

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRÁMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	11/02/2019
		Versión 3	Página 1 de 5

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 elaboración del reporte del siniestro, 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:

Para el caso en que el pago de las indemnizaciones de seguros se haya realizado al ICBF se debe enviar copia de los documentos soporte a la Dirección Financiera.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Elaborar reporte o aviso del siniestro	Generar reporte al Grupo de Gestión de Bienes y al intermediario de seguros de manera inmediata una vez se tenga conocimiento de algún siniestro que se presente.	Profesional Grupo Administrativo o Soporte de la Regional.	Memorando Formato Reclamación de Siniestros Correo electrónico
2 P.C	Remitir reporte o aviso del Siniestro	Revisar reporte e Informar al Grupo de Gestión de Bienes y al intermediario de seguros de manera inmediata una vez se tenga conocimiento de algún siniestro que se presente.	Directores, Subdirectores, Jefes de oficina de la Sede de la Dirección General Coordinador Grupo Administrativo o Soporte de la Regional.	Memorando Formato Reclamación de Siniestros Correo electrónico
3	Elaborar comunicación para envío de liquidación	Preparar la comunicación para enviar al Director, Subdirector, o Jefe de oficina del área que reportó el siniestro la liquidación presentada por la aseguradora debidamente revisada y avalada por el	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Memorando

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRÁMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	11/02/2019
		Versión 3	Página 2 de 5

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		Intermediario de Seguros.		
4 P.C.	Enviar liquidación	Revisar y enviar al Director, Subdirector, o Jefe de oficina del área que reportó el siniestro la liquidación presentada por la aseguradora debidamente revisada y avalada por el Intermediario de Seguros.	Coordinador Grupo Gestión de Bienes	Memorando
5	Elaborar comunicación para firma de la solicitud de indemnización	Preparar comunicación para la firma del ordenador del gasto en la Sede de la Dirección General o Directores en las Regionales afectadas, la solicitud de indemnización	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Memorando
6 P.C.	Enviar para firma la solicitud de indemnización	Revisar y enviar para la firma del ordenador del gasto en la Sede de la Dirección General o Directores en las Regionales afectadas, la solicitud de indemnización, la comunicación del intermediario mediante la cual avala la liquidación y la relación de documentos requeridos para el pago del siniestro.	Coordinador Grupo Gestión de Bienes	Memorando
7	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 elaborar comunicación para el envío de copia de los documentos a los almacenistas de la Sede de la Dirección	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Memorando

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRÁMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	11/02/2019
		Versión 3	Página 3 de 5

No	Nombre de la Actividad	Actividad	Responsable	Registro
		General y de las Regionales.		
8 P.C	Revisar y remitir los documentos soporte del siniestro	Revisar y remitir comunicación para el envío de copia de los documentos a los almacenistas de la Sede de la Dirección General y de las Regionales.	Coordinador Grupo Gestión de Bienes	Memorando
9	Preparar comunicación para remitir el Ingreso de elementos al almacén	Preparar comunicación para remitir al Grupo Gestión de Bienes el ingreso al almacén de los elementos que se repusieron.	Profesional Grupo de Almacén e Inventario Profesional Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional	Memorando
10 P.C.	Remitir el Ingreso de elementos al almacén	Revisar y remitir al Grupo Gestión de Bienes el ingreso al almacén de los elementos que se repusieron.	Coordinador Grupo de Almacén e Inventario Coordinador Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional	Memorando
11	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	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Carpeta Siniestro
12	Elaborar y entregar informe	Elaborar y entregar por parte del intermediario del de seguros el informe trimestral de los siniestros presentados en el ICBF a la Dirección Administrativa y Oficina de Control Interno Disciplinario.	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Reporte
		Fin		

5. RESULTADO FINAL: Pago o reposición del siniestro.

6. DEFINICIONES:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRÁMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	11/02/2019
		Versión 3	Página 4 de 5

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.

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.

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

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRÁMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	11/02/2019
		Versión 3	Página 5 de 5

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.
07/09/2018	P8.SA v.2	Se ajustan los responsables con sus actividades de acuerdo con los lineamientos para el Estudio de Cargas de Trabajo

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!