1. **OBJETIVO:** Atender y asistir oportunamente los siniestros reportados por la Sede de la Dirección General y las Direcciones Regionales, de acuerdo con los parámetros establecidos por el ICBF y la(s) Compañía(s) de Seguros, con el fin de obtener las indemnizaciones correspondientes.

2. **ALCANCE:** Inicia con la divulgación del Instructivo para Reclamación de Siniestros publicado en la intranet, continúa con la reclamación y pago o reposición del siniestro y termina con el informe mensual de los siniestros presentados en el ICBF. Aplica para la Sede de la Dirección General y Regionales.

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Divulgar Instructivo	Divulgar el instructivo para Reclamación de Siniestros.	Coordinadores GAL y GGB	Correo Electrónico o Memorando
2	Remitir reporte del Siniestro	Informar al Grupo de Apoyo Logístico inmediatamente se tenga conocimiento de algún siniestro que se presente.	Jefe de la dependencia afectada en la Sede de la Dirección General y Coordinadores Administrativos en las Regionales.	Memorando o correo electrónico
3	Avisar sobre el siniestro	Avisar sobre el siniestro a la Compañía Aseguradora, diligenciando el respectivo formato	Coordinador Administrativo o Jefe de la dependencia en la Sede de la Dirección General	Oficio o correo electrónico Formato Reclamación de Siniestros
4	Solicitar el trámite para inicio de reclamación	Solicitar al GAL y al Corredor de Seguros el trámite para que inicie la reclamación, remitiendo la documentación requerida de acuerdo con el ramo afectado, incluyendo el Formato General para la Reclamación de Siniestros.	Jefe de la dependencia afectada en la Sede de la Dirección General y Coordinadores Administrativos en las Regionales.	Memorando / Oficio
5 P.C	Recibir y revisar la información del siniestro	Recibir y analizar la información del siniestro y establecer que póliza debe afectarse, remitiendo la reclamación a la Compañía de Seguros.	Grupo Gestión de Bienes.	Oficio / Memorando o correo electrónico

CLASIFICADA

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		Si la documentación está incompleta, se solicitan los soportes faltantes en donde se indique el plazo de entrega. Si la documentación está de acuerdo con lo solicitado, pasar a la actividad 6.		
6	Enviar liquidación	Enviar a los Coordinadores del GAL y GGB la liquidación presentada por la aseguradora debidamente revisada y avalada por el Corredor de Seguros.	Grupo Gestión de Bienes.	Memorando
7	Enviar para firma la solicitud de indemnización	Enviar para la firma del ordenador del gasto en la Sede de la Dirección General o Coordinadores Administrativos en las Regionales afectadas, la solicitud de indemnización, la comunicación del corredor mediante la cual avala la liquidación y la relación de documentos requeridos para el pago del siniestro.	Coordinador GGB	Memorando
8	Recibir los documentos soporte del siniestro	Recibir los documentos que soportan el pago efectuado por la Aseguradora al proveedor o al ICBF, por concepto de la indemnización y enviar copia de los mismos a los almacenistas de la Sede de la Dirección General y de las Regionales. Para el caso en que el pago se haya realizado al ICBF se debe enviar copia de los documentos soporte a la Dirección Financiera.	Coordinador GGB	Oficio
9	Remitir el Ingreso de elementos al almacén	Remitir al GGB de la Dirección General el ingreso al almacén de los elementos que se repusieron.	Coordinadores Administrativos en las Regionales y Almacenista en la Dirección General .	Memorando
10	Hacer seguimiento al archivo de los documentos	Hacer seguimiento que las copias de los documentos sean archivadas en la carpeta del siniestro respectivo por parte del intermediario del corredor de seguros	Coordinador GGB	Carpeta Siniestro
11	Elaborar y entregar informe	Elaborar y entregar por parte del intermediario del corredor de seguros el informe mensual de los siniestros presentados en el ICBF a la Dirección Administrativa y Oficina de Control Interno Disciplinario.	Coordinador GGB	Informe

CLASIFICADA

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		Fin		

5. **RESULTADO FINAL:** Pago o reposición del siniestro.

6. **DEFINICIONES:**

Ajustador: Firma Representante que, en nombre de la Compañía de Seguros, analiza los hechos, verifica, inspecciona, avala el valor de los daños y presenta un informe ante la Compañía de Seguros para la toma de decisiones en la reclamación del siniestro.

Asegurador: Personal jurídica que asume los riesgos debidamente autorizados para ello.

Asegurado: Persona sobre la cual recae el riesgo, es decir la persona que tiene el interés asegurable.

Beneficiario: Persona que recibe el pago de la indemnización por parte de la aseguradora.

Intermediario de Seguros: Intermediario que pone en contacto al asegurado con el asegurador y lo asesora en la obtención de los seguros o pólizas y en el trámite de las indemnizaciones, durante la vigencia de los seguros que contrata. Recibe una comisión del asegurador.

GAL: Grupo Apoyo Logístico.

GGB: Grupo de Gestión de Bienes.

Póliza: Según el código de Comercio, es el documento mediante el cual se prueba el contrato de seguros. A partir de la Ley 389 de 1997 se modificó el texto del Código de Comercio dando paso a la consensualidad que significa que con el solo consentimiento de las partes se perfecciona el seguro. Se impone en Colombia una limitación probatoria el contrato de seguros se probará por escrito o por confesión. Se escapa a la regla de la consensualidad los contratos estatales y por lo tanto deben someterse al principio de la formalización por escrito.

Prima: Precio de la póliza de seguros.

Seguro: Es un contrato por el cual el tomador traslada los riesgos a la compañía de seguros a cambio de una prima, para que en caso de la materialización de un riesgo (siniestro), recibirá una indemnización. El contrato de seguro en Colombia está regido por el Código de Comercio.

Siniestro: Es el suceso incierto, súbito, imprevisto y accidental cuya ocurrencia da lugar a la realización del riesgo asegurado y origina la obligación condicional del asegurador.

CLASIFICADA

Tomador: Persona natural o jurídica que obrando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos a la compañía de seguros.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pólizas de seguros.
- Contratos y obligaciones de la aseguradora y corredores seguros.
- Matriz de Requisitos Legales
- Informe sobre valores asegurados
- Instructivo para Reclamación de Siniestros

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P8.SA	Formato Reclamación de Siniestros

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
22/12/2016	P8.SA v1	Se ajusta el procedimiento por cambio de rotulado.
21/12/2016	PR28.MPA1.P5 v5	Dando cumplimiento a la Resolución 8080 por la cual se presenta el nuevo modelo de operación, se realizó la actualización al documento PR28.MPA1.P5 v5 Procedimiento Trámite y reclamación por Siniestros.

CLASIFICADA