# **RESPONSABLE**

La subdirección de Gestión Corporativa definirá los lineamientos que deberán seguirse por todas las demás áreas de la Entidad.

## **OBJETIVO**

Proporcionar a los servidores de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ y a los particulares que apoyen la gestión en ella, una herramienta de estudio y consulta, que les permita conocer fácilmente el programa de seguros e identificar las acciones que deben aplicar para el aseguramiento de los bienes y las reclamaciones por siniestros, con el fin de dar cumplimiento a la normativa en materia de responsabilidad fiscal y disciplinaria para la protección del patrimonio público a cargo de la Entidad.

## **ALCANCE**

Aplica para todos los servidores de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ, los particulares que desempeñen labores en ella, para el aseguramiento de bienes y las afectaciones de los intereses asegurados por ocurrencia de eventos accidentales, súbitos e imprevistos.

Inicia con el reporte del siniestro y finaliza con la baja (según aplique) del bien en el aplicativo de Inventarios.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**
   1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:
2. Socializar los documentos que aprueba al personal que interactúa con el documento.
3. Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados y con los lineamientos del MIPG.
4. Revisar y actualizar la documentación cuando la normatividad y documentos externos aplicables cambien.
5. Revisar y/o actualizar los documentos cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años, con apoyo del referente de la dependencia.
   1. Es responsabilidad del profesional de la Subdirección de Gestión Corporativa / Inventarios y Almacén reportar de forma mensual las novedades presentadas con los bienes en términos de baja o ingreso con informe PDF y Excel, con el fin de asegurar las mismas en el programa de seguros.
   2. Es responsabilidad de la Subdirección de Gestión Humana, reportar de forma mensual las novedades presentadas con el personal asegurado en términos de nuevas vinculaciones, pensión, renuncia voluntaria o terminación unilateral por parte de la Entidad, con el fin de asegurar las mismas en el programa de seguros mediante radicación formal a Corporativa.
   3. Es responsabilidad de Líder de Logística reportar a máximo 1 día hábil siguiente las novedades presentadas por el cambio operativo de los vehículos a causa de avería grave por conceptos diferentes a siniestralidad (Ej. Mantenimiento). Así mismo, informar cuando el estado cambié a “en funcionamiento”. Lo anterior, con el fin de asegurar las mismas en el programa de seguros.
   4. Es responsabilidad de la Subdirección Logística, realizar el reporte a Control Disciplinario Interno y a la Subdirección Operativa frente a la inoperatividad de los vehículos del Parque Automotor a causa de Siniestro, solo en caso de no existir un responsable identificado que adelante la reclamación. En el mismo, informará su concepto sobre el estado operativo del Automotor y las afectaciones a la disponibilidad de este.
   5. Es responsabilidad de los servidores de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ y a los particulares que apoyen la gestión en ella, de realizar el reporte formal a Control Disciplinario con copia al supervisor o jefe inmediato informando de las afectaciones (daño, hurto o pérdida de bienes) en caso de no existir un responsable identificado que adelante la reclamación.
   6. Es responsabilidad de los servidores de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ y a los particulares que apoyen la gestión en ella, en caso de presentarse vencimiento de los términos de prescripción de los siniestros por no adelantar las debidas gestiones para la formalización de los siniestros.
   7. La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar organizadas de acuerdo con las tablas de retención documental —TRD— concertadas con el líder del proceso.
   8. Las reclamaciones relacionadas con la misionalidad de la entidad deben tener una prioridad mayor que otro tipo de reportes.
   9. El reporte de informe de aviso de siniestro por pérdida o daño debe darse inmediatamente después de ocurrido el hecho sin excepciones de franquicias, descansos, permisos especiales, vacaciones, suspensiones, calamidad doméstica, o terminación del contrato.
   10. Es responsabilidad del líder de Almacén la custodia y entrega de los salvamentos derivados del proceso de siniestralidad a la compañía de seguros como parte integral de la baja del elemento en el aplicativo de inventarios. Así mismo, de los soportes documentales necesarios para el debido registro de recepción y entrega.
   11. Este proceso tiene además como objetivo hacer el seguimiento, traslado y control de los bienes, herramientas, equipos y accesorios cuando están dañados o fuera de servicio por concepto de siniestro. De esta forma lograr un enlace administrativo entre la Subdirección de Gestión Corporativa, la Subdirección Operativa, la Subdirección Logística, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y el área Financiera (contabilidad)
6. **DEFINICIONES**
   1. **Ajustador:** Profesional que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro asegurado. Investiga adicionalmente las posibles causas de la pérdida con el objeto de informar a la Aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.
   2. **Agravación del riesgo:** Es la modificación o alteración posterior a la celebración del contrato que aumenta la posibilidad de ocurrencia o peligrosidad de un evento y que afecta a un determinado riesgo, dejándolo en peores condiciones a las inicialmente detectadas. La Entidad deberá, durante la vigencia del contrato, comunicar al Asegurador todas las circunstancias que agraven el riesgo.
   3. **Aseguradora:** Entidad debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que asume riesgos particulares a cambio de un pago que hace el asegurado.
   4. **Bien o elemento:** Se entiende por bien, todo lo que sea susceptible de valoración económica o sobre lo cual pueda recaer derecho de dominio, corporal o incorporal, mueble o inmueble tangible o intangible, así como los documentos o instrumentos que pongan de manifiesto el derecho sobre los mismos.
   5. **Cobertura**: Corresponde a la protección, amparo o extensión del seguro.
   6. **Concepto Técnico:** Proceso mediante el cual se evalúan y verifican las especificaciones o características técnicas de los bienes, para determinar su estado operativo y funcional, así mismo determinar la causa que ocasionó el daño o la pérdida total del bien.
   7. **Daño:** Es el detrimento, perjuicio o menoscabo causado por culpa de otro en el patrimonio o en la persona a causa de un hecho imprevisto, súbito y accidental.
   8. **Deducible:** participación del Asegurado en la pérdida ocasionada por el siniestro.
   9. **Desistimiento:** Es la facultad que tiene el asegurado para dejar sin efecto una reclamación, el derecho de desistimiento es aquel que permite al tomador de un seguro decidir no seguir adelante con una reclamación ante la aseguradora para afectar la póliza de seguro
   10. **Indemnización****:** Son los pagos que realizan las Aseguradoras a los asegurados o sus beneficiarios a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas. La indemnización puede ser en dinero o mediante la reposición, por bienes de las mismas o similares características.
   11. **Informe de siniestro:** Informe mediante el cual, el asegurado pone en conocimiento la ocurrencia de un evento accidental, súbito e imprevisto, declarando las circunstancias de tiempo (cuándo), modo (cómo) y lugar (dónde) de los hechos y relacionando el detalle de las afectaciones ocasionadas a los intereses amparados
   12. **Intermediario de Seguros:** empresas constituidas o que se constituyan como sociedades anónimas, cuyo objeto social sea exclusivamente ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios entre el asegurado y el asegurador.
   13. **Pérdida parcial por daños:** daño causado por cualquier accidente o por actos malintencionados de terceros y cuyos costos razonables de reposición o de reparación y el impuesto a las ventas, valgan en total menos del 75% del valor total del bien, incluyendo sus accesorios o partes.
   14. **Pérdida total por daños:** destrucción total del bien a consecuencia de un accidente amparado por la póliza. Se configura por el hecho de que el valor de los repuestos y la mano de obra necesaria para las reparaciones, incluido su impuesto a las ventas, valga en total un monto igual o superior al 75% del valor comercial del bien.
   15. **Pérdida total por hurto:** desaparición permanente del bien o la pérdida o daño total o parcial de las partes o accesorios fijos, necesarios para el funcionamiento normal del bien por hurto o hurto calificado o sus tentativas.
   16. **Prima:** Es el precio pactado por el seguro contratado. Es la remuneración que recibe la Aseguradora para hacerle frente a los riesgos que está amparando en la póliza y es la contraprestación que está obligando a ambas partes a cumplir con lo establecido en el contrato.
   17. **Póliza:** Documento que instrumenta el contrato de seguro, refleja las normas que, de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado.
   18. **Reclamación:** Solicitud formal que presenta el asegurado o beneficiario a la aseguradora con el fin de lograr el pago de la indemnización mediante la demostración de ocurrencia del siniestro y cuantía de la pérdida.
   19. **Reclamante:** Personal administrativo y/u operativo de la Entidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro
   20. **Responsabilidad Civil:** Es la obligación para reparar o compensar por los daños y perjuicios que se ocasionen sobre otra persona, su patrimonio o sus bienes, generalmente mediante una indemnización por parte de la compañía de seguros.
   21. **Responsable del bien:** aquel servidor público o contratista de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos que tiene a su cargo el bien en el momento de la ocurrencia del siniestro.
   22. **Salvamento:** Conjunto de operaciones encaminadas a rescatar personas o bienes materiales durante o tras la ocurrencia de un siniestro. Con este término se alude tanto al hecho de procurar evitar los daños durante la ocurrencia de un siniestro, como a los objetos que después de producido el evento, han resultado afectados y fueron objeto de una indemnización.
   23. **Seguro:** Los seguros son contratos mediante los cuales, a cambio del cobro de una prima, la entidad aseguradora se compromete, en caso de siniestro, a indemnizar el daño producido
   24. **Siniestro:** pérdida o daño de cualquier bien o activo de la UAECOB sujeto a una afectación de la póliza de seguro.
   25.  **Punto de Control de la Actividad:** indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.
   26. **Vencimiento del seguro:** Finalización de los efectos de una póliza como consecuencia del cumplimiento de las condiciones previstas y determinadas.

Para ampliación de conceptos, ver manual de seguros “DEFINICIONES Y SIGLAS”.

1. **NORMATIVIDAD**

**Ver Manual de Seguros Código: GR-MN05\_V1 pág. 10. “Marco Normativo”**

1. **PRODUCTO O SERVICIO**

Indemnización de Seguros

1. **DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Las actividades van en forma de flujograma siguiendo estos símbolos:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Inicio / Fin | Actividad | Decisión | Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra | Enlace entre Páginas (se identifica con números) | Línea de flujo |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro de Todo Riesgo Daños Materiales**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.1** | Conector actividad  INICIO |  |  |  |  |
| **9.2** | Identificar el tipo de pérdida y daños a reportar |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Manual de Seguros | 1. El reclamante de conformidad a lo establecido en el Manual de Seguros GR-MN05 numeral 2.3.1 y 4.8.1 el tipo de perdida y/o daños a reportar. |
| **9.3** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos indicando el número de la placa del bien o indicando si es un elemento de consumo.  El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  4. por perdida, hurto o daño de bienes.  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **9.4** | Consolidar documentos según el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Para todos los casos:**   * Copia de la Minuta (Reporte de la Novedad) * En caso de ser un bien de Consumo, se deberá aportar certificación por parte de Almacén General. * Adicional adjuntar, según sea el caso:   **Pérdida y/o daños materiales:**   * En caso de Asonada o Actos Mal Intencionados de Terceros, copia de la Denuncia ante autoridad competente sobre el hecho objeto de la reclamación, que indique claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.   Pérdida de elementos:  Denuncia ante Policía Nacional   * Nota: En caso de no poderse realizar la denuncia por pérdida de elementos ante la Policía, se deberá aportar alguna de las dos opciones:  1. Comunicación emitida por el revisor fiscal, contador o representante legal en el que indiquen la pérdida del elemento y las razones que nos le permitieron generar la Constancia de perdida de elementos ante la autoridad competente. 2. Remisión de una certificación Extra-juicio ante una notaría”   **Pérdida y/o daños por hurto:**   * Copia Denuncia Penal instaurada ante la autoridad competente en donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.   Robo o hurto de los elementos: denuncia ante la fiscalía general de la Nación [www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/](http://www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/)  **Pérdida y/o daños de equipos electrónicos**   * En caso de hurto o hurto calificado copia de la DENUNCIA PENAL instaurada ante la autoridad competente en donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.   Denuncia ante la fiscalía general de la Nación [www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/](http://www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/) |
| **9.5** | Solicitar el informe técnico (en caso de daño) o las especificaciones técnicas (en caso de pérdida total del bien) al área competente según aplique |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Correo Electrónico | 1. En caso de **Daño o Avería** del bien, se solicitará el informe técnico donde se especifique los daños ocasionados al bien, así mismo, indicando cuales fueron las causas. 2. En caso de **pérdida total** que aplica reponer o reemplazar a nuevo, se solicitará las especificaciones técnicas, ficha técnica o registro fotográfico (si plica) del bien   Para lo anterior, deberá remitir una solicitud al área de competencia según aplique en los numerales relacionados a continuación y adjuntando los documentos referidos en los numerales 9.4 y 9.3.   1. En caso de ser herramienta, equipo o accesorio para la atención de emergencias (HEAS) deberá realizar la solicitud a la Subdirección Logistica. 2. En caso de ser un equipo de telecomunicaciones, radio o tecnológicos deberá solicitar a Tecnologías y Sistemas de la Información. 3. En caso de ser administrativo (muebles, enseres, electrodomésticos, infraestructura, etc.) deberá solicitarlo a Subdirección Corporativa. |
| **9.6** | Recibir solicitud y gestionar | **NO**  **SI** | 9.5  Áreas de competencia definidas en el numeral 9.5  O  Subdirección operativa  Nota: (Sólo en caso de pérdida total y hurto) de equipo especializado y lo de su competencia.  9.7 | Correo Electrónico  No aplica | 1. Si no están completos y se dan faltantes de soportes solicitará subsanación al solicitante.   Nota: En caso de no recibir respuesta dentro de los 3 dias hábiles siguientes, se podrá proceder con la devolución al solicitante.   1. En caso de una solicitud de **Daño o Avería** del bien, se debe determinar por el área de competencia bajo concepto técnico si procede o no a siniestro.   NOTA: En caso de determinarse que obedece a un tema de mantenimiento deberá realizar devolución de la solicitud y con ello, se dará cierre al proceso.  Si son correctos continuar con la actividad 9.7. |
| **9.7** | Radicación del Informe de siniestro y soportes al área de competencia según aplique |  | **Reclamante:**  Áreas de competencia definidas en el numeral 9.5  O  Subdirección operativa  Nota: (Sólo en caso de pérdida total y hurto) de equipo especializado y lo de su competencia. | Memorando | Radicará ante la Subdirección de Gestión Corporativa:   * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 9.5 y de forma complementaria anexará:  1. En caso de **Daño o Avería** del bien a causa de siniestro, se realizará y aprobará el informe técnico donde se especifique los daños ocasionados al bien, así mismo, indicando cuales fueron las causas.   Adicional se deberá anexar el detalle de ubicación de elemento, responsable y número de teléfono para coordinar la reparación.   1. En caso de **pérdida total** que aplica reponer o reemplazar a nuevo, deberá aportar las especificaciones técnicas, ficha técnica o registro fotográfico (si plica) del bien.   **Notas:** Las especificaciones deben garantizar la reposición o reemplazo del bien a nuevo, según modelo vigente en el mercado y que dé cumplimiento a las normas actuales. |
| **9.8** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 9.7  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  9.9 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 9.9 |
| **9.9** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 9.6 * Anexará de forma complementaria:  1. Dos cotizaciones: El área de seguros debe realizar el respectivo análisis de mercado haciendo la solicitud de dos cotizaciones del bien objeto de la reclamación   **Nota:** en el evento de ser proveedor exclusivo o fabricante del bien se remite una sola cotización y los soportes de la exclusividad.  En caso de ser reparaciones se deberá aportar una única cotización, lo anterior, derivado a la exposición del bien al riesgo de desarme o diagnóstico.   1. Copia factura de adquisición del bien afectado y/o registro de ingreso al almacén (devolutivo del almacén) o el Acta de entrega de los bienes por parte de otras entidades a la entidad, que acredite el interés asegurable del bien.   **Nota:** en caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos  Ejemplo: Informe de acceso a terceros (si aplica) |
| **9.10** | Recibir, verificar y notificar la liquidación al proveedor para la reposición o reparación del bien | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  9.11 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 9.11 |
| **9.11** | Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor  Recibo a satisfacción | Una vez la compañía de seguros emite el documento “Liquidación indemnización seguro de daños”, este se remite al proveedor que suministrará o reparará el bien de acuerdo con el valor aprobado por la compañía de seguros para dar inicio al proceso de entrega del bien en el Almacén o su recibo a satisfacción por reparación. |
| **9.12** | Recepción del bien en  almacén de la  UAECOB. |  | Subdirección de Gestión Corporativa Área de Seguros,  Delegados de la Subdirección de Gestión Operativa  Y  Almacenista | Correo electrónico  de notificación de  fecha de entrega  Acta de  cumplimiento  técnico  Acta de recibo de  Elementos  Entrada de Almacén | Las partes deberán garantizar la recepción a conformidad de los bienes, por concepto de reposición a nuevo.  Se deberá suscribir por las mismas las actas de cumplimiento y recibo a satisfacción.  El almacenista deberá aportar al proceso en caso de reposiciones a nuevo el soporte de ingreso al aplicativo de Inventarios  **Nota:** En caso de reparaciones, bastará con el recibo a conformidad firmado por los delegados de la Subdirección de Gestión Operativa para la verificación del bien.  Los soportes documentales producto de la recepción de los elementos deberán ser custodia y archivo de la SGC área seguros, los cuales deberán ser anexados al expediente de siniestralidad. |
| **9.13** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | 1. En caso de liquidación con deducción por Deducible pactado en la Póliza, se deberá realizar indemnización al distrito 2. La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.   La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **9.14** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **9.15** | Radicación de una solicitud de desistimiento de un siniestro de Todo Riesgo Daño Material |  | Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | Radicará ante la Subdirección de Gestión Corporativa la solicitud de desistimiento del siniestro, adjuntando los siguientes soportes:   1. Aval por parte de Inventarios donde se indique que, efectivamente no procede la reclamación ante la existencia física del bien en el inventario.      1. En caso de ser causal de arreglo por reparación con otra fuente de recursos que no sea el programa de seguros, deberá aportarse concepto técnico con registro fotográfico por el área de competencia según numeral 9.5 en el cual se determine la funcionalidad del bien. |
| **9.16** | Solicitud de desistimiento a la compañía de seguros del siniestro |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Correo Electrónico  Carta de Aceptación desistimiento | La Subdirección Corporativa remitirá al intermediario de seguros la solicitud formal de desistimiento, con el traslado de los documentos aportados en el numeral 9.13  Recibirá la carta de aceptación, la cual, archivará en el expediente de siniestralidad. |
| **9.17** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro de Automóviles, Maquinaria y Equipo:**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **10.2** | Reporte a la Línea de asistencia de la Compañía de Seguros |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Manual de Seguros | El reclamante de conformidad a lo establecido en el Manual de Seguros GR-MN05 numeral 2.3.4, 2.3.6, 4.8.4 y 4.8.5 el tipo de pérdida o daños causados al Automotor. |
| **10.3** | Reporte a la Línea de asistencia de la Compañía de Seguros del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Aviso de siniestro | Llame a la línea de asistencia telefónica de la compañía de seguros, desde un celular (opera las 24 horas del día los 7 días de la semana).  Siga las instrucciones dadas en la línea y suministre toda la información que se le solicite, indique TODOS LOS DAÑOS CLARAMENTE, y tome atenta nota de las indicaciones.  Debe tener claridad al informar a la compañía de seguros el tipo de siniestro según lo referenciado a continuación:   * **Perdida parcial por daños:** Hace referencia a los daños causados en los vehículos de Bomberos * **RCE:** Daños causados a terceros durante el accidente. * **Ambos:** Perdida parcial y RCE, en caso de afectación de un tercero y la entidad. |
| **10.4** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos indicando el número de siniestro asignado por la línea de atención y el taller asignado para la reparación.  El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:   * 1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro * 2. Tipo de reclamación * 3. En Caso de Accidentes de Tránsito (Reporte a la Línea de asistencia) * 5. Descripción del Siniestro * 6. Declaración. |
| **10.5** | Consolidar documentos de conformidad el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Para todos los casos:**   * copia Licencia de conducción * Tarjeta de propiedad del vehículo, documentos del conductor. * Croquis (Cuando hay heridos)   **En caso de hurto del vehículo o hurto calificado de alguna de las partes del vehículo:**   * copia de la DENUNCIA PENAL instaurada ante la autoridad competente en donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.   Hurto de elementos: Policía Nacional [https://adenunciar.policia.gov.co/adenuncia r/](https://adenunciar.policia.gov.co/adenuncia%20r/)   * Nota: En caso de no poderse realizar la denuncia por pérdida de elementos ante la Policía, se deberá aportar alguna de las dos opciones:  1. Comunicación emitida por el revisor fiscal, contador o representante legal en el que indiquen la pérdida del elemento y las razones que nos le permitieron generar la Constancia de perdida de elementos ante la autoridad competente. 2. Remisión de una certificación Extra-juicio ante una notaría”   **En caso de PÉRDIDA TOTAL POR HURTO:**   * Constancia de la Fiscalía que conoce de la investigación por hurto   [www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/](http://www.fiscalia.gov.co/colombia/denunciar-2/)  **Para los casos de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:**   * Carta de reclamación del tercero afectado, adjuntando informe de las autoridades competentes en caso de accidentes de tránsito (croquis) (si lo hay), junto con:  1. Copia de cédula de ciudadanía del tercero. 2. Copia de licencia de conducción del tercero. 3. Copia de la tarjeta de propiedad y/o documento que lo acredite como propietario del vehículo afectado (del tercero). 4. Copia del SOAT vigente, del tercero (en caso de lesiones a personas). |
| **10.6** | Radicación del Informe de Siniestro y soportes ante la Subdirección Logística |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Correo Electrónico | El reclamante, remitirá a la Subdirección de Gestión Logística los siguientes soportes:  **Correo:** mesalogistica@bomberosbogota.gov.co   * Informe de la Entidad indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos. * Soportes de conformidad a lo establecido en numeral 10.5 |
| **10.7** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos estén completos | **NO**  **SI** | 10.6  Subdirección Logística  10.8 | Correo Electrónico  No aplica | 1. Si no están completos y se dan faltantes de soportes solicitará subsanación al solicitante.   Nota: En caso de no recibir respuesta dentro de los 3 dias hábiles siguientes, se podrá proceder con la devolución al solicitante.  Si son correctos continuar con la actividad 10.8 |
| **10.8** | Radicación de Memorando ante la Subdirección de Gestión Corporativa. |  | Subdirección Logistica | Memorando | La Subdirección Logística radicará ante la Subdirección de Gestión Corporativa:   * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 10.6 * Formato IPAT, en caso de accidente de tránsito con heridos * Entrega definitiva del vehículo por parte de la Fiscalía (en caso de pérdida total).   Notas: El siniestro ingresa por Logística con el fin de:   1. Dar conocimiento al Comité de Vehículos. 2. Registro y seguimiento PESV 3. Novedades que afectan la disponibilidad del Parque Automotor. 4. Coordinación, control y seguimiento de vehículos para ingresos a taller. |
| **10.9** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 10.8   **Anexará de forma complementaria en caso de reclamación por MAQUINARIA Y EQUIPO**   1. Cotización: Entregada por el taller asignado por la compañía de seguros para la anulación de la reclamación en autos y su paso a generales. 2. Registro fotográfico.   **Nota:** En caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos  Ejemplo: Factura o soporte de Aplicativo de inventarios donde se determine la pertenencia. |
| **10.10** | **En caso de reclamación de Maquinaria y Equipo**  Recibir, verificar y notificar la liquidación al proveedor para la reparación | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  10.11 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realizar la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 10.11 |
| **10.11** | Notificación  aprobación de  reparación al  proveedor |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de todo riesgo contratista  Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor  Recibo a satisfacción | Una vez la compañía de seguros emite el documento “Liquidación indemnización seguro de todo riesgo contratista”, este se remite al proveedor que suministrará o reparará el bien de acuerdo con el valor aprobado por la compañía de seguros para la entrega a la Entidad o su recibo a satisfacción por reparación. |
| **10.13** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | En caso de liquidación con deducción por Deducible pactado en la Póliza, se deberá realizar indemnización al distrito  La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.  La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **10.14** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **10.15** | Solicitud de verificación para el desistimiento de un siniestro de Autos y Maquinaria |  | Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Correo Electrónico | Realizará solicitud a la Subdirección Logistica para la verificación del automotor con el detalle de los hechos relacionados con el siniestro y el argumento del desistimiento. |
| **10.16** | Recibir, verificar y notificar solicitante el resultado de la verificación del Automotor | **NO**  **SI** | 10.1  Subdirección Logistica  10.17 | Correo Electrónico  No aplica | Se emitirá concepto por parte de la Subdirección Logística frente a la verificación previa del Automotor.  Nota: En caso de requerirse por la Subdirección Logistica  peritaje por parte del taller de la aseguradora, previo concepto, este realizará solicitud a Corporativa área Seguros (quien a su vez coordinará la autorización de ingreso a taller). El resultado de este peritaje será compartido con las partes interesadas. Asi mismo, este insumo será incluido en el proceso.  **Según el resultado del concepto**   1. En caso de NO proceder la solicitud de desistimiento, ante la evidencia de daños en el automotor, la Subdirección logística procederá con la devolución de la solicitud adjuntando concepto.   El reclamante deberá remitirse a la actividad 10.1  Si procede la solicitud de desistimiento deberá continuar con la actividad 10.17 |
| **10.17** | Radicación de una solicitud de desistimiento de un siniestro de Autos y Maquinaria |  | Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | Radicará ante la Subdirección de Gestión Corporativa la solicitud formal de desistimiento del siniestro, adjuntando los siguientes soportes:   1. Concepto por parte de la Subdirección Logística frente a la verificación previa del Automotor. |
| **10.18** | Solicitud de desistimiento a la compañía de seguros del siniestro |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Correo Electrónico  Carta de Aceptación desistimiento | La Subdirección Corporativa remitirá al intermediario de seguros la solicitud formal de desistimiento, con el traslado de los documentos aportados en el numeral 10.17.  Recibirá la carta de aceptación, la cual, archivará en el expediente de siniestralidad. |
| **10.19** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro Responsabilidad Civil Extracontractual**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **11.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro   * Declaración |
| **11.3** | Aportar documentos según el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Para todos los casos:**  Autorización de la ENTIDAD para transigir con el reclamante. |
| **11.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 11.3 |
| **11.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 11.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  11.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 11.6 |
| **11.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 11.4 |
| **11.7** | Realizar el seguimiento hasta el cierre del expediente de Siniestralidad |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Soporte de pago al tercero | 1. Recibir el soporte de pago por parte de la compañía de seguros al tercero   Nota: En caso de que, el tercero no desee adelantar el proceso de reclamación se hará seguimiento hasta los términos de prescripción de las acciones (ART 1081 C. DE C.) |
| **11.8** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro de Manejo Global Sector Oficial.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **12.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos.   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación.  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **12.3** | Aportar documentos requisito de la compañía de Seguros |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Requisitos según aplique:**   * Copia del documento si es Reclamación Directa Denuncia contra el funcionario y copia de la investigación Administrativa. * Copia del documento, si es Reclamación Fiscal Fallo con Responsabilidad Fiscal * Contabilización de la pérdida. * Informe de los hechos emitido por Auditoría Interna del Asegurado, detallando los procedimientos utilizados. * Manual de funciones y procedimientos del empleado responsable del hecho. * Copia de los documentos que soporten el importe de las pérdidas (Notas contables, comprobantes, extractos, consignaciones, cheques, listados de caja, conciliaciones, inventarios, etc. * Copia de la Hoja de Vida del empleado implicado, contrato laboral, carta de cancelación del contrato, liquidación de prestaciones y su respectiva consignación ante Juzgado Laboral. * Información sobre los últimos datos conocidos del empleado involucrado (dirección, teléfono, correo, etc.) * Acta de descargos del empleado responsable de los hechos. * En los casos en que el responsable se comprometa a reintegrar las sumas de dinero objeto del acto delictivo, el asegurado deberá endosar a la Aseguradora las letras, pagarés, cheques o cualquier otro documento o título que fuere dejado como garantía, hasta por el valor a indemnizar. * Acta de investigación administrativa o fiscal. * Fotocopia del Acto Administrativo mediante el cual se declara insubsistente al funcionario y se remueve de su cargo * Fotocopia del Acto Administrativo mediante el cual se declara insubsistente al funcionario y se remueve de su cargo |
| **12.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área Seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 12.3 |
| **12.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 12.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  12.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 12.6 |
| **12.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 12.4   **Nota:** En caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos |
| **12.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  12.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 12.8 |
| **12.8** | Adelantar el proceso de indemnización según aplique por reposición, reparación o consignación al distrito |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación de  indemnización  Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor  Recibo a satisfacción | 1. En caso de reposición de bienes: se remite al proveedor que suministrará el bien de acuerdo con el valor aprobado por la compañía de seguros para dar inicio al proceso de entrega del bien en el Almacén 2. En caso de reparación: Notificar al proveedor que realizará la reparación, para que adelante la misma. 3. En caso de indemnización al Distrito, se adelantará el proceso de proceso de aprobación por parte de la compañía de seguros. |
| **12.9** | Recepción del bien en  almacén de la  UAECOB. |  | Subdirección de Gestión Corporativa Área de Seguros,  Delegados de la Subdirección de Gestión Operativa  Y  Almacenista | Correo electrónico  de notificación de  fecha de entrega  Acta de  cumplimiento  técnico  Acta de recibo de  Elementos  Entrada de Almacén | Las partes deberán garantizar la recepción a conformidad de los bienes, por concepto de reposición a nuevo.  Se deberá suscribir por las mismas las actas de cumplimiento y recibo a satisfacción.  El almacenista deberá aportar al proceso en caso de reposiciones a nuevo el soporte de ingreso al aplicativo de Inventarios  **Nota:** En caso de reparaciones, bastará con el recibo a conformidad firmado por los delegados de la Subdirección de Gestión Operativa para la verificación del bien.  Los soportes documentales producto de la recepción de los elementos deberán ser custodia y archivo de la SGC área seguros, los cuales deberán ser anexados al expediente de siniestralidad. |
| **12.10** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | 1. En caso de liquidación con deducción por Deducible pactado en la Póliza, o por cuantía, se deberá realizar indemnización al distrito 2. La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.   La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **12.11** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **12.12** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro de Transporte de Mercancía (Bienes)**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **13.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **13.3** | Aportar documentos según el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Para todos los casos:**   * Soporte de Salida de bienes (Total de bienes a reclamar) * constancia de traslado (cuando aplique traslado por parte de la Entidad)   **En los casos que aplique:**   * Copia de la Remesa Terrestre de carga y manifiesto de carga (cuando aplique). * Copia Denuncia Penal (en caso de hurto) * Croquis levantado por autoridad competente en caso de accidente. |
| **13.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 13.3 |
| **13.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 13.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  13.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 13.6 |
| **13.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 13.4 |
| **13.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  13.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 13.8 |
| **13.8** | Adelantar el proceso de indemnización al Distrito |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Recibo de Hacienda Distrital | 1. Gestionar con Atención al Ciudadano el recibo de hacienda distrital por el valor reconocido por la compañía de seguros. |
| **13.9** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.  La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **13.10** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **13.11** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Seguro Casco Aviación Drones.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **14.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **14.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos.   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación.  4. Reclamación por perdida, hurto o daño de bienes.  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **14.3** | Aportar documentos requisito de la compañía de Seguros |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | 1. Copia factura de adquisición del bien afectado y/o registro de ingreso al almacén (devolutivo del almacén) o el Acta de entrega de los bienes por parte de otras entidades a la entidad, que acredite la propiedad del bien   Nota: Para los casos de Responsabilidad Civil Extracontractual., el tercero deberá aportar a la compañía de seguros:   * Carta de reclamación del tercero afectado, adjuntando informe de las autoridades competentes en caso de intervención de la autoridad, de igual forma, adjuntar: * Copia de cédula de ciudadanía del tercero * Cotización de los perjuicios causados con soportes |
| **14.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área Seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 14.3 |
| **14.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 14.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  14.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 14.6 |
| **14.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 14.4   **Nota:** En caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos |
| **14.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  14.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 14.8 |
| **14.8** | Adelantar el proceso de indemnización según aplique. |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor  Recibo a satisfacción | 1. En caso de reposición de bienes: se remite al proveedor que suministrará el bien de acuerdo con el valor aprobado por la compañía de seguros para dar inicio al proceso de entrega del bien en el Almacén 2. En caso de reparación: Notificar al proveedor que realizará la reparación, para que adelante la misma. 3. En caso de indemnización al Distrito, se adelantará el proceso de pago por parte de la compañía de seguros mediante recibo de hacienda Distrital |
| **14.9** | Recepción del bien en  almacén de la  UAECOB. |  | Subdirección de Gestión Corporativa Área de Seguros,  Delegados de la Subdirección de Gestión Operativa  Y  Almacenista | Correo electrónico  de notificación de  fecha de entrega  Acta de  cumplimiento  técnico  Acta de recibo de  Elementos  Entrada de Almacén | Las partes deberán garantizar la recepción a conformidad de los bienes, por concepto de reposición a nuevo.  Se deberá suscribir por las mismas las actas de cumplimiento y recibo a satisfacción.  El almacenista deberá aportar al proceso en caso de reposiciones a nuevo el soporte de ingreso al aplicativo de Inventarios  **Nota:** En caso de reparaciones, bastará con el recibo a conformidad firmado por los delegados de la Subdirección de Gestión Operativa para la verificación del bien.  Los soportes documentales producto de la recepción de los elementos deberán ser custodia y archivo de la SGC área seguros, los cuales deberán ser anexados al expediente de siniestralidad. |
| **14.10** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | 1. En caso de liquidación con deducción por Deducible pactado en la Póliza, se deberá realizar indemnización al distrito 2. La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas. 3. La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago. 4. La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **14.11** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **14.12** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Casco Barco.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **15.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos.   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación.  4. Reclamación por perdida, hurto o daño de bienes.  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **15.3** | Aportar documentos requisito de la compañía de Seguros |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | 1. Copia factura de adquisición del bien afectado y/o registro de ingreso al almacén (devolutivo del almacén) o el Acta de entrega de los bienes por parte de otras entidades a la entidad, que acredite la propiedad del bien.   Para los casos de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL EL TERCERO DEBERÁ APORTAR A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS:   * Carta de reclamación del tercero afectado, adjuntando informe de las autoridades competentes en caso de intervención de la autoridad, de igual forma, adjuntar: * Copia de cédula de ciudadanía del tercero, * Cotización de los perjuicios causados con soportes |
| **15.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área Seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 15.3 |
| **15.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 15.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  15.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 15.6 |
| **15.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1.Matriz de Siniestralidad  2.Expediente de siniestralidad  3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 15.4   **Nota:** En caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos. |
| **15.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  14.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 14.8 |
| **15.8** | Adelantar el proceso de indemnización según aplique. |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Notificación de  aprobación de  compra al  proveedor  Recibo a satisfacción | 1. En caso de reposición de bienes: se remite al proveedor que suministrará el bien de acuerdo con el valor aprobado por la compañía de seguros para dar inicio al proceso de entrega del bien en el Almacén 2. En caso de reparación: Notificar al proveedor que realizará la reparación, para que adelante la misma. 3. En caso de indemnización al Distrito, se adelantará el proceso de proceso de aprobación por parte de la compañía de seguros. |
| **15.9** | Recepción del bien en  almacén de la  UAECOB. |  | Subdirección de Gestión Corporativa Área de Seguros,  Delegados de la Subdirección de Gestión Operativa  Y  Almacenista | Correo electrónico  de notificación de  fecha de entrega  Acta de  cumplimiento  técnico  Acta de recibo de  Elementos  Entrada de Almacén | Las partes deberán garantizar la recepción a conformidad de los bienes, por concepto de reposición a nuevo.  Se deberá suscribir por las mismas las actas de cumplimiento y recibo a satisfacción.  El almacenista deberá aportar al proceso en caso de reposiciones a nuevo el soporte de ingreso al aplicativo de Inventarios  **Nota:** En caso de reparaciones, bastará con el recibo a conformidad firmado por los delegados de la Subdirección de Gestión Operativa para la verificación del bien.  Los soportes documentales producto de la recepción de los elementos deberán ser custodia y archivo de la SGC área seguros, los cuales deberán ser anexados al expediente de siniestralidad. |
| **15.10** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | 1. En caso de liquidación con deducción por Deducible pactado en la Póliza o cuantía, se deberá realizar indemnización al distrito 2. La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.   La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **15.11** | Gestionar el soporte de pago |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Soporte de pago | La subdirección Gestión Corporativa gestionará y archivará en el expediente de siniestralidad el soporte de pago de la indemnización por parte de la compañía de seguros. |
| **15.12** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **15.13** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **16.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **16.2** | Realizar el documento de aviso a la Entidad |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | 1. Realizar una carta de reclamación (Miembros desvinculados)  2. Diligenciar Formato GR-PR12-FT02 V2. (Miembros vinculados) | 1. El investigado, deberá dar aviso del siniestro, indicando los detalles del evento que pueden dar lugar a la afectación de la póliza, forma de cómo conoció por primera vez sobre el proceso iniciado en su contra. |
| **16.3** | Aportar documentos requeridos por la compañía de seguros |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Anexos del Numeral 16.2 | 1. Informe del estado en que se encuentra la investigación en la fecha de la reclamación a la Aseguradora. 2. Propuesta de honorarios profesionales para la defensa judicial, informando procedimientos y/o estrategias de defensa para aprobación de la aseguradora. 3. Copia de certificación laboral, que acredite la vinculación del funcionario investigado con la Entidad, incluyendo el cargo, el tiempo de servicios (fecha ingreso y salida), junto con la relación de las funciones desempeñadas. 4. Copia de Notificación recibida por el investigado mediante la cual se vincule a la investigación o proceso. 5. Copia de Notificación personal 6. Copia del Auto de apertura a pruebas y pruebas detectadas para procesos de Responsabilidad Disciplinaria, o Auto de apertura del proceso de investigación fiscal para Procesos de responsabilidad Fiscal.   **Notas**:  El auto de apertura de la investigación o proceso hace referencia al documento mediante el cual se inicia la investigación y se vincula formalmente al asegurado a la misma, según el tipo de proceso este documento puede variar (Según se trate de procesos de responsabilidad fiscal, procesos penales o procesos disciplinario), y en todo caso es indispensable para el análisis de la reclamación."  Se entiende por notificación la Personal (sentencia No. T 684/98 la Corte Suprema) por Edicto, por Estado, por Estrado  o por Conducta Concluyente, para esta última no se requiere de certificación alguna de constancia del organismo de control que investiga.   * Sujetos a que los documentos antes relacionados sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el Artículo 1077 del Código de Comercio). * Para los procesos de carácter Disciplinario, Fiscal y ante Otros Organismos, para los gastos de defensa se puede acudir al anticipo del 50% de los valores reclamados, los cuales deben estar autorizados por la aseguradora. * Excepto para los PROCESOS PENALES que operan bajo la modalidad de reembolso en caso de exoneración de responsabilidad penal debidamente autorizados por el asegurador. |
| **16.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área Seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando en caso de tener vinculación vigente con la Entidad  Correo Electrónico en caso de no encontrarse vinculado con la Entidad | **Radicación de:**   1. Carta de Aviso a la Entidad 2. Documentos según numeral 16.3 |
| **16.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 16.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  16.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 16.6 |
| **16.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1.Matriz de Siniestralidad  2.Expediente de siniestralidad  3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 16.4   **Nota:** En caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos, así mismo aplicarán los términos de prescripción establecidos por Código y comercio. |
| **16.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  16.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 16.8 |
| **16.8** | Notificación  aprobación de  indemnización al investigado. |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Comunicación de Aprobación de Honorarios por gastos de defensa  Notificación de  aprobación de  al investigado. | 1. Se procederá con la notificación al investigado de la aprobación de honorarios por parte de la compañía de seguros e instruyendo sobre los requisitos del proceso de pago. |
| **16.9** | Entrega de documentos para desembolso por parte de la compañía de seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  Apoderado del investigado | Correo Electrónico | Se remitirán los documentos requeridos por la compañía para adelantar el desembolso de conformidad a lo detallado a continuación:  **Desglose del PRIMER ANTICIPO:**  Para efectuar el pago inicial correspondiente al 50% de honorarios con ocasión a Gastos de Defensa, la aseguradora requiere:  1.  Original de la Factura o Cuenta de Cobro dirigida a la ASEGURADORA Nit. Equivalente al 50% del valor autorizado.  2. Fotocopia de la cédula ampliada del abogado defensor al 150%  3. Fotocopia del RUT actualizado del abogado defensor.  4. Original de Certificación Bancaria, indicando el No. de la cuenta en que se va realizar el pago.  7.   Copia comprobante pago salud y parafiscales.  **Desglose del PAGO FINAL:**  El saldo restante (50%) la Aseguradora lo autorizará siempre y cuando el Apoderado acredite:   1. Labores de defensa desplegadas ante el ente investigador. 2. Copia del Fallo o Auto de Archivo que finalice el Proceso. 3. Copia de la Constancia de Ejecutoria. 4. Y finalmente Cuenta de Cobro y/o Factura dirigida a la aseguradora Nit. No. correspondiente al saldo final. |
| **16.10** | Solicitar y Archivar los soportes de pago |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Correo Electrónico | La Subdirección de Gestión Corporativa Seguros, realizará la gestión ante la compañía para el desembolso, así mismo, se asegurará el archivo en el expediente de siniestralidad del caso. |
| **16.11** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **16.12** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Infidelidad Riesgos Financieros.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **17.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro  Declaración |
| **17.3** | Aportar documentos según el tipo de perdida a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | * Original o copia al carbón de Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente en donde manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos. * Informe del departamento de auditoría o control interno de la Entidad sobre las investigaciones adelantadas por el hecho que da origen a la reclamación * Demás documentos que considere necesarios la firma Ajustadora de acuerdo con la naturaleza de la reclamación. |
| **17.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 17.3 |
| **17.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 13.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  17.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 17.6 |
| **17.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 17.4 |
| **17.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  17.8 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 17.8 |
| **17.8** | Adelantar el proceso de indemnización al Distrito |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Recibo de Hacienda Distrital | Gestionar con Atención al Ciudadano el recibo de hacienda distrital por el valor reconocido por la compañía de seguros. |
| **17.9** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.  La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **17.10** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **17.11** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Accidentes Personales a Pasajeros.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **18.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **18.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos  El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5.Descripción del Siniestro  6. Declaración |
| **18.3** | Aportar documentos según el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Accidentes personales Pasajeros:**   * Autorización de la ENTIDAD para transigir con el reclamante. * Fotocopia del informe de accidente de tránsito diligenciado por la autoridad competente (cuando aplique). * Acreditación de la calidad de beneficiario del tercero afectado. * Datos de contacto de la totalidad de terceros afectados |
| **18.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 18.3 |
| **18.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 18.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  18.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 18.6 |
| **18.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 18.4 * En los casos que aplique deberá aportar por parte del tercero:   Reclamación formal presentada por él o los terceros afectados, notificando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que ocurrieron los hechos generadores del perjuicio, indicando cual es la pretensión económica que debe estar debidamente soportada.  Para afectar la cobertura de GASTOS MÉDICOS, copia de las facturas originales y/o auténticas de los gastos en que incurrió la(s) persona(s) afectada(s) por concepto de: primeros auxilios inmediatos, o servicios médicos o quirúrgicos, o de ambulancia o de enfermeras o de medicamentos, como consecuencia de las lesiones corporales para la asistencia médica. |
| **18.7** | Realizar el seguimiento hasta el cierre del expediente de Siniestralidad |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Soporte de pago al o los terceros | 1. Recibir el soporte de pago por parte de la compañía de seguros al tercero   Nota: En caso de que, el tercero no desee adelantar el proceso de reclamación se hará seguimiento hasta los términos de prescripción de las acciones (ART 1081 C. DE C.) |
| **18.8** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Vida Grupo Bomberos.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **19.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **19.2** | Identificar el tipo de reclamación a adelantar |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  Siniestro, o beneficiario | Manual de Seguros | 1. El reclamante de conformidad a lo establecido en el Manual de Seguros GR-MN05 numeral 2.3.3 Vida Grupo Bomberos |
| **19.3** | Realizar una carta de reclamación del asegurado/beneficiario |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro, o beneficiario. | 1. Realizar una carta de reclamación (Miembros desvinculados) 2. Diligenciar Formato GR-PR12-FT02 V2. (Miembros vinculados) | El reclamante realizará una carta en la que indique la fecha de ocurrencia del accidente y la descripción del evento donde resultó afectado el asegurado. |
| **19.4** | Aportar documentos según el tipo de caso a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  Siniestro, o beneficiario. | Anexos | Requisitos para todos los casos, según aplique:   1. **VIDA:** Copia del Registro Civil de defunción, certificado de la Entidad donde conste la vinculación laboral y las funciones como Bomberos. Copia de la Cédula de Ciudadanía, Certificado de Defunción, Historia Médica y Designación de Beneficiarios. 2. **INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**. Carta de reclamo, copia de la historia clínica, resultado de calificación de incapacidad por parte de la junta médica que legalmente le corresponde calificar y copia de la cedula de ciudadanía. 3. **ENFERMEDADES GRAVES:** Carta de reclamo, copia de la historia clínica, Diagnóstico de la enfermedad y Copia de la cedula de ciudadanía. |
| **19.5** | Radicación del Informe de Siniestro y soportes ante la Subdirección Corporativa |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  Siniestro, o beneficiario | Correo Electrónico | El reclamante, remitirá a la Subdirección de Gestión Corporativa Área Seguros los siguientes soportes:   * Carta, según numeral 19.4 * Soportes de conformidad a lo establecido en numeral 19.6 |
| **19.6** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada | **NO**  **SI** | 19.5  Subdirección de Gestión Corporativa  19.7 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes, la Subdirección de Gestión Corporativa realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Si son correctos continuar con la actividad 19.7 |
| **19.7** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 9.4   **Nota:** en caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos |
| **19.8** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización al asegurado  /beneficiario | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  19.9 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 19.9 |
| **19.9** | Notificación de  aprobación de  indemnización al asegurado  /beneficiario |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  Notificación de  aprobación | Una vez la compañía de seguros emite el documento “Liquidación indemnización”, este se remite al reclamante con la finalidad de que se aporten los documentos requeridos para el proceso de pago. |
| **19.10** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Documentos  Correo electrónico | La Subdirección de Gestión Corporativa área de Seguros, remitirá al intermediario los documentos aprobados por parte del asegurado o beneficiario, para que se proceda por parte de la compañía con el correspondiente pago. |
| **19.11** | Gestionar el soporte de pago |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Soporte de pago | La subdirección Gestión Corporativa gestionará y archivará en el expediente de siniestralidad el soporte de pago de la indemnización por parte de la compañía de seguros al asegurado o beneficiario. |
| **19.12** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **19.14** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Responsabilidad Civil Protección De Datos - Riesgo Cibernético**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **20.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **20.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro  6. Declaración |
| **20.3** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante |
| **20.4** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 20.3  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  20.5 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 20.5 |
| **20.5** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 20.4   De forma complementaria, la Subdirección de Gestión Corporativa, aportará:   * Reclamación formal presentada por él o los terceros afectados o por la UAECOB, relatando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos e indicaron cual es la pretensión económica la cual debe estar debidamente soportada.   Todo bajo el marco de la legislación que regula la materia.   * Informe del Siniestro con la notificación de los reclamos hechos por los damnificados. * Autorización para transigir con el reclamante * Cédula de ciudadanía o documento de identificación o NIT del (los) tercero(s) afectado(s). * Original o copia de la COTIZACIÓN del valor de la tasación de los perjuicios o de la reparación y/o reposición del bien o bienes afectados, deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar * Declaración juramentada en donde se indique que el bien afectado no posee póliza con otra compañía.   Nota: En caso de que, el tercero no desee adelantar el proceso de reclamación se hará seguimiento hasta los términos de prescripción de las acciones (ART 1081 C. DE C.) |
| **20.6** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  20.7 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 20.7 |
| **20.7** | Adelantar el proceso de indemnización al Distrito |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  seguro de daños  Recibo de Hacienda Distrital | Gestionar con Atención al Ciudadano el recibo de hacienda distrital por el valor reconocido por la compañía de seguros. |
| **20.8** | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Memorando  Relación de Documentos  Correo electrónico | La SGC- Seguros debe diligenciar el formato denominado “Liquidación indemnización de seguro” expedido por la compañía de seguros, y remitirlo a través de un memorando con soportes para firma del ordenador del gasto (Director) con el fin de que autorice el pago de las reclamaciones aprobadas y debidamente tramitadas.  La SGC- Seguros remitirá al corredor o intermediario de seguros los soportes requeridos por la compañía de seguros para el proceso de pago.  La SGC- Seguros solicitará al corredor de seguros el Comprobante de pago para cerrar el siniestro. |
| **20.9** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **20.10** | Gestionar el soporte de pago |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Soporte de pago | La subdirección Gestión Corporativa gestionará y archivará en el expediente de siniestralidad el soporte de pago de la indemnización por parte de la compañía de seguros |
| **20.11** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Accedentes Personales Asistentes**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **21.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **21.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro  6. Declaración |
| **21.3** | Aportar documentos según el tipo de caso a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  Siniestro, o beneficiario. | Anexos | Para todos los Amparos:   1. Carta de reclamación del asegurado/beneficiario que indique la fecha de ocurrencia del accidente y la descripción del evento donde resultó afectado el asegurado; o diligenciamiento del formato Informe de Accidentes Personales 2. Fotocopia del documento de identidad del asegurado 3. Fotocopia del documento de identidad del reclamante. 4. Certificación de la entidad en la cual conste que el afectado participó en los eventos programados por la entidad. |
| **21.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Documentos de conformidad a lo referenciado en el numeral 21.3 |
| **21.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 21.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  21.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 21.6 |
| **21.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 21.4   De forma complementaria, la Subdirección de Gestión Corporativa, aportará, según aplique:  **MUERTE ACCIDENTAL Y/O RENTA MENSUAL POR MUERTE DEL ASEGURADO**  1. Copia auténtica del registro civil de defunción del asegurado.  2. Copia auténtica del registro civil de nacimiento del asegurado, si los beneficiarios son los padres.  3. Copia auténtica de los registros civiles de nacimiento, si los beneficiarios son los hijos del asegurado.  4. Copia auténtica del registro civil de matrimonio, si el beneficiario es el cónyuge.  5. Copia de los documentos de identidad de los beneficiarios.  6. Documentos que acrediten el hecho y las causas que originaron el accidente motivo de la reclamación.  7. Certificado de fiscalía, copia acta de levantamiento del cadáver y/o protocolo de necropsia.  8. Declaración juramentada en la que se indique si existen o no otros beneficiarios con igual o mejor derecho que los reclamantes para acceder a la indemnización. En donde como mínimo se mencione: Estado civil de la víctima al momento de su fallecimiento, utilizando (soltero, casado, divorciado, viudo), la existencia de hijo reconocido o por reconocer, con quién convivió y por cuánto tiempo al momento de su fallecimiento, si existen o no vínculos matrimoniales anteriores sin liquidar. Adicionalmente debe indicar el siguiente texto: En el evento de que aparezcan personas que tengan igual o mejor derecho a la indemnización, me comprometo a entregar los dineros que les correspondan a los nuevos reclamantes, excluyendo a la Previsora S.A. Compañía de Seguros de cualquier responsabilidad.  9. Original de dos declaraciones juramentadas en las cuales dos personas diferentes a familiares señalen: estado civil del occiso, con quién convivió el occiso por lo menos dos años antes hasta la fecha de su fallecimiento, si tenía compañera permanente, nombre y número exacto de hijos (matrimoniales, extramatrimoniales, reconocidos, por reconocer, vivos y/o muertos), y que aparte de los mencionados, existen o no, otras personas con igual o mejor derecho para reclamar.  **AUXILIO DE DESEMPLEO Y/O CANASTA**  1. Certificado laboral en original de la empresa donde trabajaba el asegurado, en el cual conste nombres completos, número de documento de identidad, fecha de inicio y finalización del contrato.  2. Documento emitido por la empresa donde laboraba el asegurado por medio del cual se establezcan las causas que conllevaron a la desvinculación.    **DESMEMBRACIÓN Y/O INCAPACIDAD FUNCIONAL PERMANENTE A CAUSA DE ACCIDENTE**  1. Documentos que acrediten el hecho y las causas que originaron el accidente motivo de la reclamación.  2. Copia de la historia clínica completa desde la fecha de ocurrencia de los hechos.  3. Copia auténtica del registro civil de nacimiento del asegurado, cuando éste sea menor de edad, en el que se demuestre el parentesco con reclamante en primer grado de consanguinidad o copia auténtica de la sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal.  **ENFERMEDADES AMPARADAS**  1. Copia completa de la historia clínica del asegurado de por lo menos un año antes del ingreso al grupo asegurado o desde la fecha en que le sea diagnosticada médicamente por primera vez y por un médico autorizado especialista en la patología, alguna de las enfermedades amparadas por la póliza.  2. Copia auténtica del registro civil de nacimiento del asegurado, cuando éste sea menor de edad, en el que se demuestre el parentesco con el reclamante en primer grado de consanguinidad o copia auténtica de la sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador.  **GASTOS DE TRASLADO - JURÍDICO (IPS)**  1. Original de la factura o documento equivalente de la IPS que prestó el servicio de traslado en ambulancia.  2. Documento que certifique el traslado en ambulancia del asegurado desde el lugar del accidente al centro asistencial para atención médica.  3. Diligenciamiento en su totalidad del formato Informe de Accidentes Personales.  4. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.  5. Copia del carnet de seguro del asegurado o certificación de la sucursal o de la institución educativa donde conste que el afectado está asegurado por la póliza de Previsora.  **GASTOS DE TRASLADO - PERSONA NATURAL**  1. Original de la factura o documento equivalente de la IPS que prestó el servicio de ambulancia y a nombre de la persona que sufragó los gastos, junto con sus respectivos comprobantes de pago y notas de cancelación.  2. Documento que certifique el traslado en ambulancia del asegurado desde el lugar del accidente al centro asistencial para atención médica.  3. Copia del documento de identidad de la persona que sufragó los gastos.  **GASTOS FUNERARIO**  1. Copia auténtica del registro civil de defunción del asegurado.  2. Documentos que acrediten el hecho y las causas que originaron el accidente motivo de la reclamación.  3. Certificado de fiscalía, copia acta de levantamiento del cadáver y/o protocolo de necropsia, para los casos de Muerte Accidental.  4. Original de la factura donde se evidencie a quién se le prestó el servicio exequial, con sus respectivos comprobantes de pago, notas de cancelación y donde se identifique la persona que sufragó los gastos. Nota: este amparo es excluyente del amparo de Auxilio Funerario.  5. Copia del documento de identidad de la persona que sufragó los gastos.    **GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE - JURÍDICO (IPS)**  1. Original de la factura o documento equivalente de la IPS que prestó el servicio, con la descripción de cada uno los servicios brindados.  2. Copia de la historia clínica completa desde la fecha de ocurrencia de los hechos.  3. Diligenciamiento en su totalidad del formato Informe de Accidentes Personales.  4. Fotocopia del documento de identidad del asegurado.  5. Copia del carnet de seguro del asegurado o certificación de la sucursal o de la institución educativa donde conste que el afectado está asegurado por la póliza.  **GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE - PERSONA NATURAL**  1. Original de la factura o documento equivalente de la IPS que prestó el servicio con la descripción de cada uno los servicios brindados y a nombre de la persona que sufragó los gastos, junto con sus respectivos comprobantes de pago y notas de cancelación.  2. Copia de la historia clínica completa desde la fecha de ocurrencia de los hechos.  3. Copia del documento de identidad de la persona que sufragó los gastos.  **INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL**  1. Documentos que acrediten el hecho y las causas que originaron el accidente motivo de la reclamación.  2. Copia de la historia clínica completa, desde la fecha de ocurrencia de los hechos.  3. Certificado original de los días de incapacidad dado por el médico tratante adscrito a la EPS o ARL a la cual se encuentre afiliado el asegurado.  4. Certificado laboral en original de la empresa donde labora el asegurado, no mayor a 30 días, en la cual conste salario, nombres completos, número de documento de identidad, tiempo laborado, cargo desempeñado, tipo de contrato.  5. Para los asegurados que son trabajadores independientes, se requiere certificado de ingresos en original, no mayor a 30 días, emitido por contador público, donde se señale el salario promedio del asegurado.  **INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**  1. Documentos que acrediten el hecho y las causas que originaron el accidente motivo de la reclamación.  2. Copia de la historia clínica completa desde la fecha de ocurrencia de los hechos.  3. Dictamen de la calificación de la pérdida de capacidad laboral en firme emanado de la autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 del Decreto - Ley 019 de 2012, en el que especifique el porcentaje de la pérdida de capacidad laboral y fecha de estructuración (el porcentaje de incapacidad laboral debe ser igual o mayor al 50%).  4. Copia auténtica de la sentencia judicial ejecutoriada en la que se designe el curador, cuando el asegurado requiera de curador o representante, expedida por el juzgado de conocimiento del proceso.  5. Copia auténtica del registro civil de nacimiento del asegurado, cuando éste sea menor de edad, en el que se demuestre el parentesco con el reclamante en primer grado de consanguinidad o copia auténtica de la sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador.  Nota: En caso de que, el tercero o la Entidad no desee adelantar el proceso de reclamación se hará seguimiento hasta los términos de prescripción de las acciones (ART 1081 C. DE C.) |
| **21.7** | Recibir, verificar la liquidación de indemnización | **NO**  **SI** | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  21.7 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones a la Aseguradora, la cual, tendrá con oportunidad que realiza la subsanación  Nota: Para efecto de las subsanaciones deberán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 21.8 |
|  | Notificación de  aprobación de  indemnización al asegurado  /beneficiario |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Liquidación  indemnización  Notificación de  aprobación | Una vez la compañía de seguros emite el documento “Liquidación indemnización”, este se remite al reclamante con la finalidad de que se aporten los documentos requeridos para el proceso de pago. |
|  | Aprobación de la Liquidación de Indemnización a la Compañía de Seguros |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Documentos  Correo electrónico | La Subdirección de Gestión Corporativa área de Seguros, remitirá al intermediario los documentos aprobados por parte del asegurado o beneficiario, para que se proceda por parte de la compañía con el correspondiente pago. |
| **21.10** | Actualización Matriz de Siniestralidad |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Matriz de  Siniestralidad | Se deberá actualizar la Matriz de Siniestralidad toda vez que se genere un cambio en el estado de cada siniestro |
| **21.11** | Gestionar el soporte de pago |  | Subdirección de  Gestión Corporativa  / Área de Seguros | Soporte de pago | La subdirección Gestión Corporativa gestionará y archivará en el expediente de siniestralidad el soporte de pago de la indemnización por parte de la compañía de seguros |
| **21.12** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reclamaciones al seguro de Accedentes Personales Brigadistas**

| **No.** | **ACTIVIDAD** |  | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **22.1** | INICIO |  |  |  |  |
| **22.2** | Diligenciar el formato de siniestro Declaración del reclamante GR-PR12-FT02 |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del siniestro | Formato GR-PR12-FT02  “Formato de siniestro” | 1. Se debe diligenciar el formato indicando los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos   El formato debe ser diligenciado así:  Numerales:  1. Datos del responsable del elemento y/o conocedor del siniestro  2. Tipo de reclamación  5. Descripción del Siniestro  6. Declaración |
| **22.3** | Aportar documentos según el tipo de perdida y/o daños a reportar. |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Anexos al  Formato GR-PR12-FT02 | **Para todos los casos:**   * Autorización de la ENTIDAD para transigir con el reclamante. |
| **22.4** | Radicar ante la Subdirección Corporativa área seguros los soportes del siniestro |  | **Reclamante:**  Personal administrativo y/u  operativo de la  Unidad responsable del bien, o conocedor respondiente del  siniestro | Memorando | **Radicación de:**   1. Informe de siniestro - declaración del reclamante 2. Los documentos referenciados en el numeral 22.3   **Nota:** en caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos |
| **22.5** | Revisar y validar que la información y los documentos recibidos sean correctos y consistentes con la información relacionada. | **NO**  **SI** | 22.4  Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros  22.6 | Correo Electrónico  No aplica | Si no son correctos, son inconsistentes o se dan faltantes de soportes la SGC realizará de devolución y solicitud de subsanaciones al reclamante, el cual, tendrá con oportunidad que realizar las correspondientes subsanaciones.  Nota: Para efecto de las subsanaciones podrán ser entregadas mediante correo electrónico a la SGC  Si son correctos continuar con la actividad 22.6 |
| **22.6** | Registrar, archivar y formalizar el siniestro ante el Intermediario de Seguros |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | 1. Matriz de Siniestralidad 2. Expediente de siniestralidad 3. Memorando de formalización ante el intermediario de seguros de la Entidad. | **Requisitos Administrativos:**   1. Actualización de la matriz de siniestralidad con la información requerida. 2. Creación del expediente digital del siniestro reportado y realizar el archivo de soportes en orden cronológico, debidamente identificado en la carpeta compartida.   **Radicación al intermediario:**   1. Remisión del memorando de formalización para aprobación de la Subdirección de Gestión Corporativa  * Adelantar el trámite y radicar los documentos soporte del siniestro ante el intermediario de seguros dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción. * Los soportes de conformidad a lo referido en el numeral 11.4   Adicional la Subdirección de Gestión Corporativa, deberá aportar según aplique por parte del tercero:   * Carta de reclamo del tercero afectado (indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos) por los perjuicios causados por la UAECOB o sus funcionarios. * Reclamación formal presentada por él o los terceros afectados, notificando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que ocurrieron los hechos generadores del perjuicio, indicando cual es la pretensión económica que debe estar debidamente soportada. * Para afectar la cobertura de GASTOS MÉDICOS, copia de las facturas originales y/o auténticas de los gastos en que incurrió la(s) persona(s) afectada(s) por concepto de: primeros auxilios inmediatos, o servicios médicos o quirúrgicos, o de ambulancia o de enfermeras o de medicamentos, como consecuencia de las lesiones corporales para la asistencia médica.   **Nota:** en caso de que la aseguradora lo solicite, se deben aportar los documentos adicionales requeridos |
| **22.7** | Realizar el seguimiento hasta el cierre del expediente de Siniestralidad |  | Subdirección de Gestión Corporativa  Área Seguros | Soporte de pago al tercero | 1. Recibir el soporte de pago por parte de la compañía de seguros al tercero   Nota: En caso de que, el tercero no desee adelantar el proceso de reclamación se hará seguimiento hasta los términos de prescripción de las acciones (ART 1081 C. DE C.) |
| **22.8** | FIN |  |  |  |  |

1. **Reportes de Siniestralidad**
2. **Internos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Reporte** | **Periodicidad** | **Responsable** | **Mecanismo de reporte** | **Área Solicitante** |
| Liquidaciones de Indemnización | Mensual  (primeros 5 días hábiles de cada mes) | Subdirección Gestión Corporativa | Matriz Excel  Correo Electrónico | Contabilidad |
| Siniestralidad | Memorando con Soportes | Control Disciplinario Interno |
| Siniestralidad Autos | Matriz Excel y Reporte PDF  Correo Electrónico | Subdirección Logística y Subdirección de Gestión Humana  (PESV) |
| Expedientes de Siniestralidad Cerrados | Memorando con Soportes | Oficina Jurídica |
| Presuntos Detrimentos | Anual | Informe PDF | Financiera |

1. **Reporte de Novedades al Programa de Seguros**

Conforme lo establecido en el Manual de Seguros por póliza.

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** |
| --- | --- |
| GR-MN05\_V2 | Manual de Seguros |
| GR-PR12-FT02\_V2 | Informe de Siniestro – Declaración del Reclamante |
| GR-PR12-FT01\_V2 | Matriz de siniestralidad |
| GR-PR12-FT05\_V2 | Formulario de Designación de Beneficiarios |
| GR-PR12-FT04\_V1 | Formato de Acceso a Terceros |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

Registrar cada una de las modificaciones realizadas a lo largo del ciclo de vida del procedimiento. Cada modificación deberá ser registrada como una nueva versión.

| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| V1 | 12/02/2021 | Creación del documento |
| V2 | 30/08/2023 | Reestructuración del proceso de reclamaciones en sentido al programa de seguros de la Entidad con la inclusión total de ramos |
| V3 | 15/12/2023 | Actualización de las políticas, ajuste en las actividades de desistimiento de reclamaciones e inclusión de las áreas de competencia para conceptos técnicos y aporte de información. |
| V4 | 22/01/2024 | Se incluye a la Subdirección Operativa en el flujo de reclamaciones a TRDM. |

1. **CONTROL DE FIRMAS**

Registrar las personas involucradas en el diseño del procedimiento atendiendo los controles necesarios para la verificación y el aseguramiento de la calidad y pertenencia del procedimiento: elaboración, revisión y aprobación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró  Maury Alejandra Vargas | Cargo  Contratista  – Subdirección de Gestión Corporativa | Firmado Original |
| Revisó  Raul Alejandro Mesa  Yecenia Cadena Serrano  Adriana Salom Viecco | Cargo  Profesional Contratista SGC  Profesional Contratista SGC  Mejora Continua – OAP  Profesional Especializado OAP  “Los arriba firmantes declaramos que hemos proyectado y/o revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes aplicables a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y, por lo tanto, lo presentamos para la firma del líder del proceso” | Firmado Original |
| Aprobó  Amalín Ariza Mahuad | Cargo  Subdirectora de Gestión Corporativa | Firmado Original |