

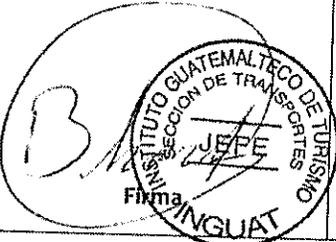
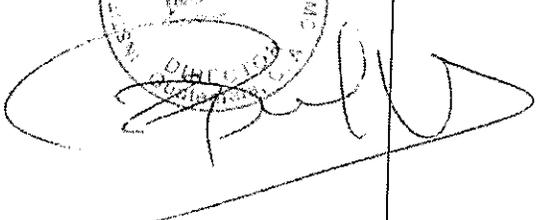
	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Versión: 2 Fecha: 16 - 04 - 2012 Página 1 de 10

0. Índice
1. Objetivos
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Responsabilidades
6. Frecuencia
7. Desarrollo
8. Registros
9. Lista de distribución del procedimiento
10. Anexos

COPIA DIGITAL

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones
Todo el procedimiento	08/03/2012	Puntos 3, 4, 5, 7, 8, 9 y 10

Revisado por: Pablo Alonzo Bhor Avendaño Cargo: Jefe de Sección de Transportes	Autorizado por: Licda. Greyfi Oneyda Granados Cargo: Jefe del Departamento Administrativo	Aprobado por: Lic. Pedro Pablo Dúchez Cargo: Director
 Firma	 Firma	 Firma

	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
		Versión: 2
		Fecha: 16 - 04 - 2012
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Página 2 de 10

1. Objetivo

- 1.1 Describir el procedimiento para realizar un reclamo al seguro en caso de siniestro vehicular.

2. Alcance

- 2.1 Personal de la Sección de Transportes.
 2.2 Otros usuarios previamente autorizados, que por comisiones oficiales se les asignen vehículos del INGUAT sin piloto.

3. Definiciones

- 3.1 *Ajustador*: persona de la aseguradora responsable de atender el siniestro vehicular en el lugar del accidente.
 3.2 *Deducible*: monto no cubierto por una póliza de seguro.
 3.3 *GPS*: Sistema de Posicionamiento Global, que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona o un vehículo.
 3.4 *Siniestro*: ocurrencia de un suceso amparado en la póliza de seguro.
 3.5 *Velocidad*: es el ritmo o tasa de cambio de la posición por unidad de tiempo. La velocidad máxima permitida para los vehículos oficiales del INGUAT es de 90 km/hr, cumpliendo siempre, con los límites de velocidad permitidos en el país y lo que corresponda fuera de la República de Guatemala.

4. Documentos de referencia

- 4.1 Solicitud de transporte.
 4.2 Nombramiento de comisión oficial.
 4.3 Póliza del seguro del vehículo utilizado.
 4.4 Reporte de GPS (incluye hora, velocidad, ubicación, entre otros).
 4.5 Normativa interna.
 4.6 Normas Generales de Control Interno Gubernamental. Acuerdo No.09-03 de la Contraloría General de Cuentas. Norma 1.10.

5. Responsabilidades

- 5.1 Conductor del vehículo, asignado por el jefe de transportes o responsable de la comisión:
- A) Conducir el vehículo en los límites de velocidad permitidos, tanto dentro o fuera de la República de Guatemala.
 - B) Reportar el siniestro a la aseguradora.
 - C) Informar al Jefe de la Sección de Transportes y al Jefe inmediato sobre el siniestro vehicular.
 - D) Proporcionar los datos correspondientes al ajustador de la aseguradora.
- 5.2 Jefe de la Sección de Transportes:
- A) Asignar conductor para la comisión oficial.
 - B) Monitorear la comisión a través del GPS.
 - C) Generar los reportes del sistema GPS.

	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Versión: 2
		Fecha: 16 - 04 - 2012 Página 3 de 10

- D) Informar al Jefe del Departamento Administrativo sobre el siniestro.
- E) Dar seguimiento al reclamo realizado a la Aseguradora correspondiente.
- F) Comunicar el contenido de este procedimiento.

5.3. Jefe del Departamento Administrativo:

- A) Informar a la jefatura de la División Administrativa para los efectos correspondientes.
- B) Comunicar el contenido de este procedimiento.

6. Frecuencia

6.1 Cada vez que ocurra un siniestro vehicular.

7. Desarrollo

No.	Actividad	Responsable	Registro
7.1	Cuando ocurra un siniestro vehicular, llamar inmediatamente a la aseguradora y al Jefe de la Sección de Transportes y proporcionar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección del siniestro. • Datos generales. • Autoridades presentes en el incidente (policía y bomberos, entre otros). Nota: el responsable del vehículo debe permanecer en el lugar del percance, salvo si la gravedad del accidente requiera su traslado a un centro asistencial. No acepte responsabilidades ni firme acuerdos.	Conductor del vehículo	
7.2	Proporcionar datos al ajustador en el lugar del siniestro para que éste complete el formulario de reclamo.	Conductor del vehículo	
7.3	Solicitar una copia del reclamo y entregar la misma al Jefe de la Sección de Transportes, junto con un informe del percance acontecido. NOTA: En caso el conductor ha sido trasladado a un centro asistencial la Jefatura de la Sección de Transportes solicitará copia del reclamo a la aseguradora.	Conductor del vehículo	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del formulario de reclamo • Informe del siniestro

	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes		Código: MP-TR-01
			Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular		Fecha: 16 - 04 - 2012
			Página 4 de 10

7.4	Asegurarse que los pasos anteriores fueron concluidos en tiempo prudencial.	Jefe de la Sección de Transportes	
7.5	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y evaluar el reporte de GPS. • Emitir opinión en base al reporte e informa al jefe inmediato. 	Jefe de la Sección de Transportes	Reporte de GPS
7.6	<ul style="list-style-type: none"> • Con base al reporte generado por el GPS y al informe del ajustador del seguro; determinar en quien recae la responsabilidad del siniestro, • Informar a la Jefatura del Departamento Administrativo. 	Jefe de la Sección de Transportes	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte generado por el GPS • Informe del ajustador del seguro
7.7	<ul style="list-style-type: none"> • Levantar acta administrativa en el libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas con base al reporte generado por el GPS y al informe del ajustador del seguro; y generar copia para el expediente. • Informar a la Dirección y a la División Administrativa. <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el siniestro es responsabilidad del conductor del vehículo, la jefatura del Departamento Administrativo informa a la jefatura correspondiente para las acciones que apliquen. 	Jefe del Departamento Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acta administrativa en el libro autorizado por la CGC • Reporte generado por el GPS • Informe del ajustador del seguro
7.8	Evaluar el informe y documentos de soporte presentado por el Departamento Administrativo e informar por escrito al mismo Departamento de las acciones a tomar.	Dirección	Nota de Dirección

	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Fecha: 16 - 04 - 2012
		Página 5 de 10

7.9	Dar seguimiento al reclamo, con los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a la Aseguradora los datos del taller donde se trasladará el vehículo (si corresponde) y el monto del deducible. • Tramitar el pago del deducible en el caso que el INGUAT asuma la responsabilidad. • Solicitar al conductor del vehículo en caso de ser responsable, que realice el pago directamente a la aseguradora, y entregue copia al Departamento Administrativo. 	Jefe del Departamento Administrativo y/o Jefe de la Sección de Transportes	Pago del deducible
7.10	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el vehículo de conformidad. • Extender el finiquito a la aseguradora. 	Jefe de la Sección de Transportes	Copia de finiquito a la aseguradora

Nota: el responsable del vehículo por ningún motivo puede por su cuenta reparar el mismo, sin previa autorización del Jefe de la Sección de Transportes y/o Jefe del Departamento Administrativo.

8. Registros

- 8.1 Copia del formulario del reclamo.
- 8.2 Informe del siniestro.
- 8.3 Reporte GPS.
- 8.4 Informe del ajustador del seguro.
- 8.5 Acta Administrativa en libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas
- 8.6 Nota de Dirección.
- 8.7 Pago del deducible.
- 8.8 Copia de finiquito a la aseguradora.

	INGUAT		Código: MP-TR-01
	Departamento Administrativo Sección de Transportes		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular		Fecha: 16 - 04 - 2012
			Página 6 de 10

9. Lista de distribución del procedimiento

	TIPO DE COPIA		No. de copla	Nombre de la persona que recibe
	Electrónica	Papel		
Dirección	X	X	1	
Subdirección	X	X	2	
Asesoría Jurídica	X	X	3	
Auditoría Interna	X	X	4	
División Administrativa	X	X	5	
Departamento Administrativo	X	X	6	
Sección de Transportes	X	X	7	
Departamento Financiero	X	X	8	
Departamento de Recursos Humanos	X	X	9	
Unidad de Fiscalización y Resoluciones	X	X	10	
Unidad de Información Pública	X	X	11	
División de Desarrollo del Producto	X	X	13	
Departamento de Fomento	X	X	14	
Sección de Registro y Verificación de Empresas Turísticas	X	X	15	
Departamento de Planeamiento	X	X	16	

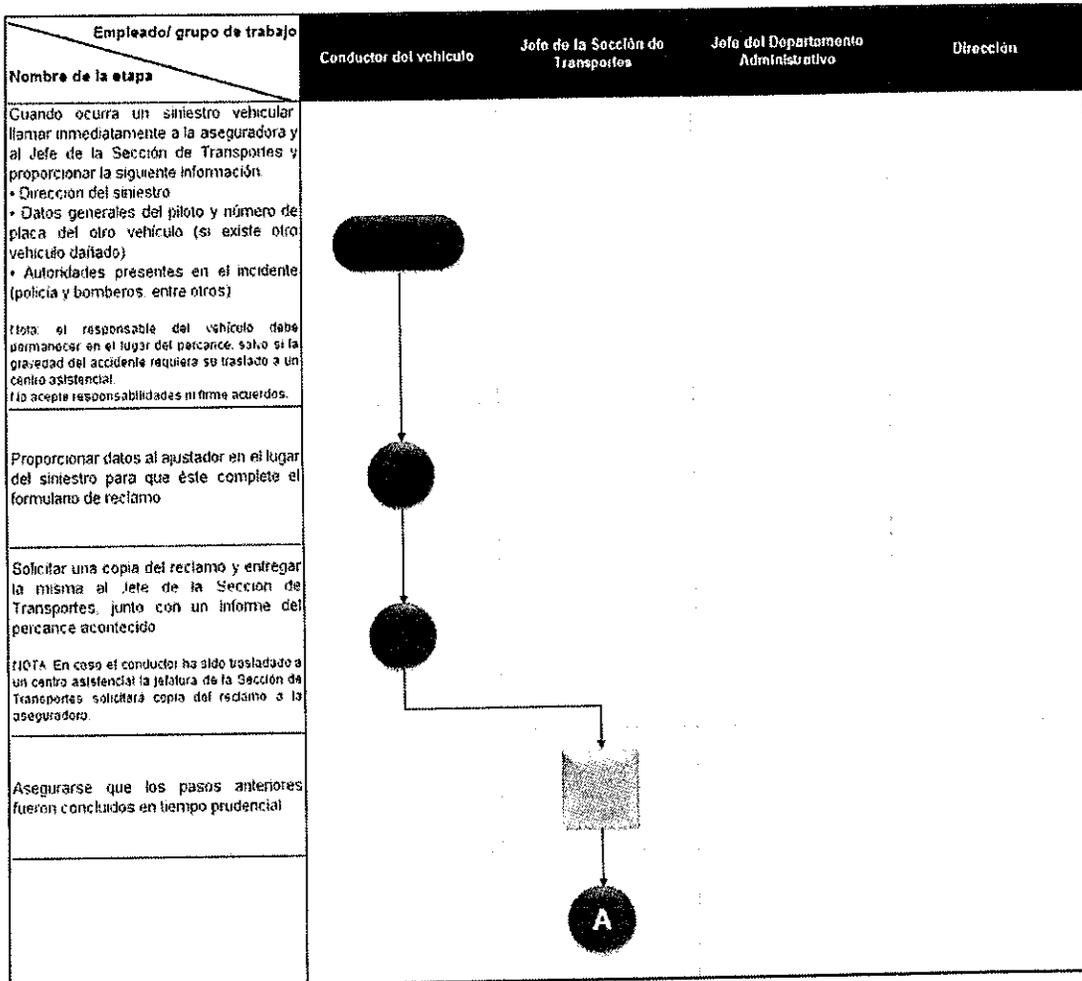
	INGUAT		Código: MP-TR-01
	Departamento Administrativo Sección de Transportes		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de sinistro vehicular		Fecha: 16 - 04 - 2012
			Página 7 de 10

División de Mercadeo	X	X	17	
Programa de Asistencia al Turista	X	X	18	
Departamento de Promoción	X	X	19	
Departamento de Investigación de Mercados	X	X	20	
Comunicación Social	X	X	21	

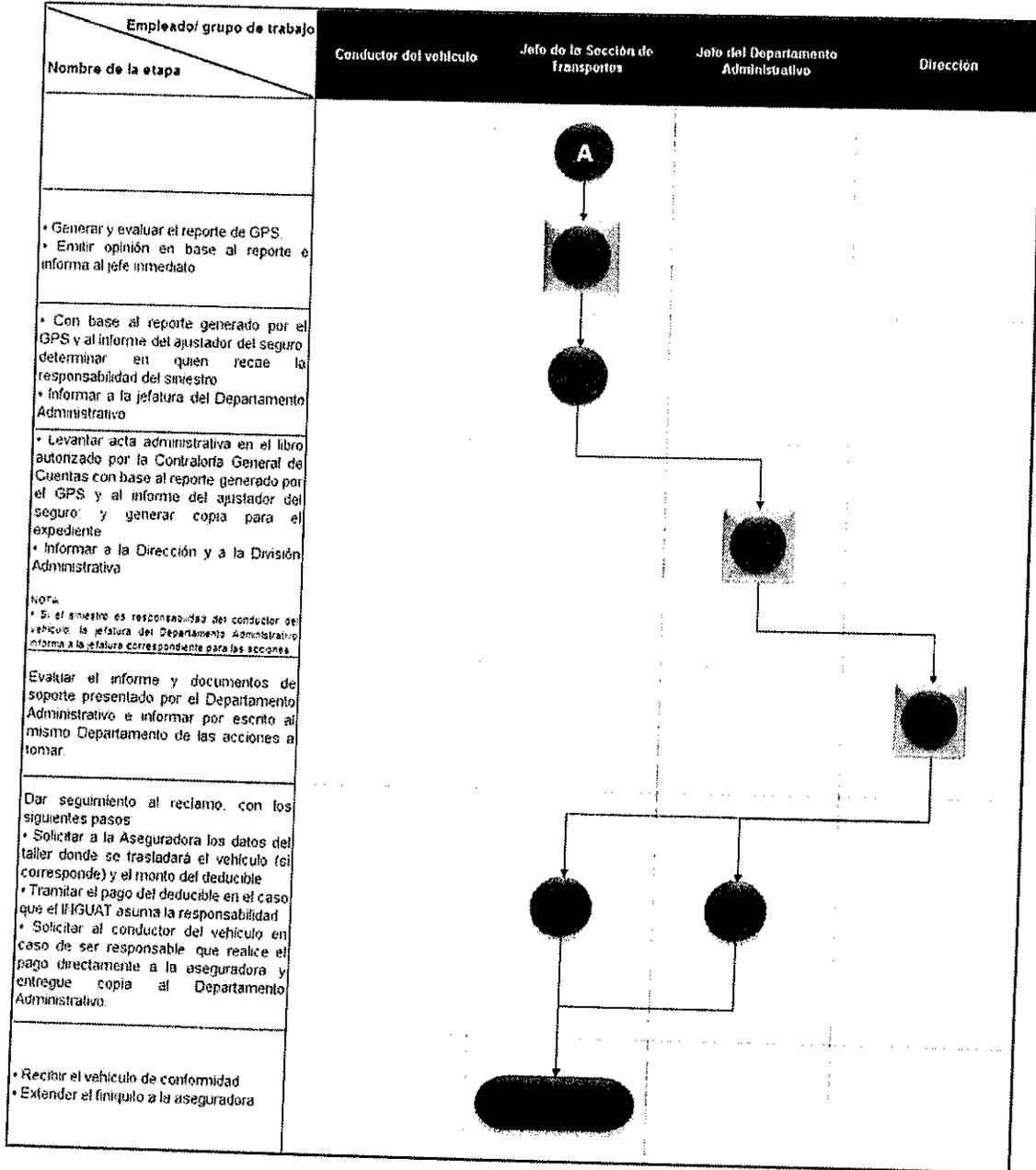
	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Fecha: 16 - 04 - 2012
		Página 8 de 10

10. Anexos

10.1 Diagrama de flujo realizar un reclamo a la aseguradora correspondiente en caso de siniestro vehicular.



	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Fecha: 16 - 04 - 2012
		Página 9 de 10



	INGUAT Departamento Administrativo Sección de Transportes	Código: MP-TR-01
		Versión: 2
	Procedimiento para realizar un reclamo a la aseguradora en caso de siniestro vehicular	Fecha: 16 - 04 - 2012
		Página 10 de 10

10.2 Nomenclatura en la simbología

			
Realización de una actividad en el proceso	Inicio o fin del proceso	Verificación de una etapa del proceso	Verificación y realización de una actividad en una etapa del proceso