: _____ Edad: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____ Ubicación de la persona lesionada en el momento que se produjo el accidente _____

Heridas Sufridas: _____

Pasajero Carro Asegurado Otro Carro Peatón

Nombre: _____ Edad: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____ Ubicación de la persona lesionada en el momento que se produjo el accidente _____

Heridas Sufridas: _____

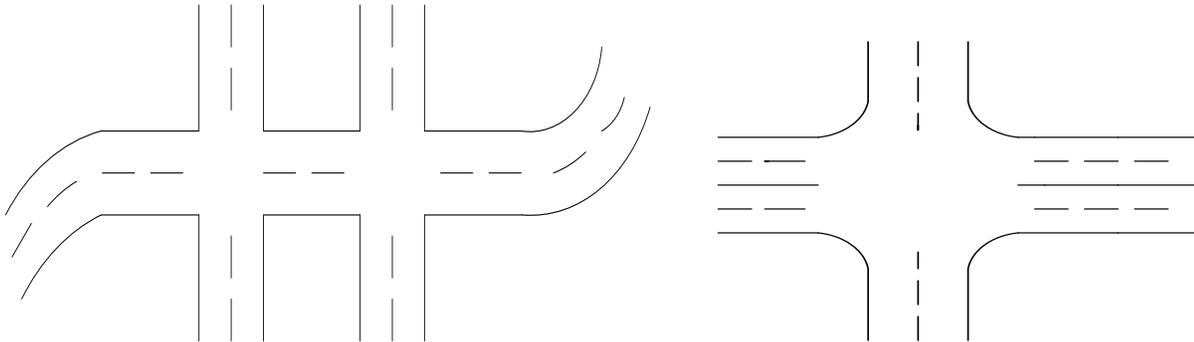
Pasajero Carro Asegurado Otro Carro Peatón



Descripción detallada del accidente

Complete el siguiente diagrama mostrando la dirección y las posiciones de los automóviles implicado, indicando claramente el punto de contacto.

Muestre la dirección de los vehículos con una flecha



El asegurado afirma que todos los datos suministrados son ciertos y que fueron otorgados libre y voluntariamente.

Fecha: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Firma del Conductor

Firma del Asegurado



DESCRIPCIÓN INFORME DE ACCIDENTE VEHICULAR

A. OBJETIVO

Presentar los reclamos vehiculares con la información requerida por la aseguradora.
El Conductor.

B. ORIGEN:

C. CONTENIDO:

INFORMACIÓN DEL ASEGURADO

1. Póliza N°

Número de póliza del asegurado.

2. Reclamo N°:

Número del reclamo.

3. Taller Seleccionado:

Nombre completo del taller seleccionado.

4. Nombre Completo:

Nombre completo del asegurado.

5. Cédula/ RUC:

Número de identificación personal.

6. Teléfono residencial:

Número telefónico donde reside.

7. Oficina:

Número telefónico de la oficina.

8. Celular:

Número telefónico personal.

9. Fax:

Número de fax.

10. E-mail:

Correo electrónico personal.

INFORMACIÓN DEL CONDUCTOR

11. Nombre del Conductor:

Nombre completo.

12. Cédula:

Número de identificación personal.

13. Sexo:

Indique si es masculino o femenino.

14. Fecha de Nacimiento:

Día, mes, año en que nació.

15. Dirección:

Dirección exacta en donde reside

16. Teléfono Residencial:

Número telefónico donde reside.

17. E-mail:

Correo electrónico personal.

DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO DEL ASEGURADO

18. Fecha del accidente:

Día, mes, año en que ocurrió el accidente.

19. Hora:

Hora en la cual ocurrió el accidente.

20. Lugar

Dirección exacta donde ocurrió el accidente

21. Indique los daños al Vehículo Asegurado:

Detalle los daños ocurridos a causa del accidente.

22. Daños a La Propiedad Ajena

En caso de existir daños a la propiedad ajena completar la información.

23. En Caso de más de un Afectado:

Si hubo más de un afectado complete la información.



- | | |
|---|--|
| 24. Personas Lesionadas: | En caso de existir lesionados completar |
| 25. Descripción detallada del accidente: | Relate una descripción detallada del accidente. |
| 25. Muestre la dirección de los vehículos con una flecha: | Señale la dirección en la cual se encontraban los vehículos al momento de la colisión. |
| 26. Fecha: | Día, mes, año en que ocurrió el accidente. |
| 27. Teléfono: | Teléfono personal del asegurado. |
| 28. Dirección: | Dirección exacta en donde reside. |
| 29. Firma del Conductor: | Firma del conductor responsable. |
| 30. Firma del Asegurado: | Firma del asegurado. |
| D. DISTRIBUCIÓN: | |
| Original: | Compañía de Seguros. |



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
ACTA DE RECIBIDO CONFORME DE SERVICIOS No. _____

Siendo las _____ horas del ____ de _____ del _____, En las Instalaciones del _____, se recibe conforme los siguientes servicios bajo la cobertura de la Póliza de Seguros _____, contratada con la Compañía de Seguros _____, realiza el servicio la Compañía _____, mediante el reclamo presentado por el siniestro del _____, acontecido el ____ de _____ del _____.

A continuación detalle.

Descripción Completa del Servicio	Forma de Pago	Monto

Observación:

- Garantía. _____.

Dando fe de lo anterior,

Oficina de Seguros Institucional

Unidad Gestora

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Departamento de Auditoría Interna

Proveedor del Servicio

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Departamento de Bienes Patrimoniales

Almacén

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
ACTA DE RECIBIDO CONFORME DE BIENES DE REPOSICIÓN No. _____

Siendo las _____ horas del ____ de _____ del _____, En las Instalaciones del _____, se recibe conforme el (la) _____, bajo la cobertura de la Póliza de Seguros _____, contratada con la Compañía de Seguros _____, entrega el bien la Compañía _____, mediante el reclamo presentado por el siniestro del _____, acontecido el ____ de _____ del _____.

A continuación detalle.

Marca y Modelo	Numero de Chasis / Placa Data	Accesorios	Color	Forma de Pago	Monto

Observación:

Dando fe de lo anterior,

Oficina de Seguros Institucional

Unidad Gestora

Firma _____

Firma _____

Nombre _____

Nombre _____

Cédula _____

Cédula _____

Departamento de Auditoría Interna

Proveedor del Bien

Firma _____

Firma _____

Nombre _____

Nombre _____

Cédula _____

Cédula _____

Departamento de Bienes Patrimoniales

Almacén

Firma _____

Firma _____

Nombre _____

Nombre _____

Cédula _____

Cédula _____



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
ACTA DE RECIBIDO CONFORME DE PARTES Y EQUIPOS No. _____

Siendo las _____ horas del ____ de _____ del _____, En las Instalaciones del _____, se recibe conforme los siguientes equipos / partes _____, bajo la cobertura de la Póliza de Seguros _____, contratada con la Compañía de Seguros _____, entrega los equipos/partes la Compañía _____, mediante el reclamo presentado por el siniestro del _____, acontecido el ____ de _____ del _____.

A continuación detalle.

Marca y Modelo	Número de Serie	Detalle	Forma de Pago	Monto

Observación:

Dando fe de lo anterior,

Oficina de Seguros Institucional

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Unidad Gestora

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Departamento de Auditoría Interna

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Proveedor del Bien

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Departamento de Bienes Patrimoniales

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____

Almacén

Firma _____
Nombre _____
Cédula _____



GLOSARIO

1. Ajustador:

Persona natural debidamente autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros y al servicio de esta como funcionario encargado de tasar las consecuencias económicas derivadas de un siniestro, que auxilia a la Superintendencia dentro de los procesos administrativos en que esta requiera establecer las causas conocidas o presuntas de un siniestro y determinar el importe de la indemnización que corresponda.

2. Asegurado

El asegurado es quien sufre sobre sus bienes o derechos el perjuicio económico en caso de siniestro, o la persona que asegura su vida o su integridad física. Por lo tanto es quien recibirá la indemnización en caso de que el siniestro afectase al objeto siniestrado, salvo que el asegurado y el beneficiario sean figuras distintas y residan en la República de Panamá.

3. Beneficiario

Es la persona designada por el asegurado o contratante para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño.

4. Coacción:

Acto de fuerza o presión moral, física o económica realizado por una persona supervisada o un tercero, con conocimiento de esta, con el objeto de obtener la colocación de pólizas o contratos de seguros o de cualquier otro servicio afín con la actividad regulada.



5. Compañía de Seguros o Aseguradora:

Persona jurídica constituida o inscrita de acuerdo a las leyes de la República de Panamá y autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, que tenga por objeto operaciones de seguros y/o de fianzas.

6. Consumidor del servicio seguros:

Contratante, asegurado, beneficiario y tercero con un interés legítimo, salvo la contratación de fianzas.

7. Co-pago:

Monto o porcentaje de los gastos cubiertos que todo asegurado debe pagar directamente al proveedor de servicios médicos u hospitalarios antes de recibir de estos servicios descritos en las condiciones particulares de la póliza.

8. Custodios autorizados:

Entidades debidamente autorizadas en su respectiva jurisdicción para mantener en custodia los dineros, valores o bienes de otra persona.

9. Deducible:

Es el monto o porcentaje que cada asegurado o dependiente elegible debe cubrir por cuenta propia en un evento o bien, debe acumular durante el año póliza por razón de gastos elegibles cubiertos y que estará indicado en las condiciones particulares de la póliza.

10. Dependientes:

Cónyuge, hijos, e hijos legalmente adoptados hasta la edad de dieciocho (18) años; o hijos que sean estudiante a tiempo completo que dependan económicamente del asegurado y no estén casados, hasta la edad de veinticinco (25) años.

11. Finiquito:

Se da este nombre al documento que firma el asegurado o contratante o el perjudicado a consecuencia de un siniestro, una vez que la entidad aseguradora le ha satisfecho la indemnización correspondiente a un siniestro.



12. Indemnización:

Suma de dinero generada a consecuencia de un suministro o servicio cubierto como se indica y se limita en las Condiciones Particulares y Generales del Certificado de la Póliza.

13. Informe:

Todo documento informativo que se realiza con el propósito de comunicar información, además, aporta los datos necesarios para una completa comprensión del caso.

14. Lucro cesante:

Ganancia o utilidad dejada de percibir y que se mide por la que se hubiera obtenido en caso de no haberse producido las circunstancias que lo han causado, daño negativo que se produce por el no aumento del patrimonio del acreedor a consecuencia de la ganancia que ha dejado de percibir por causa de la actuación del deudor.

15. Beneficiario:

Es la persona designada por el asegurado o contratante para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño.