
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 18
				21/09/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	GLOSARIO	2
4.	MARCO LEGAL	6
5.	LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN	7
6.	INSTRUCCIONES GENERALES	7
7.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	18
8.	CONTROL DE CAMBIOS	18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	21/09/2021
				Página 2 de 18

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el procedimiento de reclamaciones de seguros PD-FC-3, establecido en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se hace necesario ofrecer claridad respecto al manejo de la siniestralidad que se presente y que pueda ser sujeto de reclamación para afectar las coberturas contratadas mediante las pólizas que conforman el programa de seguros de la Entidad.

En atención a lo anterior se presenta este documento que contiene la claridad respecto al lenguaje técnico aplicado en el manejo y administración del programa de seguros, así como también el detalle de los documentos que deben presentarse ante las compañías aseguradoras, cuando se requiera efectuar una reclamación por siniestro; vale la pena tener en cuenta que de acuerdo a la póliza que se pretenda afectar, se deberán anexar los documentos soporte que permitan formalizar dicha reclamación y así obtener la indemnización a que haya lugar.

Ahora bien, el presente documento ha sido estructurado para que se tenga como complemento y herramienta adicional para la correcta aplicación del procedimiento ya mencionado, pues contiene la explicación del lenguaje técnico del sector asegurador, permitiendo así su fácil comprensión para el o los funcionarios que tengan a cargo el manejo y administración del programa de seguros incluido el manejo de la siniestralidad que se presente.

2. OBJETIVO

Socializar a todos los funcionarios y contratistas de la entidad los documentos soporte requeridos, para llevar a cabo la reclamación de seguros de manera efectiva, de acuerdo al tipo de siniestro.

3. GLOSARIO

ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS "AMIT": Cobertura de actos dolosos que causan daños a bienes o intereses asegurados, cometidos por personas que buscan infundir terror al público. Incluye Actos Terroristas.


AJUSTADOR: Persona o entidad independiente cuya función consiste en analizar los siniestros y liquidar las pérdidas para someter su concepto a las partes.

AMPARO PROVISIONAL: Aunque las normas sobre el contrato de seguro disponen que sea celebrado con ciertas formalidades, que la ley llama solemnidades, so pena de que no exista tal contrato, la costumbre y la necesidad práctica han creado un tipo de compromiso entre tomador y asegurador que se califica de "provisional", pero que, si no tiene los requisitos de la "póliza", como los exige la ley, no



CERTIFICADO NO. 50-2019003181



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 18 21/09/2021

produce obligación. Por ello el amparo provisional debe ser escrito, debe luego enumerar los elementos legales (Artículo 1047 del Código de Comercio) y ser firmado por el asegurador. Más tarde podrá expedirse la póliza en los formatos impresos y con todos los condicionamientos que el asegurador considere necesarios. Puede ser usado originalmente, por ejemplo, un formato de solicitud de seguro con el lleno de los elementos esenciales y la firma del asegurador, emitido en dos ejemplares.

ANEGACIÓN: Cubre las pérdidas o daños materiales causados por agua proveniente del exterior de la edificación asegurada o que contenga los bienes amparados.

ANEXO: Documento que contiene aclaraciones o modificaciones a las condiciones de una póliza.

ASEGURADO: Persona natural o jurídica cuyo patrimonio puede afectarse por la ocurrencia de un riesgo y que contrata un seguro y paga una prima para que un asegurador lo indemnice si el evento sucede.

ASEGURADOR: Persona jurídica legalmente autorizada que asume los riesgos de otros a cambio de un valor denominado prima (Compañía de Seguros).

ASONADA: Cobertura para perturbaciones sociales violentas, causadas por personas que tratan de lograr cambios en normas o conductas de entidades públicas. Se integra con los riesgos de "motín, conmoción civil o popular y huelga".

AUTOMÓVILES: Cobertura de los riesgos de la operación de usar vehículos legalmente autorizados para vías públicas (daños a los mismos o a terceros).

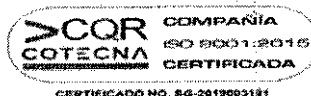
BENEFICIARIO: Persona que tiene el derecho de recibir la indemnización cuando ocurre el siniestro. Puede ser el mismo asegurado si asegura su propio interés.

CANCELACIÓN: Cesación del contrato de seguros, en virtud de la decisión de una de las partes, como se expresa en la definición de revocación, o de ambas, o por otras razones que lo dejen sin efecto futuro.

CLÁUSULA: Estipulación de las pólizas de seguros y contratos en general referentes a un aspecto determinado del contrato, ya sea el texto inicial o que se agregan con posterioridad para complementarlo.


COBERTURA: Amparo, extensión de un seguro.

COEXISTENCIA DE SEGUROS: Es la existencia de varios aseguradores en un mismo riesgo; también se puede llamar "coaseguro". En el coaseguro cada asegurador responde exclusivamente por su cuota.



CERTIFICADO NO. 84-201900121



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 18 21/09/2021

CORREDOR DE SEGUROS: Intermediario técnico que pone en contacto el asegurado con un asegurador, y lo asesora en la obtención y durante la vigencia de los amparos que requiere, en términos y costos adecuados. Recibe su comisión del asegurador.

CORRIENTE DÉBIL: Cobertura de las pérdidas o daños de equipos que usan corrientes bajas para su funcionamiento (computadores, conmutadores); es un "seguro a todo riesgo".

CUMPLIMIENTO: Contempla las siguientes modalidades: 1. Seriedad de oferta: Garantía de que la aseguradora en una licitación o concurso cumplirá con suscribir el contrato o con el compromiso respectivo. 2. Contrato: Garantía para responder de la buena ejecución de un contrato, del manejo del anticipo, de la estabilidad de la obra, de la buena calidad y correcto funcionamiento de los trabajos o elementos, de la conservación del bien luego de concluido, de la provisión de repuestos y de las prestaciones sociales. 3. Disposiciones legales: Garantizar el pago de multas u otras sanciones por infracción de normas nacionales, departamentales y municipales.

DAÑOS POR AGUA: Cubre las pérdidas o daños materiales por agua no proveniente del exterior de la edificación asegurada o que contenga los bienes amparados.

DEDUCIBLE: Monto que el asegurado acepta asumir en una pérdida, sea en cuantía, en porcentaje o en tiempo.

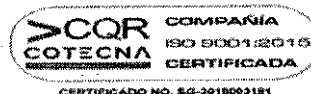
ERRORES U OMISIONES: Como una modalidad del seguro de responsabilidad civil, esta cobertura ampara los reclamos que reciba el asegurado por sus errores u omisiones en el cumplimiento de compromisos profesionales.


EXCESO DE PÉRDIDA: Forma de seguro o reaseguro, que cubre las pérdidas que pasan de cierto monto básico, ejemplo, cobertura de diez millones, en exceso de un millón, en un bien de once millones.

EXCLUSIÓN: Circunstancia establecida a la ley o la póliza que no compromete la responsabilidad del asegurador, aun si es la causa del siniestro.

EXPLOSIÓN: Cubre las pérdidas o daños materiales como consecuencia directa de explosión dentro o fuera del establecimiento asegurado, excluida la producida por actos mal intencionados de terceros.

EXTENDED COVERAGE (AMPLIACIÓN DE COBERTURA): Cobertura que se puede incluir en las pólizas de seguros de incendio y que cubre pérdida o daños causados por huracán, vientos fuertes granizo, vehículos ajenos que choquen contra los bienes, humo y aeronaves que caigan sobre los bienes u objetos desde ellas.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 5 de 18
			21/09/2021	

GARANTÍAS: 1. Estipulación que asegura el cumplimiento de una obligación. 2. Declaraciones hechas por el asegurado al asegurador, o compromiso que adquiere y en las cuales se basa la aceptación del seguro.

HURTO: Delito consistente en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena. Si media violencia sobre las cosas, o amenaza o violencia sobre las personas, se denomina "Húrto calificado". (Código Penal Artículo 349 y SS.).

INCENDIO: Cobertura por daños físicos directos causados por incendio o rayo. La amplia estructura de esta póliza, permite adicionarla con variados riesgos como explosión, inundación, "Extended Coverage", huracán y similares.

INDEMNIZACIÓN: Cuantía que el asegurador paga, por la ocurrencia de un siniestro.

ÍNDICE VARIABLE: Esta estipulación en las pólizas da lugar a un crecimiento lineal del valor asegurado a lo largo de la vigencia del seguro, para prevenir la depreciación de la moneda.

INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS: Cobertura de las pérdidas o daños de bienes por deshonestidad de empleados, hurto y asalto a locales o durante el transporte y daños consiguientes, falsificación de documentos en su contenido o firma, recibo de moneda falsificada, y similares.

INTERÉS ASEGURABLE: De acuerdo con la ley (Artículo 1083 Código del Comercio) todo seguro debe justificarse cuantitativa y cualitativamente por la pérdida económica que sufre el asegurado al ocurrir un siniestro; sea como dueño, acreedor, depositario, arrendatario y similares títulos. Tal vinculación se denomina interés asegurable y es uno de los elementos esenciales del contrato de seguro.

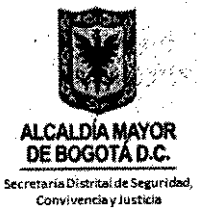
LICITACIÓN DE SEGUROS: Convocatoria pública o privada a compañías de seguros para que presenten ofertas de tasas o primas, condiciones y servicios, a fin de escoger las más favorables. La convocatoria a corredores de seguros se denomina "Concurso de Méritos".

MANEJO: Tiene las siguientes modalidades: 1. Individual: Es el que se otorga para responder económicamente por actos dolosos cometidos por empleados o dependientes del asegurado. 2. Colectivo: Cuando se otorga para un grupo de empleados o dependientes del asegurado. 3. Global comercial: Cuando se otorga para todos los empleados o dependientes de una empresa. 4. Global bancario: Seguro para cubrir los riesgos que corre una entidad bancaria por dolo de sus empleados o dependientes, por hurto en sus dependencias o durante el transporte, falsificaciones y otros peligros típicos de la actividad bancaria o financiera.



CERTIFICADO NO. 80-2018000191



	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 18 21/09/2021

OBJECCIÓN: Es la manifestación del asegurador, frente a una reclamación de pago de un siniestro, indicando que no está obligado a indemnizarlo por hechos o circunstancias que excluyen su responsabilidad.

PECULADO: Delito cometido por empleados oficiales, consistente, en líneas generales, en la apropiación, uso o destinación indebida de bienes entregados a su custodia o cuidado.

PÉRDIDA PARCIAL: Es un daño que afecta parcialmente un bien.

PÉRDIDA TOTAL ABSOLUTA: Es un daño de tal naturaleza que no es posible restablecer el bien a su estado previo al siniestro.

PÉRDIDA TOTAL ASIMILADA: Es el daño que permite una reparación, pero a un costo que haría exceder el valor original del bien dañado.

PÉRDIDA MÁXIMA POSIBLE: Pérdida que se estima que puede ocurrir a causa de un siniestro, si en él se presentan circunstancias externas que lo agravan extraordinariamente, como bloqueo de vías de acceso, de comunicación, de teléfonos, de agua, no acceso de bomberos u otros recursos posibles.

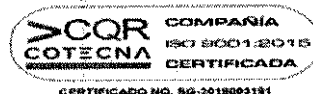
PÉRDIDA MÁXIMA PROBABLE: Pérdida que se estima que puede ocurrir a causa de un siniestro en el cual no se presentan circunstancias externas extraordinarias, como bloqueo de vías de acceso, de comunicaciones, de suministro de agua y similares.

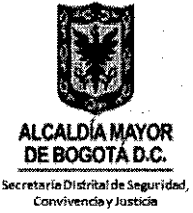
PÓLIZA: Es el documento mediante el cual se perfecciona y aprueba el contrato de seguros.

PRESCRIPCIÓN: Fenómeno jurídico por el cual en virtud del transcurso del tiempo no es posible el ejercicio de las acciones derivadas del contrato de seguros. La prescripción es ordinaria si han transcurrido dos años desde que el titular del derecho ha conocido o debido conocer el "evento siniestral", o extraordinaria si han transcurrido cinco años

4. MARCO LEGAL

- Código de Comercio, Libro Cuarto, Título V, Del Contrato de Seguro. Contiene las disposiciones legales que rigen el contrato de seguro y reaseguro en Colombia.
- Ley 389 de 1997. "Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio."



	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 7 de 18
			21/09/2021	

- Ley 1630 de 2013. "Por medio de la cual se establece una exoneración tributaria sobre el impuesto de vehículos automotores y se dictan otras disposiciones en materia de desintegración física vehicular."
- Decreto 2555 de 2010. "Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 2973 de 2013. Decreto 4865 de 2001. Decreto 070 de 2010. Decreto 839 de 1991. Decretos relacionados con el régimen de reservas técnicas de las entidades aseguradoras.
- Decreto 3990 de 2007. "Reglamenta la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes del Tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía, Fosyga, establece las condiciones de operación del aseguramiento de los riesgos derivados de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, eventos catastróficos y terroristas, las condiciones generales del seguro de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, SOAT."
- Decreto 2775 de 2010. "Reglamenta el Registro Único de Seguros."

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

El funcionario/contratista responsable de dar trámite a la reclamación, una vez se reciba el informe administrativo de ocurrencia de siniestro y los soportes correspondientes deberá realizar la revisión de los mismos, con el fin de establecer si se encuentran completos y si son suficientes para la formalización correspondiente.

6. INSTRUCCIONES GENERALES

QUE ES UN SINIESTRO.

Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 1072 del Código de Comercio. Manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños o pérdidas garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Es el acontecimiento que produce el daño o la pérdida generando la obligación del asegurador de pagar la indemnización.

EN QUE TIEMPO Y QUIEN DEBE AVISAR EL SINIESTRO

El funcionario que tenga conocimiento de la ocurrencia de un siniestro deberá avisar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer la ocurrencia del





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

Fecha
Aprobación:

21/05/2018

Fecha de
Vigencia:
21/09/2021

Página 8 de 18

hecho (Artículo 1075 del Código de Comercio) a la Dirección de Bienes, mediante comunicación escrita a la cual se le adjuntaran los documentos soporte requeridos, de acuerdo con la póliza a afectar.

Será **responsabilidad exclusiva** de cada funcionario en la presentación de toda la documentación exigida para la formalización del reclamo y así obtener la indemnización correspondiente.

QUE ES UN RECLAMO

Es la presentación por escrito por parte de la Secretaría Distrital de Seguridad a la Compañía de seguros, de la solicitud de pago del seguro, por el bien o bienes objeto de reclamación.

Debe estar aparejada de los documentos soporte "según las condiciones de la correspondiente póliza", Los cuales son indispensables para acreditar los requisitos del Artículo 1077 del Código de Comercio, esto es, demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida.

Para cada tipo de reclamación deberá verificar los siguientes documentos soporte, así:

PÓLIZA TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES.

INCENDIO:


- Informe de modo tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro.
- Copia de la factura y/o comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes afectados.
- Informe del cuerpo de bomberos.
- Originales o copias de dos cotizaciones del presupuesto de obra (incluyendo materiales y mano de obra).
- Originales o copias de dos cotizaciones de los bienes afectados (bienes muebles y enseres); deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.

Por daños, informe técnico por profesional o empresa idónea, amplio y suficiente del alcance de los daños, con indicación si es o son susceptibles de reparación o de reposición



CERTIFICADO NO. 99-2019003191



	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
		Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:
	Fecha Aprobación:			21/05/2018
	Fecha de Vigencia:			21/09/2021
				Página 9 de 18

DAÑOS:

- Informe de modo tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro
- Copia de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Originales o copias de dos cotizaciones de los bienes afectados; deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.
- Informe técnico amplio y suficiente del alcance de los daños, con indicación si es o son susceptibles de reparación o de reposición.

HURTO SIMPLE Y/O CALIFICADO:

- Copia de la Denuncia instaurada ante la Fiscalía General de la Nación, donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos (no se aceptan denuncias instauradas en la página web de la policía Nacional)
- Copia de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Originales o copias de dos cotizaciones de los bienes afectados; deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.

PÓLIZA DE EQUIPO Y MAQUINARIA.

DAÑOS:

- Informe de modo tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro
- Copia simple de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Originales o copias de dos cotizaciones de los bienes afectados; deben ser del mismo tipo, clase y naturaleza o en su defecto de un modelo similar.
- Informe técnico amplio y suficiente del alcance de los daños, con indicación si es o son susceptibles de reparación o de reposición.

PÓLIZA GLOBAL DE MANEJO.

PARA TODOS LOS ÁMPAROS.



CERTIFICADO NO. 89-201803191





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

**Fecha
Aprobación:**

21/05/2018

**Fecha de
Vigencia:**
21/09/2021

Página 10 de 18

- Informe de modo tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro; así como detallar la cuantía de la pérdida
- Copia de la denuncia ante la autoridad competente FGN
- Investigación administrativa
- Copia informe de la empresa de vigilancia
- Copia de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Copia de las actas de baja de los bienes siniestrados.
- Informe contable o de auditoría o del área de investigaciones disciplinarias, en el que se determine claramente la cuantía de la pérdida y la responsabilidad de algún o algunos empleados directos o de contratistas o personal no identificado.
- Cualquier otra información que razonablemente pueda requerirse del estudio de la documentación aportada.

RECLAMACIÓN FISCAL.

- Fallo con Responsabilidad Fiscal contra el empleado afianzado, debidamente ejecutoriado

PÓLIZA DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS


- Carta formal de la entidad sobre la reclamación indicando fecha, hora, lugar, causas y relación de daños de los bienes.
- Dependiendo de la magnitud del mismo y si la compañía de seguros lo considera necesario, se realizará una inspección de los daños.
- Factura Comercial
- Lista de empaque
- Conocimiento de embarque, guía aérea o carta de porte, según el medio de transporte.
- Factura de fletes cancelada
- En despachos de importación o exportación el respectivo manifiesto.
- Cumplido el transportador terrestre con sus respectivas observaciones.
- Certificado sobre recibo y entrega de las mercancías expedidas por los transportadores, almacenadores o por las autoridades portuarias o aduaneras, según el caso

PÓLIZA DE TRANSPORTE DE VALORES



CERTIFICADO NO. 52-2018002151



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
		Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:
	Fecha Aprobación:			21/05/2018
	Fecha de Vigencia:			21/09/2021
				Página 11 de 18

- Carta formal sobre la reclamación indicando fecha, hora, lugar, causas, bienes afectados y cuantía.
- Copia de la Denuncia ante autoridad competente.
- Copia del contrato de trabajo de la persona responsable del despacho.
- Arqueo de caja correspondiente al despacho afectado
- Certificación del Revisor Fiscal sobre la cuantía de la pérdida, o quien haga sus veces.
- Dependiendo de la magnitud del mismo y si la compañía de seguros lo considera necesario, se realizará una inspección y ajuste de los daños y se asignará una terna de ajustadores, para que el cliente elija cual firma hace dicha labor.

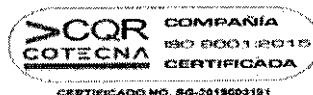
PÓLIZA DE SEMOVIENTES

- Informe de modo tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro.
- Copia de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Copia de la historia clínica
- Acta de defunción y necropsia del semoviente
- Material fotográfico
- Cualquier otra información que razonablemente pueda requerirse del estudio de la documentación aportada.

PÓLIZA DE AVIACIÓN (DRONES)

- Informe del siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con las características del bien asegurado y fecha exacta del siniestro.
- Copia de la factura, comprobante de ingreso de elementos del almacén, u otro documento que acredite la propiedad de los bienes.
- Informe Técnico, el cual debe indicar si es reparable o no el bien.
- Cotización de Reparación o Reposición el bien.
- Registro Fotográfico del bien asegurado. (Dron)
- Demás documentos que la compañía considere procedentes.

EN CASO DE AFECTACIÓN DEL R.C.E.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

**Fecha
Aprobación:**

21/05/2018

**Fecha de
Vigencia:**
21/09/2021

Página 12 de 18

- Comunicación dirigida a MAPFRE, por parte del tercero afectado, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con las características del bien asegurado y fecha exacta del siniestro.
- Cotización de los daños sufridos por el tercero afectado.
- Informe sobre la causa de los daños.
- Registro Fotográfico de los bienes dañados
- Demás documentos que la compañía considere procedentes.

PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL


- Carta formal por parte del tercero afectado, sobre la reclamación indicando fecha, hora, lugar, causas, bienes afectados y cuantía.
- Presupuestos o cotizaciones de reconstrucción, reparación o reemplazo de los bienes afectados, en caso de pérdida o daños materiales
- La muerte y calidad de causahabientes se probará con copias de las partidas de defunción y el registro civil respectivamente, o con las pruebas supletorias establecidas en la ley.
- Las certificaciones de la atención por lesiones corporales o de incapacidad permanente, expedidas por una entidad médica, asistencial u hospitalaria debidamente autorizada para funcionar.
- En caso de daños materiales, documento que acredite la propiedad.
- Anexar la denuncia ante la autoridad competente, si es pertinente.
- En caso de que, el tercero damnificado le exija directamente al asegurado una indemnización por los daños ocasionados por este, el asegurado deberá proporcionar todas las informaciones y pruebas que la aseguradora solicite con relación a la ocurrencia del hecho que motiva la acción del tercero perjudicado.
- Dependiendo de la magnitud del mismo y si la compañía de seguros lo considera necesario, se realizará una inspección de los daños y se nombrará una firma ajustadora.
- Cualquier otro documento que la aseguradora estime pertinente.

PÓLIZA DE AUTOMÓVILES

PÉRDIDA PARCIAL O TOTAL DEL VEHÍCULO POR DAÑOS

- Informe de novedad firmado por el conductor del vehículo en el momento de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Copia de la Cedula, Licencia de Conducción del Conductor.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	21/09/2021
				Página 13 de 18

- Copia de la Licencia de Tránsito, SOAT
- Denuncia ante la autoridad competente.
- Informe Policial o Croquis (si lo hay).

PÉRDIDA PARCIAL DEL VEHÍCULO POR HURTO

- Informe de novedad firmado por el conductor del vehículo en el momento de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Copia de la Licencia de Tránsito, SOAT
- Copia de la Cedula, Licencia de Conducción del Conductor.
- Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente.
- Presentación del vehículo para inspección y evaluación de los daños.

PÉRDIDA TOTAL DEL VEHÍCULO POR HURTO

- Informe de novedad firmado por el conductor del vehículo en el momento de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Copia de la Licencia de Tránsito, SOAT
- Copia de la Cedula, Licencia de Conducción del Conductor.
- Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente.
- Presentación del vehículo para inspección y evaluación de los daños
- Para Pérdida Total por Hurto, con matrícula normal diligenciar los formularios y demás documentos de traspaso (Certificado de Tradición, y recibo de pago de impuestos etc.).

AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL POR DAÑOS A BIENES DE TERCEROS

El tercero afectado deberá presentar la siguiente documentación:

- Carta de reclamación formal
- Carta de su aseguradora que certifique que no ha presentado ni presentará reclamación.
- Declaración autenticada en la cual manifieste que no se encuentra asegurado y que por ello no ha presentado ni presentará reclamación a otra entidad.
- Croquis e informe de tránsito (si lo hubo).
- Fallo de tránsito y/o sentencia judicial cuando sea requerido.
- Licencia de Tránsito del vehículo afectado, que lo acredite como propietario del vehículo afectado.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

Fecha

21/05/2018

Aprobación:

Fecha de

Vigencia:

21/09/2021

Página 14 de 18

- Licencia de Conducción y Cédula del propietario.
- Fotografías que evidencien los daños.
- Presentar el vehículo para inspección y cotización.
- **PARA MUERTE O LESIONES PERSONALES**
 - Informe del siniestro, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, fecha exacta.
 - Informe del abogado que atendió el proceso penal.
 - Se indemnizará de acuerdo con el grado de culpabilidad y/o responsabilidad del conductor del vehículo del asegurado.

SEGURO OBLIGATORIO PARA ACCIDENTES DE TRÁNSITO

PARA SOAT

- Formulario único de cuenta de cobro diligenciado por los interesados.
- Certificación de la autoridad competente que conoció el caso.
- Original de la póliza y de la cedula de ciudadanía

EN CASO DE GASTOS MÉDICOS (RECLAMACIÓN PERSONAS NATURALES)

- Informe de siniestro o reclamación: Formulario del centro asistencial que atendió a las víctimas firmado por la víctima o con cesión de derechos a un tercero.
- Prueba de ocurrencia del siniestro: Croquis de tránsito o certificación de la autoridad competente. Certificado atención médica o certificación accidente.
- Historia clínica o certificación del médico sobre el tratamiento efectuado
- Original de las facturas en donde conste la persona que efectúa el pago.
- Fotocopia de la póliza

EN CASO DE GASTOS DE TRANSPORTE

- Original de las facturas de los gastos de transporte

EN CASO DE MUERTE

- Formulario de reclamo en original debidamente diligenciado.
- Prueba de ocurrencia del siniestro: Fotocopia del croquis del accidente/ denuncia ante la Fiscalía o Inspección de policía.



CERTIFICADO NO. 82-2015002191





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

Fecha

Aprobación:

21/05/2018

Fecha de

Vigencia:

21/09/2021

Página 15 de 18

- Acta del levantamiento del cadáver si el fallecimiento ocurrió en el sitio del accidente.
- Fotocopia del certificado médico de defunción
- Registro civil de defunción expedido en copia auténtica.
- Registro civil de nacimiento de la víctima en copia auténtica, si este era soltero.
- Registro civil de matrimonio en copia auténtica si la víctima era casada o dos (2) declaraciones extra-juicio que conste que la persona reclamante vivía en unión libre con el occiso(a), indicando el estado civil tanto del occiso como del reclamante, adicionalmente nombrar número y nombre exacto de los hijos del occiso.
- Copia Registro Civil de nacimiento en copia auténtica, de cada uno de los hijos del occiso (a) si estos son los herederos.
- Fotocopia de la póliza.

EN CASO DE GASTOS FUNERARIOS

- Formulario Reclamo en original debidamente diligenciado.
- Fotocopia del croquis del accidente/ denuncia ante la Fiscalía o Inspección de policía.
- Acta del levantamiento del cadáver si el fallecimiento ocurrió en el sitio del accidente.
- Fotocopia del certificado médico de defunción (DANE)
- Registro civil de defunción expedido en copia auténtica.
- Factura original que cumpla con los requisitos establecidos por la DIAN en el ART. 617 del estatuto tributario, es decir, que se encuentre denominada como "factura de venta" con razón social del adquiriente de los bienes o servicios, numeración consecutiva de la factura, fecha de expedición, descripción específica de los artículos vendidos o servicios prestados, valor total de los mismos, nombre o razón social y NIT del impresor, e indicar la calidad del retenedor del impuesto sobre las ventas. Esta factura debe llevar el sello de cancelado si efectivamente el servicio fue pagado por el reclamante, de lo contrario esta debe estar a nombre de la compañía de seguros.
- Si es la funeraria quien reclama, poder amplio y suficiente otorgado ante notario, del cónyuge o familiar de la víctima para realizar el respectivo cobro ante la compañía, en este poder se debe expresar con total claridad el parentesco de la víctima.
- Fotocopia de la póliza.

EN CASO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- Formulario Reclamo en original debidamente diligenciado.
- Prueba de ocurrencia del siniestro: Croquis de tránsito o certificación de la autoridad competente



CERTIFICADO NO. 83-2018003181





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades
Operativas para la S, C y AJ

Documento:

Documentos Soporte
Requeridos de Acuerdo al Tipo
de Reclamación

Código:

I-FC-1

Versión:

3

**Fecha
Aprobación:**

21/05/2018

**Fecha de
Vigencia:**
21/09/2021

Página 16 de 18

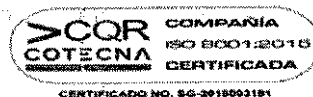
- Certificado de atención por lesiones corporales expedidas por la institución hospitalaria que atendió al accidentado, el cual debe incluir nombres completos de la víctima, cedula de ciudadanía, fecha y hora de atención, motivo de ingreso del paciente a la entidad hospitalaria y descripción de los hallazgos clínicos.
- Fotocopia de la póliza
- Esta incapacidad la fijará la compañía con base en las nuevas tablas de invalidez reglamentadas por la Ley 100 de 1.993.

PÓLIZA DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS

- Comunicación indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos indicando la fecha exacta del siniestro.
- Copia del contrato de trabajo y hoja de vida de la o las personas implicadas en el fraude.
- Liquidación del contrato de trabajo incluyendo las prestaciones sociales que debieron ser retenidas a la o las personas implicadas en el fraude y la correspondiente consignación a nombre del implicado o implicados en el juzgado que adelanta la investigación.
- Copia de la denuncia instaurada por el asegurado en contra de la o las personas implicadas en el fraude.
- Copia del informe de auditoría realizado por el asegurado.
- Copia del acta de descargos realizada a los empleados implicados.
- Certificación del contador de los inventarios físicos de mercancías realizados efectuado antes de la ocurrencia del hurto.
- Registro de ingresos y salidas de mercancías de la bodega según los últimos inventarios anteriores a las fechas de descubrimiento del hurto.
- Factura inicial de compra de las mercancías sustraídas o certificación del contador público de la fecha de compra y costo de dichas mercancías.
- Cotizaciones de reposición de las mercancías sustraídas.
- Copia de soportes de los dineros hurtados. (V.gr. cheques, facturas, recibos de caja)


PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS.

- Copia del Auto de Apertura de Investigación Preliminar (Cuando se profirió en contra de la persona determinada) en cualquier caso, deberá indicar el cargo por el cual se investiga.
- Copia de la Notificación del auto de apertura de indagación o de investigación disciplinaria. (Personal. Edicto. Conducta Concluyente)



CERTIFICADO NO. SG-2018003191



	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
		Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:
	Fecha Aprobación:			21/05/2018
	Fecha de Vigencia:			21/09/2021
			Página 17 de 18	

- Certificación Laboral del investigado con indicación del cargo, funciones y tiempo de servicios.
- Copia del poder debidamente otorgado reconocimiento de personería jurídica. A este se debe adjuntar los documentos del abogado que representará al asegurado (Hoja de vida, Tarjeta Profesional y Copia de la Cédula).
- Cotización de los honorarios con la información del asegurado y número de referencia del proceso involucrado, se debe adjuntar esquema de honorarios para su aprobación y control.
- Reportes periódicos de parte del abogado que ejerce la defensa del asegurado sobre el estado del proceso, con los respectivos anexos que soporten las actuaciones adelantadas.


PARA LOS PROCESOS PENALES (Adicionales a lo anterior)

- Copia de la Denuncia o el certificado o constancia de la Fiscalía que ordena iniciar Indagación preliminar (cuando se profirió en contra de persona determinada) que señale la fecha de posible de comisión de los hechos y la calidad por la cual se encuentra siendo indagado dentro del proceso, o copia del acta de formulación de imputación (cuando la indagación se adelantó sin identificación de autores o partícipes).
- Notificación de la resolución de apertura de indagación preliminar o copia de la citación a audiencia de imputación.
- En todo caso, los honorarios profesionales en procesos penales operan por reembolso, a la terminación del proceso penal, con fallo que haga tránsito a cosa juzgada, o providencia de terminación del proceso penal debidamente ejecutoriada, siempre y cuando el investigado sea declarado inocente o el hecho por el cual sea encontrado responsable no corresponda a un hecho doloso.

Nota aclaratoria 1: 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 disciplinarios), y en todo caso es indispensable para el análisis de la reclamación. Así mismo, de carácter esencial el adjuntar copia de la Notificación, para determinar la fecha en que se llevó a cabo y verificar la póliza a afectar.

No obstante, lo expuesto, la compañía de seguros podría solicitar documentos y pruebas adicionales que considere necesarios para establecer la cuantía y ocurrencia del siniestro de acuerdo con lo contemplado en el Artículo 1077 del Código de Comercio



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ	Código:	I-FC-1
	Documento:	Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	21/05/2018
			Fecha de Vigencia:	21/09/2021
				Página 18 de 18

7. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Procedimiento *Reclamación de seguros PD-FC-3.*

8. **CONTROL DE CAMBIOS**

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Agosto-8 de 2018	Documento Original
2	Noviembre, 06 de 2020	Inclusión Logos Institucionales Actualización documentos soportes
3	Septiembre, 21 de 2021	Actualización Logo Ente Certificador

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

NOMBRE	Luis Hernando Lancheros Pompeyo Yohana Maribel Villegas Cuesta Luz Juliethe Oyuela Moreno	Rafael Guillermo Ochoa Ortiz	Fabián Camilo Acosta Puentes
CARGO	Contratistas Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Director de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Subsecretario de Inversiones y fortalecimiento de las capacidades operativas
FIRMA	