

	INSTRUCTIVO PARA RECLAMACIÓN POR REPOSICIÓN DE BIENES A LA ASEGURADORA		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.05-9	Versión: 01	Fecha: 09/08/2018

1. OBJETIVO:

Tramitar reclamaciones ante la Aseguradora para reposición de bienes por siniestro de pérdida, hurto o daño por accidente de bienes patrimoniales de la Unidad o por los que sea legalmente responsable, garantizando la integridad del patrimonio que se constituye como una obligación de cualquier Entidad Pública.

2. ALCANCE:

Tramitar la reposición de los bienes siniestrados logrando devolver al inventario bienes nuevos con especificaciones técnicas iguales o mejores a las inicialmente tenían.

3. DEFINICIONES:

ASEGURADORAS: Empresas dedicadas a la venta de pólizas de seguros, suelen proporcionar sus servicios a instituciones o particulares; una de sus mayores funciones es ofrecer protección ante imprevistos que puedan representar una importante pérdida monetaria para el asegurado.

CORREDOR O INTERMEDIARIO DE SEGUROS: Intermediario técnico que pone en contacto el asegurado con un asegurador, y lo asesora en la obtención y durante la vigencia de los amparos que requiere, en términos y costos adecuados. Recibe su comisión del asegurador.

DEDUCIBLE: Es el porcentaje del valor de la pérdida que debe asumir la Entidad para la reposición o el pago del bien, es decir si el deducible es del 2% la Aseguradora asume el pago del 98% del valor del bien y la entidad debe asumir el 2% restante. El deducible puede variar de acuerdo al amparo contratado en la póliza.

POLIZA: Es el documento mediante el cual se perfecciona y aprueba el contrato de seguros el cual detalla los cubrimientos y las exclusiones.

SEGURO DE TODO RIESGO DAÑO MATERIAL: Contrato que ampara las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes de propiedad de la Entidad o que estén bajo su responsabilidad, tenencia y/o control, y en general los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable.

SINIESTRO: Es un evento que produce pérdida, accidente o daño que puede ser indemnizado por la aseguradora, el siniestro es la concreción del riesgo cubierto y el nacimiento de la prestación del asegurador.

SALVAMENTO: Se refiere al bien dañado que debe ser entregado a la aseguradora si ella así lo requiere.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta

	INSTRUCTIVO PARA RECLAMACIÓN POR REPOSICIÓN DE BIENES A LA ASEGURADORA		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.05-9	Versión: 01	Fecha: 09/08/2018

en la página web y las disposiciones generales de la autoridad competente para regular el servicio de transporte especial.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

Es necesario adquirir una póliza de Todo Riesgo Daño Material vigente que ampare los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Unidad o por los cuales la Unidad sea legalmente responsable.

Es responsabilidad de la entidad mantener los bienes que se encuentran bajo su responsabilidad asegurados al igual que contratar una firma de Corredores de seguros que asesoren la entidad respecto a todos los temas que tengan que ver con seguros.

Es necesario que los bienes siniestrados se encuentren dentro del inventario de la Unidad y que cuenten con documentos de ingreso a inventario al igual que factura o acta de traspaso en donde se pueda evidenciar su costo de reposición a nuevo.

Es necesario diligenciar el formato Informe para Reclamación de Siniestro.

6. ACTIVIDADES:

N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
1.	Remitir oficio al Grupo de Gestión Administrativa y Documental informando los hechos mediante declaración de modo, lugar y tiempo de acuerdo a la ocurrencia del siniestro.	Funcionario responsable del bien o Grupo de Almacén e inventarios u Oficina de las Tecnologías de la Información
2.	Informar al Corredor de Seguros por correo electrónico.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
3.	Solicitar al afectado o responsable diligenciar el Formato Informe para Reclamación por Siniestro donde se debe informar detalladamente la ocurrencia del siniestro, en él se debe especificar modo, lugar, tiempo, causas del siniestro, como se descubrió, qué medidas se tomaron...etc.	Responsable del bien
4.	Anexar denuncia penal ante fiscalía o policía Nacional en caso de hurto, no se permite las denuncias realizadas por internet.	Responsable del bien
5.	Solicitar a Almacén documentos de ingreso a inventario y factura de compra.	Grupo de Almacén e inventarios

	INSTRUCTIVO PARA RECLAMACIÓN POR REPOSICIÓN DE BIENES A LA ASEGURADORA		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.05-9	Versión: 01	Fecha: 09/08/2018

N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
6.	Informar mediante Oficio a la Oficina de Control Interno Disciplinario la ocurrencia del hecho cuando el bien está bajo la responsabilidad de algún funcionario.	Grupo de Gestión Administrativa y Documental
7.	Solicitar a la Oficina de las Tecnologías de la Información OTI, en caso de ser un equipo de cómputo o electrónico, el reporte del daño y/o la equivalencia del equipo perdido a uno con las mismas condiciones o mejor por correo electrónico. En caso de requerir diagnostico especializado por parte del fabricante o de una empresa experta en el tipo de equipos, el responsable del bien debe asumir los gastos ocasionados para este fin.	Oficina de las Tecnologías de la Información o responsable del bien
8.	Solicitar Cotizaciones a proveedores calificados con las especificaciones técnicas suministradas por la OTI para reposición del bien, mínimo dos (2). El proveedor calificado debe aceptar las condiciones de pago y requisitos que exige la aseguradora, es decir diligenciar los formatos y enviar los documentos que esta solicite, debe aceptar facturar directamente a la aseguradora y el pago a 30 días.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
9.	Informar al Ordenador del Gasto mediante oficio el siniestro ocurrido anexando los soportes y documentos antes mencionados solicitando su autorización para realizar la reclamación a la aseguradora. En caso de no ser autorizado el trámite, el responsable del bien debe responder por todos los gastos que impliquen la reposición del bien y entregarlo al grupo de almacén e inventarios.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros y Ordenador del Gasto.
10.	Enviar copia de los documentos antes mencionados al Intermediario de Seguros quien se encarga del trámite ante la aseguradora. Puede ser escaneados y enviados por correo electrónico o en físico	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
11.	Solicitar al proveedor que diligencie los formatos y anexe los documentos requeridos por la aseguradora, una vez la aseguradora acepta el pago para reposición del bien, los cuales serán enviados a la Unidad por la empresa corredora de seguros vía correo electrónico, el proveedor debe facturar a nombre de la Aseguradora directamente no a nombre de la Entidad.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
12.	En caso que el amparo contratado en la póliza tenga deducible este debe ser cancelado por el responsable del bien de manera inmediata directamente al proveedor, así como todos los gastos	Responsable del bien

	INSTRUCTIVO PARA RECLAMACIÓN POR REPOSICIÓN DE BIENES A LA ASEGURADORA			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES			
	Código: 710.18.05-9	Versión: 01	Fecha: 09/08/2018	Página 4 de 5

N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
	en que deba incurrir la Unidad para realizar el trámite de reclamación, para lo cual debe allegar el documento del pago realizado al Supervisor del contrato de corretaje y seguros.	
13.	Si la aseguradora no acepta la indemnización el intermediario debe apelar la decisión tratando de que la Aseguradora cambie la decisión positivamente, si jurídicamente y de acuerdo a las condiciones de la póliza la aseguradora tiene el derecho de no indemnizar la Entidad, la responsabilidad recaerá sobre el responsable de la tenencia del bien quien deberá reponerlo a la mayor brevedad.	Responsable del bien
14.	Recibir el bien en Almacén con la factura, generar acta de recibo a satisfacción e ingreso a inventario y dar de baja el bien siniestrado según Procedimiento de Baja de Bienes. En caso que la Aseguradora solicite salvamento este debe ser entregado con un memorando de entrega una vez se haya dado de baja.	Grupo de Almacén e inventarios
15.	Diligenciar Recibo de Indemnización de la Aseguradora que debe ser firmado por el Ordenador del Gasto anexando la factura y copias del Acta de Posesión, Resolución de nombramiento y Cédula de Ciudadanía. Este recibo de indemnización es un modelo enviado por la aseguradora	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
16.	Radicar al Intermediario de Seguros los documentos del proveedor con la factura, acta de recibo de almacén y Recibo de Indemnización con sus anexos.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
17.	Archivar en la carpeta de contrato de Seguros la documentación del caso de reclamación anexando como documento final la orden de pago de la Aseguradora como soportes del trámite y cierre del caso.	Supervisor del contrato de intermediación de seguros
18.	FIN	

7. ANEXOS

Formato Informe para reclamación de siniestro

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	09/08/2018	Creación del documento

 GOBIERNO DE COLOMBIA  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA RECLAMACIÓN POR REPOSICIÓN DE BIENES A LA ASEGURADORA		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.05-9	Versión: 01	Fecha: 09/08/2018