



**ÓRGANO JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE SEGUROS**



**PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE SEGUROS DE
DAÑOS Y FIDELIDAD**

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR, C.A.

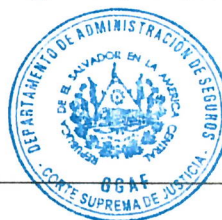
AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA

El presente documento contiene el Procedimiento de Reclamos de Seguros de Daños y Fidelidad, elaborado por el Departamento de Administración de Seguros y presentado con el aval de la Gerencia General de Administración y Finanzas, por lo que el **Infrascrito Presidente del Órgano Judicial y de la Corte Suprema de Justicia**, en cumplimiento al Art. 25 de la Ley Orgánica Judicial y los Artículos 13, 14 y 15 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Órgano Judicial, relacionadas con la “Estructura Organizacional”, el “Procedimiento de Reclamos de Seguros de Daños y Fidelidad” y la “Delegación de Autoridad y Asignación de Funciones”, respectivamente, **AUTORIZA el Procedimiento de Reclamos de Seguros de Daños y Fidelidad del Departamento de Administración de Seguros** y entrarán en vigencia a partir del 12 de Octubre dos mil veintitrés.

Elaborado por: _____

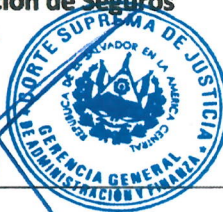


Lic. Geremías Santamaría Domínguez
Jefe del Departamento de Administración de Seguros



Revisado por: _____

Lic. Julio Alberto Chávez Henríquez
Gerente General de Administración y Finanzas



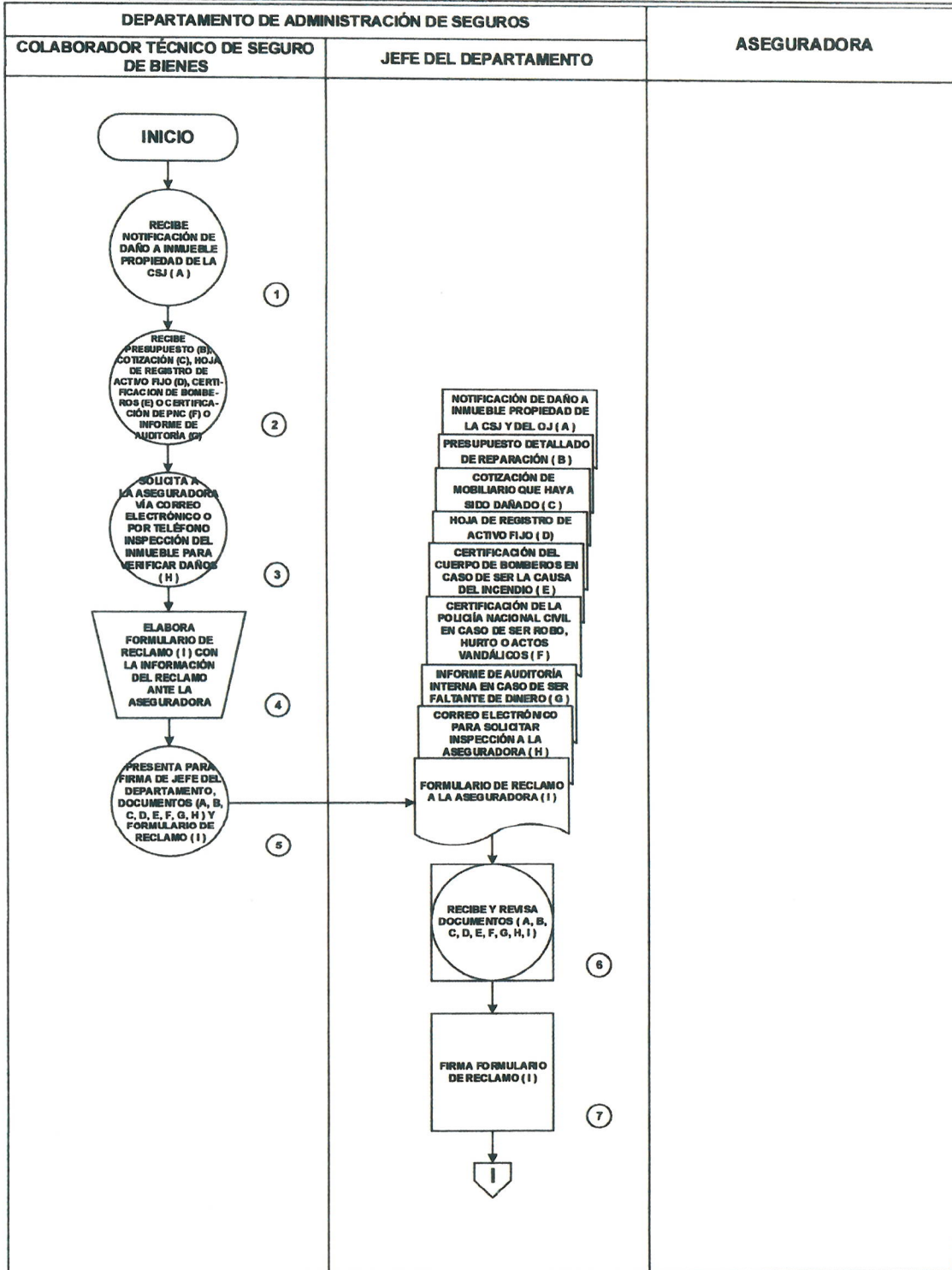
Autorizado por: _____

Lic. Óscar Alberto López Jerez
Presidente del Órgano Judicial y de la Corte Suprema de Justicia



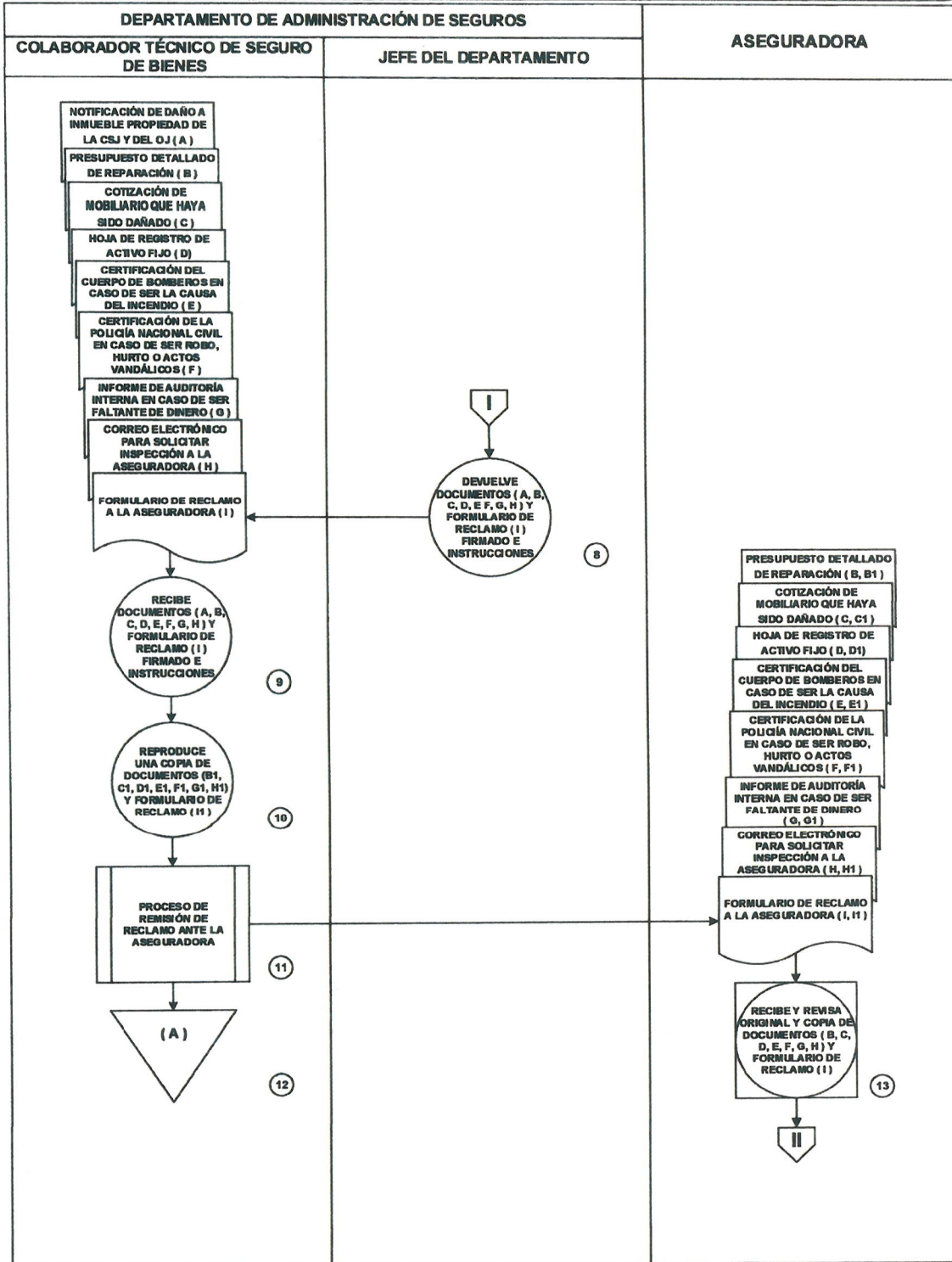
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS

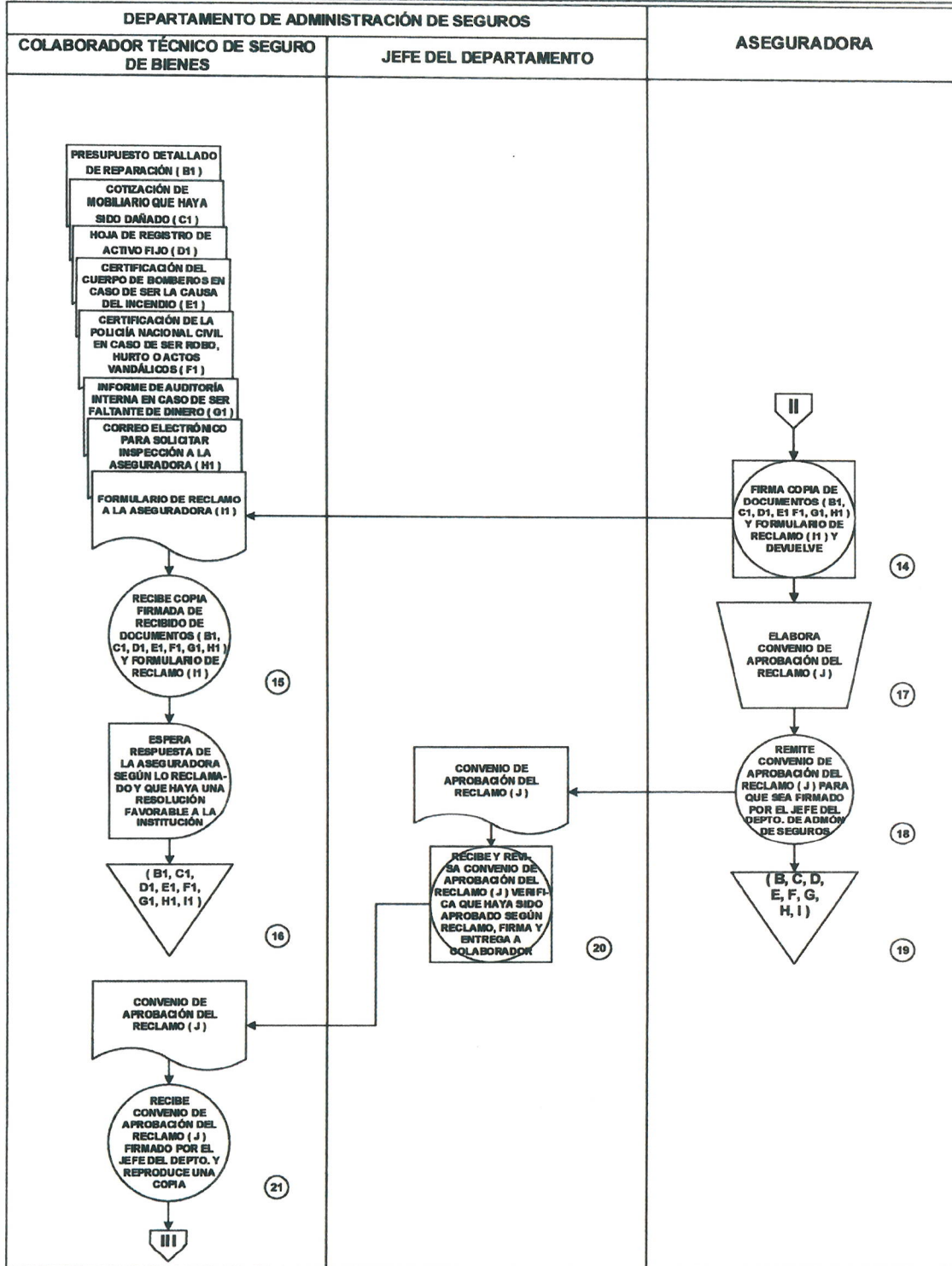


DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS

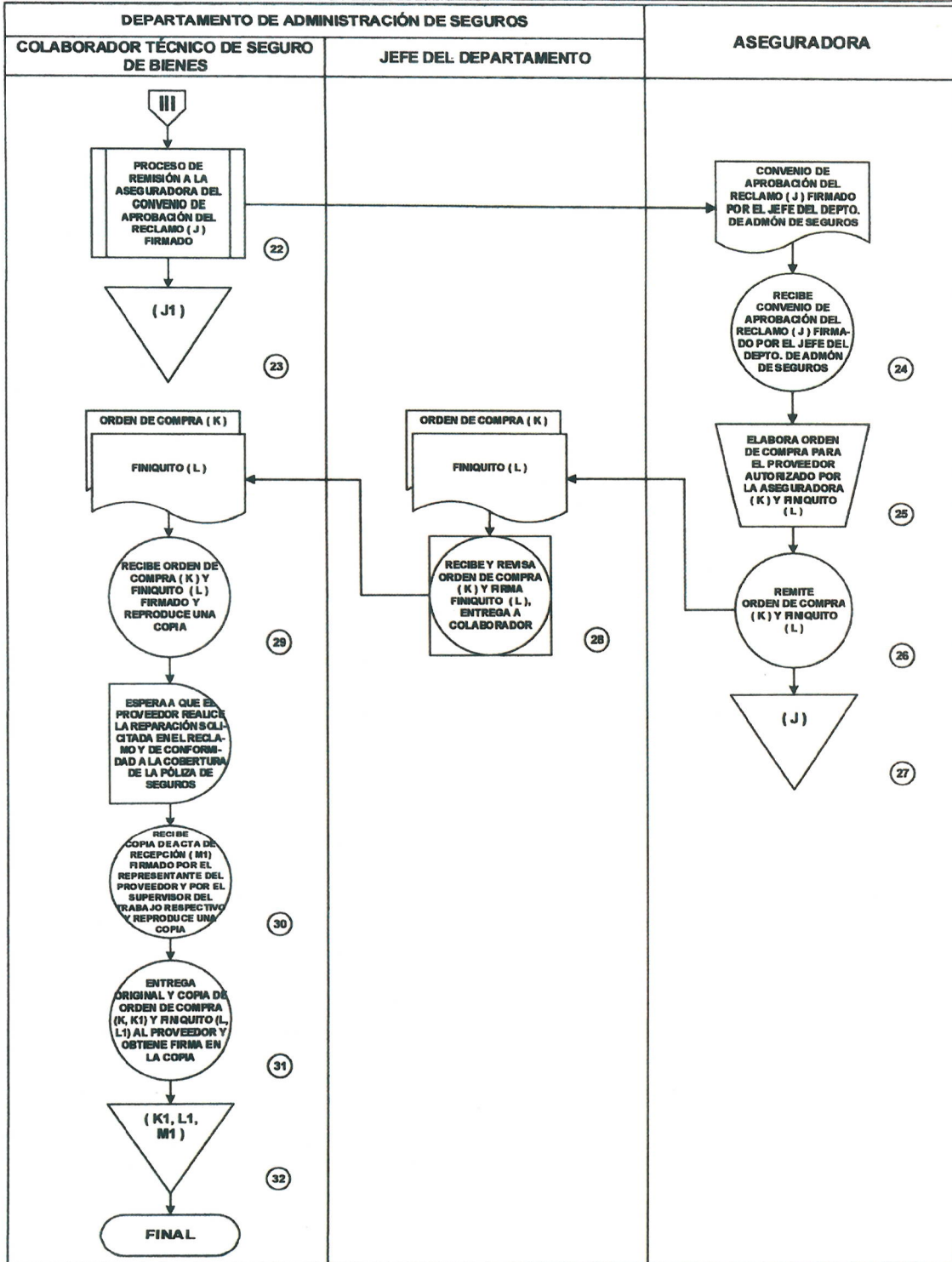
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD**
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD**
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS**



ÓRGANO JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS

HOJA N° 1 DE 5
 CÓDIGO: _____
 VIGENCIA: _____

PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS
OBJETIVO: Procesar reclamos de seguros de daños a inmuebles de la institución.

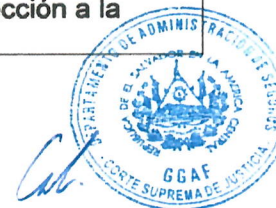
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	1	Recibe Notificación de Daño a Inmueble Propiedad de la Corte Suprema de Justicia Institución y del Órgano Judicial (A) , de la Administración, Dirección o Jefatura, en la que hace referencia a fecha, tipo y causa de daños, nombre y número de teléfono de persona que será contactada por la Aseguradora/Departamento de Administración de Seguros, para coordinar inspección y otros y los anexos de Presupuesto Detallado de la Reparación (B) , con los trabajos a realizar y dicho presupuesto debe ser de un proveedor externo a la CSJ, que acepte trabajar bajo la coordinación y pago de la Aseguradora, Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C) en el mismo evento, Hoja de Registro de Activo Fijo (D) , de fecha reciente, emitida por la Sección de Activo Fijo, únicamente del mobiliario. Asimismo, Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E) , Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G) .
	2	Remite Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H) o vía teléfono para verificar daños.
	3	Elabora Formulario de Reclamo (I) con la información del reclamo ante la aseguradora respectiva.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	4	Recibe y revisa Notificación de Daño a Inmueble Propiedad de la Corte Suprema de Justicia Institución y del Órgano Judicial (A) , Presupuesto Detallado de la Reparación (B) , Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C) , Hoja de Registro de Activo Fijo (D) , Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E) , Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G) , Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H) y Formulario de Reclamo (I) .
	5	Firma Formulario de Reclamo (I) .
	6	Devuelve Notificación de Daño a Inmueble Propiedad de la Corte Suprema de Justicia Institución y del Órgano Judicial (A) , Presupuesto Detallado de la Reparación (B) , Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C) , Hoja de Registro de Activo Fijo (D) , Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E) , Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G) , Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H) y Formulario de Reclamo (I) firmado e instrucciones para seguir trámite.



PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	7	Recibe Notificación de Daño a Inmueble Propiedad de la Corte Suprema de Justicia Institución y del Órgano Judicial (A), Presupuesto Detallado de la Reparación (B), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C), Hoja de Registro de Activo Fijo (D), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H) y Formulario de Reclamo (I) firmado e instrucciones para seguir trámite del jefe del departamento y con instrucciones de obtener copias de documentos y remitir el reclamo a la aseguradora.
	8	Reproduce copia de Presupuesto Detallado de la Reparación (B1), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C1), Hoja de Registro de Activo Fijo (D1), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E1), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F1) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G1), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H1) y Formulario de Reclamo (I1).
	9	Realiza Proceso de Remisión de Reclamo ante la Aseguradora.
	10	Archiva en expediente digital/físico Notificación de Daño a Inmueble Propiedad de la Corte Suprema de Justicia Institución y del Órgano Judicial (A).
ASEGURADORA	11	Recibe y revisa original y copia de Presupuesto Detallado de la Reparación (B, B1), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C, C1), Hoja de Registro de Activo Fijo (D, D1), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E, E1), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F, F1) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G, G1), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H, H1) y Formulario de Reclamo (I, I1).
	12	Firma de recibido en copia de Presupuesto Detallado de la Reparación (B1), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C1), Hoja de Registro de Activo Fijo (D1), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E1), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F1) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G1), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H1) y Formulario de Reclamo (I1) y devuelve a Colaborador Técnico de seguro de Bienes.
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	13	Recibe de la Aseguradora, copia firmada de recibido de Presupuesto Detallado de la Reparación (B1), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C1), Hoja de Registro de Activo Fijo (D1), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E1), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F1) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G1), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H1) y Formulario de Reclamo (I1).



PROCEDIMIENTO: **RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	14	Espera respuesta de la aseguradora, según lo reclamado y que haya una resolución favorable a favor de la institución.
	15	Archiva en expediente digital/físico copia firmada de recibido de Presupuesto Detallado de la Reparación (B1), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C1), Hoja de Registro de Activo Fijo (D1), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E1), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F1) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G1), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H1) y Formulario de Reclamo (I1)
ASEGURADORA	16	Elabora Convenio de Aprobación del Reclamo (J) .
	17	Remite Convenio de Aprobación del Reclamo (J) para que sea firmado por el Jefe del Departamento de Administración de Seguros.
	18	Archiva Presupuesto Detallado de la Reparación (B), Cotización de Mobiliario que haya sido Dañado (C), Hoja de Registro de Activo Fijo (D), Certificación del Cuerpo de Bomberos en caso de ser la causa de incendio (E), Certificación de la Policía en caso de ser la causa robo/hurto o actos vandálicos (F) o Informe de Auditoría interna en caso de ser faltante de dinero (G), Correo Electrónico para Solicitar Inspección a la Aseguradora (H) y Formulario de Reclamo (I).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	19	Recibe y revisa que el Convenio de Aprobación del Reclamo (J) haya sido aprobado según lo requerido en el reclamo, firma convenio y lo entrega al Colaborador Técnico de Seguro de Bienes.
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	20	Recibe Convenio de Aprobación del Reclamo (J) firmado por la jefatura, reproduce una copia para remitir a la aseguradora confirmando que se está de acuerdo con la resolución.
	21	Realiza proceso de Remisión a la aseguradora del Convenio de Aprobación del Reclamo (J) firmado.
	22	Archiva copia del Convenio de Aprobación del Reclamo (J1) firmado.
ASEGURADORA	23	Recibe Convenio de Aprobación del Reclamo (J) firmado por el Jefe del Departamento de Administración de Seguros.
	24	Elabora Orden de Compra (K) para el proveedor autorizado por la aseguradora y Finiquito (L) y remite.
	25	Archiva Convenio de Aprobación del Reclamo (J).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	26	Recibe y revisa Orden de Compra (K) para el proveedor autorizado por la aseguradora y Finiquito (L) para entregar al proveedor hasta haber recibido los trabajos realizados a satisfacción según lo solicitado en el reclamo y de conformidad a la cobertura de la Póliza de Seguros. Entrega a Colaborador para seguir el trámite correspondiente.
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	27	Recibe Orden de Compra (K) para el proveedor autorizado por la aseguradora y Finiquito (L) firmado el Jefe del Departamento de Administración de Seguros y reproduce una copia para obtener firma de recibido por el proveedor.
	28	Espera que el proveedor realice la reparación solicitada en el reclamo y de conformidad a la cobertura de la póliza de seguros.
	29	Recibe copia de Acta de Recepción (M1) firmada por el representante del proveedor y la persona encargada de supervisar y recibir el trabajo en la dependencia respectiva.



PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE SEGURO DE BIENES	30	Entrega al proveedor original y copia de Orden de Compra (K1) y Finiquito (L1), obtiene firma en la copia.
	31	Archiva expediente digital/físico la copia de Orden de Compra (K1), Finiquito (L1) firmados por el proveedor y Acta de Recepción (M1).
		Final de Procedimiento.

DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Distribución	Dependencia
A	NOTIFICACIÓN DE DAÑO A INMUEBLE PROPIEDAD DE LA CSJ	Original	Archivo del Departamento de Administración de Seguros
		Copia	Archivo de la Administración, Dirección o Jefatura
B	PRESUPUESTO DE REPARACIÓN DETALLADO CON LOS TRABAJOS A REALIZAR POR UN PROVEEDOR EXTERNO A LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
C	COTIZACIÓN DE MOBILIARIO, QUE HAYA SIDO DAÑADO EN EL MISMO EVENTO	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
D	HOJA DE REGISTRO DE ACTIVO FIJO DE FECHA RECIENTE, EMITIDA POR LA SECCIÓN DE ACTIVO FIJO, ÚNICAMENTE DEL MOBILIARIO	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
E	CERTIFICACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS EN CASO DE SER LA CAUSA DE INCENDIO	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
F	CERTIFICACIÓN DE LA POLICIA EN CASO DE SER LA CAUSA ROBO/HURTO O ACTOS VANDÁLICOS	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
G	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EN CASO DE SER FALTANTE DE DINERO	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
H	CORREO ELECTRÓNICO DE SOLICITUD DE INSPECCIÓN A LA ASEGURADORA (CUANDO APLIQUE)	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
I	FORMULARIO DE RECLAMO	Original	Archivo de la Aseguradora
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros



PROCEDIMIENTO: RECLAMOS DE SEGUROS DE DAÑOS Y FIDELIDAD

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Distribución	Dependencia
J	CONVENIO DE APROBACIÓN DEL RECLAMO	Original	Archivo de la Aseguradora/Proveedor
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
K	ORDEN DE COMPRA	Original	Archivo del Proveedor
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
L	FINIQUITO	Original	Archivo del Proveedor
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros
M	ACTA DE RECEPCIÓN	Original	Archivo del Proveedor
		Copia	Archivo digital/físico del Departamento de Administración de Seguros

