 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS	CODIGO: A-SA-P003
		VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO	FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PAGINA 1 de 10

1. OBJETIVO

Garantizar el amparo de todos los bienes de la entidad adquiridos en la póliza de todo riesgo de daño material; para que en el evento de un siniestro se realice el trámite de indemnización ante la aseguradora, por pérdida o daño a los bienes del instituto.

2. ALCANCE


Inicia con la obligación y cumplimiento por parte de las dependencias, funcionarios y contratistas responsables de los bienes de informar al grupo de servicios administrativos los daños causados a estos dentro de los términos establecidos. Y termina con el trámite de la reclamación ante la aseguradora para hacer reposición de los bienes afectados.

3. NORMATIVIDAD

Ver normograma.

4. DEFINICIONES

- **Amparo:** Cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse.
- **Bienes:** Los bienes consisten en cosas corporales o incorporeales. Corporales son las que tienen un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, un libro. Incorporeales las que consisten en meros derechos, como los créditos y las servidumbres activas^[1].
- **Compañía de Seguros:** Entidad debidamente autorizada por la Superintendencia bancaria, que asume riesgos particulares a cambio de un pago que hace el asegurado.
- **Corredor de Seguros:** Aquel que sirve de intermediario entre la aseguradora y el asegurado, para promover la celebración y renovación de un contrato de seguro, examinar los riesgos del asegurado y brindarle asesoría técnica y profesional en la selección de amparos, representar al asegurado ante los aseguradores respecto a la celebración y desarrollo de los diferentes ramos, en la solicitud adecuada, expedición de siniestros y el adecuado manejo del programa de seguros.
- **Deducible:** Valor a cargo del asegurado en cada pérdida o siniestro, aplicado en porcentaje determinado en pesos o en salarios mínimos mensuales legales vigentes, el cual es descontado de la suma indemnizatoria.
- **Indemnización:** Pago que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas. Las leyes de muchos países establecen que las indemnizaciones pueden ser en dinero o mediante la reposición de los bienes dañados por otros de las mismas características o condiciones. Esto es muy claro en el seguro de automóviles en donde la práctica es normalmente la reparación de los daños en los talleres con los que operan las aseguradoras y el asegurado no recibe ninguna cantidad de dinero por estos daños.
- **Informe del Siniestro:** Consiste en informar a través de medio escrito la fecha, hora, lugar, relación de bienes afectados y breve descripción de la ocurrencia de los hechos materia de reclamación.
- **Siniestro:** Realización del riesgo asegurado (Artículo 1072 Código del Comercio). Es cuando sucede lo que se está amparando en la póliza y es motivo de indemnización, por ejemplo, un robo, un choque, una enfermedad o accidente, un incendio, etc.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS	CODIGO: A-SA-P003
		VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO	FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PAGINA 2 de 10

- **Seguro:** Mecanismo mediante el cual una persona natural o jurídica traslada los riesgos a los cuales están expuestos sus bienes a una entidad jurídica denominada aseguradora, quien recibe en contraprestación una determinada suma de dinero llamada prima y se compromete a reponer, reparar o pagar, en caso de realizarse el riesgo asegurado.

- ✓ Seguro de Todo Riesgo Daños Materiales TDRM
- ✓ Seguro de Transporte de Mercancías.
- ✓ Seguro de Transporte de Valores.
- ✓ Seguro de Manejo Global para Entidades Oficiales.
- ✓ Seguro de Responsabilidad Civil Extra-contractual.
- ✓ Seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos.
- ✓ Seguro de infidelidad y riesgos financieros
- ✓ Seguro de Automóviles.
- ✓ Seguro Obligatorio en Accidente de Tránsito –SOAT

- **Póliza:** Documento contentivo del contrato de seguros y que sirve como prueba de la existencia del mismo.

- **Prima:** Costo o precio del seguro, que el tomador se obliga a pagar a favor de la aseguradora, como contraprestación por el hecho de asumir el amparo y la obligación de indemnizar frente a la ocurrencia de un determinado siniestro. Es uno de los elementos de la esencia del contrato de seguro y la mora en el pago de la misma, produce la terminación del contrato. (Artículo 1068 Código de Comercio).

- **Proveedor:** Que provee o abastece a otra persona o empresa de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todo siniestro debe ser reportado al Grupo de Servicios Administrativos. En caso que el funcionario se encuentre en comisión tendrá 5 días hábiles después de haber terminado la comisión para instaurar el denuncia, si el siniestro ocurre en la sede central, almacén, laboratorio o áreas operativas tendrá 2 días hábiles para instaurar el mismo.


- El funcionario que realice las funciones de control de inventarios y almacén deberá elaborar el comprobante de egreso por responsabilidad procesos y/o traslado funcionario - al Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, en los siniestros que se presenten en jurisdicción de las áreas operativas y sede central.

- Es responsabilidad de los subdirectores, jefes de oficina y coordinadores informar y entregar la documentación del siniestro de manera oportuna al Grupo de Servicios Administrativos.

- Todos los documentos que se anexen y que se lleven dentro del expediente del siniestro deben ir conforme a las políticas internas de Gestión Documental.

- No es procedente el cierre del expediente hasta tanto no se encuentre diligenciada la lista de chequeo en su totalidad.

- El informe debe incluir el detalle de las circunstancias del siniestro y debe anexar los documentos requeridos de acuerdo a lo establecido en el anexo 1, "Documentos requeridos para los trámites de reclamaciones ante intermediario de seguros".

 Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 3 de 10

- Se deben recibir los bienes del proveedor con la factura correspondiente.
- En caso de pérdida total por daño del bien (es), este será entregado a la aseguradora como “salvamento”.

6. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
1	Informar el siniestro ocurrido al jefe inmediato para que reporte al G.S.A., anexando los soportes requeridos para que adelante la respectiva reclamación ante la aseguradora.	Servidor público de la dependencia del bien afectado.	Sistema de Gestión Documental	X	5 días a partir de conocer el siniestro
2	Determinar el tipo de siniestro, con los documentos requeridos para presentar la reclamación ante la aseguradora.	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.	X	2 días
3	Reportar el siniestro al Grupo de control Disciplinario, Contabilidad y al Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventario, para que proceda de conformidad con su competencia.	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.		2 días
4	Llevar el control sobre las primas de seguros, las reclamaciones reportadas y los siniestros indemnizados.	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos.	Data	X	3 días
5	Realizar la liquidación correspondiente al siniestro hallado.	Corredor de Seguros	Liquidación		5 días
6	Verificar la liquidación de la aseguradora, acorde con las cotizaciones presentadas. De presentar errores en la liquidación se devuelve a la actividad 5 con las observaciones. En caso de estar conforme la liquidación continúa en la actividad 6 .	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos	Liquidación	X	3 días
7	Recibir la factura y el soporte de pago.	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.	X	2 días
8	Informar a Control Disciplinario Interno, Contabilidad y Manejo y	Coordinador y/o Funcionario del	Comunicado y soportes.		2 días

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 4 de 10

	Control de Inventarios y Almacén para que se realice su proceso.	Grupo de Servicios Administrativos.			
9	Archivar la documentación, conforme a lo establecido en la Tabla de Retención Documental - TRD. Para la serie 77 subserie 163 Administración seguros.	Coordinador y/o Funcionario del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.		2 días

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
002	25/09/2012	Actualización del procedimiento
003	06/11/2014	Omisión de actividad de contratación e inclusión de preparación de oficio del proveedor y aplicación de las actividades de Ingreso de Bienes al Almacén del Procedimiento Administración de Bienes del almacén. Cambios por nuevo formato de Procedimiento, en Normatividad se remite al Normograma del Proceso. Adicionalmente se hizo cambio de Condiciones generales pasó a ser Políticas Operacionales.
004	01/11/2016	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.
005	02/05/2017	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.
006	05/07/2017	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.
007	13/08/2018	Actualización de procedimiento, ajustes operativos.
008	13/06/2019	Ajustes de las actividades y cambio de código.

8. ANEXOS:

Documentos requeridos para los trámites de reclamaciones ante el intermediario de seguros y flujograma.

A. PARA PÓLIZA DE SEGURO TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES.


N°	DOCUMENTOS	PÉRDIDA POR HURTO O EXTRAVIÓ FUERA DE LA ENTIDAD	PÉRDIDA POR HURTO O EXTRAVIÓ DENTRO DE LA ENTIDAD	PÉRDIDA POR DAÑO DERIVADO DE DESASTRE NATURAL ASONADA Y DISTURBIO	PÉRDIDA POR DAÑO DIFERENTE A DESASTRE NATURAL, ASONADA O DISTURBIO	PÉRDIDA DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES
1.	Informe detallado de los hechos: (tiempo, modo y lugar) que originaron la pérdida del bien, dinero o título valor, o daño y la descripción de dichos bienes.	SI	SI	SI	SI	SI

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 5 de 10

N°	DOCUMENTOS	PÉRDIDA POR HURTO O EXTRAVIÓ FUERA DE LA ENTIDAD	PÉRDIDA POR HURTO O EXTRAVIÓ DENTRO DE LA ENTIDAD	PÉRDIDA POR DAÑO DERIVADO DE DESASTRE NATURAL ASONADA Y DISTURBIO	PÉRDIDA POR DAÑO DIFERENTE A DESASTRE NATURAL, ASONADA O DISTURBIO	PÉRDIDA DE EFECTIVO Y TÍTULOS VALORES
2.	Concepto técnico del área competente (equipos de eléctricos, electrónicos y electromecánico; equipos de cómputo). Par los vehículos el concepto lo emite el taller asignado por la aseguradora.				SI	
3.	Certificaciones de las autoridades competentes debe manifestar las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos (aplica para desastres naturales de inmuebles).			SI		
4.	Denuncia ante autoridad competente, debe manifestar las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.	SI	SI	SI	SI	
5.	Cotización de la reposición o reparación de los bienes objeto del siniestro (del mismo tipo, clase y naturaleza del bien siniestrado o en su defecto de un modelo de similares características).	SI	SI	SI	SI	
6.	Comprobante de egreso – salida de almacén – (aplica para el bien perdido). Comprobante de ingreso del bien perdido (aplica para el bien que al momento de la pérdida se encontraba en el almacén).	SI	SI	SI	SI	

B. PARA POLIZA TRANSPORTE DE MERCANCIA

N°.	DOCUMENTOS
1.	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2.	Denuncia ante autoridad competente.
3.	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (comprobante de ingreso de almacén y/o salida de almacén) con sus debidos soportes.
4.	Cotizaciones del valor de reposición o reparación de los bienes afectados.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS	CODIGO: A-SA-P003
		VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO	FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PAGINA 6 de 10

C. PARA POLIZA TRANSPORTE DE VALORES

Nº.	DOCUMENTOS
1.	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2.	Denuncia ante autoridad competente.
3.	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (arqueo caja menor) con sus debidos soportes.

D. PARA POLIZA DE SEGUROS MANEJO GLOBAL ENTIDADES OFICIALES


Nº.	DOCUMENTOS
1.	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2.	Denuncia ante autoridad competente.
3.	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios, investigaciones internas o los que hagan sus veces) con sus debidos soportes.

E. PARA PÓLIZA DE SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.

Nº.	DOCUMENTOS
1.	Informe detallado de los hechos (tiempo, modo y lugar) del siniestro indicando las causas que generaron la posible responsabilidad del asegurado.
2.	Cotizaciones del valor de reposición o reparación de los bienes afectados, así como la relación detallada de otras pretensiones con sus debidos soportes.
3.	Sentencia judicial ejecutoriada cuando no exista responsabilidad evidente del asegurado.

F. PARA PÓLIZA DE SEGUROS RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS

Nº.	DOCUMENTOS
1.	Carta formal de reclamación indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos y solicitando la afectación de la póliza.
2.	Copia del auto de apertura de indagación, investigación disciplinaria y/o auto de formulación de cargos.
3.	Copia de notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de indagación preliminar (si lo hubo).
4.	Copia de auto de apertura de investigación penal en la que se vincule al funcionario el cual se haya desempeñado dentro del cargo asegurado.
5.	Notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de investigación (si lo hubo).
6.	Certificación laboral del vinculado, en el cual se especifique, el cargo desempeñado, el tiempo de servicio y las funciones realizadas.
7.	Fotocopia de la cédula de ciudadanía del funcionario implicado.
8.	Cotización de honorarios del apoderado designado por el funcionario, en el cual mencione las etapas del proceso y solicite el pago del 50% inicial a la apertura del proceso y 50% final al cierre del mismo.
9.	Hoja de vida, cédula de ciudadanía y tarjeta profesional del apoderado.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS	CODIGO: A-SA-P003
		VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO	FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PAGINA 7 de 10

G. PARA PÓLIZA DE INFIDELIDAD RIESGOS FINANCIEROS


Nº.	DOCUMENTOS
1.	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2.	Denuncia penal ante empleados implicados o en averiguación.
3.	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditoria, extractos o el que se haga sus veces) con sus debidos soportes.
4.	Hoja de vida y certificación laboral de los funcionarios involucrados.

H. PARA PÓLIZA DE SEGURO AUTOMÓVILES.


Nº.	DOCUMENTOS	POR HURTO A VEHÍCULOS	POR DAÑOS OCASIONADOS A VEHÍCULOS
1.	Denuncia ante autoridad competente.	SI	
2.	Informe detallado de los hechos: (tiempo, modo y lugar elaborado por el conductor) y descripción de los bienes objeto de la pérdida.	SI	
3.	Informe de los hechos: elaborado por el conductor del vehículo indicado circunstancias de (tiempo, modo y lugar) que originaron la pérdida por daño, si en el accidente se presentaron terceros afectados, heridos y bajo que póliza SOAT fueron atendidos y la descripción de los bienes objeto de la pérdida.		SI
4.	Constancia de la fiscalía a la cual corresponde el reparto del caso (aplica para pérdida total por hurto).	SI	
5.	Copia del croquis o declaración extra juicio en el que se indique el detalle del siniestro.		SI
6.	Documentos del vehículo afectado (SOAT, tarjeta de propiedad) y fotocopia de la cédula del asegurado (copia cédula del conductor y licencia de conducción).	SI	SI
7.	Traspaso a favor de la compañía: cancelación de la matrícula y recibos de paz y salvo de impuestos y multas (original o copia aplica para pérdidas totales).	SI	SI

I. PARA PÓLIZA DE SEGURO OBLIGATORIO ACCIDENTES DE TRÁNSITO - SOAT

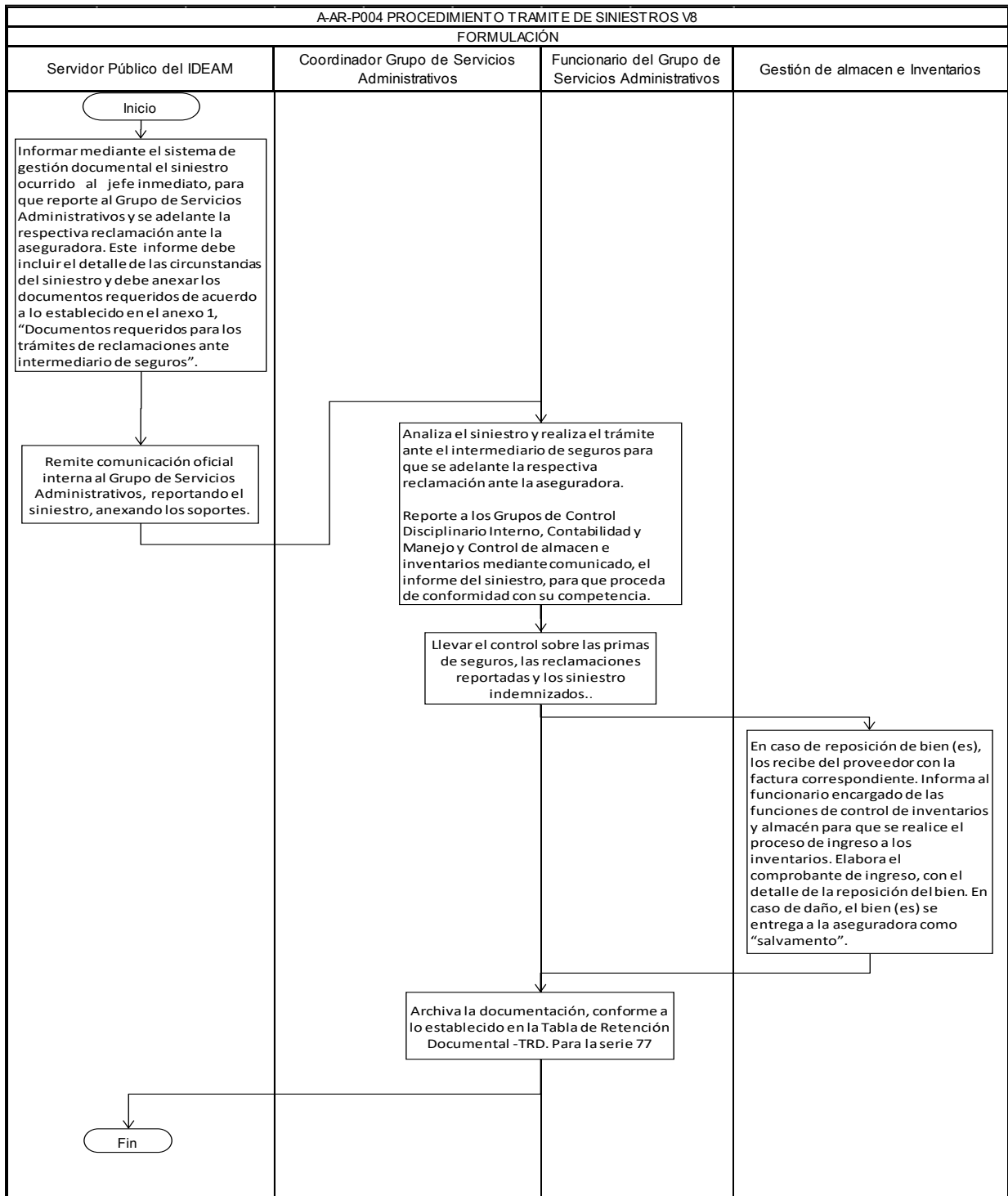
Nº.	DOCUMENTOS
1.	Certificación del accidente expedida por autoridad competente o fotocopia del croquis del accidente expedido por autoridad de tránsito.
2.	Denuncia penal de la ocurrencia del accidente presentada por cualquier persona ante autoridad competente.
3.	Certificado de atención medica expedido por el centro hospitalario.
4.	Certificado sobre la incapacidad donde conste el grado de pérdida de capacidad laboral.
5.	Certificado de transporte de víctima.


 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 8 de 10

6.	Registro de defunción expedido por notario, en caso de ocurrencia de deceso.
7.	Registro civil de matrimonio de la víctima si era casada.
8.	Registro civil de los hijos de la víctima.
9.	Manifestación del interesado si la víctima vivía en unión libre.
10.	Registro civil de nacimiento si la víctima era soltera.
11.	Registro civil de matrimonio de los padres, si son ellos quienes cobran la indemnización.
12.	La demás pruebas supletorias del estado civil.
13.	Certificado de defunción expedido por un médico o acta de levantamiento del cadáver cuando la muerte se haya producido en el lugar del accidente.
14.	Facturas originales canceladas con la descripción de cada uno de los gastos.

 <p> IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales </p>	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 9 de 10

J. Flujograma



 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SINIESTROS		CODIGO: A-SA-P003
			VERSION: 008
	TIPO DEL PROCESO: APOYO		FECHA: 13/06/2019
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PAGINA 10 de 10

ELABORÒ:	REVISÒ:	APROBÒ:
<p>CESAR AUGUSTO PRIETO VASQUEZ CONTRATISTA GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>NICOLÁS JAVIER VELÁSQUEZ GONZÁLEZ TÉCNICO OPERATIVO GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>EDILIA ALEJANDRA PINZON BOBADILLA COORDINADORA GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>CESAR AUGUSTO TOVAR LUCUARA ASESOR SECRETARIA GENERAL SECRETARIA GENERAL</p>	<p>GILBERTO GALVIS BAUTISTA SECRETARIO GENERAL SECRETARIA GENERAL</p>