 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 1 de 9

1. OBJETIVO:

Definir las actividades necesarias para el trámite de los siniestros presentados a la compañía de seguros frente a la cobertura contratada en cada una de las pólizas que ampara los bienes muebles e inmuebles del ICBF y realizar seguimiento a estos.

2. ALCANCE:

Inicia con el aviso del siniestro y la elaboración del reporte, continúa con la demostración de la ocurrencia y cuantía ante la aseguradora, posteriormente pago o reposición del siniestro y termina con el informe de los siniestros presentados en la Sede de la Dirección General y las regionales del ICBF.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

3.1 En cuanto se presente el siniestro ya sea por hurto o daño a bien mueble o inmueble, se deben seguir las siguientes indicaciones:


- El aviso del siniestro se debe reportar dentro de los tres (03) días siguientes a que se haya conocido el hecho y para la formalización de este se deberán anexar los documentos que se indican en la política 3.2.
- El responsable del bien mueble o inmueble debe diligenciar el documento F1.P8.SA formato reclamación de siniestros anexando la documentación soporte la cual dependerá del tipo de evento del reclamo y enviarla al jefe inmediato para que este a su vez lo remita a la coordinación del GGB con copia al intermediario de seguros.

3.2 En las Regionales, los tramites de reclamaciones se deben canalizar a través de las Coordinaciones Administrativas quien a su vez los remitirá al GGB:

- **Daños a bien mueble:**

- ❖ Documento F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros suscrito por el responsable del bien en el que se describan los hechos de modo, tiempo y lugar.
- ❖ Informe técnico de los daños suscrito por el profesional correspondiente según el tipo de bien.
- ❖ Ingreso al almacén en donde se evidencie número de placa y serie, ficha técnica de las características de los bienes.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 2 de 9

- ❖ Tres (03) cotizaciones de iguales o similares características de reposición o reparación. En caso de que sea un equipo tecnológico deben ser avaladas por planeación y sistemas.
- ❖ Registro fotográfico.

• **Daños a bien inmueble:**

- ❖ Documento F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros suscrito por el responsable del bien en el que se describan los hechos de modo, tiempo y lugar, de igual manera informar si el inmueble es propio, arrendado o en comodato.
- ❖ Informe técnico de los daños suscrito por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.
- ❖ Registro fotográfico.
- ❖ Informe de autoridad competente si hubo intervención de esta.
- ❖ Tres (03) cotizaciones de reparación las cuales deben ser avaladas por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.

Nota 1: Los daños a inmuebles en arrendamiento por eventos de la naturaleza no están cubiertos dentro de la póliza tomada por el ICBF.

Nota 2: Si el bien mueble resulta dañado dentro de las instalaciones dentro del ICBF y no se evidencia ingreso de personas ajenas al ICBF se deberá presentar inicialmente la reclamación a la Empresa de vigilancia.


Nota 3: En caso de que la regional presente demoras en la consecución de las cotizaciones y/o reparaciones de los bienes inmuebles siniestrados, la Dirección Administrativa evaluará la viabilidad de intervenir a través del Grupo de Infraestructura con el fin de gestionar en el menor tiempo posible las cotizaciones y/o reparaciones para evitar el detrimento patrimonial o el incremento en los precios de los insumos.

Parágrafo: Posteriormente a la intervención la regional deberá continuar con el trámite del siniestro de conformidad con lo estipulado en este procedimiento.

• **Hurto a bien mueble:**

- ❖ Documento F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros suscrito por el responsable del bien en el que se describan los hechos de modo, tiempo y lugar.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	P8.SA	26/10/2022
	PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	Versión 5	Página 3 de 9

- ❖ Denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación en la que se evidencie el relato de la ocurrencia de los hechos en modo, tiempo y lugar.
- ❖ Ingreso al almacén en donde se evidencie número de placa y serie, ficha técnica de las características de los bienes.
- ❖ Tres (03) cotizaciones de iguales o similares características de reposición. En caso de que sea un equipo tecnológico deben ser avaladas por planeación y sistemas.

• **Hurto a bien inmueble:**

- ❖ Documento F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros suscrito por el responsable del bien en el que se describan los hechos de modo, tiempo y lugar.
- ❖ Denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación en la que se evidencie el relato de la ocurrencia de los hechos en modo, tiempo y lugar.
- ❖ Informe técnico del hurto suscrito por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.
- ❖ Registro fotográfico.
- ❖ Informe de autoridad competente si hubo intervención de esta.
- ❖ Tres (03) cotizaciones de iguales o similares características de reposición las cuales deben ser avaladas por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.


Nota: Si el bien mueble e inmueble resulta dañado o fue hurtado dentro de las instalaciones dentro del ICBF y no se evidencia ingreso de personas ajenas al ICBF se deberá presentar inicialmente la reclamación a la Empresa de vigilancia.

3.3 El GGB remitirá al intermediario de seguros los documentos allegados por la regional o área para el trámite ante la aseguradora si están completos, de lo contrario el intermediario de seguros solicitará los soportes que hagan falta con el fin de demostrar el siniestro ante la compañía de seguros.

3.4 La Compañía de Seguros realiza el análisis del siniestro y los documentos remitidos de acuerdo con las condiciones pactadas en la póliza que se va a afectar, y remite el valor de autorización si a ello hay lugar, ya sea para reparación o reposición del bien mueble o inmueble.

3.5 El GGB a través del intermediario de seguros, remitirá al área correspondiente la autorización para continuar con el trámite del siniestro.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 4 de 9

3.6 El responsable del bien mueble o inmueble a través del proveedor que seleccione el ICBF solicitará la reparación o reposición pertinente; posteriormente se realizará el recibo a satisfacción por el profesional correspondiente según el tipo de bien, finalmente deberá realizar los trámites para que el ordenador del gasto ya sea de la regional o de la SDG firme el recibo de indemnización el cual será remitido al GGB junto con los siguientes documentos:

POR PARTE DEL ICBF:

- Recibo de indemnización suscrito por el ordenador del gasto.
- Resolución de nombramiento y Acta de Posesión del ordenador del gasto.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del ordenador del gasto.
- Acta de recibo a satisfacción de las reparaciones o reposiciones del bien mueble o inmueble y registro fotográfico.
- Ingreso al almacén de los bienes muebles objeto de reposición

POR PARTE DEL PROVEEDOR:

- Original factura o cuenta de cobro a nombre de la compañía de seguros correspondiente, expedida dentro del mes en que sean remitidos los documentos.
- Formulario de conocimiento del cliente (SARLAFT) diligenciado por el proveedor según sea el caso, persona jurídica o natural
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Certificado Cámara de Comercio (si aplica).
- Certificación bancaria no mayor a 30 días.
- Fotocopia del RUT no mayor a seis meses.
- Certificado de pago de aportes parafiscales y/o seguridad social.

3.7 Recibidos los documentos anteriores por la Aseguradora a través del intermediario de seguros, se efectuará el pago al proveedor que el ICBF indique y remitirá el soporte de pago para dar cierre al siniestro.

3.8 El profesional del grupo de Gestión de Bienes y el Profesional del intermediario de seguros, realizaran mensualmente el reporte de siniestros presentado al GGB, clasificado por regional, nivel nacional y consolidado de toda la entidad y remitirlo a la Dirección Administrativa y Oficina de Control Interno Disciplinario.

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



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS

P8.SA

26/10/2022

Versión 5

Página 5 de 9

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Elaborar reporte o aviso del siniestro.	El responsable del bien, ocurrido el evento, deberá reportar el siniestro mediante la elaboración del aviso de siniestro y remitirlo al jefe inmediato junto con el documento F1.P8.SA formato reclamación de siniestros debidamente suscrito.	Colaborador responsable del bien.	correo electrónico. F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros.
2 P.C	Remitir reporte o aviso del siniestro.	Remiten el reporte al grupo de gestión de bienes 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.	Correo electrónico, incluyendo el documento F1.P8.SA formato reclamación de siniestros y documentos relacionados en el numeral 3.2, de la política de operación.
3	Enviar el informe técnico del siniestro	Remitir el informe técnico del siniestro suscrito por el profesional asignado de conformidad con el numeral 3.2. de la política de operación, al grupo de gestión de bienes.	Directores, subdirectores, jefes de oficina de la sede de la dirección general, coordinador grupo administrativo o soporte de la regional.	Correo electrónico
4	Enviar las cotizaciones aprobadas.	Remitir las cotizaciones de reparación o reposición aprobadas por el profesional correspondiente de conformidad con la política de operación, al grupo de gestión de bienes.	Directores, subdirectores, jefes de oficina de la sede de la dirección general, coordinador grupo administrativo o soporte de la regional.	Correo electrónico
5 P.C.	Revisar los siniestros presentados de bienes inmuebles	Revisar los documentos y solicitar soportes en caso de que no se haya formalizado el siniestro. La documentación es correcta: SI: Se continua con la actividad 6 NO: Se requieren a la regional para que se completen. Ver Política de operación 3.2 NOTA 3.	Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.	Correo electrónico
6	Presentar aviso de siniestro a la aseguradora.	Presentar aviso de siniestro a la Compañía de Seguros.	Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.	Correo electrónico presentando aviso de siniestro.

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



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS

P8.SA


26/10/2022

Versión 5

Página 6 de 9

7 P.C.	Revisar el recibo de liquidación	<p>Revisar la liquidación remitida por parte de la Compañía aseguradora, de acuerdo con las condiciones pactadas en la póliza afectada.</p> <p>¿Es correcta?</p> <p>Si: continua actividad 8</p> <p>No: Se regresa para ajustes a la compañía aseguradora. Actividad 6</p>	<p>Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.</p>	<p>Soporte de la liquidación.</p>
8	Elaborar comunicación	<p>Elaborar la comunicación de liquidación presentada por la aseguradora debidamente revisada y avalada por el intermediario de seguros para ser enviada al director, subdirector, o jefe de oficina del área que reportó el siniestro.</p>	<p>Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.</p>	<p>Correo electrónico.</p>
9	Realizar reposición, reparación del bien mueble o inmueble.	<p>Realizar los trámites pertinentes para la reparación o reposición del bien mueble o inmueble.</p>	<p>Responsable del bien mueble o inmueble.</p>	<p>Correo electrónico</p>
10	Realizar el recibo a satisfacción	<p>Verificar que la reposición o reparación se encuentre con la cotización realizada.</p>	<p>Profesional correspondiente y responsable del bien mueble o inmueble.</p>	<p>Recibo a satisfacción, documento de ingreso almacén y registro fotográfico.</p>
11	Elaborar y enviar comunicación.	<p>Elaborar y enviar comunicación para la firma del recibo de indemnización por parte del ordenador del gasto en la sede de la dirección general o directores regionales.</p>	<p>Responsable del elemento o del bien.</p>	<p>Correo electrónico adjuntando el formato de recibo de indemnización.</p>
12	Remitir comunicación para trámite de indemnización del siniestro	<p>Luego de reunir los documentos necesarios para el trámite de la indemnización del siniestro, enviar comunicación a la Dirección Administrativa.</p>	<p>Responsable del elemento o del bien.</p>	<p>Memorando, adjuntando todos los documentos necesarios para el trámite de indemnización del siniestro (ver política de operación)</p>
13 P.C.	Revisar los documentos para el trámite de indemnización del siniestro.	<p>Revisar los documentos de indemnización para tramite de pago.</p> <p>¿La documentación es correcta?</p> <p>Si: continua actividad 14</p> <p>No: Se requieren documentos faltantes</p>	<p>Profesional Grupo Gestión de Bienes.</p>	<p>Documentos para indemnización.</p>

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 7 de 9

14	Remitir los documentos de indemnización	Remitir documentos electrónicamente con el compromiso de hacer llegar los originales a la Compañía de Seguros para el pago de la indemnización del siniestro.	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Comunicación.
15	Recibir respuesta de indemnización.	Recibir de la Aseguradora el soporte de pago de la indemnización o y remitir al área correspondiente informando el cierre del siniestro.	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Correo electrónico y soporte de pago.
		Fin		

5. RESULTADO FINAL:

Pago o reposición del siniestro Gestión y trámite.

6. DEFINICIONES:

6.1 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.

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


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

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

6.5 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.

6.6 GGB: Grupo de Gestión de Bienes.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 8 de 9

6.7 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.

6.8 Prima: Precio de la póliza de seguros.

6.9 SARLAFT: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

6.10 SDG: Sede de la Dirección General.

6.11 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.

6.12 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.

6.13 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 e intermediario de seguro.
- Matriz de Requisitos Legales Dirección Administrativa
- Informe sobre valores asegurados

8. RELACIÓN DE FORMATOS

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

9. ANEXOS

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/10/2022
		Versión 5	Página 9 de 9

N/A

10. NATURALEZA DE LOS CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
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.
22/12/2016	P8.SA v1	Se ajusta el procedimiento por cambio de rotulado.
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.
11/02/2019	P8.SA v3	Se realiza ajuste al P8.SA "Procedimiento Tramite y Reclamación por Siniestros" en cuanto a que se incluyeron políticas de operación y se ajustó en el ítem No.4 Descripción de actividades.
25/06/2020	P8.SA v4	Se realizó la actualización del procedimiento en lo relacionado con el objetivo, alcance, políticas de operación, actividades, y definiciones.

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