

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 1 de 22

<b>OBJETIVO</b>	Realizar las actividades necesarias para efectuar las reclamaciones por siniestros correspondientes a cada uno de los ramos, mediante la consolidación de los documentos que soporten los siniestros, con el fin de garantizar una cobertura completa a los bienes que conforman actualmente el programa de seguros de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
<b>ALCANCE</b>	
El procedimiento inicia con la recepción del reporte de la ocurrencia del siniestro, mediante informe administrativo, acompañado de los documentos correspondientes a la formalización de cada reclamación, según lo establecido para cada uno de los ramos y termina con la comunicación de los datos bancarios para el desembolso del valor del bien por parte de la compañía de seguros.	

<b>NORMATIVIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Contiene las disposiciones legales que rigen la organización, supervisión y control de la actividad aseguradora en Colombia.</li> <li>• Ley 45 de 1990. "Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones."</li> <li>• Ley 35 de 1993. "Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora."</li> <li>• Ley 389 de 1997. "Por la cual se modifican los artículos 1036 y 1046 del Código de Comercio."</li> <li>• Ley 510 de 1999. "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades."</li> <li>• Ley 795 de 2003. "Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones."</li> </ul>	

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 2 de 22


- Ley 964 de 2005. "Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1340 de 2009. "Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la Competencia."
- Ley 1328 de 2009. "Por medio de la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones."
- Ley 1480 de 2011. "Por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones."
- Ley 964 de 2005. "Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1340 de 2009. "Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la Competencia."
- Decreto Ley 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Ley 1539 de 2012. "Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1562 de 2012. "Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional."
- Ley 1564 de 2012. "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1575 de 2012. "Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia."
- 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."
- Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995). "Circular Básica Contable y Financiera y remisión de información."
- Circular Básica Jurídica (C.E. 007 de 1996). (C.E. 007 de 1996) Circular Básica Jurídica."
- 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 3285 de 2005. Decreto 343 de 2007. Decreto 1797 de 2008. Decretos relacionados con el régimen de inversiones de las entidades aseguradoras.

	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 3 de 22

- 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 2569 de 1993. Decreto 1649 de 1994. Decreto 1176 de 1995. Reglamentación del seguro de crédito a la exportación.
- Decreto 206 de 1999. “Actualiza los montos del patrimonio técnico saneado que aseguradoras y reaseguradoras que operan en el país.”
- Decreto 2775 de 2010. “Reglamenta el Registro Único de Seguros.”
- Decreto 056 de 2015. “ Por el cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT), y las condiciones de cobertura, reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas o los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de Consejo de Administración del Fosyga, por parte de la Subcuenta ECAT del Fosyga y de las entidades aseguradoras autorizadas para operar el SOAT”

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
* Manual de procedimiento y atención de siniestros. - Compañía de seguros * Manual de reclamación - Compañía de seguros * Formato de Liquidación de Siniestros	- Instructivo Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación I-FC-1 - Formato Solicitud de ingreso a Almacén F-FD-213 - Formato Acta de verificación F-FC-446 - Formato Acta de reunión F-DS-10 - Manual de Defensa Judicial MA-JC-5

DEFINICIONES
<p><b>Amparo o Cobertura:</b> Es el riesgo o evento que cubre un determinado seguro.</p> <p><b>Anexo:</b> Documento que contiene aclaraciones o modificaciones a las condiciones de una póliza.</p> <p><b>Asegurado:</b> 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.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 4 de 22

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

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

**Bien de funcionamiento:** son los bienes al servicio de la SCJ-Administrativo, es decir, aquellos bienes adquiridos por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para el ejercicio de sus funciones administrativas.

**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.

**Contrato de seguro:** En el título V del Código de Comercio se señalan las características y elementos esenciales del contrato de seguro, pero la legislación comercial colombiana no ha otorgado una definición para este contrato. Sin embargo, a continuación, se presenta una posible definición, que reúne los elementos esenciales y las partes del contrato de seguro:  
El seguro es un contrato, en virtud del cual una persona jurídica llamada asegurador, asume, a cambio de una prima, un riesgo que le es trasladado por una persona natural o jurídica llamado tomador y en el cual éste tiene un interés asegurable, con el fin de indemnizarlo, en el evento de que ocurra la realización del riesgo previsible.

**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.

**Deducible:** Es el monto o porcentaje del daño indemnizable que invariablemente se deduce del pago de la indemnización y que, por lo tanto, siempre queda a cargo del asegurado.

**DBSCAJ:** Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia.

**Exclusiones:** Son los riesgos o eventos que no se amparan en el seguro.


**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.

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

**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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 5 de 22

**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 contentivo del contrato de seguro y que sirve como prueba de la existencia del mismo. Este documento deberá redactarse en castellano, firmarse por el asegurador y entregarse, al tomador, dentro de los quince (15) días siguientes a su celebración.

**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

**Prima:** Es el costo o precio del seguro, que el tomador se obliga a pagar. Es uno de los elementos de la esencia del contrato de seguro y la mora en el pago de la misma produce la terminación automática del contrato.

**Riesgo:** El artículo 1054 del código de comercio, define el riesgo como el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización de origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposible, no constituyen riesgos y son, por lo tanto, extraños al contrato de seguro. Tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto de determinado hecho que haya tenido o no cumplimiento.

**SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.


**Siniestro:** Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado (Art. 1072 Co. Co.).

**SIMBA:** Sistema de información para la administración de bienes de la Dirección de Bienes de la SDSCJ.

**Valor Asegurado:** Es el monto que determina la responsabilidad máxima del asegurador en caso de realizarse un siniestro amparado por la póliza.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El informe del siniestro debe ser enviado a la Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia máximo tres (3) días después de la ocurrencia del siniestro, acompañado de los soportes documentales correspondientes a cada ramo a afectar.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 6 de 22

Si la documentación remitida mediante correo electrónico a la Dirección de Bienes para aviso y formalización de siniestro o para la realización de cualquiera de los trámites establecidos en el presente documento para efectos de trámite de reclamaciones, no se encuentre completa o no es completamente legible, se efectuará devolución con la solicitud correspondiente de reemplazo o complementación. Las devoluciones se realizarán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo inicial. Transcurridos dos (2) días hábiles a la devolución, se deberán enviar nuevamente los documentos ajustados de acuerdo a las causales de devolución.


De acuerdo con lo establecido en el artículo 1080 del Código de Comercio, la compañía aseguradora tendrá un máximo de treinta (30) días para emitir respuesta respecto a la indemnización reclamada (pagar u objetar), una vez se haya culminado la formalización de la reclamación con los documentos que permitan establecer la demostración del siniestro y la cuantía de la pérdida.

La formalización enunciada dependerá de la entrega del informe administrativo junto con los documentos completos, según corresponda de acuerdo con el ramo a afectar, correspondientes al área de seguros de la Dirección de Bienes, en donde se realiza la revisión y aprobación correspondiente y se enviarán al corredor de seguros para el trámite con la compañía aseguradora.


La gestión al interior de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia no debe superar los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de los documentos completos; de no recibirse en debida forma, los funcionarios y/o contratistas a cargo de estas actividades, realizarán la devolución correspondiente solicitando junto a ella los documentos o presentación de los requisitos faltantes.

#### PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver indicadores de gestión


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 7 de 22

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Comunicación oficial o correo electrónico con informe del siniestro y soportes documentales que acompañan el informe  Instructivo I-FC-1 "Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación"	Recibir y analizar informe del siniestro	Se recibe por comunicación oficial o correo electrónico de parte de la agencia/funcionario/contratista a cargo del bien o elemento, el informe de siniestro así como los soportes documentales del mismo que permiten demostrar la ocurrencia del siniestro, y se analiza.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Verificar que los soportes documentales tengan relación con el informe del siniestro, y que estos sean los requeridos en el Instructivo I-FC-1, así como que el bien haga parte de los activos asegurados por la entidad	Informe del siniestro y soportes documentales
		¿Los soportes tienen relación con el informe del siniestro y el bien hace parte de los activos	<b>SI:</b> continuar con actividad 3 <b>NO:</b> continuar con actividad 2				


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 8 de 22

		asegurados por la entidad?					
2	Informe del siniestro y soportes documentales	Devolver informe y documentos soporte	Devolver vía correo electrónico, el informe y los documentos soportes a la agencia, funcionario o contratista a cargo del bien o elemento, para que realice los ajustes requeridos.  Pasa a la actividad 1.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico con informe del siniestro, soportes documentales
3	Informe del siniestro y soportes documentales, verificados	Registrar el siniestro en el aplicativo de administración de bienes y notificar al corredor de seguros	Registrar y cargar en el aplicativo de administración de bienes de la Dirección de Bienes (SIMBA o el que se encuentre vigente), el informe del siniestro (aviso) y sus soportes, y notificar vía correo electrónico al corredor de seguros para que proceda con el análisis y trámite ante la respectiva compañía de seguros.  Nota: una vez se registra en el aplicativo este genera un	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico con el informe del siniestro y sus soportes




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 9 de 22


			número consecutivo con el cual se identifica el siniestro.				
		¿El corredor de seguros aprueba el informe y documentos requeridos hacia tramitar la reclamación?	<b>SI:</b> continuar con actividad 5 <b>NO:</b> continuar con actividad 4				
4	Correo electrónico con informe del siniestro y sus soportes revisados	Recibir confirmación del corredor de seguros de la devolución	Recibir el informe y los documentos mediante correo electrónico y la justificación de la devolución con orientaciones sobre la manera de subsanar lo que se requiera, y devolver a la agencia / funcionario / contratista encargado del bien.  Pasa a la actividad 1.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico con informe, soportes y justificación de la devolución
5	Cotizaciones para la reposición/ reparación del bien	Recibir cotización(es)	Se recibe de parte del corredor de seguros la(s) cotización(es) para la reposición/ reparación del bien.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de	Verificar en los soportes de la(s) cotización(es) que anexa el corredor de	Cotización(es) verificada(s)

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 10 de 22


				- DBSCAJ-	seguros de la DBSCAJ	seguros, que se haya tramitado mínimo dos cotizaciones salvo que, por la modalidad de pago de la entidad solo se encuentre un proveedor al igual que por las características del bien.	
		¿Se tramitaron mínimo dos cotizaciones salvo que, por la modalidad de pago de la entidad solo se encuentre un proveedor al igual que por las	<b>SI:</b> continuar con actividad 7 <b>NO:</b> continuar con actividad 6				

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 11 de 22


		características del bien?					
6	Cotización(es) verificada(s)	Solicitar aclaración de la remisión de solo una cotización	Remitir vía correo electrónico al corredor de seguros la solicitud de aclaración del por qué solo remitió una cotización.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico
7	Cotización(es)	Solicitar revisión de cotización(es)	Si son bienes de funcionamiento, remitir correo electrónico al almacén de la SDSCJ solicitando la revisión y aprobación de las cotizaciones en lo que refiere a las características técnicas del bien a reponer/ reparar, o para bienes dados en comodato remitir el correo al almacenista de la agencia.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico con cotización(es)
		¿El almacenista correspondiente aprueba las cotizaciones?	<b>SI:</b> continuar con actividad 9 <b>NO:</b> continuar con actividad 8				

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 12 de 22


8	Correo electrónico con respuesta del almacenista correspondiente	Solicitar el trámite de nuevas cotizaciones de	Solicitar vía correo electrónico al corredor de seguros el trámite de nuevas cotizaciones para la reposición/repación del bien.  Pasa a la actividad 5.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico
9	Correo electrónico con respuesta del almacenista correspondiente	Informar de aprobación de cotizaciones	Se remite vía correo electrónico al corredor de seguros, la confirmación de aprobación de las cotización(es), y se revisa que el corredor de seguros cambie el estado del siniestro a "Formalizado" y cargue los soportes, en el aplicativo de administración de bienes de la Dirección de Bienes (SIMBA o el que se encuentre vigente).	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico
		¿La compañía aseguradora solicita peritajes adicionales para revisar/ajustar el	<b>SI:</b> continuar con actividad 10 <b>NO:</b> continuar con actividad 11				

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 13 de 22


		siniestro presentado?					
10	Correo electrónico con solicitud de peritaje adicional	Acompañar en peritaje adicional	Se acompaña al ajustador o perito asignado por la compañía de seguros para revisar/ajustar el informe del siniestro.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Informe del ajustador con el resultado del peritaje
11	Correo electrónico con respuesta de reclamación	Recibir respuesta de reclamación	Se recibe vía correo electrónico la respuesta de la compañía de seguros a través del corredor de seguros, de la reclamación por el siniestro.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico con la respuesta de aceptación o negación de la reclamación (comunicación de objeción). En caso de aceptación, también incluye recibo de indemnización.
		¿La compañía aseguradora acepta la reclamación?	<b>SI:</b> continuar con actividad 17 <b>NO:</b> continuar con actividad 12				

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 14 de 22

12	Comunicación de objeción de la reclamación emitido por la compañía aseguradora	Revisar comunicación de objeción	Revisar y analizar el informe o comunicación de objeción o negación de reclamación en conjunto con el corredor de seguros, y determinar si hay lugar a solicitar reconsideración de la objeción recibida.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Informe de objeción de la reclamación emitido por la compañía aseguradora aceptado  o  Solicitud de la reconsideración por intermedio del corredor de seguros
		¿Se define solicitar a la compañía de seguros reconsideración de la objeción?	<b>SI:</b> continuar con actividad 13 <b>NO:</b> continuar con actividad 16			
13	Solicitud de la reconsideración por intermedio del corredor de seguros	Solicitar reconsideración de objeción	En conjunto con el corredor de seguros solicitar a la compañía aseguradora la reconsideración de la objeción o negación de la reclamación, vía correo electrónico.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de	Correo electrónico con soportes documentales de los argumentos de la solicitud


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 15 de 22

				- DBSCAJ-	seguros de la DBSCAJ		
		¿La compañía de seguros acepta la reconsideración?	<b>SI:</b> continuar con actividad 16 <b>NO:</b> continuar con actividad 14				
14	Objeción de la reclamación por parte de la compañía de seguros, confirmada	Revisar posibilidad de solicitud de viabilidad para iniciar acción judicial	Revisar técnicamente el rechazo de la reconsideración para que, en conjunto con el corredor de seguros, se genere y remita comunicación oficial a la Dirección Jurídica y Contractual de la SDSCJ, para que se determine la posibilidad de iniciar la acción judicial al respecto.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Solicitud de estudio de viabilidad de inicio de acción judicial
		¿Se inicia acción judicial?	<b>SI:</b> continúa con Manual de Defensa Judicial MA-JC-5 y con la actividad 15. <b>NO:</b> continuar con actividad 16.				
15	Respuesta de la Dirección Jurídica y Contractual de la SDSCJ de	Comunicar decisión de inicio de acción judicial	Se remite vía correo electrónico al administrador del bien quien informó el siniestro, la decisión de iniciar acción judicial.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del		Correo electrónico


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 16 de 22

	inicio de acción judicial		FIN DEL PROCEDIMIENTO	Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	programa de seguros de la DBSCAJ		
16	Informe de objeción de la reclamación emitido por la compañía aseguradora aceptado	Comunicar respuesta de de de compañía seguros	Enviar al administrador del bien quien informó el siniestro, la respuesta de compañía de seguros de no pago del siniestro.  FIN DEL PROCEDIMIENTO	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico
17	Correo electrónico con la respuesta de aceptación de la reclamación	Identificar el tipo de pérdida o daño	Revisar si el tipo de pérdida o daño es parcial o total (si genera reposición, reparación o pago del bien), y se revisa que el corredor de seguros cambie el estado del siniestro a "Liquidado" y cargue el soporte en el aplicativo de administración de bienes de la Dirección de Bienes (SIMBA o el que se encuentre vigente).	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		
		¿El daño genera reparación del bien?	<b>SI:</b> continuar con actividad 18 <b>NO:</b> continuar con actividad 23				




 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 17 de 22

18	Cotización del proveedor	Notificar datos del proveedor y dar inicio al proceso de reparación	<p>Para los bienes muebles se notifica al asignatario vía correo electrónico, los datos del proveedor para que proceda a iniciar la reparación.</p> <p>En caso de bien inmueble se notifica al supervisor del contrato del bien los datos del proveedor; en caso de un siniestro de gran magnitud podrá realizarse reuniones entre proveedores, asignatario o supervisor del contrato del bien para dar inicio a la reparación; el desarrollo de las reuniones se consignará en el formato Acta de reunión F-DS-10.</p>	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Correo electrónico  O  Acta de reunión
19	Factura del proveedor y Acta de verificación o Acta de recibo a satisfacción	Recibir factura de la reparación	Se recibe la factura de la reparación realizada y el Acta de verificación F-FC-446 para bienes muebles. En caso de inmuebles se recibe factura y acta de recibo a satisfacción propia del proveedor.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de	Factura y Acta de verificación o Acta de recibo a satisfacción (formato del proveedor)

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	18/03/2022
			Página 18 de 22	

	(formato del proveedor)				seguros de la DBSCAJ		
20	<p>Recibo de indemnización</p> <p>Acta de verificación o acta de recibo a satisfacción (formato del proveedor)</p> <p>Factura del proveedor</p> <p>Certificación bancaria del proveedor</p> <p>Documentos del proveedor (si es nuevo, incluye formulario SARLAFT)</p>	Realizar trámite para la firma del recibo de indemnización	Se realizan las actividades para que el ordenador del gasto firme el recibo de indemnización una vez surtidos los trámites internos de verificación.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Validar el recibo de indemnización vs la factura y los soportes adjuntos	<p>Recibo de indemnización firmado</p> <p>Recibo de indemnización firmado</p>
21	Recibo de indemnización firmado	Remitir recibo de indemnización firmado a la compañía de seguros	Enviar al corredor de seguros el recibo de indemnización firmado para que lo allegue a la compañía de seguros y proceda con el pago.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de		Correo electrónico con el recibo de indemnización firmado

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	18/03/2022
			Página 19 de 22	

				- DBSCAJ-	seguros de la DBSCAJ		
22	Comprobante de pago del siniestro	Recibir comprobante de pago del siniestro	Se recibe de parte del corredor de seguros el comprobante de pago del siniestro por parte de la compañía de seguros, y se revisa que el corredor de seguros cambie el estado del siniestro a "Pagado-Cerrado" y cargue el soporte en el aplicativo de administración de bienes de la Dirección de Bienes (SIMBA o el que se encuentre vigente).	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Comprobante de pago del siniestro
			FIN DEL PROCEDIMIENTO				
23	Correo electrónico con aceptación de la reclamación por parte de la aseguradora	Solicitar dar de baja el bien del inventario	Solicitar al almacén de la Dirección de Recursos Físicos de la SDSCJ vía correo electrónico o memorando, dar de baja del inventario el bien siniestrado.  Continúa en el procedimiento Reintegro, baja y destinación final PD-FD-14.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Correo electrónico o memorando con los documentos del siniestro (informe del siniestro, soportes del informe, correo electrónico con la respuesta de aceptación de la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades Operativas para  
la S, C y AJ

Código:

PD-FC-3

Versión:

5

Fecha Aprobación:

02/05/2018


Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
18/03/2022


Página 20 de 22

							reclamación con recibo de indemnización).
		¿Se repone el bien?	<b>SI:</b> continuar con actividad 24 <b>NO:</b> continuar con actividad 26				
24	Bien de reposición	Recibir el bien	Se recibe el bien de parte del proveedor y se elabora acta de verificación F-FC-446.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Validar que el bien recibido sea el especificado en la cotización	Acta de verificación Factura
25	Acta de verificación	Solicitar hacer el ingreso del bien por reposición	Solicitar a la Dirección de Recursos Físicos vía memorando el ingreso del bien, adjuntando el formato Solicitud de Ingreso al almacén F-FD-213, y los documentos requeridos en el formato.  Pasa a actividad 20.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ		Memorando Solicitud de ingreso al almacén Soportes del siniestro Factura Acta de verificación



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	5
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	18/03/2022
			Página 21 de 22	

26	Correo electrónico con aceptación de la reclamación por parte de la aseguradora	Informar datos del banco para realizar el pago del siniestro	Se remite comunicación a la compañía de seguros con la información de la cuenta bancaria que determine la entidad, a la cual debe realizar la consignación del pago del siniestro, y se revisa que el corredor de seguros cambie el estado del siniestro a "Pagado-Cerrado" y cargue el soporte en el aplicativo de administración de bienes de la Dirección de Bienes (SIMBA o el que se encuentre vigente).	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / contratista encargado del manejo y administración del programa de seguros de la DBSCAJ	Comunicación a la compañía de seguros  Formato de conceptos varios (de la Secretaría de Hacienda)
			FIN DEL PROCEDIMIENTO			

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>No.</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
	1	02/05/2018	Documento Original
	2	29/10/2019	Actualización a la ISO 9001:2015
	3	27/10/2020	Actualización de logos, solicitud de cotización y ajustes al procedimiento incluyendo el Sistema de información para la administración de los bienes muebles e inmuebles de la SDSCJ - SIMBA.
	4	21/09/2021	Actualización Logo Ente Certificador

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2022	Página 22 de 22

5	18/03/2022	Actualización de: actividades del procedimiento incluyendo las relacionadas con el aplicativo SIMBA; puntos de control; insumos y registros; documentos de referencia internos; alcance; políticas de operación; normatividad.
---	------------	--

ELABORÓ		REVISÓ
NOMBRE	Luis Hernando Lancheros Pompeyo Yohana Villegas Cuesta Jhoan Manuel Rodríguez Tania Elena Esteban Ariza	Rafael Guillermo Ochoa Ortiz
CARGO	Contratista – Dirección de Bienes Contratista – Dirección de Bienes Profesional Especializado – Dirección de Bienes Contratista – Dirección de Bienes	Director de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia
FIRMA		

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co/>