 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 1 de 11

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 amparan los bienes muebles (consumo, devolutivos e intangibles) e inmuebles del ICBF y realizar seguimiento a estos.


2. ALCANCE:

Inicia con la elaboración del reporte o aviso del siniestro de bienes muebles e inmuebles, y finaliza con el recibo de la del comprobante de pago de la aseguradora por la indemnización que es remitido al área correspondiente informando el cierre del siniestro.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Si se presenta un siniestro ya sea por hurto o daño a bien mueble (consumo, devolutivos e intangibles) o inmueble, se deben seguir las siguientes indicaciones:
 - 3.1.1. 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 el numeral 3.2 de las políticas de operación.
 - 3.1.2. El responsable del elemento ya sea bien mueble o inmueble será el encargado de llevar todo el proceso del siniestro desde diligenciar el *F1.P8.SA formato reclamación de siniestros* anexando la documentación soporte, la cual dependerá del tipo de evento del reclamo y remitirlo al jefe inmediato para que este a su vez lo remita a la coordinación del Grupo de Gestión de Bienes con copia al intermediario de seguros y continuar con el proceso de reclamación hasta que se realice la reposición o reparación del bien mueble o inmueble.
- 3.2. En las Regionales los trámites de reclamaciones se deben canalizar a través de las Coordinaciones de los Grupos Administrativos o quien haga sus veces, quienes a su vez los remitirán al Grupo de Gestión de Bienes – GGB.
- 3.3. En la Sede de la Dirección General los trámites de reclamaciones se deben canalizar a través de los jefes de las dependencias quienes los remitirán al Grupo de Gestión de Bienes – GGB de la Dirección Administrativa.
- 3.4. Cuando se detecte la desaparición de bienes muebles por hurto, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia, los almacenistas deben ser informados

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	P8.SA	26/01/2024
	PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	Versión 6	Página 2 de 11

inmediatamente para que procedan a iniciar el procedimiento de reclamaciones ante la compañía aseguradora por intermedio del Grupo de Gestión de Bienes y se procederá a realizar la baja de los bienes reportados en el sistema de información de inventarios con los soportes enviados para dicho trámite, siendo así que estos son suficientes para el respectivo proceso.

- 3.5. Cuando la pérdida o daño definitivo suceda por caso fortuito o fuerza mayor, debido a terremotos, inundación, incendio, el Coordinador Administrativo o quien tenía en uso el bien en el momento del evento, presentará por escrito informe pormenorizado al Grupo de Gestión de bienes, con copia al grupo de Almacén e inventarios para proceder a tramitar la reclamación ante la firma aseguradora.


3.6 Documentos soporte para el proceso

3.6. En caso de daños a un bien mueble (consumo, devolutivos e intangibles):

- 3.6.1. 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.
- 3.6.2. Informe técnico de los daños suscrito por el profesional correspondiente según el tipo de bien.
- 3.6.3. Ingreso al almacén en donde se evidencie número de placa, serie, características adicionales del elemento, ficha técnica de las características de los bienes.
- 3.6.4. 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 en las regionales a través del *F3.P2.GTI Formato Diagnóstico de Hardware*. Si es en la sede de la Dirección General, deberán estar avaladas por la Dirección de Información y Tecnología -DIT a través del mismo formato.
- 3.6.5. Registro fotográfico.

Nota 1: 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. Sí, la Empresa de Vigilancia no responde a la reclamación, la Aseguradora entrará a evaluar el siniestro reportado para su debida indemnización.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 3 de 11

3.7. En caso de Hurto a bien mueble (consumo, devolutivos e intangibles):

- 3.7.1. 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.
- 3.7.2. 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.
- 3.7.3. Ingreso al almacén en donde se evidencie número de placa y serie, ficha técnica de las características de los bienes o elementos.
- 3.7.4. Tres (03) cotizaciones de iguales o similares características de reposición. En caso de que sea un equipo tecnológico deben ser avaladas por el el Grupo de planeación y sistemas en las regionales a través del *F3.P2.GTIFormato Diagnóstico de Hardware* y en la sede de la Dirección General por la Dirección de Información y Tecnología.


3.8. En caso de daños a bien inmueble:

- 3.8.1. 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.
- 3.8.2. Informe técnico de los daños suscrito por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.
- 3.8.3. Registro fotográfico.
- 3.8.4. Informe de autoridad competente si hubo intervención de esta.
- 3.8.5. Tres (03) cotizaciones de reparación las cuales deben ser avaladas por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.

Nota 2: Los daños a inmuebles en arrendamiento por eventos de la naturaleza no están cubiertos dentro de la póliza tomada por el ICBF.

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

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

	<p style="text-align: center;">PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS</p>	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 4 de 11

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.


3.9. Hurto a bien inmueble:

- 3.9.1. 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.
- 3.9.2. 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.
- 3.9.3. Informe técnico del hurto suscrito por el profesional del grupo de infraestructura inmobiliaria correspondiente.
- 3.9.4. Registro fotográfico.
- 3.9.5. Informe de autoridad competente si hubo intervención de esta.
- 3.9.6. 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 4: Si el bien inmueble resulta dañado o fue hurtado dentro de las instalaciones del ICBF y no se evidencia ingreso de personas ajenas al ICBF se deberá presentar inicialmente la reclamación a la Empresa de vigilancia que tenga contratada el ICBF.

- 3.9.7. 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.
- 3.9.8. 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 5 de 11

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

3.9.10. 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 entera satisfacción por el Colaborador designado según el tipo de bien (para bienes muebles el responsable en las regionales el Coordinador del Administrativo o quien este delegue, en la Sede de la Dirección General el Coordinador del Grupo de almacén e inventarios y para los bienes inmuebles será el Coordinador del Grupo de Infraestructura Inmobiliaria).

Finalmente, se deberá realizar los trámites para que el ordenador del gasto ya sea en el nivel regional o en la Sede de la Dirección General 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 cédula de ciudadanía del ordenador del gasto.
- Acta de recibo a entera 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 6 de 11

POR PARTE DE LA ASEGURADORA:

- Recibidos los documentos anteriores por la Compañía 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.
- El profesional del Grupo de Gestión de Bienes y el Profesional del intermediario de seguros, realizarán mensualmente el reporte de siniestros y será presentado a la Coordinación del Grupo de Gestión de Bienes, clasificado por el regional, nivel nacional y consolidado de toda la entidad y remitirlo a la Dirección Administrativa y Oficina de Control Interno Disciplinario.
- El intermediario de seguros contratado queda responsable de tramitar todas las reclamaciones para afectación de pólizas por siniestros ante la respectiva aseguradora, realizar el respectivo seguimiento a éstos, asesorar a la entidad en las reclamaciones y en general en todo lo relacionado con su programa de seguros. De igual forma el intermediario, de seguros realiza para el ICBF un programa de prevención de pérdidas que permitirá disminuir los riesgos de la entidad, minimizándolas al máximo, eliminándolas de aquellos riesgos potenciales que puedan materializar los riesgos cubiertos por una póliza de seguro.

Nota 5: La aseguradora pagará la indemnización total del siniestro si el ICBF recibe a entera satisfacción los bienes muebles e inmuebles reparados o repuestos según sea el caso (de acuerdo con lo establecido en el contrato realizado con el Instituto).

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Elaborar reporte o aviso del siniestro de Bienes Muebles e inmuebles.	Reportar el siniestro ocurrido al jefe inmediato junto con el formato <i>F1.P8.SA.Reclamación de siniestros</i> debidamente diligenciado y el <i>F3.P2.GTI Formato Diagnóstico de Hardware</i> , si es un equipo de tecnología.	Colaborador responsable del bien.	Correo electrónico F1.P8.SA Formato reclamación de siniestros. F3.P2.GTI Formato Diagnóstico de Hardware
2	Remitir reporte o aviso del siniestro de Bienes Muebles e inmuebles.	Remitir el reporte o aviso de siniestro de Bienes Muebles e inmuebles al Grupo de Gestión de Bienes de manera inmediata una vez se tenga conocimiento de su ocurrencia.	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 <i>F1.P8.SA formato reclamación de siniestros</i> y documentos relacionados en el numeral 3.4 de la política de operación.

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



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS

P8.SA

26/01/2024

Versión 6

Página 7 de 11

				F3.P2.GTIFormato Diagnóstico de Hardware
3	Enviar el informe técnico del siniestro bienes muebles	Remitir al Grupo de Gestión de Bienes informe técnico del siniestro bienes muebles suscrito por el profesional asignado de conformidad con lo establecido en el numeral 3.1.2 y 3.4. de las políticas de operación.	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 al Grupo de Gestión de Bienes. las cotizaciones de reparación o reposición aprobadas por el profesional correspondiente de conformidad con la política de operación.	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. Remitirse al numeral 4 de este documento 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.
7 P.C.	Revisar el recibo de liquidación	Revisar la liquidación remitida por parte de la Compañía aseguradora, de acuerdo con las condiciones pactadas en la póliza afectada. ¿Es correcta? Si: continua actividad 8 No: Se regresa para ajustes a la compañía aseguradora. Actividad 6	Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.	Soporte de la liquidación.
8	Elaborar comunicación	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.	Profesional Grupo Gestión de Bienes a través del profesional del intermediario de seguros.	Correo electrónico.

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



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS

P8.SA

26/01/2024

Versión 6


Página 8 de 11

9	Realizar reposición, reparación del bien mueble o inmueble.	Realizar los trámites pertinentes para la reparación o reposición del bien mueble o inmueble.	Responsable del bien mueble o inmueble.	Correo electrónico
10 P.C	Verificar el recibo a satisfacción	Verificar que la reposición o reparación de los bienes se encuentren inmersos en la cotización realizada y las características y condiciones de cada uno.	Profesional correspondiente y responsable del bien mueble o inmueble.	Recibo a satisfacción, documento de ingreso almacén y registro fotográfico.
11	Elaborar y enviar comunicación.	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.	Responsable del elemento o del bien.	Correo electrónico adjuntando el formato de recibo de indemnización.
12	Remitir comunicación para trámite de indemnización del siniestro	Remitir comunicación a la Dirección Administrativa con los documentos soporte requeridos y establecidos en las políticas de operación para el trámite de la indemnización del siniestro establecidos a través del Grupo de Gestión de Bienes.	Responsable del elemento o del bien.	Memorando, adjuntando todos los documentos necesarios para el trámite de indemnización del siniestro (ver política de operación)
13 P.C	Revisar los documentos para el trámite de indemnización del siniestro.	Revisar los documentos de indemnización para tramite de pago. ¿La documentación es correcta? Si: continua actividad 14 No: Se requieren documentos faltantes	Profesional Grupo Gestión de Bienes.	Documentos para indemnización.
14	Remitir los documentos de indemnización	Remitir documentos electrónicamente para el pago de la indemnización del siniestro.	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Comunicación.
15	Recibir respuesta de indemnización.	Recibir el comprobante de pago de la aseguradora por la indemnización y remitirlo al área correspondiente informando el cierre del siniestro.	Profesional Grupo Gestión de Bienes	Correo electrónico y soporte de pago.
		Fin		

5. RESULTADO FINAL:

Gestión de trámite de pago de la indemnización, reparación y/o reposición del bien mueble o inmueble.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 9 de 11

6. DEFINICIONES:

6.1 Ajustador: Firma especializada que nombra la compañía de seguros para la toma de decisiones en la reclamación de los siniestros, la cual, a 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.

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. Es quien trámite las reclamaciones e indemnizaciones.

6.6 GGB: Grupo de Gestión de Bienes.

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

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

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 10 de 11

(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 seguros.
- Matriz de Requisitos Legales Dirección Administrativa.
- G2.SA Guía Gestión de Bienes.
- Informe sobre valores asegurados.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P8.SA	Formato Reclamación de Siniestros
F3.P2.GTI	Formato Diagnóstico de Hardware


9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE 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.

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

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RECLAMACIÓN POR SINIESTROS	P8.SA	26/01/2024
		Versión 6	Página 11 de 11

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.
26/10/2022	P8.SA V5	<p>Se ajustó el objetivo del procedimiento.</p> <p>Se ajustó el alcance del procedimiento conforme a lo establecido en las actividades.</p> <p>Se ajustaron las políticas de operación y su numeración.</p> <p>Se ajustó la redacción de las actividades.</p> <p>Se ajustó el resultado final.</p> <p>Se ajustaron las definiciones e incluyeron nuevas.</p> <p>Se ajustaron los documentos de referencia y la inclusión de la normatividad marco que rige el tema de protección de los bienes muebles e inmuebles y su asegurabilidad.</p>

PÚBLICO

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