

**ACTA DE ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS  
INSTITUCIONALES 2019****DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**  
**GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

El Gerente de Servicios Generales y Seguridad Lic. Guillermo Ayala, la Jefe del Departamento de Administración de Servicios Generales Inga. Rocío Bolaños y la Licda. Yenit Guerrero de Núñez Gerente de Planificación y Desarrollo, reunidos con el objeto de validar y actualizar el Manual de Procedimientos Institucional de acuerdo a las funciones operativas actuales y en cumplimiento a las funciones y actividades asignadas a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales, presentan **seis (6)** procedimientos para aprobación:

<b>No.</b>	<b>Área de Administración de Servicios Generales</b>	<b>Código</b>
1	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Automotores	27.5.3.19.01
2	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por las Pólizas de Todo Riesgo de Daño Físico y Responsabilidad Civil	27.5.3.19.02
3	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Responsabilidad Civil	27.5.3.19.03
4	Control de Uso y Liquidación de Combustible para diferentes Dependencias	27.5.3.19.04
5	Perdida de Crédito Fiscal o Cupón de Combustible	27.5.3.19.05
6	Control de Uso y Liquidación de Combustible para La Gerencia de Servicios Generales y Seguridad	27.5.3.19.06

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
	11	2019	Código: 27.5.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Automotores.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Motorista, Coordinador de Transporte Regional y Coordinador de Seguros-Corredora de Seguros.	<p><b>Notificación del siniestro a la Asistencia</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Al momento de ocurrir un accidente de tránsito, robo parcial o total en el que se vea involucrado un vehículo propiedad de esta administración, el motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado deberá comunicarlo de manera inmediata al Servicio de Asistencia Vial provisto por la Compañía de Seguros.</li> <li>Es obligación del motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado, aguardar en el lugar de los hechos por la inspección del Servicio de Asistencia y suministrar a esta cualquier declaración necesaria para establecer las circunstancias en las que el accidente tuvo lugar.</li> <li>En ningún caso, los motoristas podrán pactar con los afectados sobre compensación económica alguna por los daños en bienes propiedad de la ANDA o en casos de Responsabilidad Civil en que se incurra a consecuencia del accidente.</li> <li>El motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado, deberá comunicar al coordinador de seguros-corredor de seguros, al Coordinador de Transporte Regional sobre el accidente, para que este de seguimiento al proceso de reparación del vehículo siniestrado.</li> <li>El Coordinador de Transporte Regional informará al coordinador de Seguros-corredor de seguros sobre el accidente y la apertura del reclamo.</li> <li>La oportuna notificación sobre el siniestro tiene como objetivo cumplir los plazos establecidos en la Póliza de Seguro de Automóviles; cualquier retraso en la notificación de los siniestros que posteriormente signifiquen una declinación del mismo por parte del Asegurador y/o la aplicación de deducibles, debido a la notificación extemporánea del reclamo, será responsabilidad del Motorista y/o Coordinador de Transporte de la Región que resultó afectada por el siniestro y podría implicar sanciones administrativas.</li> <li>El vehículo que sufrió el siniestro deberá ser trasladado a alguno de los talleres de red propuestos por la</li> </ol>

		Aseguradora, en su defecto, al taller designado por esta Administración para efectuar las reparaciones correspondientes.
2	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	a. Con base en la notificación recibida, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará con el Asegurador sobre la apertura del caso e iniciará el proceso de seguimiento de la reparación del vehículo siniestrado y apertura y documentación del expediente correspondiente.
3	Apoderado Legal de ANDA, Coordinador de Seguros, corredora de seguros	<b>Documentación del reclamo.</b> a. El Apoderado Legal de ANDA tendrá a su cargo el trámite del Parte Policial siempre y cuando se haya solicitado. Al momento de obtener la copia certificada del parte policial, deberá remitirlo al Coordinador de Seguros-corredora de seguros.
4	Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Gerencia Legal, Presidencia, Coordinador de Seguros	<b>Proceso de Indemnización de un reclamo por la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto.</b> a. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá remitir al Administrador del contrato de la ANDA la notificación formal acerca de la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto, en la que deberá contener toda la documentación necesaria para la indemnización del vehículo. b. EL Coordinador de seguros-corredora de seguros notificará a la Gerencia Legal acerca de la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto, solicitándole la tramitación de la documentación requerida. c. La Gerencia Legal de ANDA designará al funcionario para que realice la recolección de la documentación requerida y le sea remitida al Coordinador de Seguros- corredora de seguros. d. La compañía de seguros a través de la corredora de seguros remitirá el modelo del documento de transferencia del bien a la Gerencia Legal para su Visto bueno. e. La compañía de seguros a través de la corredora de seguros remitirá la escritura pública de transferencia del bien a la Presidencia para su firma. f. Presidencia remitirá la indemnización del vehículo o bien a la Gerencia Financiera. g. La Gerencia Legal remitirá al Coordinador de Seguros-corredora de seguros copia de Escritura de transferencia del bien y demás documentación que contenga la indemnización a fin de cerrar el reclamo. h. Copia del expediente del vehículo indemnizado será enviados al departamento de activo fijo institucional para que efectúen el correspondiente descargo de los bienes indemnizados.
5	Coordinador de Seguros-corredora de seguros y Empresa Corredora y Asesora de Seguros.	<b>De la Responsabilidad Civil</b> a. El Coordinador de Seguros y la Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberán realizar todas las diligencias necesarias para garantizar que, de haber terceras personas afectadas por el accidente (tanto en sus bienes materiales como en su integridad física) reciban la debida atención por parte de la Compañía de Seguros.
6	Coordinador de Transporte Regional,	<b>Emisión de finiquito por reparación de vehículo.</b> a. El Administrador del Contrato firmará el finiquito para ser



	Coordinador de Seguros-corredora de seguros y Empresa Corredora y Asesora de Seguros	entregado al momento de retirar el vehículo del taller al que fue referido para realizar las reparaciones. b. Una copia de este documento deberá ser remitida al Coordinador de Seguros-corredora de seguros por parte de la compañía de Seguros y/o Empresa corredora y asesora de seguros, para cerrar el expediente.
--	--	--

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 6
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
	12	2019	Código: 27.5.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por las Pólizas de Todo Riesgo de Daño Físico y Responsabilidad Civil.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro.  Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Aviso Preliminar del siniestro.</b> a. La Jefatura o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro dará aviso preliminar sobre este al Coordinador de Seguros-corredora de seguros, tan pronto como tengan conocimiento sobre la Pérdida, el tipo de siniestro y de la ubicación en la que este tuvo lugar. b. Este aviso preliminar de siniestro deberá realizarse de inmediato, y podrá efectuarse a través de correo electrónico. c. El oportuno aviso preliminar del siniestro tiene como objetivo observar los plazos establecidos en la Póliza de Seguro y para tal efecto cualquier retraso en la notificación de los siniestros que posteriormente signifiquen una declinación del mismo por parte del Asegurador debido a la notificación extemporánea del reclamo, será responsabilidad de la Jefatura y/o encargado de la dependencia que resultó afectada por el siniestro y podría implicar sanciones administrativas.
2	Coordinador de Seguros-corredora de seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Compañía de Seguros.	<b>Notificación preliminar del siniestro a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</b> a. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros notificará a la compañía de seguros para que abra respectivamente el reclamo. b. La compañía de seguros nombrará al ajustador de seguros. c. Esta notificación preliminar deberá incluir la información siguiente: Fecha de la Pérdida, Naturaleza de la Pérdida y Póliza que será afectada.
3	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro, Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Documentación del reclamo.</b> La dependencia afectada presentará al Coordinador de Seguros la documentación que este requiera según el tipo de daño que presente el afectado. Documentación del siniestro: Las Jefaturas de la Dependencia afectadas deberán presentar el informe del Siniestro el cual debe contar con la documentación de soporte del reclamo dependiendo del caso a. Daños de Bienes: carta de notificación del siniestro formulario de reclamación, dictamen técnico, presupuesto y/o cotización del bien, pantalla de activo fijo o copia del kardex,

		<p>b. Para robos, hurtos y/o desapariciones misteriosas:          Denuncia, formulario de reclamación, dictamen técnico si aplicase, cotización de los bienes hurtado, o robados o desaparecidos, pantalla de activo fijo si la hubiere, requisiciones de los bienes hurtados, hojas kardex y lo que la aseguradora después de la revisión estime conveniente solicitar adicional.</p> <p>La documentación antes mencionada deberá ser remitida a la Empresa Corredora de Seguros.</p> <p>Las dependencias deberán remitir una copia del informe a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad en un máximo de 15 días calendario de acuerdo a los términos de cada una de las Pólizas.</p>
4	Coordinador de Seguros-corredora de seguros,  Jefatura de la dependencia que fue afectada por el siniestro,  Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Empresa Ajustadora por parte de la Aseguradora.	<p><b>Inspección de los daños.</b></p> <p>a. El coordinador de Seguros-corredora de seguros coordinará con la Jefatura de la dependencia que fue afectada por el siniestro, la fecha y la designación del personal técnico idónea al daño a inspeccionar a la mayor brevedad posible el lugar del siniestro.</p> <p>b. Esta inspección previa tiene como objetivo conocer de primera mano sobre el alcance de los daños y las circunstancias en las que estos ocurrieron, para preparar el caso que será del conocimiento del Asegurador, si aplicase, determinar las coberturas que serán afectadas, verificación de deducibles y documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización.</p> <p>c. Después de realizada esta inspección previa, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, coordinará una inspección en la que estará presente el Ajustador/Asegurador, conjuntamente con la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, quien velará en todo momento por los intereses de ANDA, intermediando diligentemente para facilitar el trámite posterior de indemnización de la pérdida.</p>
5	Coordinador de Seguros-corredora de seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<p><b>Cobertura del daño.</b></p> <p>a. Si al analizar la información obtenida y la documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros determina que no se cuenta con una cobertura específica en las Pólizas de Seguro que se extienda a cubrir la pérdida, deberá notificarlo formalmente a ANDA.</p> <p>b. La notificación que la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remita a ANDA deberá ser técnicamente concluyente, tomando como base las Pólizas de Seguros contratada por ANDA y la Legislación aplicable.</p> <p>c. Esta nota técnica será utilizada por las instancias correspondientes para dar seguimiento al trámite administrativo de descarga de inventario de los bienes objeto de la pérdida.</p> <p>d. Quedará a discreción de ANDA la decisión de presentar la reclamación al Asegurador, en los casos en los que no se cuente con cobertura en la póliza, una vez la Empresa Corredora y Asesora de Seguros haya notificado la NO Cobertura.</p> <p>e. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará el</p>

		Estado de Cuenta de la Póliza afectada. Si existiese mora en el pago de las primas, deberá comunicarlo inmediatamente a ANDA para que esta Institución tome las consideraciones correspondientes para proceder en tal situación.
6	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro  Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros.	<b>Documentación del reclamo.</b> a. La documentación remitida por el Jefe o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro, será remitida al Coordinador de seguros-corredora de seguros y este deberá remitirla a la Empresa de Seguros en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles o dependiendo de la gravedad del siniestro b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará la idoneidad de la documentación previo a remitirla a la Compañía de Seguros.
7	Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro,  Coordinador de Seguros,  Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Jefe de la Unidad de Patrimonio.  Firma ajustadora designada.	<b>Presupuesto de reparación o sustitución de los bienes objeto de la pérdida.</b> a. La Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro remitirá al Coordinador de Seguros-corredora de seguros un presupuesto de reparación o reemplazo de los bienes objeto de la pérdida, el cual se remitirá después de su revisión a la Asesora de Seguros. b. Si el presupuesto remitido cumpliera todos los requisitos de forma y fondo validando la cobertura, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá a la firma ajustadora designada para que inicie el proceso de ajuste. c. Si el monto de dicho presupuesto de reparación o sustitución de los bienes objeto de la pérdida fuere menor que el monto en concepto de deducible contratado en la Póliza, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá nota técnica que recomiende dar de baja a la reclamación, con la finalidad de no afectar el índice de siniestralidad de la póliza. d. Esta nota técnica será remitida al Jefe de la Unidad de Patrimonio en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se dio por notificada la no cobertura por bajo deducible para su seguimiento al trámite administrativo de descarga de inventario de los bienes objeto de la pérdida.
8	Firma de Ajustadores designados,  Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Coordinador de Seguros, Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro.	<b>Proceso de Ajuste.</b> a. La Firma de Ajustadores designada remitirá a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el presupuesto con los ajustes que a su criterio considera válidos a indemnizar junto con el convenio de indemnización. b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá el presupuesto ajustado para gestionar el visto bueno del mismo con la Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro quien con los elementos técnicos suficientes validará el presupuesto ajustado o lo rechazará argumentando técnicamente el porque del rechazo y este argumento será trasladado a la Firma de Ajustadores designados para su reevaluación. c. La Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro valida el presupuesto ajustado, este será devuelto al coordinador de seguros -corredora de seguros para

		gestionar la firma del Convenio de Ajuste a la Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio.
9	Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Firma de Ajustadores designados	<b>Reevaluación del monto ajustado.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá efectuar a nombre de ANDA el seguimiento de la reevaluación de los argumentos técnicos esgrimidos para que sean tomados en cuenta por la firma de ajustadores designada para determinar el monto a indemnizar a favor de la ANDA.</li> <li>Una vez satisfecha la solicitud de documentación hecha por la firma de Ajustadores designados, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros requerirá confirmación sobre la necesidad de ampliar aún más dicha documentación.</li> <li>Si la firma de ajustadores designados no solicitase una nueva ampliación, se entenderá que con dicha información el reclamo se da por completado y a partir de la presentación del último informe iniciará el plazo de 30 días considerado en la Póliza para volver exigible la indemnización.</li> </ol>
10	Coordinador de Seguros-corredora de seguros  Administrador de la Póliza <sup>1</sup>	<b>Firma del Convenio de Ajuste.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>El coordinador de seguros –corredora de seguros remitirá al Administrador de la póliza el Visto Bueno del jefe o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro y cualquier otro Informe o documentación necesaria para la firma del convenio de ajuste.</li> <li>La aceptación de dicho convenio deberá ser firmado únicamente por el Administrador de la Póliza correspondiente, el cual una vez firmado deberá devolverlo al coordinador de seguros-corredora de seguros, para su procesamiento y documentación.</li> </ol>
11	Coordinador de Seguros-corredora de seguros  Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<b>Declinación de la reclamación</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando la Aseguradora, después de analizar la documentación relacionada con la reclamación, determine que esta carece de cobertura, lo comunicará mediante nota formal, el caso será estudiado por el Corredor y Asesor de Seguros, quien verificará la validez de los argumentos de la Compañía y de ser necesaria propondrá una respuesta con base técnica para contra argumentar la posición de la Compañía de Seguros.</li> <li>Quedará a discreción de ANDA por medio de opinión técnica de la empresa corredora y asesora de seguros, la decisión de presentar la reclamación al Asegurador, en los casos en los que el monto de la pérdida reclamada sea inferior al monto del deducible contratado en la Póliza de Seguros.</li> </ol>
12	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Envío de Convenio de Ajuste a Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Coordinador de Seguros enviará a la Asesora de Seguros el Convenio de Ajuste, debidamente firmado y sellado, en señal de aceptación, para que ésta lo remita a la Compañía de Seguros.</li> </ol>
13	Compañía de Seguros	<b>Emisión, Entrega y Firma de finiquito y reintegro por reclamo de siniestro.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Una vez la Compañía de Seguros emita el Recibo Finiquito</li> </ol>

		<p>y el detalle de Indemnización (bien o cheque), este deberá ser entregado a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</p> <p>b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al administrador del contrato el Recibo Finiquito y el detalle de Indemnización.</p>
14	Administrador de la Póliza	<p><b>Remisión del Recibo Finiquito</b></p> <p>a. El Recibo Finiquito será enviado al designado para la firma del finiquito.</p> <p>b. La firma del finiquito será de la siguiente manera: Finiquitos hasta \$ 250mil : Administrador de la póliza de todo Riesgo (Gerente de Servicios Generales y Seguridad) Finiquitos entre \$250 mil 1 Millón: Director Administrativo Financiero Finiquitos superiores a \$ 1 millón: Presidencia</p>
15	Designado para la firma del Recibo Finiquito/ Coordinador de Seguros	<p><b>Firma de Recibo Finiquito.</b></p> <p>a. Una vez firmado el Recibo Finiquito, este será devuelto al coordinador de seguros.</p>
16	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<p><b>Remisión del Recibo Finiquito firmado.</b></p> <p>a. El coordinador de seguros remitirá a la empresa Corredora y Asesora de Seguros el Recibo Finiquito firmado.</p>
17	Administrador de la póliza.	<p><b>Entrega de Indemnización</b></p> <p>a. La Indemnización será remitido al Administrador de la Póliza con la finalidad de que este lo haga llegar a la Gerencia Financiera si es el caso(cheque), o el bien a la dependencia afectada; junto con un mandamiento de ingreso, en el que se especifique el monto indemnizado y el evento relacionado con tal indemnización.</p>
18	Gerencia Financiera	<p><b>Remesa de Cheque de Indemnización.</b></p> <p>a. Gerencia Financiera deberá entregar el Cheque de Indemnización a la Tesorería Institucional para emisión de comprobante de ingreso y remesa en cuenta, con el propósito de documentar el registro contable correspondiente.</p>
19	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<p><b>Informe del pago efectuado por la Compañía de Seguros.</b></p> <p>a. Coordinador de Seguros-corredora de seguros deberá informar según corresponda al Jefe de la Unidad de Patrimonio los casos que la indemnización sea por pago de bienes y en los casos que los reclamos por bienes queden sin cobertura para que puedan ser descargados del Activo Fijo y/o Existencias, remitiendo copia del Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización, documentos que servirán de soporte de las transacciones efectuadas en Sistema de Activo Fijo y descargo contable de bienes o su proceso administrativo correspondiente según sea el caso.</p>
20	Coordinador de Seguros-coordinadora de seguros	<p><b>Cierre del Reclamo.</b></p> <p>a. Por Indemnización del bien: Una vez indemnizado el reclamo y remitida la información a de Activo Fijo para el trámite de descargo correspondiente se cerrará el reclamo y archivará.</p> <p>b. Por declaratoria de NO Cobertura: Una vez declarado sin</p>

		cobertura por estar bajo deducible, por extemporáneo o por falta de cobertura en la póliza se remitirá la información a de Activo Fijo para el trámite de administrativo correspondiente cerrándose el reclamo y se procederá a archivar.
21	Coordinador de Seguros, Departamento de Activo Fijo, Unidad de Seguridad y Compañía de Seguros.	<b>Proceso de entrega de Salvamento a la Compañía de Seguros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. El coordinador de Seguros-corredora de seguros coordinará con el Departamento de Activo Fijo para que se realice la entrega material del bien indemnizado a la compañía de seguros. Se le notificará a la Aseguradora que tiene 15 días para el retiro siempre y cuando el Departamento de Activo Fijo lo tenga preparado para la entrega.</li><li>b. Se le notificará a la Unidad de Seguridad por medio de comunicación oficial el detalle del o los bienes a entregar, incluyendo la fecha y la persona delegada por la compañía de seguros que se encargará de retirar el salvamento.</li><li>c. En el lugar donde se encuentre el bien se llenará un acta de formal entrega en cuadruplicado con firma y sello del: Representante de Activo Fijo, Coordinador de Seguros, Delegado de la compañía de Seguros y del Seguridad del lugar de entrega.</li><li>d. Cada uno de los firmantes recibirá su acta en original.</li></ul>

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
	12	2019	Código: 27.5.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Responsabilidad Civil.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Afectado, Jefe de la dependencia reclamada.  Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Aviso Preliminar del siniestro.</b> a. La persona afectada realiza la denuncia ciudadana en cualquier agencia o dependencia de la ANDA a nivel Nacional. b. La denuncia será trasladada al Coordinador de Seguros-corredora de seguros. c. El Coordinador de seguros-corredora de seguros se pondrá contacto con el afectado y personal técnico para indagar lo sucedido.
2	Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Compañía de Seguros.	<b>Notificación preliminar del siniestro a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</b> a. Con base al reclamo de daños recibido por parte de la agencia o dependencia de la ANDA a nivel Nacional, el coordinador de seguros notificará a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros del evento suscitado. b. Empresa Corredora y Asesora de Seguros notificará a la compañía de seguros para que abra respectivamente el reclamo. c. La compañía de seguros nombra ajustador de seguros. d. Esta notificación preliminar deberá incluir la información siguiente: Fecha del daño, Naturaleza del daño, dirección, Número de teléfono y nombre del contacto.
3	Afectado	<b>Documentación del reclamo.</b> a. El afectado presentará al Coordinador de Seguros-corredora de seguros la documentación que este requiera según el tipo de daño que presente el afectado.
4	Coordinador de Seguros,  Jefatura de la dependencia que fue reclamada por el siniestro,  Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Empresa Ajustadora por parte de la Aseguradora.	<b>Inspección de los daños.</b> a. El coordinador de Seguros-corredora de seguros gestionará con la Jefatura de la dependencia que haya sido reclamada por los daños en el afectado, la fecha y la designación del personal técnico idónea para inspeccionar a la mayor brevedad posible el lugar del siniestro, en conjunto con la empresa corredora y asesora de seguros. b. Esta inspección previa tiene como objetivo conocer de primera mano sobre el alcance de los daños y las circunstancias en las que estos ocurrieron, para preparar el caso que será del conocimiento del Asegurador, si aplicase, determinar las coberturas que serán afectadas, documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización.

		<p>c. Después de realizada esta inspección previa, el coordinador de Seguros y la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, coordinará una inspección en la que estará presente el Ajustador/Asegurador, conjuntamente con la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, quien velará en todo momento por los intereses de ANDA, intermediando diligentemente para facilitar el trámite posterior de indemnización del daño.</p>
5	<p>Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros</p>	<p><b>Cobertura del daño.</b></p> <p>a. Si al analizar la información obtenida y la documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros determina que no se cuenta con una cobertura específica en las Pólizas de Seguro que se extienda a cubrir la pérdida, deberá notificarlo formalmente a ANDA.</p> <p>b. La notificación que la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remita a ANDA deberá ser técnicamente concluyente, tomando como base la Póliza de Seguros contratada por ANDA y la Legislación aplicable.</p> <p>c. Esta nota técnica será remitida al afectado para que tome sus providencias respectivas.</p>
6	<p>Firma de Ajustadores designados,  Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Coordinador de Seguros, Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro.</p>	<p><b>Proceso de Ajuste.</b></p> <p>a. La Firma de Ajustadores designada remitirá a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el presupuesto con los ajustes que a su criterio considera válidos a indemnizar junto con el convenio de indemnización. Determinar el convenio de Ajuste que más le convenga a ANDA</p> <p>b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al el presupuesto ajustado para gestionar el visto bueno del mismo con el afectado quien validará el presupuesto ajustado o lo rechazará argumentando técnicamente el porque del rechazo y este argumento será trasladado a la Firma de Ajustadores designados para su reevaluación.</p>
7	<p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros,  Firma de Ajustadores designados</p>	<p><b>Reevaluación del monto ajustado.</b></p> <p>a. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá efectuar a nombre de ANDA el seguimiento de la reevaluación de los argumentos técnicos esgrimidos para que sean tomados en cuenta por la firma de ajustadores designada para determinar el monto a indemnizar a favor del afectado.</p> <p>b. Si la firma de ajustadores designados no solicitase una nueva ampliación se entenderá que con dicha información el reclamo se da por completado y a partir de la presentación del último informe iniciará el plazo de 30 días considerado en la Póliza para volver exigible la indemnización.</p>
8	<p>Coordinador de Seguros- corredora de seguros  Administrador de la Póliza <sup>1</sup></p>	<p><b>Firma del Convenio de Ajuste.</b></p> <p>a. El coordinador de seguros remitirá al Administrador de la póliza el Visto Bueno del afectado.</p> <p>b. La aceptación de dicho convenio deberá ser firmado únicamente por el Administrador de la Póliza correspondiente, el cual una vez firmado deberá devolverlo al coordinador de seguros, para su procesamiento y documentación.</p>

9	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Envío de Convenio de Ajuste a Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Coordinador de Seguros enviará a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el Convenio de Ajuste, debidamente firmado y sellado, en señal de aceptación, para que ésta lo remita a la Compañía de Seguros.</li> </ol>
10	Compañía de Seguros	<b>Emisión, Entrega y Firma de finiquito y cheque de reintegro por reclamo de siniestro.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Una vez la Compañía de Seguros emita el Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización, este deberá ser entregado a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</li> <li>La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al coordinador de seguros el Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización.</li> </ol>
11	Administrador de la Póliza	<b>Remisión del Recibo Finiquito</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se entregará cheque de indemnización al afectado.</li> <li>El afectado firma el finiquito por la indemnización recibida.</li> </ol>
12	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<b>Remisión del Recibo Finiquito firmado.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>El coordinador de seguros le remitirá a la empresa Corredora y Asesora de Seguros el Recibo Finiquito firmado.</li> </ol>
13	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<b>Cierre del Reclamo.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por Indemnización del bien: Una vez indemnizado el reclamo el reclamo se cerrará y archivará.</li> </ol>

Referencia: 27.5			Ambito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Depto. de Administración de Servicios Generales	
	12	2019	Código: 27.5.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: <b>Control de Uso y Liquidación de Combustible para diferentes Dependencias</b>
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Dirección Superior	Asigna cuota de combustible a cada dependencia solicitante según necesidad y delega a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad su distribución y control.
2	Encargada de Combustible	Entrega a las dependencias solicitantes la cantidad de vales aprobados para tener bajo su resguardo, los cuales serán para un consumo mínimo de 2 semanas
3	Encargada de Combustible	Revisa la requisición de combustible realizada por las Dependencias en el Sistema de Transporte para verificación de la cantidad de vales solicitados
4	Jefa de Departamento de Administración de Servicios Generales	Valida la requisición de combustible de las dependencias solicitantes en el Sistema de Transporte
5	Gerente de Servicios Generales	Autoriza la requisición de combustible de las dependencias solicitantes.
6	Encargada de Combustible	Recibe de la Unidad solicitante las liquidaciones semanales mediante el "INFORME DEL CONTROL DIARIO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN GASOLINERAS PARTICULARES", el C-2: Liquidación de cupones de combustible de gasolineras particulares y créditos fiscales. Reintegra la cantidad liquidada para mantener el número de vales bajo su custodia.
7	Encargada de combustible	Recibe la Requisición de Combustible verificando que contenga todas las firmas correspondientes.
8	Encargada de combustible	Imprime nota de Entrega de Vales por Requisición en el sistema de transporte con el número de carnet de la persona quien recibe los vales
9	Encargada de combustible	Entrega a la Unidad solicitante la cantidad de Vales de combustible según requisición recibida.
10	Persona que recibe los cupones	Firman de recibido en Requisición, en nota de entrega de vales del sistema y en libro de control de entrega (order book).



11	Encargada de combustible	Digita en cuadro de Excel la numeración de cupones entregados, la cantidad entregada, la Región o Unidad solicitante, fecha de entrega y numero de requisición.
12	Encargada de combustible	Revisa las liquidaciones de combustible y créditos fiscales, si hay error procede a la devolución a la Unidad o Región solicitante para su corrección.
13	Dependencias solicitantes de combustible	Corrige las liquidaciones y las entrega a la Encargada de combustible
14	Encargada de combustible	Elabora consolidado de liquidaciones a presentar al Departamento de Tesorería.
15	Jefa de Unidad de Administración de Servicios Generales	Da visto bueno al consolidado de liquidaciones para presentar al Departamento de Tesorería.
16	Gerente de Servicios Generales	Revisa las liquidaciones de combustible de las Dependencias que están listas para poder ser enviadas junto con sus créditos fiscales al Departamento de Tesorería.
17	Encargada de combustible	Elabora cuadro de consumo de combustible por cupones y por monto, para un mejor control del consumo de cada Región y Unidad.

Referencia: 27.5			Ambito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Administración de Servicios Generales	
	12	2019	Código: 27.5.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: <b>Perdida de Crédito Fiscal o Cupón de Combustible</b>
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Responsable de la pérdida del crédito fiscal o cupón de combustible	Envía una nota al Departamento de Administración de Servicios Generales informando del crédito fiscal o del cupón de combustible extraviado, justificación del extravío, número de cupón y número de contrato al que pertenece, e informa que se realizará el pago correspondiente del valor del cupón en Tesorería.
2	Jefa de Unidad de Administración de Servicios Generales	Envía Nota dirigida al Jefe de Tesorería informando de la persona que realizara el pago del cupón por extravío de crédito fiscal o del cupón de combustible, justificación del extravío, numeración del cupón y numeración del contrato al que pertenece.
3	Responsable de la pérdida del crédito fiscal o cupón de combustible	Anexa nota de recibido por el Departamento de Tesorería y comprobante de pago a la liquidación de combustible correspondiente.
4	Encargada de Combustible de la Región o Unidad	anexa la documentación a la liquidación de combustible correspondiente, junto con copia del comprobante de pago extendido por Tesorería.

Referencia: 27.5			Ambito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Administración de Servicios Generales	
12	11	2007	Código: 130.3.07.17	
20	04	2009	Código: 130.3.08.16	
	12	2019	Código: 27.5.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Control de Uso y Liquidación de Combustible para La Gerencia de Servicios Generales y Seguridad**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Semanalmente elabora el Informe del “control diario del consumo de combustible en gasolineras” particulares, firmados y sellados por el Motorista asignado a cada vehículo, el Coordinador de Transporte y el Gerente de Servicios Generales.
2	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Recibe cupones de combustible según la requisición.
3	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Guarda los vales de combustible en caja de seguridad con llave de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.
4	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Imprime permisos de circulación de vehículos nacionales a motoristas diariamente, en el que detalla nombre del motorista responsable, cantidad y número de vales entregados a cada uno; incluye número de vehículo, placa y destino a donde se desplazarán, Unidad Organizativa solicitante responsables de la misión
5	Motoristas	Solicita permiso de circulación con vales de combustible a Colaborador Administrativo de Servicios Generales y firma el de recibido en libro de control de entregas (order book)
6	Motoristas	Al regresar de la misión entrega a Colaborador Administrativo de Servicios Generales el permiso de circulación con el control de salida de vehículo informando kilometraje de salida y de entrada, hora de entrada y salida, medidor de tanque de entrada y salida y el crédito fiscal emitido por la gasolinera.
7	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Verifica datos conforme al permiso de circulación firmado previamente. Si no concuerda no lo recibe. Si no concuerda será devuelto al motorista para hacer las correcciones en el crédito fiscal en las gasolineras.
8	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Semanalmente actualiza el informe del control diario del consumo de combustible, y remite la liquidación a Encargada de Combustible
9	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Solicita por medio de requisición en el sistema de transporte la cantidad de cupones que se va a liquidar.

Asimismo, se solicita el cambio de nombre para el siguiente procedimiento aprobado por Junta de Gobierno según Acta No. 2206 Punto VI del 17 de abril de 2009:

Nombre procedimiento a actualizar	Nombre procedimiento anterior	Justificación o razón del cambio
Control de Uso y Liquidación de Combustible para La Gerencia de Servicios Generales y Seguridad. Código: 27.5.3.19.06	Control de Uso y Liquidación de Combustible. Código: 130.3.08.16	En la actualización de procedimiento de control de uso y liquidación se agregó "para Gerencia de Servicios Generales y Seguridad" por la función de Administrar eficientemente el uso y consumo de combustible Institucional que tiene el departamento de Administración de Servicios Generales. Se establecieron dos procedimientos: para gerencia y para las diferentes dependencias.

En consideración a lo antes detallado **SE ACUERDA:** Autorizar a la **Gerencia de Planificación y Desarrollo** para que incorpore la oficialización de las actualizaciones en el Manual de Políticas y Procedimientos de la **Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Departamento de Administración de Servicios Generales.**

Sin más que hacer constar se da por finalizada la presente reunión a las once de la mañana del día once de diciembre del año dos mil diecinueve.

Elaboró: Inga. Rocío Bolaños  
Jefe del Dpto. de Administración de Servicios Generales



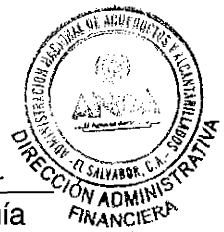
Revisó: Lic. Guillermo Ayala  
Gerente de Servicios Generales y Seguridad



Validó: Licda. Yenit de Núñez  
Gerente de Planificación y Desarrollo



Vo.Bo. Licda. Ana Gloria Munguía  
Directora Administrativa Financiera



Aprobó: Arq. Frederick Benítez Cardona  
Presidente de ANDA

