

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	10

APROBADO

JEFE DIVISION ADMINISTRACION DE
SERVICIOS

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad**Fecha:** Febrero 2011

et

REVISION N° 1**Por:** Gestión por Procesos
Encargada de Seguros**Fecha:** Enero 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO:

RECLAMOS AL SEGURO

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para el control eficiente de reclamos a la Compañía de Seguros para el caso de siniestros en activos y recursos humanos de COMTECO R.L. así como también siniestros externos.

c) ALCANCE

Inicia con la comunicación de parte de la unidad solicitante del reclamo y concluye con la solución resultante de la gestión que realiza la Encargada de Seguros y su correspondiente regularización contable.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Encargada de Seguros

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- Gerencia General
- Gerencias de Área
- División de Administración
- Departamento de Activos Fijos

ENTRADA	SALIDA
ADM. Y USO DE ACTIVOS FIJOS (ADM-DAF-P01)	CONTABILIDAD

f) DEFINICIONES

Acta de entrega: documento que establece la entrega de bienes y equipos al custodio o custodios que se convierten en responsables del uso y mantenimiento de los mismos.

Brokers: son entes encargados de actuar como intermediarios entre compradores y vendedores mediante una comisión, que puede ser fija o variable a través de diferenciales. Es necesario que cuenten con una licencia para poder realizar operaciones de corretaje financiero.

Custodio: persona o personas que reciben bienes o equipos y son responsables de su conservación y mantenimiento.

Formulario de siniestros: documento utilizado para reclamos al seguro, de manera formal que contiene datos necesarios para el efecto.

Formulario de accidentes: documento utilizado para reclamos al seguro, que contiene datos necesarios para el efecto, sobre el accidentado.

Franquicia: es la "concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

Nota de Reclamo al seguro: documento utilizado para reclamos al seguro, de manera formal que contiene número de reclamo y detalle de la información recabada.

Póliza de seguro: puede ser mencionada como contrato de seguro, fija los términos por los cuales el asegurado se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma al verificarse una

eventualidad prevista en el contrato. El contratante del seguro, por su parte, se obliga a pagar una prima a cambio de la cobertura.

Póliza Responsabilidad Civil: obligación que tiene toda persona de reparar el daño, en virtud del principio "No causar daño ni lesiones a los intereses de los semejantes".

Póliza Seguro a todo riesgo: es aquel seguro de **automóvil** que cubre además de los daños a terceros, cuyo seguro es obligatorio por Ley, los daños propios, es decir el coche. Realmente no existe un modelo estándar de seguro a todo riesgo y cada compañía aseguradora tiene sus propios productos comerciales.

Póliza Seguro automotor: es un tipo de contrato de seguro creado con el objeto de cubrir los riesgos surgidos en la circulación de autos.

Póliza accidentes personales: indemnizará el valor asegurado contratado, a los beneficiarios designados o en su defecto a los herederos legales, una vez se acredite que durante la vigencia de este seguro, El Asegurado ha perdido accidentalmente la vida, como consecuencia única, exclusiva y directa, de lesiones físicas sufridas en un accidente amparado por la póliza y no excluido por ella.

Póliza 3D: póliza de seguros ante: **deshonestidad, desaparición y destrucción**; que incluye a todos los empleados y resguarda también los convenios de falsificación comercial, robo y asalto dentro y fuera de los locales. Las coberturas que ofrece son las siguientes:

- Fidelidad de Empleados
- Robo & Asalto Dentro del Local
- Robo & Asalto Fuera del Local
- Falsificación de Giros Postales y Papel Moneda
- Falsificación Depósitos Bancarios
- Falsificación Cheques Recibidos

Responsabilidad Civil Contractual y Responsabilidad Civil Extracontractual: La Responsabilidad Civil Contractual, corresponde a la reparación de un daño por incumplimiento de contrato. La Responsabilidad Civil Extracontractual, corresponde a reparar un daño por negligencia o culpa a un tercero con el cual no existe una relación contractual previa. La póliza de Responsabilidad Civil EXCLUYE la Responsabilidad Penal y la Responsabilidad Civil Contractual.

Seguro: supone la transferencia de riesgos que trata de eliminar algunas de las consecuencias económicas negativas de los siniestros, de forma que el importe de los daños o pérdidas que sufre una parte se distribuyen entre una comunidad de personas que la soporta de forma conjunta, con un efecto mucho menor que si el daño se presentara de forma individual.

Siniestro: ocurrencia de un suceso amparado en la póliza de seguros, comenzando las obligaciones a cargo del asegurador. Las mismas en la mayor parte de los casos es el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencia médica, jurídica, reparación de un daño, etc. Avería, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas o la propiedad y cuya materialización se traduce en una indemnización.

Unidad solicitante: Unidad de trabajo, División, Gerencia o Consejo que presenta el reclamo al seguro por siniestro en activos fijos.

II OPERATORIA

Unidad Solicitante

1. Reporta daño o siniestro ocurrido a Encargada de Seguros.

Encargada de Seguros

2. Analiza reporte y discrimina según corresponda a determinado tipo de póliza

- A) Póliza Todo Riesgo
- B) Póliza Responsabilidad Civil
- C) Póliza Accidentes Personales
- D) Póliza muerte por accidente

- E) Póliza Automotor
- F) Póliza Automotor-Responsabilidad Civil
- G) Póliza 3D (Deshonestidad, destrucción y desaparición)

A) POLIZA TODO RIESGO

Unidad Solicitante

1. Establece las circunstancias del siniestro
2. Comunica (vía teléfono y/o correo electrónico y/o nota escrita), a Encargada de Seguros la ocurrencia del siniestro.

Encargada de Seguros

3. Reporta (mediante correo electrónico y/o Nota formal) a la Compañía de Seguros, detalles de lo ocurrido, mientras el afectado prepara informe escrito.

Unidad Solicitante

4. Elabora informe detallando los hechos, causas y pormenores de los equipos afectados (Informe Técnico), y remite a Encargada de Seguros.
 - Original, a Encargada de Seguro
 - Copia, para archivo

Encargada de Seguros

5. Recibe informe Técnico de la Unidad afectada por el siniestro y remite a la Compañía de Seguros, a fin de formalizar el reclamo al seguro (con numero de reclamo) y una copia a archivos.
 - Original, para Compañía de Seguros.
 - Copia para archivo.

Compañía de Seguros

6. Realiza una inspección de los equipos dañados en el lugar de ocurrencia del siniestro (actividad realizada por el ajustador y taller reparador del seguro)

Encargada de Seguros

7. Elabora documento de salida de equipos, posterior a que el Ajustador del seguro haya efectuado la verificación de los equipos dañados en el lugar del siniestro.
 - Original para archivo
 - Copia para Taller reparador
 - Copia para Garita
8. Envía los equipos dañados con documento de salida al Taller reparador del seguro para su correspondiente evaluación y/o reparación.

Compañía de Seguros

9. Solicita a Encargada de Seguros COMTECO (a través de una carta escrita), documentación que respalde el reclamo.

Encargada de Seguros

10. Remite documentación respaldatoria solicitada mediante nota escrita.
 - Original, para Compañía de seguros.
 - Copia para archivo.

Compañía de Seguros

11. Analiza procedencia

- Si es procedente, continúa con paso siguiente
- Si no es procedente, continúa con paso 13.

12. Envía carta para ajuste de reparación, reposición o liquidación, continuando con paso 14

13. Envía carta de rechazo, concluyendo el procedimiento.

Encargada de Seguros

14. Elabora respuesta de aceptación de ajuste al Seguro mediante correo electrónico y/o nota escrita.

- Original, para compañía de seguros.
- Copia para archivo.

Compañía de Seguros

15. Remite nota con factura para cobro de la franquicia.

Encargada de Seguros

16. Cierra el reclamo cuando el seguro liquida el siniestro, repara y/o repone el equipo; paga franquicia; con lo cual finaliza el procedimiento.

B) POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL

Unidad Solicitante

1. Reporta la ocurrencia de un daño a terceros inmediatamente ocurrido el hecho por medio de llamada telefónica y/o correo electrónico luego formaliza con nota escrita.

Encargada de Seguros

2. Coordina con el afectado para establecer solución del daño, existiendo 2 posibilidades:

- Si afectado realiza la reposición del daño, con cargo a devolución por parte del seguro, continua con paso siguiente.
- Si Compañía de Seguros se encarga del resarcimiento de todos los daños, continúa con paso 5.

3. Formaliza reclamo al seguro mediante carta, indicando la forma de solución del reclamo

- Original, para Compañía de seguros.
- Copia para archivo.

4. Coordina con afectado, cuando éste acepta hacerse cargo de los gastos de reposición, con cargo a devolución por parte del seguro, haciendo llegar todos los documentos de respaldo a la misma, continuando con paso 6.

5. Coordina con la Compañía de Seguros, cuando el afectado indica que COMTECO R.L. (con la Compañía de seguros) se hagan cargo de los gastos de reposición o reparación, en su totalidad.

Compañía de Seguros

6. Procede a la reposición del daño al afectado, mediante cheque.

Encargada de Seguros

7. Cierra el reclamo como solucionado, solicitando a la Compañía de Seguros una copia del cheque y/o documento que acredite el pago, concluyendo el procedimiento.

C) POLIZA ACCIDENTES PERSONALES

Unidad Solicitante

1. Reporta la ocurrencia de un accidente a Encargada de Seguros, o a través de la Unidad de Seguridad Social, quien comunica vía correo electrónico, toda la información sobre lo ocurrido (nombre del trabajador, circunstancias del accidente, lugar, fecha y hora, etc.). A Encargada de Seguros.

Encargada de Seguros

2. Recibe información del Dpto. de Seguridad Social, vía correo electrónico.
3. Comunica a la Compañía de Seguros (vía correo electrónico y/o nota escrita), detalles sobre lo ocurrido.
4. Envía nota a la Compañía de Seguros para formalizar el reclamo, adjuntando formulario de accidentes.
 - Original, para Compañía de seguros.
 - Copia, para archivo.

Compañía de Seguros

5. Envía carta a Encargada de Seguros COMTECO, solicitando documentación de respaldo referida a exámenes médicos detalle de costos y otros.

Encargada de Seguros

6. Recaba documentación de Clínica (factura, C.I. y otros), del afectado y remite al seguro mediante nota
 - Original, para Compañía de seguros
 - Copia para archivo

Compañía de Seguros

7. Procede a la indemnización con la devolución de los gastos por medio de un cheque, directamente a Hospital Belga que fue la que presto los servicios médicos.

Encargada de Seguros

8. Cierra el reclamo como solucionado, solicitando a la Compañía de seguros una copia del cheque que respalde la liquidación, concluyendo el procedimiento.

D) POLIZA MUERTE POR ACCIDENTE

Unidad Seguridad Social

1. Reporta la ocurrencia de muerte por accidente de un trabajador a Encargada de Seguros.

Encargada de Seguros

2. Envía nota a la Compañía de Seguros, formalizando el reclamo al seguro indicando nombre del fallecido,
 - Original, para Compañía de seguros.
 - Copia para archivo.

Compañía de Seguros

3. Solicita documentación respaldatoria (Carnet de Identidad, Certificado de Nacimiento, Certificado de defunción, declaratoria de herederos y otros.) a Encargada de Seguros COMTECO.

Encargada de Seguros

4. Recaba documentación solicitada y remite al seguro mediante nota.
 - Original, para Compañía de seguros
 - Copia para archivo del sector.

Compañía de Seguros

5. Procede a la indemnización a los beneficiarios en el monto que estipula la Póliza de Seguros.

Encargada de Seguros

6. Cierra el reclamo como solucionado, solicitando a la Compañía. de Seguros respaldo de la indemnización. concluyendo el procedimiento

E) POLIZA AUTOMOTOR

Unidad Solicitante

1. Reporta la ocurrencia de un accidente de tránsito (vía teléfono) a Encargada de Seguros, y posteriormente remite nota formal.

Encargada de Seguros

2. Envía el reclamo al seguro en formulario. “Declaración sobre siniestro de vehículo”.
 - Original, para Compañía de Seguro.
 - Copia para archivo del sector.
3. Coordina con el seguro y con responsable del vehículo siniestrado para ingreso al taller de reparación.
4. Solicita a Responsable, recojo del vehículo, una vez concluidos los trabajos de reparación y previa verificación de la conformidad de reparación.

Compañía de Seguros

5. Remite factura del taller reparador por el monto de la franquicia o coaseguro en caso de robo acompañada de la cotización total del siniestro que corresponde pagar, sobre la base de coordinación con taller reparador.

Encargada de Seguros

6. Solicita conformidad al custodio del vehículo
7. Gestiona el pago de la franquicia, con pago al taller reparador.
8. Cierra el reclamo como solucionado, concluyendo el procedimiento

F) POLIZA AUTOMOTOR – RESPONSABILIDAD CIVIL

Unidad Solicitante

1. Reporta la ocurrencia de un accidente de tránsito a Encargada de Seguros vía teléfono (en el caso específico cuando se presenta daño a otro vehículo externo, sin que el vehículo de COMTECO, resulte afectado).
2. Posteriormente formaliza con nota a la Unidad de Seguros

Encargada de Seguros

3. Recibe reporte (vía teléfono) del accidente de tránsito con la característica indicada en punto anterior.
4. Envía nota formalizando el reclamo al seguro, una vez llega nota formal (punto 2) llenando el formulario "Declaración sobre siniestro de vehículo".
 - Original, para Compañía de seguros.
 - Copia archivo del sector.
5. Coordina con el afectado para recabar cotizaciones y la inspección con el seguro.
6. Recibe todas las cotizaciones o afectado envía directamente al seguro y coordina con el afectado, para la firma de un documento transaccional con el seguro.

Compañía de Seguros

7. Procede a la liquidación del daño directamente al afectado, mediante cheque.

Encargada de Seguros

8. Cierra el reclamo como solucionado, solicitando al seguro copia del documento transaccional o cheque que acredite indemnización, concluyendo el procedimiento

G) POLIZA 3-D (DESHONESTIDAD, DESTRUCCION Y DESAPARICION)

Unidad Solicitante

1. Reporta a Encargada de Seguros el reclamo en forma verbal.

Encargada de Seguros

2. Solicita una nota para formalizar el reclamo al seguro.

Unidad Solicitante

3. Envía nota a Encargada de Seguros para formalizar el reclamo al seguro.
 - Original, para Encargada de seguros.
 - Copia para archivo.

Encargada de Seguros

4. Envía nota formalizando el reclamo al seguro para su conocimiento,
 - Original, para Compañía de seguros.
 - Copia, para archivo.

Compañía de Seguros

5. Solicita a Encargada COMTECO documentación referida al reclamo mediante nota escrita.

Encargada de Seguros

6. Recaba documentación solicitada y remite al seguro mediante nota.
 - Original, para Compañía de seguros
 - Copia para archivo del sector.

Compañía de Seguros

7. Analiza documentación
 - Si corresponde pago, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
8. Procede al pago, continuando con paso 10

9. Envía carta de rechazo, concluyendo el procedimiento.

Encargada de Seguros

10. Cierra el reclamo como solucionado solicitando al seguro documento de liquidación, concluyendo el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe con detalle de hechos y causas	I	M	1	1
Informe a Compañía de Seguros	I	M	1	1
Documentación respaldatoria	I	M	1	1
Documento de salida	F	M	1	2
Respuesta de aceptación	I	M	1	1
Factura	F	M	1	0
Formulario "Declaración sobre Siniestro de Vehículo"	F	M	1	1

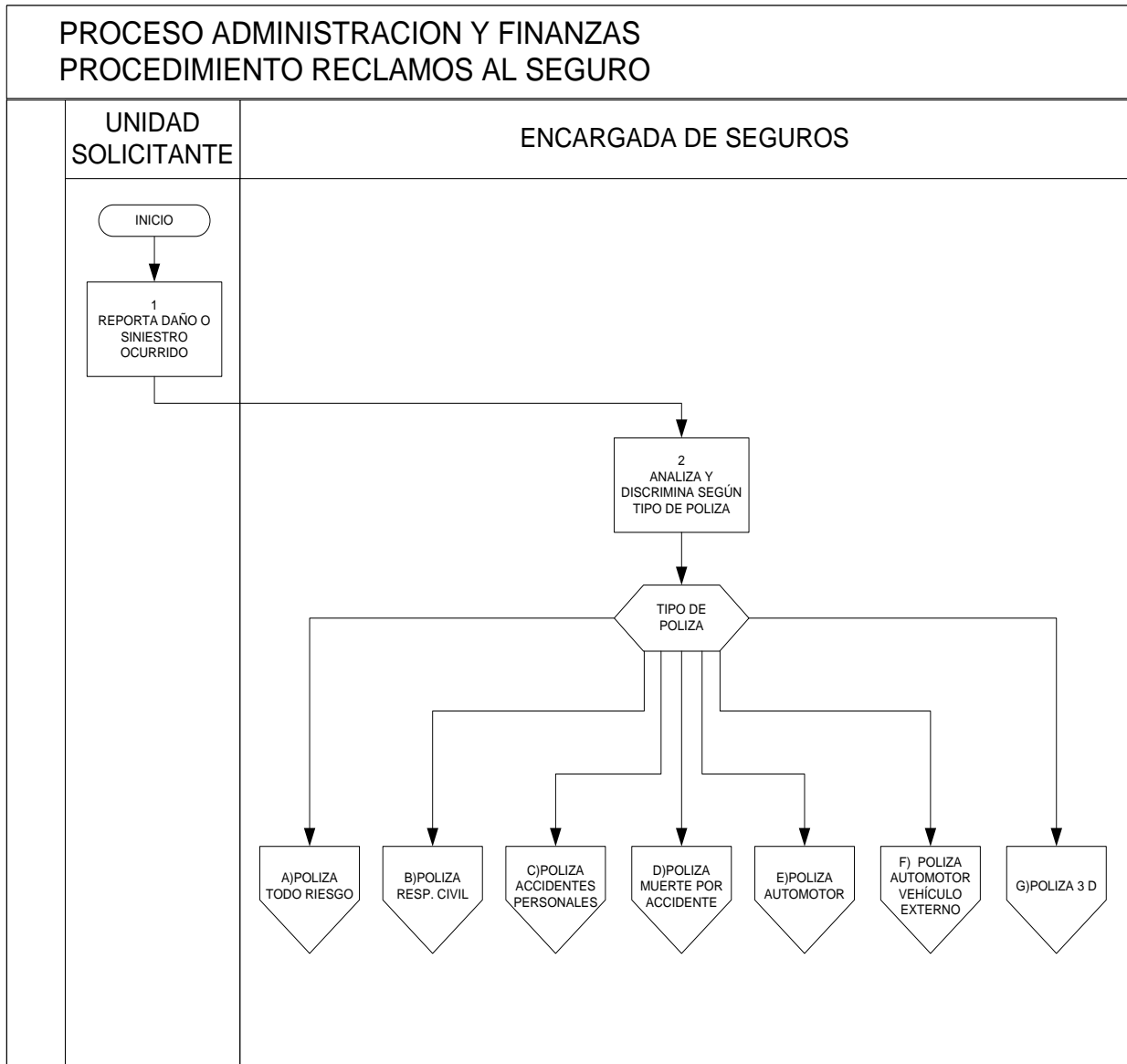
(*) F = Formulario I = Informe R = Reglamento P = Política

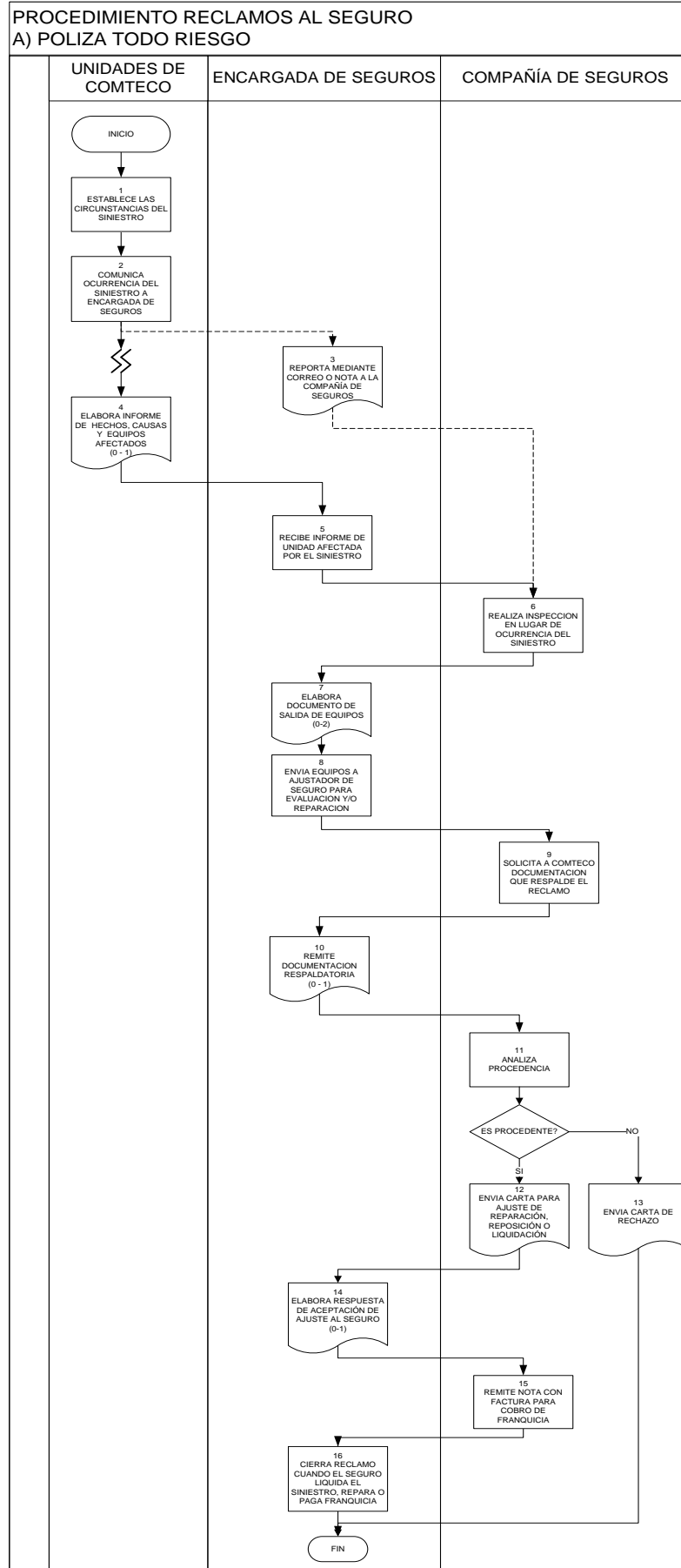
2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Control eficiente de reclamos a la Compañía de Seguros	Registros de reclamos	División Administración	Encargada de Seguros	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Reclamos presentados y efectivizados}}{\text{Total reclamos presentados}} * 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 95% Óptimo Menor a 95% Observado				

IV. ANEXOS

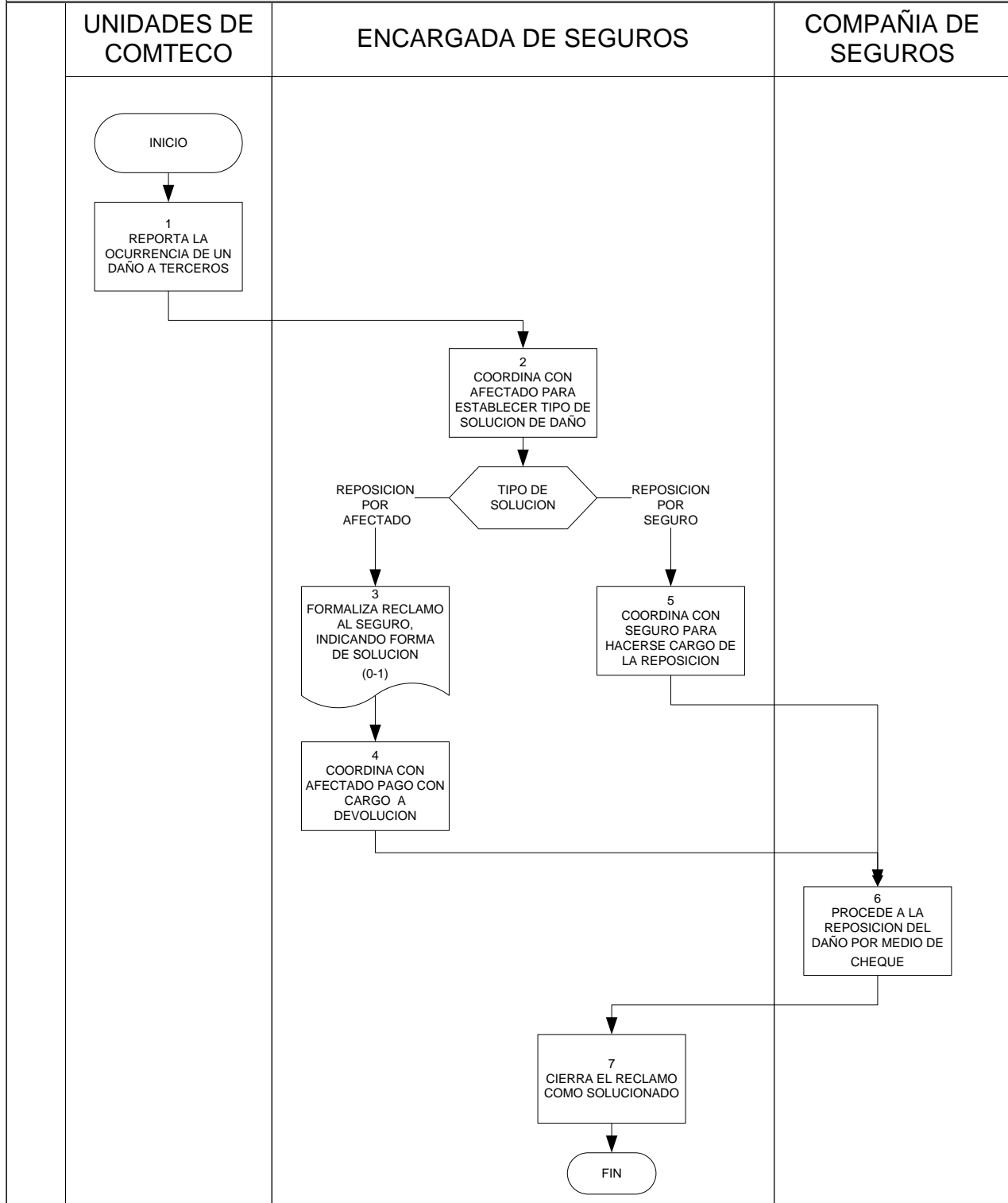
Anexo 1.- Diagrama de Flujo





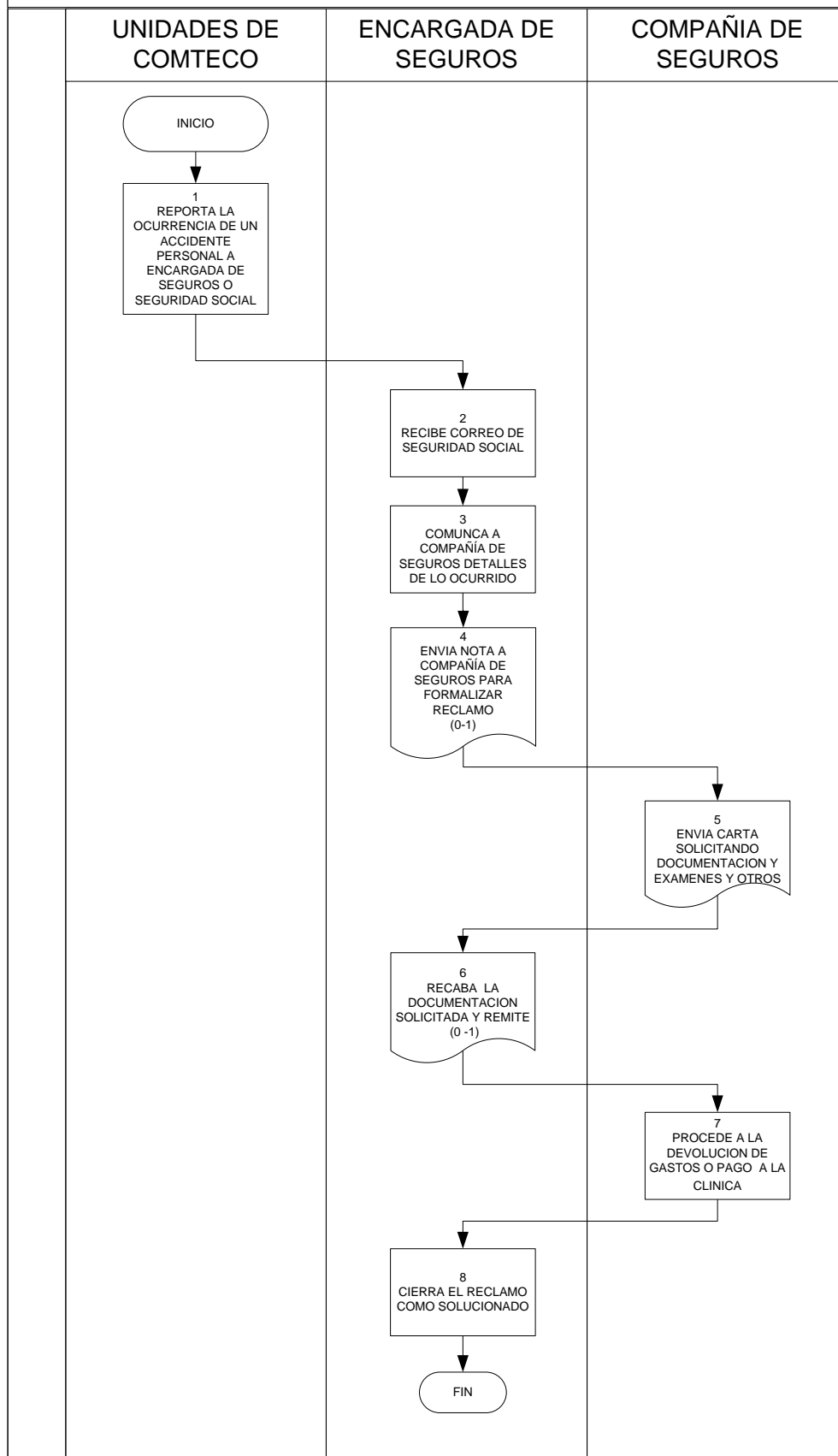
PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO

B) POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL



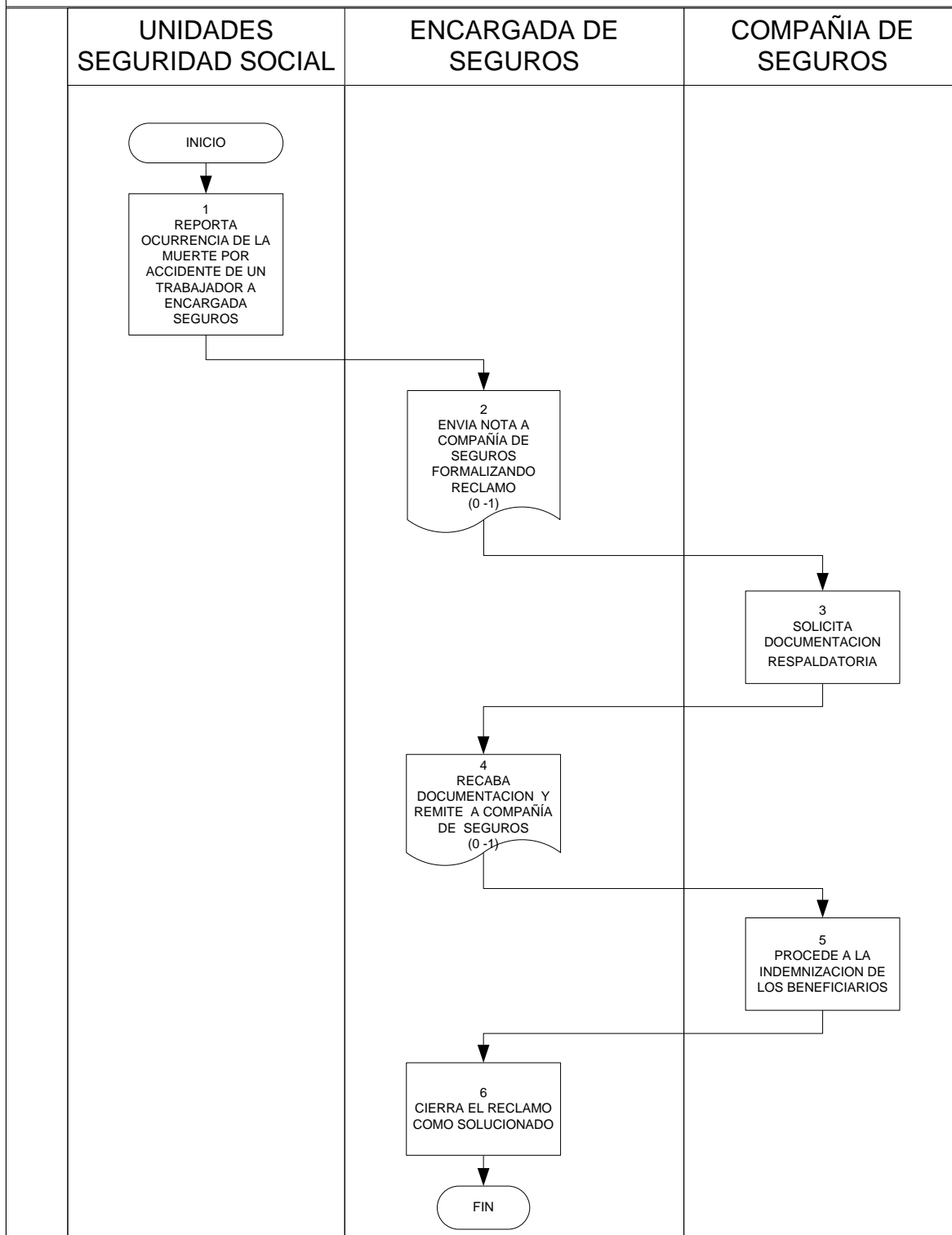
PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO

C) POLIZA ACCIDENTES PERSONALES

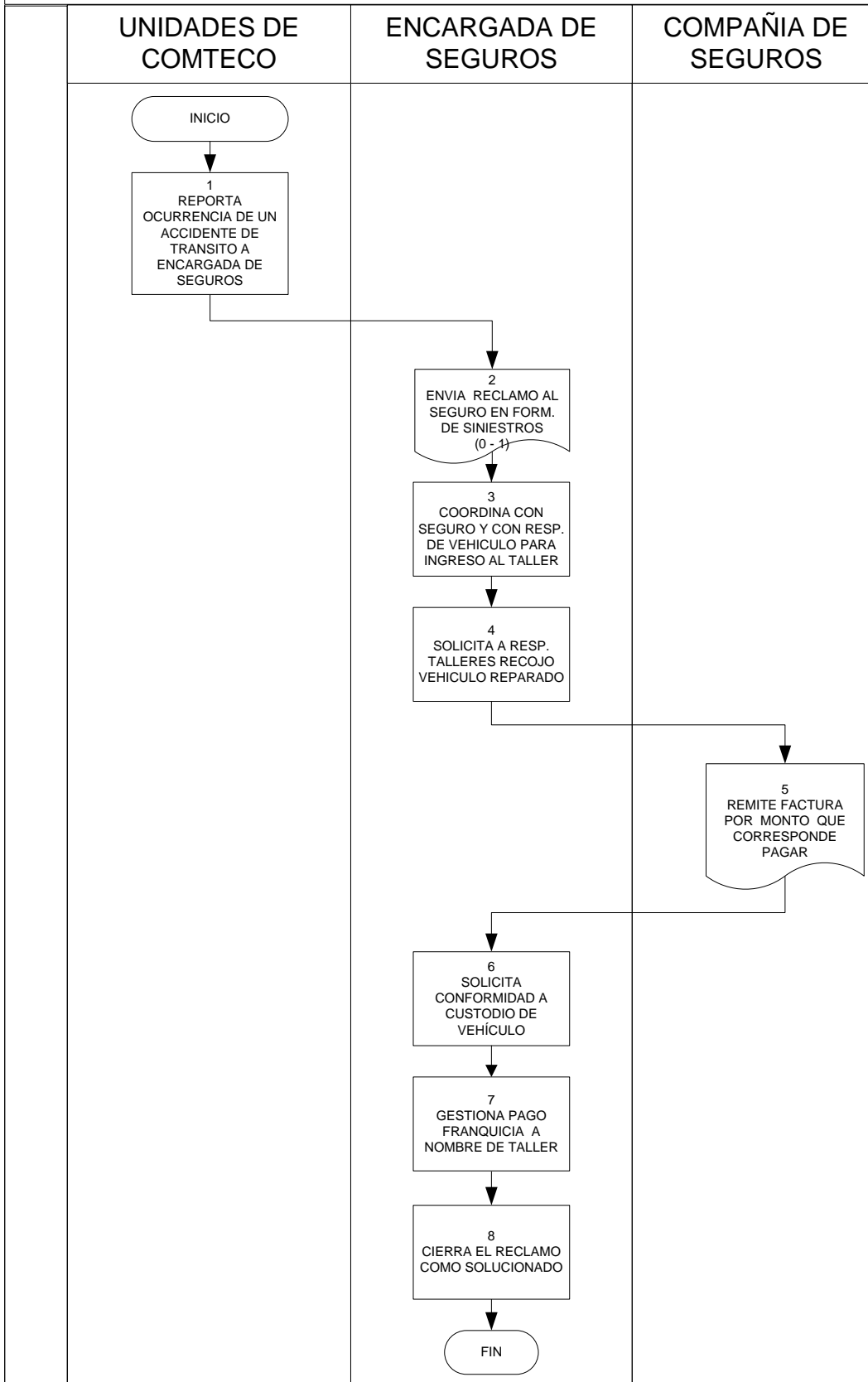


PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO

D) POLIZA MUERTE POR ACCIDENTE

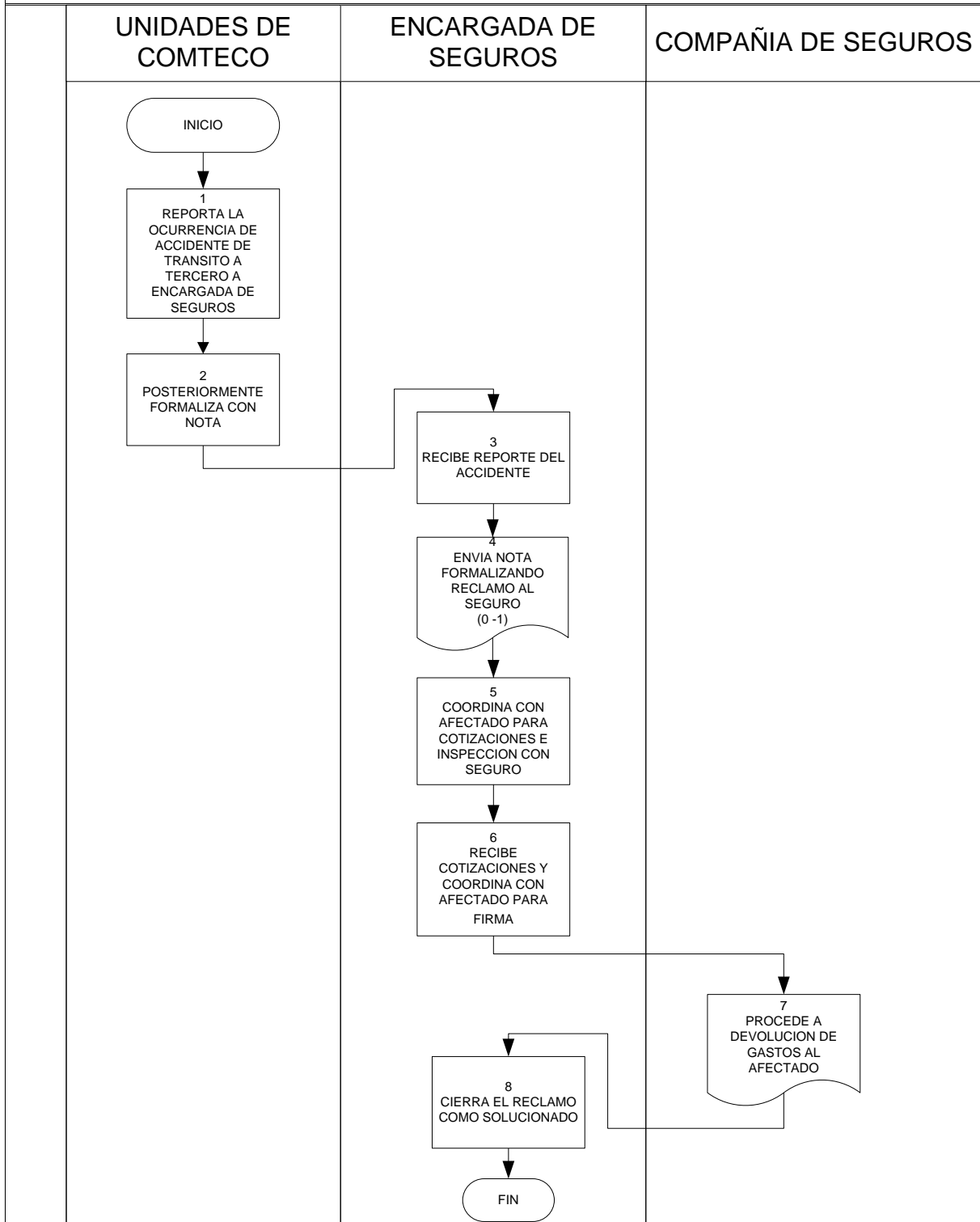


PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO E) POLIZA AUTOMOTOR



PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO

F) POLIZA AUTOMOTOR – VEHICULO EXTERNO –RESPONS. CIVIL



PROCEDIMIENTO RECLAMOS AL SEGURO

G) POLIZA 3-D

