



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE FINANZAS

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para el seguimiento de siniestros que afecten a los inmuebles cedidos en garantía hipotecaria por parte del personal que ha sido beneficiado con un crédito hipotecario otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social  
6C10-B03-002

**AUTORIZACIÓN**

Aprobó

Mtro. Marco Aurelio Ramírez Corzo  
Titular de la Dirección de Finanzas

Revisó

Mtra. Mónica Alejandra Montano López  
Titular de la Unidad de Riesgos  
Financieros y Actuariales

Act. Mónica Cervantes Fernández  
Titular de la Coordinación de Administración  
de Riesgos Institucionales

Elaboró

Ing. Juan Manuel Quiñones Esmerado  
Titular de la División de Control de Seguros

COORDINACION DE MODERNIZACION  
Y COMPETITIVIDAD

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACION 25 JUL 2024

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, con pleno respeto a los derechos humanos y la no discriminación, así como prevenir los actos de corrupción".



## ÍNDICE

		<b>Página</b>
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	6
	5.1 Generales	6
	5.2 Específicas	8
6	Descripción de actividades	11
7	Diagrama de flujo	26
	Anexos	
	Anexo 1 Base de siniestralidad del ramo de daños Clave 6C10-B22-002	37
	Anexo 2 Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños Clave 6C10-B09-003	42



## 1 Base normativa

- Artículo 251, fracción IV, de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, sus reformas y adiciones.
- Artículos 5 y 70, fracciones XVIII y XXV, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- Numerales 7.1.3, párrafo 7; 7.1.3.1, párrafo 11; y 7.1.3.1.3, párrafos 6 y 8, del Manual de Organización de la Dirección de Finanzas, clave 6000-002-001, con fecha de registro 30 de diciembre de 2022.

## 2 Objetivo

Dar seguimiento a los siniestros que afecten a los inmuebles adquiridos con un crédito hipotecario otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, que fueron reportados ante la aseguradora por parte de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada, que en activo fue beneficiada con esta prestación, para tener una óptima gestión del proceso de daños por siniestros ocurridos al amparo del “Contrato de seguro del ramo de daños”.

## 3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales y para la División de Control de Seguros adscritas a la Unidad de Riesgos Financieros y Actuariales; para la División de Marco Financiero adscrita a la Coordinación de Tesorería de la Unidad de Operación Financiera, todas pertenecientes a la Dirección de Finanzas; para la División de Asuntos Civiles adscrita a la Coordinación de Asuntos Contenciosos de la Unidad de Investigaciones y Procesos Jurídicos en la Dirección Jurídica; para la División de Comisiones Nacionales Mixtas adscrita a la Coordinación de Relaciones Laborales, para la División de Prestaciones al Personal y para la División de Retiro Laboral adscritas a la Coordinación de Gestión de Recursos Humanos todas de la Unidad de Personal en la Dirección de Administración del Instituto Mexicano del Seguro Social.

## 4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 aseguradora:** Es la compañía de seguros autorizada para ejercer como tal por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en apego al artículo 2, fracción XVI de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y que mediante la formalización de un contrato de



seguro adjudicado en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, asume ante el Instituto Mexicano del Seguro Social la obligación de indemnizar las consecuencias dañosas producidas por siniestros cuyo riesgo es objeto de la cobertura contratada.

**4.2 ASSSP:** Área de Suscripción de Seguros y Seguimiento de Pagos, adscrita a la División de Control de Seguros de la Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales de la Unidad de Riesgos Financieros y Actuariales perteneciente a la Dirección de Finanzas.

**4.3 CCI:** Cuadro Convenio de Indemnización, documento que indica los bienes afectados, la valorización de las pérdidas (montos) del evento ocurrido y la forma en la que la aseguradora llevará a cabo el resarcimiento de los daños. El CCI incluye el cuadro de determinación de pérdidas, que contiene la propuesta de indemnización por parte de la aseguradora, considerando la valorización de cada uno de los conceptos afectados por la ocurrencia de un siniestro, así como las condiciones particulares que establece el “Contrato de seguro del ramo de daños”.

**4.4 CFDI:** Comprobante Fiscal Digital por Internet.

**4.5 consulta de movimientos:** Documento proporcionado por la División de Marco Financiero que contiene los depósitos realizados a las cuentas bancarias autorizadas para recibir recursos, las cuales se encuentran a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.6 contrato de seguro del ramo de daños:** Instrumento jurídico formalizado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la aseguradora, denominado “Contrato cerrado de seguro de daños a casa habitación de créditos hipotecarios”.

**4.7 crédito hipotecario:** Préstamo financiero que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social a una persona trabajadora, con la finalidad de adquirir una vivienda y que se amortiza bajo un esquema de pagos periódicos descontados de las percepciones salariales durante un plazo determinado de tiempo.

**4.8 DAC:** División de Asuntos Civiles, es la encargada de recabar y proporcionar información relativa a toda aquella persona que ya no labora para el Instituto Mexicano del Seguro Social, cuyo adeudo de saldo insoluto se encuentra en juicio o en el proceso de integración del mismo y que presente algún siniestro.

**4.9 DCNM:** División de Comisiones Nacionales Mixtas, es la encargada de proporcionar información de saldos insolutos de toda aquella persona que ya no labora para el Instituto Mexicano del Seguro Social con convenio de pago formalizado con el mismo.



**4.10 DCS:** División de Control de Seguros, es la encargada de auxiliar en la administración del “Contrato de seguro del ramo de daños”.

**4.11 despacho de ajustadores:** Empresa con personalidad jurídica y patrimonio propio, con giro y personal especializado en el ramo de siniestros, la cual es contratada por la aseguradora para la atención de los siniestros cuyo riesgo es objeto de la cobertura, a fin de llevar a cabo la valorización de los daños.

**4.12 DMF:** División de Marco Financiero, es la encargada de proporcionar la consulta de movimientos en la cual se comprueban los pagos efectuados por la aseguradora.

**4.13 DPP:** División de Prestaciones al Personal, es la encargada de proporcionar información relativa a personas trabajadoras activas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.14 DRL:** División de Retiro Laboral, es la encargada de proporcionar información relativa a personas jubiladas y/o pensionadas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.15 grupo asegurado:** Es la relación de la colectividad que será sujeta de aseguramiento durante la vigencia del contrato, la cual cuenta con un crédito hipotecario vigente otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.16 improcedencia:** Rechazo de indemnización del siniestro que es determinado por la aseguradora en apego a las condiciones establecidas en el “Contrato de seguro del ramo de daños”.

**4.17 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.18 indemnización:** Contraprestación económica que la aseguradora debe pagar al IMSS y/o a la persona trabajadora, ex trabajadora, pensionada o jubilada que es beneficiada con un crédito hipotecario otorgado por el IMSS, con base en la valorización de la ocurrencia de un siniestro, según corresponda a las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños”.

**4.19 OIST:** Oficina de Información y Soporte Técnico de la División de Control de Seguros, adscrita a la Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales de la Unidad de Riesgos Financieros y Actuariales perteneciente a la Dirección de Finanzas.

**4.20 OOAD:** Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales (Delegaciones), conforme a los artículos 2, fracción IV, inciso a), 139 y 155, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.21 pérdida parcial:** Cuando el importe de los daños del inmueble asegurado es menor al 70% del valor de reposición de este. En este caso, la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada será beneficiaria irrevocable del importe de los daños.



**4.22 pérdida total:** Cuando el importe de los daños del inmueble asegurado es mayor al 70% del valor de reposición de este. En este caso, el IMSS es beneficiario irrevocable hasta el saldo insoluto del adeudo de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada al momento del siniestro, y el remanente de la indemnización (en caso de existir) será otorgado por la aseguradora a la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada.

**4.23 persona ex trabajadora:** Se refiere a aquella que tuvo alguna relación laboral con el IMSS y que ya no forma parte de la plantilla laboral por renuncia, despido justificado o injustificado.

**4.24 persona jubilada:** Se refiere a aquella que tuvo alguna relación laboral con el IMSS y que cumplió con los requisitos y condiciones para acceder a una jubilación por cumplimiento de años de servicio.

**4.25 persona pensionada:** Se refiere a aquella que tuvo alguna relación laboral con el IMSS y que cumplió con los requisitos y condiciones para acceder a una pensión por edad, invalidez o incapacidad permanente total.

**4.26 persona trabajadora:** Se refiere a aquella que forma parte de la plantilla laboral del IMSS.

**4.27 referencia bancaria:** Número único que se asigna por las Áreas Usuarias, para identificar el origen de los depósitos recibidos en las cuentas de otros ingresos, la longitud del número de referencia bancaria consta de 36 dígitos alfanuméricos integrados por la Cuenta Contable, Unidad de Información, Centro de Costos, Número de Serie, Folio, Fecha y Monto de la factura.

**4.28 saldo insoluto:** Monto del crédito hipotecario otorgado por el IMSS que aún no se ha liquidado, es decir, es la parte que todavía se debe de dicho crédito.

**4.29 siniestro:** Se refiere al evento súbito e imprevisto que trae como consecuencia un daño o pérdida en el inmueble asegurado.

## 5 Políticas

### 5.1 Generales

**5.1.1** La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al siguiente documento: "Procedimiento para obtener de la compañía aseguradora la indemnización derivada de los siniestros que afecten los inmuebles en garantía del crédito hipotecario otorgado al personal institucional bajo el esquema de salario mensual integrado", clave 6330-003-005, con fecha de registro 28 de noviembre de 2016.



**5.1.2** El incumplimiento del contenido del presente documento, por las personas servidoras públicas involucradas, será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

**5.1.3** El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, a través de las pautas de conducta de las personas servidoras públicas del IMSS, cuyos compromisos son: desarrollar ambientes laborales libres de violencia; de respeto a los derechos humanos; de igualdad y a la no discriminación; de integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y contra las conductas que pudieran constituir actos de corrupción, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.260124/19.P.DA, de fecha 26 de enero de 2024.

**5.1.4** Corresponderá a la Unidad de Riesgos Financieros y Actuariales a través de la Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales y/o de la División de Control de Seguros interpretar para efectos administrativos, el presente procedimiento y resolver los casos no previstos en el mismo.

**5.1.5** Corresponderá a la persona Titular de la Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales supervisar, vigilar, verificar y/o evaluar el cumplimiento de las actividades y políticas del presente procedimiento.

**5.1.6** Las personas que sean nombradas por un superior jerárquico como Encargadas de las Coordinaciones, Divisiones o Áreas que se mencionan en el presente documento atenderán las funciones en ausencia de sus Titulares.

**5.1.7** El “Contrato de seguro del ramo de daños” y sus anexos que se aluden en el presente procedimiento podrán ser consultados a través de la siguiente página de intranet:

<http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/cc/df/cari/SitePages/InicioCARI.aspx>.

Una vez que se haya ingresado a la página, se deberán de seguir los siguientes pasos y dar clic en:

- 1) División de Control de Seguros.
- 2) Contratos de Seguro y Resumen de Condiciones.
- 3) Vigencia a consultar.
- 4) Seleccionar el “Contrato de seguro del ramo de daños”.



**5.1.8** El personal facultado para firmar el “CCI” será el siguiente:

<b>Persona Titular</b>	<b>Importe a indemnizar estipulado en el CCI</b>
Área de Suscripción de Seguros y Seguimiento de Pagos	Hasta \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N)
División de Control de Seguros	A partir de \$100,000.01 (Cien mil pesos 01/100 M.N) y hasta \$1,000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N)
Coordinación de Administración de Riesgos Institucionales	A partir de \$1,000,000.01 (Un millón de pesos 01/100 M.N)

En caso de ausencia de la persona servidora pública para firma del “CCI” correspondiente, firmará la persona Titular inmediata superior.

## **5.2 Específicas**

### **De la persona Titular de la División de Control de Seguros**

**5.2.1** Verificará que el personal a su cargo cumpla, de acuerdo con el ámbito de su competencia, con lo dispuesto en el “Contrato de seguro del ramo de daños” y sus anexos.

**5.2.2** Informará a la DAC, DCNM, DPP y DRL durante el primer mes de vigencia del “Contrato de seguro del ramo de daños”, el nombre de la aseguradora adjudicada en el procedimiento de contratación, el número de póliza, así como el teléfono y/o correo electrónico para reporte de siniestros.

### **De la persona Titular del Área de Suscripción de Seguros y Seguimiento de Pagos**

**5.2.3** Revisará y validará que la persona analista del ASSSP, en su caso y de acuerdo con el ámbito de competencia, efectúe el seguimiento de siniestros que reportó directamente la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada a la aseguradora.

**5.2.4** Revisará y validará que la improcedencia de un siniestro que emita la aseguradora se encuentre apegada y fundamentada en las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños”.

### **De la persona Titular de la Oficina de Información y Soporte Técnico**



**5.2.5** En caso de pérdida total del inmueble asegurado, revisará y validará que la persona Analista Responsable de la OIST elabore la “Conciliación contable” de la cuenta 11090201 “Deudores por Siniestros”, y con base en ello notifique a las Áreas que correspondan las reclasificaciones contables pendientes, conforme a lo establecido en la “Guía Contabilizadora PREI”, emitida por la División de Contabilidad adscrita a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de la Dirección de Finanzas, la cual se puede consultar con la misma normativa.

Asimismo, dará el seguimiento que corresponda para que la cuenta 11090201 se encuentre depurada.

### **De la persona Analista del Área de Suscripción de Seguros y Seguimiento de Pagos**

**5.2.6** Será su responsabilidad actualizar el estatus de los siniestros y capturar en la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), información como: datos de la persona asegurada, fechas, estatus, importes, entre otros.

**5.2.7** Cotejará trimestralmente con la aseguradora la siniestralidad registrada en el “Contrato de seguro del ramo de daños” y corroborará con la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), a efecto de que la información registrada sea correcta y se encuentre actualizada.

**5.2.8** Revisará que el “CCI” sea correcto y que el importe total de los conceptos procedentes reclamados, conciliados y aceptados por la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada, se encuentre en apego a las condiciones establecidas en el “Contrato de seguro del ramo de daños”. Será responsable de los conceptos e importes que concilie la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada con el despacho de ajustadores y/o aseguradora.

**5.2.9** Analizará mensualmente los pagos pendientes de siniestros y elaborará para firma de la Persona Titular del ASSSP el “Oficio de cobro de siniestros” a la aseguradora, asimismo dará seguimiento hasta obtener el pago correspondiente.

**5.2.10** Calculará mensualmente los intereses moratorios que correspondan conforme a la “Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños”, clave 6C10-B09-003 (Anexo 2), así como las penas convencionales de acuerdo con lo establecido en el “Contrato de seguro del ramo de daños” y dará el seguimiento hasta obtener el pago correspondiente.

### **De la persona Analista de la Oficina de Información y Soporte Técnico**

**5.2.11** Elaborará, en caso de pérdida total, la conciliación contable de la cuenta 11090201 “Deudores por Siniestros”, revisará continuamente con las Áreas que correspondan y ejecutará acciones con el propósito de que la cuenta se encuentre depurada.



**5.2.12** Generará, suministrará y registrará las referencias bancarias necesarias para los pagos de indemnizaciones en caso de pérdida total, así como para el pago de intereses moratorios y/o penas convencionales al personal que se lo solicite.

**5.2.13** Deberá ingresar al Sistema de Facturación Electrónica (FACE) para la obtención del folio del CFDI y de los archivos en formato .pdf y .xml correspondientes a los intereses moratorios y/o penas convencionales. Asimismo, registrará el folio del CFDI en la “Base de Ingresos y Adeudos” y lo proporcionará a la aseguradora y al personal que lo solicite.

#### **De la persona Titular de la DAC, DCNM, DPP y DRL**

**5.2.14** Deberán difundir conforme al ámbito de competencia de cada normativa, a la División de Servicios al Personal de Nivel Central, a las Jefaturas de Servicios de Desarrollo de Personal y a las Jefaturas de Servicios de Jurídicos en los OOAD, para que éstos a su vez difundan a las personas trabajadoras, ex trabajadoras, jubiladas o pensionadas beneficiadas con un crédito hipotecario otorgado por el IMSS, por los medios que consideren convenientes, el nombre de la aseguradora adjudicada en el procedimiento de contratación, el número de póliza, así como el teléfono y/o correo electrónico para reporte de siniestros.

El presente procedimiento tiene como documentos de referencia los siguientes:

- Ley Sobre el Contrato de Seguro, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1935, sus reformas y adiciones.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2013 y sus reformas.
- Reglamento de Préstamos para el Fomento de la Habitación de los Trabajadores, del Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
- Norma para la conformación y autorización del Programa de Aseguramiento Integral del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 6000-001-006 vigente.



Responsable	Descripción de actividades
<p><b>6 Descripción de actividades</b></p> <p>Analista del ASSSP</p>	<p style="text-align: center;"><b>Etapas I</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Reporte y seguimiento de siniestros</b></p> <p><b>1.</b> Recibe de la aseguradora el “Correo electrónico de notificación” de ocurrencia de un siniestro con el “Reporte de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada”, mismo que contiene la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre de la persona trabajadora o ex trabajadora o jubilada o pensionada;</li><li>- Matrícula;</li><li>- Adscripción (OOAD);</li><li>- Causa del siniestro;</li><li>- Fecha del siniestro;</li><li>- Número de siniestro asignado;</li><li>- Ubicación del inmueble afectado;</li><li>- Correo electrónico y teléfono de contacto de la persona trabajadora o ex trabajadora o jubilada o pensionada;</li><li>- Nombre del despacho de ajustadores que atenderá el siniestro.</li></ul> <p>NOTA: Para el caso de aquellas personas ex trabajadoras que no se encuentren en la nómina del Instituto, a falta de “Tarjetón de pago”, podrán presentar el “Convenio de pago formalizado” para acreditar el crédito hipotecario vigente.</p> <p><b>2.</b> Registra la información del siniestro recibida por la aseguradora en la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), y elabora el expediente electrónico de siniestros con la nomenclatura “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p>NOTA 1: La nomenclatura del “Expediente electrónico de siniestros” está conformado por: AA: Últimos dos dígitos del año de ocurrencia del siniestro. DCH: Daños Créditos Hipotecarios. CCC: Número consecutivo de siniestro por póliza. DD: Número de OOAD del IMSS en donde ocurrió el siniestro.</p> <p>NOTA 2: La “Base de siniestralidad del ramo de daños” clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) y la “Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños” clave 6C10-B09-003 (Anexo 2), se almacenan electrónicamente en el equipo de cómputo institucional asignado a la persona Analista del ASSSP, en donde se realizará la apertura, se actualizará la información de los siniestros y se guardará el documento electrónico cada que sea necesario.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p><b>3.</b> Verifica que la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada forme parte del “Grupo asegurado”.</p> <p>NOTA: El “Grupo asegurado” es remitido por la Unidad de Personal conforme a lo dispuesto en el numeral 7.2 de la “Norma para la conformación y autorización del Programa de Aseguramiento Integral del Instituto Mexicano del Seguro Social”, clave 6000-001-006.</p> <p><b>Sí se encuentra en el Grupo asegurado</b></p> <p>Continúa en la actividad 8.</p> <p><b>No se encuentra en el Grupo asegurado</b></p> <p><b>4.</b> Envía el “Correo electrónico de aclaración” de grupo asegurado, según corresponda al personal de la DAC o de la DCNM o de la DPP o de la DRL, solicitando la explicación sobre la omisión de registro en el “Grupo asegurado” y archiva electrónicamente en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p><b>5.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta de aclaración” de grupo asegurado por parte de la DAC o de la DCNM o de la DPP o de la DRL, e identifica si existe justificación de omisión de registro en el “Grupo asegurado” de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada y/o ratificación de no cobertura y archiva electrónicamente en “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p><b>No existe justificación de omisión y/o ratificación de no cobertura</b></p> <p>Continúa en la actividad 6.</p> <p><b>Existe justificación de omisión y/o ratificación de no cobertura</b></p> <p>Continúa en la actividad 7.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="748 268 1321 338"><b>No existe justificación de omisión y/o ratificación de no cobertura</b></p> <p data-bbox="630 373 1446 590">6. Envía el “Correo electrónico de no cobertura” a la aseguradora informando que la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada no forma parte del “Grupo asegurado” y archiva electrónicamente en “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p data-bbox="724 625 1117 659">Continúa con la actividad 8.</p> <p data-bbox="773 688 1295 758"><b>Existe justificación de omisión y/o ratificación de no cobertura</b></p> <p data-bbox="630 793 1446 1087">7. Archiva electrónicamente el “Correo electrónico de respuesta de aclaración” de grupo asegurado, mediante el cual se justifica la omisión de registro en el “Grupo asegurado” de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada y/o ratificación de cobertura de acuerdo con las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p data-bbox="630 1115 1446 1373">8. Recibe el “Correo electrónico de procedencia” con el “CCI” o el “Correo electrónico de improcedencia” con la “Carta de improcedencia” por parte de la aseguradora y/o despacho de ajustadores, a través del cual se informa la procedencia o improcedencia del siniestro y procede conforme al caso.</p> <p data-bbox="846 1402 1247 1436"><b>Es procedente el siniestro</b></p> <p data-bbox="724 1472 1117 1505">Continúa en la actividad 19.</p> <p data-bbox="821 1535 1268 1568"><b>No es procedente el siniestro</b></p> <p data-bbox="630 1604 1446 1934">9. Revisa que la “Carta de improcedencia” vaya dirigida a la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada y que contenga la información del siniestro completa y correcta misma que se detalla a continuación: - Nombre de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada; - Matrícula; - Causa del siniestro;</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fecha del siniestro;</li><li>- Ubicación del inmueble afectado;</li><li>- Número de siniestro asignado;</li><li>- “Expediente AA-DCH-CCC/DD” asignado;</li><li>- Nombre del despacho de ajustadores que atenderá el siniestro;</li><li>- Justificación de la improcedencia.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>No está completa y/o correcta la información de la Carta de improcedencia</b></p> <p><b>10.</b> Elabora y envía el “Correo electrónico de corrección” de la “Carta de improcedencia” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores, para su modificación y archiva electrónicamente ambos documentos en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p>Continúa en la actividad 8.</p> <p style="text-align: center;"><b>Esta correcta y completa la información de la Carta de improcedencia</b></p>
Persona Titular del ASSSP	<p><b>11.</b> Solicita visto bueno de la “Carta de improcedencia” a la persona Titular del ASSSP y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de improcedencia” con la “Carta de improcedencia” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p><b>12.</b> Verifica que la determinación de improcedencia del siniestro se encuentre apegada y fundamentada en las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños” y notifica su determinación a la persona Analista del ASSSP.</p> <p>NOTA: La “Carta de improcedencia” deberá estar apegada a las condiciones establecidas en el “Contrato de seguro del ramo de daños”.</p> <p style="text-align: center;"><b>La improcedencia del siniestro se encuentra apegada y fundamentada</b></p> <p>Continúa en la actividad 13.</p> <p style="text-align: center;"><b>La improcedencia del siniestro no se encuentra apegada y fundamentada</b></p> <p>Continúa en la actividad 17.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="764 275 1308 342" style="text-align: center;"><b>La improcedencia del siniestro se encuentra apegada y fundamentada</b></p> <p data-bbox="630 375 1446 627"><b>13.</b> Elabora y envía el “Correo electrónico de visto bueno” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores, para que se proceda con la notificación de la “Carta de improcedencia” del siniestro a la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada beneficiada con un crédito hipotecario otorgado por el IMSS.</p> <p data-bbox="630 661 1446 842"><b>14.</b> Recibe de la aseguradora el “Correo electrónico de cierre de siniestro” con el “Expediente final del siniestro”, y revisa que éste se encuentre apegado a las condiciones establecidas en el “Contrato de seguro del ramo de daños”.</p> <p data-bbox="724 875 1446 963">NOTA: El “Expediente final del siniestro” deberá contener todos los “Documentos sustento” del siniestro desde el reporte hasta su conclusión.</p> <p data-bbox="769 997 1341 1102" style="text-align: center;"><b>El Expediente final del siniestro no se encuentra apegado a las condiciones establecidas en el contrato</b></p> <p data-bbox="630 1136 1446 1241"><b>15.</b> Elabora y envía el “Correo electrónico de solicitud de documentación faltante” del “Expediente final del siniestro”.</p> <p data-bbox="724 1274 1117 1308">Continúa en la actividad 14.</p> <p data-bbox="769 1341 1341 1446" style="text-align: center;"><b>El Expediente final del siniestro se encuentra apegado a las condiciones establecidas en el contrato</b></p> <p data-bbox="630 1480 1446 1766"><b>16.</b> Registra en la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) la información correspondiente en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra &lt;H&gt; y el texto &lt;Improcedente&gt;, archiva electrónicamente el “Correo electrónico de cierre de siniestro” y el “Expediente final del siniestro” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD” y concluye procedimiento.</p> <p data-bbox="776 1799 1334 1875" style="text-align: center;"><b>La improcedencia del siniestro no se encuentra apegada y fundamentada</b></p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p><b>17.</b> Envía el “Correo electrónico de respuesta” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores en el que manifiesta inconformidad a la determinación y solicita la reconsideración en apego a los términos y condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños”.</p> <p>NOTA: Se podrá solicitar mayor información para sustentar la procedencia del siniestro.</p> <p><b>18.</b> Registra en la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra &lt;C&gt; y el texto &lt;Inconformidad&gt; respectivamente, guarda electrónicamente la actualización del archivo y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de cierre de siniestro”, el “Expediente final del siniestro” y el “Correo electrónico de respuesta” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p>Continúa en la actividad 8.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es procedente el siniestro</b></p> <p><b>19.</b> Revisa el “Correo electrónico de procedencia” de la aseguradora y/o despacho de ajustadores en el cual se informa si la determinación es pérdida parcial o pérdida total del inmueble asegurado.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es pérdida total del inmueble</b></p> <p>Continúa en la actividad 27.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es pérdida parcial del inmueble</b></p> <p><b>20.</b> Revisa que el “CCI” adjunto en el “Correo electrónico de procedencia” se encuentre autorizado por la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada y que la información esté correcta y en apego a las condiciones establecidas en el “Contrato de seguro del ramo de daños”.</p> <p>NOTA: Para que se pueda considerar que el “CCI” está autorizado, éste deberá estar firmado por la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada, por el despacho de ajustadores y por la aseguradora.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p style="text-align: center;"><b>El CCI no se encuentra autorizado y/o la información no es correcta y/o no se encuentra en apego a las condiciones</b></p> <p><b>21.</b> Envía el “Correo electrónico de corrección de CCI” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores, en el cual informa las inconsistencias presentadas y solicita su corrección y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de procedencia” y el “CCI” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p>Continúa en la actividad 8.</p> <p style="text-align: center;"><b>El CCI se encuentra autorizado, la información es correcta y se encuentra en apego a las condiciones</b></p> <p><b>22.</b> Imprime y gestiona la firma de autorización del “CCI” conforme a la política 5.1.7 del presente procedimiento, de acuerdo con el importe indemnizable.</p> <p><b>23.</b> Escanea el “CCI” firmado, lo envía por “Correo electrónico de autorización” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores, y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de procedencia” y el “CCI” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD” y físicamente el original en la “Carpeta de CCI”.</p> <p><b>24.</b> Ingresa a la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) y registra en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra &lt;E&gt; y el texto &lt;En espera de pago&gt; respectivamente.</p> <p><b>25.</b> Recibe el “Correo electrónico de notificación” de la aseguradora y/o despacho de ajustadores con el informe del siniestro, que incluye el “CCI” formalizado, así como el “Comprobante de pago” de la aseguradora.</p> <p><b>26.</b> Ingresa a la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), registra en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p>&lt;G&gt; y el texto &lt;Pagado&gt; respectivamente, guardando electrónicamente la actualización del archivo y archiva electrónicamente en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD” el “Correo electrónico de notificación”.</p> <p>Continúa en la actividad 40.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es pérdida total del inmueble</b></p> <p><b>27.</b> Envía el “Correo electrónico de saldo insoluto”, según corresponda al personal de la DAC, de la DCNM, de la DPP o de la DRL, solicitando el saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha del siniestro y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de procedencia” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p><b>28.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta de saldo insoluto” por parte de la DAC, de la DCNM, de la DPP o de la DRL, en el cual se indica el monto del saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha del siniestro y lo archiva electrónicamente en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p><b>29.</b> Envía el “Correo de solicitud de referencia bancaria” a la persona Analista de la OIST con los datos generales de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada, número de “Expediente AA-DCH-CCC/DD” e importe del saldo insoluto al momento del siniestro, solicitando la referencia bancaria y lo archiva electrónicamente en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p>
Analista del OIST	<p><b>30.</b> Elabora la referencia bancaria y envía el “Correo electrónico de respuesta de referencia bancaria” dirigido a la persona Analista del ASSSP, mediante el cual notifica la misma.</p>
Analista del ASSSP	<p><b>31.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta de referencia” de la persona Analista del OIST con la referencia bancaria, envía el “Correo electrónico de notificación” a la aseguradora y/o despacho de ajustadores, con la referencia bancaria con la cual</p>



Responsable	Descripción de actividades
Analista del ASSSP	<p>se debe realizar la indemnización a favor del IMSS y archiva electrónicamente ambos correos en el "Expediente AA-DCH-CCC/DD".</p> <p>NOTA: El IMSS es beneficiario irrevocable hasta el saldo insoluto del adeudo del trabajador al momento del siniestro, y el remanente de la indemnización (en caso de existir) será otorgada por la aseguradora a la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada.</p> <p><b>32.</b> Revisa que el "CCI", se encuentre autorizado por la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada y que la información esté correcta y en apego a las condiciones establecidas en el "Contrato de seguro del ramo de daños".</p> <p>NOTA: Para que se pueda considerar que el "CCI" está autorizado, éste deberá estar firmado por la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada, por el despacho de ajustadores y por la aseguradora.</p> <p><b>El CCI no se encuentra autorizado y/o la información no es correcta y/o no se encuentra en apego a las condiciones</b></p> <p>Continúa en la actividad 21.</p> <p><b>El CCI se encuentra autorizado, la información es correcta y se encuentra en apego a las condiciones</b></p> <p><b>33.</b> Imprime y gestiona la firma de autorización del "CCI" conforme a la política 5.1.7 del presente procedimiento, de acuerdo con el importe indemnizable.</p> <p><b>34.</b> Escanea "CCI" firmado, lo envía por "Correo electrónico de autorización" a la aseguradora y/o despacho de ajustadores y archiva electrónicamente en el "Expediente AA-DCH-CCC/DD" y el original en la "Carpeta de CCI".</p> <p><b>35.</b> Ingresa a la "Base de siniestralidad del ramo de daños", clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), registra en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra &lt;E&gt; y el texto &lt;En espera de pago&gt; respectivamente y guarda electrónicamente la actualización del archivo.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p><b>36.</b> Recibe el “Correo electrónico de envío de expediente” de la aseguradora y/o despacho de ajustadores con el informe del siniestro, que incluye el “CCI” formalizado, así como el “Comprobante de pago” de la aseguradora a favor del IMSS e identifica si existe remanente a favor de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada.</p> <p style="text-align: center;"><b>Existe remanente a favor</b></p> <p><b>37.</b> Ingresa a la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), duplicando el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”, registra en las celdas &lt;Estatus&gt; y &lt;Comentarios&gt;, la letra &lt;G&gt; y el texto &lt;Pagado&gt; respectivamente guardando su actualización y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de envío de expediente” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 40.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existe remanente a favor</b></p> <p><b>38.</b> Elabora el “Oficio de notificación de indemnización” dirigido a la Jefatura de Servicios de Finanzas del OOAD, a la DAC, a la DCNM, a la DPP o a la DRL, según corresponda, informando el monto de indemnización recibido por la ocurrencia del siniestro por pérdida total, gestiona la firma de la persona Titular de la DCS y lo escanea.</p> <p><b>39.</b> Adjunta el archivo electrónico del “Oficio de notificación de indemnización” al “Correo electrónico de notificación de indemnización”, lo envía junto con el original del “Oficio de notificación de indemnización” y archiva electrónicamente el “Correo electrónico de envío de expediente”, el “Correo electrónico de notificación de indemnización” y el “Oficio de notificación de indemnización” en el “Expediente AA-DCH-CCC/DD”.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p style="text-align: center;"><b>Etapas II</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cálculo y notificación de intereses moratorios y/o penas convencionales</b></p> <p><b>40.</b> Analiza la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) e identifica si existen pagos en el mes de cierre.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existe registro de pagos en el mes de cierre</b></p> <p><b>41.</b> Revisa al siguiente mes la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) e informa a la persona Titular del ASSSP, que la aseguradora no realizó pagos en el mes de cierre.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 43.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe registro de pagos en el mes de cierre</b></p> <p><b>42.</b> Identifica si existen casos que generarán intereses moratorios y/o penas convencionales y procede conforme al caso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Existen casos que generarán intereses moratorios y/o penas convencionales</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen casos que generarán intereses moratorios y/o penas convencionales</b></p> <p><b>43.</b> Elabora el “Oficio de no generación” de penas convencionales y/o intereses moratorios, y gestiona el visto bueno y firma de la persona Titular del ASSSP.</p> <p><b>44.</b> Obtiene copia del “Oficio de no generación” de penas convencionales y/o intereses moratorios, entrega a la aseguradora el original y recaba el sello o firma de recibido en la copia.</p> <p><b>45.</b> Escanea la copia del “Oficio de no generación” de penas convencionales y/o intereses moratorios con sello o firma de recibido, lo archiva en la “Carpeta de penalizaciones” y el documento físico en el “Minutario” y concluye procedimiento.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Analista del ASSSP	<p data-bbox="743 275 1333 342"><b>Existen casos que generarán intereses moratorios y/o penas convencionales</b></p> <p data-bbox="630 380 1446 625"><b>46.</b> Elabora en la “Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños”, clave 6C10-B09-003 (Anexo 2), el cálculo de intereses moratorios y/o penas convencionales de acuerdo con las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños”, según corresponda y guarda su actualización.</p> <p data-bbox="630 663 1446 804"><b>47.</b> Envía el “Correo electrónico de solicitud de referencia bancaria” a la persona Analista de la OIST por el importe de las penas convencionales y/o intereses moratorios.</p> <p data-bbox="142 842 402 867">Analista del OIST</p> <p data-bbox="630 842 1446 982"><b>48.</b> Elabora la referencia bancaria y envía el “Correo electrónico de respuesta de referencia bancaria” dirigido a la persona Analista del ASSSP, mediante el cual notifica la misma.</p> <p data-bbox="142 1020 435 1045">Analista del ASSSP</p> <p data-bbox="630 1020 1446 1266"><b>49.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta de referencia bancaria” de la persona Analista del OIST con la referencia bancaria y elabora el “Oficio de notificación mensual” de penas convencionales e intereses moratorios y gestiona el visto bueno y firma de la persona Titular del ASSSP obteniendo una copia.</p> <p data-bbox="630 1304 1446 1482"><b>50.</b> Imprime la “Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños”, clave 6C10-B09-003 (Anexo 2), la adjunta al original del “Oficio de notificación mensual” de penas convencionales e intereses moratorios y lo envía a la aseguradora.</p> <p data-bbox="630 1520 1446 1698"><b>51.</b> Recaba la firma o sello de recibido en la copia del “Oficio de notificación mensual” de penas convencionales y/o intereses moratorios, digitaliza y archiva electrónicamente en la “Carpeta de penalizaciones” y la copia física en el “Minutario”.</p> <p data-bbox="630 1736 1446 1942"><b>52.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta” de la aseguradora en caso de inconformarse o el “Correo electrónico de notificación de pago” por parte de la aseguradora y “Consulta de movimientos” por la DMF y procede conforme al caso.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="781 275 1292 306"><b>La aseguradora no se inconforma</b></p> <p data-bbox="727 344 1117 375">Continúa en la actividad 65.</p> <p data-bbox="805 407 1268 438"><b>La aseguradora se inconforma</b></p> <p data-bbox="630 476 1446 726"><b>53.</b> Archiva electrónicamente el “Correo electrónico de respuesta” en la “Carpeta de penalizaciones” y solicita a la aseguradora mediante el “Correo electrónico de solicitud” la “Documentación sustento de inconformidad” que sustente la inconformidad del cobro de penas convencionales y/o intereses moratorios.</p> <p data-bbox="727 758 1446 873">NOTA: La “Documentación sustento de inconformidad” pueden ser documentos que indiquen la fecha correcta de envío y/o recepción de la “documentación sustento” y/o fecha de indemnización.</p> <p data-bbox="630 911 1446 1236"><b>54.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta” con la “Documentación sustento de inconformidad”, mediante el cual justifica la no procedencia del cobro de penas convencionales y/o intereses moratorios, archiva ambos electrónicamente en la “Carpeta de penalizaciones” y verifica si es correcta total o parcialmente la determinación de la aseguradora con base en las condiciones del “Contrato de seguro del ramo de daños”.</p> <p data-bbox="708 1268 1365 1341"><b>Es parcialmente correcta la documentación sustento de inconformidad</b></p> <p data-bbox="727 1373 1117 1404">Continúa en la actividad 56.</p> <p data-bbox="678 1442 1390 1474"><b>Es correcta la determinación de inconformidad</b></p> <p data-bbox="727 1514 1117 1545">Continúa en la actividad 62.</p> <p data-bbox="656 1583 1414 1614"><b>No es correcta la determinación de inconformidad</b></p> <p data-bbox="630 1656 1446 1803"><b>55.</b> Envía el “Correo electrónico de respuesta” a la aseguradora informando que no procede su “Documentación sustento de inconformidad” y archiva en la “Carpeta de penalizaciones”.</p> <p data-bbox="727 1841 1117 1873">Continúa en la actividad 52.</p>



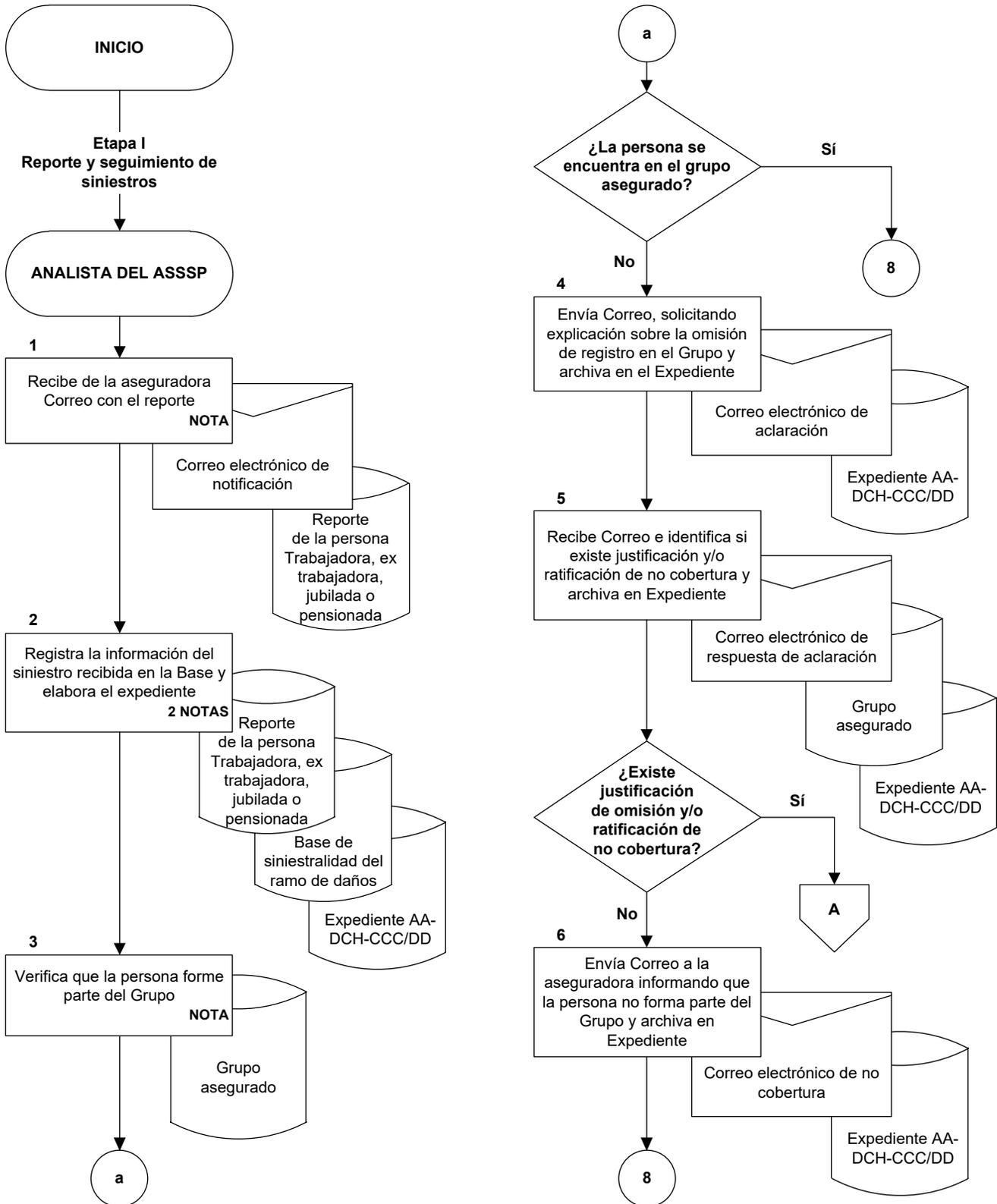
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="706 275 1365 338"><b>Es parcialmente correcta la documentación sustento de inconformidad</b></p> <p data-bbox="630 384 1446 600"><b>56.</b> Ingresa a la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) y actualiza la información de las fechas de el o los siniestros que se encuentran mal respecto a la “Documentación sustento de inconformidad” y guarda su actualización.</p> <p data-bbox="630 642 1446 926"><b>57.</b> Ingresa a la “Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños” clave 6C10-B09-003 (Anexo 2) y actualiza la información con la actualización de la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1) obteniendo un nuevo cálculo de intereses moratorios y/o penas convencionales y guarda su actualización.</p> <p data-bbox="630 968 1446 1108"><b>58.</b> Envía el “Correo electrónico de solicitud de referencia bancaria” a la persona Analista de la OIST por el importe de las nuevas penas convencionales y/o intereses moratorios.</p>
Analista del OIST	<p data-bbox="630 1150 1446 1291"><b>59.</b> Elabora la referencia bancaria y envía el “Correo electrónico de respuesta de referencia bancaria” dirigido a la persona Analista del ASSSP, mediante el cual notifica la misma.</p>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="630 1331 1446 1547"><b>60.</b> Recibe el “Correo electrónico de respuesta de referencia” de la persona Analista del OIST con la referencia bancaria y elabora la “Minuta de conciliación” de penas convencionales y/o intereses moratorios y lo archiva en la “Carpeta de penalizaciones”.</p> <p data-bbox="630 1589 1446 1730"><b>61.</b> Envía el “Correo electrónico de conciliación” a la aseguradora para que emita su visto bueno y firma; y archiva electrónicamente en la “Carpeta de penalizaciones”.</p> <p data-bbox="727 1772 1117 1803">Continúa en la actividad 52.</p>

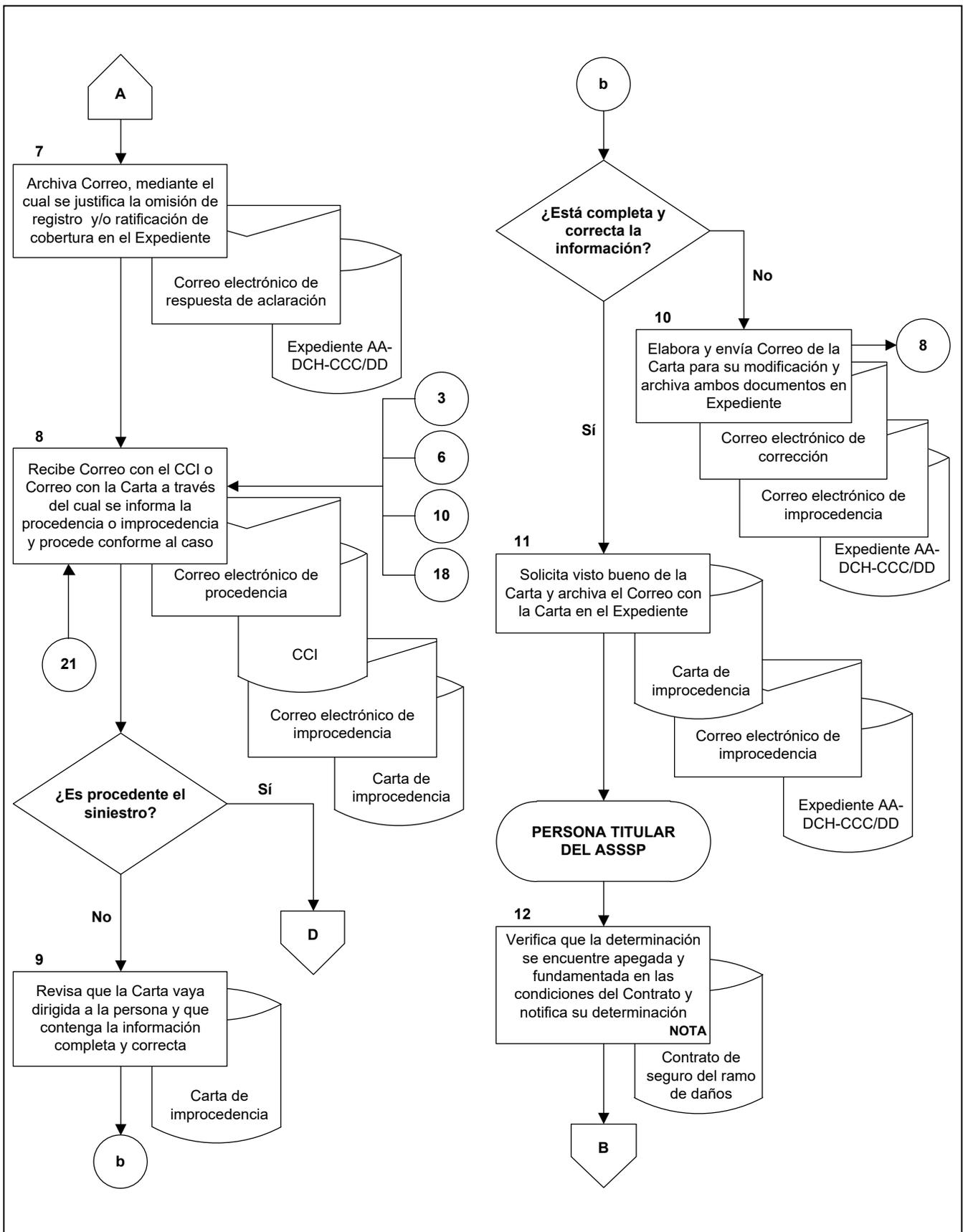


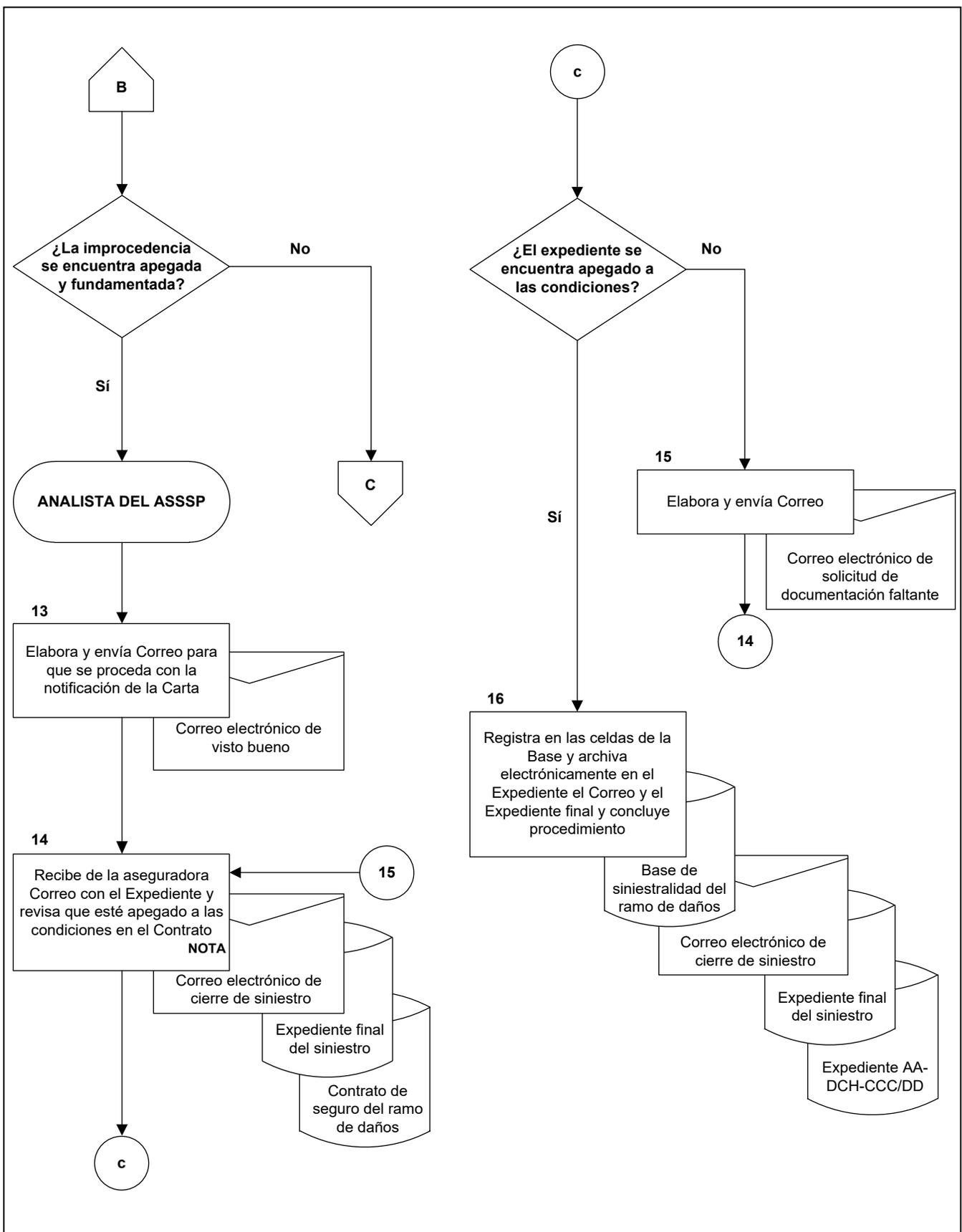
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Analista del ASSSP	<p data-bbox="683 268 1398 310"><b>Es correcta la determinación de inconformidad</b></p> <p data-bbox="630 342 1446 562"><b>62.</b> Elabora la “Minuta de conciliación” de penas convencionales y/o intereses moratorios, envía por “Correo electrónico de conciliación” a la aseguradora para que emita su visto bueno y firma y archiva electrónicamente ambos en la “Carpeta de penalizaciones”.</p> <p data-bbox="630 600 1446 821"><b>63.</b> Recibe la “Minuta de conciliación” de penas convencionales y/o intereses moratorios firmada, escanea y archiva en la “Carpeta de penalizaciones” y en el “Minutario” según corresponda al tipo de documento (electrónico o físico).</p> <p data-bbox="630 858 1446 1079"><b>64.</b> Ingresa a la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1), actualiza la información de las fechas del o los siniestros que se encuentran mal respecto a la “Documentación sustento de inconformidad” y concluye procedimiento.</p> <p data-bbox="776 1110 1292 1152"><b>La aseguradora no se inconforma</b></p> <p data-bbox="630 1184 1446 1299"><b>65.</b> Archiva electrónicamente el “Correo electrónico de notificación de pago” y la “Consulta de movimientos” en la “Carpeta de penalizaciones”.</p> <p data-bbox="857 1331 1195 1373"><b>Fin del procedimiento</b></p>

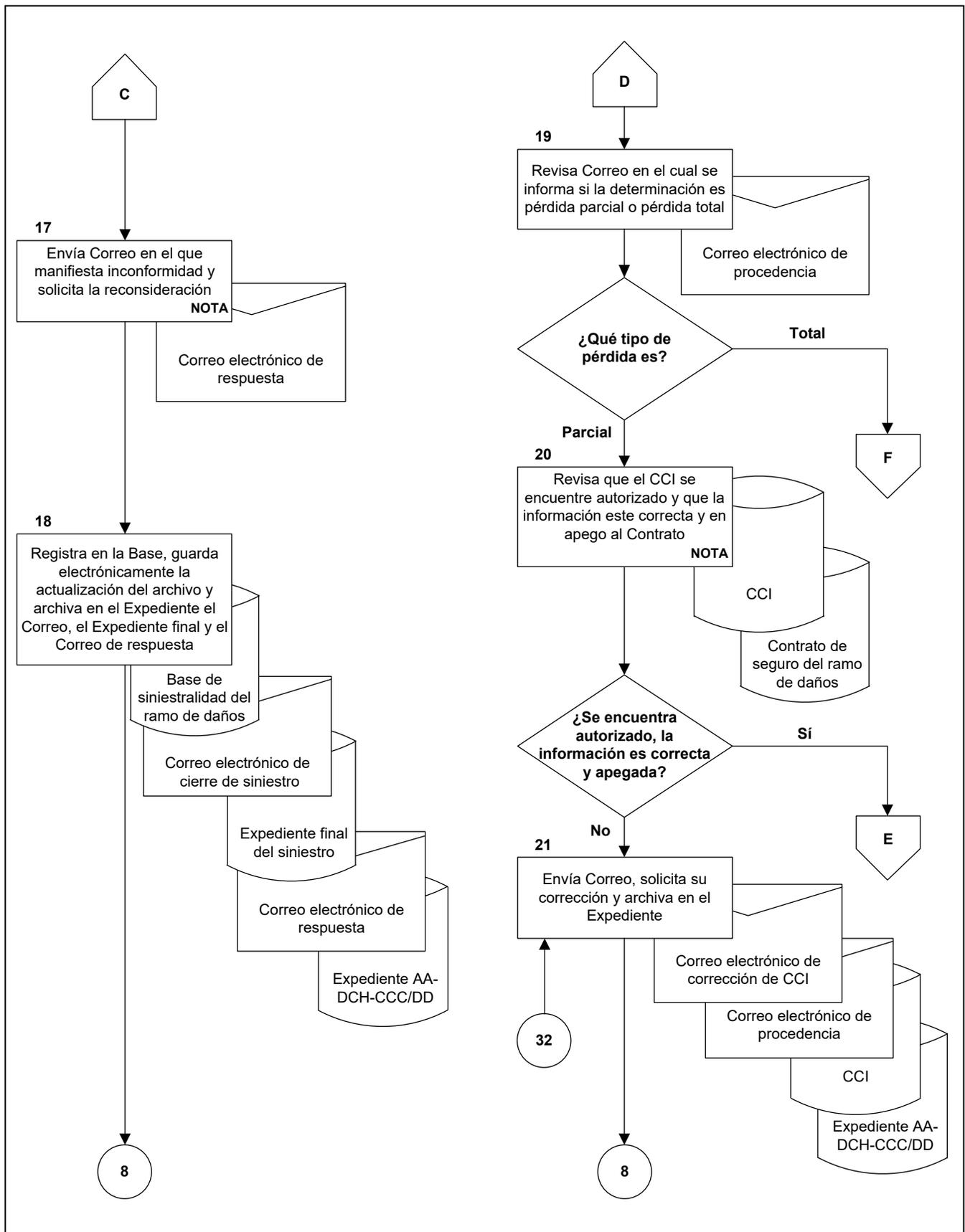


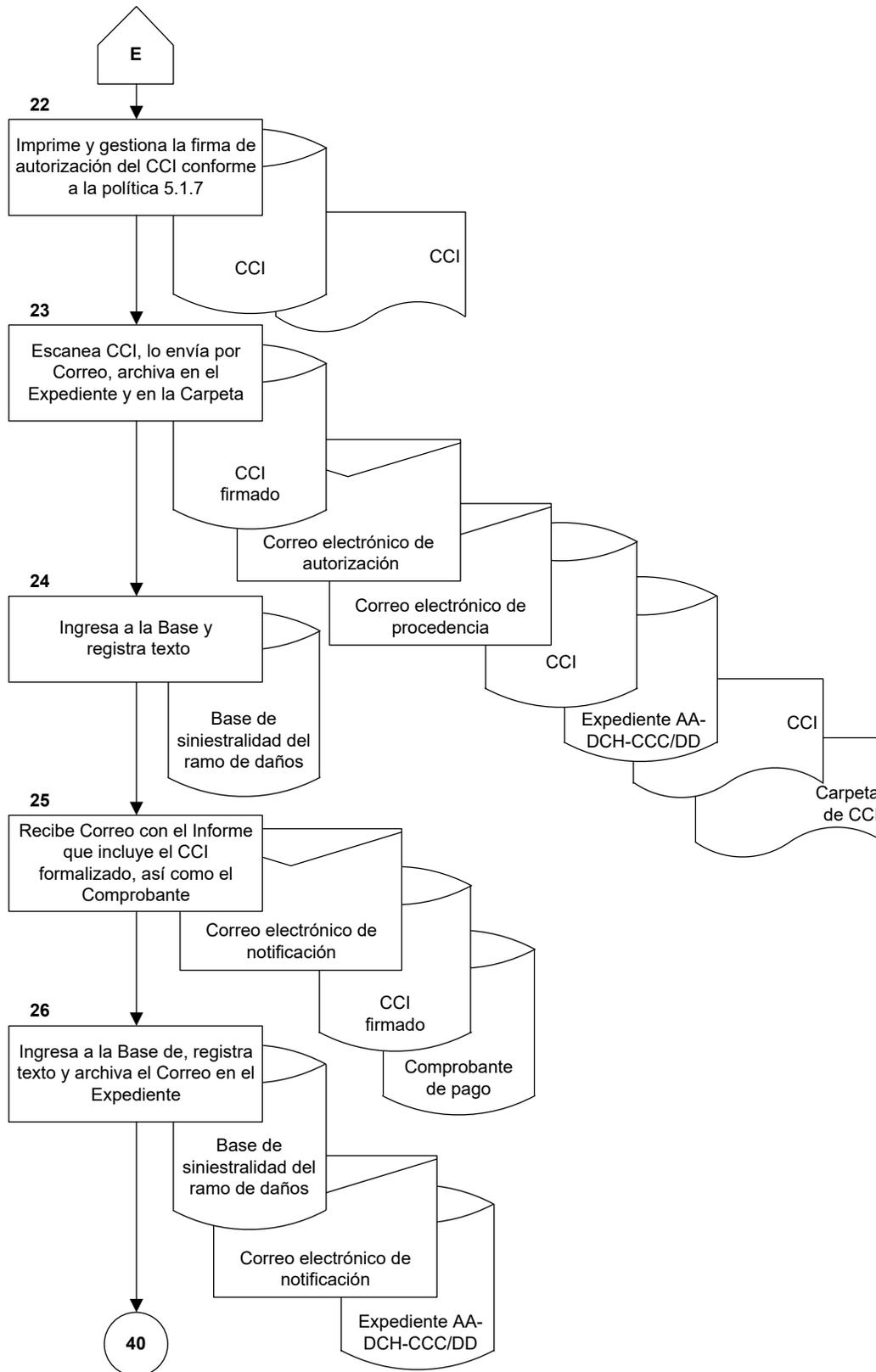
### 7 Diagrama de flujo

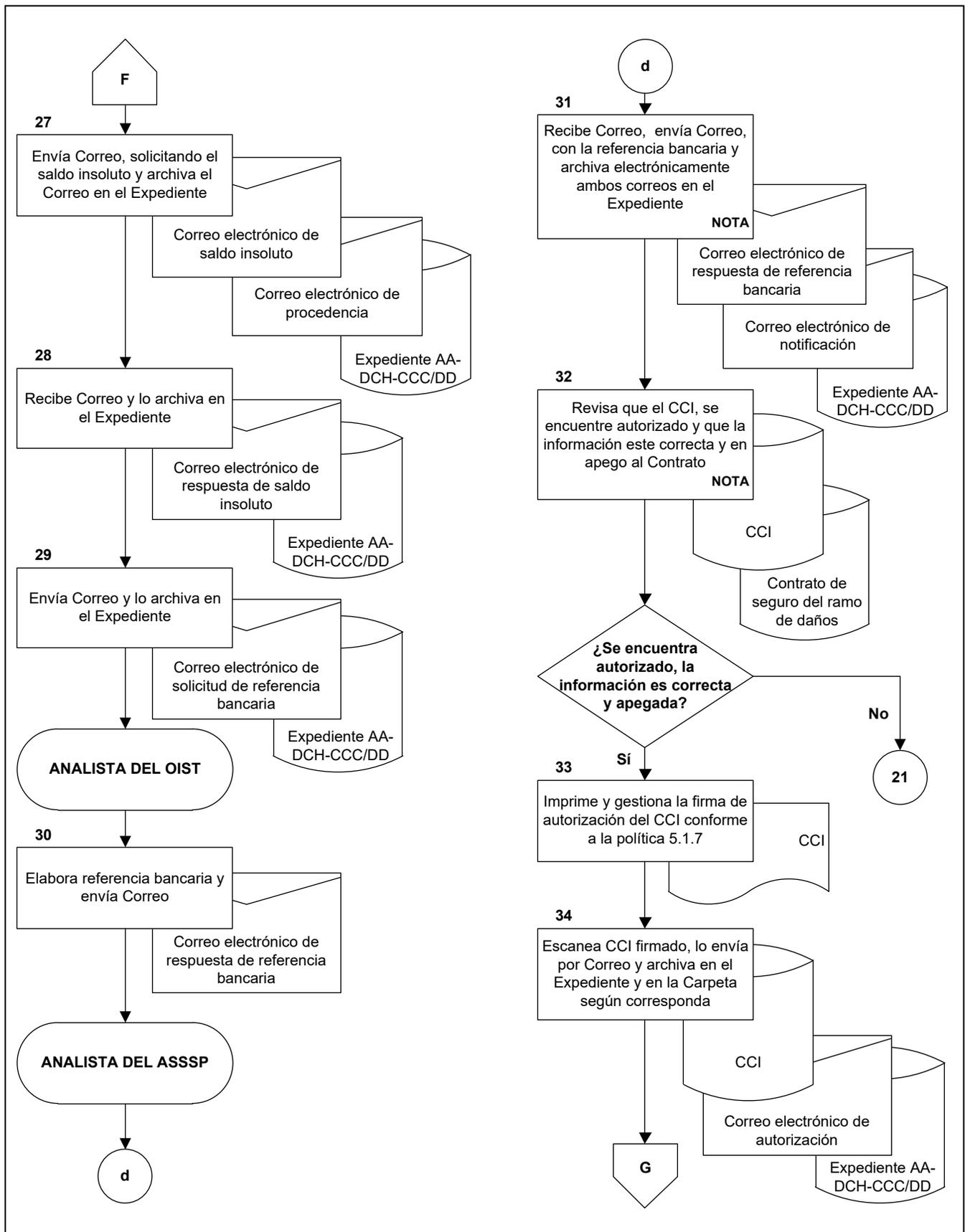


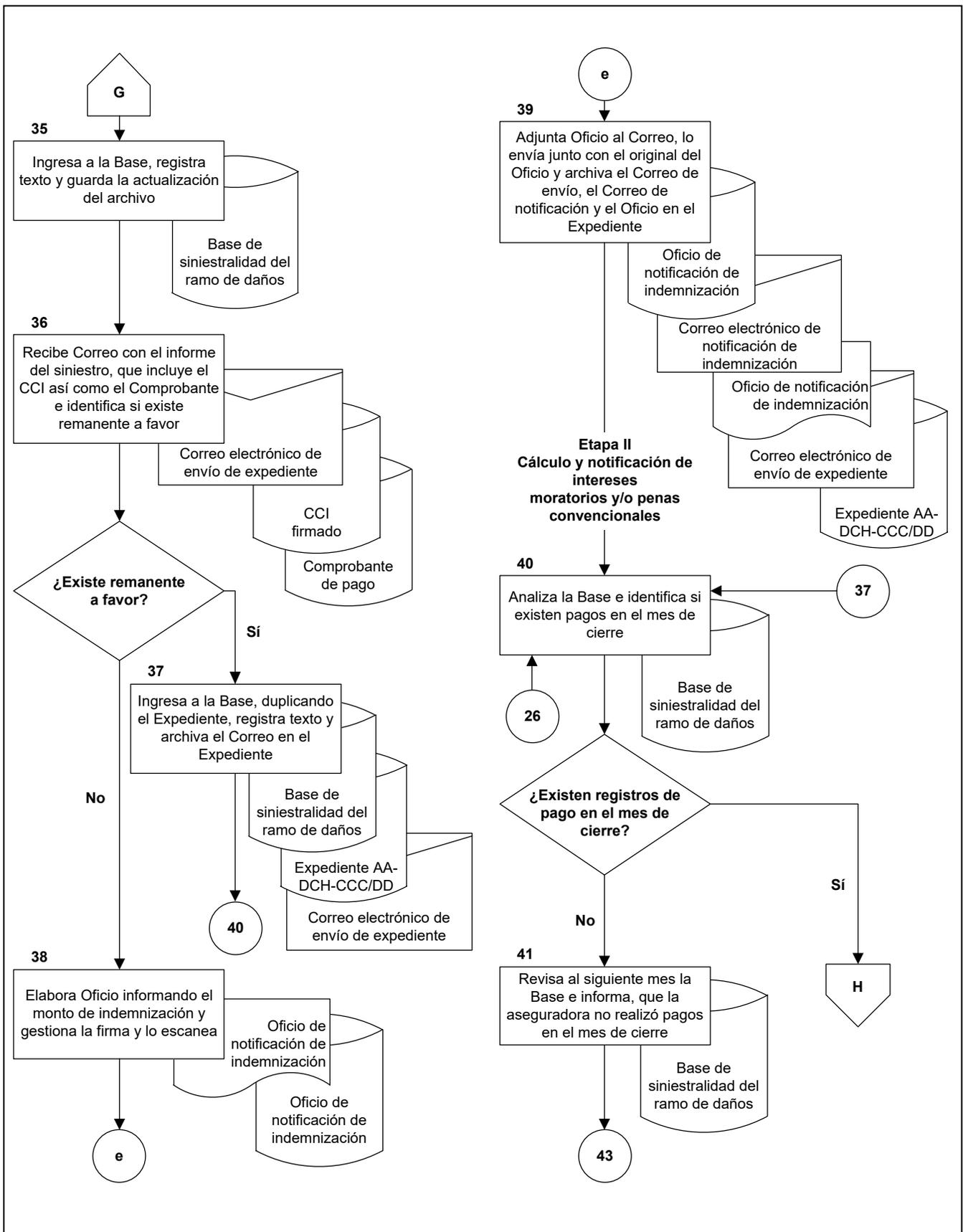


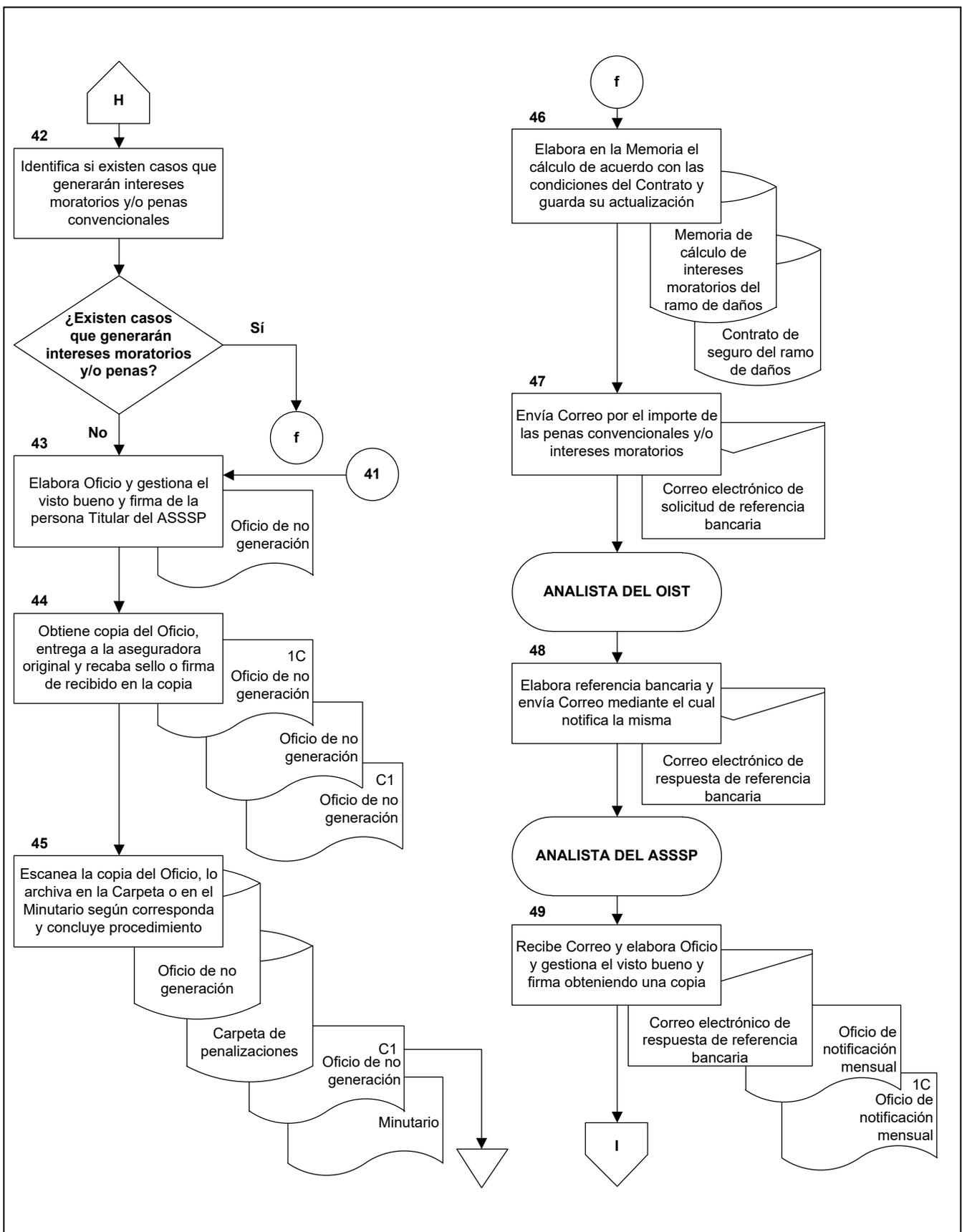


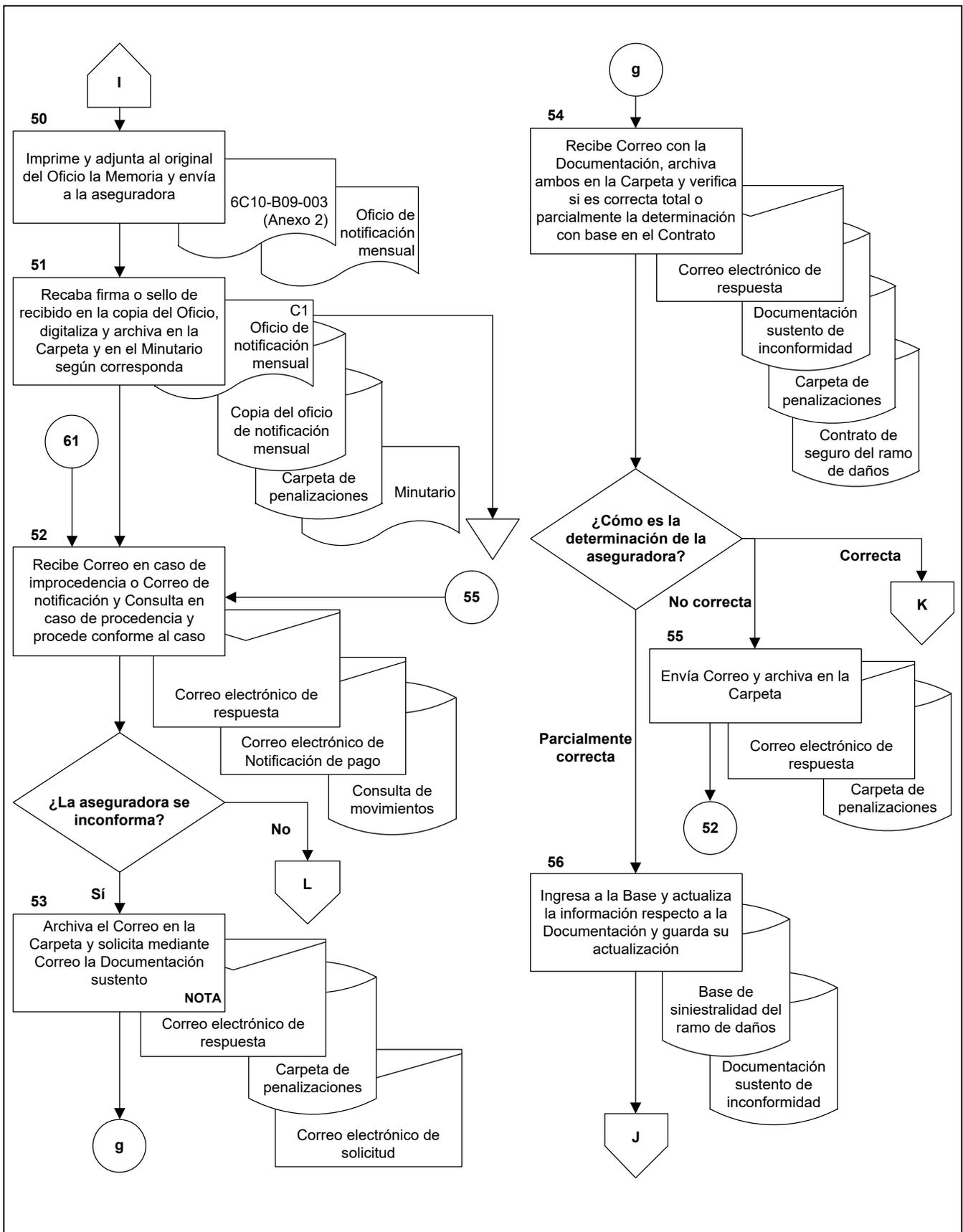


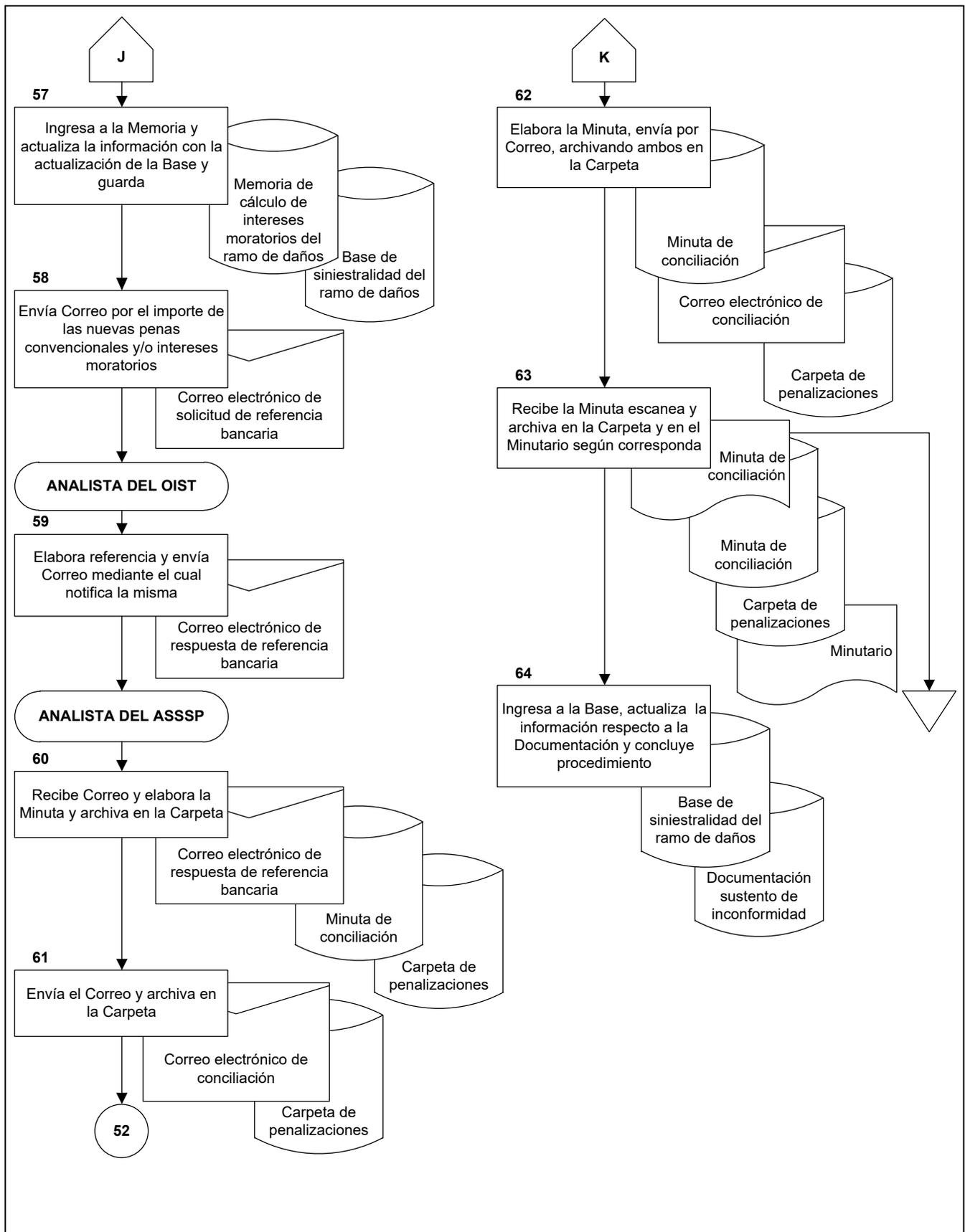


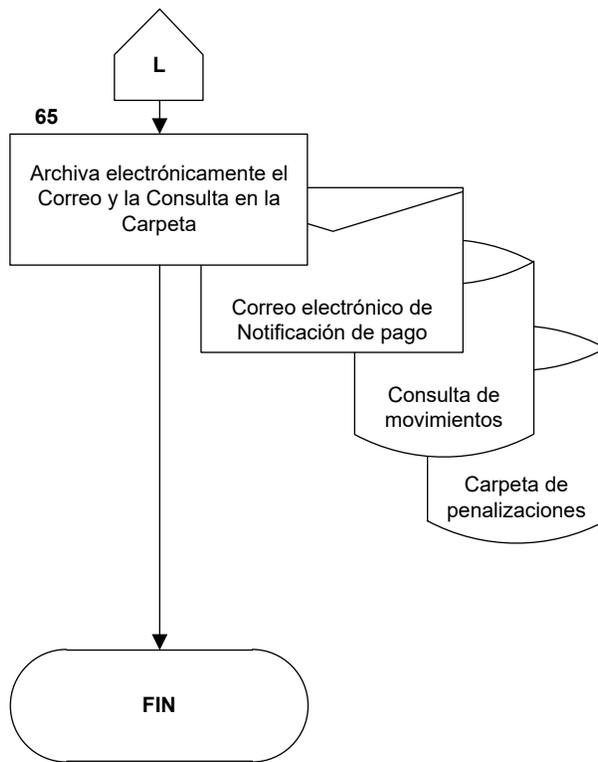














**ANEXO 1**

**Base de siniestralidad del ramo de daños  
6C10-B22-002**



**Base de siniestralidad del ramo de daños**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ejercicio	Póliza	Consecutivo	OOAD	Expediente IMSS	No. de Siniestro	No. de Póliza	No. de Contrato	Aseguradora	Fecha del siniestro
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fecha de reporte a la Aseguradora	Fecha de inclusión a la base	Causa	Matrícula	Nombre de la persona afectada	Pérdida Total o Parcial	Daño Directo	Remoción de escombros	Importe de la pérdida	Deducible
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Importe indemnizable del daño	Despacho de Ajustadores	Estatus	Observaciones	Fecha en que el IMSS recibe CCI para firma	Fecha en que el ajustador recibe el CCI firmado	Fecha de pago / Fecha carta improcedencia	Importe pagado	Fecha de entrega del comprobante de pago	Fecha de entrega del informe del siniestro



**ANEXO 1**  
**Base de siniestralidad del ramo de daños**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Ejercicio	La fecha (año) en que ocurrió el siniestro.
2	Póliza	La identificación del “Contrato de seguro del ramo de daños” como DCH.
3	Consecutivo	El número progresivo que se le asigna a cada siniestro por vigencia.
4	OOAD	El Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional en el cual ocurrió el siniestro.
5	Expediente IMSS	El número alfanumérico conformado por el ejercicio, la póliza, el consecutivo y el OOAD, formando la nomenclatura AA-DCH-CCC/DD.
6	No. de Siniestro	El número que le asigna la aseguradora a cada siniestro.
7	No. de Póliza	El número que se le otorga a la póliza.
8	No. de Contrato	El número que le proporciona el Instituto Mexicano del Seguro Social al “Contrato de seguro del ramo de daños” que formaliza con la aseguradora.
9	Aseguradora	Nombre completo de la aseguradora encargada de atender los siniestros que ocurran en la vigencia del contrato que se le adjudicó.
10	Fecha del siniestro	Día, mes y año en que sucedió el siniestro.
11	Fecha de reporte a la Aseguradora	Día, mes y año en que la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada beneficiada con un crédito hipotecario, realizó el reporte de siniestro a la aseguradora.
12	Fecha de inclusión a la base	Día, mes y año en que la persona Analista del ASSSP, registra el siniestro en la “Base de siniestralidad del ramo de daños”, clave 6C10-B22-002 (Anexo 1).
13	Causa	La causa que originó el siniestro.

**Clave 6C10-B22-002**



**ANEXO 1**  
**Base de siniestralidad del ramo de daños**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Matrícula	El número asignado a la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada al momento de ingresar al Instituto.
15	Nombre de la persona afectada	Nombre completo de la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada beneficiada con un crédito hipotecario.
16	Pérdida Total o Parcial	Identificador de la intensidad del siniestro.
17	Daño Directo	Importe ajustado registrado en el "CCI" por los daños a reparar originados por el siniestro.
18	Remoción de escombros	Importe registrado en el "CCI" para cubrir los gastos generados para remover escombros o gastos de levantamiento de los bienes afectados.
19	Importe de la pérdida	La suma del daño directo y la remoción de escombros, siendo el importe total del daño a causa del siniestro.
20	Deducible	El importe que retiene la persona trabajadora, ex trabajadora, jubilada o pensionada beneficiada con un crédito hipotecario y/o el Instituto.
21	Importe indemnizable del daño	La cantidad monetaria que deberá pagar la aseguradora, siendo esta el importe de la pérdida menos el deducible.
22	Despacho de Ajustadores	Despacho de ajustadores asignado por la aseguradora para dar seguimiento a los siniestros hasta su conclusión.
23	Estatus	Situación en la que se encuentra el trámite de recuperación del siniestro.

<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
<b>A</b>	DOCUMENTÁNDOSE
<b>C</b>	INCONFORMIDAD
<b>E</b>	EN ESPERA DE PAGO
<b>G</b>	PAGADO - FALTA CUADERNILLO / RECUPERADO
<b>H</b>	IMPROCEDENTE

Clave 6C10-B22-002



**ANEXO 1**

**Base de siniestralidad del ramo de daños  
INSTRUCTIVO DE LLENADO**

**No. DATO ANOTAR**

<b>I</b>	DESISTIMIENTO
<b>N</b>	NO DOCUMENTADO
<b>P</b>	CANCELADO O DUPLICADO "ESCRIBIR OBSERVACIÓN"

24 Observaciones

Breve descripción de la situación en la que se encuentra el trámite del siniestro.

<b>Estatus</b>	Observaciones
<b>A</b>	DOCUMENTÁNDOSE
<b>C</b>	INCONFORMIDAD
<b>E</b>	EN ESPERA DE PAGO
<b>G</b>	PAGADO - FALTA CUADERNILLO / RECUPERADO
<b>H</b>	IMPROCEDENTE
<b>I</b>	DESISTIMIENTO
<b>N</b>	NO DOCUMENTADO
<b>P</b>	CANCELADO O DUPLICADO "ESCRIBIR OBSERVACIÓN"

25 Fecha en que el IMSS recibe CCI para firma

Día, mes y año en que la persona Analista del ASSSP recibe el "CCI", signado previamente por el acreditado, para revisión y gestión de firmas por el personal facultado para firmar, de acuerdo con la Política 5.1.7 de este procedimiento.

26 Fecha en que el ajustador recibe el CCI firmado

Día, mes y año en que la persona Analista del ASSSP envía el "CCI" autorizado al despacho de ajustadores y/o a la aseguradora.

27 Fecha de pago / Fecha carta improcedencia

Día, mes y año en que el siniestro es indemnizado o se entrega la "Carta de improcedencia del siniestro".

28 Importe pagado

Importe pagado por parte de la aseguradora de acuerdo a lo establecido en el "CCI" autorizado.

29 Fecha de entrega del comprobante de pago

Día, mes y año en que la aseguradora envía el comprobante de pago por correo electrónico a la persona Analista del ASSSP.

30 Fecha de entrega del informe del siniestro

Día, mes y año en que la aseguradora entrega el informe del siniestro, a través del correo electrónico a la persona Analista del ASSSP.

**Clave 6C10-B22-002**



**ANEXO 2**

**Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños  
6C10-B09-003**



### Memoria de cálculo de intereses moratorios del ramo de daños

1	2				3	4	5
No. de siniestro	Expediente IMSS				Importe pagado	Fecha de envío del CCI autorizado a la Aseguradora	Fecha esperada de pago
	Vig	Pol	Exp	Del			
6	7	8	9	10	11	12	13
Fecha de transferencia de pago	Total días naturales	Días de atraso	Obligaciones	Valor de la UDI en la fecha de vencimiento	Obligación en UDIS a la fecha de vencimiento	Tasa de CCP UDI en el mes de la fecha de pago	1.25*CCP en UDIS
14	15	16	17	18	19	20	
Interés moratorio por días de atraso	Reclamación más interés en UDIS	Valor de la UDI en la fecha del pago	Obligación en Pesos (Actualizada)	Variación total	Intereses	Actualización	



## ANEXO 2

### Memoria de cálculo de interese moratorios del ramo de daños INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	No. de Siniestro	El número designado al siniestro por la aseguradora, para identificar el reporte del evento.
2	Expediente IMSS	El número de expediente IMSS de siniestro.
3	Importe pagado	El importe indemnizado por la aseguradora.
4	Fecha de envío del CCI autorizado a la Aseguradora	El día, mes y año en que la persona analista del ASSSP, entrega al ajustador y/o aseguradora el "CCI" firmado por el IMSS.
5	Fecha esperada de pago	El día, mes y año del vencimiento de la obligación principal.
6	Fecha de transferencia de pago	El día, mes y año en que aparece reflejado el importe indemnizado por la compañía aseguradora en la cuenta bancaria del Instituto, derivado del pago que se efectúa mediante transferencia electrónica por concepto de la indemnización de un siniestro.
7	Total días naturales	La cantidad que resulte de la operación en Excel: numeral (6) menos numeral (5) más 1.
8	Días de atraso	La cantidad que resulte de la operación: numeral (7) menos 30.
9	Obligaciones	Importe de indemnizable del siniestro autorizado en el "CCI".
10	Valor de la UDI en la fecha de vencimiento	El precio de las UDIS a la fecha de exigibilidad legal, publicada por el Banco de México. Aplica únicamente para indemnizaciones pagadas en moneda nacional.
11	Obligación en UDIS a la fecha de vencimiento	El valor que resulte de dividir el valor de la reclamación entre el precio de la UDI en la fecha del plazo de indemnización.

Clave 6C10-B09-003



**ANEXO 2**  
**Memoria de cálculo de interese moratorios del ramo de daños**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
12	Tasa de CCP UDI en el mes de la fecha de pago	El costo de captación promedio (CCP) en UDIS publicado en el Diario Oficial de la Federación para el mes de la fecha de pago.
13	1.25*CCP en UDIS	El valor que resulte de multiplicar el numeral (12) por 1.25.
14	Interés moratorio por días de atraso	El valor que resulte de dividir el numeral (13) entre 365 (días) por el numeral (8).
15	Reclamación más interés en UDIS	El valor que resulte de la multiplicación del numeral (11) por el resultado de la suma de uno más el numeral (14).
16	Valor de la UDI en la fecha de pago	Valor que presenta la UDI a la fecha en que la aseguradora realizó la indemnización del saldo insoluto.
17	Obligación en pesos (Actualizada)	El valor que resulte de la multiplicación del numeral (15) por el numeral (16).
18	Variación total	El valor que resulte de la resta del numeral (17) menos el numeral (9).
19	Intereses	El valor que resulte de multiplicar el numeral (14) por el numeral (9), por el resultado de dividir el numeral (16) entre el numeral (10).
20	Actualización	El valor que resulte de la diferencia, de multiplicar el numeral (9) por el resultado de dividir el numeral (16) entre el numeral (10), menos el numeral (9).

NOTA: El cálculo de intereses moratorios deberá aplicarse de acuerdo con las condiciones establecidas en el "Contrato de seguro del ramo de daños", considerando las especificaciones de cada vigencia, mismo que podrá ser ajustado de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**Clave 6C10-B09-003**