

1. OBJETIVO

Presentar las reclamaciones ante las aseguradoras para la afectación de las pólizas que conforman el Programa de Seguros de la UAE DIAN, con el fin de reponer los bienes y/o recursos siniestrados.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del reporte del siniestro y finaliza con el envío del comprobante de pago para los procedimientos de PR-ADF-0111 Reconocimiento de hechos económicos que no generan pago y PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA; o finaliza informándole al funcionario que solicitó la reclamación sobre el no reconocimiento del siniestro.

3. CONDICIONES GENERALES

Todo funcionario que presente un siniestro de un bien que se encuentre a su cargo debe diligenciar el formato FT-ADF-2244 Reporte del Siniestro, informando del hecho al Jefe de la División Administrativa y Financiera en la Dirección Seccional o quien haga sus veces, o al jefe Inmediato en el Nivel Central y a la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces, so pena a las acciones administrativas y/o disciplinarias a que haya lugar según el procedimiento PR-TAH-0044 Recepción y trámite de la queja disciplinaria. Esta situación también aplica para los bienes y mercancías aprehendidas que se encuentren bajo custodia de la Entidad.

3.1 Otras situaciones:

Si se presentan siniestros en el que se vean afectados vehículos, o accidentes de funcionarios que puedan afectar la póliza de accidentes personales, se debe seguir lo establecido en el instructivo IN-ADF-0137 Reclamación de otras pólizas.

Para mayor información del Programa de Seguros, las pólizas e información relacionada, se puede consultar cualquiera de las siguientes direcciones:

[ftp://publico/DG_Recursos Economicos/SG Recursos Fisicos/C Servicios Generales/Doc Tecnicos Interes/MANUALES/](ftp://publico/DG_Recursos_Economicos/SG_Recursos_Fisicos/C_Servicios_Generales/Doc_Tecnicos_Interes/MANUALES/) o

<http://diannet.dian.gov.co/coordinacion-de-servicios-generales>

3.2 Salidas ocasionales a otros procedimientos

Para aquellas actividades de este procedimiento que eventualmente implique iniciar algún procedimiento de otro proceso de la Entidad se deberán consultar y dar cumplimiento a las entradas y requisitos definidos en los siguientes procedimientos:

Tema	Ver entradas y requisitos en los siguientes Procedimientos
Conductas disciplinarias	PR-TAH-0448 Procedimiento Ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Tipo de documento	Código	Título	Modo de Uso	Clasificación del documento
Procedimiento	PR-ADF-0023	Ingreso de bienes muebles e inmuebles	Físico	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0146	Gestión de requerimientos de solicitudes de información	Físico	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0141	Gestión de la mesa de servicio	Físico	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0298	Contabilización inventario de mercancías ADA	Físico	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0018	Egreso de bienes muebles	Físico	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0111	Reconocimiento de hechos económicos que no generan pago	Físico	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0163	Organización de documentos en dependencias de la UAE DIAN.	Físico	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0341	Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles	Físico	Interno
Instructivo	IN-ADF-0137	Reclamación de otras pólizas	Físico	Interno
Formato	FT-ADF-1892	Reporte siniestros automóviles	Físico	Interno
Formato	FT-ADF-2243	Designación de beneficiarios póliza de accidentes personales	Físico	Interno
Formato	FT-ADF-2244	Reporte de siniestro	Físico	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Accidente de Tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en el e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o las vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.
- **Ajustador:** Profesional independiente contratado por la aseguradora, que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro, 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.
- **Amparo:** Cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse un evento.
- **Asegurador:** Es la empresa que asume la cobertura del riesgo.

- **Contrato de seguros:** Es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva, mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima para poder tener derecho a recibir las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida o daño amparada en el mismo. La otra parte se obliga a cubrir dichas indemnizaciones de acuerdo con el clausulado de dicho contrato en donde generalmente se establecen las condiciones en que deben ocurrir los siniestros, se definen las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de pago, temporalidad del compromiso y definiciones de los aspectos relacionados con el seguro.
- **Corredor de Seguros:** Es una persona que está vinculada con las aseguradoras para la promoción y asesoría en cuanto a los servicios que ofrecen a los asegurados o personas que demandan estos servicios.
- **Finiquito:** Documento que firma la entidad, como asegurado o el perjudicado a consecuencia de un evento, una vez que la entidad aseguradora le ha satisfecho la indemnización correspondiente a un siniestro. En dicho documento, quien firma reconoce que las obligaciones que eran responsabilidad del asegurador han quedado completamente reconocidas.
- **Indemnización:** Son los pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes en dinero o mediante la reposición de los bienes dañados de las mismas o mejores características o condiciones.
- **Prima de Servicios:** Es la remuneración que recibe la aseguradora para hacerle frente a los riesgos que está amparando en la póliza. Contraprestación que están obligados a cumplir con lo establecido en el contrato.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de que suceda un siniestro.
- **Siniestro:** Es la materialización 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, accidente, incendio, etc.
- **SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas






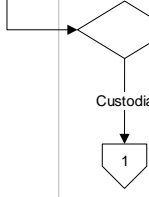
No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
1	Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro	Funcionario que tenga a su cargo el bien mueble siniestrado	<p>Adjuntar informe escrito detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando. Éste debe demostrar claramente la ocurrencia y cuantía del siniestro presentando la información y documentos que sean pertinentes para que exista total claridad sobre el evento ocurrido.</p> <p>Este informe debe presentarse con los siguientes anexos, escaneados y en formato PDF:</p> <p>A. Concepto técnico: Para solicitar el concepto técnico debe tener en cuenta lo establecido en el instructivo IN-ADF-0137 Reclamación de otras pólizas.</p> <p>B. 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.</p> <p>C. Reporte del SIE de Inventario: Debe incluir el número del bien, descripción y valor registrado.</p> <p>D. Denuncia penal, 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</p>

No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
			<p>interpuesta ante la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>E. Presentar otros informes que sean necesarios para apoyar y demostrar las circunstancias de ocurrencia del hecho: Si la pérdida ocurrió en las instalaciones de la Entidad es necesario allegar el requerimiento de la empresa de vigilancia y su correspondiente respuesta.</p> <p>Para los casos en que se presente la intervención de un tercero, se debe adjuntar un informe escrito sobre los hechos presentados, que debe ser anexado junto con el oficio de requerimiento, a los demás documentos para la reclamación.</p> <p>Para los bienes que se encuentran bajo responsabilidad de la Entidad, se debe anexar el Acta de Aprehensión o el acta de hechos cuando no se ha alcanzado a realizar la aprehensión.</p>
1	Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro	PR-ADF-0341 Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles	<p>Adjuntar informe escrito detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando. Éste debe demostrar claramente la ocurrencia y cuantía del siniestro presentando la información y documentos que sean pertinentes para que exista total claridad sobre el evento ocurrido.</p> <p>Este informe debe presentarse con los siguientes anexos, escaneados y en formato PDF:</p> <p>a. Concepto técnico: Para solicitar el concepto técnico debe tener en cuenta lo establecido en el instructivo IN-ADF-0137 Reclamación de otras pólizas.</p> <p>b. Cotizaciones para reposición y/o reparación: Para la reposición de los bienes de la Entidad se deben anexar</p>




No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
			<p>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.</p> <p>c.Otros informes: Presentar otros informes que sean necesarios para apoyar y demostrar las circunstancias de ocurrencia del hecho.</p>
1	Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro	Funcionario que tiene a su cargo el título valor siniestrado	Adjuntar informe escrito detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando. Éste debe demostrar claramente la ocurrencia y cuantía del siniestro presentando la información y documentos que sean pertinentes para que exista total claridad sobre el evento ocurrido.
5	Documentos faltantes solicitados por la aseguradora	Funcionario que solicitó la reclamación	Deben estar completos según lo solicitado por la aseguradora.
11	Respuesta a la reclamación	Aseguradora	Debe incluir la solicitud de requerimientos, si aplica. Debe especificar si acepta o no la reclamación.
14	Respuesta al requerimiento	Funcionario que solicitó la reclamación	Debe contener la información completa que solicitó adicionalmente la aseguradora.
20	Respuesta a la reconsideración	Aseguradora	Si la aseguradora acepta la reconsideración debe incluir el valor de la liquidación. Si no acepta la reconsideración debe justificar el motivo de la no aceptación.
27	Finiquito	Aseguradora	Debe estar completamente diligenciado e incluir los valores de la liquidación.
38	Formato FT-ADF-2336 Certificación de bienes y	PR-ADF-0023 Ingreso de Bienes Muebles	El formato debe estar debidamente diligenciado y firmado y adjuntar la factura original o cuenta de cobro correspondiente.

No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
	servicios recibidos para contratos de obra Formato FT-ADF-2337 Certificación de bienes y servicios recibidos	PR-ADF-0341 Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles	
40	Comprobante de pago	Aseguradora	Debe incluir el concepto por el cual se realizó el pago.
	Certificado		Debe certificar el pago al proveedor respectivo.

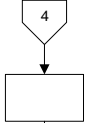







7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Jefe de la Subdirección o quien haga sus veces	Responsable de Gestionar la solicitud			
H	<p>1. Recibir reporte de siniestro El Jefe de la Subdirección de Compras y Contratos en el Nivel Central o quien haga sus veces, recibe por correo electrónico el formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro con los soportes relacionados en los requisitos de entrada y lo reenvía al funcionario encargado de gestionar la reclamación de las pólizas.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>2. Dar aviso a la aseguradora Recibida la información, se da aviso por correo electrónico a la aseguradora sobre el siniestro presentado, adjuntando el formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
V	<p>3. ¿La documentación se encuentra completa? Si la documentación se encuentra completa de acuerdo a los requisitos de entrada definidos, se continúa en la actividad No 6. En caso contrario continuar en la siguiente actividad.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>4. Solicitar documentos faltantes Se informa por correo electrónico al funcionario que reportó el siniestro que la solicitud se encuentra incompleta, indicándole los documentos que están pendientes.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>5. Recibir Documentos faltantes Se recibe del funcionario que solicitó la reclamación los documentos que fueron solicitados, regresando a la actividad No 3.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
V	<p>6. ¿El siniestro involucra bienes de propiedad de la Entidad o que se encuentran bajo custodia de ésta? Si se trata de bienes muebles propiedad de la Entidad, continuar en la actividad No 8. En caso de ser bienes que se encuentren bajo custodia de la Entidad, continuar en la siguiente actividad.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar solicitud	Responsable de generar reporte			
H	<p>7. Enviar reporte para mercancías en custodia Para bienes que se encuentren bajo custodia de la Entidad, se envía por correo electrónico el formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro y los documentos soporte, al procedimiento PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
V	<p>8. La solicitud de reclamación es para un bien mueble, un bien inmueble o un título valor propiedad de la entidad? Si la solicitud se trata de un bien mueble se continua en la siguiente actividad. Si se trata de un bien inmueble o un título valor se continua en la actividad No 10.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>9. Informar el bien siniestrado a la Coordinación de Inventarios Se envía por correo electrónico el formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro y sus documentos soporte al procedimiento PR-ADF-0018 Egreso de bienes muebles, para la actualización del inventario.</p>			<p>Bien Mueble</p>			Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>10. Presentar documentación a la aseguradora Se envía por correo electrónico los documentos establecidos en los requisitos de salida a la aseguradora para la reclamación del siniestro. Si fueron documentos adicionales que solicitó la aseguradora o ampliación de información, se envían para su respectiva reclamación.</p>			<p>Bien inmueble ó Título valor</p>			Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>11. Recibir respuesta de la aseguradora Se recibe por correo electrónico la respuesta de la reclamación. En caso que la aseguradora requiera ampliación de información o algún documento adicional, se recibe la solicitud con los requerimientos.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
			Responsable de gestionar solicitud	Funcionario que solicitó la reclamación			
V	12. ¿La aseguradora requiere ampliación de información o documentos adicionales? Si la aseguradora necesita ampliación de información o documentos adicionales se continua en la siguiente actividad. En caso contrario se continua en la actividad No 15.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	13. Informar solicitud de la aseguradora Se informa por correo electrónico al funcionario que presentó la solicitud de la reclamación sobre el requerimiento de la aseguradora.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	14. Recibir respuesta al requerimiento de la aseguradora Se recibe por correo electrónico la respuesta por parte del funcionario que presentó la solicitud de reclamación, donde se complementa o aclara lo requerido por la aseguradora. Continuando en la actividad No 10.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
V	15. ¿Cual es la respuesta de la aseguradora? Si la aseguradora acepta la reclamación se continua en la actividad No 23. En caso contrario se continua en la siguiente actividad.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
V	16. ¿La Entidad acepta la respuesta negativa de la aseguradora? Si la entidad acepta la respuesta negativa de la aseguradora para la reclamación, continua en la actividad No 22. En caso de no aceptarla se continua en la siguiente actividad.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	17. Solicitar ampliación de información Se comunica al funcionario sobre la negación de la aseguradora y se solicita información para sustentar la reconsideración.					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	18. Dar ampliación a la solicitud El funcionario que solicitó la reclamación informa por correo electrónico los motivos por los cuales la aseguradora debe aceptar la reclamación presentada.					Dependencia donde se encuentra el funcionario que solicitó la reclamación	Correo electrónico

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
			Responsable de gestionar solicitud	Funcionario que solicitó la reclamación			
H	<p>19. Presentar reconsideración Con la información recibida del funcionario que presentó la reclamación, se presenta por correo electrónico la reconsideración justificando los motivos por los cuales la aseguradora debe responder positivamente a la reclamación. Si se trata de una reconsideración por el valor de la liquidación de la actividad No 24, se presenta con los ajustes y explicaciones a que haya lugar.</p>					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>20. Recibir respuesta de la aseguradora Se recibe por correo electrónico la respuesta de la aseguradora por la reconsideración presentada.</p>					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico oficio
V	<p>21. ¿La reconsideración es aceptada? Si la aseguradora acepta la reconsideración se continua en la actividad No 23. En caso contrario se continua en la siguiente actividad.</p>					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>22. Informar al funcionario que presentó la reclamación Se envía correo electrónico al funcionario que presentó la reclamación informando que la aseguradora no aceptó la solicitud. Además se le informa al Jefe inmediato para su conocimiento. Si se trata de bienes que se encuentran bajo custodia de la Entidad, se informa al procedimiento PR-ADF-0298 Contabilización de inventarios de mercancías ADA. Finaliza el procedimiento.</p>					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	<p>23. Analizar aceptación Se analiza la aceptación de la reclamación, en la cual se indica la liquidación a realizar por la reposición y se envía al funcionario que solicitó la reclamación con copia al Jefe inmediato para su conocimiento.</p>					Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Liquidación
V	<p>24. ¿La liquidación presentada está correcta? El funcionario que solicitó la reclamación recibe la liquidación, verificando que se encuentre conforme a la cotización presentada y al concepto técnico recibido en la actividad No 1. Si esta correcta se continua en la siguiente actividad. En caso contrario se informa de las inconsistencias por correo electrónico al funcionario responsable de gestionar la solicitud, regresando a la actividad No 19.</p>					Dependencia donde se encuentra el funcionario que solicitó la reclamación	Correo electrónico

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Funcionario que solicitó la reclamación	Responsable de gestionar solicitud	Jefe de la Subdirección				
H	25. Aprobar y enviar liquidación Se aprueba la liquidación y se envía por correo electrónico al funcionario encargado de gestionar la solicitud.						Dependencia donde se encuentra el funcionario que solicitó la reclamación	Correo electrónico
H	26. Recibir y enviar liquidación Se recibe la liquidación y se envía por correo electrónico a la aseguradora.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	27. Recibir finiquito Se recibe el finiquito de la reclamación y se envía al Jefe de la Coordinación Soporte Legal y Gestión del Riesgo para su aprobación.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Finiquito de la reclamación
V	28. ¿El finiquito se encuentra correcto? Si la información del finiquito esta conforme a los soportes documentales presentados en la reclamación y el valor de la liquidación corresponde al aceptado por la Entidad, se continua en la actividad No 31. En caso contrario se continua en la siguiente actividad.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	29. Enviar finiquito Se envía por correo electrónico al funcionario responsable de gestionar la solicitud, el finiquito para que solicite el ajuste ante la aseguradora.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	30. Solicitar ajuste del finiquito Se solicita por correo electrónico a la aseguradora el ajuste al documento, detallando los motivos de la devolución, regresando a la actividad No 27.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	31. Aprobar finiquito Se da el visto bueno en el finiquito y se pasa al Subdirector de Compras y Contratos o quien haga sus veces, para su firma y huella.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Finiquito con visto bueno
								

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Subdirector	Responsable de recibir	Responsable de gestionar la solicitud	Funcionario que solicitó la reclamación			
H	32. Recibir y firmar finiquito Se recibe el documento, se firma con huella y se devuelve al funcionario responsable en la Subdirección.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Finiquito firmado
H	33. Recibir y enviar finiquito Se recibe el finiquito firmado y se envía a la aseguradora por correo electrónico con copia al funcionario responsable de gestionar la solicitud.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	34. Informar la liquidación Se informa por correo electrónico al proceso donde pertenece el funcionario que presentó la reclamación, sobre la respuesta de la aseguradora y el valor de la liquidación. En el caso de tratarse de pago por bienes bajo custodia de la Entidad se debe informar sobre la liquidación al procedimiento PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Finiquito
V	35. ¿La reposición se efectuará con el ingreso de un bien mueble, la intervención de un bien inmueble o con el pago de la indemnización? Si la aseguradora repone el bien con otro de su mismas características o con la intervención del bien inmueble, se continua en la siguiente actividad. En caso de que se trate del pago de la indemnización, se continua con la actividad No 40.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	No Aplica
H	36. Informar al funcionario la programación de entrega Se informa por correo electrónico el lugar, fecha y hora en que la aseguradora realizará la entrega del bien mueble o la intervención de este, si se trata de un bien inmueble.						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico
H	37. Dar aviso de la programación de entrega de los bienes muebles o de la intervención del bien inmueble Se informa por correo electrónico al procedimiento PR-ADF-0023 Ingreso de Bienes Muebles, el lugar, fecha y hora en que la aseguradora realizará la entrega del bien mueble. Para el caso de bienes inmuebles se informa al procedimiento PR-ADF-0341 Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles, el lugar, fecha y hora en que la aseguradora realizará la ejecución de la obra .						Dependencia donde se encuentra el funcionario que solicitó la reclamación	Correo electrónico

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar la solicitud					
H	<p>38. Recibir documentos soporte de la reclamación efectuada Para bienes muebles e inmuebles se recibe de los procedimientos PR-ADF-0023 Ingreso de Bienes Muebles y PR-ADF-0341 Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles, los formatos FT-ADF-2336 Certificación de bienes y servicios recibidos para contratos de obra (si aplica), FT-ADF-2337 Certificación de bienes y servicios recibidos (si aplica) y la factura o cuenta de cobro correspondiente.</p>							Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Oficio remisorio
H	<p>39. Enviar documentos a la aseguradora Se envían físicamente los documentos recibidos en la actividad anterior a la aseguradora junto con el finiquito respectivo, realizando el respectivo oficio remisorio.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Oficio remisorio	
H	<p>40. Recibir comprobante de pago o certificación de pago Se recibe por correo electrónico el comprobante de pago efectuado por la aseguradora, donde se verifique la consignación realizada a la cuenta de la Nación. En caso de bienes muebles e inmuebles se recibe el certificado donde la aseguradora consta que ya se realizó el pago al proveedor.</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico	
H	<p>41. Enviar comprobante de pago Se envía el finiquito y el comprobante de pago a los procedimientos PR-ADF-0111 Reconocimiento de hechos económicos que no generan pago y PR-ADF-0298 Contabilización de inventarios de mercancías ADA y a la respectiva Dirección Seccional donde pertenece el funcionario que solicitó la reclamación, para su correspondiente contabilización. Se archiva en la carpeta del siniestro el comprobante de pago o la certificación de la aseguradora de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-ADF-0163 "Organización de documentos en dependencias de la UAE DIAN".</p>						Subdirección Administrativa Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces	Correo electrónico	

7.3 Productos

Productos	Clientes	Requisitos
No Aplica	No Aplica	No Aplica

7.4 Salidas

No. Actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
2	Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro	Aseguradora	Incluir el donde se relacione las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando.
4	Documentos solicitados por la aseguradora	Funcionario que realizó la reclamación	Debe especificar el tiempo que dio la aseguradora para entregar los documentos solicitados.
7	FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro donde se relacione las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el evento que se está reportando.	PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA	Debe incluir: Denuncia penal, si es procedente, es decir casos como posible hurto, atraco.
9		PR-ADF-0018 Egreso de bienes muebles	
10	<ul style="list-style-type: none"> Informe escrito en el Formato FT-ADF-2244 Reporte de Siniestro Concepto técnico Cotización Reporte del SIE de Inventarios 	Aseguradora	Si se trata de pérdida o hurto se debe adjuntar el denunciado correspondiente. Además, si el siniestro se presentó dentro de las instalaciones de la Entidad, se debe enviar el requerimiento a la empresa de vigilancia y su correspondiente respuesta.
13	Solicitud de información	Funcionario que solicitó la reclamación	Debe especificar el tiempo que otorga la aseguradora para el envío de la información junto con la descripción de la información que se debe ampliar o adjuntar.
19	Reconsideración	Aseguradora	Debe justificar los motivos por los cuales la aseguradora debe responder por la reclamación. En caso de ser por liquidación debe presentar los ajustes y explicaciones a que haya lugar.

No. Actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
22	Negación de la aseguradora	PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA	Debe especificar el bien que era objeto de reclamación y los motivos de la negación.
		Funcionario que solicitó la reclamación	Debe especificar el bien que era objeto de reclamación y los motivos de la negación.
26	Liquidación	Aseguradora	Debe especificar si fue aceptada por parte de la Entidad
30	Solicitud de ajuste	Aseguradora	Incluir el motivo por el cual se debe realizar el ajuste al finiquito
33	Finiquito	Aseguradora	Debe ir firmado por el Subdirector de Administrativo con huella o quien haga sus veces
34	Valor de la liquidación	Proceso al que pertenece el funcionario que realizó la reclamación	Debe detallar el porcentaje que asumirá la aseguradora y el porcentaje que debe asumir la Entidad.
		PR-ADF-0298 Contabilización inventario de mercancías ADA	
37	Programación de entrega o ejecución de obra	PR-ADF-0023 Ingreso de Bienes Muebles	Debe adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación escrita del funcionario responsable asignado como cuentadante de los bienes, indicando: nombre completo, identificación, ubicación • Denuncia del hurto o pérdida ante la autoridad competente. • Concepto técnico del bien mueble a reponer. • Acta de reposición del mismo suscrita por quien entrega, quien recibe y quien autoriza la reposición. • Factura debidamente diligenciada. • Acta de entrega y recibo
		PR-ADF-0341 Intervención y mantenimiento de bienes inmuebles	Debe adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto técnico del bien inmueble • Fecha y hora en que se realizará la obra • Nombre del contratista

No. Actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
39	Formato FT-ADF-2336 Certificación de bienes y servicios recibidos para contratos de obra FT-ADF-2337 Certificación de bienes y servicios recibidos	Aseguradora	El formato debe estar debidamente diligenciado y firmado y adjuntar la factura original o cuenta de cobro correspondiente.
41	Comprobante de pago Finiquito	PR-ADF-0111 Reconocimiento de hechos económicos que no generan pago PR-ADF-0298 Contabilización de inventarios de mercancías ADA Dirección Seccional donde pertenece el funcionario que solicito la reclamación	Debe detallar el concepto por el cual se realizó la consignación
	Carpeta siniestro del	PR-ADF-0163 Organización de documentos en dependencias de la UAE DIAN	Debe incluir todos los documentos que se generaron para la reclamación del siniestro.

8 FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	20/05/2014	13/06/2016	Versión inicial de la modernización del SGCCI, reemplaza formato 1146 Servicios Generales.
2	14/06/2016	08/11/2021	Versión 2 de la modernización del SGCCI, que reemplaza lo establecido en la versión 1. Se realizó actualización metodológica al documento en lo correspondiente al responsable, marco legal, roles de empleo, riesgos, aspectos e impactos ambientales, cambios en el contenido del documento, objetivo, alcance, diagrama de flujo y elaboración técnica.













3	09/11/2021	<p>Versión 3, que reemplaza la versión 2. 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 en los numerales "3. CONDICIONES GENERALES, en la página No 1; 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la página No 2; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.1 Entradas, en la(s) página(s) 4, 5, 6 y 7;; 7.2 Descripción de Actividades, en la(s) actividades No 1, 2, 7, 9, 22, 34, 37, 38 41 ;7.4 Salidas, en la(s) pagina(s) 15, 16 y 17.</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 Cano Ajuste metodológico	Gestor II	Coordinación de Gestión de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Cecilia Rico Torres	Subdirectora	Subdirección Administrativa
Aprobó:	Liliam Amparo Cubillos Vargas	Directora	Dirección de Gestión Corporativa

9 ANEXOS

Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la UAE DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.