



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
Dirección de Administración y Recursos Humanos  
Código: 20142-AD12

Elaboró:

**Lic. Silvia Ortega Ruiz**  
Subgerente de Administración de Riesgos

Revisó:

**C.P. Laura Cristina Acosta Espinosa**  
Encargada de la Gerencia de Adquisiciones

Aprobó:

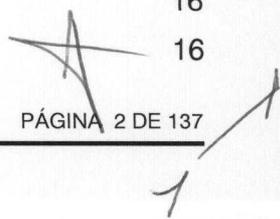
**Lic. José Antonio Razo García**  
Encargado de la Dirección de Administración  
y Recursos Humanos

Fecha de documentación:	<b>Noviembre de 2009</b>
Revisión número:	
Copia número:	
Copia asignada a:	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

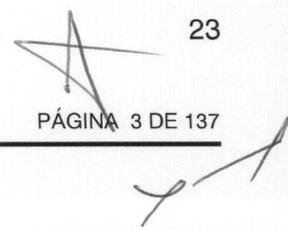
**INDICE**

	Pág.
<b>I. Introducción</b>	5
<b>II. Objetivos</b>	5
<b>III. Glosario</b>	6
<b>IV. Marco Legal</b>	8
<b>V. Referencias</b>	9
<b>VI. Alcance</b>	10
<b>VII. Responsabilidades</b>	10
VII.1 Del Director de Administración y Recursos Humanos.	10
VII.2 Del Gerente de Adquisiciones.	10
VII.3 Del Subgerente de Administración de Riesgos (SAR).	11
VII.4 Del Subgerente de Adquisiciones.	13
VII.5 Del Subgerente de Servicios Generales	14
VII.6 Del Subgerente de Control de Bienes	14
VII.7 Del Gerente de Personal	14
VII.8 Del Subgerente de Personal	14
VII.9 Del Subgerente de Obligaciones y Prestaciones	14
VII.10 Del Coordinador de Prestaciones en Oficina Central	14
VII.11 Del Director de Finanzas	15
VII.12 Del Gerente de Tesorería	15
VII.13 Del Coordinador de Flujo de Efectivo en Oficina Central	16
VII.14 Del Gerente de Presupuesto	16
VII.15 Del Gerente de Contabilidad	16
VII.16 Del Gerente de Logística y Transportes	16
VII.17 Del Gerente de Operación y Supervisión	16
VII.18 Del Gerente de lo Contencioso	16



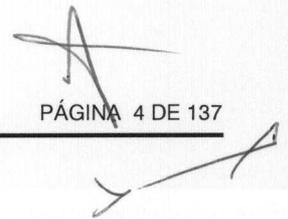
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

VII.19	Del Responsable de Jurídico de la Sucursal o UO	16
VII.20	Del Representante de la Gerencia Jurídica Consultiva	17
VII.21	Del Gerente de Sucursal y/o Titular de la UO	17
VII.22	Del Responsable de Seguros en Sucursal y/o UO (RS)	17
VII.23	Del Responsable de Recursos Humanos en Sucursal o UO	18
VII.24	Del Responsable de Finanzas en Sucursal o UO	19
VII.25	Del Supervisor Operativo en Sucursal o UO	19
VII.26	Del Responsable de Operaciones en Sucursal o UO	19
VII.27	Del Responsable de Protección Civil en Sucursal o UO	19
<b>VIII.</b>	<b>Políticas</b>	19
	<b>Generales</b>	19
	<b>Específicas</b>	20
	<b><u>Seguros de Personas</u></b>	20
	Vida Institucional	20
	Seguro de Retiro	20
	Seguro de GMM	21
	<b><u>Seguro de Bienes Patrimoniales</u></b>	21
	1. Póliza de Daños Paquete Integral	21
	1. Daño Físico	21
	2. Rotura de Maquinaria	21
	3. Equipo Electrónico	22
	4. Responsabilidad Civil	22
	5. Dinero y/o Valores	22
	6. Robo de Mercancías	22
	7. Rotura de Cristales	23
	8. Anuncios luminosos y no luminosos	23
	2. Póliza de Transporte de Mercancías	23
	3. Póliza de Transporte Embarcaciones	23



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

4. Póliza de Responsabilidad Civil Viajero	23
5. Seguro de Vehículos propiedad de Diconsa	23
<b>IX. Descripción de Actividades:</b>	
IX.1 Pólizas de Seguro de personas.	24
IX.2 Pólizas de Seguro de bienes patrimoniales (incluye vehículos).	39
<b>X. Diagramas de Flujo</b>	77
<b>XI. Registros</b>	133
<b>XII. Relación de Anexos</b>	134
<b>XIII. Historial de Cambios</b>	135
Hoja de Autorización del Documento Normativo	136
Anexos	



PÁGINA 4 DE 137

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

### I. Introducción:

En términos de lo establecido en el artículo 5º de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los Seguros que contraten las Dependencias y Entidades deben proteger de manera adecuada y satisfactoria los bienes con que cuenten.

En los "Lineamientos para la Contratación de Seguros sobre Bienes Patrimoniales a cargo de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal" expedidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se indica en las consideraciones, que es necesario que los bienes patrimoniales con que cuentan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal estén debidamente asegurados contra cualquier riesgo.

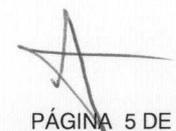
El Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo del 2009, considera en su artículo 29, que se otorgan entre otros, los siguientes Seguros: vida institucional, colectivo de retiro y de Gastos Médicos Mayores.

El presente Manual de Administración de Riesgos, establece los criterios y procedimientos que deben seguir las diferentes áreas de Diconsa a efecto de dar debido cumplimiento a lo dispuesto por la Ley, en lo relativo a la administración y el control de las Pólizas contratadas, la integración de los expedientes, los trámites de pago de Primas, las acciones en caso de que ocurra un siniestro y la recuperación de las indemnizaciones ante las Aseguradoras.

Su contenido se apega al marco legal, a la normatividad interna y externa así como a las bases, Pólizas y/o contratos sobre los que se formalizan los Seguros de Diconsa.

### II. Objetivos:

- Establecer las políticas, las responsabilidades y las actividades de los servidores públicos que intervienen en las diferentes etapas de procesos de aseguramiento de bienes y de personas, desde la cotización de los servicios, hasta el pago de los siniestros.
- Garantizar la debida cobertura de todo bien propiedad de Diconsa o bajo su responsabilidad o resguardo, y de toda servidora y servidor público de la Entidad que deban estar asegurados.
- Ser un elemento claro que permita a las áreas internas involucradas y a los órganos de control y fiscalizadores, su fácil entendimiento para la realización de sus funciones.
- Cumplir en general con lo que en materia de aseguramiento de bienes y personas del Gobierno Federal, establece la normatividad vigente en la materia.



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**

**III. Glosario:**

- **Asegurado** Persona física o moral que mediante el pago de la prima, garantiza le sea reparado un daño o pagada una indemnización, conforme a las condiciones pactadas en la póliza.
- **Aseguradora** Persona moral que se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
- **Beneficiario** Persona física o moral designada en la póliza por el asegurado o contratante, como titular de los derechos de indemnización que en ésta se hayan establecido.
- **CAAyS** Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- **Cobertura** Protección que otorga la Aseguradora sobre uno o varios riesgos.
- **Contrato** Instrumento jurídico mediante el cual la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
- **Diconsa** Diconsa S. A. de C. V. y Contratante de las Pólizas de Seguro a que se refiere el presente Manual.
- **Deducible** Cantidad que queda a cargo del asegurado en cada siniestro indemnizado. La aseguradora indemnizará los daños en exceso de esta cantidad.
- **Endoso** Documento que se agrega a la póliza formando parte de la misma y que modifica algunos de sus términos.
- **GMM** Gastos Médicos Mayores
- **Indemnización** Conforme al artículo 3° de la Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, indemnización es el resarcimiento del daño que hace la aseguradora al asegurado de manera directa o indirecta o mediante el pago de una suma de dinero.
- **Kit** Carpeta que contiene el certificado individual, condiciones generales y credenciales de titular y de beneficiarios, relativos a la póliza de Gastos Médicos Mayores de cada empleado.
- **LAASSP** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

- **Licitación Consolidada** Procedimiento de contratación en el que se concursan los requerimientos de dos o mas Organismos y/o Entidades de una o más Dependencias del Gobierno Federal, con el objetivo de obtener mejores condiciones de compra de un mismo producto o servicio y de la cual es responsable una de las requirentes.
- **Límite Máximo de Responsabilidad** Importe máximo a recuperar que se establece en la Póliza de Seguro.
- **Obra** Reparación efectuada por prestadores de servicios contratados por la aseguradora, respecto de los daños ocasionados por siniestros a inmuebles propiedad de Diconsa o bajo su responsabilidad o custodia o en arrendamientos.
- **OC** Oficinas Centrales.
- **PER** Profesionista Especializado(a) en Riesgos
- **PERB** Profesionista Especializado(a) en Riesgos de Bienes
- **PERP** Profesionista Especializado(a) en Riesgos de Personas
- **Póliza** Instrumento en el que constan los derechos y obligaciones de las partes, el cual deberá contener:
  - I.- Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;
  - II.- La designación de la cosa o de la persona asegurada;
  - III.- La naturaleza de los riesgos garantizados;
  - IV.- El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
  - V.- El monto de la garantía;
  - VI.- La cuota o prima del seguro;
  - VII. Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes..
- **Prima** Término utilizado para determinar el precio que se paga por una póliza de seguro, pagadera a la aseguradora por los beneficios previstos en ésta, representando el valor presente del riesgo futuro.
- **Riesgo** En términos del artículo 3° de la Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, en materia de actividad aseguradora, riesgo es un acontecimiento futuro e incierto previsto por las partes.

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

- **RS** Responsable de Seguros en Sucursal o en la Unidad Operativa.
- **SAR** Subgerente de Administración de Riesgos
  
- **Seguro** Contrato bilateral entre la aseguradora y el asegurado mediante el cual la primera se compromete a pagar la suma asegurada en el momento en que ocurra el evento previsto y protegido y el asegurado a pagar la prima con lo que tendrá derecho a reclamar la indemnización o pago de la que es acreedor.
  
- **Seguro de vida** Beneficio económico a favor de los Servidores Públicos de Diconsa mediante el otorgamiento de una suma asegurada, a fin de dar protección a él (ella) y a su familia, en virtud de su fallecimiento o incapacidad total y permanente durante la vigencia de la Póliza. El pago de la suma asegurada de vida debe excluir el de la incapacidad total y permanente y, el de esta última, al del primero.
  
- **SHCP** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- **SIMA** Sistema Modular de Administración en el que residen las aplicaciones para dar de alta las pólizas y las aseguradoras y para reportar los siniestros de las pólizas de daños.
  
- **Siniestro** Evento en el que acontece el riesgo previsto en la póliza.
- **Suma asegurada** Limite de responsabilidad de la Aseguradora sobre el bien o persona asegurado(a).
  
- **UO** Unidad Operativa

### IV. Marco legal:

Se deberá considerar la disposición legal que esté vigente en la fecha en que se aplique el presente documento normativo.

### **Leyes**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

### Códigos

- Código Civil Federal.
- Código Penal Federal de Procedimientos Penales.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Penal Federal.

### Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de Tránsito del D.F. y de los Estados de la República Mexicana.
- Reglamento de Tránsito Metropolitano.
- Reglamento de Tránsito en Carreteras Federales.

### Decretos y acuerdos

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Acuerdo por el cual la SHCP expide el "Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de la Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal".

### Lineamientos

- Lineamientos para la Contratación de Seguros sobre Bienes Patrimoniales, a cargo de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicados en el DOF el 02 de mayo de 1994.
- Lineamientos relativos a la contratación de Seguros sobre Bienes Patrimoniales y de Personas que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicados en el DOF el 24 de octubre del 2003.

### V. Referencias

- Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de los Recursos Humanos.
- Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de Transporte de Diconsa.
- Manual Único de Almacén.

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

- Manual de Operación de la Tienda Rural.
- Manual de Supervisión Operativa en Tiendas.
- Guía de Operación de vehículos de apoyo.
- Manual de Organización de Diconsa S.A. de .C.V.

### VI. Alcance

El presente Manual es aplicable a los servidores públicos de Diconsa que participan en los procedimientos para la determinación de presupuesto, adjudicación y contratación de los Seguros de bienes patrimoniales y de personas, en la administración de los mismos y en la gestión de siniestros procedentes y su recuperación, incluyendo a los propios servidores públicos asegurados.

### VII. Responsabilidades:

#### **VII.1. Del Director de Administración y Recursos Humanos:**

1. Revisar y aprobar, en su caso, el presupuesto para la contratación de Seguros y para pago de Deducibles.
2. Revisar y autorizar el programa anual de aseguramiento y en su caso.
3. Validar y comunicar por escrito a la Dirección de Finanzas el proyecto de presupuesto de Seguros de Bienes Patrimoniales y de personas y de los deducibles correspondientes.
4. Autorizar los nombramientos de los representantes de Diconsa en los procedimientos licitatorios a los que ésta se haya adherido.
5. Solicitar por escrito a la Unidad Jurídica, dentro de los plazos establecidos por la LAASSP, la rescisión administrativa o la terminación anticipada de las Pólizas, cuando se considere que existen causales para ello.
6. Dar su visto bueno para la aplicación de penalizaciones derivadas de las pólizas, así como en su caso, para el vencimiento anticipado de los contratos o rescisión de los mismos.
7. Solicitar por escrito a la Dirección de Finanzas la asignación de recursos a las Sucursales para el pago de Primas.
8. Solicitar por escrito a la Dirección de Finanzas la constancia de suficiencia presupuestal y disponibilidad de recursos financieros calendarizados, para el pago de los compromisos que se deriven de la adquisición de Pólizas de Seguros de Bienes Patrimoniales.
9. Conforme a los términos pactados en las Pólizas y en los procedimientos aplicables, autorizar los pagos correspondientes a las Aseguradoras cuando así se requiera por el importe de la operación.
10. Autorizar en su caso, las ampliaciones al importe de las Pólizas contratadas, en términos del artículo 52 de la LAASSP.

#### **VII.2. Del Gerente de Adquisiciones:**

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

1. Supervisar la elaboración de los proyectos de presupuesto para el aseguramiento de bienes patrimoniales y de personas, incluyendo el pago de deducibles.
2. Revisar el "Programa Anual de Aseguramiento" de bienes patrimoniales y de personas, hacer sus observaciones y presentarlo al Director de Administración y Recursos Humanos para su autorización.
3. Solicitar por escrito la información y/o documentación a que se refiere el **anexo 1**, para los trámites de adjudicación de las Pólizas respectiva y turnarla al SAR.
4. Instruir a la Subgerencia de Control de Bienes para que proporcione al SAR la información de su competencia a que se refiere el **anexo 1**.
5. Suscribir las CECOPRE y solicitar la validación de Finanzas.
6. Supervisar que las Pólizas de Seguro se operen conforme a los términos y condiciones establecidas en las mismas.
7. Proponer al Director de Administración y Recursos Humanos, según sea el caso, la rescisión administrativa, la terminación anticipada y la aplicación de penalizaciones a las Pólizas de Seguros.
8. Informar por escrito a la Gerencia de Personal, así como a las Sucursales y UO, sobre las condiciones de las Pólizas y sus endosos en su caso, informándoles con claridad qué deben hacer con respecto a la operación de las mismas.
9. Incorporar a la Agenda del CAAyS de Diconsa en su carácter de Secretario Ejecutivo de dicho Comité, los casos de excepción a la licitación pública, relativos a la contratación de las pólizas de Seguro de daños a bienes patrimoniales y de personas, a solicitud del SAR o de la Gerencia de Personal, respectivamente.
10. En caso de haberse autorizado la adjudicación directa por parte del CAAyS de Diconsa, notificar por escrito a la aseguradora seleccionada.
11. Conforme a los términos pactados en las Pólizas y en los procedimientos aplicables, autorizar los pagos correspondientes a las Aseguradoras o, en caso de que por el importe se requiera la autorización del Director de Administración y Recursos Humanos, revisar y firmar previamente los trámites.
12. Autorizar las visitas del personal de la Subgerencia de Administración de Riesgos, al lugar del siniestro, cuando por las características del mismo, sea necesaria su presencia.

### VII.3. Del Subgerente de Administración de Riesgos (SAR):

1. Elaborar, firmar y enviar a la Gerencia de Presupuesto el proyecto de presupuesto para el pago de primas y deducibles de las pólizas de seguros de bienes patrimoniales y de vehículos propiedad de Diconsa, debidamente calendarizado y con asignación a nivel Sucursal y UO y por partida y subpartida presupuestal.
2. En el caso de los Seguros de personas (vida, retiro y GMM) revisar el presupuesto elaborado por la Gerencia de Personal.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

3. Elaborar la versión final del "Programa Anual de Aseguramiento" y presentarlo a la Gerencia de Adquisiciones para su revisión.
4. Coordinar la celebración de las Reuniones Anuales de Administración de Riesgos, asegurando la asistencia de los RS de Sucursal y UO y de los representantes de las aseguradoras, determinando los objetivos de cada "Reunión" y definiendo la participación del (de la) Profesionalista Especializado(a) en Riesgos de Bienes (PERB) y del (de la) Profesionalista Especializado(a) en Riesgos de Personas (PERP).

De la Adjudicación de las Pólizas

5. Firmar las requisiciones y rubricar las CECOPRE
6. Solicitar a la Subgerencia de Adquisiciones, la realización de los procesos necesarios para la adquisición de los Seguros, en términos de lo establecido en la LAASSP.
7. Realizar la investigación de mercado necesaria para los procesos de adjudicación, salvo que la licitación sea consolidada, en cuyo caso ésta es realizada por la convocante.
8. Revisar y autorizar los anexos técnicos de las propuestas de bases de los Seguros de bienes patrimoniales y de personas sobre las que las Aseguradoras adjudicadas deben elaborar las Pólizas.
9. En caso de licitaciones no consolidadas:
  - Participar en el Subcomité de Revisión de Bases de Diconsa, con el objetivo de exponer los anexos técnicos de las bases.
  - Revisar las modificaciones derivadas del Subcomité de Revisión de Bases de Diconsa.
  - Realizar y firmar la evaluación de las propuestas, conjuntamente con el PER que corresponda.
  - Cuando sea el caso, participar en todos los actos de la licitación como representante del área requirente y suscribir las actas correspondientes.
10. En el caso de licitaciones consolidadas, participar como representante del área requirente de la Entidad, con el fin de proporcionar la información que la convocante solicite y garantizar el debido aseguramiento de los bienes patrimoniales y del personal de Diconsa.
11. En caso de adjudicación directa:
  - Preparar el caso.
  - Solicitar a la Gerencia de Adquisiciones en su carácter de Secretaría Ejecutiva, se incluya el caso en la próxima sesión del CAAyS de Diconsa.

Una vez adjudicadas las Pólizas

12. Gestionar la formalización de los contratos ante la Subgerencia de Adquisiciones.
13. Verificar que las Aseguradoras cumplan con los requisitos exigibles en las Pólizas y en su caso aplicar las penas convencionales que en su caso se hayan establecido.
14. Supervisar la Integración de los expedientes de Seguros de bienes patrimoniales y de

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

personas de Diconsa.

15. Coordinar las altas y bajas de las Pólizas de vehículos (en caso de Póliza de Seguro tradicional).
16. Revisar y firmar las solicitudes de pago y las CEGAP de las primas y deducibles de las Pólizas de Seguros y recabar la(s) firma(s) de autorización conforme a la normatividad vigente.
17. Evaluar y proponer a la Gerencia de Adquisiciones, las modificaciones a las pólizas que por diversos motivos sea necesario aplicar para mantener el debido aseguramiento de los bienes y personas.
18. Proponer a la Gerencia de Adquisiciones, la aplicación de penalizaciones y/o la rescisión administrativa o la terminación anticipada de las Pólizas de Seguros y contratos, con los elementos que sustenten y motiven la proposición.
19. En el caso de daños y vida, revisar y entregar por escrito a las Aseguradoras los expedientes correspondientes de siniestros y solicitar la indemnización respectiva en apego a las condiciones de Póliza y a la normatividad aplicable.
20. En el caso de daños, enviar a la Gerencia de Tesorería, los cheques o transferencias electrónicas por concepto de indemnizaciones correspondientes a siniestros recuperados, indicando el Área a la que se deberá aplicar el recurso.
21. En su caso, solicitar a las Aseguradoras los dividendos por buena siniestralidad.
22. En general, vigilar el estricto cumplimiento a las condiciones de las Pólizas.
23. Cuando así se requiera, tramitar y solicitar autorización para la ampliación del servicio, en términos del artículo 52 de la LAASSP.
24. Tramitar las ampliaciones presupuestales a las partidas correspondientes, cuando por cambios en la operación, se incrementen las sumas aseguradas y/o los riesgos y por tanto el costo de las primas y deducibles.
25. Cuando por las características del siniestro se requiera, solicitar autorización al Gerente de Adquisiciones para acudir al lugar de los hechos con el fin de constatar los daños y/o las causas que los originaron, verificando que el ajustador se apegue a lo establecido en la póliza para la determinación de la pérdida.
26. Suscribir los convenios de ajuste que presenten las aseguradoras y que deba firmar a nombre de Diconsa, en términos de lo establecido en la convocatoria de la licitación, de la invitación a cuando menos 3 personas o en la adjudicación directa.
27. Notificar al Gerente de lo Contencioso de OC respecto a daños a la propiedad de Diconsa o del robo de dinero, valores y mercancía en OC, para que se realicen las denuncias que procedan ante el Ministerio Público.
28. Notificar al Subgerente de Servicios Generales con el fin de que dé aviso a bomberos y/o protección civil de la localidad, en caso de daños a la propiedad de Diconsa en OC que ameriten su dictamen.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**

**VII.4. Del Subgerente de Adquisiciones:**

1. Llevar a cabo los procedimientos de adjudicación de las pólizas de seguro, en términos de lo requerido por el SAR, hasta gestionar la elaboración de los contratos respectivos.

**VII.5. Del Subgerente de Servicios Generales:**

1. Como responsable de protección civil de OC, en caso de daños al inmueble, solicitar la intervención de bomberos y/o protección civil de la Delegación y el dictamen respectivo, cuando por las características del daño lo considere pertinente o así se lo solicite el SAR.

**VII.6. Del Subgerente de Control de Bienes:**

1. Proporcionar al SAR la información de su competencia indicada en el **anexo 1** de este manual, cuando así lo haya instruido el Gerente de Adquisiciones.

**VII.7. Del Gerente de Personal:**

1. Coordinar la elaboración de los presupuestos de las partidas que correspondan a los Seguros de personas (vida, GMM, retiro).
2. Coordinar la elaboración de las bases de datos, requisiciones y CECOPRE correspondientes a las Pólizas de vida, retiro y GMM, en los términos requeridos por las áreas convocantes (SAR o la SHCP, según corresponda) y entregarla al SAR para su trámite correspondiente.
3. Revisar y firmar las solicitudes de pago de las Primas de los Seguros de GMM, vida y retiro autorizando el pago o sólo de revisión en el caso de que se requiera la firma de autorización del Director de Administración y Recursos Humanos, y turnarlas al SAR para su trámite.
4. Coordinar la entrega de los formatos de designación de beneficiarios a las Sucursales y UO.

**VII.8. Del Subgerente de Personal:**

1. Mantener actualizadas las bases de datos relativas al personal a asegurar en vida o incapacidad total y permanente, retiro y GMM a nivel nacional y entregarlas al SAR en forma impresa y magnética.
2. Elaborar las requisiciones para la adjudicación de las pólizas de retiro, GMM y vida.

**VII.9. Del Subgerente de Obligaciones y Prestaciones:**

1. Elaborar el presupuesto anual para cada una de las partidas correspondientes a seguros de vida, retiro y GMM, previa estimación de costos proporcionados por el SAR.
2. Elaborar las CECOPRE para la adjudicación de las pólizas de retiro, GMM y vida.

**VII.10. Del Coordinador de Prestaciones en Oficina Central:**

1. Respecto al seguro de vida o incapacidad total y permanente:

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

- Formalizar con los empleados los consentimientos para ser asegurado.
  - Enviar a los Encargados de Recursos Humanos de Sucursales y UO, formatos de Consentimiento para ser asegurado para su formalización con los empleados.
  - Apoyar a los empleados en el trámite de reclamación proporcionándole los documentos, formatos e información necesaria (**ver anexo 3**) para cada uno de los seguros contratados.
  - Entregar los cheques por indemnización de siniestro a los beneficiarios o al propio asegurado
2. En el caso de la póliza de retiro, proporcionar a los asegurados que se lo soliciten, sus años de servicio en la institución.
  3. En el caso de la póliza de GMM, entregar al personal formato de solicitud de alta y enviarlo al SAR.

### VII.11. Del Director de Finanzas:

1. Establecer los plazos, políticas y procedimientos para la elaboración y actualización de los Presupuestos.
2. Tramitar la autorización de los presupuestos anuales de Seguros de bienes patrimoniales y de personas, ante las instancias correspondientes.
3. Comunicar al CAAyS el presupuesto autorizado de Seguros de bienes patrimoniales y de personas.
4. Solicitar por escrito a la SHCP en términos del segundo párrafo del art. 25 de la LAAYs, su autorización para convocar, adjudicar y formalizar la contratación de Seguros de bienes patrimoniales cuando dicha adjudicación se pretenda realizar en el ejercicio fiscal anterior de aquél en el que tendrán vigencia, previa solicitud que le haga la Dirección de Administración y Recursos Humanos.
5. Establecer y hacer cumplir los requisitos, procedimientos y plazos de pago a las Aseguradoras, en función de los programas, términos de las Pólizas y la disponibilidad de recursos financieros.
6. Coordinar la programación de los pagos a las Aseguradoras.
7. Coordinar al personal de su ámbito de competencia para que valide la información de pagos a las Aseguradoras, respecto de las Pólizas adquiridas.
8. Coordinar la aplicación de los recursos obtenidos por concepto de recuperaciones de pagos de siniestro obtenidos por parte de las Aseguradoras.

### VII.12. Del Gerente de Tesorería:

1. Definir, a solicitud de la Subgerencia de Adquisiciones, la forma de pago de las Primas más conveniente para Diconsa.
2. Efectuar los pagos de Primas correspondientes a las Aseguradoras, conforme a los



## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

procedimientos aplicables, previa autorización de los funcionarios del área requirente.

3. Turnar al SAR, copia de las aplicaciones vía flujo de efectivo del pago de Primas efectuadas, a más tardar durante la primera semana del mes inmediato posterior al mes de que se trate, con el objeto de realizar la conciliación.
4. Realizar la aplicación de recursos por indemnizaciones de siniestros recuperados a OC y Sucursales según corresponda.
5. Turnar al SAR, copia del flujo de efectivo en el que se muestren las aplicaciones de los recursos por indemnización de siniestros recuperados, a más tardar en la primera semana del mes inmediato posterior al trimestre correspondiente, con el objeto de conciliar los pagos recibidos.

### VII.13. Del Coordinador de Flujo de Efectivo en Oficina Central:

1. Conciliar aplicaciones de pagos de primas y de indemnizaciones con el SAR y cuando se lo solicite, con el responsable de Finanzas de la Sucursal y UO.

### VII.14. Del Gerente de Presupuesto:

1. Autorizar las CECOPRE's en caso de que exista suficiencia presupuestal en las partidas que le solicite la Gerencia de Adquisiciones.

### VII.15. Del Gerente de Contabilidad:

1. Proporcionar a la Gerencia de Adquisiciones a solicitud y conforme lo requiera, el inventario de cada almacén, a precio de venta.

### VII.16. Del Gerente de Logística y Transportes:

1. Proporcionar a la Gerencia de Adquisiciones a más tardar en el mes de agosto, el proyecto de compra de parque vehicular por Sucursal, UO y OC, detallando al menos: tipo de vehículo, modelo, capacidad y número de ejes (camiones) y número de cilindros (sedanes), con objeto de que se estime el presupuesto necesario para su aseguramiento.

### VII.17. Del Gerente de Operación y Supervisión:

1. Proporcionar a la Gerencia de Adquisiciones a solicitud y conforme lo requiera, la ubicación de las tiendas de Diconsa a nivel Nacional.

### VII.18. Del Gerente de lo Contencioso:

1. En caso de daños ocasionados por terceros a bienes propiedad de Diconsa, robo de dinero, valores, equipo electrónico y mercancía, dar instrucciones para que se levante la denuncia ante el Ministerio Público o autoridad competente.
2. Dar instrucciones al responsable de jurídico de Diconsa en la Sucursal o U.O., para acreditar ante el Ministerio Público la propiedad de los vehículos de Diconsa, cuando se denuncie el robo de éstos.
3. Dar seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entregar al SAR la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**

**VII.19. Del Responsable de Jurídico de la Sucursal o UO:**

1. Levantar la denuncia ante el Ministerio Público, en caso de daños ocasionados por terceros a bienes propiedad de Diconsa, robo de dinero, valores y mercancía.
2. Dar seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al RS la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.
3. Acreditar ante el Ministerio Público la propiedad de los bienes de Diconsa, cuando se denuncie el robo de éstos.

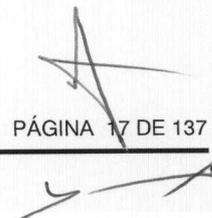
**VII.20. Del Representante de la Gerencia Jurídica Consultiva:**

1. Realizar el análisis de la documentación legal presentada por la aseguradora contratada, verificando que cumpla con los ordenamientos legales aplicables y con los procedimientos de contratación de Diconsa.
2. Rubricar los contratos correspondientes.

**VII.21. Del Gerente de Sucursal y/o Titular de la UO:**

1. Nombrar al servidor público Responsable de Seguros.
2. Coordinar la supervisión para que las Pólizas de Seguro se operen en su Sucursal o UO conforme a los términos y condiciones establecidas en las mismas.
3. Coordinar la Integración y actualización de los expedientes de Seguros de bienes patrimoniales y de personas de Diconsa.
4. Coordinar la integración de los expedientes correspondientes de siniestros y solicitar al SAR, la indemnización en apego a la normatividad aplicable.
5. Coordinar la aplicación de los recursos obtenidos por siniestros recuperados, en su ámbito de acción, conforme a la normatividad aplicable.
6. Aplicar las medidas preventivas que establece la normatividad y aquellas que considere adecuadas, tendientes a disminuir los riesgos de ocurrencia de siniestros en el patrimonio y en el personal de Diconsa o que afecten a terceros en su persona o patrimonio, por responsabilidad de Diconsa.
7. Instruir al Responsable de Jurídico de Diconsa adscrito a su Sucursal o UO, para que realice las actuaciones y denuncias, entre otras, ante autoridad competente, relacionadas con los siniestros en los que estén involucrados los bienes propiedad de Diconsa.
8. Determinar la responsabilidad de siniestros provocados por negligencia, dolo o mala fe, sean estos indemnizados o no por las Aseguradoras, tomando en consideración los peritajes, dictámenes respectivos y la opinión del SAR.
9. Coordinar la recuperación del importe de los siniestros declarados como improcedentes por la Compañía. de Seguros, turnando copia de las actuaciones al Órgano Interno de Control.

**VII.22. Del Responsable de Seguros en Sucursal y/o UO (RS):**





DICONSA, S. A. DE C. V.



FO-DGO-002

Presentación del Documento

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

1. Participar en las reuniones anuales de Seguros convocadas por el SAR.
2. Transmitir al Gerente o Titular de UO y a los responsables de Transportes, Personal, Finanzas y Operaciones, lo conducente a la operación, trámites de indemnización y en general todos los asuntos relativos a las Pólizas de Seguros y a las políticas, responsabilidades y procedimientos a que se refiere el presente manual.
3. Revisar las pólizas y reportar al SAR sobre errores.
4. Analizar los siniestros que le hayan reportado, de conformidad a la normatividad aplicable y determinar su procedencia en su caso.
5. Notificar al Responsable de Jurídico de la Sucursal o UO del robo de dinero, valores y mercancía, o de daños ocasionados por terceros a patrimonio de Diconsa, para que proceda con las denuncias ante el Ministerio Público, siendo en el caso de daños por terceros, únicamente en caso de que el Responsable de Jurídico lo considere conveniente.
6. Notificar al responsable de Protección Civil de la Sucursal o UO con el fin de que de aviso a bomberos y protección civil de la localidad, en caso de daños a la propiedad de Diconsa que ameriten su dictamen.
7. Reportar al SAR todo siniestro de bienes patrimoniales a través de los medios y dentro de los plazos establecidos.
8. Integrar y enviar los expedientes correspondientes a siniestros al SAR, de conformidad a la normatividad, para su reclamo ante la Aseguradora.
9. Archivar comunicado del SAR sobre procedencia o improcedencia del siniestro ocurrido.
10. Conciliar con el área contable la indemnización del siniestro recuperado para su aplicación de conformidad a la normatividad vigente.
11. En caso de tratarse de robo de dinero y valores a cargo de compañía de traslado de valores, reclamar a ésta, el pago de la cobertura correspondiente, lo cual debe hacer dentro del plazo establecido en el contrato suscrito con dicha compañía.
12. Integrar los expedientes, administrar y gestionar la recuperación de las indemnizaciones correspondientes a los siniestros ocurridos en las Pólizas de bienes patrimoniales, vehículos y de personas.
13. Enviar al SAR el catálogo de Conceptos y las cotizaciones, correspondientes a la obra de reparación por siniestros daños a inmuebles y una vez autorizada una cotización por la aseguradora, una copia del contrato de obra suscrito con el prestador de servicios seleccionado.
14. Entregar a los asegurados su carpeta del seguro de GMM.
15. Informar al Gerente de la Sucursal o al Titular de la UO, sobre los siniestros declarados como improcedentes por la Compañía de Seguros, con objeto de que tome las medidas necesarias para su recuperación.
16. Enviar dentro de los primeros 5 días del mes al PERB con copia para el SAR, el reporte mensual de siniestros pendientes.
17. Cumplir y hacer cumplir las condiciones de las Pólizas y reportar al SAR, los problemas de

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

servicio que se presenten por parte de los representantes de las Aseguradoras.

**VII.23. Del Responsable de Recursos Humanos en Sucursal o UO:**

1. Recabar firmas de los empleados en los consentimientos para ser asegurado, sellando de recibido, entregando copia al empleado y resguardando original en expediente de éste.
2. Notificar al SAR sobre la ocurrencia de un siniestro que afecta la póliza de vida o incapacidad total y permanente, enviándole la documentación a que se refiere la póliza a fin de tramitar el pago de la indemnización.
3. Integrar la documentación para el reclamo de las indemnizaciones que afecten la póliza de vida o incapacidad total y permanente y enviarla al RS de la Sucursal o UO o, en el caso de OC, al SAR.

**VII.24. Del Responsable de Finanzas en Sucursal o UO:**

1. Verificar las aplicaciones efectuadas vía flujo de efectivo y conciliar con la Coordinación de Flujo de Efectivo de OC y con el SAR, con el fin de detectar errores de aplicación de ingresos y/o egresos por seguros.

**VII.25. Del Supervisor Operativo en Sucursal o UO:**

1. Informar al RS sobre siniestros en tiendas (daños o robo de mercancía o de dinero y valores).

**VII.26. Del Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO:**

1. Cuando se trate de siniestros que impliquen trabajos de rehabilitación por daños a inmuebles de Diconsa:
  - Llevar a cabo las actividades que le son aplicables, a que se refiere el procedimiento IX.2.4.1.1.1. de este manual.

**VII.27. Del Responsable de Protección Civil en Sucursal o UO:**

1. En caso de daños al inmueble, solicitar la intervención de bomberos y/o protección civil de la localidad y el dictamen respectivo, cuando lo considere por el tipo o tamaño del daño.

**VIII. Políticas**

**Generales**

1. La contratación de las Pólizas de Seguro debe garantizar las mejores condiciones posibles de precio, cobertura, oportunidad y calidad, a fin de que el programa integral de aseguramiento se realice de acuerdo a las necesidades de Diconsa, de manera que los seguros que se contraten, protejan de manera adecuada y satisfactoria el patrimonio y a las personas de Diconsa, así como los daños ocasionados por ésta a terceros en sus personas y bienes conforma a lo establecido en el artículo 5º de la LAASSP.
2. Para reportar, documentar y tramitar ante la aseguradora los siniestros, deben utilizarse las



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

guías, formatos y sistemas establecidos por el SAR.

3. Cuando se trate del aseguramiento de bienes correspondientes a programas especiales de otras dependencias o entidades a ser distribuidos por Diconsa, únicamente se procederá a su aseguramiento mediante solicitud expresa por escrito de la entidad o dependencia a Diconsa, especificando los bienes a asegurar y las condiciones de aseguramiento.

Las condiciones de aseguramiento serán las mismas que se tienen para Diconsa para el mismo tipo de bien y riesgo y el pago de la Prima correspondiente será a cargo de la solicitante a través de los mecanismos compensatorios establecidos por la Dirección de Finanzas de Diconsa, salvo convenio expreso entre las partes que indique condiciones distintas de pago.

La administración, reclamación de siniestros y pago de Primas se realizarán en lo general, como si se tratara de bienes y/o personas de Diconsa.

**Específicas**

Las Pólizas de Seguro que debe contratar Diconsa, a fin de proteger el patrimonio de la Entidad, al personal que en ella labora así como a terceros en el daño que a sus personas o bienes les haya ocasionado Diconsa, son las siguientes:

**Seguros de personas**

Seguro de Vida Institucional

Para solicitar reclamación a la Aseguradora, deben ser válidos los consentimientos en formatos de Diconsa, en los de la Aseguradora adjudicada, en los de la anterior (en su caso) o en los de cualquier otra Aseguradora que haya prestado el servicio a Diconsa, siempre que estén debidamente firmados por el titular.

La base de datos del personal a asegurar, debe entregarse a la Aseguradora al inicio de la vigencia de la Póliza. Durante la vigencia de la Póliza, **no** deben declararse altas y bajas, sino que al final de ésta, debe entregarse una relación actualizada del personal para hacer los ajustes correspondientes y determinar el saldo neto (a favor o en contra de Diconsa).

En caso de siniestros ocurridos a personal no incluido en la Póliza, la indemnización procederá por parte de la Aseguradora, sólo con que Diconsa cumpla con los requisitos para la reclamación establecidos en el proceso de contratación y en la Póliza respectiva.

Seguro de Retiro

El Seguro de Retiro es un beneficio económico a favor de los servidores públicos de Diconsa, que causen baja o se jubilen y que les ayuda a hacer frente a las contingencias inherentes a la separación del servicio. La suma asegurada debe estar en función de los años de servicio del asegurado en la Entidad

Para tener derecho a este beneficio, el asegurado debe tener al menos 60 años de edad.



## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD12

Por el importe de la Póliza esta contratación puede ser autorizada por facultades del Gerente de Adquisiciones, con base en el artículo 42 de la LAASSP y al 19º del Reglamento de la propia Ley.

### Seguro de GMM

Cubre, mediante una suma asegurada básica, al personal de mandos medios y superiores de Diconsa y a los beneficiarios designados por él (ella), y tiene como finalidad resarcir los gastos médicos de un accidente y/o enfermedad no previstos por el asegurado y evitar un desequilibrio económico.

Consiste en la acumulación de gastos médicos que se generan, como consecuencia de algún accidente y/o enfermedad cubiertos por la Póliza y que rebasan el deducible contratado especificado en la carátula y/o endosos de la Póliza y/o certificado individual.

La suma asegurada podrá incrementarse (potenciación) a conveniencia del funcionario. El costo de la prima por potenciación y por inclusión de ascendientes, debe ser pagada por el funcionario asegurado.

Además del servidor público asegurado, sólo podrán ser beneficiarios de ésta póliza su cónyuge, concubina o pareja del mismo sexo, sus hijos (incluso los no propios) y sus ascendientes. Tanto el concubinato, como la pareja del mismo sexo y los hijos no propios pero reconocidos, deben presentar los documentos legales que acrediten dicha condición.

### **Seguros de bienes patrimoniales**

#### 1. Póliza de daños paquete Integral

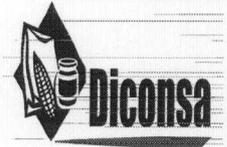
##### *Sección 1.- Daño Físico*

Debe amparar los daños materiales a todos los inmuebles, muebles, maquinaria y equipo, automóviles (incluidos los vehículos terrestres y embarcaciones) que permanezcan permanentemente estacionados y/o atracados en tierra, transformadores, equipo electrónico, mercancías, leche tetrabreak, granos y abarrotos, despensas de Programas Especiales que se encuentren dentro de los predios de Diconsa o en propiedades de terceros (incluidos almacenes de todo tipo) o en las que tenga interés asegurable o bajo su custodia y/o en poder de terceros, y/o propiedad de empleados que se encuentren bajo la custodia de Diconsa debidamente resguardados, así como cualquier bien que por alguna circunstancia o por el giro del negocio, se encuentre bajo la custodia de Diconsa.

Debe proteger las instalaciones hidráulicas, de saneamiento, de alumbrado y clima artificial, con todas sus conexiones y accesorios fijos, gastos de reetiquetación y limpieza de envase de los productos que resulten dañados, así como todos los bienes que se encuentren en desuso.

##### *Sección 2.- Rotura de Maquinaria*

Debe cubrir a la maquinaria y equipo de bodega propiedad de Diconsa o propiedad de terceros bajo custodia de Diconsa o en poder de terceros, señalando los siguientes de manera enunciativa y no limitativa :



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

- Montacargas (sólo dentro de los predios propiedad o en posesión de Diconsa), sus accesorios y cargadores para baterías de montacargas.
- Subestaciones eléctricas y transformadores aun fuera de sus predios, así como aceite y lubricantes de los transformadores y de las subestaciones.
- Equipo de limpieza y de envasado de granos.

*Sección 3.- Equipo Electrónico*

Debe incluir todo el equipo electrónico propiedad de Diconsa o de terceros bajo custodia de Diconsa o en poder de terceros tales como, pero no limitado a:

- Equipo de cómputo, así como sus accesorios, no breaks, equipo de procesamiento de datos, computadoras personales, incluyendo el software, servidores para red, accesorios, modems, cableado aun cuando se encuentre fuera del predio.
- Maquinas de escribir electrónicas.
- Equipo de telefonía como faxes, conmutadores, radio comunicadores, beepers, celulares, entre otros.
- Partes electrónicas de las subestaciones eléctricas.
- Cualquier equipo electrónico que se pueda adquirir por innovación o por nuevo producto. Con esto se evita que durante la vigencia de la Póliza queden sin amparar aquellos equipos que Diconsa adquiera para hacer frente a sus necesidades de desarrollo.

*Sección 4.- Responsabilidad Civil*

La Aseguradora debe obligarse a pagar los daños, así como los perjuicios y daño moral consecuencial que Diconsa y/o sus Sucursales causen a terceros, por sus actividades propias y por los que deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente, debida a hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de la Póliza, y que cause la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros, o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, según las cláusulas y especificaciones que se pacten en la póliza de seguro.

*Sección 5.- Dinero y/o Valores*

Debe cubrir dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco, valores u otros documentos negociables y no negociables, propiedad de Diconsa o bajo su custodia, y/o en poder de terceros, incluyendo dinero y valores producto de programas de abasto, cambio de cheques de la tesorería de la federación a maestros rurales, cheques Procampo, vales de cualquier tipo, incluye efectivo y/o valores propiedad de Diconsa en poder de encargados de tienda y/o personal de los Consejos Comunitarios de Abasto y sus representantes.

Los bienes pueden estar en carpas, tiendas móviles, barcos tienda, tiendas de cualquier tipo, almacenes rurales, almacenes centrales y oficinas, vehículos en ruta y camiones dentro de los predios de Diconsa.



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

*Sección 6.- Robo de Mercancías*

Debe cubrir bienes propiedad de Diconsa o de terceros bajo custodia de Diconsa debidamente resguardados (incluyendo de empleados), así como cualquier bien que por alguna circunstancia o el giro del negocio, se encuentre bajo la custodia de Diconsa.

Estos bienes podrán ser en forma enunciativa mas no limitativa: mercancías, abarrotes, granos, leche tetrabreak, azúcar, maquinaria, mobiliario, útiles, accesorios y demás equipo propio y necesario relacionados con el giro del negocio que se encuentre dentro de los almacenes, instalaciones y predios propiedad de Diconsa o de terceros.

*Sección 7.- Rotura de Cristales*

Debe amparar daños a todos los cristales, lunas, cubiertas y espejos, con espesor mínimo de 4mm., así como domos y traga luces. No debe aplicar para cristales de vehículos.

*Sección 8.- Anuncios luminosos y no luminosos*

Debe amparar cualquier daño de todos los anuncios luminosos y no luminosos de Diconsa.

2. Póliza de Transporte de Mercancías

Debe proteger a las mercancías en general en trayecto de almacén a almacén y de almacén a tienda, en las que Diconsa tenga un interés asegurable como, leche tetrabreak, despensas de Programas Especiales, mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo y maquinaria, azúcar y granos en general, propiedad de Diconsa o propiedad de terceros bajo la custodia de Diconsa, así como cualquier bien que por alguna circunstancia se encuentre bajo la custodia de Diconsa.

3. Póliza de Transporte Embarcaciones

Debe amparar a las embarcaciones motores fuera de borda propiedad de Diconsa, cubriendo cualquier daño, responsabilidad civil y daños por la carga.

4. Póliza de Responsabilidad Civil Viajero (Las coberturas que ampara esta póliza, podrán incluirse en la póliza de vehículos, dependiendo de la aseguradora que se adjudique).

Debe cubrir la responsabilidad civil legal en que incurriera Diconsa en su carácter de transportista de pasajeros, por daños ocasionados a empleados, funcionarios y/o terceras personas transportadas en los autobuses y camiones de Diconsa, mientras se encuentren a bordo, en calidad de pasajeros y recibiendo el servicio de traslado, protegiéndolos desde el momento en que abordan la unidad de transporte hasta que desciendan de ella. Todo esto conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

5. Seguro de vehículos propiedad de Diconsa.

Esta Póliza o contrato debe cubrir los siniestros de todos los automóviles y camiones propiedad de Diconsa en: daños materiales, robo total, responsabilidad civil, daños por la carga, fianza garantizada y asistencia legal, gastos médicos a ocupantes, cristales y asistencia en el camino.

En el caso de Póliza tradicional, se paga un deducible y no se cubren los siniestros de importe



DICONSA, S. A. DE C. V.



---

---

**FO-DGO-002**

Presentación del Documento

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
-------------	-------------	-----------	--

**IX. Descripción de Actividades:**

**IX.1 Pólizas de Seguro de Personas**

<b>IX.1.1 Procedimiento para la adjudicación, emisión y envío de las pólizas</b>			
1.	Gerente de Adquisiciones	Turna al SAR la propuesta de presupuesto para cada partida elaborado por la Gerencia de Personal.	Proyecto de presupuesto
2.	SAR	Revisa las propuestas, en su caso hace observaciones y las turna a la Gerencia de Adquisiciones.	Proyecto de presupuesto
3.	Gerente de Adquisiciones	Contesta a la Gerencia de Personal indicando, en su caso, las observaciones del SAR.	Oficio de respuesta
4.	Gerente de Personal	Gira sus instrucciones para que se proceda con las correcciones pertinentes.	
		Póliza de GMM: Sí: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.1.1.b. No: continuar con actividad nº 5	
5.	Gerente de Personal	Solicita por escrito a la Gerencia de Adquisiciones, lleve a cabo el procedimiento para la renovación de las pólizas, adjuntando para tal efecto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las bases de datos de los servidores públicos de Diconsa a nivel Nacional conforme a los formatos del <b>Anexo 1</b>, las requisiciones y las CECOPRE, para cada tipo de póliza.</li> <li>Copia del oficio de la SHCP relativo a la convocatoria a la licitación pública centralizada de la póliza de seguro de GMM, en su caso.</li> </ul>	Oficio con <b>Anexo 1</b> en impreso y medio magnético
6.	Gerente de Adquisiciones	Entrega la base de datos y copia de la solicitud al SAR.	Base de datos y solicitud

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		<p>Póliza de vida: Sí: Continuar con actividad nº 7 No: Póliza de retiro: Sí: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.1.1. a. "Procedimiento para la póliza de retiro." No: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.1.1. b. "Procedimiento para la póliza de Gastos Médicos Mayores".</p>	
7.	SAR	Elabora los anexos técnicos de las bases (incorporando la base de datos) y los turna a la Subgerencia de Adquisiciones para su revisión, integración al resto de la convocatoria y llevar a cabo el proceso de licitación.	Anexos técnicos de las bases
8.	SAR	Realiza la evaluación de las propuestas en términos de lo establecido en el artículo 36 bis de la LAASSP.	Evaluación
9.	Subgerente de Adquisiciones	Solicita a la Gerencia de Tesorería defina la forma de pago de la prima, respecto de aquellas solicitadas por Diconsa y ofertadas por las Aseguradoras.	Oficio de la Gerencia de Tesorería
10.	SAR	Solicita a la Subgerencia de Personal la base de datos actualizada, una vez adjudicada la póliza,.	Oficio solicitud
11.	SAR	Entrega a la aseguradora adjudicada, la base de datos actualizada para la emisión de la póliza de seguro y de los recibos de pago de primas.	Oficio con <b>Anexo1</b> en impreso y magnético
12.	SAR	Solicita a la Aseguradora carta cobertura, en donde se indique que en caso de ocurrir algún siniestro se deberá dar el servicio, teniendo vigencia hasta la entrega de las pólizas originales.	Oficio
13.	SAR	Notifica vía correo electrónico a la Gerencia de Personal y a los RS de Sucursales y de UO respecto a la adjudicación de la póliza.	Correo electrónico
14.	PERP	Revisa, una vez recibidas las pólizas, y si hay observaciones, solicita a la Aseguradora haga la o las	Pólizas Originales, Ofi-

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		aclaraciones y/o correcciones, archiva original de OC, envía a Sucursales y UO sus originales y copia de todas a la Gerencia de Tesorería.	Oficios y Copia de pólizas
16	RS en Sucursales y UO	<p>Revisa la póliza. La póliza se ajusta a las condiciones solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí: Turna copia de la póliza al Responsable de Recursos Humanos. archiva.</li> <li>• No: Indica al PERP los errores para su corrección.</li> </ul>	Escrito libre o correo electrónico (sólo para indicar errores)
		Fin	

**IX.1.1. a. Procedimiento para la póliza de retiro.**

1.	SAR	Solicita por escrito a la Aseguradora su cotización respecto al personal que se encuentra en la base de datos de acuerdo a los formatos del <b>Anexo 1</b> .	Oficio y formatos 1 y 2 impresos y en medio magnético
2.	SAR	Presenta al Gerente de Adquisiciones la cotización para su autorización	
3.	SAR	Envía oficio a la aseguradora solicitando la póliza y/o el endoso de renovación.	Oficio
4.	PERP	<p>Revisa la Póliza de Seguro y/o el endoso. La Póliza y/o el endoso se ajusta(n) a las condiciones solicitadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: archiva los originales y envía un duplicado a cada RS de Sucursal y UO.</li> <li>• No: solicita a la aseguradora la emisión de la póliza y/o endoso correcta(o/os).</li> </ul>	Original y copia de la póliza y/o endoso

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

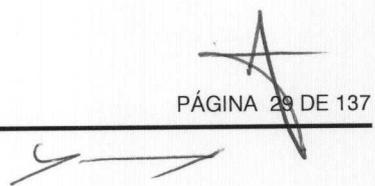
Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
5.	RS	Turna copia de la póliza al Encargado de Recursos Humanos y archiva su copia.	Copia de la Póliza de Seguro
		Fin	

**IX.1.1. b. Procedimiento para la póliza de gastos médicos mayores.**

1.	Gerente de Adquisiciones	Turna al SAR, la base de datos y copia del oficio de la SHCP relativo a la convocatoria a la licitación pública centralizada de la póliza de seguro de GMM.	Base de datos Copia del oficio de la SHCP
2.	PERP	Revisa la base de datos y en caso de errores, efectúa cambios en campos correspondientes a información de seguros o solicita a personal que efectúe éstos, si los errores son relativos a información de datos del personal y/o los beneficiarios.	Base de datos
3.	Director de Administración y Recursos Humanos	Instruye al Gerente de Personal y al Gerente de Adquisiciones para que c/u nombre a un representante que asista a los eventos relacionados con el procedimiento de contratación.	
4.	Gerente de Personal y Gerente de Adquisiciones	Entregan nombramientos al Director de Administración y Recursos Humanos.	Nombramientos
5.	Director de Administración y Recursos Humanos	Envía a la SHCP los nombramientos.	Nombramientos
6.	Director de Administración y Recursos Humanos	Recibe oficio de la SHCP convocando a los representantes de Diconsa a participar en el proceso de contratación consolidada: Si: Continuar con actividad 07 No: Continuar con actividad 08	Oficio

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
7.	SAR y PERP (como área solicitante) y los represen- tantes de las Gerencias de Personal y de Adquisiciones	Participan en los eventos de la contratación consolidada relativa a la póliza de GMM, suscribiendo las actas correspondientes a los actos a los que hayan asistido.	Acta de cada evento
8.	Gerente de Adquisiciones	Solicita al Subgerente de Personal la base de datos con información actualizada, una vez adjudicada la póliza.	Oficio solicitud
9.	Subgerente de Personal	Instruye a responsable de su Gerencia para que se actualice la base de datos.	Base de datos actualizada
10.	Gerente de Adquisiciones	Turna la base de datos al SAR.	Base de datos en CD
11.	PERP	Revisa la base de datos y la complementa con la información técnica. Entrega la base al SAR.	Base de datos
12.	SAR	Revisa la base de datos y la envía por escrito a la Aseguradora Adjudicada.	Oficio y base de datos
13.	PERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa que la póliza, que los certificados y que los recibos de pago (en el momento que sean entregados por la aseguradora), se ajusten al oficio de autorización de la póliza por parte de la SHCP.</li> </ul>	Certificados, Recibos de pago y Oficio de la SHCP
14.	SAR	<p>Se pregunta: ¿Los documentos están correctos?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No, solicita correcciones a la aseguradora (independientemente de notificar a la SHCP sobre los errores).</li> <li>Si, continuar con la actividad nº 15.</li> </ul>	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
15	SAR	<p><u>Sucursales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envía a los RS de las Sucursales copia de la póliza y los certificados originales. y archiva póliza original y copias de los certificados. Continuar con la actividad 18.</li> </ul> <p><u>OC:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega copia de la póliza de seguro al Gerente de Personal y archiva original.</li> <li>Entrega al personal asegurado el original de los certificados, obteniendo su firma de recibido en una copia.</li> <li>Archiva copia.</li> <li>Envía copia del certificado de cada asegurado a la Gerencia de Personal, al término de la vigencia de la póliza, para que los integre al expediente personal de cada uno de ellos.</li> </ul>	Oficio, Póliza y Certificados
16	RS en Sucursales	<p>Archiva y envía copia de póliza de seguro al Responsable de Recursos Humanos de la Sucursal.</p> <p>Obtiene copia de los certificados, entrega el original al asegurado quien firma la copia como acuse de recibido.</p> <p>Envía copia firmada del certificado de los asegurados al Responsable de Recursos Humanos de la Sucursal para su integración al expediente personal.</p> <p>Envía póliza de seguro y certificados que les correspondan, a los RS en las UO.</p>	<p>Copia de la Póliza</p> <p>Original y Copia del Certificado</p> <p>Oficio y Copia de Certificado</p> <p>Oficio, Póliza y Certificados.</p>
17	Encargado de Recursos Humanos de Sucursal	<p>Verifica que en la copia de certificados con firma autógrafa, se encuentre todo el personal que fue relacionado en la base de datos y la integra al expediente personal de cada empleado.</p>	Copia de los Certificados




**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
18	RS en UO	<p>Archiva póliza de seguro y envía copia al encargado de Recursos Humanos en la UO.</p> <p>Obtiene copia de los certificados y entrega el original al asegurado quien firma la copia como acuse de recibido.</p> <p>Envía copia firmada del certificado de los asegurados al encargado de Recursos Humanos de la UO para su integración al expediente personal.</p>	<p>Oficio y Póliza</p> <p>Certificados</p> <p>Oficio y copia de Certificados.</p>
19	Encargado de Recursos Humanos en UO	Verifica que en la copia de certificados con firma autógrafa, se encuentre todo el personal que fue relacionado en la base de datos y la integra al expediente personal de cada empleado.	Copia de los certificados
		Fin	

**IX.1.2 Procedimiento para el consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios de la póliza de vida e incapacidad total y permanente**

1.	Gerente de Adquisiciones	Envía al Gerente de Personal los formatos de "Consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios".	Formatos
2.	Gerente de Personal	Entrega formatos al Coordinador de Personal de OC para su envío a los Encargados de Recursos Humanos de Sucursales y UO.	Formatos
3.	Coordinador de Prestaciones en OC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envía formatos a los Encargados de Recursos Humanos en Sucursales y UO o al Coordinador de Prestaciones en OC.</li> <li>Mantiene existencia de formatos.</li> </ul>	Formatos
4.	Coordinador de Prestaciones en OC o Encargado de Recursos Humanos en Sucursales o UO	Entrega formato al empleado.	Formato
5.	Empleado	Llena el formato y lo entrega al encargado de Recursos Humanos.	Formato

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
6.	Coordinador de Prestaciones en OC o Encargado de Recursos Humanos en Sucursales o UO	Revisa que el formato se encuentre debidamente llenado, de lo contrario indica errores al empleado para su corrección y lo sella de recibido, entrega copia al empleado e integra el original en su expediente personal.	Copia y original del formato
		Fin	

**IX.1.3 Procedimiento para el pago de las primas**

1.		¿Póliza de gastos médicos mayores?: Sí: Prima por potenciación y ascendientes de la póliza de GMM: Sí: Ir a actividad nº 12. No: Continuar con actividad nº 4. No: Continuar con actividad nº 2.	
2.	SAR	Determina el programa de pago de primas para OC y Sucursales y Unidad Operativa por partida, al inicio de vigencia, y envía copia a la Gerencia de Personal con copia a cada Sucursal.	Programa de Pago de Primas
		¿Póliza de Retiro?: Sí: Continuar con actividad 3. No: Continuar con actividad 4.	
3.	Gerente de Personal	Coordina el descuento del pago de prima vía nómina, correspondiente a los empleados. Continuar con actividad 4	
4.	PERP	Elabora relación de pagos relativa a los recibos de pago que la aseguradora entrega al SAR en cada fecha de pago de primas, y la rubrica.	Relación de pagos
5.	SAR	Revisa relación y la firma. Envía la relación y los recibos mediante oficio a la Gerencia de Tesorería, solicitando la emisión de los contra recibos correspondientes.	Relación de pagos. Oficio.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
6.	Gerente de Tesorería	Genera los contra recibos y los entrega a la Gerencia de Adquisiciones.	Contra recibos
7.	Gerente de Adquisiciones	Turna contra recibos al SAR.	Contra recibos
8.	PERP	Elabora CEGAP Nacional (sólo en los casos de retiro y de vida) y las rubrica.	CEGAP nacional.
9.	SAR	Rubrica o firma CEGAP. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaba firmas en la CEGAP nacional.</li> <li>• Turna copia de la CEGAP a la Gerencia de Personal y archiva copia de todo en el expediente.</li> </ul>	CEGAP nacional.
10.	PERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjunta a CEGAP los originales de los recibos y de los contra recibos y:  <u>Para la póliza de vida:</u>  Copia del acta de fallo y de la póliza.  <u>Para la póliza de retiro:</u>  Copia del oficio de la Gerencia de Adquisiciones a la aseguradora en la que solicita la renovación de la póliza y originales de los recibos de pago.</li> <li>• Envía para su pago los documentos a la Gerencia de Presupuesto.</li> <li>• Recaba acuse de recibo y archiva.</li> <li>• Envía copia del pago o cheque a la Aseguradora.</li> </ul>	Recibos, contra recibos, solicitud de pago, CEGAP, copia de póliza y de acta de fallo del seguro de vida y copia de carta de renovación de la póliza de retiro, copia del pago o del cheque
11.	Responsable de Finanzas de Sucursal y UO	Verifica las aplicaciones efectuadas vía Flujo de Efectivo contra el Programa de pagos.  En caso de existir diferencias, concilia con la Coordinación de Flujo de Efectivo de OC y con el SAR.	
		¿Pago de potenciación y ascendientes correspondiente a OC?: Sí: Continuar con actividad 12. No: Continuar con actividad nº 16.	
12.	PERP	Elabora el reporte de primas a descontar	Reporte de

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		quincenalmente a los empleados de OC por la potenciación y la inclusión de Ascendientes, con base en la tarifa de la aseguradora adjudicada y el calendario de nómina, y lo entrega al SAR.	Primas
13.	SAR	Revisa reporte y lo envía al Gerente de Personal.	Reporte de primas
14.	Gerente de Personal	Gira instrucciones para que se procese el descuento vía nómina y envía al SAR copia de la nómina con los descuentos efectuados.	Relación de descuentos quincenales vía nómina
15.	PERP	Revisa descuentos.	
		Fin	
16.	RS de Sucursal o UO	Elabora el reporte de primas a descontar quincenalmente a los empleados por la potenciación y la inclusión de Ascendientes, con base en la tarifa de la aseguradora adjudicada y el calendario de nómina, y lo entrega al Responsable de Recursos Humanos para su descuento.	Reporte de Primas
17.	Responsable de Recursos Humanos de Sucursales o UO	Realiza descuentos y entrega al RS copia de la nómina con los descuentos efectuados.	Relación de descuentos quincenales vía nómina
		Fin	

**IX.1.4 Procedimiento para el ajuste al final de primas de las pólizas de vida y de retiro**

1.	PERP	Elabora Cédula de Finiquito para el Ajuste Final de Primas.	Cédula de finiquito
2.	SAR	Envía a la Aseguradora Cedula de Finiquito para el Ajuste Final de Primas para su conciliación.	Oficio

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
3.	SAR	Solicita a la Aseguradora expedir cheque a nombre de Diconsa S.A. de C.V., en caso de existir saldo a favor de Diconsa, y lo envía por oficio a la Tesorería para su trámite detallando en anexo la proporción correspondiente a cada Sucursal.  Repetir las actividades de la 8 a la 11 del procedimiento IX.1.3., en caso de existir saldo a favor de la Aseguradora,	Cheque (en su caso)
		Fin	

**IX.1.5 Procedimiento para altas, bajas y modificaciones de la póliza de GMM**

a) Para OC

1	Coordinador de Prestaciones de OC	Entrega al personal el formato de solicitud de alta, baja o modificaciones para su llenado y firma. Revisa el formato.	Formatos
2	Subgerente de Personal	Envía al SAR, los formatos debidamente llenos y firmados, indicando en el oficio el detalle de los movimientos que se solicitan (Altas, bajas o modificaciones), con al menos la siguiente información: Nombre, n° expediente, fecha de ingreso o baja o modificación, área de adscripción y puesto que ocupa.  Continuar con actividad 5 de este procedimiento.	Oficio Formatos

b) Para Sucursales y UO

3.	Responsable de Recursos Humanos de Sucursales y UO	Entrega al personal el formato de solicitud de alta, baja o modificaciones para su llenado, verifica datos y la envía con oficio al RS de la Sucursal o UO.	Oficio y Solicitud.
4.	RS de Sucursales o UO	Revisa la solicitud y la envía al SAR.  Continuar con actividad 5 de este procedimiento.	Oficio y Solicitud.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

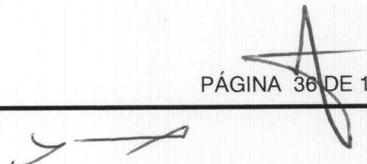
Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
----------------	-------------	-----------	--

c) Procedimiento común

5.	PERP	Revisa la solicitud y la tramita ante la Aseguradora (orden de trabajo).	Correo electrónico y Orden de trabajo
6.	PERP	1. En caso de altas o modificaciones: Una vez recibido el certificado por parte de la aseguradora, continuar con la actividad n° 14 del procedimiento IX.1.1.b. 2. En el caso de bajas: Verifica que en el aviso del movimiento de la aseguradora, ésta lo haya realizado correctamente.	Certificados Recibos de pago Oficio de la SHCP Aviso de movimientos
		Fin	

**IX.1.6 Procedimiento para Reclamación de Siniestros de la póliza de vida.**

1.		¿El siniestro corresponde a personal adscrito a OC? Si: Continuar con actividad n° 2. No: Continuar con actividad n°:3.	
2.	Coordinador de Prestaciones de OC	Entrega a los beneficiarios o al propio asegurado los siguientes originales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato en blanco de solicitud de pago.</li> <li>• Consentimiento para ser asegurado.</li> <li>• Constancia laboral.</li> <li>• Copia del servicio activo de Diconsa (en caso de Incapacidad total y permanente).</li> </ul> Indica a los beneficiarios o al propio asegurado la documentación adicional ( <b>Anexo 3</b> ) que deben recabar y que para solicitar la indemnización deben presentarla ante el SAR. Ir a la actividad n° 7.	Documentación completa para la reclamación de la indemnización

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
3.	Responsable de Recursos Humanos en Sucursal o UO	<p>Entrega a los beneficiarios o al propio asegurado los siguientes originales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato en blanco de solicitud de pago.</li> <li>• Consentimiento para ser asegurado.</li> <li>• Constancia laboral.</li> <li>• Copia del servicio activo de Diconsa (en caso de Incapacidad total y permanente).</li> </ul> <p>Indica a los beneficiarios o al propio asegurado la documentación adicional que deben recabar (ver <b>Anexo 3</b>).</p>	Documentación
4.	Responsable de Recursos Humanos en Sucursal o UO	Revisa la documentación	Documentación
5.	Responsable de Recursos Humanos en Sucursal o UO	<p>¿Documentación correcta?</p> <p>Si: la entrega al RS para que éste la envíe al SAR. No: regresar con actividad nº 3.</p>	Documentación
6.	RS en Sucursal o UO	Envía la documentación al SAR.	Documentación
7.	PERP	<p>Revisa la documentación</p> <p>¿Completa y correcta?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Envía la solicitud de reclamo ante la Aseguradora, previa notificación vía correo electrónico.</li> <li>• No: Solicita al RS o al Coordinador de Prestaciones (en el caso de OC) la documentación complementaria soporte.</li> </ul>	Solicitud y Documentación
8.	PERP	<p>Revisa el pago de la Indemnización por parte de la aseguradora (el cuál debe recibirse dentro de las 72 horas de días hábiles contadas a partir de que se entregó a la Aseguradora el exp. completo y correcto) y lo envía junto con el finiquito para la firma del beneficiario al RS de Sucursales o UO. En caso de OC se entrega al Coordinador de Prestaciones.</p>	Cheque, finiquito para firma y Oficio

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
9.	RS de Sucursales o UO o Coord.- nador de Presta- ciones de OC	Entrega el pago correspondiente al o a los beneficiarios y envía el finiquito firmado por el o los beneficiarios (o el asegurado en caso de incapacidad total y permanente y pueda firmar) al SAR.	Cheque, oficio y Finiquito firmado
10.	PERP	Entrega finiquito a la aseguradora y archiva copia en el expediente.	Original y copia del finiquito
Fin			

**IX.1.7 Procedimiento para la reclamación de siniestros póliza de retiro**

1.	Coordinador de Prestaciones de OC, o Encargado de Recursos Humanos de Sucursal o UO	<p>Obtiene del expediente personal del empleado, los años de servicio.</p> <p>Cumple con los requisitos para obtener los beneficios de esta póliza, establecidos en el <b>Anexo 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: le indica al asegurado, sobre la documentación que deberá presentar ante la Aseguradora, para obtener la indemnización correspondiente, de acuerdo al <b>Anexo 3</b>.</li> <li>• No: Indica al empleado que no cumple con los requisitos, especificando.</li> </ul>	Documentos del <b>Anexo 3</b>
Fin			

**IX.1.8 Procedimiento para la Reclamación de Siniestros de la póliza de GMM**

1	SAR y PERP	Brinda Asesoría a los Asegurados para los trámites de atención de servicio y de pagos, entre otros	Correo electrónico o verbal
2	Colectividad asegurada	Cumple las condiciones de la póliza y los procedimientos establecidos en la guía de las "condiciones Generales" de la propia póliza.	Formatos de Reembolso, de aviso de accidente e Informe Médico
Fin			

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
----------------	-------------	-----------	--

**IX.1.9 Procedimiento para entrega de recibos fiscales a los asegurados titulares con  
potenciación y/o ascendientes de la póliza de GMM**

1	SAR	Solicita a la Gerencia de Personal de OC, a los RS de Sucursales y de UO, a más tardar el último día hábil de octubre, la base de datos de empleados y funcionarios con pago de potenciación y/o ascendientes, que incluya la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre completo del titular.</li> <li>2. RFC con homoclave.</li> <li>3. Domicilio fiscal completo del titular.</li> <li>4. N° de certificado.</li> <li>5. N° de póliza.</li> <li>6. Dependencia.</li> <li>7. Nombre de los dependientes económicos.</li> </ol>	Base de datos
2	PERP	Concentra base de datos y la entrega a la aseguradora quien debe entregar los recibos a más tardar en marzo del año inmediato posterior.	Base de datos
3	SAR	Entrega recibos fiscales a la Gerencia de Personal de OC y a los RS de Sucursales y UO para su entrega a los asegurados.	Recibos fiscales
		Fin	




**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
-------------	-------------	-----------	--

**IX.2 Pólizas de Seguro Bienes Patrimoniales**

**IX.2.1 Procedimiento para su adjudicación (incluye vehículos)**

1.	SAR	Prepara y entrega el proyecto de presupuesto y los lineamientos para su ejercicio a la Gerencia de Presupuesto, para la contratación del conjunto de pólizas de seguro de bienes patrimoniales (incluyendo vehículos) y deducibles.	Presupuesto.
2.	Gerente de Adquisiciones	Instruye al Subgerente de Control de Bienes para que entregue al SAR: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación actualizada del parque vehicular propiedad de Diconsa.</li> <li>• Relación de inmuebles propiedad o en posesión de DICONSA, registrados en el INDAABIN.</li> </ul>	Relaciones
3.	Gerente de Adquisiciones	Solicita por escrito la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la Gerencia de Contabilidad, el inventario mensual de cada almacén a precio de venta.</li> </ul>	Oficios
4.	Gerente de Adquisiciones	Entrega al SAR, la información proporcionada por las diferentes áreas.	Información
5.	Subgerente de Control de Bienes	Entrega al SAR, las relaciones de vehículos y la de bienes inmuebles a nivel nacional.	Relaciones de bienes
6.	SAR	Solicita a por lo menos 3 aseguradoras, cotización de las pólizas por el periodo respectivo, anexando condiciones de pólizas y siniestralidad al menos de los tres últimos años.	Oficios.
7.	SAR	Elabora y firma CECOPRE y recaba firma del Gerente de Adquisiciones y la turna por escrito a la Dirección de Finanzas, con objeto de obtener la suficiencia presupuestal.	Oficio y CECOPRE.
8.	Gerente de Adquisiciones	Solicita por escrito al Gerente de Presupuesto su firma en la CECOPRE para la suficiencia presupuestal respectiva.	Oficio y CECOPRE
9.	Gerente de Presupuesto	Firma la CECOPRE y la turna al Gerente de Adquisiciones.	CECOPRE
		¿Diconsa se adhiere a la licitación consolidada por la	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		SEDESOL?: Si: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.1.2 a. No: Continuar con actividad 10.	
10.	SAR	Elabora los anexos técnicos y los turna a la Subgerencia de Adquisiciones para su revisión e integración a la convocatoria, conjuntamente con la CECOPRE con firmas de la Gerencia de Presupuesto y las cotizaciones.	Anexos técnicos, cotizaciones y CECOPRE
11.	PERB y SAR	Resuelven en forma clara y precisa las dudas y/o cuestionamientos que sobre los aspectos técnicos formulan los participantes En la junta de aclaraciones,.	Acta.
12.	SAR y PERB	Realiza la evaluación de las propuestas en términos de lo establecido en el artículo 36 bis de la LAASSP.	Dictamen Técnico.
		¿Se adjudicaron las pólizas? Si: Continuar con actividad nº 13 No: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.2.1.b.	
13.	SAR	Solicita a la Aseguradora carta cobertura, en la que se indique que todos los bienes propiedad de DICONSA, quedan amparados y en caso de ocurrir algún siniestro se deberá dar el servicio, teniendo vigencia hasta la entrega de las pólizas originales y firma del contrato (en su caso), de conformidad con lo que en su caso se haya establecido en las bases de licitación.	Oficio
14.	SAR	Envía copia de la carta cobertura a Sucursales y UO con copia a la Subgerencia de Adquisiciones.	Copia de la carta cobertura.
15.	SAR	Solicita a la Subgerencia de Adquisiciones la documentación de Diconsa requerida por la Aseguradora en términos de la obligación que les establece su marco legal, y la entrega por escrito a la Aseguradora.	Oficios Documentación.
16.	SAR PERB	Analizan las pólizas originales de seguros entregadas por la(s) aseguradora(s), mismas que deberán de contener las condiciones solicitadas en las bases de la licitación, entre otras: Tipo de Póliza, Vigencia, Pago	Pólizas.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		de Siniestros, Secciones, Riesgos Cubiertos, Límites Máximos de Responsabilidad, Deducibles, Condiciones y Cláusulas Especiales, Riesgos Excluidos.	
		Fin	

**IX.2.1 a. Procedimiento para la adjudicación por licitación consolidada (incluye vehículos)**

1.	Director de Administración y Recursos H.	Suscribe nombramiento del SAR como responsable del área requirente de Diconsa, para participar con tal carácter en el proceso de licitación.	Nombramiento
2.	SAR	Proporciona a la convocante siniestralidad y CECOPRE A solicitud de ésta y por instrucciones del Gerente de Adquisiciones.	Oficio adjuntando CECOPRE y siniestralidad.
3.	SAR y PERB	Participan en el Subcomité de Revisión de Bases asegurándose de que éstas contemplen las condiciones específicas de Diconsa, especialmente los anexos técnicos.	Acta del Subcomité.
4.	SAR y PERB	Resuelven en forma clara y precisa las dudas y/o cuestionamientos que sobre los aspectos técnicos formulen los participantes en la junta de aclaraciones,.	Acta.
5.	SAR y PERB	Realizan la evaluación de las propuestas en términos de lo establecido en el artículo 36 bis de la LAASSP.	Dictamen Técnico.
		¿Se adjudicaron las pólizas?: Si: Continuar con actividad nº 14 del procedimiento IX.2.1 No: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.2.1.b.	
		Fin	

**IX.2.1.b Procedimiento de adjudicación directa en términos de la fracción VII del artículo 41 de la LAASSP**

1.	SAR	Prepara presentación al Director de Administración para su autorización, en términos de lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 41 de la LAASSP anexando: • Copia del acto de fallo de declaración de desierta.	Acta de fallo, Investigación de mercado y justificación..
----	-----	--	---

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotizaciones (investigación de mercado).</li> <li>• Justificación firmada por él y por el Gerente de Adquisiciones.</li> </ul>	
2.	Gerente de Adquisiciones	Notifica por escrito a la(s) aseguradora(s) correspondientes que su oferta ha sido la seleccionada, una vez autorizada la adjudicación directa y con base en investigación de mercado.	Oficio a la aseguradora
		Fin	

**IX.2.2 Procedimiento para el envío de las pólizas a las Sucursales y UO**

1.	PERB	<p>Revisa la Póliza de Seguro, archiva y envía un duplicado de la misma al RS de Sucursal o UO.</p> <p>Devuelve a la Aseguradora la Póliza para su corrección, si no se ajusta a las condiciones solicitadas.</p>	Oficio y Póliza de Seguro
----	------	---	---------------------------

**IX.2.3 Procedimiento para el pago de primas**

1.	SAR	Determina el programa de pago de primas para OC y Sucursales.	Programa de Pago de Primas
2.	SAR	Solicita facturas a la Aseguradora y las envía mediante oficio a Tesorería para la emisión de contra recibos.	Oficio y facturas
3.	Gerencia de Tesorería	Emite contra recibos y los envía a la Gerencia de Adquisiciones.	Contra recibos
4.	Gerencia de Adquisiciones	Envía contra recibos al SAR.	Contra recibos
5.	PERB	<p>Elabora CEGAP Nacional y recaba las firmas correspondientes y los envía a la Tesorería.</p> <p>Archiva copias de los formatos.</p>	CEGAP y Solicitud de Pago
6.	PERB	Entrega CEGAP a la Gerencia de Tesorería.	CEGAP y solicitud de pago

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
7.	Responsable de Finanzas de Sucursal y UO	Verifica las aplicaciones efectuadas vía Flujo de Efectivo contra el Programa de pagos.  En caso de existir diferencias, concilia con Gerencia de Tesorería y SAR.	Copia de la Transferencia electrónica o cheque
		Fin	

**IX.2.4. Procedimiento para reclamación de siniestros**

**IX.2.4.1. Póliza paquete integral**

**IX.2.4.1.1. Ramo daño físico a edificios y contenidos**

1.	Empleado	Notifica a su jefe inmediato y al RS (al SAR en el caso de OC) sobre la ocurrencia del siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	SAR o RS en Sucursal o UO	¿Evento catastrófico o de la naturaleza? • No: Daño en tienda: <u>No</u> : Da aviso al Gerente de lo Contencioso de OC o Responsables de Jurídico en Sucursal o UO para que de considerarlo conveniente levante la denuncia de hechos ante el Ministerio Público. Continuar con actividad nº 4. <u>Si</u> : • Daño en contenidos: No: FIN Sí: Continuar con actividad nº 5 • Si: Continuar con actividad nº 3.	
3.	Subgerente de Servicios Generales en OC o Responsable de Protección Civil en Sucursal y UO	Inspecciona los daños y en su caso: • Da parte a los Bomberos y Protección Civil de la localidad para que realicen las inspecciones correspondientes ( <b>Anexo 3</b> ). • Entrega al SAR en OC o al RS en Sucursal o UO, copia de las inspecciones de Bomberos y/o Protección Civil. Continuar con actividad nº 7.	Inspecciones oculares y dictámenes
4.	Gerente de lo Contencioso	Levanta la denuncia ante el Ministerio Público contra el tercero o quien resulte responsable haciéndose	Denuncia ante el Ministerio

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
	de OC o Responsable de Jurídico en Sucursal o UO	acompañar del empleado que tuvo conocimiento de los hechos.  Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al SAR la copia de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.	Público  Copia certificada de actuaciones Ministeriales
5.	Encargado de tienda	Realiza la denuncia de hechos ante el Ministerio Público.  Informa al Supervisor Operativo.	Denuncia ante el Ministerio Público
6.	Supervisor Operativo de Sucursal o UO	Notifica al RS en Sucursal o UO que ha ocurrido un siniestro en tienda.	Verbal, escrito libre o correo
7.	RS en Sucursal o UO o PERB	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y en el caso de Sucursales o UO, lo reporta al SAR dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, datos de la ubicación del inmueble y/o contenidos afectado(s) y monto aproximado de la reclamación.	Captura en SIMA  Correo electrónico
8.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el n° de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	Correo electrónico o teléfono  Captura en SIMA
9.	RS en Sucursales o de UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad n° 13.	Documenta- ción
10.	RS en Sucursales o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente.  Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente
11.	RS en Sucursales o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Esta información se deberá entregar a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro.  Archiva el acuse en el expediente de siniestros	Carta Reclamación  Expediente

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		pendientes de pago.	
12.	SAR	Entrega a la aseguradora la carta reclamación y la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , recabando el acuse correspondiente.	Carta Reclamación y documentación
		¿Siniestro que requiere trabajos de rehabilitación en el inmueble? No: Continuar con actividad nº 13 Si: Continuar con actividad nº 1 del procedimiento IX.2.4.1.1.1.	
13.	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. La aseguradora solicitó documentación adicional No, ir a la actividad nº 14. Si, regresar a la actividad nº 9.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste
14.	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdida o el convenio de ajuste para su revisión y en su caso firma de aceptación.	Determinación de pérdidas o convenio de Ajuste
15.	RS en Sucursales o UO	Revisa la determinación de la pérdida o convenio de ajuste, firmando de aceptación y envía al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste.
16.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de la pérdida o convenio de ajuste firmado de aceptación, para que ésta emita el cheque a favor de Diconsa o del proveedor, según sea el caso.	Determinación de Pérdida o convenio de ajuste, firmado
17.	PERB	Una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora, captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA.	Cheque y finiquito Captura en SIMA
		¿Es pago a proveedor (pago en especie)? No: Continuar con actividad nº 18 Si: Continuar con actividad nº 20	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
18.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Oficio, Relación de siniestros pagados y cheque
19.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma. Continuar con actividad nº 21.	Copia del oficio Finiquito en blanco
20.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente al ajustador el finiquito firmado).	Oficio Finiquito en blanco
21.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado. Continuar con actividad nº 23.	Oficio Finiquito firmado
22.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio de la Tesorería o del oficio del SAR.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio Conciliación
23.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Oficio Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.1.1 Procedimiento para siniestros que impliquen trabajos de rehabilitación en el inmueble dañado**

1.	Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina el catálogo de conceptos a desarrollar en la obra, conjuntamente con el ajustador de la aseguradora.</li> <li>Recaba firma de visto bueno del ajustador en el catálogo de conceptos.</li> <li>Obtiene al menos tres cotizaciones.</li> </ul>	Catálogo de conceptos Cotizaciones
----	--	---	---------------------------------------

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		Manifiestar por escrito la justificación correspondiente en caso de haber obtenido sólo 1 ó 2 cotizaciones, debe.	
2.	Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO	Entrega catálogo y cotizaciones al RS de la Sucursal o UO.	Catálogo de conceptos Cotizaciones
3.	RS en la Sucursal o UO	Envía copia del catálogo y de las cotizaciones al SAR.	Copia del catálogo de conceptos Copia de las cotizaciones
4.	PERB	Revisa que la obra contemple únicamente la restauración de las condiciones del inmueble tal y como estaban antes del siniestro y no remodelaciones y/o ampliaciones y/o modificaciones y lo entrega al SAR junto con las cotizaciones	Copia del catálogo de conceptos Copia de las cotizaciones
5.	SAR	Envía el catálogo de conceptos y las cotizaciones a la aseguradora para su análisis y autorización para iniciar la reparación correspondiente y lo envía al RS.	Oficio Copia del catálogo de conceptos Copia de las cotizaciones
6.	Titular del Área Jurídica en Sucursal o UO	Elabora contrato específico de " <b>trabajos de rehabilitación</b> " para casos de daños por siniestro, <u>con cargo a la póliza de seguro.</u>  Obtiene del prestador de servicios seleccionado, garantía de vicios ocultos.  Entrega contrato al Titular de Operaciones para que incorpore la información técnica y anexe el catálogo de conceptos y la cotización del prestador de servicios seleccionado.	Contrato Garantía Catálogo de conceptos Cotización

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
7.	Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO	Incorpora al contrato la información técnica (tiempos estimados de reparación, anticipos, etc) y anexa el catálogo de conceptos y la cotización del prestador de servicios seleccionado.	Contrato Catálogo de conceptos Cotización Garantía
8.	Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO	Resguarda un tanto original del contrato y sus anexos y el original de la garantía de vicios ocultos. Entrega un tanto original del contrato y del catálogo de conceptos al prestador de servicios. Entrega una copia de dichos documentos al RS.	Un tanto original del Contrato con anexos Original de la garantía
9.	RS en Sucursal o UO	Envía una copia de los documentos al SAR, en caso de que se lo solicite,.	Copia del contrato con anexos Copia de la garantía
10.	Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO	Supervisa la ejecución de los trabajos que realice el contratista, de acuerdo con lo establecido en el contrato de trabajos de rehabilitación. Verifica, a través de la Bitácora de obra y en el lugar de ejecución, que las obras pactadas en el Contrato respectivo se realicen conforme al programa establecido. Informa al Gerente de la Sucursal o Titular de la UO, así como al Titular del Área de Administración y Finanzas de su adscripción, de los atrasos en los trabajos o cualquier tipo de incumplimiento u observación que afecten negativamente el cumplimiento de los Contratos de Obras por siniestro y/o Servicios Relacionados con las Mismas. Calcula los montos de las penas convencionales y penalizaciones económicas y somete su aprobación al Gerente de la Sucursal o Titular de la UO. Mantiene contacto permanente con el Contratista para asegurar que se cumpla el programa establecido.	Memoria de cálculo de penalizaciones (en su caso) con la firma de autorización del Gerente de Sucursal o Titular de UO Convenio de finalización y recepción de la obra

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		<p>Revisa que se aplique en las estimaciones, el importe correspondiente a la amortización de los anticipos, en caso de que los hubiere.</p> <p>Suscribe conjuntamente con el prestador de servicios, convenio de terminación de obra.</p> <p>Integra y resguarda los expedientes de obra realizada a cargo de la Aseguradora.</p>	
			Fin

**IX.2.4.1.2. Ramo de rotura de maquinaria**

1.	Empleado	Informa a su jefe inmediato sobre la ocurrencia de un siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato en Sucursal o UO o Almacén	Notifica al RS en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro, informando la fecha y causas del daño.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, almacén donde se encuentra el bien dañado y el monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima Correo electrónico
4.	PERB	<p>Notifica a la aseguradora.</p> <p>Obtiene el n° de siniestro.</p> <p>Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	<p>Correo electrónico o teléfono</p> <p>Captura en SIMA</p>
5.	RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad n° 09.	Documentación
6.	RS en Sucursal o UO	<p>Verifica que la documentación este completa e integra el expediente.</p> <p>Captura en la base de datos (SIMA).</p>	Expediente Captura en SIMA

**FO-DGO-003**  
Descripción de actividades

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
7.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro. Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación Expediente
8.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente.	Carta Reclamación
9.	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional? No, ir a la actividad nº 10 Si, regresar a la actividad nº 05	Determinación de Pérdida o Convenio de Ajuste
10.	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de Pérdidas o Convenio de Ajuste
11.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de la pérdida o convenio de ajuste, firmando de conformidad y lo envía por fax, al SAR, archiva en expediente.	Determinación de Pérdidas o Convenio de Ajuste
12.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de la pérdida o convenio de ajuste firmado de conformidad, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de Pérdida o Convenio de Ajuste
13.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA, una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,.	Cheque Captura en SIMA
		¿Es pago a proveedor (pago en especie)? No: Continuar con actividad nº 14	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		Si: Continuar con actividad 16	
14.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Relación de siniestros pagados Cheque
15.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma.  Continuar con actividad nº 17.	Finiquito Copia del oficio
16.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Cheque Finiquito en blanco
17.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado
18.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio de la Tesorería
19.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.1.3. Ramo de equipo electrónico**

1.	Empleado	Informa a su jefe inmediato sobre daño o robo a equipo electrónico.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato	Reporta al RS en OC o Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro, informado la fecha, causas y el monto aproximado del daño o robo del equipo electrónico.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
3.	RS en Sucursal o UO	Solicita al Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO, levante la denuncia de hechos ante el Ministerio Público o autoridad legal de la autoridad en caso de robo,.	Denuncia ante el Ministerio Público
4.	Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Levanta la denuncia ante el Ministerio Público contra el tercero o quien resulte responsable, haciéndose acompañar del empleado que tuvo conocimiento de los hechos.  Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al SAR la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.	Denuncia ante el Ministerio Público  Copia certificada de actuaciones Ministeriales
5.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, oficinas o almacén donde se encuentra el bien dañado o robado, monto aproximado de la reclamación.	Captura en SIMA  Correo electrónico
6.	PERB	Notifica a la aseguradora y obtiene el número de siniestro  Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo el número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y nombre del ajustador designado.	Correo electrónico o teléfono  Captura en SIMA
7.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad nº 11.	Documenta- ción
8.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente y captura en base de datos (SIMA).	Expediente
9.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro.  Archiva el acuse en el expediente de siniestros	Carta Reclamación Expediente

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		pendientes de pago.	
10.	SAR	Entrega a la aseguradora la carta reclamación y la documentación original, recabando el acuse respectivo.	Carta Reclamación
11.	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional? No: ir a la actividad nº 12 Si: ir a la actividad nº 07	Determinación de Pérdida Convenio de Ajuste
12.	PERB	Envía al RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste
13.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de la pérdida o convenio de ajuste, firmando de conformidad y envía por fax al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste
14.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de la pérdida o convenio de ajuste firmado de conformidad, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmado
15.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,.	Cheque Captura en SIMA
		¿Es pago a proveedor (pago en especie)?: No: Continuar con actividad nº 16 Si: Continuar con actividad 18	
16.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Oficio Relación de siniestros pagados Cheque
17.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia	Copia del oficio

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma. Continuar con actividad nº 19.	Finiquito en blanco
18.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al Responsable de Seguros, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Oficio Finiquito en blanco
19.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado. Continuar con actividad nº 21	Oficio Finiquito firmado
20.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio de la Tesorería o del oficio del SAR.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio Conciliación
21.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de conformidad.	Oficio Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.1.4. Ramo de responsabilidad civil general**

1.	Empleado	Informa a su jefe inmediato sobre la ocurrencia de un siniestro ocasionado por las actividades propias de la operación, afectando a terceros ya sea en sus personas o en sus bienes.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato o Servidor Público	Reporta al RS en OC o Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro, informado la fecha, causas y el monto aproximado del daño, del cual DICONSA, sea responsable.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número	Captura en Sima Correo

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		de póliza, sección y monto aproximado de la reclamación.	electrónico
4.	PERB	<p>Notifica a la aseguradora.</p> <p>Obtiene el número de siniestro.</p> <p>Solicita la presencia del ajustador para iniciar los trámites para resarcir los daños a los terceros afectados de los cuales DICONSA sea responsable de conformidad a la legislación aplicable en materia de Responsabilidad Civil.</p> <p>Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	<p>Correo electrónico o teléfono</p> <p>Captura en SIMA</p>
5.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Solicita al tercero afectado la documentación a que se refiere el <b>Anexo 3</b> .	Documentación
6.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa, integra el expediente y captura en base de datos (SIMA).	Expediente Captura en SIMA
7.	RS en Sucursal o UO	<p>Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro.</p> <p>Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.</p>	Carta Reclamación Expediente
8.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente.	Carta Reclamación
9.	SAR	Solicita a la aseguradora el finiquito firmado por el o los terceros afectados, en el que se dan por pagados y en el que liberan a Diconsa S.A. de C.V. de toda reclamación posterior derivada del siniestro.	Finiquito firmado por los terceros afectados
10.	PERB	Recibe el finiquito por parte de la aseguradora	Finiquito

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		debidamente firmado por el tercero y entonces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura siniestros pagados en la base de datos (SIMA).</li> <li>• Archiva copia de finiquito</li> <li>• Envía finiquito original al RS de Sucursal o UO.</li> </ul>	firmado por los terceros afectados  Captura en SIMA  Oficio
		Fin	

**IX.2.4.1.5. Ramo de robo de dinero y valores**

		¿Robo en tienda? No: Continuar con actividad nº 1 Si: Continuar con actividad nº 2.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
1.	Empleado	Notifica a su jefe inmediato que ha ocurrido un siniestro, afectando la cobertura de robo de dinero y/o valores.	
2.	Jefe Inmediato o Supervisor Operativo en Sucursal o UO	Notifica al RS en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro.  En el caso de robo en tienda, es el Supervisor Operativo en Sucursal o UO quien notifica, una vez que fue informado por el encargado de tienda.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	RS en Sucursal o UO	Solicita al Responsable de Jurídico levante la denuncia de hechos ante el Ministerio Público haciéndose acompañar del empleado que tuvo conocimiento de los hechos. Para el caso de tiendas, los encargados realizarán la denuncia.	Denuncia de Hechos ante Ministerio Público o autoridad competente
4.	Responsable de Jurídico en Sucursal o UO	Levanta la denuncia contra el tercero o quien resulte responsable, ante el Ministerio Público.  Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al RS la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.	Copia Certificada del Ministerio Público
5.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	¿Robo dentro del local? No: Ir a actividad nº 6.	Arqueos

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		<p>Si: Robo en tienda</p> <p>Si: Solicita al Supervisor Operativo se realicen los arqueos correspondientes.</p> <p>No: Solicita al Responsable de Administración y Finanzas se realicen los arqueos correspondientes.</p> <p>Continuar con actividad nº 7.</p>	
6.	PERB en OC o RS en Sucursal o UO	Solicita al Empleado en caso de asalto en tránsito, o al Supervisor Operativo en el caso de asalto en tienda, la integración de la documentación relacionada con el asalto.	Expediente
7.	RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, datos de la ubicación donde ocurrió el robo y monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima Correo electrónico
8.	PERB	<p>Notifica a la aseguradora.</p> <p>Obtiene el nº de siniestro.</p> <p>Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	<p>Correo electrónico o teléfono</p> <p>Captura en SIMA</p>
9.	RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad nº 14.	Documentación
10.	RS en Sucursal o UO	<p>Verifica que la documentación este completa e integra el expediente.</p> <p>Captura en la base de datos (SIMA).</p>	<p>Expediente</p> <p>Captura en SIMA</p>
11.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro.	<p>Carta Reclamación</p> <p>Expediente</p>

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	
12	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva en expediente.	Carta reclamación
13	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional? No, ir a la actividad nº 14 Si, regresar a la actividad nº 09	Determinación de Pérdida o Convenio de Ajuste
14	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste
15	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmando de aceptación y envía por fax al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de Pérdidas o Convenio de Ajuste
16	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de la pérdida o convenio de ajuste firmado de aceptación, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste firmado
17	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,.	Cheque Captura en SIMA
		¿Es pago a proveedor (pago en especie)? No: Continuar con actividad nº 18 Si: Continuar con actividad 20	
18	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Relación de siniestros pagados

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
			Cheque
19.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma. Continuar con actividad nº 21	Finiquito Copia del oficio
20.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Cheque Finiquito en blanco
21.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado. Continuar con actividad nº 23	Finiquito firmado
22.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio de la Tesorería
23.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.1.6. Ramo de robo de mercancías**

		¿Robo en tienda? No: Continuar con actividad nº 1 Si: Continuar con actividad nº 2.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
1.	Empleado	Notifica a su jefe inmediato que ha ocurrido un siniestro, afectando la cobertura de robo de mercancías.	
2.	Jefe Inmediato o Supervisor Operativo en	Notifica al RS en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro. En el caso de robo en tienda, es el Supervisor	Verbal, escrito libre, correo u oficio.

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
	Sucursal o UO	Operativo en Sucursal o UO quien notifica, una vez que fue informado por el encargado de tienda.	
3.	RS en Sucursal o UO	Solicita al Responsable de Jurídico levante la denuncia de hechos ante el Ministerio Público, haciéndose acompañar del empleado que tuvo conocimiento de los hechos. Para el caso de tiendas, los encargados realizarán la denuncia.	Denuncia de Hechos ante Ministerio Público o autoridad competente
4.	Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Levanta la denuncia contra el tercero o quien resulte responsable, ante el Ministerio Público.  Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al RS la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.	Copia Certificada del Ministerio Público
5.	PERB en OC o RS Sucursal o UO	¿Robo en tienda? Si: Solicita al Supervisor Operativo se realicen los arqueos correspondientes. No: Solicita al Responsable de Administración y Finanzas se realicen los arqueos correspondientes. Continuar con actividad nº 6.	Arqueos
6.	RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, datos de la ubicación del almacén o tienda afectada y monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima  Correo electrónico
7.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el nº de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	Correo electrónico o teléfono  Captura en SIMA
8.	RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad nº 12.	Documentación

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
9.	RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente. Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente Captura en SIMA
10.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro. Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación Expediente
11.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva en expediente.	Carta Reclamación
12.	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional? No, ir a la actividad nº 13 Si, regresar a la actividad nº 08	Determinación de Pérdida o convenio de ajuste
13.	PERB	Envía a los Responsables de Seguros en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de pérdida o el convenio de ajuste
14.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmando de aceptación y envía por fax al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de pérdida o convenio de ajuste
15.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de pérdida o convenio de ajuste firmado de conformidad, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de pérdida o el convenio de ajuste firmado
16.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,	Cheque Captura en SIMA

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
17.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Relación de siniestros pagados y cheque
18.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma.	Finiquito y Copia del oficio
19.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado
20.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio de la Tesorería
21.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Finiquito firmado
Fin			

**IX.2.4.1.7. Ramo de rotura de cristales**

1.	Empleado	Notifica a su jefe inmediato que ha ocurrido un siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato	Notifica al PERB en OC o en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro por rotura de cristal (no aplica para cristales de vehículos propiedad de Diconsa).	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	PERB en OC o RS Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, datos de la ubicación del cristal afectado (sólo si su espesor es mayor de 4 mm) y el monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima Correo electrónico

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
4.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el n° de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado (en su caso).</li> </ul>	Correo electrónico o teléfono  Captura en SIMA
5.	PERB o RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> .	Documentación
6.	PERB en OC o RS Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente. Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente  Captura en SIMA
7.	PERB en OC o RS Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Esta información se deberá entregar a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro. Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación  Expediente
8.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva en expediente.	Carta Reclamación
9.	RS en Sucursal o UO	Solicita al prestador de servicios autorizado por la aseguradora, realice la sustitución del cristal dañado y la reparación de los daños materiales causados por la rotura en caso de que existan.	Verbal Teléfono
10.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,.	Cheque  Captura en SIMA

FO-DGO-003

Descripción de actividades

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
11.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Cheque Finiquito en blanco
12.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado
13.	RS en Sucursal o UO	• Entrega a Contabilidad copia del oficio.	Copia del oficio de la Tesorería
14.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.1.8. Ramo de anuncios luminosos y no luminosos**

1.	Empleado	Notifica a su jefe inmediato que ha ocurrido un siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato	Notifica al RS en OC o Sucursal o UO o Almacén, que ha ocurrido un siniestro afectando anuncios luminosos y no luminosos.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	PERB en OC o RS Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza, sección, datos de la ubicación del anuncio dañado y el monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima Correo electrónico
4.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el n° de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: • El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y • El nombre del ajustador designado.	Correo electrónico o teléfono Captura en SIMA

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
5.	RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad nº 09.	Documentación
6.	RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente.  Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente
7.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro.  Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación Expediente
8.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente.  Archiva en expediente.	Carta Reclamación
9.	SAR	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora.  ¿La aseguradora solicitó documentación adicional?:  No, ir a la actividad nº 10  Si, regresar a la actividad nº 05	Determinación de Pérdida o convenio de ajuste
10.	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste
11.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmando de conformidad y envía por fax al SAR.  Archiva en expediente.	Determinación de Pérdida o convenio de ajuste
12.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de pérdida o convenio de ajuste firmado de conformidad, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de Pérdida o el convenio de

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
			Ajuste firmado
13.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora.	Cheque Captura en SIMA
14.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Cheque Finiquito en blanco
15.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado
16.	RS en Sucursal o UO	• Entrega a Contabilidad copia del oficio.	Copia del oficio de la Tesorería
17.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de aceptación.	Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.2. Póliza de transportes carga**

1.	Chofer o Supervisor	Notifica a su jefe inmediato en Sucursal o UO o Almacén, que ha ocurrido un siniestro en tránsito que afecta robo de mercancía, mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo o maquinaria (entre otros) propiedad de DICONSA.  <u>Nota:</u> En caso de que en el siniestro adicionalmente se afecte robo de vehículo(s) propiedad de Diconsa, debe adicionalmente conforme a lo establecido en el procedimiento IX.2.4.5. "Procedimiento para la reclamación de vehículos propiedad de Diconsa" de este manual.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato	Notifica al RS en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
3.	RS en	Solicita al Responsable de Jurídico levante la	Denuncia de

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
	Sucursal o UO	denuncia de hechos ante el Ministerio Público, haciéndose acompañar del empleado que tuvo conocimiento de los hechos y del representante del despacho de asistencia legal de la aseguradora en el caso de incluirse robo de vehículo propiedad de Diconsa.	Hechos ante Ministerio Público o ante Autoridad Competente
4.	Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Levanta la denuncia contra el tercero o quien resulte responsable, ante el Ministerio Público.  Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión, y entrega al RS la copia certificada de todas las actuaciones realizadas por el Ministerio Público.	Copia Certificada del Ministerio Público
5.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el n° de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y</li> <li>• El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	Correo electrónico o llamada telefónica  Captura en SIMA
6.	RS en Sucursal o UO	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad n° 10.	Documentación
7.	RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente. Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente Captura en SIMA
8.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Esta información se deberá entregar a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro. Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación Expediente
9.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva en expediente.	Carta Reclamación
10.	SAR	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de	Determinación

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional?; No: ir a la actividad nº 11 Si: regresar a la actividad nº 06	de Pérdida o convenio de ajuste Escrito y Correo Electrónico
11.	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste
12.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmando de conformidad y envía por fax al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de Pérdida o convenio de ajuste firmado
13.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de pérdida o convenio de ajuste firmado de conformidad, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste
14.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora.	Cheque Captura en SIMA
15.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Relación de siniestros pagados Cheque
16.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma.	Finiquito Copia del oficio
17.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado
18.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio de la Tesorería
19.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de	Finiquito

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		conformidad.	firmado
		Fin	

**IX.2.4.3. Póliza transportes embarcaciones menores**

1.	Conductor de la lancha o empleado	Notifica a su jefe inmediato que ha ocurrido una pérdida o daño que afecte una embarcación y/o mercancía en embarcación propiedad de DICONSA.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Jefe Inmediato	Notifica al RS en Sucursal o UO, que ha ocurrido un siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
		¿Se trata de robo y/o daño ocasionado por terceros? Si: Continuar con actividad nº 3 No: Continuar con actividad nº 5	
3.	RS en Sucursal o UO	Solicita al Responsable de Jurídico requiera una inspección de daños y la certificación respectiva, ante la capitanía de puerto o autoridad judicial o autoridad legal de la zona, o la denuncia ante el Ministerio Público, haciéndose acompañar por el conductor de la lancha o del empleado que conoció de los hechos.	Inspección de daños certificada o denuncia ante el Ministerio Público
4.	Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Levanta la denuncia contra el tercero o quien resulte responsable, ante el Ministerio Público. Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión y entrega al RS la copia certificada de la inspección de daños.	Copia Certificada de la Inspección de daños
5.	RS en Sucursal o UO	Captura el siniestro en la base de datos (SIMA) y lo reporta al SAR, dentro de las 24 horas posteriores a la hora de haber ocurrido el siniestro, indicando número de póliza y monto aproximado de la reclamación.	Captura en Sima Correo electrónico
6.	PERB	Notifica a la aseguradora. Obtiene el nº de siniestro. Captura en la base de datos (SIMA) el reporte incluyendo: • El número de siniestro con el cual quedo registrado ante la aseguradora y	Correo electrónico o teléfono Captura en SIMA

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El nombre del ajustador designado.</li> </ul>	
7.	RS en Sucursal o Unidad Operativa	Solicita la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> , o en su caso, la complementa, de acuerdo a la actividad nº 11.	Documentación
8.	RS en Sucursal o UO	Verifica que la documentación este completa e integra el expediente. Captura en la base de datos (SIMA).	Expediente Captura en SIMA
9.	RS en Sucursal o UO	Envía el expediente al SAR en el formato de carta reclamación, recabando el acuse correspondiente. Entregar esta información a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la fecha en que ocurrió el siniestro. Archiva el acuse en el expediente de siniestros pendientes de pago.	Carta Reclamación Expediente
10.	SAR	Entrega la carta reclamación y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva en expediente.	Carta Reclamación
11.	PERB	Revisa la determinación de la pérdida o el convenio de ajuste o solicitud de información adicional enviado por la aseguradora. ¿La aseguradora solicitó documentación adicional?: No, ir a la actividad nº 12 Si, regresar a la actividad nº 07	Determinación de Pérdida o Convenio de Ajuste
12.	PERB	Envía a los RS en Sucursal o UO, la determinación de pérdidas o el convenio de ajuste.	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
13.	RS en Sucursal o UO	Revisa la determinación de pérdida o convenio de ajuste, firmando de aceptación y envía por fax al SAR. Archiva en expediente.	Determinación de Pérdida o convenio de Ajuste
14.	PERB	Envía a la aseguradora la determinación de la pérdida o convenio de ajuste firmado de aceptación, para la emisión del cheque y archiva copia en el expediente.	Determinación de Pérdida o el convenio de Ajuste firmado
15.	PERB	Captura siniestros pagados en la base de datos del SIMA una vez recibido el cheque por parte de la aseguradora,.	Cheque Captura en SIMA
		¿Es pago a proveedor (pago en especie)?: No: Continuar con actividad nº 16 Si: Continuar con actividad 18	
16.	SAR	Envía mediante oficio a la Tesorería de OC, relación de siniestros pagados y cheque a favor de Diconsa especificando la Sucursal o UO para que Tesorería aplique vía flujo de efectivo.	Relación de siniestros pagados Cheque
17.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma. Continuar con actividad nº 19.	Finiquito Copia del oficio
18.	SAR	Envía al RS de Sucursal o UO, cheque de la aseguradora expedido a favor del proveedor y finiquito para su firma. (En caso de que el ajustador le entregue directamente el cheque al RS, éste firmará y entregará directamente el finiquito firmado al ajustador).	Cheque Finiquito en blanco
19.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado. Continuar con actividad nº 21	Finiquito firmado

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso núm	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
20.	RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Copia del oficio de la Tesorería
21.	SAR	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de conformidad.	Finiquito firmado
		Fin	

**IX.2.4.5. Póliza vehículos propiedad de Diconsa.**

1.	Conductor	Notifica a su jefe inmediato, que ha ocurrido un accidente o robo de vehículo propiedad de DICONSA. Continuar con actividades n° 2 y 5.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
2.	Conductor	Da aviso de inmediato a la aseguradora y solicita la presencia de un ajustador en el lugar donde ocurrió el accidente, solicita número de siniestro.	Teléfono
3.	Conductor	Realiza la declaración de cómo ocurrieron los hechos ante el ajustador, solicita la copia del aviso de accidente y número de siniestro.	Aviso de accidente
3.1		¿El ajustador puede determinar la responsabilidad en el lugar del accidente?: Si, ir a la actividad n° 04 No, ir a la actividad n° 12	
4.	Conductor	Solicita al ajustador: <ul style="list-style-type: none"> <li>El volante de admisión al taller de apoyo de la aseguradora para reparar la unidad.</li> <li>La fecha estimada de entrega del vehículo reparado.</li> </ul> Continuar con actividad n° 8.	Volante de admisión
5.	Conductor o Jefe Inmediato	Notifica al Subgerente de Servicios Generales o en el caso de Sucursal o UO, al RS, que ha ocurrido un siniestro, informando n° de siniestro.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.

FO-DGO-003

Descripción de actividades

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
6.	Subgerente de Servicios Generales	Notifica al SAR sobre el accidente, informando del n° de siniestro, vehículo.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
7.	PERB o el RS en Sucursal o UO	Captura el reporte en su base de datos en Excel.	Base de datos Excel
8.	PERB o el RS en Sucursal o UO	Solicita al conductor: <ul style="list-style-type: none"> <li>Realice el seguimiento de la entrada de la unidad accidentada al taller de apoyo de la aseguradora.</li> <li>Le notifique cuando la unidad le sea entregada a su satisfacción o a la del encargado de operaciones o a la del encargado de servicios generales.</li> </ul>	Correo Electrónico Oficio
9.	Conductor	Firma el finiquito de conformidad a la aseguradora una vez recibida la unidad reparada a satisfacción,.	Finiquito
10.	Conductor	Informa al PERB en el caso de OC o al RS en Sucursal o UO, que la unidad ha sido reparada y entregada a satisfacción de Diconsa.	Verbal, escrito libre, correo u oficio.
11.	PERB o el RS en Sucursal o UO	Captura en la base de datos Excel el aviso de unidad reparada.	Base de datos
		Fin	
12.	Conductor	Solicita la presencia del abogado de Diconsa y el ajustador al de la aseguradora y declara ante autoridad competente.	Denuncia
12.1		¿Es pérdida total por robo o colisión?: No: Continuar con actividad n° 13 Sí: ¿Robo? Si: Continuar con actividad 17 No: Continuar con actividad n° 22	




**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
13.	Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión. Solicita al abogado de la aseguradora la fianza correspondiente para garantizar los daños al tercero afectado en caso de que Diconsa resulte responsable del accidente. Obtiene copia certificada del acta del Ministerio Público. Obtiene oficio de liberación.	Acta de denuncia ante el Ministerio Público, fianza y oficio de liberación
14.	Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Entrega al SAR en OC o al RS en Sucursal o UO, el oficio de liberación y copia certificada del acta del Ministerio Público.	Acta de denuncia ante el Ministerio Público y oficio de liberación
15.	PERB o el RS en Sucursal o UO	Informa al conductor para que solicite al ajustador volante de admisión.	
16.	Conductor	Solicita al ajustador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El volante de admisión al taller de apoyo de la aseguradora para reparar la unidad.</li> <li>• La fecha estimada de entrega del vehículo reparado.</li> </ul> Continuar con actividad nº 8.	Volante de admisión
17.	Conductor	Presenta denuncia ante Ministerio Público, haciéndose acompañar por el abogado de Diconsa y por el de la aseguradora.	
18.	Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Da seguimiento a la denuncia hasta su conclusión. Acredita la propiedad del vehículo. Entrega al SAR en OC o al RS en Sucursal o UO, la copia certificada del acta del Ministerio Público. Solicita la fianza correspondiente para garantizar los daños al tercero afectado en caso de que Diconsa resulte responsable del accidente. Obtiene oficio de liberación.	Copia certificada del Acta Ministerio Público Oficio de Liberación

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
19.	Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO	Entrega al SAR en OC o al RS en Sucursal o UO, el oficio de liberación y copia certificada del acta del Ministerio Público.	Copia certificada del Acta Ministerio Público y oficio de Liberación
20.	PERB o el RS en Sucursal o UO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra expediente conforme a lo indicado en el <b>Anexo 4</b>.</li> <li>• Envía al SAR la documentación original en el formato carta reclamación automóviles, recabando el acuse.</li> <li>• Archiva el acuse en el expediente.</li> <li>• Captura en base de datos Excel.</li> </ul>	Expediente Carta Reclamación Automóviles
21.	SAR	Entrega la carta reclamación automóviles y la documentación original a la aseguradora recabando el acuse correspondiente. Archiva copia en expediente. Continuar con actividad nº 22	Expediente Carta Reclamación Automóviles
22.	PERB o el RS en Sucursal o UO	<p>Recibe el dictamen de pérdida total y:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra el expediente con la documentación a que se refiere el <b>Anexo 4</b> (no aplica acta ante el Ministerio Público).</li> <li>• Envía al SAR la documentación original en el formato carta reclamación automóviles, recabando el acuse.</li> <li>• Archiva el acuse en el expediente.</li> <li>• Captura en su base de datos Excel.</li> </ul>	Dictamen de pérdida total. Expediente. Acuse
23.	PERB	Captura el importe del cheque a favor de Diconsa en su base de datos Excel y envía original a Tesorería de OC.	Cheque, Finiquito y Oficio
24.	SAR	Envía mediante oficio al RS en Sucursal o UO, copia del oficio con el sello de recibido de Tesorería de OC y formato de finiquito para su firma.	Oficio Finiquito
25.	RS en Sucursal o UO	Envía al SAR el original del finiquito debidamente firmado.	Finiquito firmado

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

Paso número	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
26.	SAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega a Contabilidad copia del oficio.</li> <li>Concilia mensualmente con flujo de efectivo los pagos realizados por la aseguradora por concepto de indemnización de siniestros.</li> </ul>	Oficio Finiquito
27.	Subgerente de Administración de Riesgo	Envía a la Aseguradora el finiquito original firmado de conformidad.	Finiquito
28.	Subgerente de Administración de Riesgo	Entrega al Subgerente de Control de Bienes copia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Finiquito firmado.</li> <li>Dictamen de pérdida total (colisión).</li> <li>Acta del Ministerio Público (robo).</li> </ul>	
		Fin	

*Handwritten signature or initials*

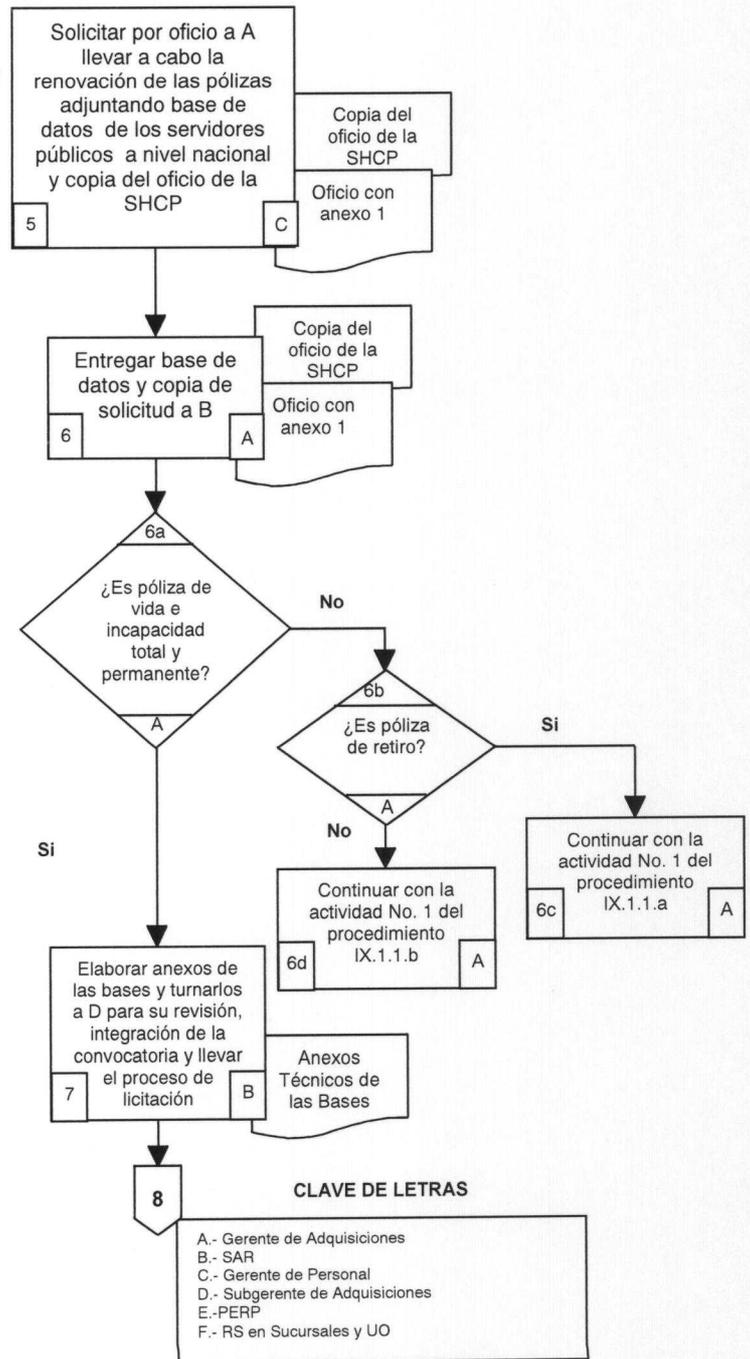
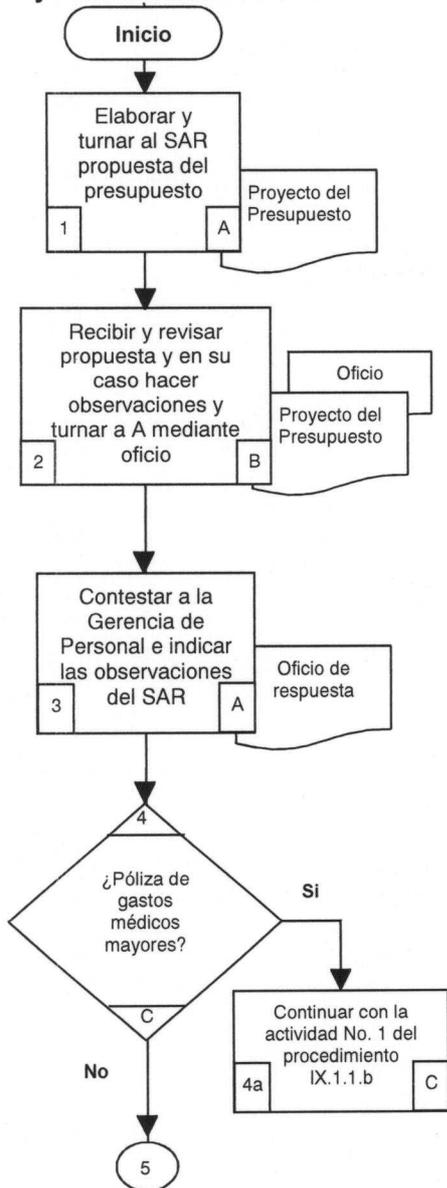
*Handwritten signature and scribbles*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**X. Diagramas de flujo**

**IX.1.-Pólizas de Seguro de Personas.**

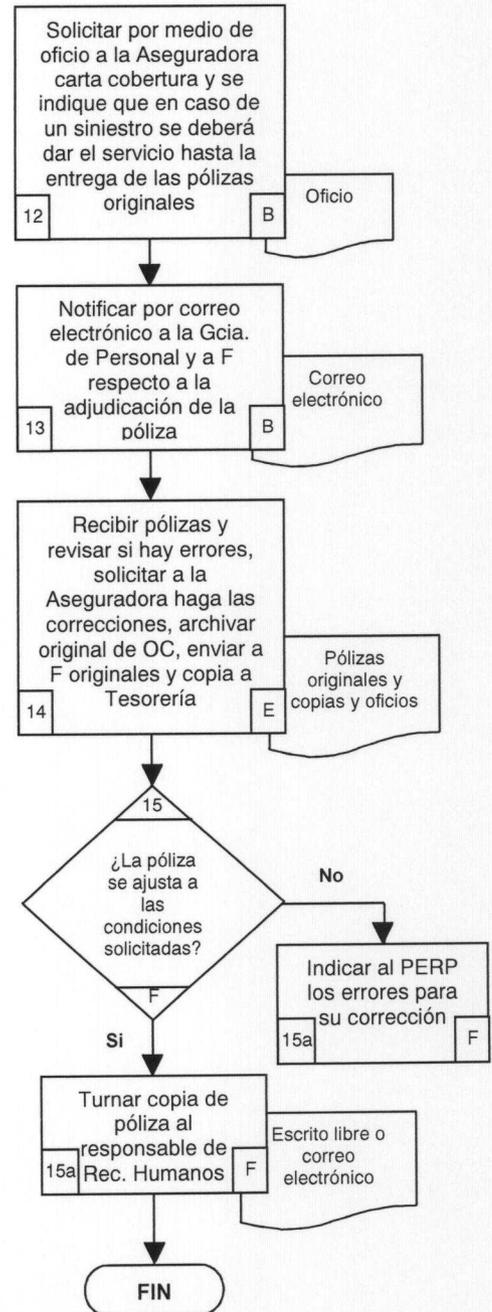
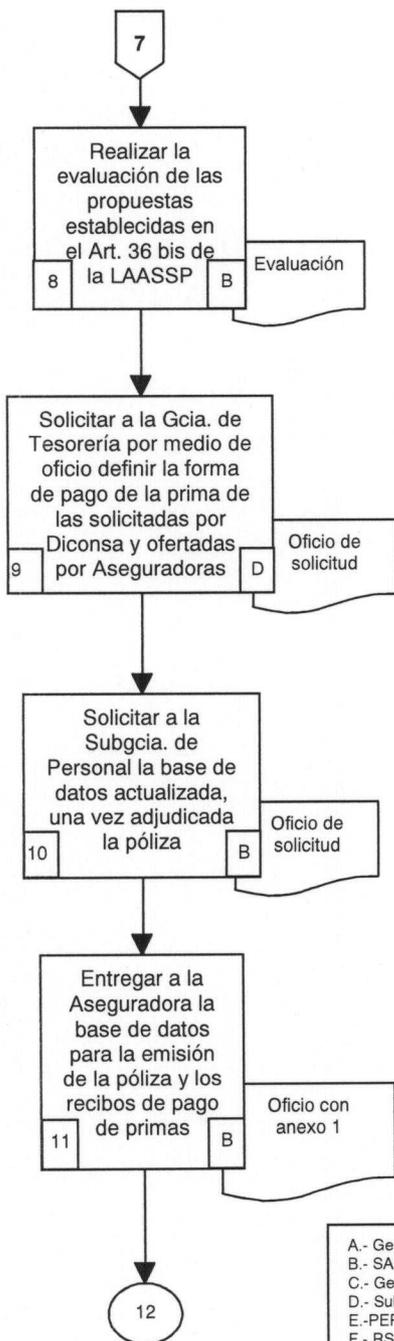
**IX.1.1. Procedimiento par la Adjudicación, Emisión y Envío de las Pólizas.**



**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Gerente de Adquisiciones
- B.- SAR
- C.- Gerente de Personal
- D.- Subgerente de Adquisiciones
- E.-PERP
- F.- RS en Sucursales y UO

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

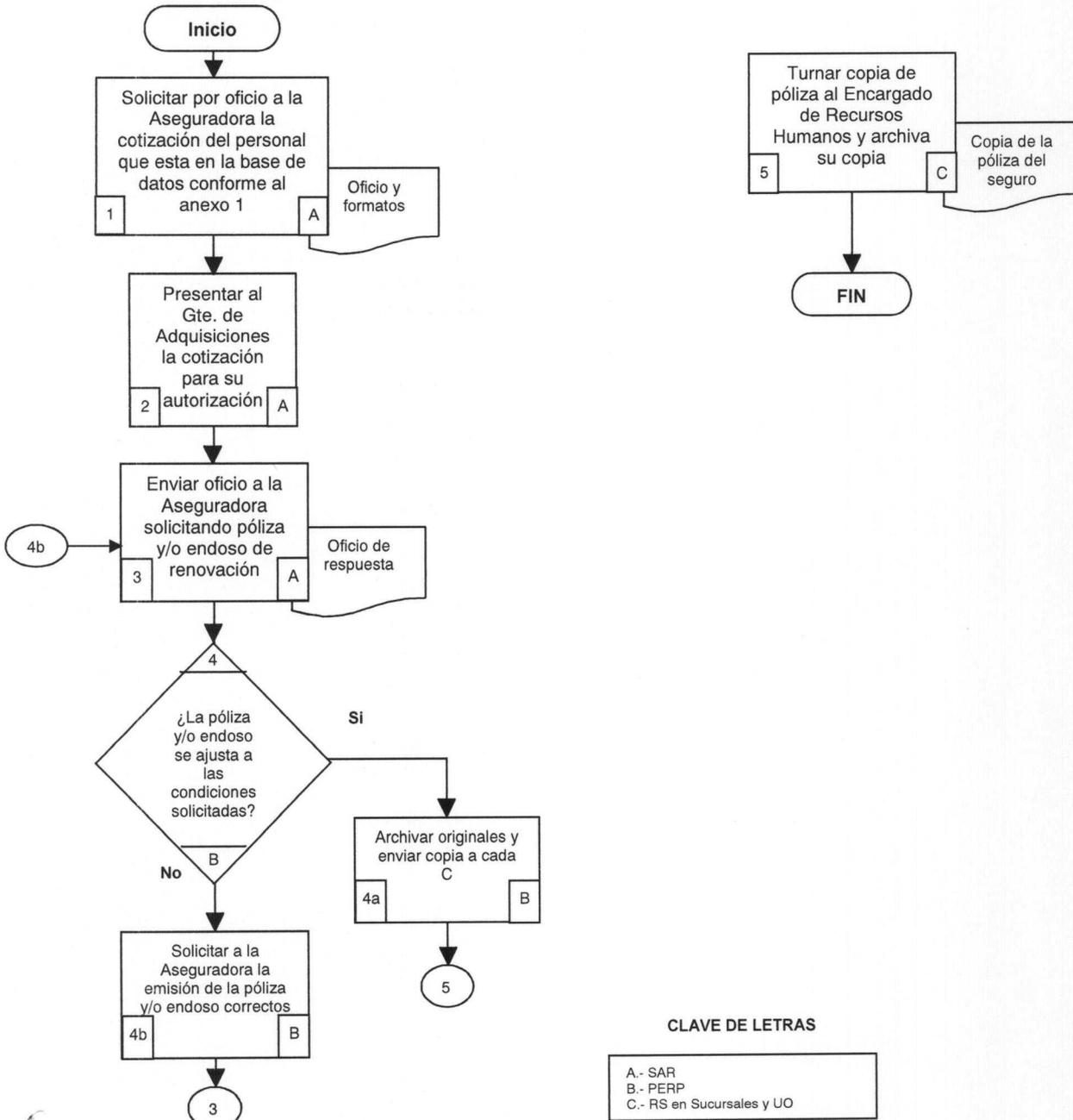


**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Gerente de Adquisiciones
- B.- SAR
- C.- Gerente de Personal
- D.- Subgerente de Adquisiciones
- E.- PERP
- F.- RS en Sucursales y UO

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.1.a.-Procedimiento para la Póliza de Retiro**

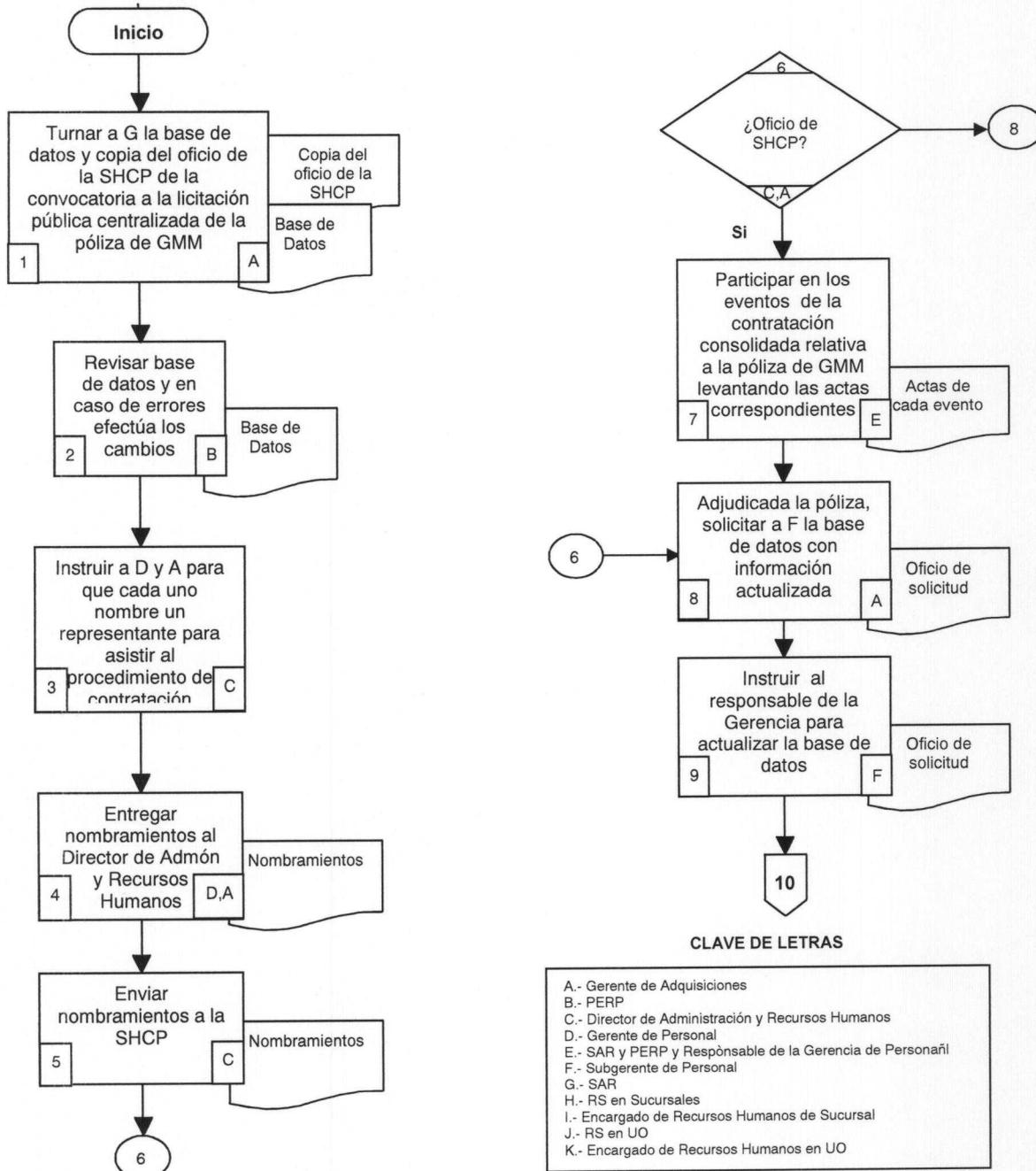


*Handwritten initials*

*Handwritten signature*

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

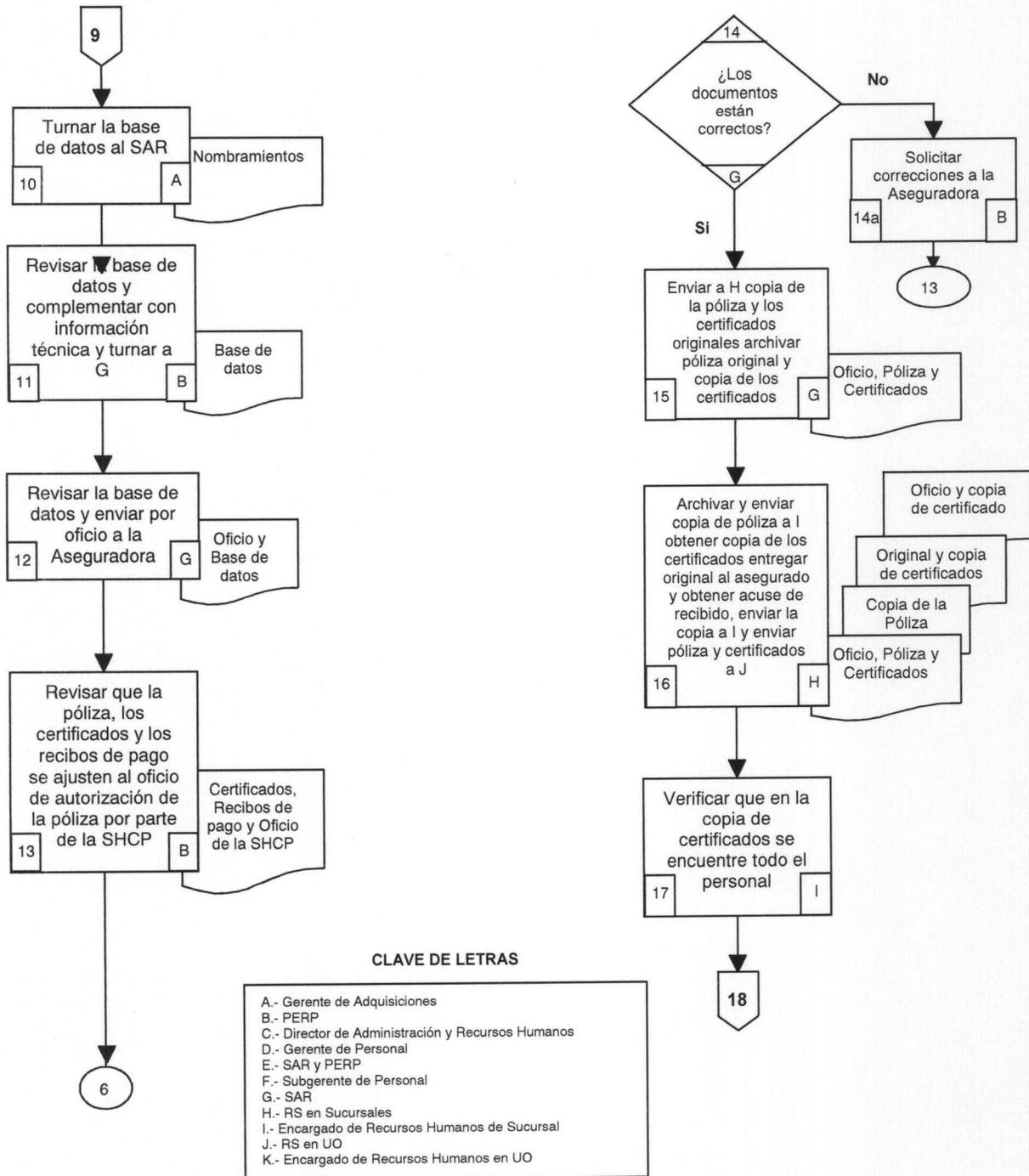
IX.1.1.b.-Procedimiento para la Póliza de Gastos Médicos Mayores



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

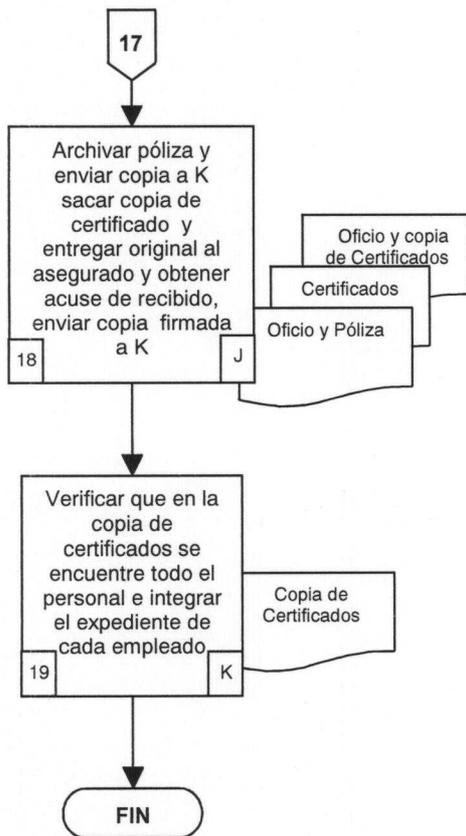
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Gerente de Adquisiciones
- B.- PERP
- C.- Director de Administración y Recursos Humanos
- D.- Gerente de Personal
- E.- SAR y PERP
- F.- Subgerente de Personal
- G.- SAR
- H.- RS en Sucursales
- I.- Encargado de Recursos Humanos de Sucursal
- J.- RS en UO
- K.- Encargado de Recursos Humanos en UO

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

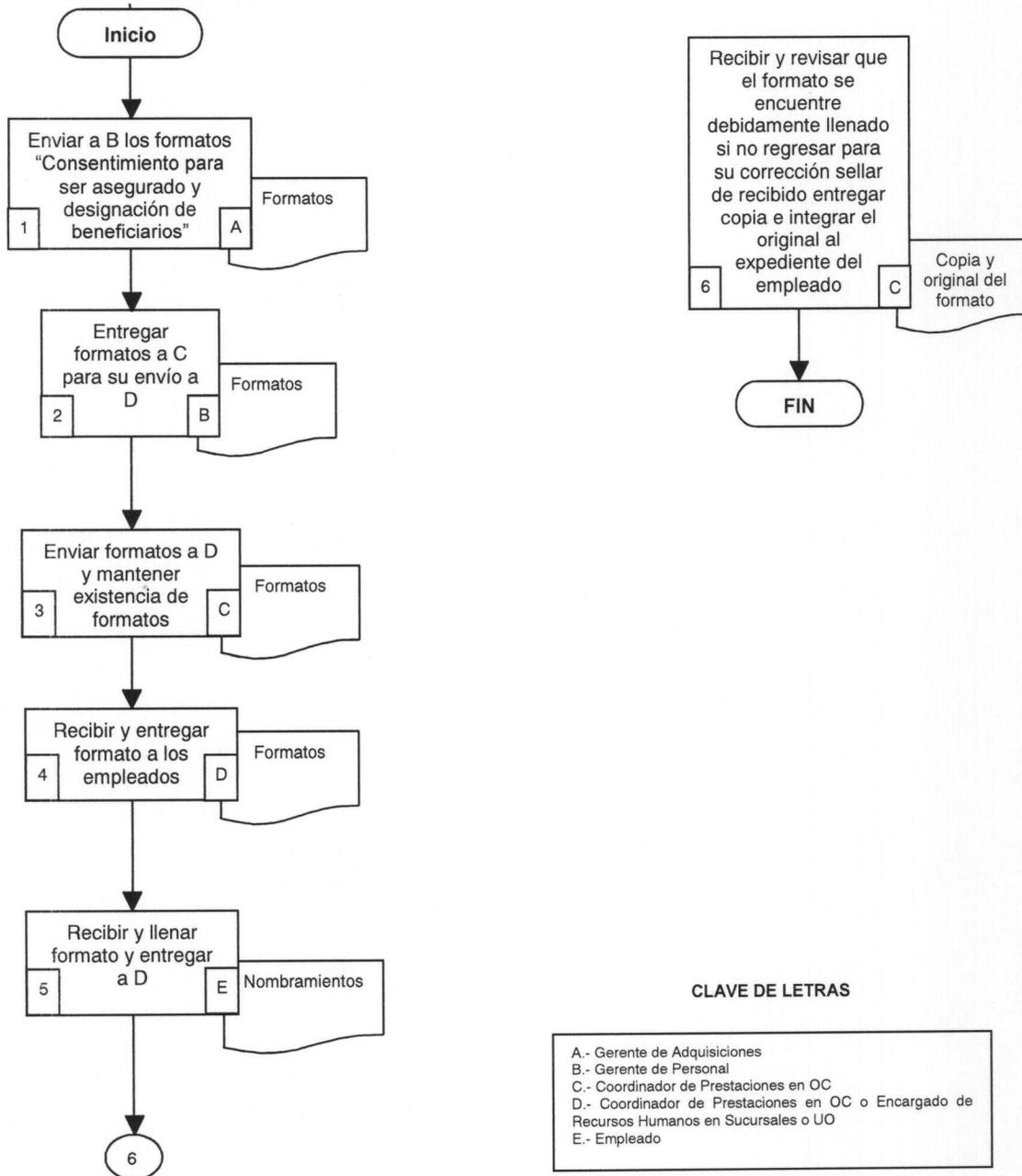


**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Gerente de Adquisiciones
- B.- PERP
- C.- Director de Administración y Recursos Humanos
- D.- Gerente de Personal
- E.- SAR y PERP
- F.- Subgerente de Personal
- G.- SAR
- H.- RS en Sucursales
- I.- Encargado de Recursos Humanos de Sucursal
- J.- RS en UO
- K.- Encargado de Recursos Humanos en UO

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

IX.1.2.-Procedimiento para el consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios de la Póliza de vida e incapacidad total y permanente

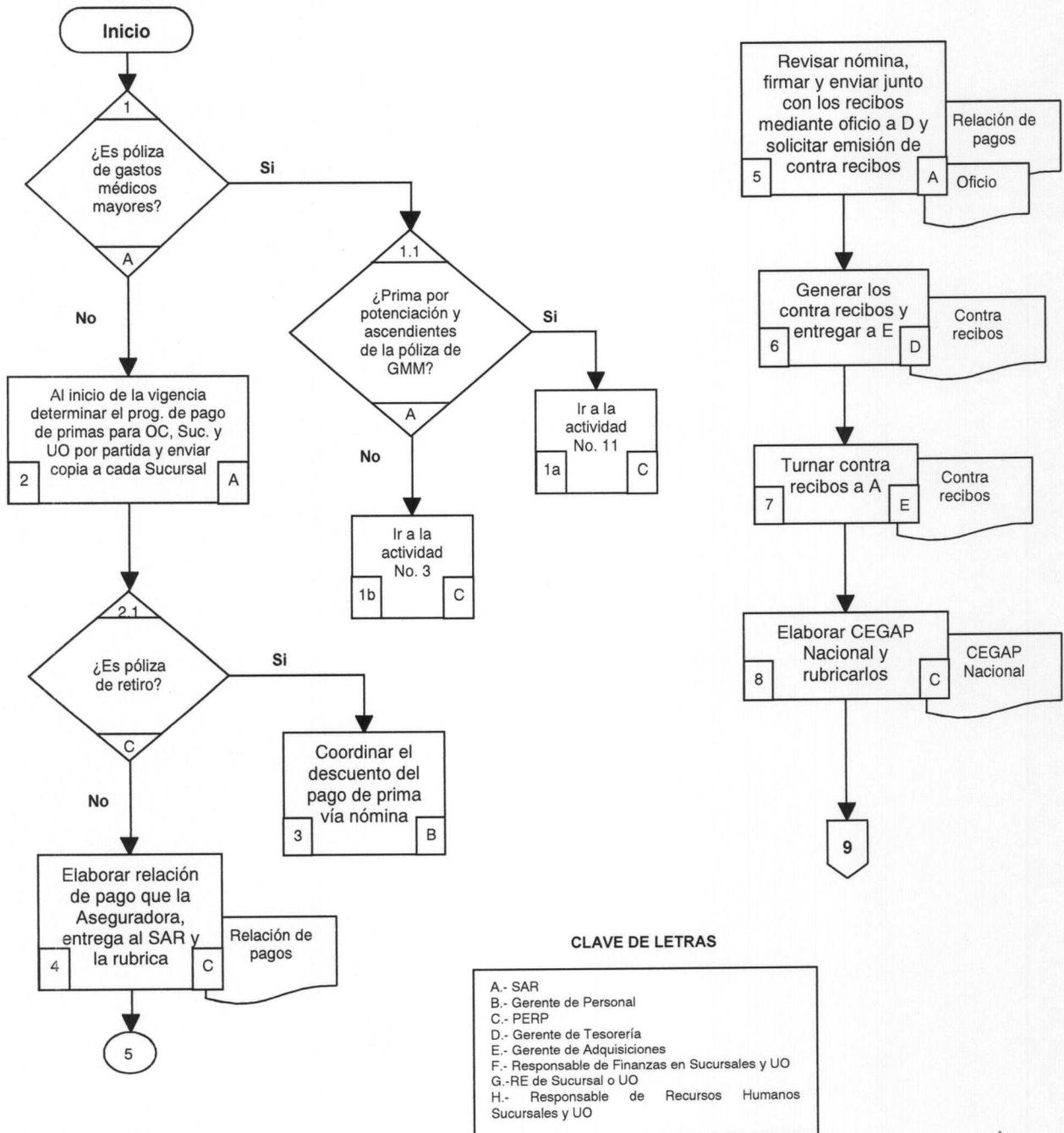


*Handwritten initials/signature*

*Handwritten signature*

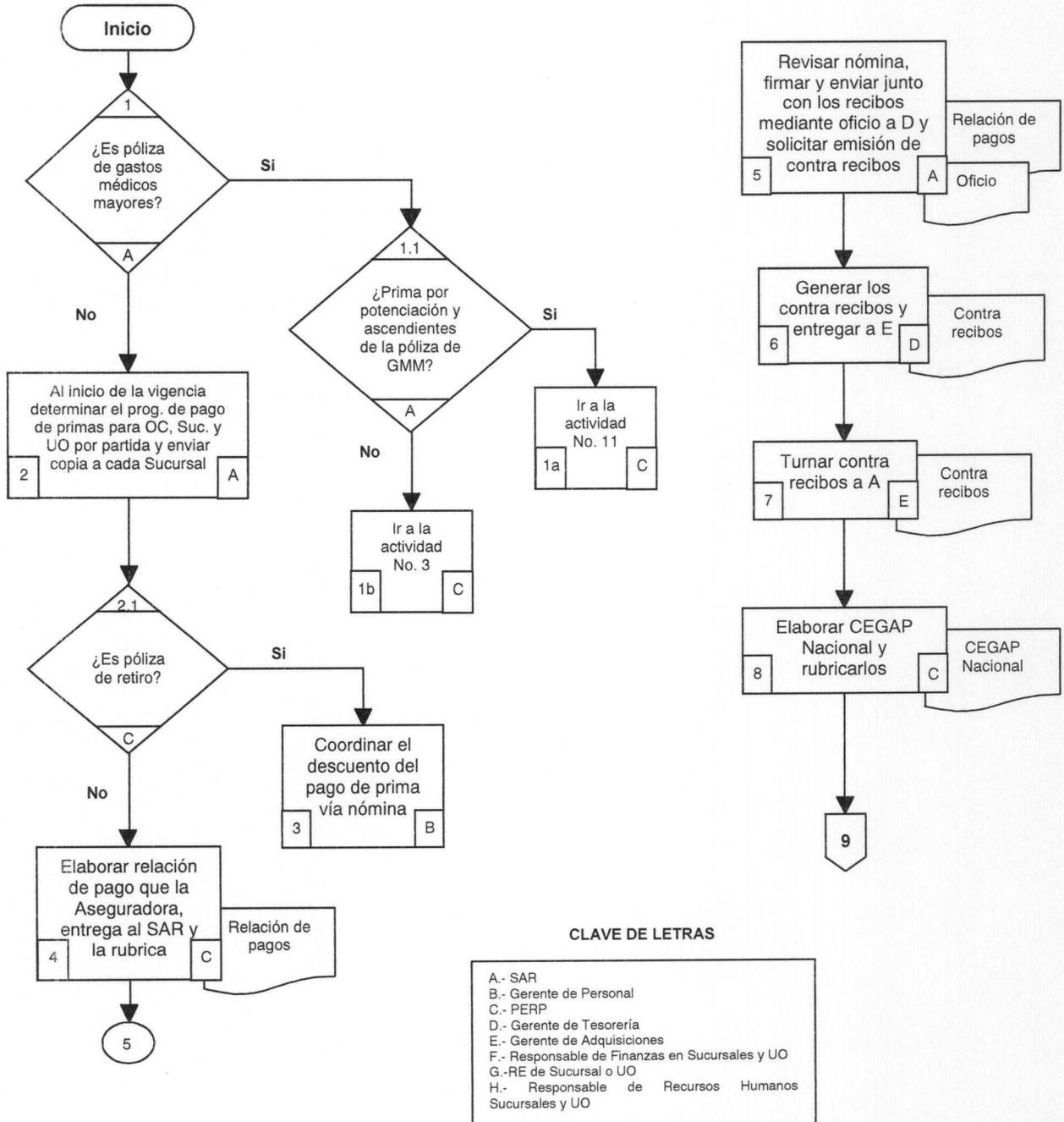
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**

**IX.1.3.-Procedimiento para el pago de primas**

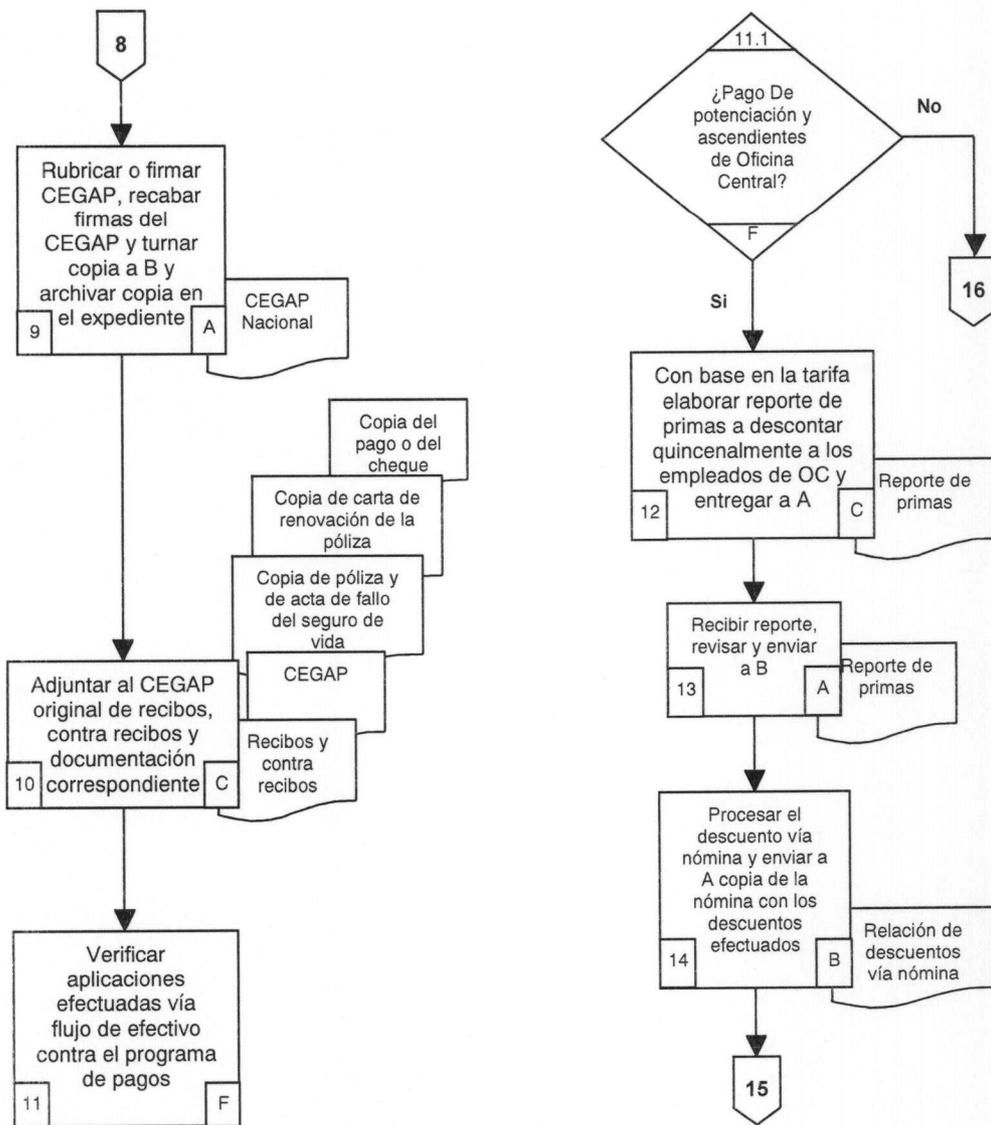


**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**

**IX.1.3.-Procedimiento para el pago de primas**



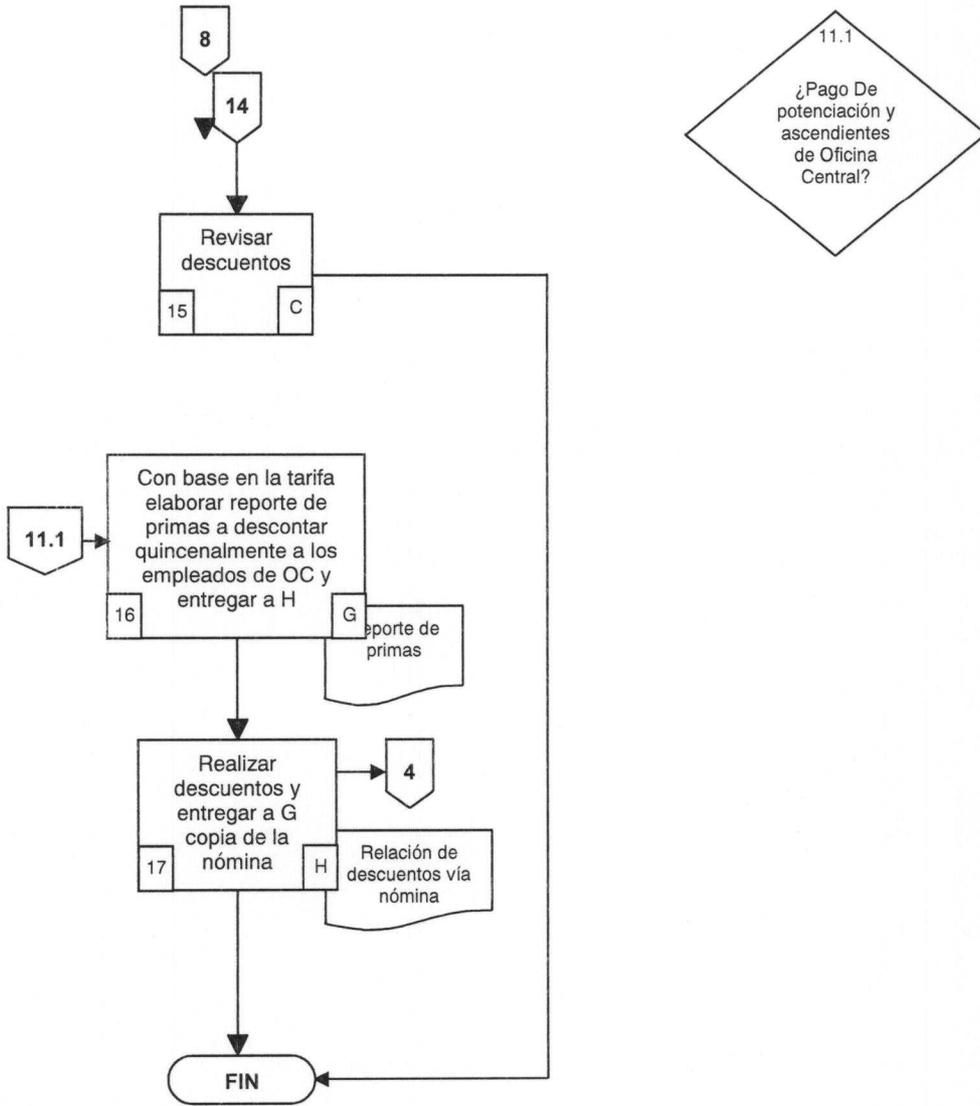
Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



CLAVE DE LETRAS

- A.- SAR
- B.- Gerente de Personal
- C.- PERP
- D.- Gerente de Tesorería
- E.- Gerente de Adquisiciones
- F.- Responsable de Finanzas en Sucursales y UO
- G.- R. S. de Sucursal o UO
- H.- Responsable de Recursos Humanos Sucursales y UO

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

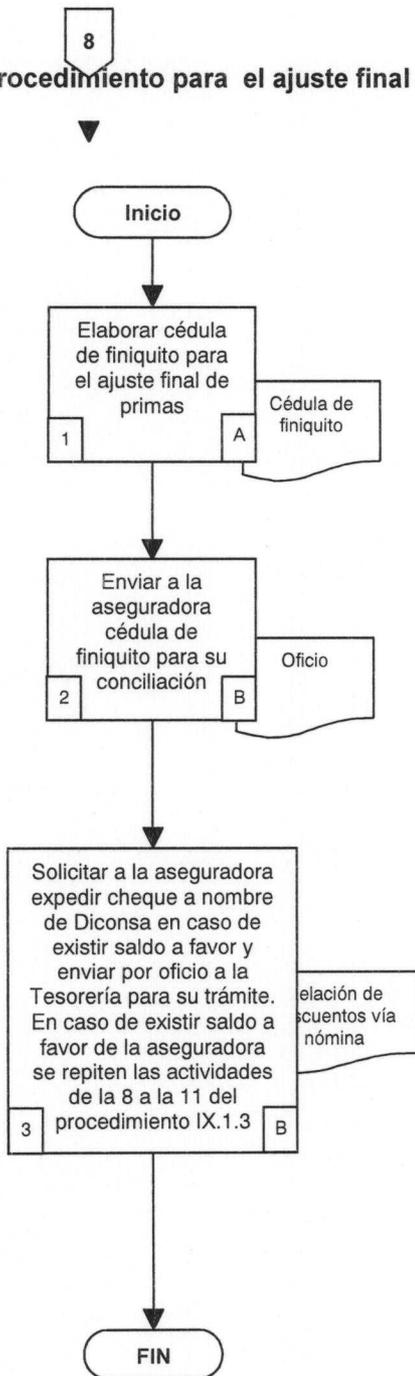


CLAVE DE LETRAS

- A.- SAR
- B.- Gerente de Personal
- C.- PERP
- D.- Gerente de Tesorería
- E.- Gerente de Adquisiciones
- F.- Responsable de Finanzas en Sucursales y UO
- G.- R. S. de Sucursal o UO
- H.- Responsable de Recursos Humanos Sucursales y UO

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.4.-Procedimiento para el ajuste final de primas de las pólizas de vida y de retiro**

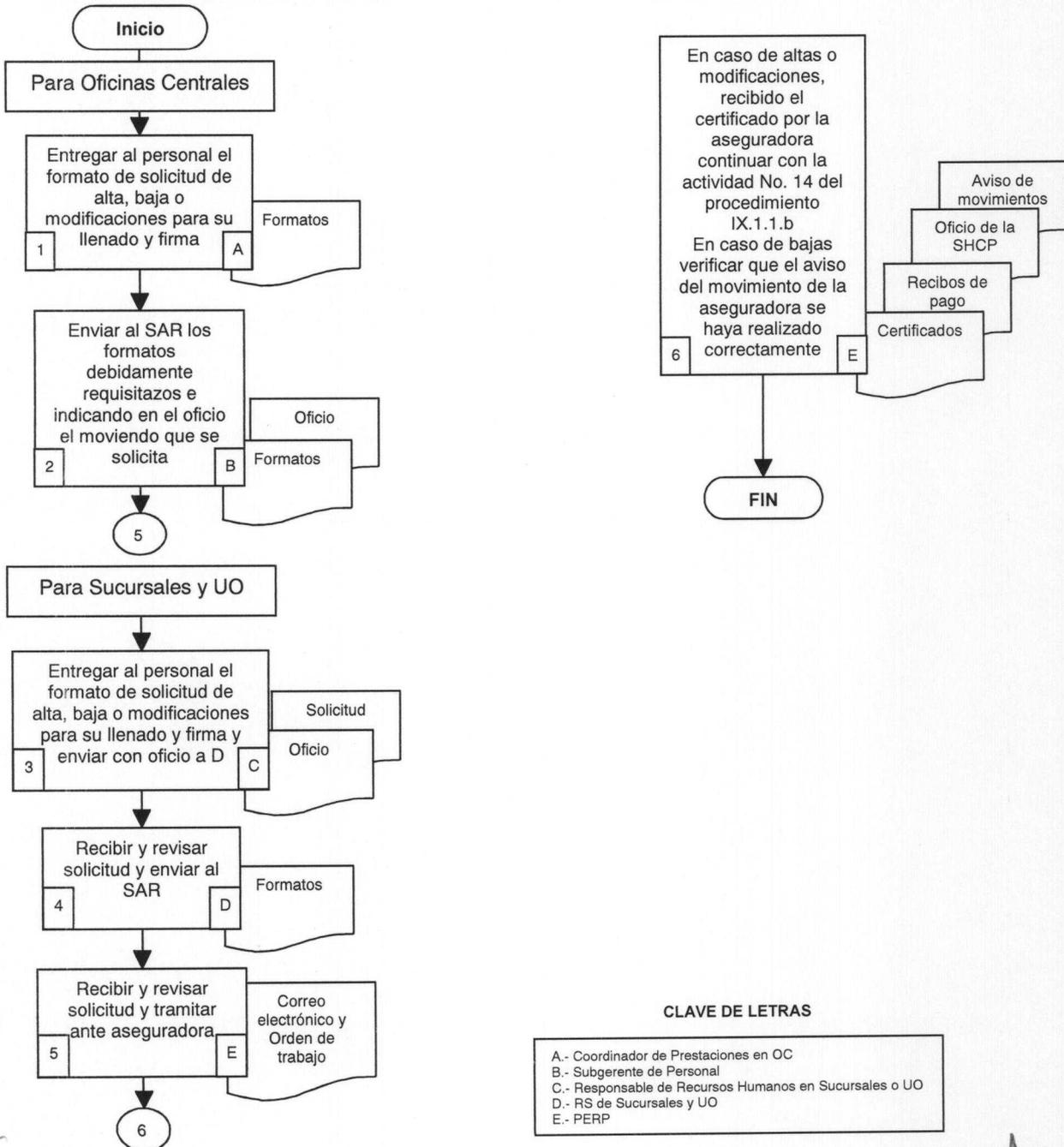


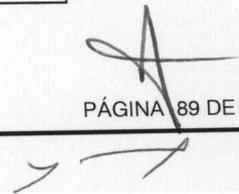
CLAVE DE LETRAS

A.- PERP  
B.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

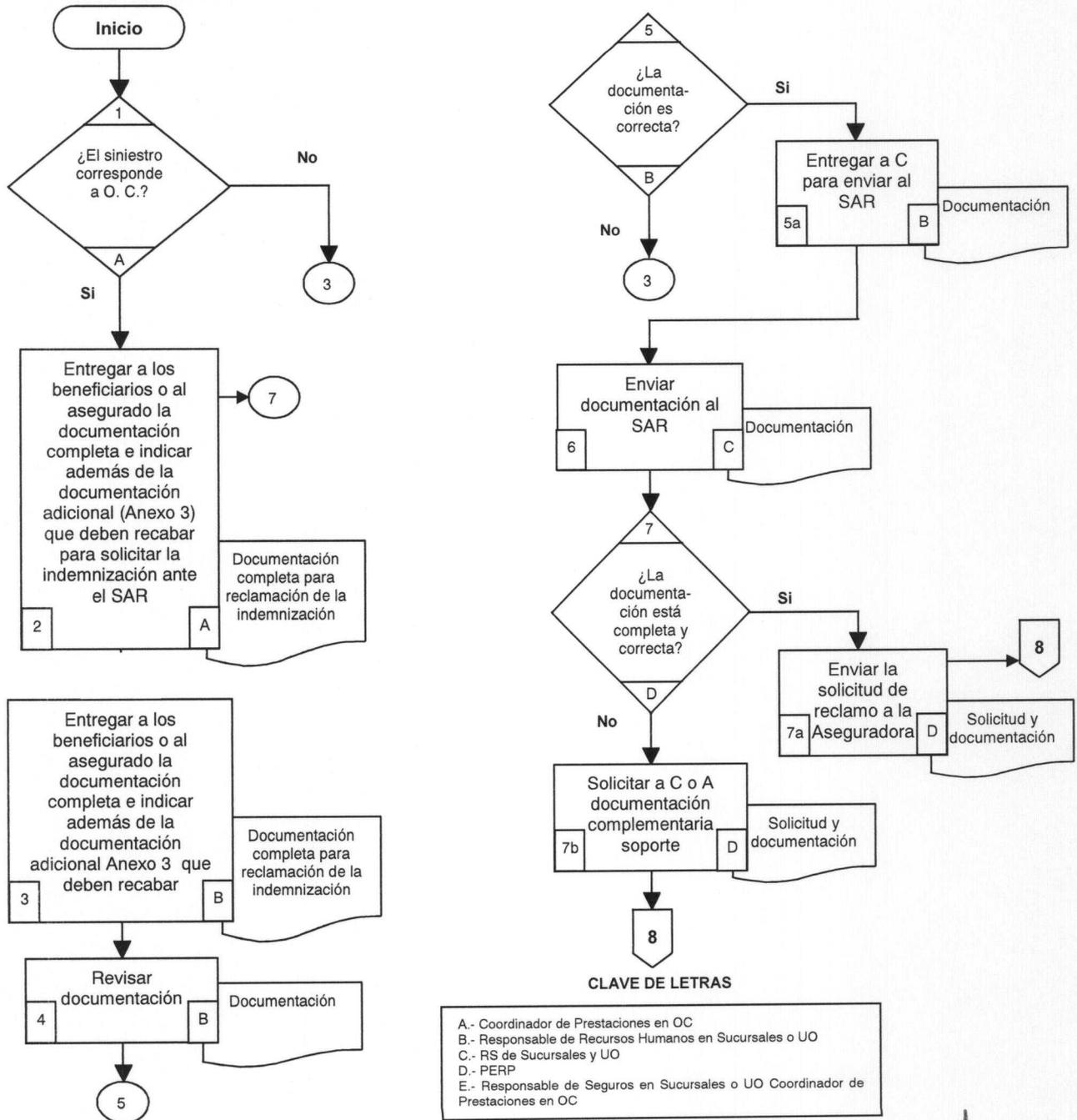
**IX.1.6.-Procedimiento para altas, bajas y modificaciones de la póliza de GMM**



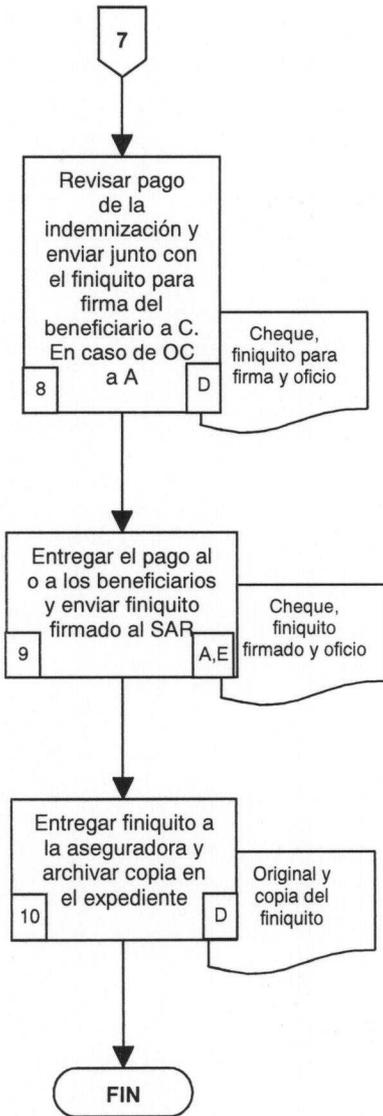


**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.6.-Procedimiento para la reclamación de Sinistros de la póliza de vida**



Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

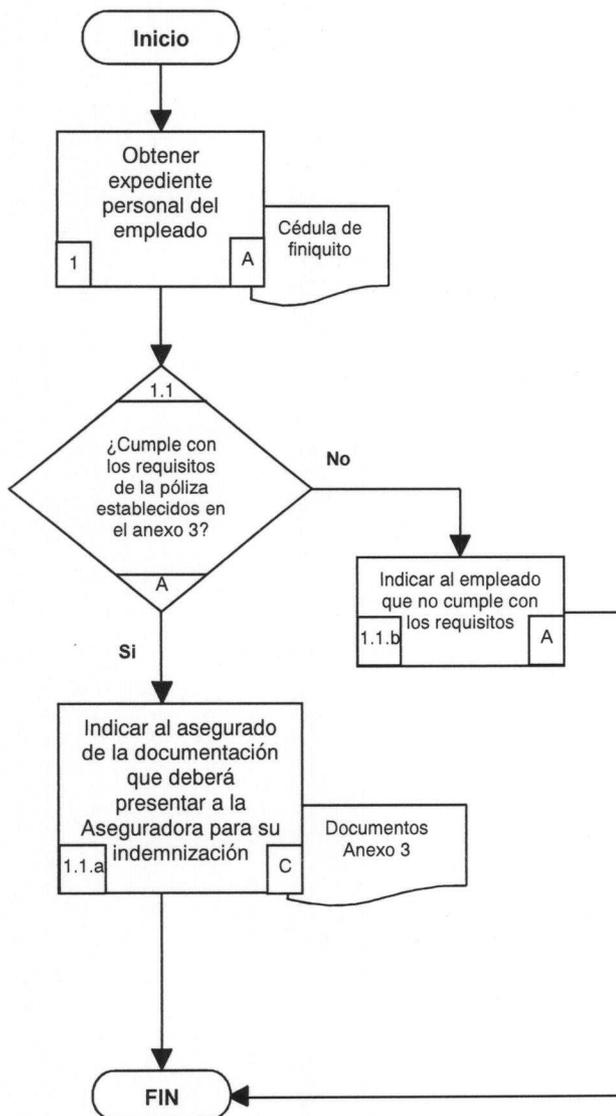


CLAVE DE LETRAS

- A.- Coordinador de Prestaciones en OC
- B.- Responsable de Recursos Humanos en Sucursales o UO
- C.- RS de Sucursales y UO
- D.- PERP
- E.- Responsable de Seguros en Sucursales o UO Coordinador de Prestaciones en OC

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.7.-Procedimiento para la reclamación de siniestros póliza de retiro**



**CLAVE DE LETRAS**

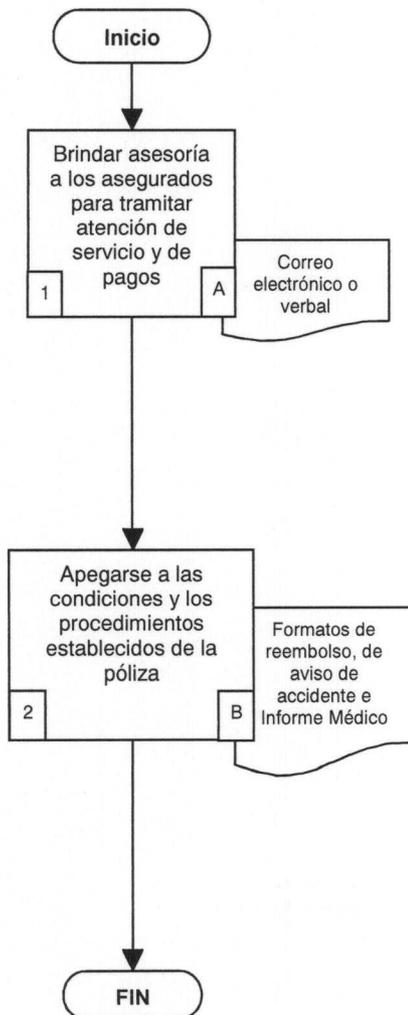
A.- Coordinador de Prestaciones en OC o Responsable de Recursos Humanos en Sucursales o UO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.8.-Procedimiento para la reclamación de siniestros póliza de GMM**

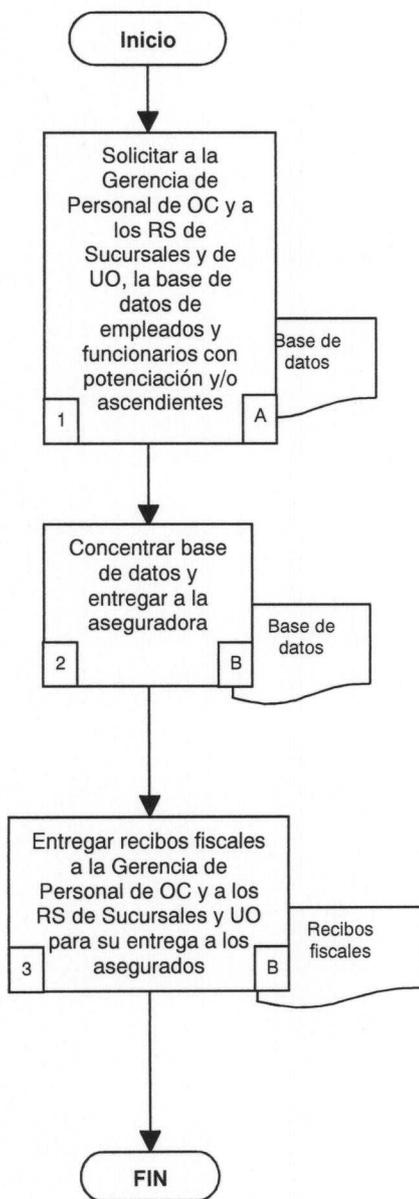


**CLAVE DE LETRAS**

A.- SAR y PERP  
B.- Colectividad asegurada

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.1.9.-Procedimiento para entrega de recibos fiscales a los asegurados titulares con potenciación y/o ascendientes de la póliza de GMM**



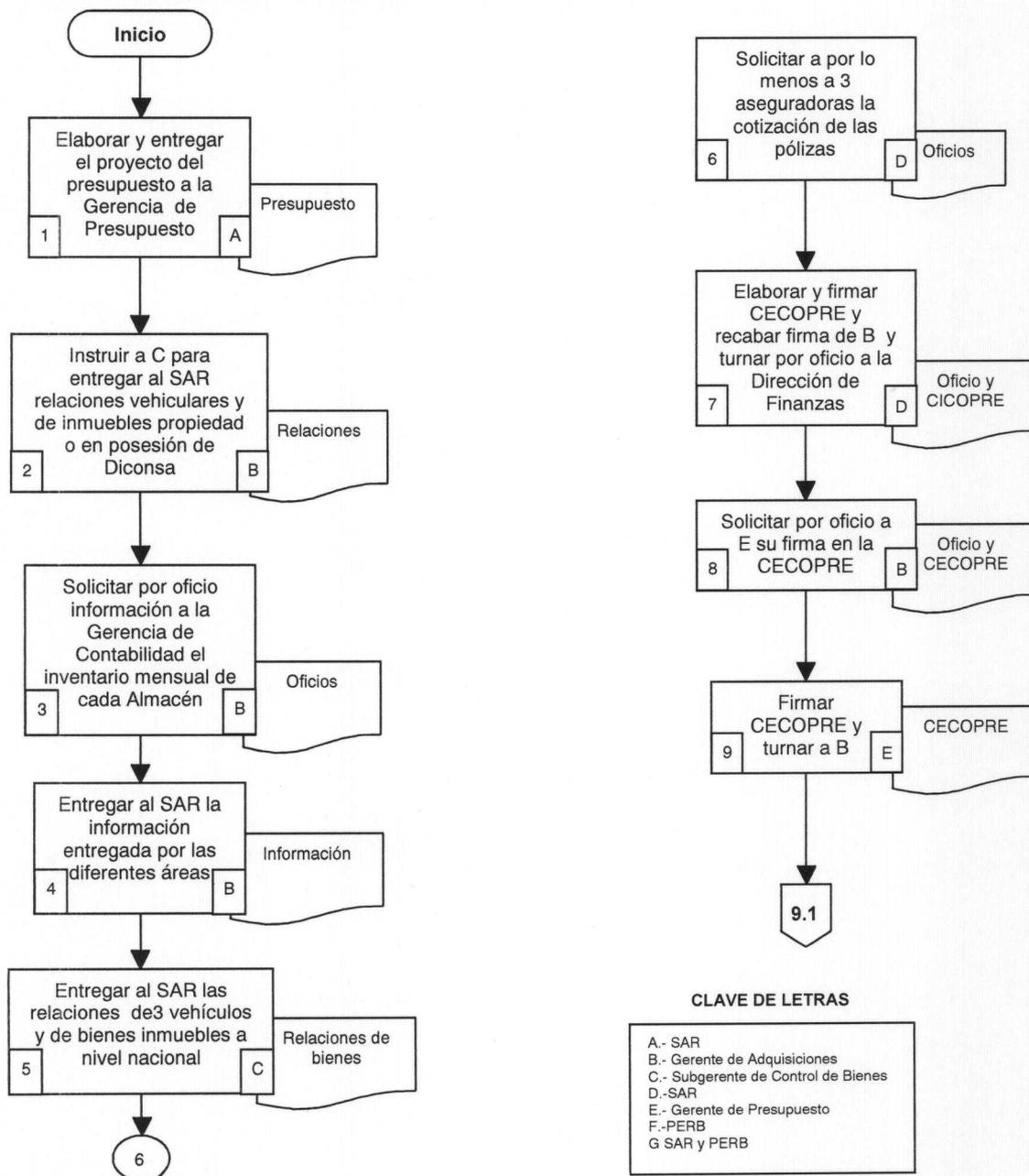
CLAVE DE LETRAS

A.- SAR  
B.- PERP

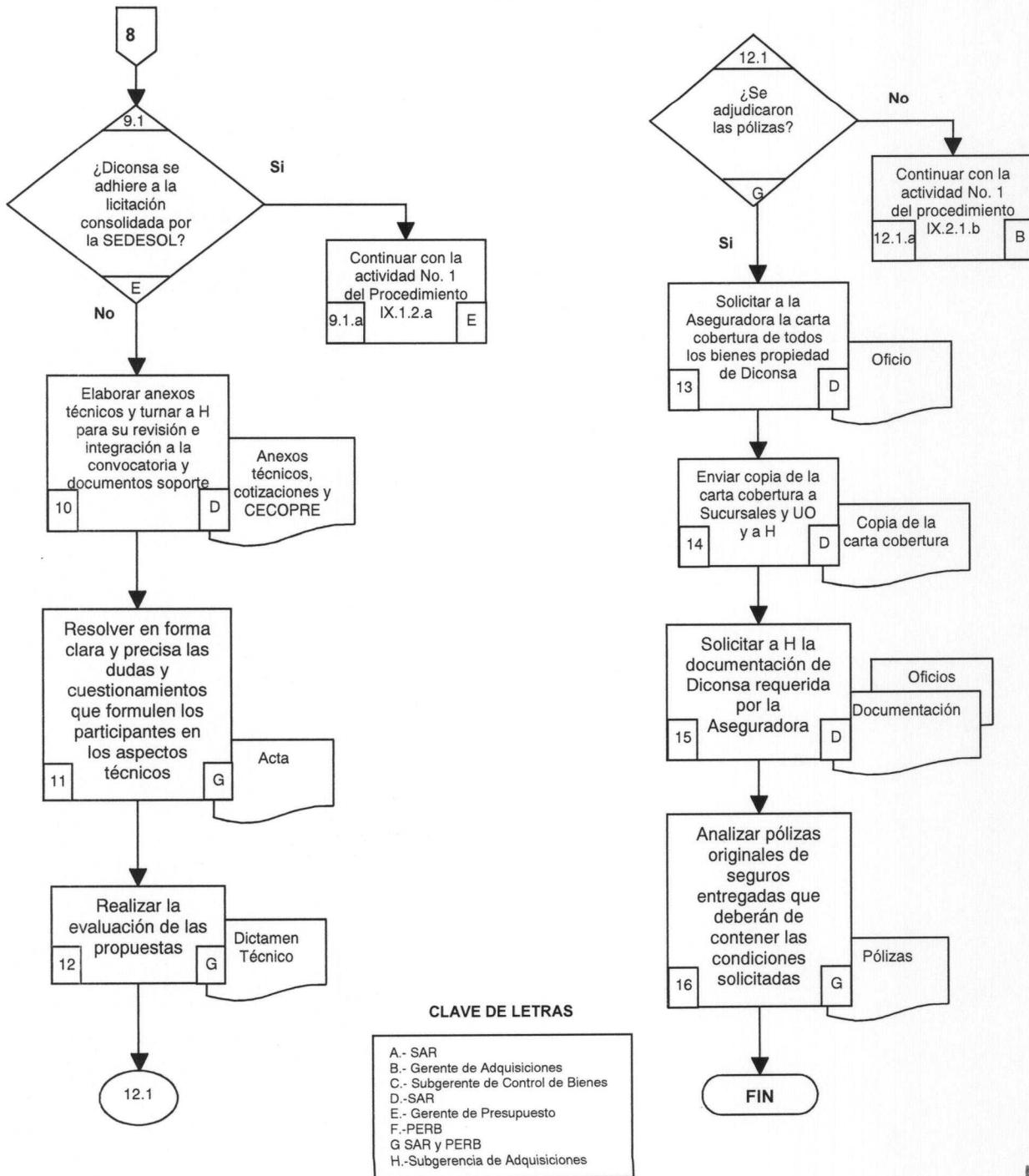
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.-Pólizas de Seguros Bienes Patrimoniales**

**IX.2.1-Procedimiento para su adjudicación (incluye vehículos)**



Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

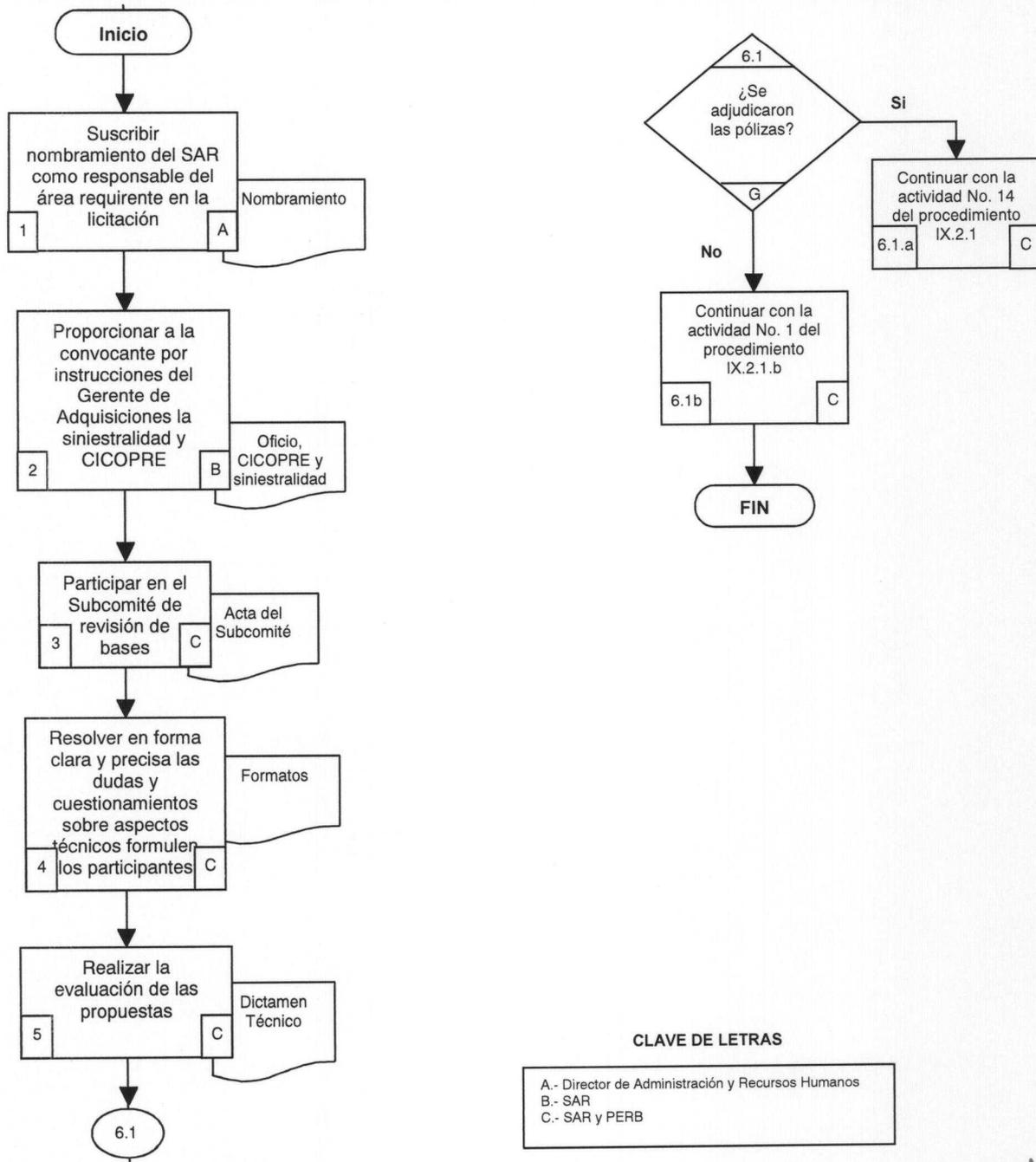


CLAVE DE LETRAS

- A.- SAR
- B.- Gerente de Adquisiciones
- C.- Subgerente de Control de Bienes
- D.-SAR
- E.- Gerente de Presupuesto
- F.-PERB
- G SAR y PERB
- H.-Subgerencia de Adquisiciones

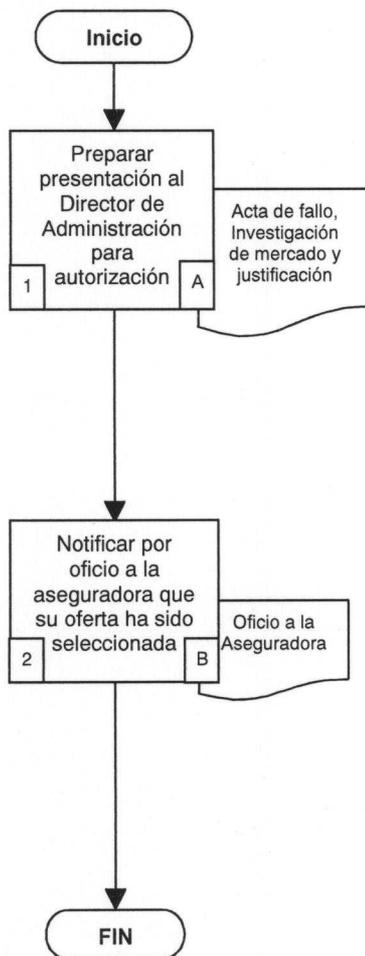
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.1.a.-Procedimiento para la adjudicación por licitación consolidada (incluye vehículos)**




**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.1.b.-Procedimiento de adjudicación directa en términos de la fracción VII del artículo 41 de la LAASSP**

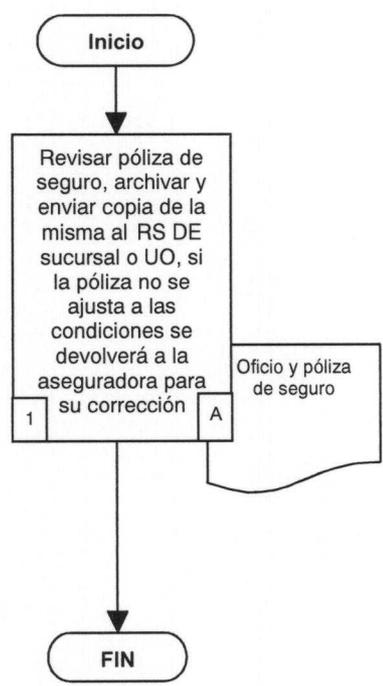


**CLAVE DE LETRAS**

A.- SAR  
B.- Gerente de Adquisiciones

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.2.-Procedimiento para el envío de las pólizas a las Sucursales y UO**



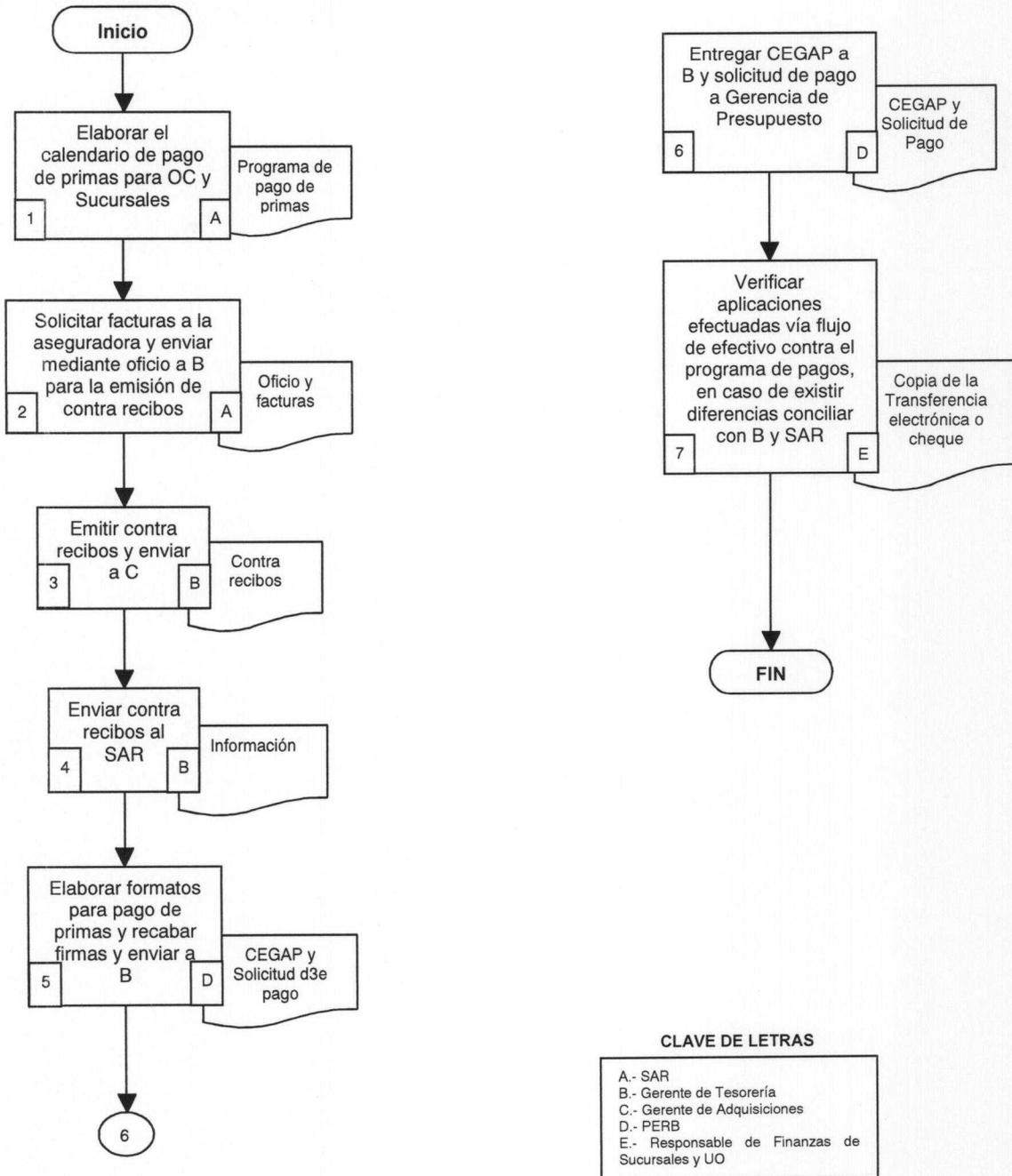
**CLAVE DE LETRAS**

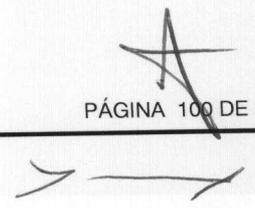
A.- PERB



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.3-Procedimiento para el pago de primas**



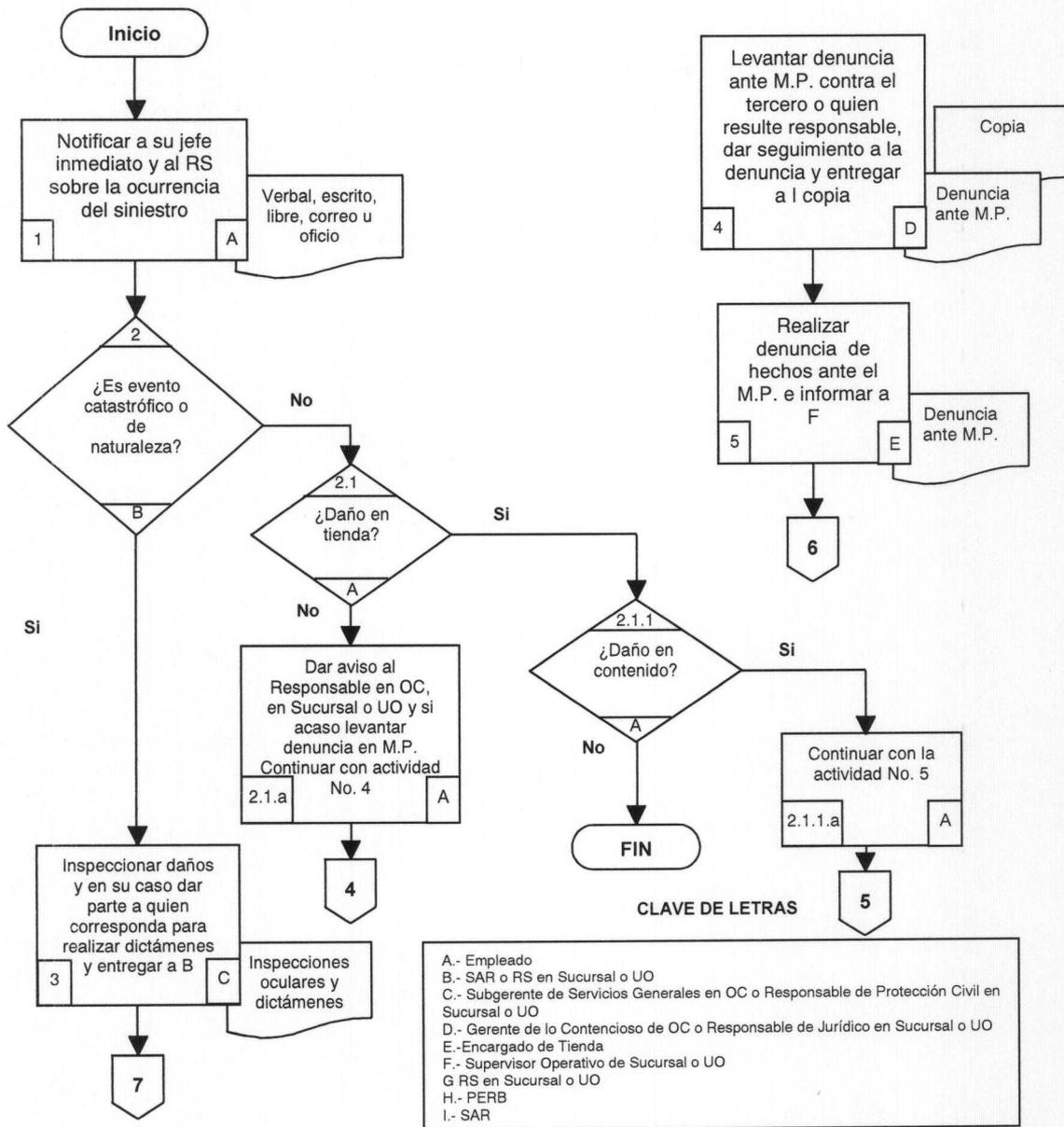


**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

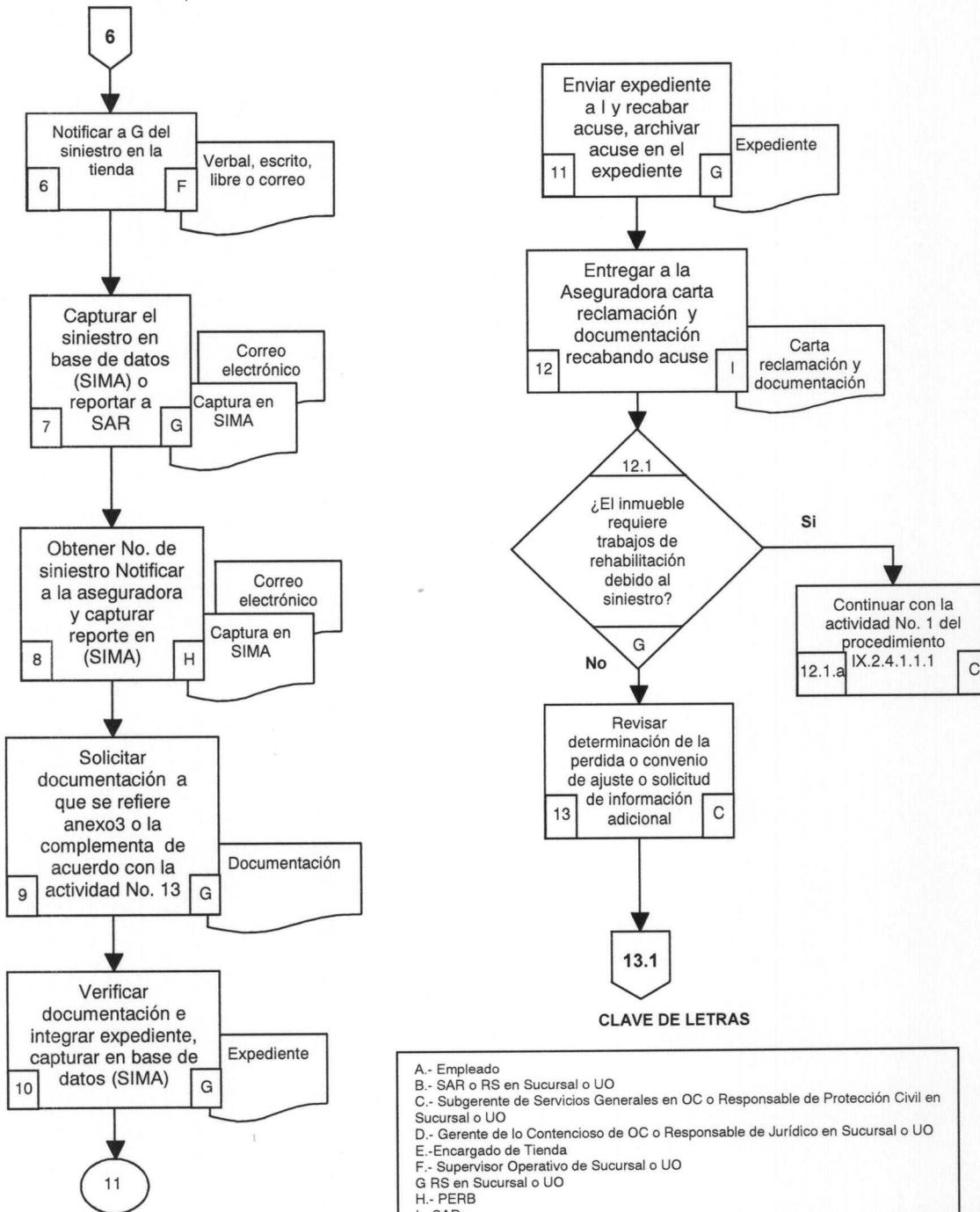
**IX.2.4. Procedimiento para la reclamación de siniestros**

**IX.2.4.1. Póliza paquete integral**

**IX.2.4.1.1. Ramo daño físico a edificios y contenidos**



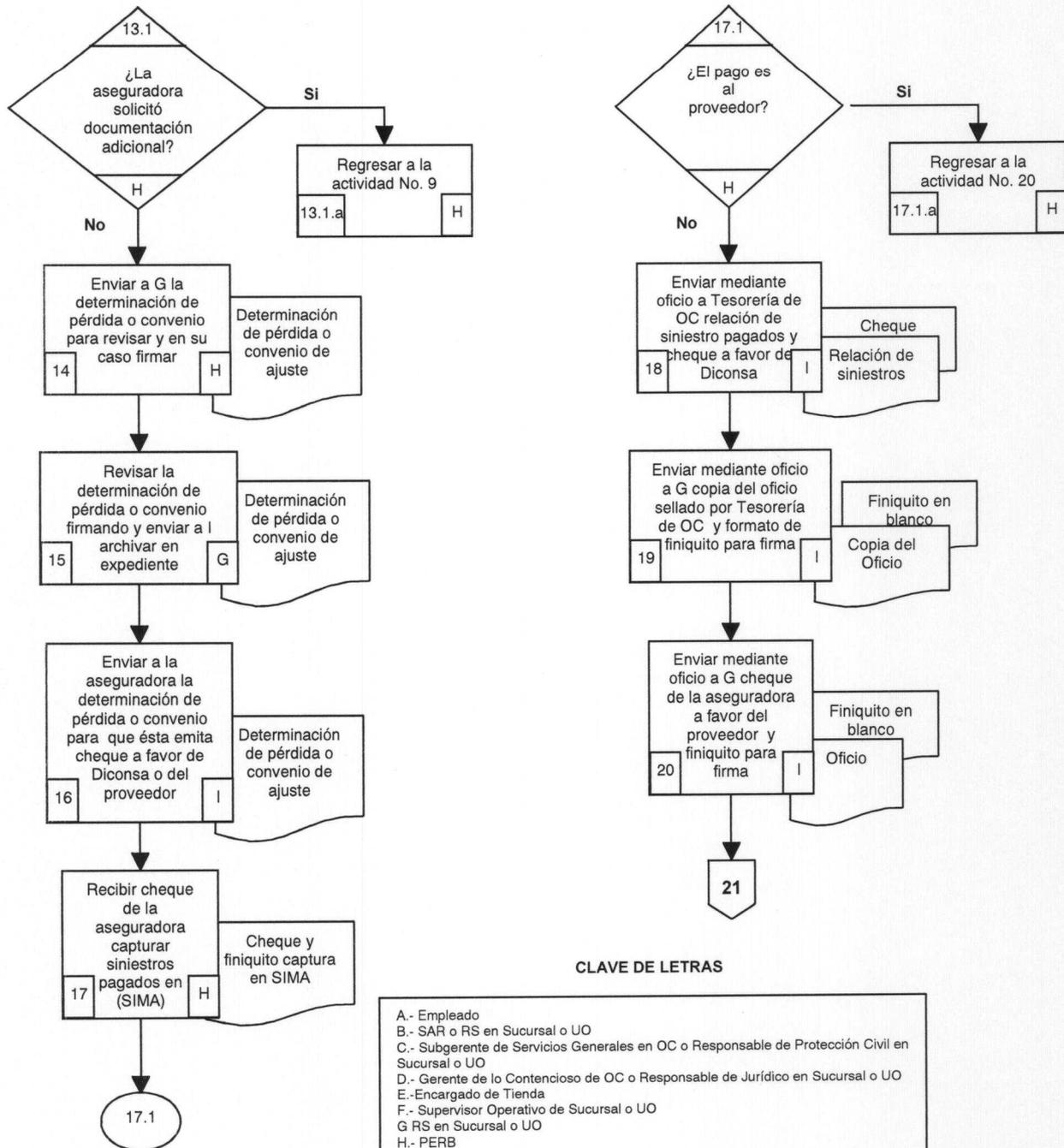
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Empleado
- B.- SAR o RS en Sucursal o UO
- C.- Subgerente de Servicios Generales en OC o Responsable de Protección Civil en Sucursal o UO
- D.- Gerente de lo Contencioso de OC o Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- Encargado de Tienda
- F.- Supervisor Operativo de Sucursal o UO
- G.- RS en Sucursal o UO
- H.- PERB
- I.- SAR

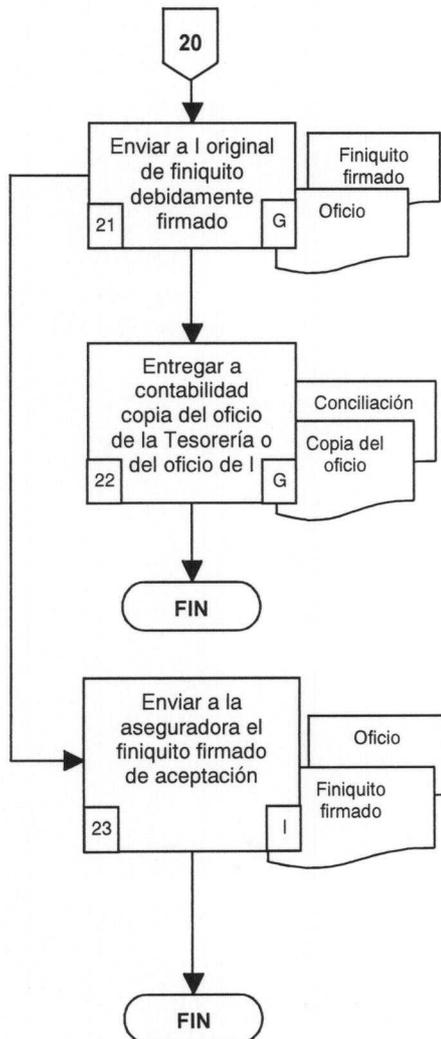
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Empleado
- B.- SAR o RS en Sucursal o UO
- C.- Subgerente de Servicios Generales en OC o Responsable de Protección Civil en Sucursal o UO
- D.- Gerente de lo Contencioso de OC o Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- Encargado de Tienda
- F.- Supervisor Operativo de Sucursal o UO
- G. RS en Sucursal o UO
- H.- PERB
- I.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

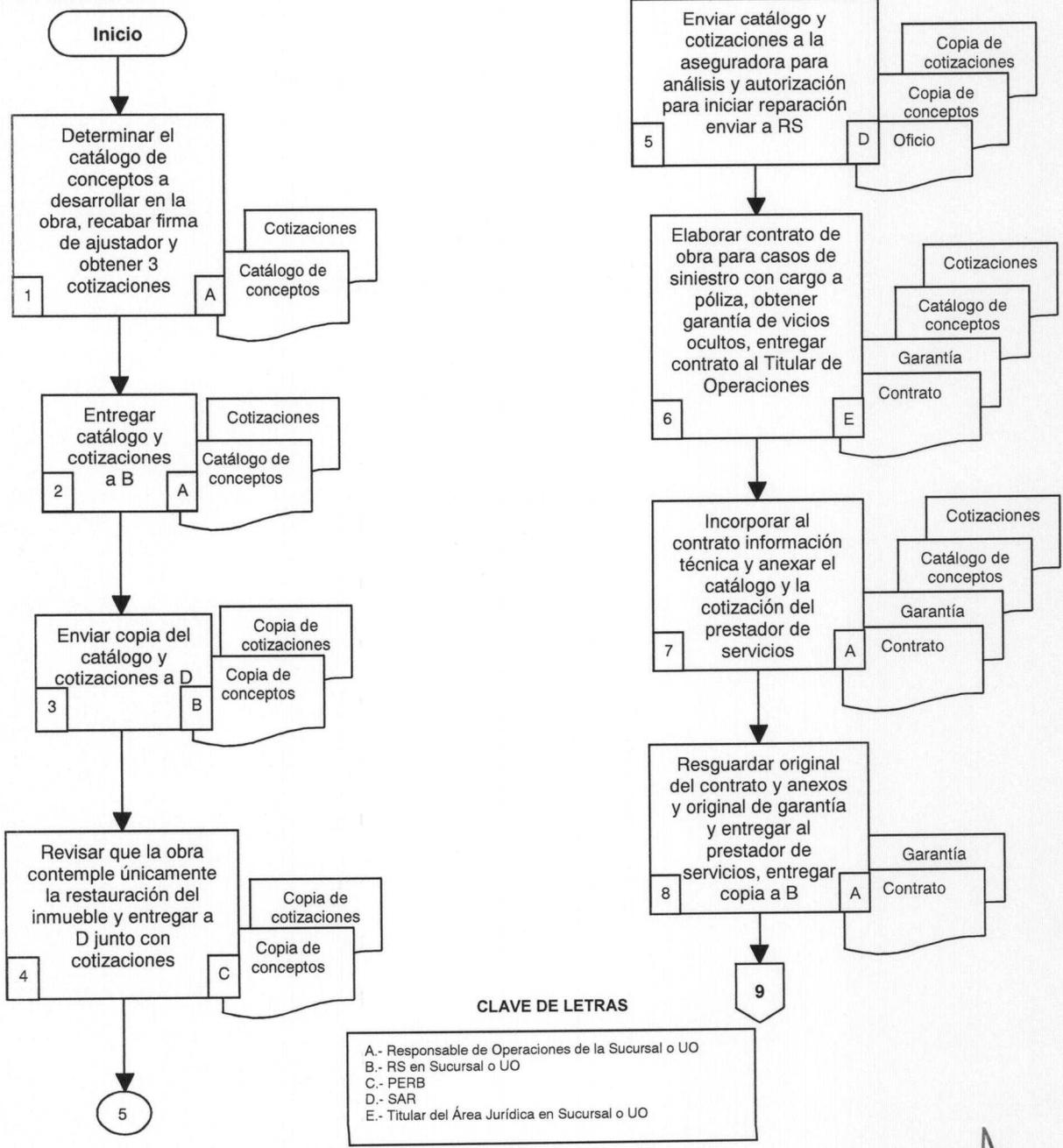


**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Empleado
- B.- SAR o RS en Sucursal o UO
- C.- Subgerente de Servicios Generales en OC o Responsable de Protección Civil en Sucursal o UO
- D.- Gerente de lo Contencioso de OC o Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- Encargado de Tienda
- F.- Supervisor Operativo de Sucursal o UO
- G RS en Sucursal o UO
- H.- PERB
- I.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

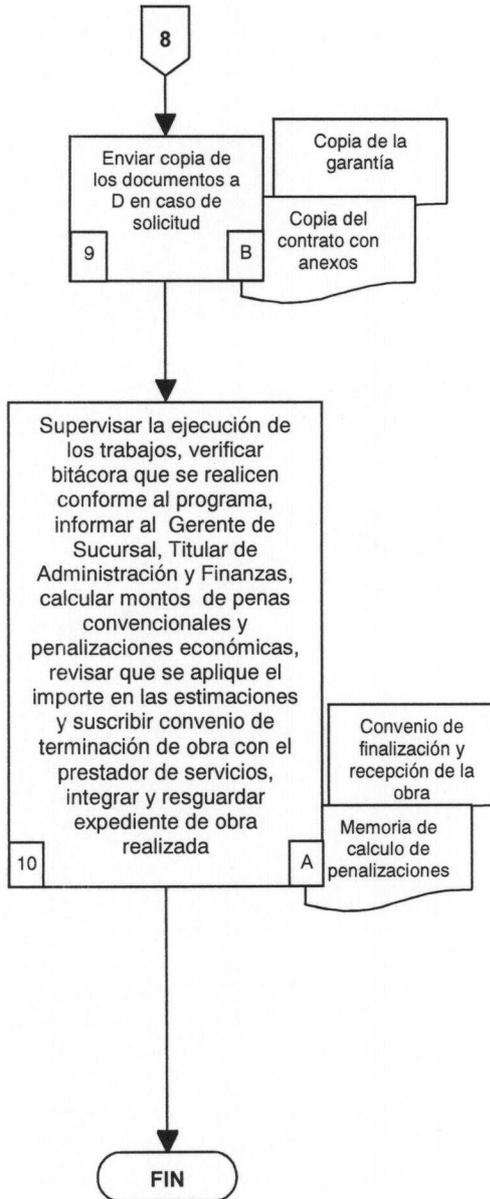
**IX.2.4.1.1.1. Procedimiento para siniestros que impliquen trabajos de rehabilitación en el inmueble dañado**



*[Handwritten signature]*

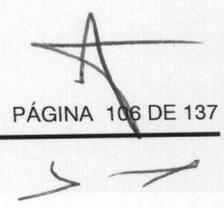
*[Handwritten signature]*

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



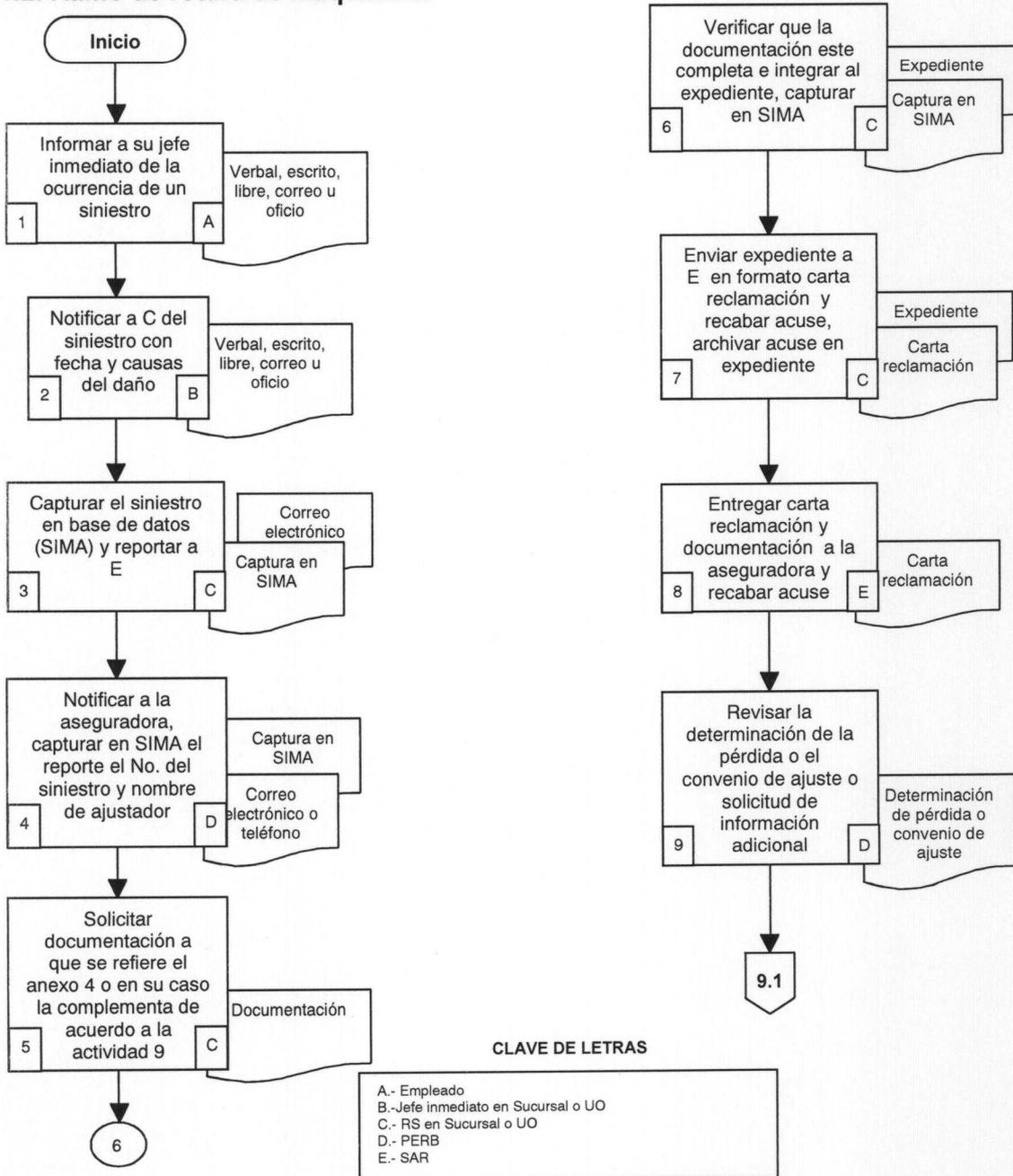
CLAVE DE LETRAS

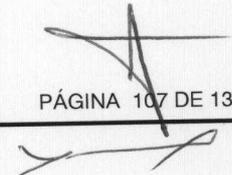
- A.- Responsable de Operaciones de la Sucursal o UO
- B.- RS en Sucursal o UO
- C.- PERB
- D.- SAR
- E.- Titular del Área Jurídica en Sucursal o UO

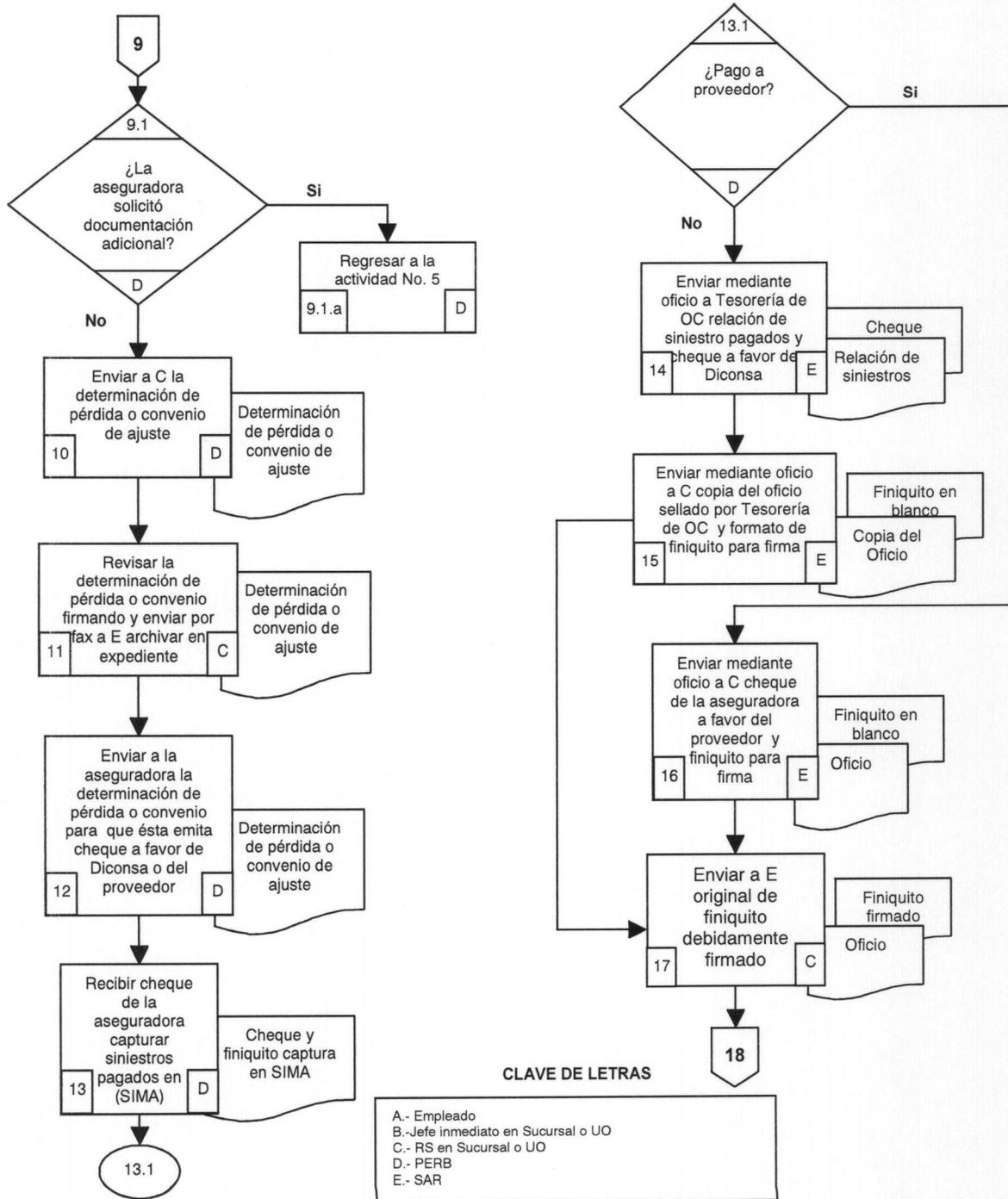
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.4.1.2. Ramo de rotura de maquinaria**





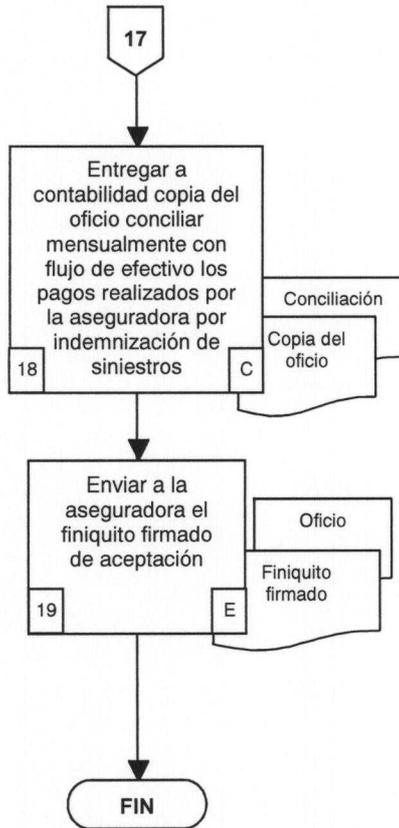
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

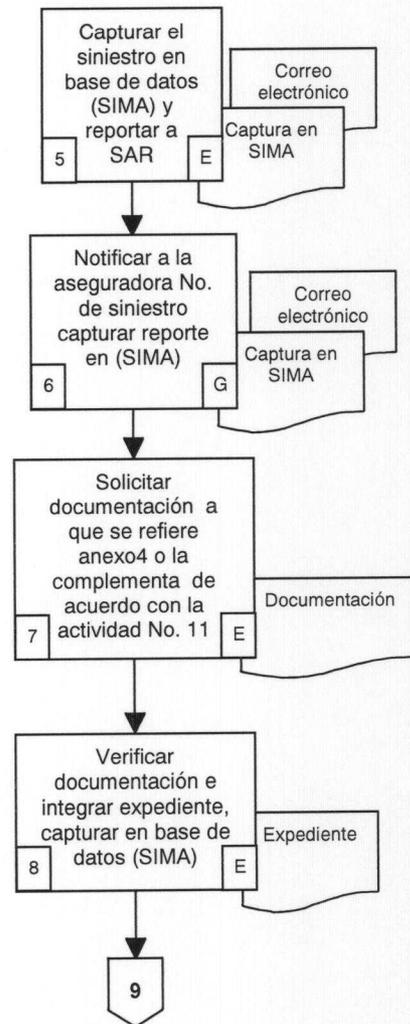
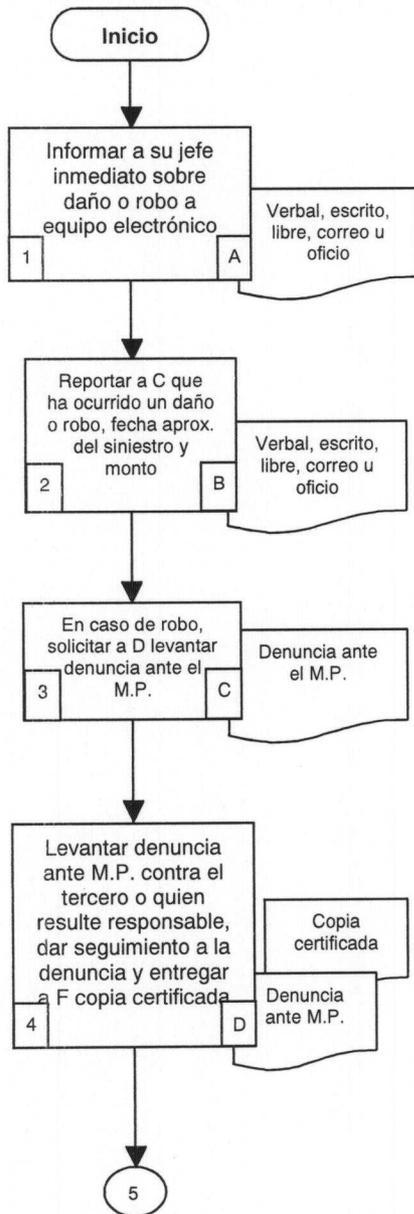


CLAVE DE LETRAS

- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato en Sucursal o UO
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- PERB
- E.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

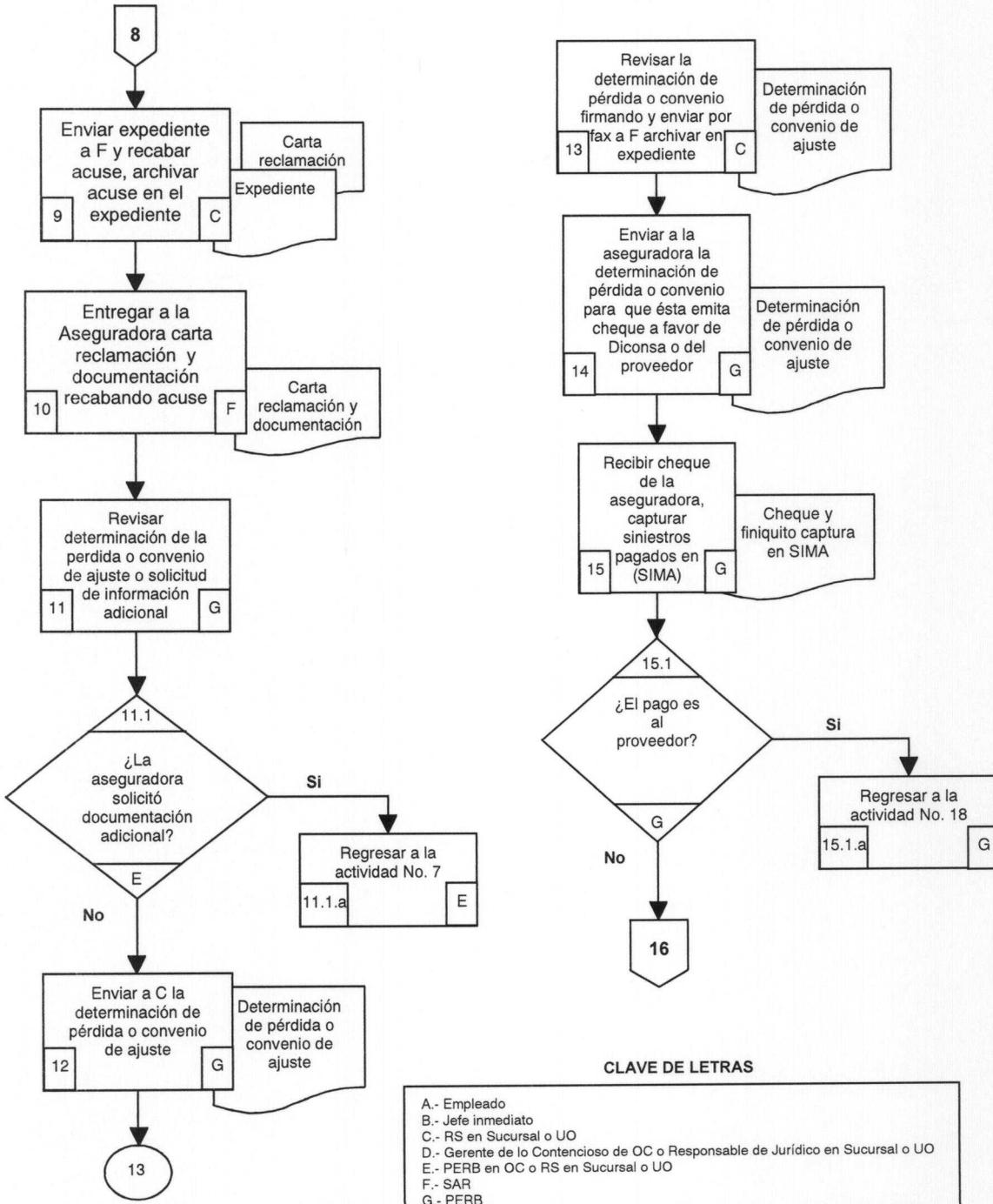
**IX.2.4.1.3. Ramo de equipo electrónico**



**CLAVE DE LETRAS**

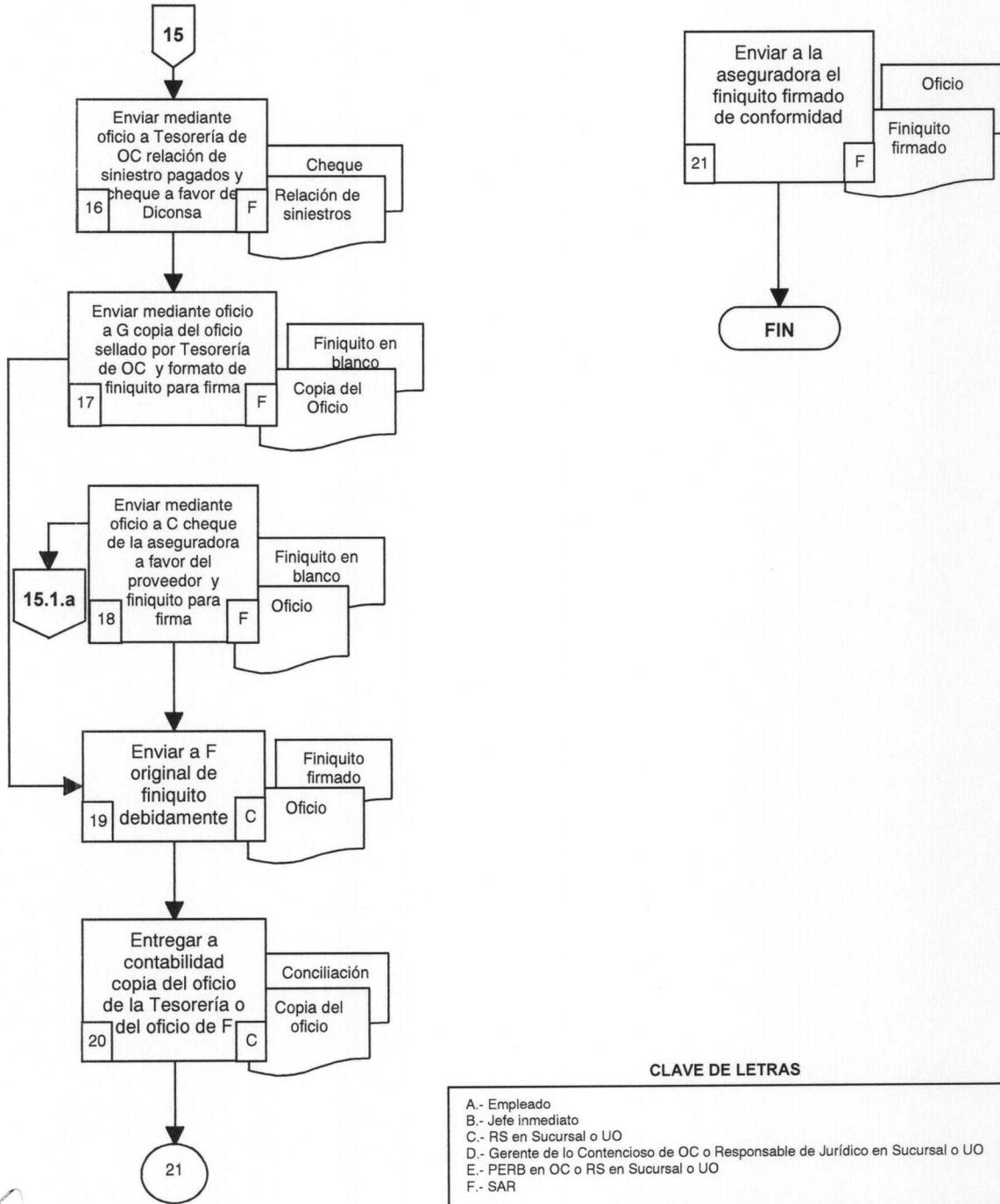
- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- Gerente de lo Contencioso de OC o Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- PERB en OC o RS en Sucursal o UO
- F.- SAR
- G.- PERB

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



*[Handwritten signature]*

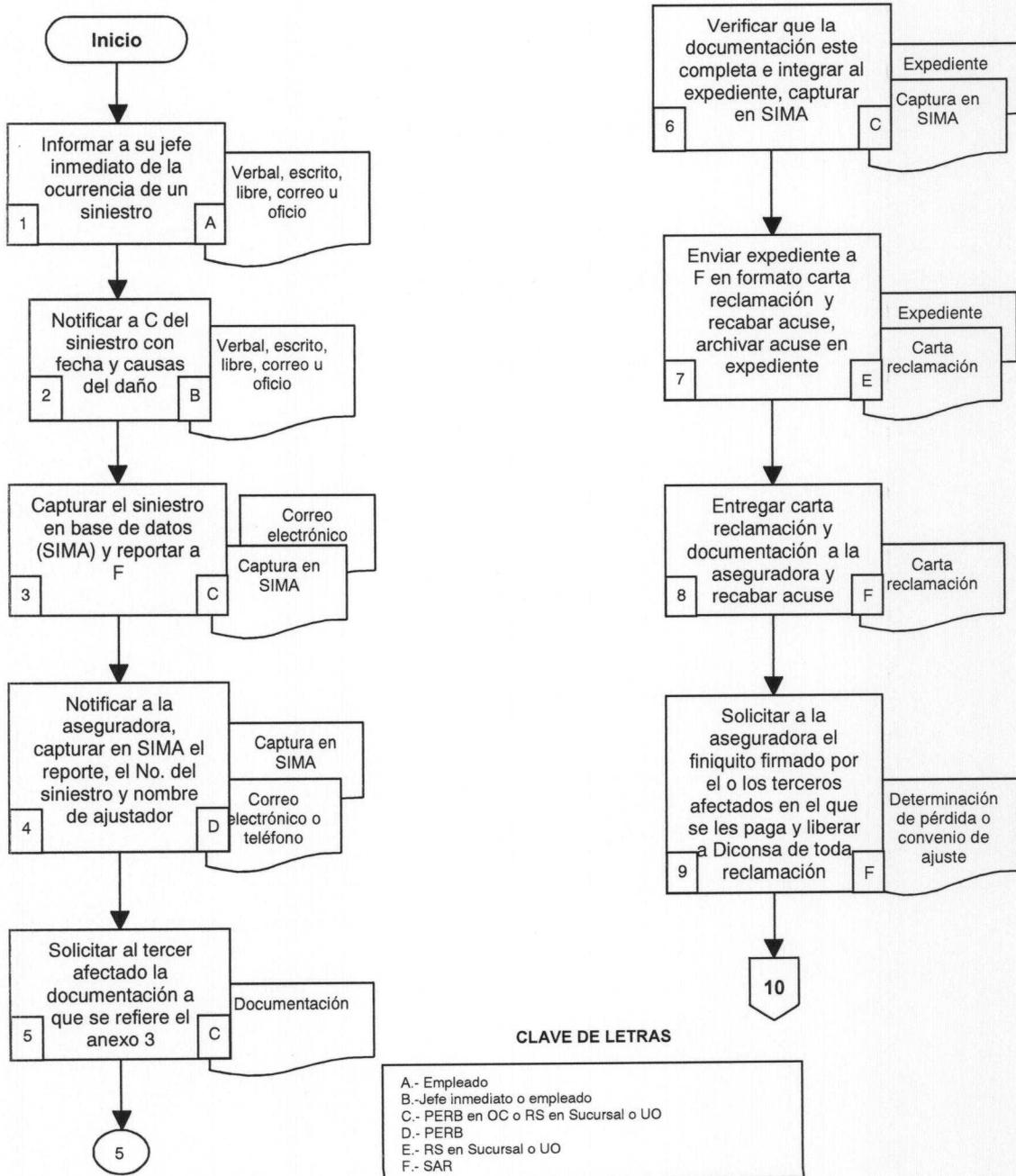
Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



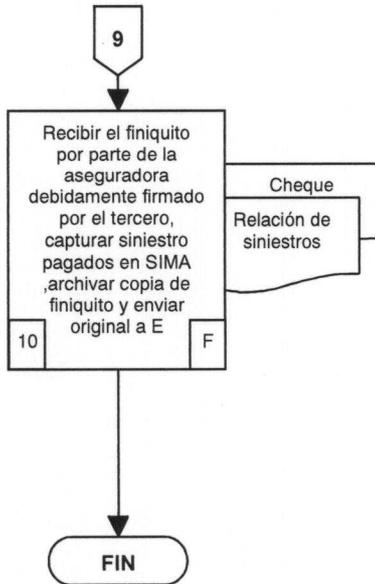
*[Handwritten signature]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.4.1.4. Ramo de responsabilidad civil general**




**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

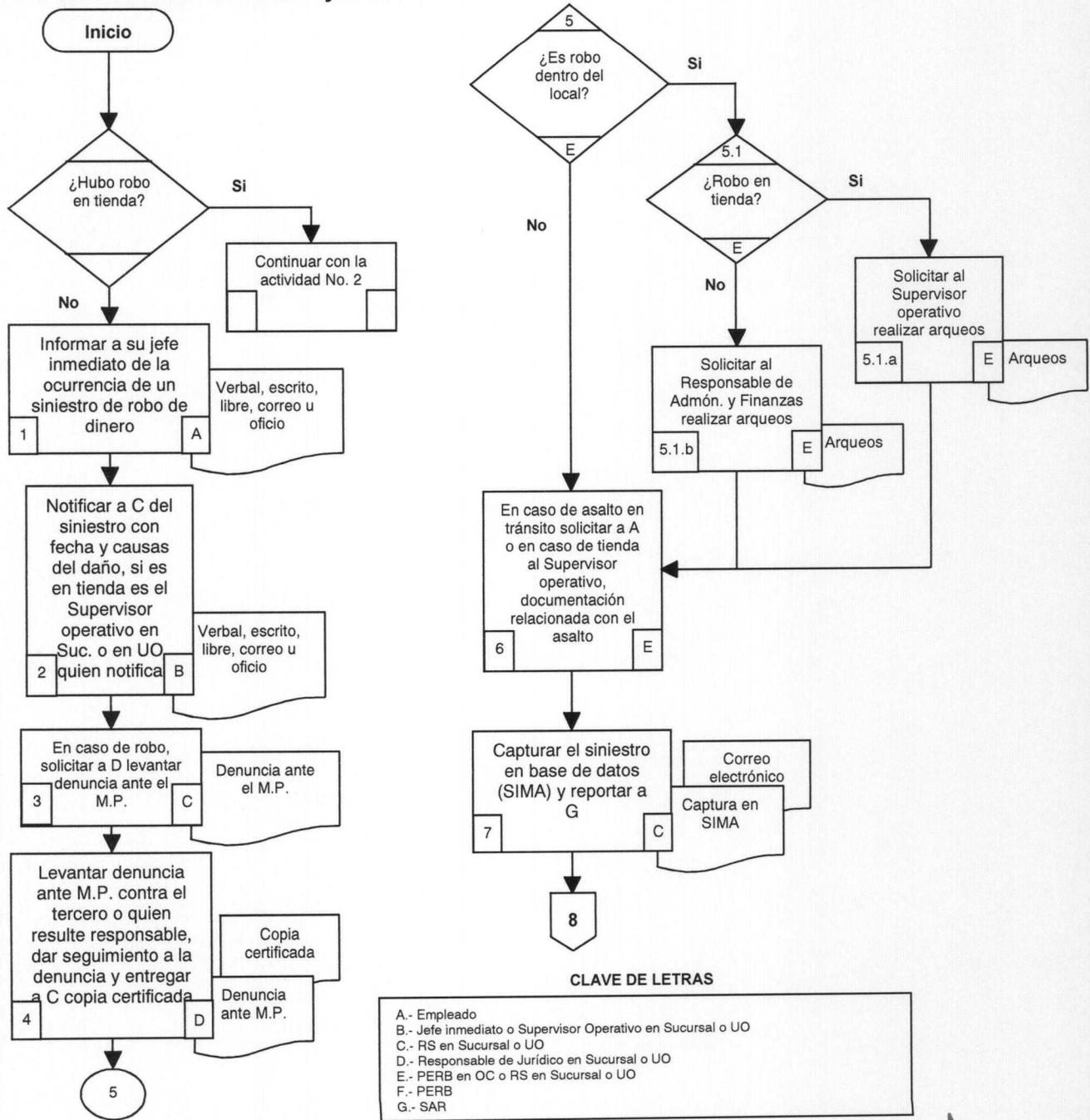


**CLAVE DE LETRAS**

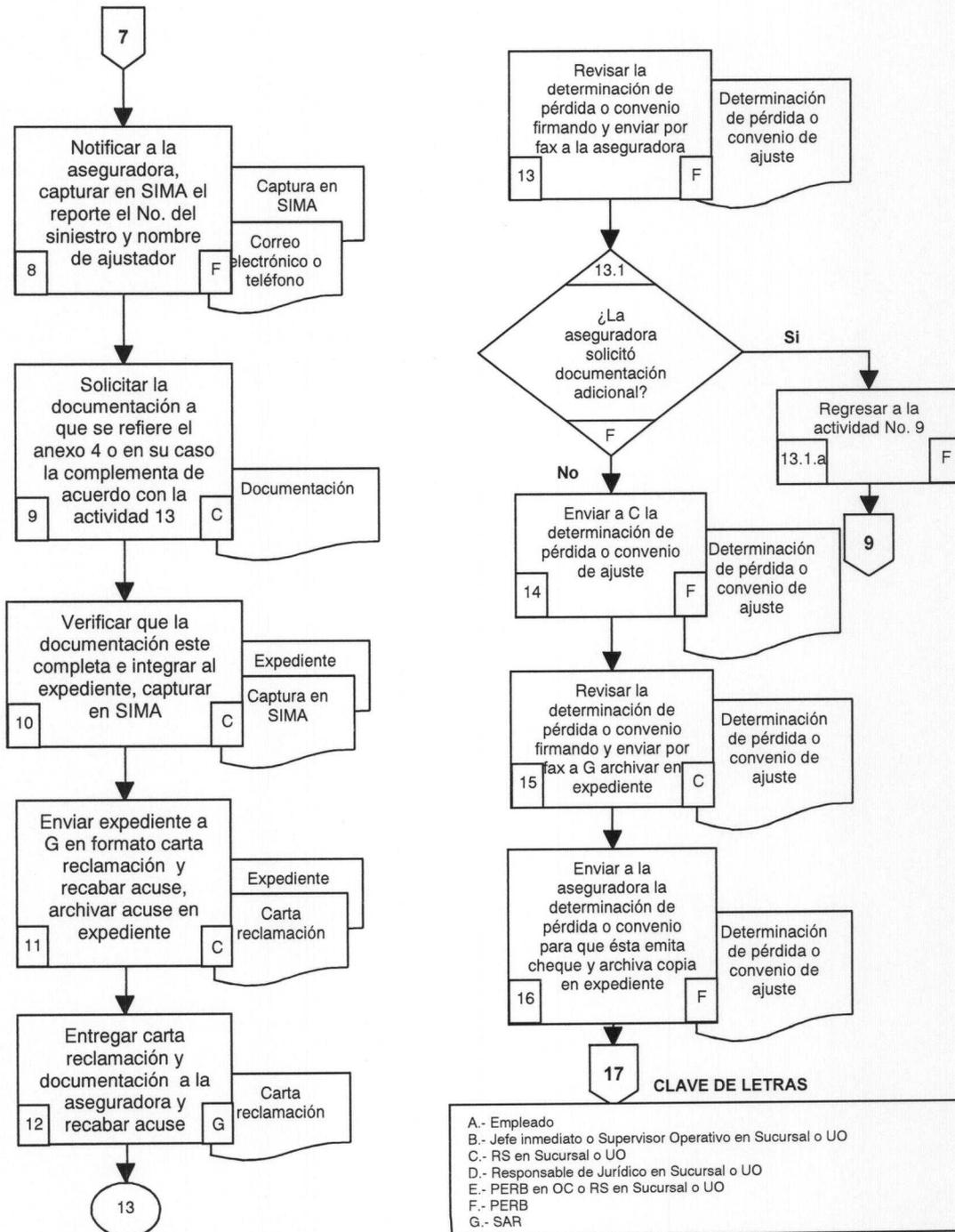
- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato o empleado
- C.- PERB en OC o RS en Sucursal o UO
- D.- PERB
- E.- RS en Sucursal o UO
- F.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

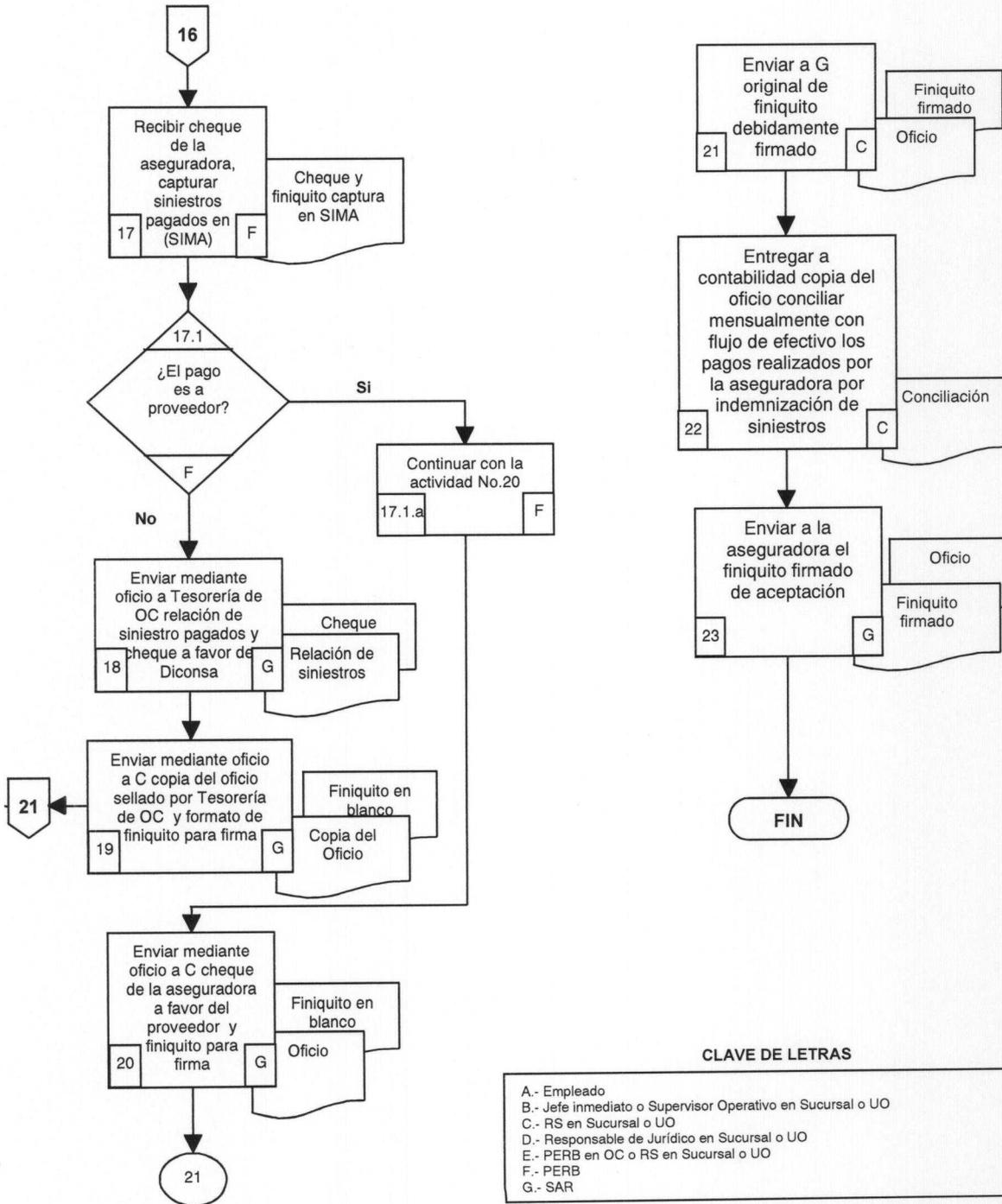
**IX.2.4.1.5. Ramo de robo de dinero y valores**



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



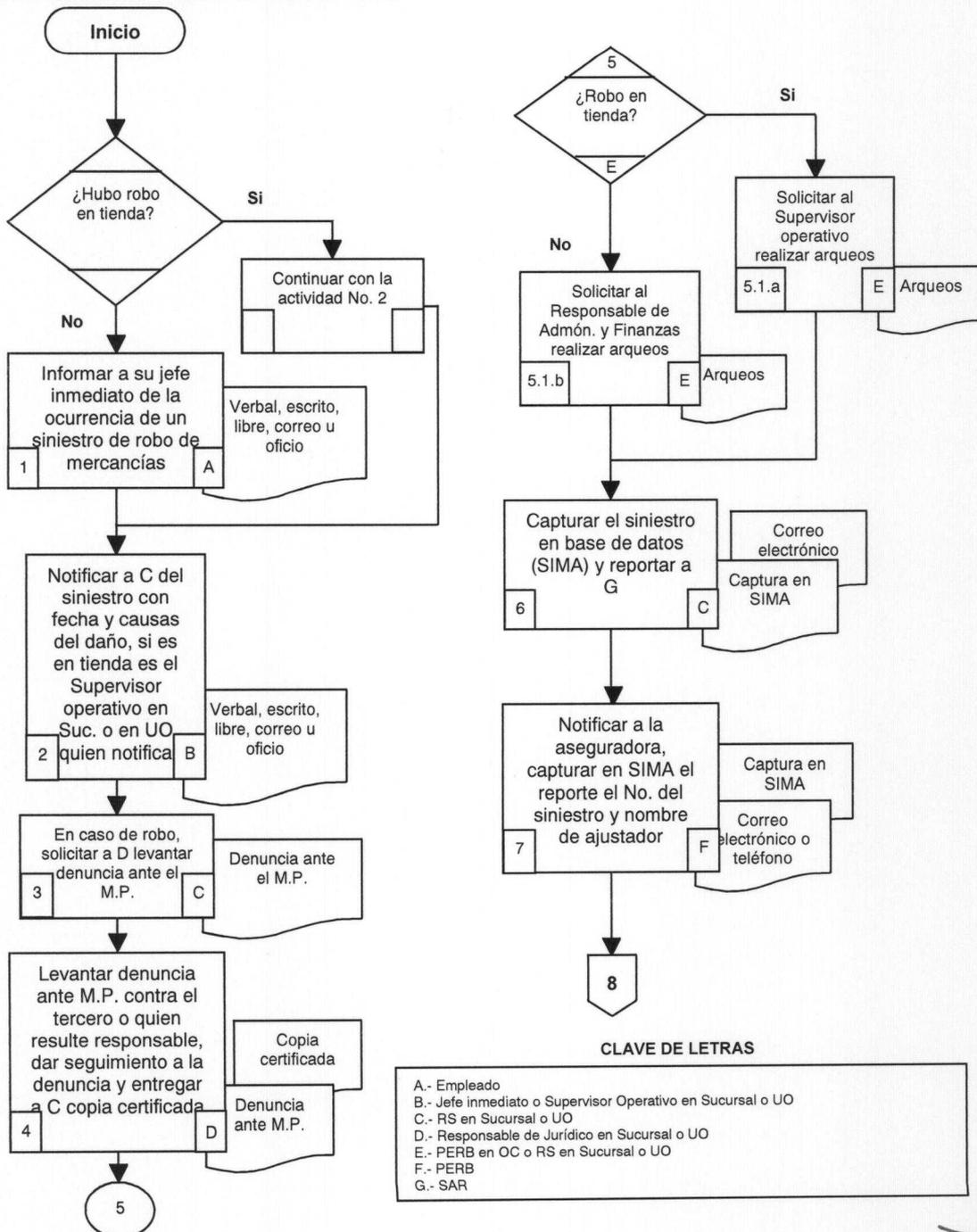

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**



*[Handwritten signature]*

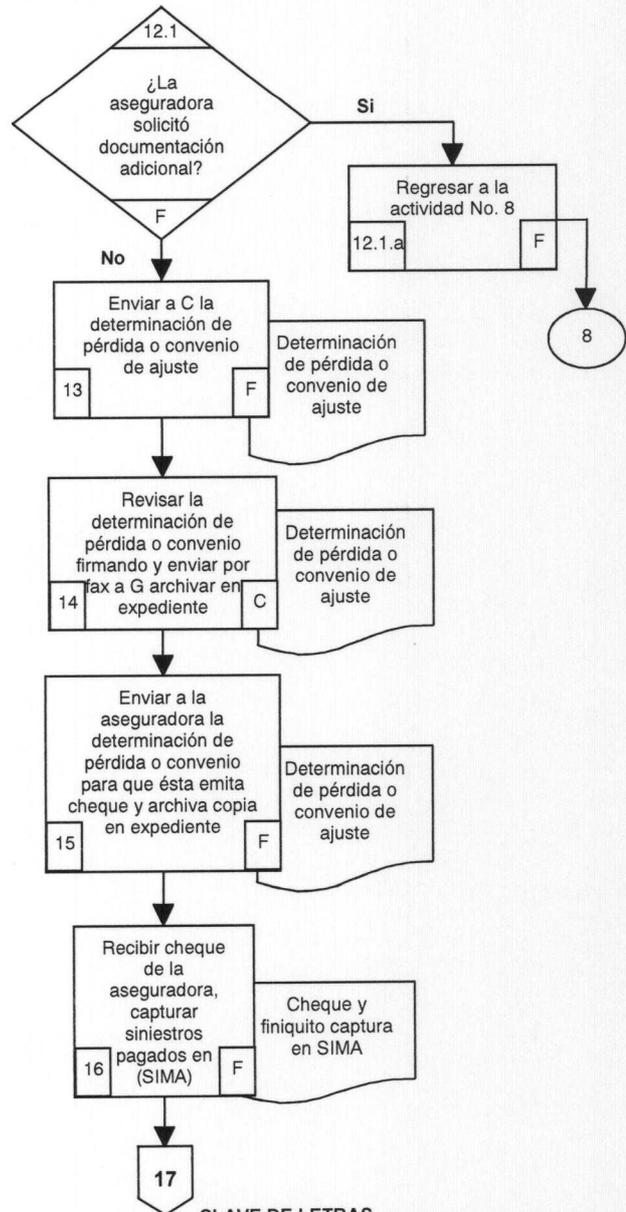
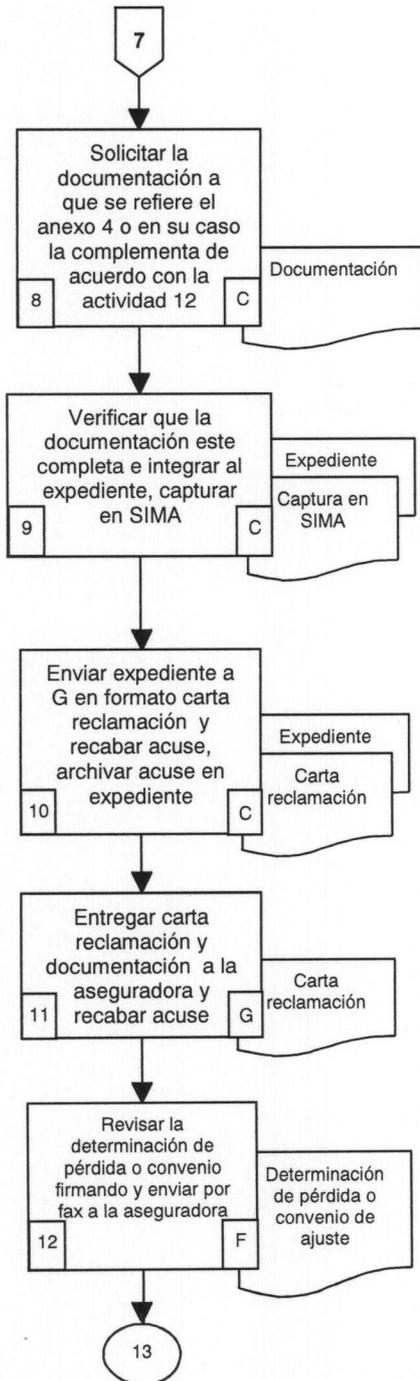
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.4.1.6. Ramo de robo de mercancías**



*Handwritten signature*

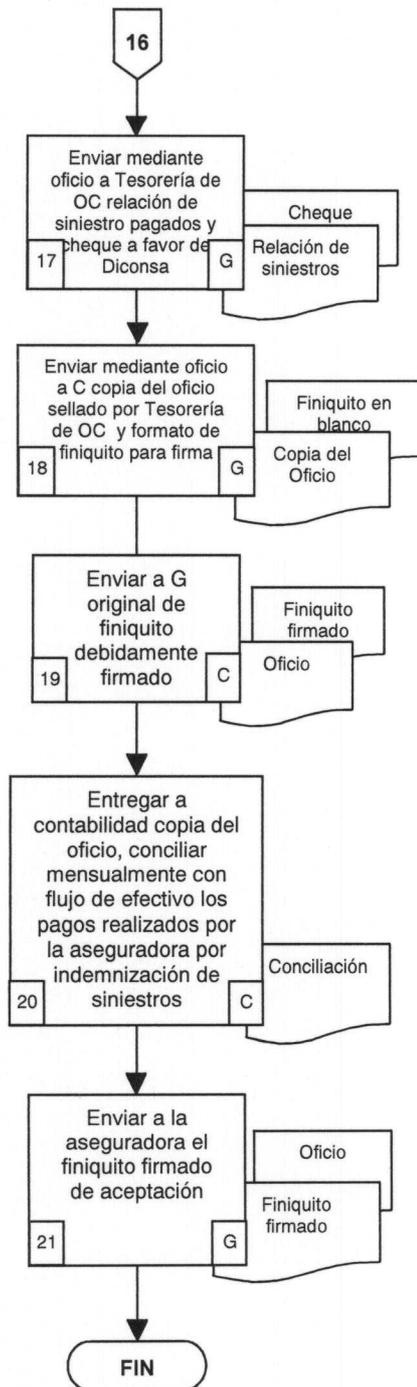
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12**



**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato o Supervisor Operativo en Sucursal o UO
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- PERB en OC o RS en Sucursal o UO
- F.- PERB
- G.- SAR

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

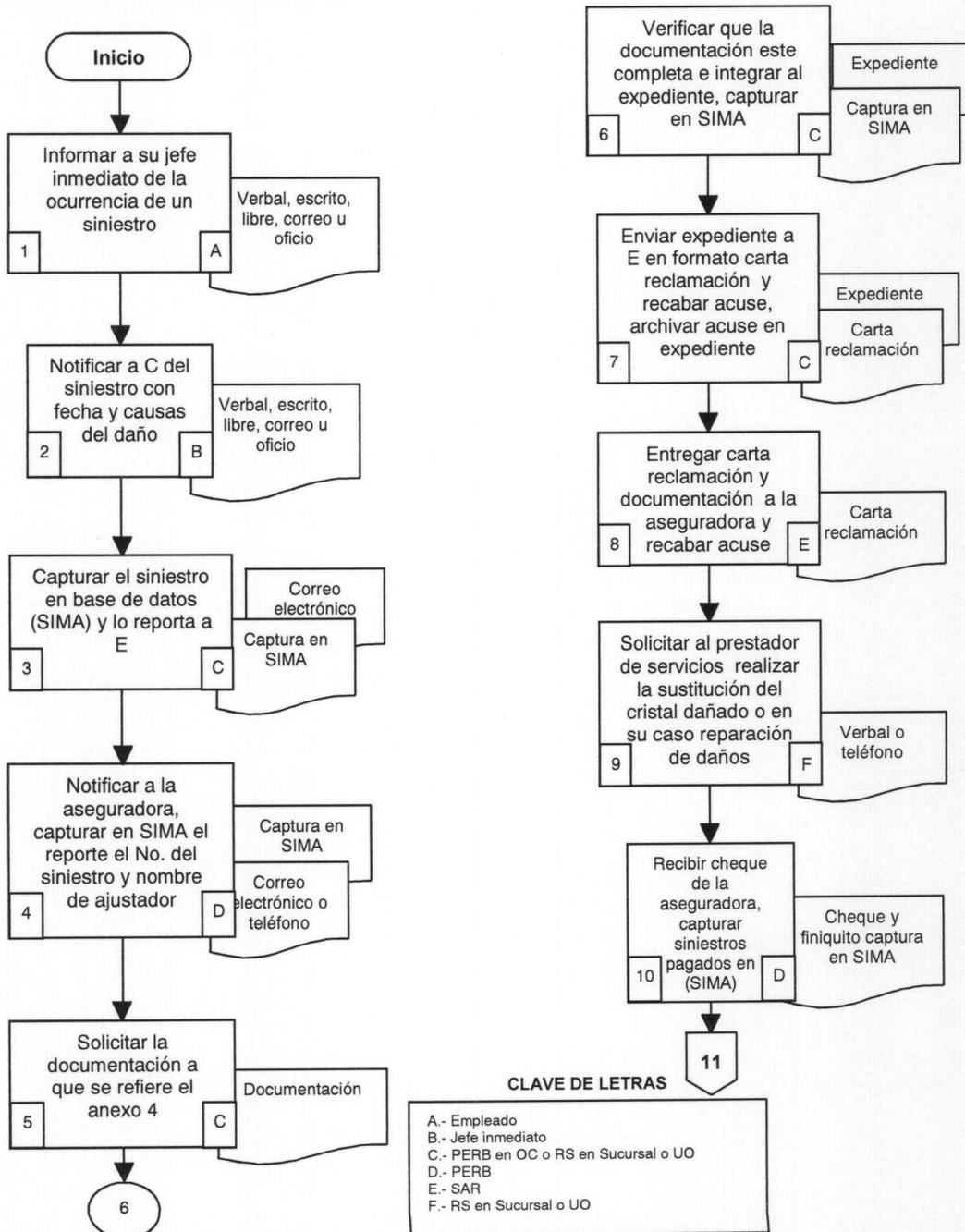


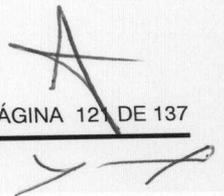
CLAVE DE LETRAS

- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato o Supervisor Operativo en Sucursal o UO
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- PERB en OC o RS en Sucursal o UO
- F.- PERB
- G.- SAR

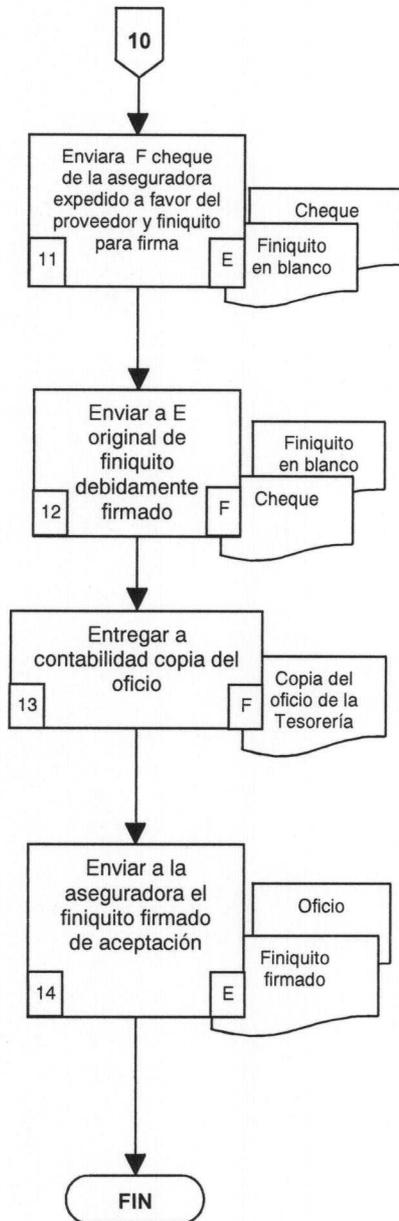
Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

IX.2.4.1.7. Ramo de rotura de cristales





Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



CLAVE DE LETRAS

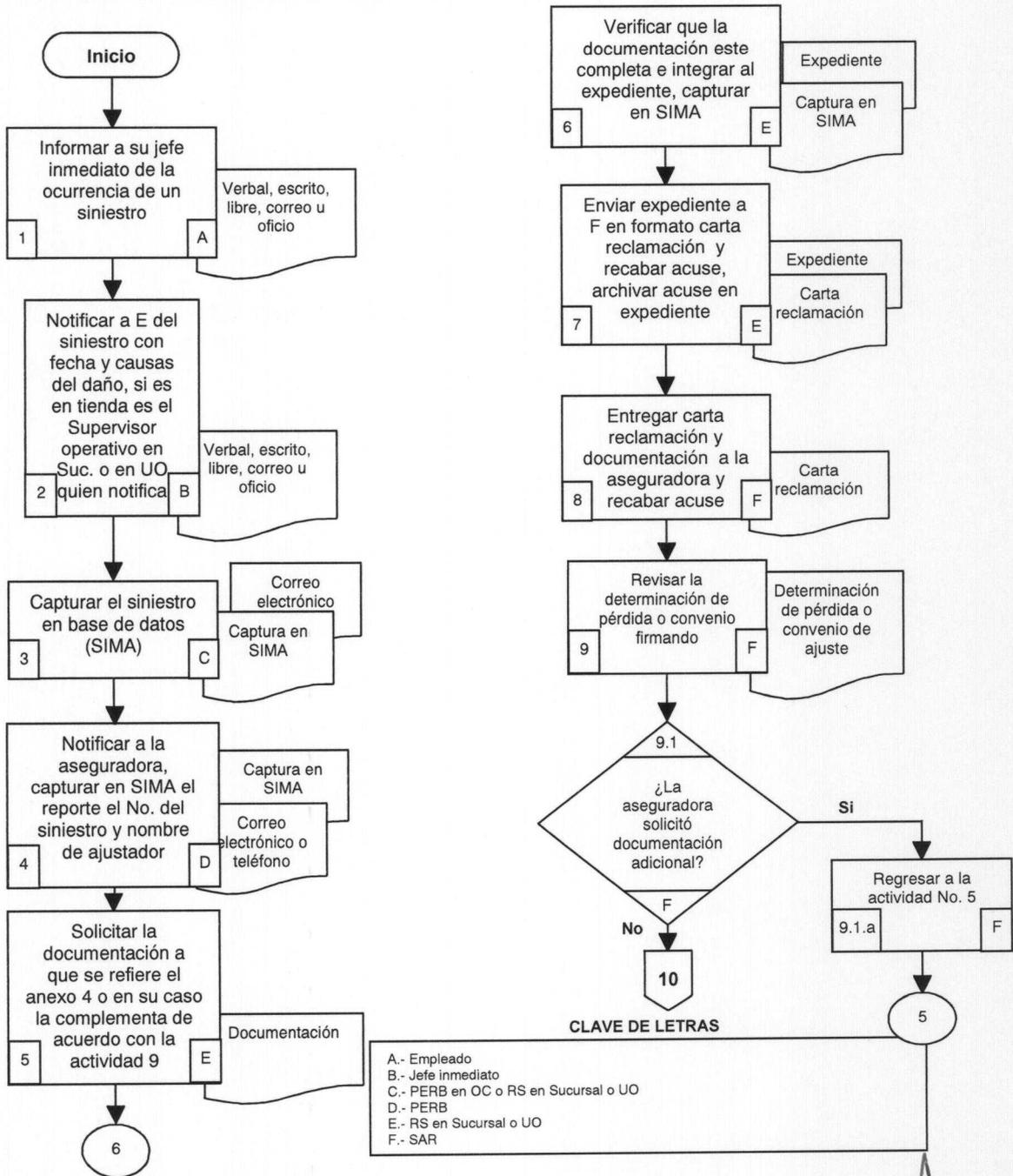
- A.- Empleado
- B.- Jefe inmediato
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- PERB en OC o RS en Sucursal o UO
- F.- PERB
- G.- SAR

*[Handwritten signature]*

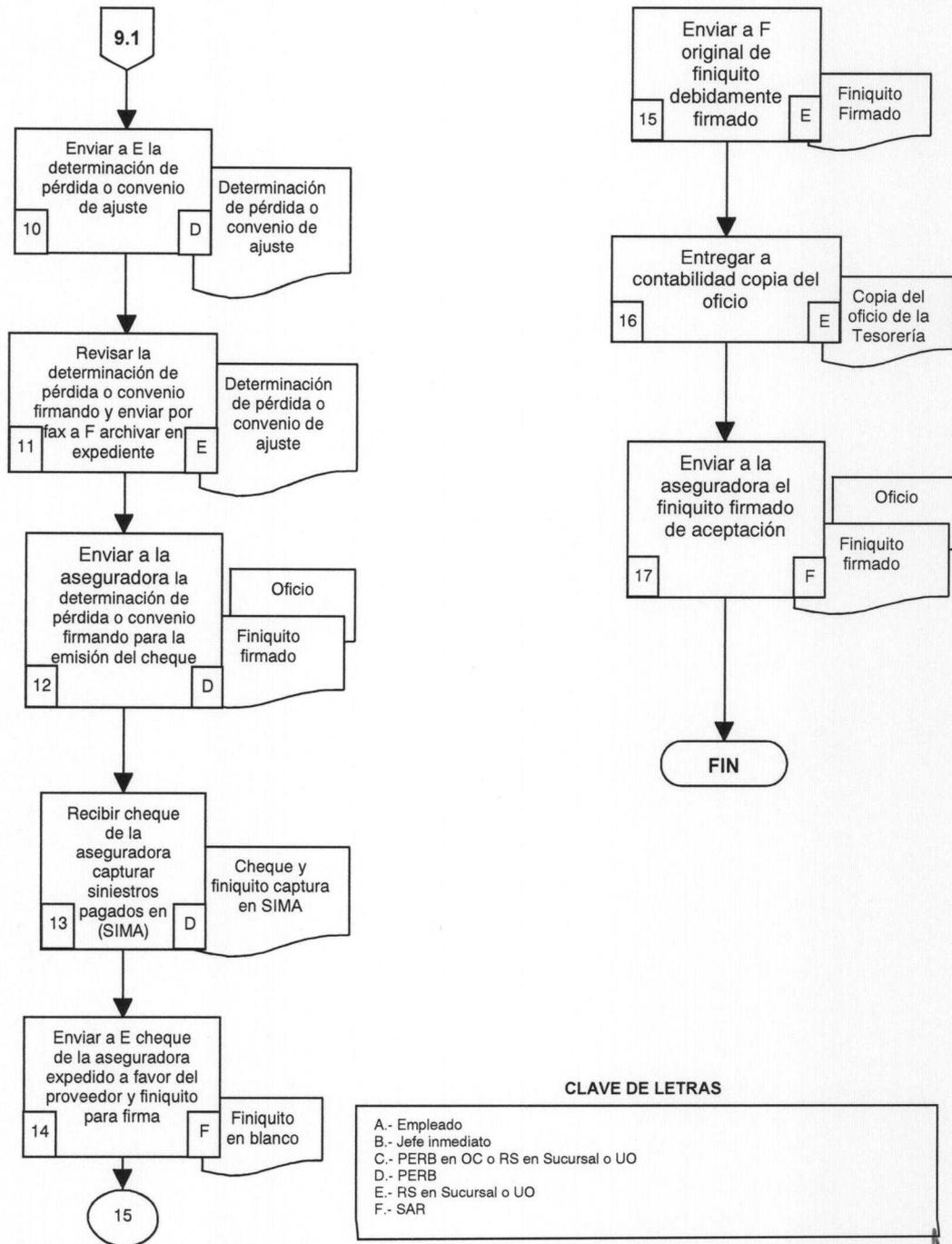
*[Handwritten signature]*

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

IX.2.4.1.8. Ramo de anuncios luminosos y no luminosos



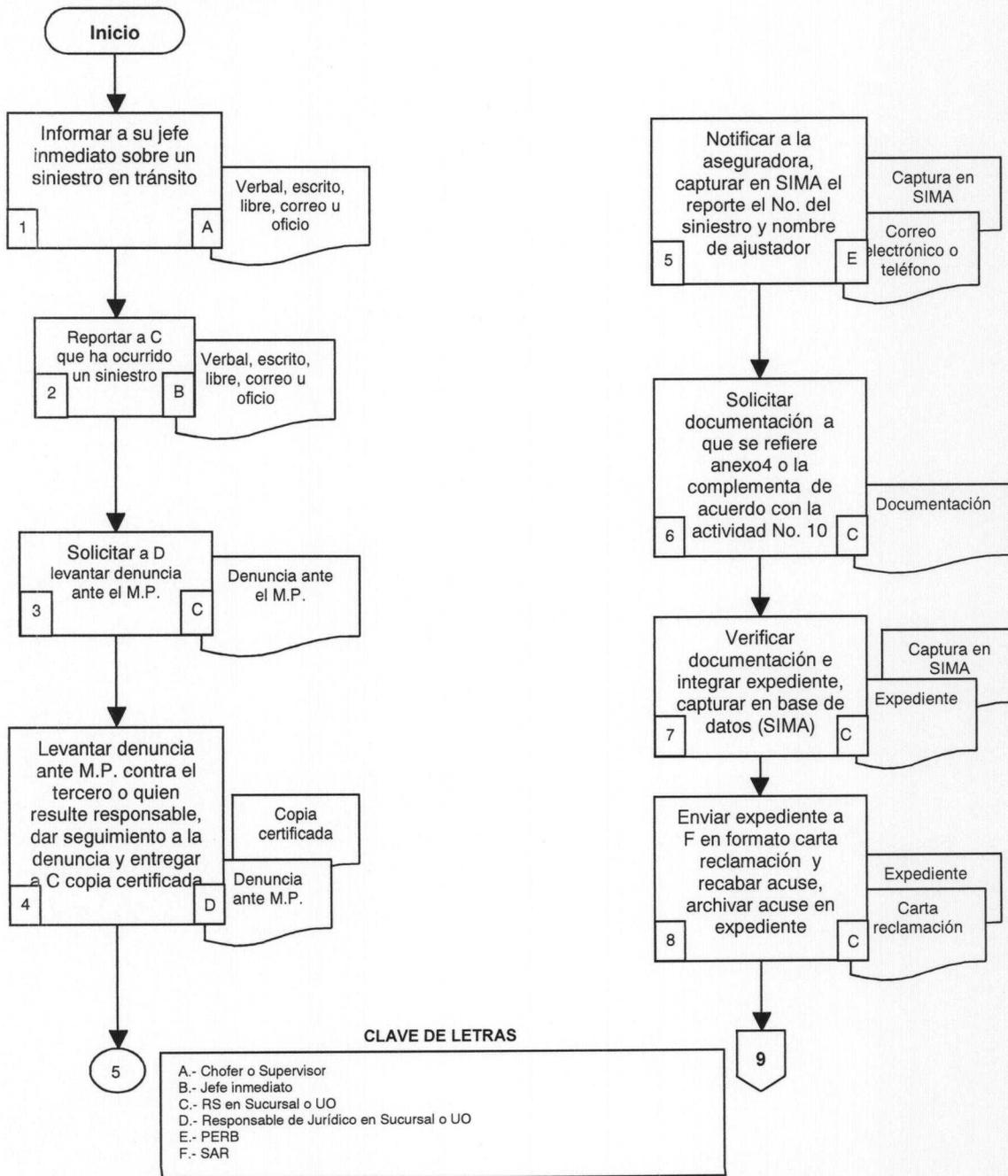
**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



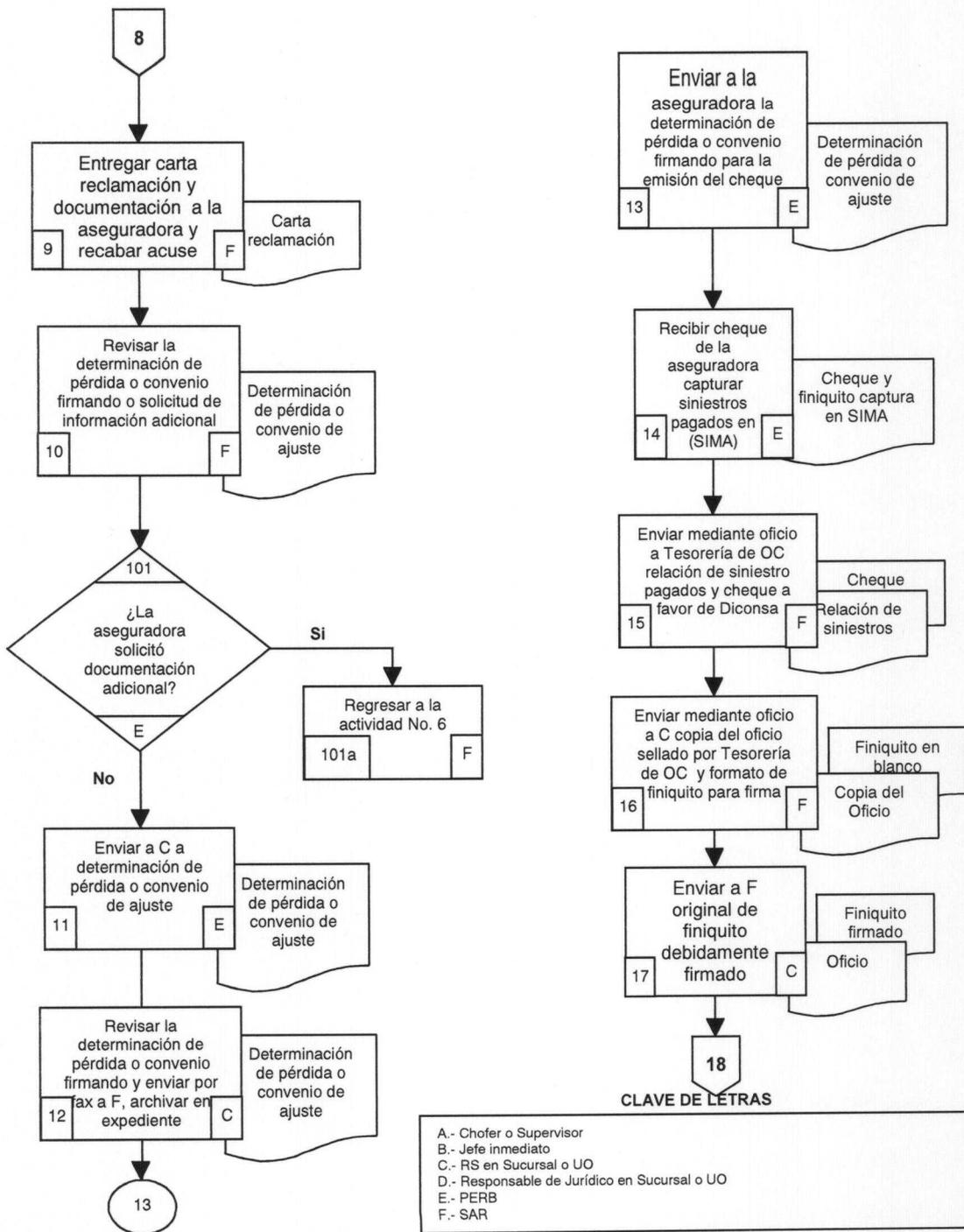
*[Handwritten signature]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

**IX.2.4.2. Póliza de transportes de carga**



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

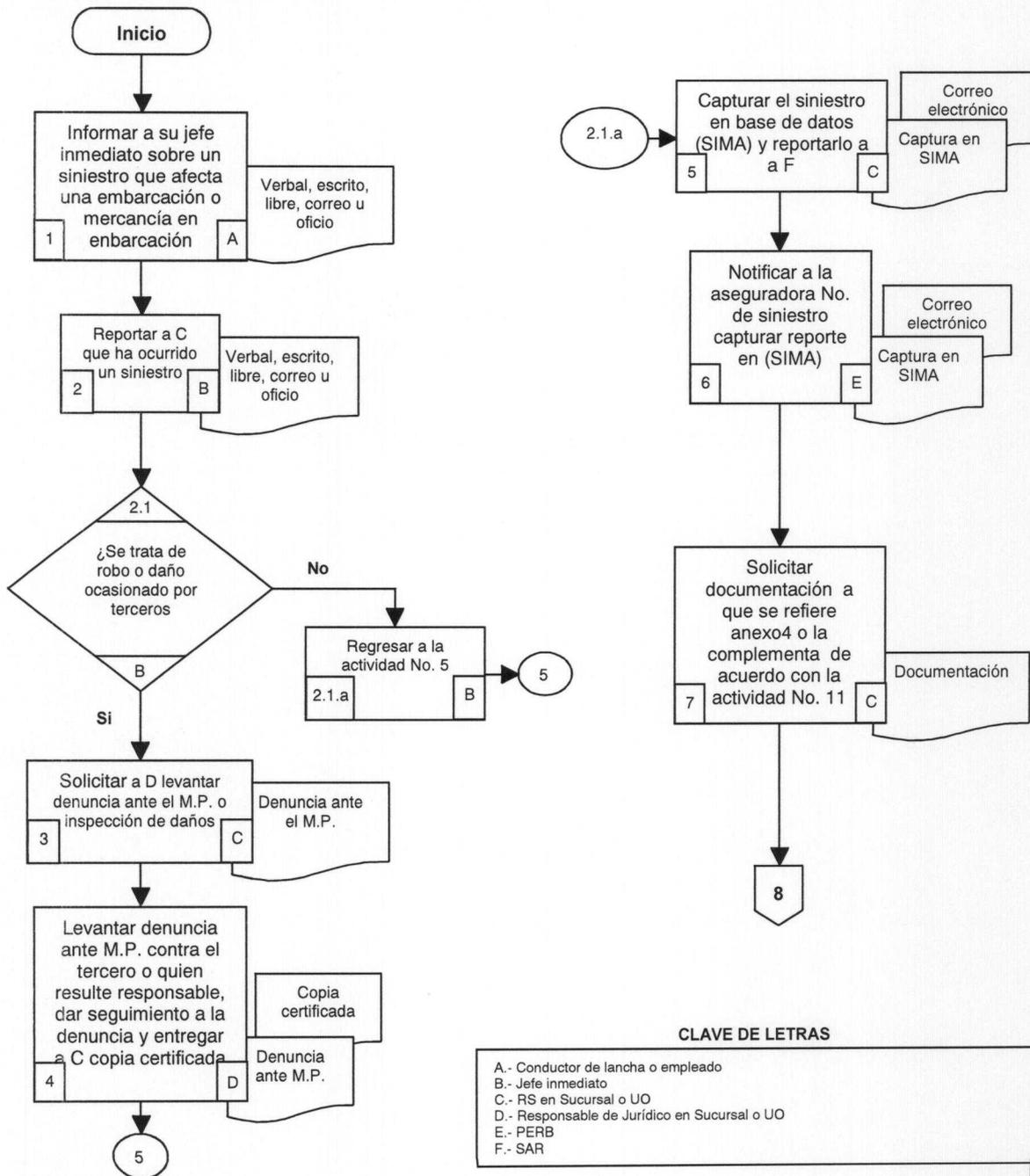


**CLAVE DE LETRAS**

- A.- Chofer o Supervisor
- B.- Jefe inmediato
- C.- RS en Sucursal o UO
- D.- Responsable de Jurídico en Sucursal o UO
- E.- PERB
- F.- SAR

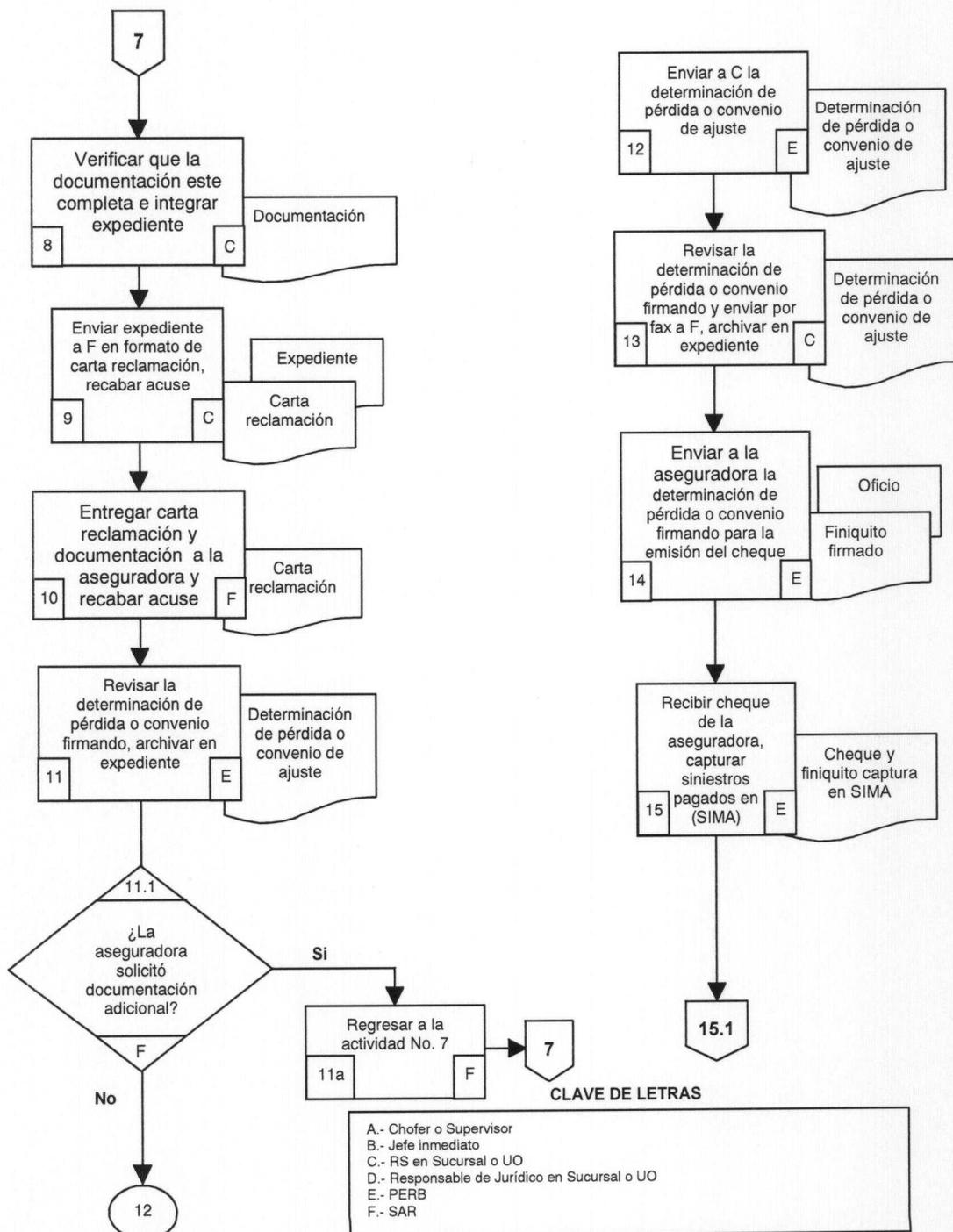
Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

IX.2.4.3. Póliza de transportes de embarcaciones menores

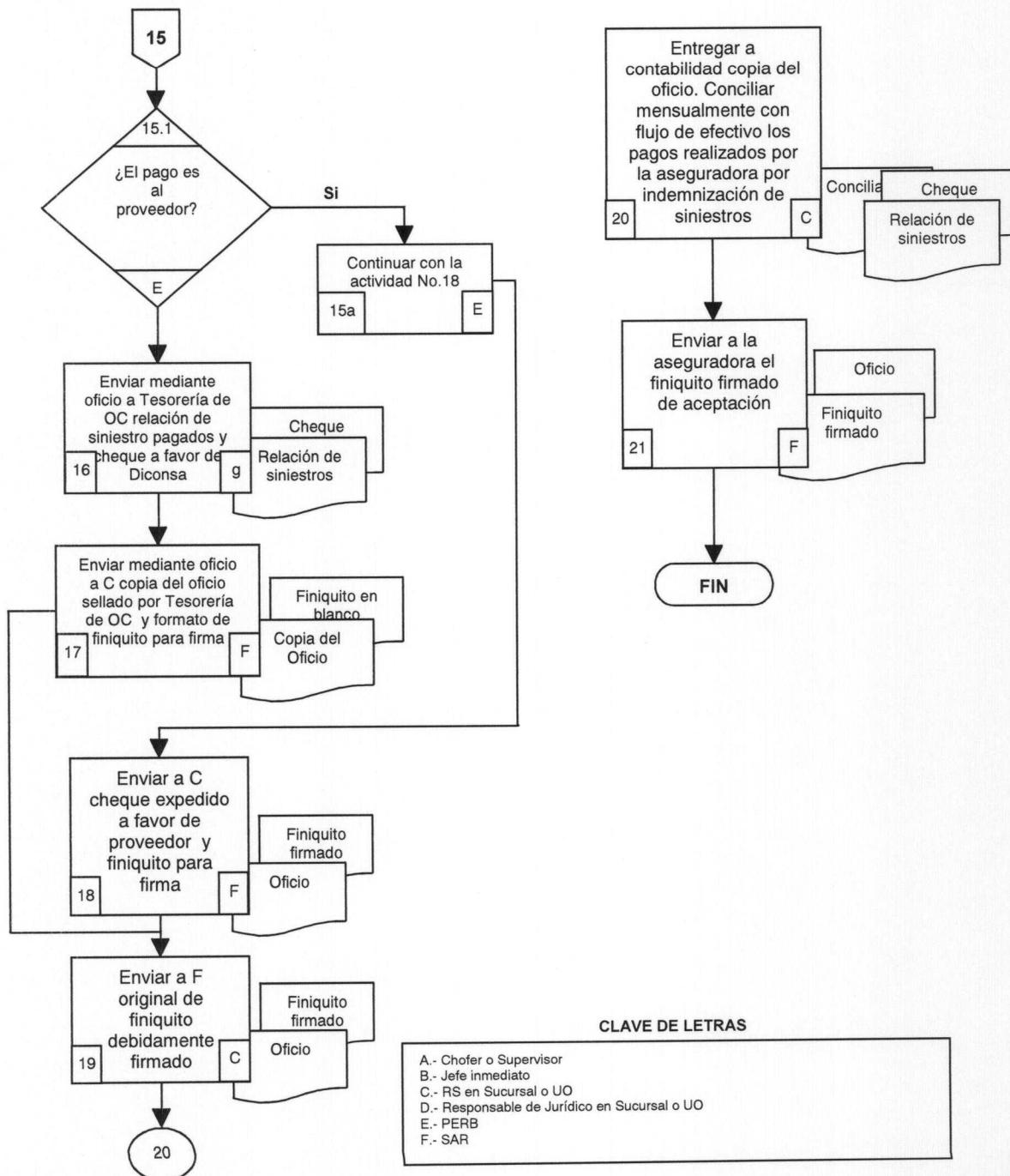


*[Handwritten signature]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12

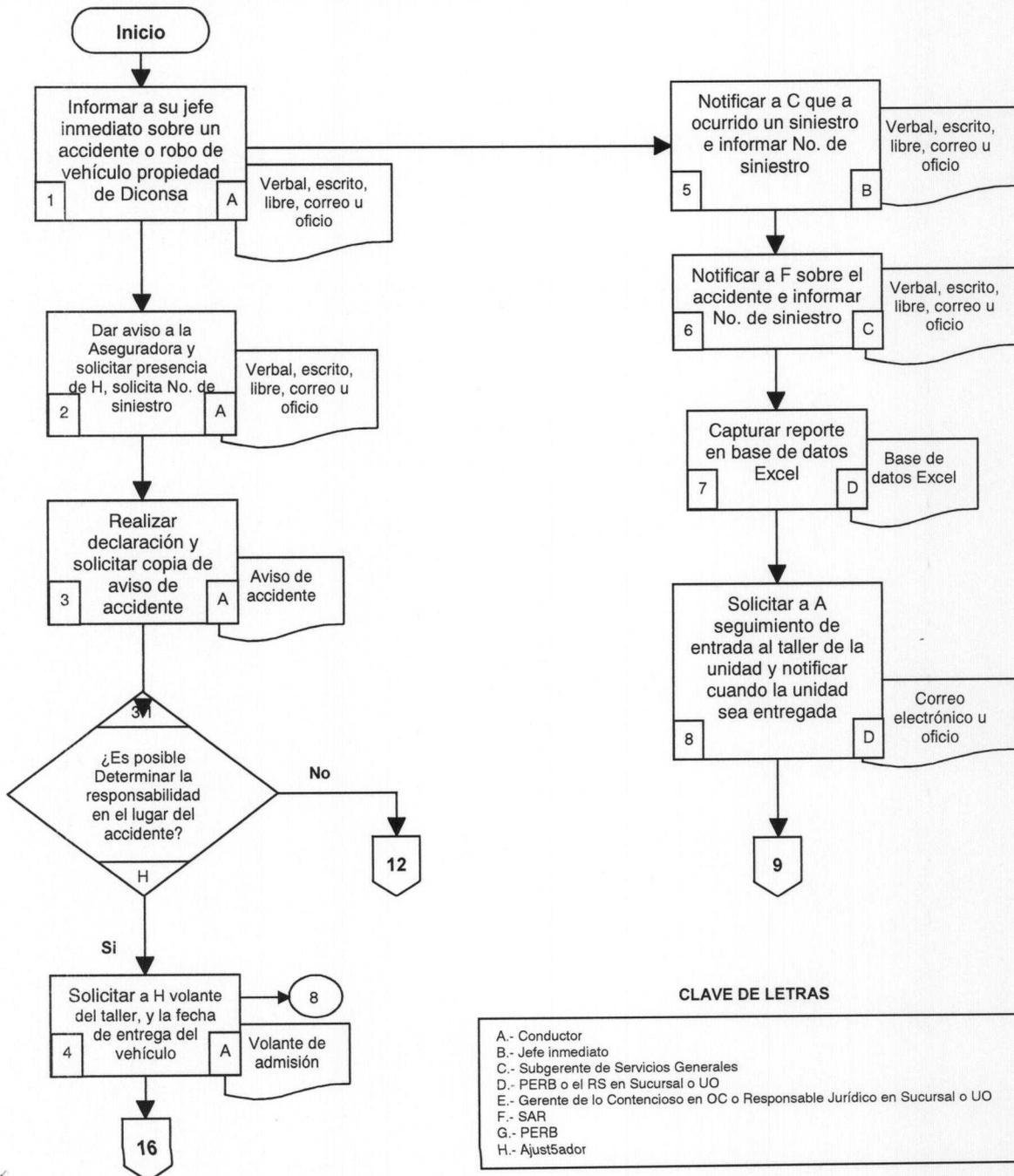


*[Handwritten signature]*

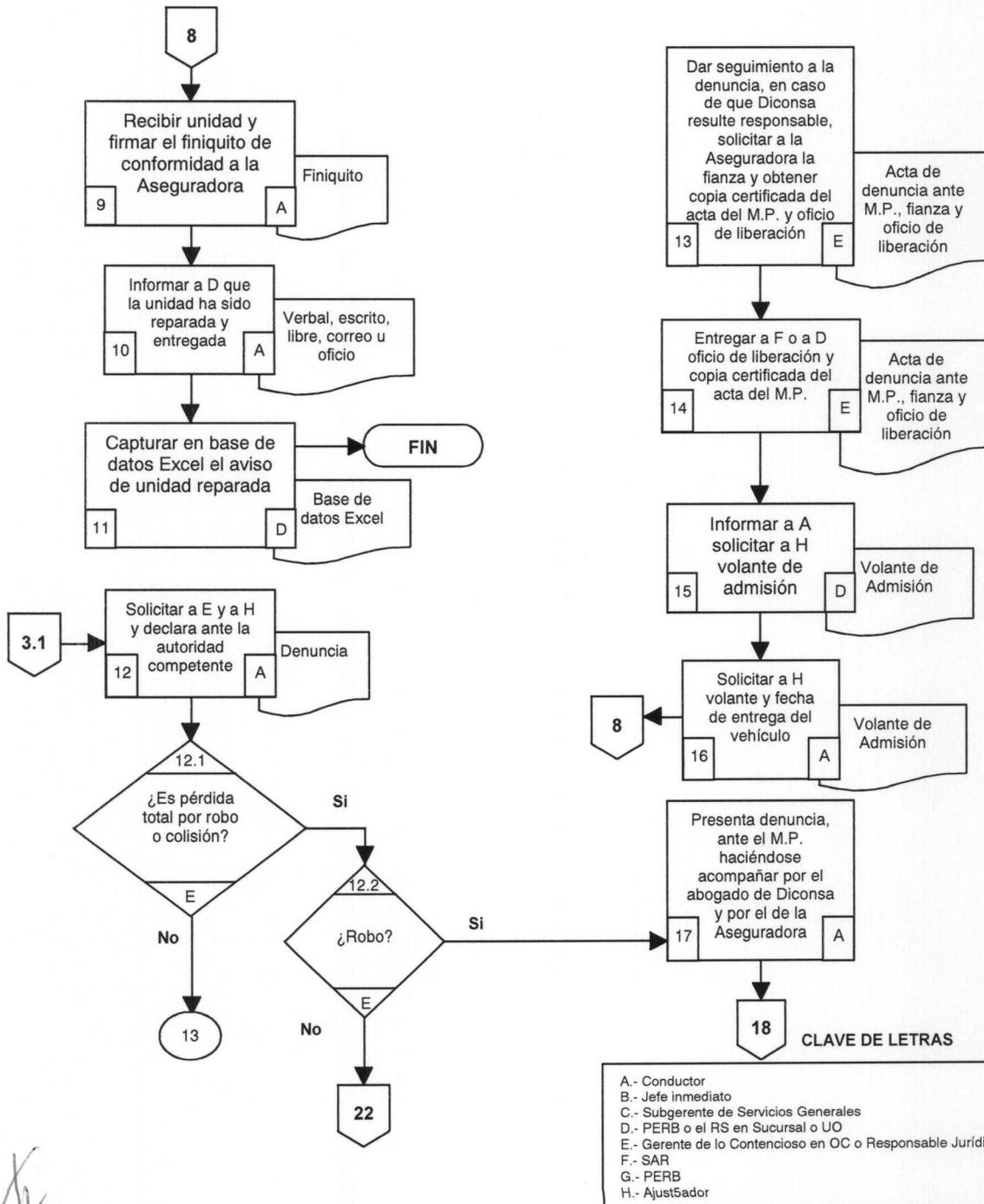
*[Handwritten signature and arrow]*

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12

IX.2.4.5. Póliza de vehículos propiedad de Diconsa

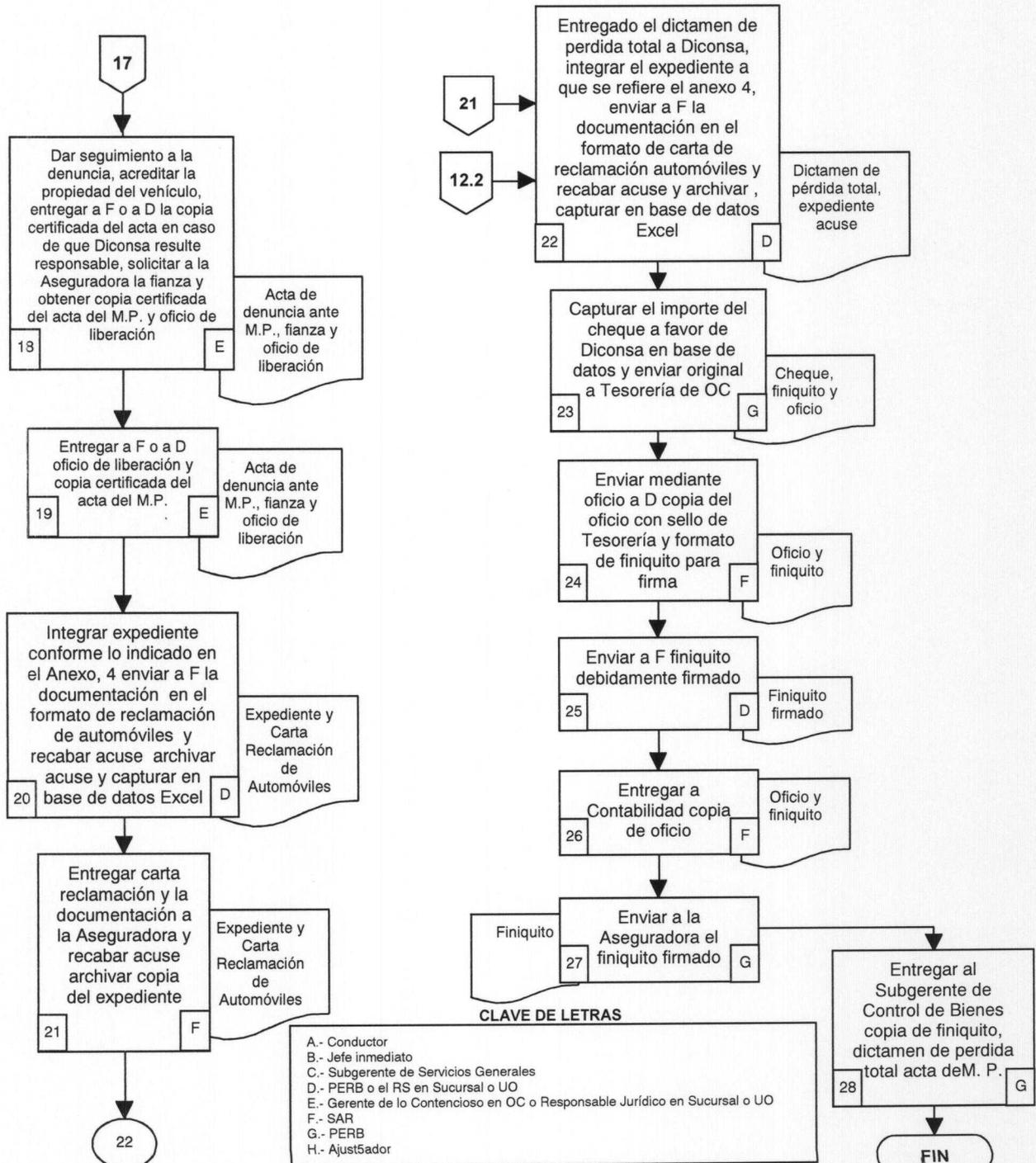


Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD12



- A.- Conductor
- B.- Jefe inmediato
- C.- Subgerente de Servicios Generales
- D.- PERB o el RS en Sucursal o UO
- E.- Gerente de lo Contencioso en OC o Responsable Jurídico en Sucursal o UO
- F.- SAR
- G.- PERB
- H.- Ajustador

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD12





**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

**XII. Relación de Anexos:**

Núm.	Nombre del documento	Clave
1	DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN ENTREGAR LAS SIGUIENTES ÁREAS	
2	BASE DE DATOS DEL PERSONAL ACTIVO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE VIDA INSTITUCIONAL.	
	PERSONAL ACTIVO SEGURO DE VIDA INSTITUCIONAL	
3	SOLICITUD DE PAGO	
4	GUÍA DE DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS	





**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

DE ACUERDO CON LAS ACTAS QUE OBRAN EN LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN Y DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE DICONSA, S. A. DE C. V., ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR DICHAS INSTANCIAS Y SUSTITUYE AL DOCUMENTO DENOMINADO "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS", DE MARZO DEL 2000.

**LIC. RUDY ALEJANDRO PRADO LIMA**  
SECRETARIO TÉCNICO DE LA CIDAP Y  
PROSECRETARIO DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**DATOS DE AUTORIZACIÓN:**

CIDAP		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
NÚMERO DE ACUERDO	04/CIDAP 61/2009/ORD	NÚMERO DE ACUERDO	
TIPO DE SESIÓN	ORDINARIA	TIPO DE SESIÓN	
NÚMERO DE SESIÓN	61	NÚMERO DE SESIÓN	
FECHA DE SESIÓN	17 DE NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE SESIÓN	

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD-12**

**ANEXO 1**

**DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN ENTREGAR LAS SIGUIENTES ÁREAS**

Gerencia de Personal:

- Base de datos del personal de Diconsa relativa a la Pólizas de retiro.
- Base de datos del personal de Diconsa relativa a la Pólizas de vida (en los formatos del anexo 2).
- Base de datos del personal de Diconsa relativa a la Pólizas de GMM.

Gerencia de Operación y Supervisión:

- La ubicación de las tiendas de Diconsa a nivel nacional.

Gerencia de Logística y Transportes:

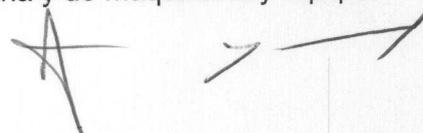
- El proyecto de adquisición de parque vehicular por sucursal, UO y OC, detallando al menos tipo de vehículo, modelo, capacidad y nº de ejes (camiones) y nº de cilindros (sedanes).

Gerencia de Contabilidad:

- El inventario de cada almacén, a precio de venta.

Subgerencia de Control de Bienes:

- La base de datos actualizada relativa al parque vehicular de Diconsa a nivel nacional.
- El detalle de información de cada Almacén y demás bienes inmuebles.
- El detalle del total de bienes mobiliario y equipo de oficina y de maquinaria y equipo.







DICONSA, S. A. DE C. V.



Anexos

### Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos

20142-AD-12

#### ANEXO 3

SOLICITUD DE PAGO

ASEGURADORA:  
P R E S E N T E

NO. REFERENCIA:

FECHA:

**DATOS DEL ASEGURADO**

No. DE PÓLIZA:

SUCURSAL: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL  
ASEGURADO: \_\_\_\_\_

FECHA DEL FALLECIMIENTO:

FALLECIMIENTO

( )

FECHA DEL DICTAMEN DE  
INCAPACIDAD TOTAL Y  
PERMANENTE: \_\_\_\_\_

INCAPACIDAD TOTAL Y  
PERMANENTE

( )

**DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL ASEGURADO**

- CONSENTIMIENTO (ORIGINAL) ( ) SI
- ACTA DE DEFUNCIÓN (ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA) ( ) SI
- ACTA DE MATRIMONIO (ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA) ( ) SI
- ACTA DE NACIMIENTO (COPIA SIMPLE) ( ) SI
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA (COPIA) ( ) SI
- CONSTANCIA LABORAL (ORIGINAL) ( ) SI
- ÚLTIMO TALÓN DE PAGO (COPIA) ( ) SI
- RECONOCIMIENTO DE AUTORIDAD JURÍDICA EN LOS ESTADOS DE  
ADOPCIÓN Y CONCUBINATO ( ) SI
- ORIGINAL O CON FIRMAS AUTÓGRAFAS DEL DICTAMEN MÉDICO  
DEL IMSS (EN CASO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE) ( ) SI
- COPIA DE LA BAJA DEL SERVICIO ACTIVO EXPEDIDA POR  
DICONSA ( ) SI

**DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE LOS BENEFICIARIOS**

**BENEFICIARIO 1**  
NOMBRE: \_\_\_\_\_

FIRMA BENEFICIARIO

ACTA DE NACIMIENTO (COPIA)

( ) SI

IDENTIFICACIÓN OFICIAL (COPIA)

( ) SI

COMPROBANTE DE DOMICILIO (COPIA)

( ) SI

ESPECIFICAR FORMA DE PAGO:

**BENEFICIARIO 2**  
NOMBRE: \_\_\_\_\_

FIRMA BENEFICIARIO

ACTA DE NACIMIENTO (COPIA)

( ) SI

IDENTIFICACIÓN OFICIAL (COPIA)

( ) SI

COMPROBANTE DE DOMICILIO (COPIA)

( ) SI

ESPECIFICAR FORMA DE PAGO:

**BENEFICIARIO 3**  
NOMBRE: \_\_\_\_\_

FIRMA BENEFICIARIO

ACTA DE NACIMIENTO (COPIA)

( ) SI

IDENTIFICACIÓN OFICIAL (COPIA)

( ) SI

COMPROBANTE DE DOMICILIO (COPIA)

( ) SI

ESPECIFICAR FORMA DE PAGO:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE SEGUROS

## Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos

20142-AD-12

ANEXO 4

### GUÍA DE DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS

Vida	Retiro	GMM	Daño físico	Rotura de maquinaria	Equipo electrónico	Responsabilidad civil	Robo de efectivo y valores
<p><u>Por fallecimiento</u></p> <p>a. Formato de solicitud de pago de los beneficiarios designados (anexo 3).</p> <p>b. Original o copia certificada, del acta de defunción del asegurado.</p> <p>c. Copia de la identificación oficial con fotografía, del asegurado,</p> <p>d. Copia del comprobante del último talón de pago de nómina del asegurado.</p>	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 60 años de edad y 9 años y 7 meses (que se consideraran 10 años completos) o más de servicios en la Entidad.</p> <p><u>Documentación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviso de alta del trabajador al IMSS</li> <li>• Aviso de baja del trabajador al IMSS</li> <li>• Constancia laboral de servicios, expedida por Diconsa.</li> <li>• Solicitud de pago del trabajador en el</li> </ul>	<p>Se encuen tra detalla da en las condi- cio- nes gene- rales de la póliza</p>	<p>Acta administrativa en la que se relaten los hechos. Fotografías, (en las cuales se deberán expresar imágenes por ocasionados por el siniestro a las instalaciones de DICONSA).</p> <p>Inventario de mercancías anterior y posterior al siniestro.</p> <p>Nota de salida por ajuste, (diferencia de mercancía entre el inventario anterior y posterior).</p>	<p>Acta administrativa (donde se relate como ocurrió la eventualidad). Dictamen de los daños causados al equipo, (emitido por un prestador de servicios reconocido).</p> <p>Fotografías, (con las cuales se deberá evidenciar con imágenes los daños ocasionados al equipo o el robo).</p>	<p>Acta administrativa (donde se relate como ocurrió el siniestro). Fotografías, (en las cuales se deberá expresar con imágenes los daños ocasionados al equipo o la forma de cómo se realizó el robo).</p> <p>Dictamen técnico de los daños causados al equipo electrónico, emitido por un prestador de</p>	<p>Acta administrativa (donde se relate como ocurrió la eventualidad). Dictamen de los daños materiales causados a los bienes propiedad de terceros. Dictamen médico de las lesiones que presenten terceros afectados y que fueron ocasionadas por las actividades propias de DICONSA.</p>	<p><u>Para robo dentro del local.</u></p> <p>Fotografías, (en las cuales se deberá de evidenciar con imágenes los daños ocasionados para cometer el robo).</p> <p>Acta administrativa, (se deberá realizar el relato de cómo ocurrieron los hechos manifestando que existe violencia ya sea física o moral).</p> <p>Arqueos donde se demuestre el monto del efectivo y/o valores robados.</p> <p><u>Tiendas de todo tipo:</u></p> <p>Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados para cometer el robo).</p>





**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

<p>e. Original o copia certificada del Acta de matrimonio del asegurado (en su caso). Copia simple del acta de nacimiento del asegurado. Copia del acta de nacimiento de los beneficiarios.</p>	<p>formato proporcionado por la Aseguradora dirigido a esta misma. • Identificación oficial del reclamante. • Comprobante de domicilio.</p>	<p>Resguardos del equipo dañado de: oficina, almacén, contratistas, tienda o según cómputo, aplique. Copia de la factura de adquisición de los bienes que se dañaron. Tres cotizaciones de los bienes dañados de las mismas características técnicas de los equipos afectados. Factura original del prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Resguardo del equipo robado y/o dañado. Tres cotizaciones del bien robado o dañado, (expedidas por prestador de servicios o proveedor reconocido y de las mismas características del equipo dañado o robado). Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>servicios reconocido. Resguardo del equipo robado o dañado. Tres cotizaciones del bien robado o dañado (de las mismas características técnicas). Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso. Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la</p>	<p>En el caso de muerte, se solicita certificado de defunción emitido por autoridad competente, donde se determinen las causas de la defunción y estas se deriven de una actividad propia de DICONSA, de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia. Tres cotizaciones del bien dañado (de reparación o reposición). Factura original</p>	<p>Acta administrativa (se deberá realizar el relato de cómo ocurrieron los hechos manifestando que existe violencia ya sea física o moral). Auditoria levantada por concepto de robo de efectivo y valores. Copia del acta de entrega del capital de trabajo con sus respectivos aumentos o disminuciones según sea el caso. Integración de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada) Inventario físico de mercancías levantado posterior al robo.</p>
<p>f. Copia simple del acta de nacimiento del asegurado. Copia del acta de nacimiento de los beneficiarios.</p>	<p>• Comprobante de domicilio.</p>	<p>Tres cotizaciones de los bienes dañados de las mismas características técnicas de los equipos afectados. Factura original del prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia.</p>	<p>de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada)</p>
<p>g. Copia del acta de nacimiento de los beneficiarios.</p>	<p></p>	<p>Tres cotizaciones de los bienes dañados de las mismas características técnicas de los equipos afectados. Factura original del prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia.</p>	<p>de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada)</p>
<p>h. Copia de comprobante de domicilio de los beneficiarios.</p>	<p></p>	<p>Tres cotizaciones de los bienes dañados de las mismas características técnicas de los equipos afectados. Factura original del prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia.</p>	<p>de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada)</p>
<p>i. Copia de la identificación oficial con fotografía, del o de los beneficiarios, y Última designación de beneficiarios</p>	<p></p>	<p>Tres cotizaciones de los bienes dañados de los servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la</p>	<p>de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia.</p>	<p>de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada)</p>
<p>j. Última designación de beneficiarios</p>	<p></p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>Factura original de prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la</p>	<p>de la cual sea civilmente responsable de conformidad a la normatividad vigente en la materia.</p>	<p>de la facturación en tránsito o créditos adicionales, (documentar con copias de facturas con sus respectivos abonos y cargos, aquella mercancía que fue entregada a la tienda y al momento de ocurrir el siniestro, no se encuentra pagada)</p>

*[Handwritten signature]*



SECRETARÍA DE DEFENSA NACIONAL

DICONSA, S. A. DE C. V.



Anexos

### Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD-12

<p>(consentimiento), firmada por el asegurado. k. Original de constancia laboral. l. Reconocimiento de autoridad de la situación jurídica de adopción y/o de concubinato (en y según sea, el caso).</p> <p><u>Por Incapacidad Total</u> y <u>Permanente:</u> Además de la documentación estipulada en los incisos a, c, d, e, f, g, h, i, j, k y l anteriores, el correspondiente dictamen emitido por el Instituto Mexicano del</p>			<p>artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (debiendo presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de escritura de la compañía y copia de identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).</p> <p>Dictamen de los daños causados al inmueble en su caso (catalogo de conceptos). Planos del inmueble afectado. Tres cotizaciones de prestadores de servicios o</p>	<p>servicios o proveedor, (debiendo presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de escritura pública de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).</p> <p>Copia de la factura de adquisición del bien robado o dañado. Copia certificada de las actuaciones del Ministerio público (solo en caso de robo).</p> <p>Copia certificada de las actuaciones del Ministerio de</p>	<p>cédula de registro fiscal, copia del comprobante del domicilio fiscal, copia de la escritura pública de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).</p> <p>Copia de la factura de adquisición del bien robado o dañado. Copia certificada de las actuaciones del Ministerio público (solo en caso de robo).</p>	<p>de prestador de servicios o proveedor en su caso. Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (debiendo presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura pública de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).</p> <p>Copia de la factura de adquisición del bien robado o dañado. Copia certificada de las actuaciones del Ministerio de</p>	<p>Copia de la última auditoria realizada por concepto de revisión del capital de trabajo. Copia del control de capital de trabajo, (entradas y salidas, registro diario de ventas, reporte de ventas mensuales). Robo de efectivo en tránsito: Acta administrativa (se deberá realizar el relato de cómo ocurrieron los hechos manifestando que existe violencia ya sea física o moral). Copia de recibos afectados por el robo de efectivo y valores. Copia de las facturas que se afectaron por el robo. Comprobación laboral de la persona que fue robada. Oficio de comisión. Copia de la relación de la cobranza.</p>
--	--	--	---	---	--	--	---

Handwritten signature and initials

Handwritten number 2



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD Y  
GARANTÍAS

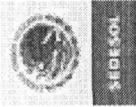
DICONSA, S. A. DE C. V.



Anexos

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD-12**

<p>Seguro Social en original o con firmas y autógrafas copia de la baja del servicio del activo asegurado, por expedida Diconsa.</p>		<p>proveedores, para la rehabilitación del inmueble afectado. Programa anual de mantenimiento del inmueble afectado. Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público (cuando los daños los haya ocasionado un tercero) Copia certificada del peritaje de bomberos de la localidad, solo en caso de existir estación de Bomberos. Copia certificada del peritaje de protección civil, solo en el caso de que en la localidad exista, protección civil.</p>	<p>público.</p>	<p>público (solo en caso de defunción).</p>	<p>Para todos los casos Copia certificada de las actuaciones del Ministerio público. Copia de la denuncia realizada ante la autoridad competente de la zona.</p>
--	--	---	-----------------	---	--



SECRETARÍA DE  
EL COMERCIO DEL ESTADO

DICONSA, S. A. DE C. V.



Anexos

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

		<p><u>PARA EL CASO DE TIENDAS:</u> Acta administrativa (en donde se relacionen los hechos y se determine el daño a la mercancía). Auditoria levantada en fecha posterior al siniestro. Ultima auditoria por revision de capital de trabajo. Inventario físico de mercancía en buen y mal estado. Integración de la facturación en tránsito y/o créditos adicionales, (copias de facturas de la mercancía entregada a la</p>			
--	--	---	--	--	--

#2

A

7

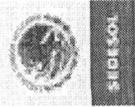


**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

**ANEXO 4**  
**GUÍA DE DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS**

Robo de mercancías	Rotura de cristales	Anuncios luminosos y no luminosos	Transportes carga	Embarcaciones	RC viajero (podrá estar incluida en la de vehículos)	Vehículos
Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos del siniestro). Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados por el siniestro). Inventario de mercancías anterior y posterior al siniestro. Nota de salida por ajuste, (el inventario resultante de la diferencia entre el inventario de mercancías anterior y posterior). Resguardos de equipo de oficina, o equipo de almacén, o equipo de tienda, o equipo de cómputo, o equipo de contratistas, en caso de presentar daño o robo. Copia de la factura de	Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos que ocasionaron la rotura del cristal). Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados por la rotura del cristal). Tres cotizaciones para la sustitución de la sustitución del cristal y la reparación de los daños en	Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos que ocasionaron la pérdida o daño del material del anuncio). Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados por la pérdida o daño del anuncio). Tres cotizaciones para la sustitución o reparación del anuncio. Factura original de prestador de servicios o proveedor en su	Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos del siniestro). Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños a la mercancía, o equipo de oficina, o equipo de cómputo, o montacargas ocasionados por el siniestro). Oficio de comisión. Comprobante laboral, (alta ante el IMSS, recibo de pago) Identificación	Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos del siniestro). Fotografías, (en las cuales se deberá de evidenciar con imágenes los daños a la mercancía, o embarcación, ocasionados por el siniestro). Copia del libro de navegación. Oficio de comisión. Comprobante laboral, (alta ante el IMSS, recibo de pago) Identificación	Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos del siniestro). Fotografías, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados por el siniestro). Parte de Transito o Policía Federal Preventiva. Licencia vigente expedida por autoridad competente, en la cual autoriza la conducción de una unidad de pasajeros. Comprobante laboral, (alta ante el IMSS, recibo de pago, de los pasajeros en su caso)	Solo para el caso de <u>perdidas totales por daños materiales</u> o <u>robo</u> . Acta administrativa, (donde se relacionen los hechos del siniestro). Fotografías, en su caso, (en las cuales se deberá de expresar con imágenes los daños ocasionados por el siniestro). Tarjeta de circulación de la unidad dañada o robada. Copia de la factura de





SECRETARÍA DE  
GUARDIA NACIONAL

DICONSA, S. A. DE C. V.



Anexos

### Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos 20142-AD-12

adquisición de los bienes que fueron dañados o robados.	caso de que existan.	caso.	oficial del conductor de la unidad siniestrada.	oficial del conductor de la embarcación siniestrada.	Identificación oficial del conductor.	adquisición, copia de la factura de la arrendadora o del comunicado emitido por la Secretaría de Hacienda en donde se otorga la cesión de la unidad a DICONSA, según corresponda.
Tres cotizaciones de los bienes dañados o robados.	Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.	Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Relación de mercancía para entrega a tiendas de acuerdo a la ruta, (boleta de porteo).	Relación de mercancía para entrega a tiendas de acuerdo a la ruta, (boleta de porteo).	los daños causados a los pasajeros. Certificado de defunción en caso de muerte de algún pasajero.	Recibos originales del pago de tenencias de los últimos 5 años. Tarjetón original del R.F.V., (sólo para el caso de modelos anteriores a 1991).
Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso.	Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Facturas de la mercancía que llevaba el siniestro.	Facturas de la mercancía que llevaba la embarcación al sufrir el siniestro.	Resguardo o copia de la factura de adquisición del autobús.	Recibos originales del pago de tenencias de los últimos 5 años. Tarjetón original del R.F.V., (sólo para el caso de modelos anteriores a 1991).
Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Facturas de la mercancía que llevaba el siniestro.	Facturas de la mercancía que llevaba la embarcación al sufrir el siniestro.	Resguardo o copia de la factura de adquisición del autobús.	Recibos originales del pago de tenencias de los últimos 5 años. Tarjetón original del R.F.V., (sólo para el caso de modelos anteriores a 1991).
Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público. EL CASO DE TIENDAS:	Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa).	Resguardos de equipo de oficina, o equipo de cómputo, o montacargas, en caso de presentar	Resguardos de la embarcación, bajo nulo desplazamiento, etc.)	Relación de equipaje y monto aproximado del valor de los mismos.	Recibo original de baja de placas.
Acta administrativa, (donde se relaten los hechos del siniestro).	Acta administrativa, (donde se relaten los hechos del siniestro).	Acta administrativa, (donde se relaten los hechos del siniestro).	Resguardos de equipo de oficina, o equipo de cómputo, o montacargas, en caso de presentar	Resguardos de la embarcación, bajo nulo desplazamiento, etc.)	Relación de equipaje y monto aproximado del valor de los mismos.	Recibo original de baja de placas.
Fotografías, (en las cuales	Fotografías, (en las cuales	Fotografías, (en las cuales	de presentar	de presentar	Relación de equipaje y monto aproximado del valor de los mismos.	Parte de Transito

*[Handwritten signatures and initials]*

**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos**  
20142-AD-12

<p>se deberá de evidenciar con imágenes los daños ocasionados por el siniestro). Auditoria levantada posterior al siniestro. Ultima auditoria por revisión de capital de trabajo. Inventario físico de mercancía en buen y mal estado. Integración de la facturación en tránsito y/o créditos adicionales, (copias de facturas de la mercancía entregada a la tienda y que se encuentre pendiente de pago). Acta de entrega del capital de trabajo. Control de capital de trabajo, (entradas y salidas, reporte diario de ventas, reporte de ventas mensuales, etc.). Resguardo del equipo dañado o robado, propiedad de DICONSA, (en su caso).</p>	<p>apoderados legales de la empresa).</p>	<p>daño o robo. Copia de la factura de adquisición de los bienes que fueron dañados o robados. Tres cotizaciones de las mismas características de los bienes dañados o robados. Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso. Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la</p>	<p>daño o robo). Copia de la factura de adquisición de la embarcación o dañada o robada. Copia de la factura de adquisición del motor fuera de borda que fue dañado o robado. Tres cotizaciones de las mismas características de los bienes dañados o robados. Factura original de prestador de servicios o proveedor en su caso. Soporte documental del artículo 140 del prestador de servicios o proveedor en su caso.</p>	<p>o Policía Federal Preventiva. Licencia vigente expedida por autoridad competente, (deberá estar autorizada para conducir un vehículo de conformidad a las características de la unidad accidentada). Factura en ceros a favor de la aseguradora, (expedida por DICONSA, en donde se ceden los derechos de los restos o en su caso recuperaciones por robo). Copia certificada del acta del Ministerio Público.</p>
---	---	---	--	---



**Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos  
20142-AD-12**

			<p>escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa). Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público.</p>	<p>proveedor, (se deberá presentar copia de la cédula de registro fiscal, copia del comprobante de domicilio fiscal, copia de la escritura de la empresa y copia de la identificación oficial de los apoderados legales de la empresa). Copia certificada de la inspección de daños, expedida por la capitania de puerto, o actuaciones del Ministerio Público.</p>	<p>Oficio de liberación.</p> <p>de</p>
--	--	--	--	---	--

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*