Seguros y siniestros

Versión 1.0 · Actualizado: 07/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para controlar los seguros del edificio y sus reclamos:

- **Pólizas:** aseguradora, tipo de seguro, vigencia, suma asegurada, prima y deducible, con aviso antes de que venzan.
- **Siniestros:** cada daño que se reclama a la aseguradora, con sus fotos, el número de reclamo, lo que pagó la aseguradora y la bitácora.

¿Cuándo debo usarlo?

- Al contratar o renovar una póliza.
- Cuando ocurre un daño cubierto (por ejemplo, una inundación o un incendio) y hay que reclamar.

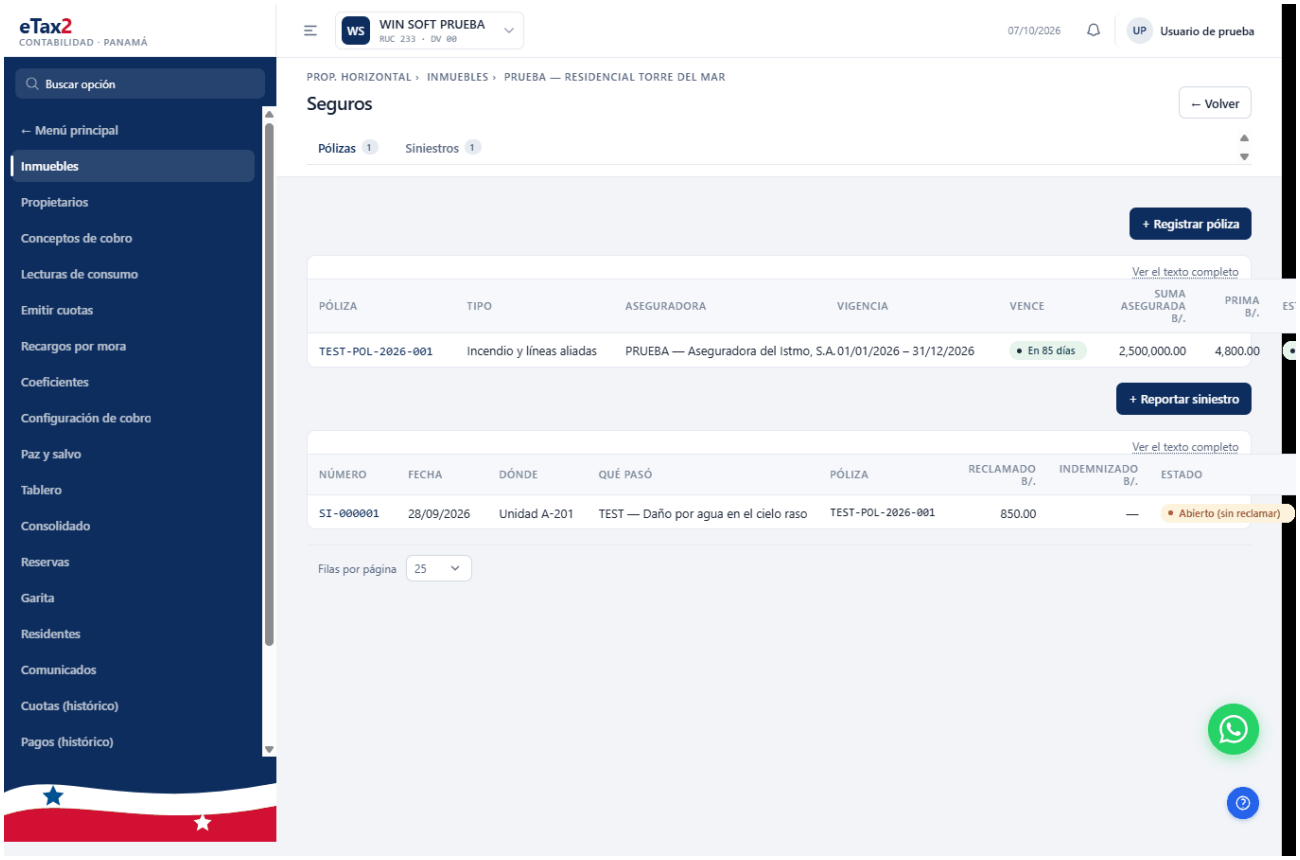
Antes de comenzar

- Necesita el permiso para **gestionar** Propiedad Horizontal.
- La aseguradora (y el corredor, si lo hay) deben existir como contactos de la compañía.

Cómo llegar a esta opción

Prop. Horizontal → Seguros, o desde la ficha del inmueble con el botón **Seguros**.

La pantalla tiene dos pestañas: **Pólizas** y **Siniestros**. También puede llegar desde una incidencia con el botón **Reclamar al seguro**. Vea Mantenimiento del edificio.



Seguros · Captura del 07/10/2026

Paso a paso

1. Registrar una póliza

1. Pulse **+ Registrar póliza**.
2. Elija la **Aseguradora** y, si aplica, el **Corredor (opcional)**.
3. Escriba el **Número de póliza** y elija el **Tipo de seguro**: Incendio y líneas aliadas, Responsabilidad civil, Terremoto, Todo riesgo, Equipos (elevadores, plantas), Fidelidad (manejo de fondos) u Otro.
4. Indique **Vigente desde** y **Hasta**.
5. Llene **Suma asegurada B/.**, **Prima anual B/.** y **Deducible** (texto libre, por ejemplo «2% del daño, mínimo B/. 1,000»).
6. Indique **Avisar con cuántos días** (por defecto 45) y **A quién avisar**.
7. Describa **Qué cubre**.
8. Pulse **Registrar**. eTax2 confirma: «Póliza TEST-POL-2026-001 registrada.»

En la ficha de la póliza puede subir la **Póliza firmada y anexos**.

2. Renovar o cancelar una póliza

En la ficha de la póliza:

- **Renovar:** la nueva vigencia empieza el día siguiente al fin de la actual. Indique **Hasta** y, si cambian, **Número nuevo (si cambia)**, **Prima nueva B/.** y **Suma asegurada nueva B/.**. Lo que no cambie se copia. Pulse **Renovar**. La póliza anterior queda como **Renovada** y las dos quedan enlazadas («ver la renovación» / «ver la póliza anterior»).
- **Cancelar la póliza:** escriba el **Motivo** y pulse **Cancelar póliza**. Solo se cancela una póliza vigente y sin siniestros en trámite.

3. Reportar un siniestro

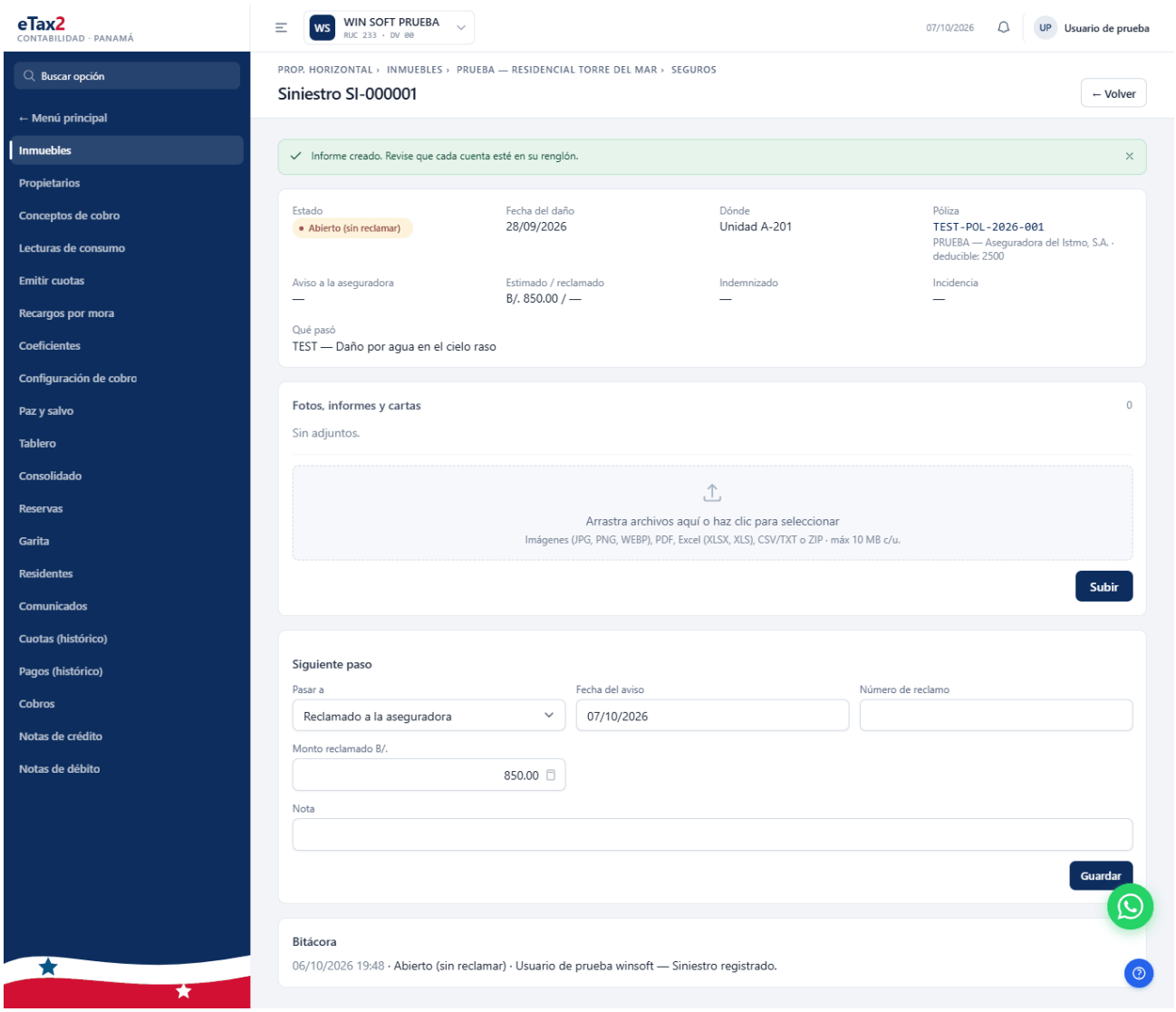
1. En la pestaña **Siniestros**, pulse **+ Reportar siniestro**.
2. Elija la **Póliza**, la **Fecha del daño** y el **Daño estimado B/.**.
3. Elija la **Unidad** o escriba el lugar en **o área común**.
4. Si viene de una incidencia, elíjala en **Incidencia relacionada (opcional)**.
5. Describa **Qué pasó**.
6. Pulse **Registrar**. eTax2 confirma: «Siniestro SI-000001 registrado. Adjunte fotos y avise a la aseguradora.»

4. Seguir el reclamo

En la ficha del siniestro, suba las **Fotos, informes y cartas**. Luego, en **Siguiente paso**, elija **Pasar a** y pulse **Guardar**:

Estado actual	Puede pasar a
Abierto (sin reclamar)	Reclamado a la aseguradora, Cerrado
Reclamado a la aseguradora	En ajuste, Indemnizado, Rechazado
En ajuste	Indemnizado, Rechazado
Indemnizado	Cerrado
Rechazado	Cerrado

- Al pasar a **Reclamado**, llene **Fecha del aviso**, **Número de reclamo** y **Monto reclamado B/.**.
- Al pasar a **Indemnizado**, llene **Pagó la aseguradora B/.**, **Deducible aplicado B/.** y **Fecha del pago**.
- Al pasar a **Rechazado**, escriba **Por qué lo rechazaron**.
- Puede añadir una **Nota** en cualquier paso.



Siniestro · Captura del 07/10/2026

¿Qué ocurre después?

- Los estados de la póliza son **Vigente**, **Vencida**, **Renovada** y **Cancelada**. La columna **Vence** muestra los días que faltan, en amarillo dentro del plazo de aviso y en rojo a 5 días o menos.
- **Avisos:** cada madrugada (05:35) eTax2 revisa las pólizas y avisa por la **campana** al entrar en cada tramo: los días de aviso de la póliza, 15 y 5 días antes («Póliza por vencer»). Al pasar la fecha de fin la marca **Vencida** y avisa: «… el edificio está sin esa cobertura.»
- Cada cambio de estado del siniestro queda en la **Bitácora** con fecha, hora y usuario.
- **Este módulo no contabiliza.** La prima se registra como factura del proveedor en Cuentas por pagar. El dinero que paga la aseguradora se registra en **Bancos** como cualquier ingreso; aquí solo queda el monto para el seguimiento.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **La póliza cubre su vigencia:** un siniestro se liga a la póliza que estaba vigente el día del daño, aunque después se renueve.
- **Renovar crea otra póliza:** así se conserva la historia de cada período (prima, suma, siniestros) sin sobrescribirla.
- **Estados en orden:** el reclamo sigue los pasos reales (reclamar, ajuste, pago o rechazo) y no se puede saltar.

Ejemplo práctico

«PRUEBA — RESIDENCIAL TORRE DEL MAR» tiene la póliza **TEST-POL-2026-001** de Incendio y líneas aliadas, vigente del 01/01/2026 al 31/12/2026, deducible B/.500.00.

El 05/10/2026 una tubería rota inunda el sótano. Usted reporta el siniestro con daño estimado de B/.3,000.00, lo pasa a **Reclamado** el 06/10/2026 y, cuando la aseguradora paga B/.2,500.00 (B/.3,000.00 menos B/.500.00 de deducible), lo pasa a **Indemnizado**.

El cobro se registra en Bancos; un asiento de ejemplo (las cuentas dependen de su compañía):

Cuenta	Débito	Crédito
Banco – cuenta operativa	B/.2,500.00	
Otros ingresos – indemnizaciones de seguros		B/.2,500.00
Totales	**B/.2,500.00**	**B/.2,500.00**

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
La fecha del daño no puede ser futura.	Corrija la fecha.
La póliza TEST-POL-2026-001 no cubría el (fecha) (vigencia …).	Elija la póliza que estaba vigente ese día.
Elija una póliza de este edificio.	Elija una póliza de la lista.
La unidad no es de este edificio.	Elija una unidad del inmueble.
Un siniestro «Abierto (sin reclamar)» no puede pasar a «Indemnizado».	Siga el orden de la tabla del paso 4.
Escriba cuánto pagó la aseguradora.	Llene **Pagó la aseguradora B/.**.
Escriba por qué la aseguradora rechazó el reclamo.	Llene **Por qué lo rechazaron**.

Mensaje	Qué hacer
Explique por qué se cierra sin reclamar.	Escriba una **Nota**.
Solo se renueva una póliza vigente o vencida.	La póliza ya fue renovada o cancelada.
La póliza tiene siniestros en trámite: ciérrelos antes de cancelarla.	Cierre sus siniestros primero.
El fin de la vigencia no puede ser antes del inicio.	Corrija las fechas.

Preguntas frecuentes

¿Puedo borrar una póliza? No. Cancélela con su motivo; queda en el historial.

Dejé «A quién avisar» en blanco. El aviso les llega a los usuarios que gestionan Propiedad Horizontal en la compañía.

¿La junta ve las pólizas por vencer? Sí, aparecen en el tablero de la junta en el portal del propietario.

Sustento normativo

Los seguros que debe mantener un PH y quién los aprueba los fijan la normativa vigente de propiedad horizontal en Panamá, el reglamento de copropiedad y la asamblea. eTax2 no decide qué seguros contratar: registra los que usted indique y avisa de su vencimiento.