

1. OBJETIVO

Realizar la solicitud ante la aseguradora de los eventos que se presenten en la Entidad por siniestros especialmente de automóviles, accidentes personales y de responsabilidad civil servidores públicos, con el fin de realizar los cobros respectivos que eviten detrimentos patrimoniales para la Entidad.

2. ALCANCE

El presente documento tiene aplicación para el procedimiento PR-ADF-0017 Reclamación ante un siniestro.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Accidente:** es el acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que pueda ser causa de daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Accidente automovilístico:** un evento inesperado e imprevisto desde el punto de vista del asegurado o de un usuario reconocido que causa lesiones corporales o daños materiales que surgen de la propiedad, el mantenimiento o el uso de un automóvil u otro vehículo automotor. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Agravación del riesgo:** es la modificación o alteración posterior a la celebración del contrato que, aumentando la posibilidad de ocurrencia o peligrosidad de un evento, afecta a un determinado riesgo. El tomador del seguro o el asegurado deberán, durante la vigencia del contrato, comunicar al asegurador todas las circunstancias que agraven el riesgo. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Ajustador:** profesional independiente que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro asegurado. Investiga adicionalmente las posibles causas de la pérdida con el objeto de informar a la aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Amparo:** cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Asegurado:** es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Avalúo del daño:** cuantificación de las pérdidas sufridas en un siniestro amparado por un seguro. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Beneficiario:** es la persona física o moral designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño. Puede ser en

determinado momento el mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>

- **Exclusión:** declaración expresa de la entidad aseguradora en la que indica los hechos o circunstancias que la exoneran de responsabilidad en caso de pérdida. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Honorarios:** retribución económica que corresponde a una persona como pago por ejercicio de su actividad profesional. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Hurto:** Apropiación de una cosa ajena, con ánimo de lucro, sin emplear fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas, características estas que le distinguen del robo. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Indemnizaciones:** son los pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas. Las leyes de muchos países establecen que las indemnizaciones pueden ser en dinero o mediante la reposición de los bienes dañados por otros de las mismas características o condiciones. Esto es muy claro en el seguro de automóviles en donde la práctica es normalmente la reparación de los daños en los talleres con los que operan las aseguradoras y el asegurado no recibe ninguna cantidad de dinero por estos daños. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Límite de responsabilidad de la aseguradora:** es la cantidad máxima que pagará en caso de presentarse un siniestro. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Notificación del siniestro:** comunicación al asegurador que efectúa el asegurado para darle a conocer la ocurrencia de un siniestro. Es una de las obligaciones principales del asegurado, en caso de siniestro, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la pérdida de la indemnización debida por el asegurador. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Obligaciones del asegurado:** entre las más importantes se encuentran: 1. La definición del bien asegurable, su identificación y los riesgos que desea que se cubran. 2. El pago de la prima establecida en la póliza. 3. Evitar y prevenir que el daño se presente. 4. Tomar las medidas necesarias para disminuir los riesgos y preservarlos. 5. Informar lo más pronto posible a la aseguradora sobre la ocurrencia de un siniestro y disminuir dentro de lo que esté a su alcance la agravación del daño. 6. Declarar e informar de los hechos a la aseguradora el monto de lo reclamado con la presentación de las pruebas que lo amerite el caso. 7. Probar la existencia de las circunstancias necesarias para establecer la responsabilidad de la aseguradora. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>
- **Reclamación:** la solicitud de pagos de una persona a una compañía aseguradora por una pérdida cubierta por una póliza. Sus reclamaciones a su compañía aseguradora son reclamaciones directas de asegurado. A las reclamaciones efectuadas por una persona contra la compañía aseguradora de otra persona se les denomina reclamaciones de terceros. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>

- **Siniestro:** es la realización del riesgo. Es cuando sucede lo que se está amparando en la póliza y es motivo de indemnización, por ejemplo, un robo, un choque, una enfermedad o accidente, un incendio, etc. **Fuente:** <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/glosario/799/>

4. DESARROLLO DEL TEMA

4.1 CONDICIONES GENERALES

Los bienes muebles o inmuebles que pertenecen a la Entidad son de responsabilidad directa del cuentadante y/o del funcionario que de acuerdo con sus funciones los tenga a cargo. Tal situación también aplica para los bienes y mercancías aprehendidas, y los bienes de dación en pago que se encuentren bajo responsabilidad de la Entidad.

Cuando se presente algún evento en el que haya pérdida, daño, deterioro o hurto, entre otros; de algún elemento de propiedad de la entidad, o a cargo de la misma, en el que se pueda llegar a afectar alguna de las pólizas del Programa de Seguros, el responsable del bien deberá informar de manera inmediata, con copia al Jefe de la División Administrativa y Financiera correspondiente o quien haga sus veces y a su jefe inmediato; a la Subdirección de Compras y Contratos en el Nivel Central o quien haga sus veces, señalando cómo mínimo las circunstancias de tiempo, modo y lugar, so pena a las acciones administrativas y/o disciplinarias a que haya lugar.

Se entiende por responsable del bien, el funcionario cuentadante de los bienes de propiedad de la entidad o el encargado del Proceso en el cual ocurrió la pérdida de bienes a cargo de la DIAN. En caso de ausencia del funcionario responsable del bien, el jefe de la dependencia deberá atender el procedimiento y trámite que sea necesario.

Para formalizar el trámite de reclamación, el funcionario encargado del bien siniestrado debe remitir, a la Subdirección de Compras y Contratos en el Nivel Central o quien haga sus veces, con copia a la División Administrativa y Financiera correspondiente o quien haga sus veces y a su jefe inmediato, los documentos necesarios según cada caso particular, debidamente escaneados, y de manera individual, en formato pdf, con los que se demuestre la ocurrencia y cuantía del siniestro.

El Jefe de la División Administrativa y Financiera o quien haga sus veces será el filtro en cada Dirección seccional y servirá de enlace con el Nivel Central para el trámite y presentación de reclamaciones por siniestros ocurridos y para todos los asuntos relacionados con el tema de seguros.

Del análisis de cada evento, la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, en el Nivel Central, indicará el procedimiento a seguir y si es necesaria la presentación de documentos adicionales, de acuerdo con los requerimientos y solicitudes de la aseguradora y/o los ajustadores nombrados en cada caso particular

Será el cuentadante o responsable del bien, el encargado de recaudar y aportar los documentos necesarios para la solicitud de afectación de las pólizas de la Entidad, soportado en las diferentes áreas que de acuerdo con el siniestro puedan apoyarlo en estas tareas. La Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces únicamente recibe los documentos y los tramita; en ningún caso cotizará, pedirá autorizaciones o solicitará información básica para la presentación de la reclamación ante la compañía de seguros.

Los documentos de solicitud y de trámite, se deben remitir únicamente escaneados, en formato PDF, por correo electrónico, cada documento en archivo independiente. Si por alguna razón deben entregarse físicamente, se debe seguir lo establecido en el Procedimiento PR-ADF-0156 (Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas) o PR-ADF-0157 (Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas), según sea el caso. Esta situación aplica para todos los documentos que se requieran en los diferentes trámites y sean entregados en medio físico.

Los documentos para el pago de las indemnizaciones y/o liquidaciones de siniestros, deberán ser radicados en las ventanillas de correspondencia con destino a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, únicamente en original. Bajo ninguna circunstancia, se podrán entregar documentos directamente a la compañía de seguros.

En el caso que existan varios siniestros o reclamaciones, deben tramitarse por separado, para revisión, evaluación, liquidación y aprobación de la compañía de seguros.

La Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces una vez informada del hecho, comunicará a los Ejecutivos de Cuenta de los Corredores de Seguros en la DIAN, para efectuar los controles y seguimientos correspondientes.

4.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para formalizar el trámite de reclamación correspondiente, el funcionario encargado del bien siniestrado debe remitir por correo electrónico, a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, con copia a la División Administrativa y Financiera y a su jefe inmediato, los siguientes documentos, debidamente escaneados en formato PDF:

- A. Informe detallado en el Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro:** informe escrito, completo y detallado de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando. Demostrar claramente la ocurrencia y cuantía del siniestro presentando la información y documentos que sean pertinentes. De ser necesario se entregarán hojas e informes adicionales para describir completamente la información.
- B. Documentos soportes en el que se acredite que el bien se encuentra a cargo de la Entidad:** Si es un bien de la Entidad, se debe indicar claramente el número de placa de inventarios, con la identificación de las características del bien que se está reportando, esta información debe estar incluida en el informe anteriormente señalado.

Así mismo, se debe adjuntar el pantallazo de la consulta por placa de inventario, en la cual se puede evidenciar la fecha de entrada al almacén y descripción del elemento.

Si son bienes a cargo de la Entidad, bienes o mercancías aprehendidas o bienes de dación en pago, se deben entregar los documentos correspondientes que acrediten la responsabilidad del mismo por parte de la UAE DIAN, como Actas de Aprehesión, Acta de Hechos, etc.

- C. Cotizaciones para reposición y/o reparación:** Para la reposición de los bienes de la entidad se deben anexar mínimo dos cotizaciones de elementos de iguales características a las del bien

reportado, y en caso de que éstos ya no se encuentren en el mercado, se deben requerir cotizaciones de elementos que le sigan en una versión superior al bien afectado. Si es reparación, se deben incluir los repuestos que sean necesarios y el valor de la mano de obra en el costo total del avalúo del daño.

Las cotizaciones se deben realizar con empresas reconocidas y que acepten el trámite de pago por parte de la aseguradora en caso de ser aprobadas; por tal razón no se aceptan cotizaciones de internet o de almacenes de cadena. De igual manera, los valores deberán ser expresados únicamente en pesos colombianos.

- D. Denuncia, si es procedente, es decir casos como posible hurto, atraco, etc.:** En casos de presunto delito, en la pérdida de los bienes, se debe anexar la correspondiente denuncia interpuesta, únicamente, ante la Fiscalía General de la Nación.
- E. Presentar otros informes que sean necesarios para apoyar y demostrar las circunstancias de la ocurrencia del hecho:** Si la pérdida ocurrió en las instalaciones de la Entidad es necesario allegar el requerimiento realizado a la empresa de vigilancia y su correspondiente respuesta.

Si en el evento se presentó la intervención de un tercero o un contratista, es necesario que se realice requerimiento por escrito, para que rinda un informe sobre los hechos presentados, el cual se anexará al oficio de requerimiento, o de reclamación.

- F. Informe técnico especializado, para equipos de cómputo o similares, y bienes inmuebles:**

Para el caso de daños o fallas en los equipos tecnológicos, portátiles, equipos de computación y sus partes, se debe entregar el concepto técnico, que será diligenciado por la correspondiente área de sistemas en cada Dirección Seccional o quien haga sus veces.

En el caso de reparaciones que impliquen adecuaciones de obra pública se debe contar con el concepto y validación de la Coordinación de Infraestructura de la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces, para las cotizaciones e informes que se presenten.

4.3 CASOS ESPECIALES

4.3.1 PÓLIZA DE AUTOMÓVILES

Para los casos de un accidente automovilístico en que se afecte el parque automotor de la Entidad, el funcionario encargado del vehículo al momento del evento deberá:

1. Dar aviso de manera inmediata a la Línea de Asistencia de la aseguradora, para la notificación del siniestro y con el fin de obtener la asesoría, indicando claramente todos los detalles relacionados con el accidente y/o evento presentado, especificando los datos del vehículo y tomando atenta nota de las indicaciones dadas por el asesor. Al finalizar la llamada es necesario solicitar el número del siniestro asignado por la aseguradora.
2. Una vez reportado el caso a la aseguradora, se debe enviar un correo a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, con copia a la Coordinación de Servicios

Generales o quien haga sus veces y a la División Administrativa y Financiera o quien haga sus veces, en donde se indique el evento presentado, fecha de ocurrencia, datos del vehículo y del conductor y especialmente el número de siniestro asignado por la compañía de seguros. No son necesarios archivos, ni documentos adicionales.

3. En caso de daños en los vehículos, al momento de realizar la llamada, se debe solicitar que la aseguradora indique el taller al cual se debe acudir para las reparaciones. Así mismo, si el vehículo no puede movilizarse y de ser necesario el servicio de grúa, éste debe solicitarse en la llamada a la línea de asistencia, para evitar la agravación del riesgo.
4. De ser necesario, se debe solicitar la asesoría de un abogado para los trámites legales de tránsito que sean requeridos en el lugar del accidente en la misma llamada de reporte a la compañía de seguros.
5. En los eventos que involucre lesiones personales o muerte de alguno de los intervinientes, es necesario que en el reporte que se realice de manera telefónica a la aseguradora se ponga en evidencia tal situación, para los trámites legales correspondientes.
6. En todos los casos, no se debe efectuar ninguna actuación, ni realizar conciliación o transacción alguna, solamente el abogado designado por la compañía de seguros es el único autorizado para realizar este tipo de gestiones.
7. Una vez realizada la atención y reparación del vehículo, se deberá remitir por correo electrónico a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, únicamente, los siguientes documentos:
 - Formato FT-ADF-1892 Siniestro Automóviles, completamente diligenciado,
 - Copia del recibido a satisfacción del automotor, y
 - Copia de la factura expedida a nombre de la aseguradora.

Este correo, deberá ser enviado con copia a la Coordinación de Servicios Generales de la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces.

Si existieren asuntos legales por resolver al momento de remitir el Formato FT-ADF-1892, se deberá dejar expresa constancia de tal situación, indicando de manera detallada todos los datos necesarios para hacer seguimiento a dichos trámites judiciales.

8. Si se presentan demoras en la atención o inconvenientes con la aseguradora, se debe reportar tal situación a la línea de asistencia. De no obtener respuesta, informar a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, junto con la información reportada en el numeral (2).

4.3.2 PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

Al momento del ingreso a la Entidad todos los funcionarios, por intermedio de cada una de las áreas de personal de las Seccionales, deberán diligenciar el Formato FT-ADF-2243 Designación de beneficiarios Póliza de Accidentes Personales, y deberá ser remitido a la Coordinación Historias

Laborales de la Subdirección de Gestión del Empleo Público o quien haga sus veces, en el Nivel Central, para que repose en la correspondiente Historia Laboral de cada funcionario.

La información contenida en el Formato de Designación de Beneficiarios, puede ser actualizada cuantas veces el funcionario lo considere necesario, realizando el diligenciamiento completo del mismo y remitiéndolo nuevamente a la Coordinación Historias Laborales de la Subdirección de Gestión del Empleo Público o quien haga sus veces.

Las reclamaciones con cargo a esta Póliza, deben realizarse a través de la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, por intermedio de los beneficiarios del funcionario, quienes deberán contactar al funcionario encargado de seguros para que les indique en cada caso particular, los documentos a ser aportados al presentar la reclamación.

4.3.3 PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS

El reconocimiento de honorarios de abogado, dentro de Procesos que se llevan en contra de funcionarios que ostentan el cargo de Jefes en la Entidad, se realiza acorde con los servicios ofrecidos dentro de ésta póliza, para lo cual se requiere que los hechos objeto de la investigación hayan ocurrido durante la permanencia en un cargo de Jefatura, cualquiera sea su nivel, y con ocasión de las funciones desarrolladas.

Para hacerla efectiva, es necesario presentar la solicitud adjuntando debidamente escaneados por correo electrónico, los siguientes documentos:

1. Solicitud de afectación de la Póliza de RC Servidores Públicos, para el pago de los honorarios de apoderado, en donde se debe indicar el valor solicitado, abogado designado, el cargo objeto de investigación, periodo en que ocurrieron los hechos, número de Proceso y autoridad que realiza la investigación.
2. Certificación de funciones, expedida por la Subdirección de Gestión del Empleo Publico o quien haga sus veces, del cargo respecto del cual es objeto de investigación, con las fechas de ingreso y salida del mismo.
3. Copia del Auto de apertura de Indagación Preliminar y su correspondiente notificación.
4. Copia del Auto de apertura de Investigación Disciplinaria y su correspondiente notificación.
5. Hoja de Vida del profesional del derecho que se va a designar como apoderado.
6. Copia de la Tarjeta Profesional del apoderado.
7. Cotización de los honorarios del abogado.

La solicitud, los informes, comunicaciones y demás trámites relacionados con este requerimiento, deben ser realizadas únicamente por el funcionario asegurado, no por su apoderado. Si es necesario tramitar alguna solicitud del apoderado, la misma debe hacerse por intermedio de su poderdante.

Una vez recibida la totalidad de los documentos, serán revisados y remitidos por la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, a los Ejecutivos de Cuenta para oficializar la reclamación ante la aseguradora.

Dentro del estudio del caso, la aseguradora puede requerir documentos o información adicional, que deben ser aportados una vez lo comunique la compañía de seguros.

Una vez aprobado el reconocimiento de honorarios, el funcionario asegurado deberá estar informando de las actuaciones y tramites desarrollados por su apoderado. En todo caso, al presentar la solicitud de afectación de esta póliza, el funcionario asegurado se obliga a atender directamente todos los requerimientos y consultas que sean necesarios dentro del trámite de reclamación.

Para realizar el pago de los honorarios, una vez realizada la aprobación, es necesario la presentación de los documentos requeridos por la aseguradora.

4.3.4 ACTUALIZACIÓN DE VALORES DE BIENES Y VALORES TRANSPORTADOS

Cada Dirección Seccional tiene la responsabilidad de entregar mensualmente completamente diligenciados los formatos FT-ADF-1889 Transporte de Mercancías y el FT-ADF-1890 Transporte de Valores.

El formato FT-ADF-1888 Reporte de embarcaciones debe ser remitido, de manera inmediata cada vez que se realice la aprehensión o inmovilización de una motonave y la misma no sea entregada bajo responsabilidad de la almacenadora contratada para el manejo de las mercancías aprehendidas. De igual manera, una vez se haya decidido sobre su destinación final y haya sido entregada, deberá informarse a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, para la exclusión de la embarcación de la póliza de seguros.

Para las mercancías aprehendidas y su transporte, se debe atender lo indicado por la Subdirección Logística o quien haga sus veces, en lo de su competencia.

Los formatos deberán ser remitidos en archivo PDF, a la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, únicamente por correo electrónico y dentro de los primeros cinco días del mes siguiente al periodo que se esté reportando, por el Director Seccional o del Jefe de la División Administrativa y Financiera correspondiente o quien haga sus veces, quien consolidará la información de cada ciudad, enviando un formato por Seccional.

El no entregar oportunamente esta información, o no enviarla hará presumir, que no existen novedades en la información entregada con anterioridad, sin perjuicio de las posibles responsabilidades administrativas o disciplinarias que esta omisión pueda ocasionar.

Cada División Administrativa y Financiera o quien haga sus veces deberá llevar un control y seguimiento de los diferentes siniestros que se presenten y se encuentren en trámite en su Dirección seccional, para coadyuvar con la Subdirección de Compras y Contratos o quien haga sus veces, en la atención y pronta resolución de las reclamaciones; en cada informe se deberá dar a conocer las novedades o información que sea de interés para dicho trámite.

Es responsabilidad de cada Dirección seccional, mantener actualizados los sistemas relacionados con los inventarios de la Entidad, las mercancías aprehendidas y los bienes recibidos como dación en pago, reportando oportunamente la información a las dependencias responsables.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	13/06/2018	08/11/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCI.
2	09/11/2021		<p>Versión 2, que reemplaza la versión 1. Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del Proceso de acuerdo con la nueva estructura de Procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo. Además, en la versión de este y en los numerales 2. Alcance 4. Desarrollo del tema.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020.</p>

Elaboró:	Lina Constanza Mendieta Ajuste metodológico	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Cecilia Rico Torres	Subdirectora	Subdirección Administrativa
Aprobó:	Liliam Amparo Cubillos Vargas	Directora	Dirección de Gestión Corporativa