
	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 1 de 12

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	GENERALIDADES	5
4.1	OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR	6
4.2	OBLIGACIONES DEL TOMADOR	6
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	6
5.1	REALIZAR UNA RECLAMACIÓN ANTE LA ASEGURADORA CUANDO AFECTE BIENES	7
5.2	TRAMITAR DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN ANTE LA ASEGURADORA	8
5.2.1	Incendio y/o rayo	8
5.2.2	Sustracción	8
5.2.3	Corriente débil	9
5.2.4	Rotura de Maquinaria	9
5.2.5	Transporte de mercancías	9
5.2.6	Automóviles	10
5.2.7	Manejo global para entidades oficiales	10
5.2.8	Responsabilidad civil extracontractual	11
5.2.9	Responsabilidad civil servidores públicos	11

Elaborado por: Nombre: Juan Sebastián Daza Fernández Cargo: Coordinador Grupo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos Nombre: Leidy Diana Chía Delgado Cargo: Profesional Universitario.	Revisado y Aprobado por: Nombre: Angélica María Acuña Porras Cargo: Secretaria General Nombre: Bianca Lauren Palacio Galván. Cargo: Directora Administrativa	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 30/10/2020
---	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 2 de 12


5.3 REALIZAR REPORTE DE SINIESTROS TRAMITADOS AL GRUPO DISCIPLINARIO DE CONTROL INTERNO 11

6 REPORTE DE SINIESTROS TRAMITADOS AL GRUPO DISCIPLINARIO DE CONTROL INTERNO..... 12

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 12

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 12

COPIA CONTROLADA

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 3 de 12

1 OBJETIVO

Establecer lineamientos para realizar reclamaciones de siniestros ante la aseguradora por pérdidas o daños de los bienes patrimoniales de la Entidad, así como aquellos por lo que sea y/o fuere legalmente responsable; así mismo, la responsabilidad civil y patrimonial en que puedan incurrir los servidores públicos con ocasión a sus funciones.

2 DESTINATARIOS

Este instructivo está dirigido a los servidores públicos y/o contratistas de la Dirección Administrativa que lleven a su cargo las reclamaciones ante la aseguradora en caso de la materialización de algún siniestro amparado por las pólizas de seguros con que cuenta la entidad

3 GLOSARIO

Asegurado: Persona titular del “interés asegurable”, es decir que se puede verse afectada con la realización del riesgo.


Asegurador: Persona quien asume los riesgos y paga la indemnización en caso de presentar un siniestro.

Beneficiario: Es quien tiene derecho a percibir la indemnización o suma asegurada en caso de siniestro.

Contrato de Seguros: Es un contrato en virtud del cual una parte (el tomador) se hace prometer de otra (asegurador) el pago de una prestación para sí o para un tercero en caso de ocurrir un determinado riesgo a cambio de una remuneración (prima).

Deducible: Suma previamente convenida que invariablemente se descuenta del importe que se va a indemnizar. Puede ser estipulada como un valor fijo, como porcentaje de la pérdida, o como porcentaje del valor asegurado o asegurable. Es la porción que debe asumir el asegurado antes de que la Compañía de seguros efectúe algún pago de beneficios. Su razón de ser es evitar el pago de un gran número de pequeñas indemnizaciones que se podrían presentar en un ramo de seguros determinado.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los documentos de tipo externo son aquellos emitidos por

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 4 de 12

entes externos a la entidad y que son utilizados en la ejecución de los procesos del SIGI.

GTSAYRF: Abreviatura de Grupo de trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

Prima: Es la contraprestación que el asegurador recibe por asumir los riesgos.

Póliza Automóviles: La póliza de automóviles cubre los riesgos que pueda sufrir el vehículo asegurado, de manera que garantice que, ante la ocurrencia de un choque o un robo, la compañía de seguros compense las pérdidas o daños causados en el automotor asegurado. Igualmente, el seguro de automóviles protege al propietario del vehículo frente a los daños que el vehículo cause a bienes de terceros o las lesiones o muerte causadas a una o varias personas.

Póliza Manejo Global: Cubre la pérdida resultante directamente de actos deshonestos de cualquier empleado, cometidas por sí mismo o en concurso con otros.

Póliza Responsabilidad Civil Extracontractual: Protege el patrimonio del asegurado contra reclamaciones de terceros por daños que puedan generar durante el giro normal de sus actividades. Ampara los perjuicios patrimoniales causados por el asegurado con motivo de la responsabilidad civil extracontractual en que incurra de acuerdo con la ley colombiana.


Póliza Responsabilidad Civil Extracontractual Servidores Públicos: Cubre detrimentos patrimoniales sufridos por el estado o por terceros, siempre que sean consecuencia de los actos incorrectos cometidos por los servidores públicos asegurados responsables de detrimento patrimonial por haber cometido actos incorrectos, en el desempeño de las funciones propias de los cargos relacionados en la carátula de la póliza.

Póliza Todo Riesgo Daño Material: Dicha póliza cubre la pérdida, destrucción física o daño material que, en forma accidental, súbita e imprevista, sufran los bienes asegurados, que hagan necesaria su reparación o reposición.

Póliza Transporte de Mercancías: Esta póliza cubre los riesgos de pérdida o daño material de los bienes, que se produzcan con ocasión de su transporte.

Salvamento: Son los bienes recuperados por la compañía de seguros después de lleva a cabo el proceso de indemnización.

SIC: Abreviatura para Superintendencia de Industria y Comercio.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 5 de 12

Siniestro: Es el evento cubierto por el seguro. Ocurre cuando se presenta el riesgo asegurado en la póliza y produce daños. Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Suceso perjudicial del que resulta una reclamación bajo un contrato de seguro y del que habrá de responder el asegurador en función de las garantías prestadas por la póliza y la causa del mismo.

Tomador: Persona que traslada los riesgos, por cuenta propia o de un tercero. Es quien celebra el contrato de seguro. Puede ser natural o jurídica.

Valor asegurado: Valor que la Compañía se compromete a pagar al cliente por un riesgo, en caso de ocurrir el siniestro. Es el límite máximo de responsabilidad del asegurador. Algunos productos permiten el incremento automático del valor asegurado de acuerdo con una tasa acordada con el cliente.

Valor de reconstrucción: Es el valor que permitirá reconstruir un edificio para dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del siniestro. Se utiliza para establecer el valor asegurado de un edificio, para indicar que se responde por el daño de la construcción, sin incluir en éste, el valor del terreno, ni el correspondiente a la ubicación física del mismo.


Valor de reposición: Valor a nuevo de un bien, sin aplicación de demérito por uso.

Vigencia: Es el lapso de tiempo durante el cual un seguro provee cobertura. Este es un concepto importante porque a partir de la fecha de inicio de vigencia de una póliza comienza a contarse el plazo que tiene el cliente para pagar su prima

4 GENERALIDADES

Comprende todas las actividades y labores concernientes a facilitar los trámites de indemnización ante la aseguradora en la eventualidad de ocurrencia de siniestros, que, mediante la contratación de un programa de seguros, se protegen los bienes patrimoniales de la Entidad o los que tenga a su cargo.

El carácter indemnizatorio del seguro persigue un solo objetivo; reparar las consecuencias económicas de la realización del riesgo previsto; mantener o reestablecer el equilibrio económico del asegurado, evitando que el siniestro afecte su patrimonio. En una sola palabra “indemnizar la justa pérdida que trae consigo el daño”.

	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 6 de 12

Así como no es posible asegurar una cosa cuya pérdida o deterioro no ha de ocasionar al asegurado un daño patrimonial, tampoco es lícito derivar una utilidad económica de la realización de un riesgo. El seguro es únicamente protección y sobre el valor excedente no aparece interés asegurable alguno.

4.1 OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR

- Entregar al tomador, el original de la póliza, dentro de los quince (15) días siguientes a la celebración del contrato de seguro.
- Pagar la indemnización, siempre que el siniestro ocurra en las condiciones previstas en la póliza.
- Devolver la parte de prima no devengada.


4.2 OBLIGACIONES DEL TOMADOR

- Antes del contrato:
 - Declarar sinceramente la situación o estado del riesgo
 - Avisar la coexistencia de seguros
- Dentro del contrato:
 - Pagar la prima
 - Mantener el estado del riesgo
 - Señalar la modificación del riesgo
 - Mantener las garantías
 - Facilitar la subrogación (Transmisión de los derechos de una persona a un tercero)
 - Avisar la ocurrencia del siniestro.
- Cuando ocurra el siniestro, el tomador deberá avisar la compañía de seguros para que se pronuncie sobre el particular, dentro del mes siguiente.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Con el fin de proteger los bienes de la entidad y aquellos que tenga a su cargo, la SIC contrata por medio de un proceso contractual público un programa de seguros que contiene las siguientes pólizas, las cuales serán afectadas según el tipo de siniestro que se presente en la vigencia de las mismas:

- Todo Riesgo Daño Material
- Automóviles
- Transporte de Mercancías
- Responsabilidad Civil Extracontractual
- Manejo Global

	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 7 de 12


- R.C.E. Servidores Públicos

5.1 REALIZAR UNA RECLAMACIÓN ANTE LA ASEGURADORA CUANDO AFECTE BIENES.

Para el ejercicio de sus funciones o de sus obligaciones contractuales, a un servidor público o contratista, se le asignan, de conformidad con un inventario, unos bienes de propiedad o a cargo de la entidad. Estos bienes pueden ser objeto de daño o pérdida, en cuyo caso se puede estar materializando un siniestro. En este caso, el servidor público o contratista afectado debe informar a la Coordinación del GTSAYRF, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos:

- Si el siniestro es consecuencia de una presunta conducta penal el servidor o contratista deberá realizar la denuncia ante las autoridades competentes, entregando a la Coordinación del GTSAYRF una copia de la misma y un informe detallado de los hechos, el cual contenga tiempo modo y lugar.
- El servidor público y/o contratista designado del GTSAYRF, solicita al almacén el ingreso y la asignación al servidor público y/o contratista de dicho bien. De igual manera solicita dos cotizaciones a los proveedores que correspondan según las características del bien afectado en el siniestro.
- Reunidos los documentos anteriores¹, la Coordinación o el servidor público y/o contratista designado del GTSAYRF, por intermedio del Corredor, radica dicha información, acompañada de una comunicación oficial donde se solicita la reposición del bien ante la Aseguradora.
- La aseguradora realizará el estudio del siniestro, y de ser aprobado emitirá un comprobante de indemnización, con el cual se podrá realizar la compra del bien cotizado.
- El proveedor realizará la entrega del bien al almacén, acompañado de su respectiva factura y recibo a satisfacción.
- Entregado el bien, el servidor público y/o contratista designado del GTSAYRF, por intermedio del Corredor radicará ante la aseguradora solicitud de pago al proveedor, con los siguientes documentos: original de recibo de indemnización, factura original, acta de recibo a satisfacción del

¹ Los documentos citados son generales; los cuales varían según el tipo de siniestro, ver 5.2.

	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 8 de 12

bien, documento de identidad, RUT, certificado de existencia y representación legal, formulario de conocimiento del cliente y certificación bancaria del proveedor.

- Seguido a la entrega del bien, la aseguradora evalúa si recoge o no el salvamento, y de ser afirmativo le informa a la entidad para realizar su respectiva salida.
- Después de que la aseguradora realiza todo el trámite de indemnización, las actividades a seguir se deben consultar en el Procedimiento administración de bienes devolutivos y de consumo Etapas 1 y 6.

5.2 TRAMITAR DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN ANTE LA ASEGURADORA

El asegurado deberá suministrar toda la información y documentación necesaria para establecer la pérdida y el valor a indemnizar; por lo tanto, el servidor público y/o contratista designado del GTSAYRF, debe dar aviso al Intermediario de Seguros de la ocurrencia del siniestro y así mismo da aviso a la aseguradora.

Los documentos que se requieren por cada uno de los ramos son los básicos para el análisis del reclamo, no por ello son los únicos soportes para la indemnización de un siniestro, dado que si la Compañía de Seguros estima conveniente, solicitará mayor documentación para definir el caso.


A continuación, se detallan los lineamientos a seguir en los diferentes ramos, en caso de presentarse la ocurrencia de un siniestro.

5.2.1 Incendio y/o rayo

- Carta formal de reclamación del Asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Factura de adquisición de los bienes afectados o registro de inventario.
- Una cotización de reparación o reposición de los daños, discriminando cada ítem y cuantificando la pérdida.

5.2.2 Sustracción

- Carta formal de reclamación del asegurado.

	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01 Versión: 2 Página 9 de 12
---	---	--

- Informe por parte del servidor público y/o contratista que sufrió el siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Dos cotizaciones a la fecha por el valor de reposición de los bienes de similares características al afectado por el siniestro.
- Denuncio instaurado ante las autoridades competentes por los hechos presentados.
- Certificación o comprobante de que el bien se encuentra en el activo de la entidad.

5.2.3 Corriente débil


- Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Informe técnico donde se indiquen las circunstancias que originaron los daños a los bienes afectados.
- Una cotización a la fecha sobre el costo de reposición o de reparación.
- En caso de hurto anexar copia legible de la denuncia presentada ante autoridad competente.
- Facturas de adquisición de los bienes hurtados para pérdidas totales o copia del registro de inventario del bien afectado.

5.2.4 Rotura de Maquinaria

- Carta formal de reclamación del asegurado
- Informe por parte del servidor público y/o contratista que sufrió el siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Informe técnico sobre la causa de los daños presentados.
- Una cotización a la fecha sobre el costo de reposición o de reparación.
- Facturas de adquisición de los bienes afectados para pérdidas totales o copia del registro de inventario del bien afectado.

5.2.5 Transporte de mercancías

- Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Documentos soporte que dé cuenta del transporte de la mercancía (Conocimiento de embarque o guía aérea o planilla de cargue o remesa).
- Factura de adquisición de los bienes afectados
- Sólo si se trata de accidente del vehículo transportador, copia del croquis del accidente e informe de autoridad que conoció del accidente.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 10 de 12

- Sólo si se trata de un hurto, copia legible del denuncia instaurado ante autoridad competente.

5.2.6 Automóviles

Responsabilidad Civil Extracontractual

- Informe del siniestro por parte del afectado.
- Informe de autoridad competente.
- Informe del abogado que atendió el proceso.

Pérdida parcial por daños

- Informe del siniestro por parte del afectado.
- Presentación del vehículo para evaluación de los daños.
- Fotocopia de tarjeta de propiedad.

Pérdida total por daños

- Informe del siniestro por parte del afectado.
- Presentación del vehículo para inspección y evaluación de los daños.
- Fotocopia de tarjeta de propiedad.
- Copia del traspaso de la propiedad del vehículo a nombre de la compañía.
- Original de la tarjeta de propiedad a nombre de la compañía.

Pérdida total por hurto


- Copia de la denuncia presentada ante autoridad competente.
- Informe del siniestro.
- Fotocopia Tarjeta propiedad.
- Original de la tarjeta de propiedad a nombre de la compañía.

Pérdida parcial por hurto

- Copia de la denuncia presentada ante autoridad competente.
- Informe del siniestro.
- Fotocopia Tarjeta propiedad.

5.2.7 Manejo global para entidades oficiales.

- Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO</p>	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 11 de 12

- Soporte contable de la pérdida, tales como facturas, recibos, etc.
- Informe del departamento de auditoría o control interno de la entidad sobre la investigación adelantada por el hecho que da origen a la reclamación.

5.2.8 Responsabilidad civil extracontractual


- Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Carta de reclamo de los terceros afectados con el soporte de los perjuicios reclamados.
- Si se adelanta proceso jurídico por el hecho, enviar el informe sobre el estado actual del mismo (demandas).

5.2.9 Responsabilidad civil servidores públicos

- Carta de aviso del evento que puede dar lugar a la afectación de la póliza por parte del Tomador, indicando cuando conoció por primera vez sobre el proceso en contra del servidor público investigado.
- Declaración escrita del servidor público investigado, indicando la forma y fecha en la cual conoció por primera vez del proceso iniciado en su contra.
- Propuesta de honorarios profesionales para defensa judicial, informando estrategias de defensa y discriminando forma de pago.
- Documentos que acrediten la vinculación del servidor público con la entidad, informando el tiempo de servicio y funciones del cargo desempeñado.
- Documento que permita establecer la fecha de ocurrencia de los hechos y su conocimiento por primera vez por parte del Asegurado.
- Copia de Auto de Apertura y de su notificación.
- Informe del estado en que se encuentra la investigación en la fecha de la reclamación a la aseguradora.
- Después de aceptado el reclamo y autorizado los honorarios de defensa, suministrar detalle de las actuaciones procesales surtidas y/o a efectuarse en el proceso según las etapas, hasta llegar a la copia del fallo de terminación del proceso y su ejecutoria, para el pago final del siniestro.
- Toda la documentación requerida para la reclamación en el caso de afectación de la presente póliza debe ser suministrada por el servidor público investigado.

5.3 REALIZAR REPORTE DE SINIESTROS TRAMITADOS AL GRUPO DISCIPLINARIO DE CONTROL INTERNO

Una vez finalizada la reclamación por los siniestros acaecidos por daño o hurto de algún elemento asignado a un funcionario o contratista, el Grupo de Servicios

	INSTRUCTIVO PARA LA RECLAMACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	Código: GA02-I01
		Versión: 2
		Página 12 de 12

Administrativos y Recursos Físicos deberá realizar el reporte de los mismos al Grupo de Control Disciplinario Interno, a través de memorando interno con radicado nuevo, de la siguiente manera:

- Relación detallada de los antecedentes del siniestro informado, en las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
- Informe técnico de daño del bien o denuncia en caso de hurto.
- Identificación del bien (factura y/o ingreso al almacén de la Entidad).
- Comprobante de asignación del bien, al funcionario o contratista.
- Demás soportes correspondientes.

6 REPORTE DE SINIESTROS TRAMITADOS AL GRUPO DISCIPLINARIO DE CONTROL INTERNO

Una vez finalizada la reclamación por los siniestros acaecidos por daño o hurto de algún elemento asignado a un funcionario o contratista, el Grupo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos deberá realizar el reporte de los mismos al Grupo de Control Disciplinario Interno, a través de memorando interno con radicado nuevo, de la siguiente forma.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

GA02-P01 Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo Etapas 1 y 6.

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se realiza actualización del nombre del grupo de Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos por el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.
- En el punto 3. GLOSARIO, se complementan algunas definiciones y se agregaron las definiciones de -Deducible, - Siniestro, - Valor Asegurado, -Valor de Construcción, -Valor de Reposición, - Vigencia y la definición de la sigla de GTSAYRF.
- Se agrega el capítulo 5.3 REALIZAR REPORTE DE SINIESTROS TRAMITADOS AL GRUPO DISCIPLINARIO DE CONTROL INTERNO.