
 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 1 de 7

1. **Objeto:** Amparar las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Universidad de los Llanos y que se encuentran bajo su responsabilidad, tenencia y/o control, y en general los bienes recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable, así como también asegurar a sus empleados en el ejercicio de los cargos amparados.
2. **Alcance:** Inicia con la selección de un intermediario de seguros que asesore a la entidad en la contratación y administración del programa de seguros y reclamaciones, continúa con la contratación de una compañía de seguros legalmente constituida y finaliza con el trámite para la reclamación ante la aseguradora.
3. **Referencias Normativas:**
  - **Ley 2094 de 2021** “Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”
  - **Ley 1952 de 2019** “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”
  - **Decreto 410 de 1971** “Por el cual se expide el Código de Comercio”
  - **Acuerdo Superior No. 027 de 2020** “Por el cual se adopta el Estatuto General de Contratación de la Universidad de los Llanos, y se deroga el Acuerdo Superior No. 007 del 28 de septiembre de 2011”.
  - **Acuerdo Superior No. 003 de 2021** “Por medio del cual se expide el Estatuto General de la Universidad de los Llanos”.
  - **Resolución Rectoral No. 0685 de 2021** “Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación de la Universidad de los Llanos, y se derogan las Resoluciones 2661 de 2011, 2079 de 2014 y 2588 de 2015”.
4. **Definiciones:**
  - **Ajustador:** Profesional independiente 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.
  - **Certificado de cobertura:** Es el documento que entrega la entidad aseguradora cuando aún no está emitida la póliza. (No aplica en Colombia actualmente)
  - **Cobertura:** Es el alcance del riesgo que se desea asegurar. Comisiones: Son los pagos que las compañías hacen por la consecución de los negocios de seguros. En Colombia varían según el ramo de seguros y el intermediario (corredor o agente).
  - **Compañía de Seguros (Aseguradora):** Entidad debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera, que asume riesgos particulares a cambio de un pago que hace el asegurado.
  - **Contrato de Seguros:** Contrato por el que alguien se obliga mediante el cobro de una prima a indemnizar el daño producido a otra persona, o a satisfacerle un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.
  - **Deducible:** es la parte que se sustrae del pago que hace la aseguradora por la pérdida sufrida por el asegurado.
  - **Indemnizaciones:** Son los pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas. Las leyes de muchos países establecen que las indemnizaciones pueden ser en dinero o mediante la reposición de los bienes dañados por otros de las mismas características o condiciones. Esto es muy claro en el seguro de automóviles en donde la práctica es normalmente la reparación de los daños en los talleres con los que operan las aseguradoras y el asegurado no recibe ninguna cantidad de dinero por estos daños
  - **Interés asegurable:** Se refiere a la relación económica que tenga el asegurado con los bienes o personas que se están amparando en la póliza.
  - **Intermediario de Seguros:** Es el agente de seguros que normalmente realiza las labores de promoción de los productos de las aseguradoras entre sus clientes. Asume también la responsabilidad de asesorarlos en la contratación de las coberturas, ponerlo al tanto de las alternativas del mercado, aclararle las limitaciones, exclusiones y costos del seguro, realizar los trámites para la contratación de la póliza y en muchos de los casos asesorarlo


 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 2 de 7

para la obtención de las indemnizaciones en caso de siniestro.

- **Límite de responsabilidad de la aseguradora:** Es la cantidad máxima que pagará en caso de presentarse un siniestro.
- **Modalidad de seguro:** Cobertura específica dentro de un ramo de seguro. Por ejemplo, la responsabilidad civil es una modalidad del ramo de automóviles.
- **Notificación del siniestro:** Comunicación al asegurador que efectúa el asegurado para darle a conocer la ocurrencia de un siniestro. Es una de las obligaciones principales del asegurado, en caso de siniestro, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la pérdida de la indemnización debida por el asegurador.
- **Ocurrencia:** Suceso o acontecimiento casual.
- **Partes del Contrato de Seguros:** De acuerdo a lo establecido en el Artículo 1037 Código de Comercio, son partes del contrato de seguro: El asegurador, o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos, y El tomador, o sea la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.
- **Póliza de seguro:** Es un contrato entre un asegurado y una compañía de seguros, que establece los derechos y obligaciones de ambos, en relación al seguro contratado.
- **Póliza:** Es el instrumento probatorio por excelencia del contrato. Es aconsejable, leer todas las cláusulas contenidas en el mismo para tener una información completa de sus términos y condiciones. En él se reflejan las normas que, de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre el Asegurador y el Asegurado.
- **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. Es el pago que se hace por adelantado para iniciar el contrato de seguro y en ocasiones puede demandarse legalmente cuando la aseguradora ha iniciado la cobertura en ciertos riesgos.
- **Reclamación:** La solicitud de pagos de una persona a una compañía aseguradora por una pérdida cubierta por una póliza. Sus reclamaciones a su compañía aseguradora son reclamaciones directas del asegurado. A las reclamaciones efectuadas por una persona contra la compañía aseguradora de otra persona se les denomina reclamaciones de terceros.
- **Reclamaciones:** Es una petición, una demanda que una persona plantea ante otra con el objetivo de resolver un problema concreto. Una reclamación también puede realizarse ante una institución específica o ante un comercio. Los clientes tienen derechos como consumidores de defender esos derechos ante el establecimiento.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de ocurrencia de un siniestro. Es la posibilidad de que la persona o bien asegurado sufra el siniestro previsto en las condiciones de póliza. Es el suceso incierto, futuro y susceptible de ser valorado.
- **Riesgos no asegurables:** Son aquellos que quedan fuera de la cobertura general por parte de las Aseguradoras, por ser contrarios a la Ley.
- **Salvamento:** Acción de salvar de un peligro, especialmente en un siniestro.
- **Siniestro:** indica el acontecimiento a que se hace referencia para la operatividad efectiva. El tipo de acontecimiento puede variar sensiblemente, en función del tipo de garantía prestada en la póliza, para la cual es oportuno referirse también a tal voz para el mayor esclarecimiento del suceso.
- **Valor asegurado:** Se llama así al máximo pagadero en caso de siniestro previamente estipulado en las condiciones de póliza.
- **Vencimiento del seguro:** Finalización de los efectos de una póliza como consecuencia del cumplimiento de las condiciones previstas y determinadas de ello.

##### 5. Condiciones Generales:

- Todo servidor público es responsable de instaurar frente a la entidad competente la denuncia por pérdida o hurto de bienes, así mismo es


 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 3 de 7

responsable de informar a la Oficina de almacén e inventarios mediante comunicación interna (almacén@unillanos.edu.co) y de forma inmediata la ocurrencia del siniestro.


- Todas las novedades relacionadas con la inclusión, exclusión de bienes o creación de nuevos cargos en la planta de la entidad, deberán ser informadas mediante correo electrónico a la Compañía de Seguros (Aseguradora) o al intermediario de seguros, para su respectivo trámite frente a la aseguradora.
- Todos los bienes de propiedad de la Universidad de los Llanos y recibidos a cualquier título susceptibles de ser asegurados, deberán ser incluidos en la póliza adquirida para tal fin.
- Toda acción relacionada con el tema de seguros, siniestros y reclamaciones será tramitada por la entidad ante la Compañía de Seguros (Aseguradora) o a través del corredor o intermediario de seguros
- La Vicerrectoría de Recursos Universitarios, es responsable de realizar los seguimientos necesarios para que se lleve a cabo la obtención de las indemnizaciones y de las reclamaciones realizadas.
- La Vicerrectoría de Recursos Universitarios y el titular del inventario, son responsables de efectuar la devolución a la empresa de seguros de los salvamentos que ellos exijan.
- La revisión se debe hacer conjuntamente con el intermediario de seguros una vez hayan sido radicadas en la Compañía de Seguros (Aseguradora). Se debe verificar las fechas de cobertura, amparos, cláusulas y deducibles de conformidad con lo estipulado en el pliego de condiciones.
- Es deber de todo funcionario o contratista de la Universidad de los Llanos, velar por los intereses de la Entidad y la salvaguarda de todos sus bienes.
- El programa de seguros podrá aumentar de acuerdo a la normatividad vigente o la necesidad de la entidad.

## 6. Contenido:


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
<b>ETAPA CONTRACTUAL</b>			
1.	Adquirir las pólizas de seguros	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces / Jefe de la Oficina de Almacén e Inventarios	Contrato
2.	Aprobar las pólizas de seguros <b>Nota:</b> En caso de que se requiera realizar modificaciones se debe informar a la aseguradora, anexando: - Archivo Excel de inclusiones o exclusiones de bienes (trimestral) dirigido a la Compañía de Seguros (Aseguradora). - Cotización expedida por la Compañía de Seguros (Aseguradora). - Informe de ejecución de la Compañía de Seguros (Aseguradora) - Anexos Modificatorios de Pólizas.	Jefe de la Oficina de Almacén e Inventarios	Pólizas de seguros aprobadas  Acta de adición de contrato

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 4 de 7

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
<b>ETAPA DE NOTIFICACIÓN DE SINIESTRO (hurto o daño)</b>			
3.	<p>Comunicar sobre el faltante o daño a la Oficina de Almacén e Inventarios.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se debe comunicar mediante memorando o correo electrónico, indicando circunstancias de tiempo, modo, lugar, fecha de ocurrencia del siniestro y especificaciones técnicas del bien objeto de siniestro, lista de los bienes, cantidad, placas, valor unitario. Se debe anexar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia ante autoridad competente – Fiscalía General de la Nación (Aplica para siniestros por hurtos)</li> <li>- Registro fotográfico del bien objeto de siniestro.</li> </ul> <p><b>Nota 2:</b> La comunicación debe realizarse dentro veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del siniestro o descubrimiento del faltante o daño a la Oficina de Almacén e Inventarios.</p>	Responsable del Inventario	Comunicación o correo electrónico
4.	<p>Notificar sobre el siniestro a la Compañía de Seguros (Aseguradora) e intermediario de seguros.</p> <p><b>Nota:</b> La notificación deberá realizarse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la comunicación por parte del responsable del inventario de la ocurrencia del siniestro o descubrimiento del faltante o daño.</p>	Jefe de la Oficina de Almacén e Inventarios	Correo electrónico dirigido a la Compañía de Seguros (Aseguradora) e intermediario de seguros.
5.	Recibir la notificación de siniestro y crear el caso de acuerdo a las circunstancias presentadas.	Compañía de Seguros (Aseguradora)	Respuesta de la Compañía de Seguros (Aseguradora)
6.	<p>Radicar a la aseguradora e intermediario de seguros la reclamación con los respectivos documentos adicionales solicitados por la Compañía de Seguros.</p> <p><b>Nota 1: Para Pólizas de seguro daños materiales (daño, pérdida o hurto):</b> De acuerdo al caso, se debe anexar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico (Aplica para siniestros por daño)</li> <li>- Entrada de almacén del bien.</li> <li>- Salida de la Oficina de almacén por la cual se le realizó la entrega del bien al servidor público.</li> <li>- Factura de compra del bien objeto de siniestro.</li> <li>- Mínimo (2) cotizaciones del elemento a reponer, el cual debe contener las mismas o superiores especificaciones técnicas.</li> </ul> <p><b>Nota 2: Para Pólizas de seguro manejo global entidades oficiales:</b> Anexar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Informe de siniestro detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.</li> <li>- Denuncia ante autoridad competente.</li> <li>- Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios, investigaciones internas o los que hagan sus veces) con sus debidos soportes.</li> </ul>	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces / Responsable del Inventario	Oficio y anexos


 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 5 de 7

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
	<p><b>Nota 3: Para Pólizas de seguro responsabilidad civil servidores públicos:</b> Anexar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto apertura de investigación por parte de la entidad que adelanta el proceso.</li> <li>- Documento de Notificación al investigado.</li> <li>- Certificación laboral con funciones y cargos desempeñados.</li> <li>- Propuesta económica de honorarios del Abogado al Investigado que incluya, hoja de vida.</li> <li>- Poder otorgado por el investigado a un abogado de su confianza.</li> <li>- Fotocopia de Cédula del abogado.</li> <li>- Fotocopia de la Tarjeta Profesional.</li> </ul> <p><b>Nota 4: Cuando se trate de maquinaria y equipo,</b> radicar los documentos que solicite la Compañía de Seguros (Aseguradora) o al intermediario de seguros.</p> <p><b>Nota 5:</b> La radicación se debe realizar en un término de quince días (15) hábiles, contados a partir de la recepción de los documentos requeridos por parte de las personas competentes</p>		
7.	Estudiar el caso de acuerdo a las circunstancias y a los documentos presentados y emitir respuesta correspondiente a liquidación e indemnización o declinación de la indemnización.	Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros	Respuesta de la Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros
<b>ETAPA DE LIQUIDACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE SINIESTRO</b>			
8.	<p>Emitir respuesta a la Universidad.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de que la respuesta sea favorable, se envía el formato de liquidación e indemnización de siniestro expedido por la Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros, y se continúa con el procedimiento.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de que la respuesta no sea favorable, se continúa con la etapa de <u>Declinación de indemnización del siniestro</u>.</p>	Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros	Formato de liquidación e indemnización de siniestro
9.	<p>Verificar el reconocimiento de la indemnización y la cuantía de la pérdida, siempre y cuando la reclamación no se haya objetado.</p> <p><b>Nota 1:</b> La compañía pagará la indemnización en dinero o mediante la reposición o reparación o reconstrucción de los bienes asegurados, dentro de lo estipulado en las cláusulas establecidas en el proceso de licitación.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de que la Universidad considere pertinente la indemnización del siniestro, se continúa con la actividad No. 12, en caso contrario se continúa con la etapa de <u>Declinación de indemnización del siniestro</u>, en un término de 3 días hábiles.</p>	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces	<p>Formato de liquidación e indemnización de siniestro revisado</p> <p>Oficio de correspondencia externa o correo electrónico de objeción radicado a la compañía de seguros e intermediario de seguros</p>
10.	Entregar el salvamento, solicitado por la Compañía de Seguros (Aseguradora) (Si aplica)	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces / Responsable del inventario	Oficio o correo electrónico

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 6 de 7

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
11.	Realizar el trámite del pago a proveedor <i>(Si aplica)</i>	Compañía de Seguros (Aseguradora)	Comprobante de pago de la Compañía de Seguros (Aseguradora)
12.	Recibir bien por reparación o compensación a la Oficina de Almacén e Inventarios por parte del proveedor y responsable del inventario a la Oficina de Almacén e Inventarios. <i>(Si aplica)</i>	Responsable del inventario / Proveedor/ Oficina de Almacén e Inventarios	<b>FO-GBS-28</b> Acta de entrega y recibo a satisfacción de bienes y/o servicios  <b>FO-GBS-55</b> Acta de compensación y/o reposición de elementos devolutivos  <b>FO-GBS-66</b> Acta de entrega y recibo a satisfacción de elementos indemnizados por aseguradora
13.	Realizar el trámite del pago a la Universidad de los Llanos. <i>(Si aplica)</i>	Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros	Comprobante de pago de la Compañía de Seguros (Aseguradora)
14.	Requerir al responsable del inventario para pago del excedente del valor cotizado por daño total o parcial del bien objeto de siniestro. <i>(Si aplica)</i>  <b>Nota:</b> En caso de que la respuesta del responsable del inventario sea negativa, se continúa con la etapa de <u>Notificación a la oficina de control interno disciplinario</u> , en un término de 3 días hábiles.	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces	Memorando o Correo electrónico  Oficio o correo electrónico
15.	Recibir el bien por reparación o compensación a la Oficina de Almacén e Inventarios por parte del proveedor y responsable del inventario a la Oficina de Almacén e Inventarios. <i>(Si aplica)</i>	Responsable del inventario / Proveedor/ Oficina de Almacén e Inventarios	<b>FO-GBS-28</b> Acta de entrega y recibo a satisfacción de bienes y/o servicios  <b>FO-GBS-55</b> Acta de compensación y/o reposición de elementos devolutivos  <b>FO-GBS-66</b> Acta de entrega y recibo a satisfacción de elementos indemnizados por aseguradora



 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS A ASEGURADORA</b>			
	<b>Código:</b> PD-GBS-09	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/05/2024	<b>Página:</b> 7 de 7

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
<b>ETAPA DE DECLINACIÓN DE INDEMNIZACIÓN DE SINIESTRO</b>			
16.	Revisar y verificar el oficio de respuesta expedido por la Compañía de Seguros (Aseguradora)	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces	Oficio revisado
17.	Proyectar y radicar oficio de objeción con los argumentos jurídicos y técnicos que soportan la misma.	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces	Oficio de objeción
18.	Respuesta de la Compañía de Seguros (Aseguradora) respecto a la objeción de declinación de indemnización. <i><b>Nota:</b> En caso de que la respuesta sea positiva, se regresa a la actividad 11, en caso contrario, se regresa a la actividad 16.</i>	Compañía de Seguros (Aseguradora) o intermediario de seguros	Respuesta de la Compañía de Seguros (Aseguradora) respecto a la objeción.
<b>NOTIFICACIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>			
19.	Informar a la Oficina Asesora de control interno disciplinario, el no pago, la no reposición o compensación del bien objeto de siniestro por parte del responsable del inventario.	Vicerrectoría de Recursos Universitarios o quien haga sus veces	Oficio o Correo electrónico
20.	Notificar a la Oficina de Almacén e Inventarios, respecto a la decisión de archivo o pliego de cargos dentro del proceso disciplinario.	Asesora Control Interno Disciplinario	Oficio o Correo electrónico

#### 7. Flujograma:

N/A

#### 8. Anexos:

- **FO-GBS-28** Acta de entrega y recibo a satisfacción de bienes y/o servicios
- **FO-GBS-55** Acta de compensación y/o reposición de elementos devolutivos
- **FO-GBS-66** Acta de entrega y recibo a satisfacción de elementos indemnizados por aseguradora

#### 9. Historial de cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	24/05/2024	Documento nuevo.	Natalia Díaz Mejía Prof. de apoyo VRU	Equipo de Trabajo VRU Adriana Ramos Prof. de apoyo Planeación	Wilson Fernando Salgado Cifuentes Vicerrector de Recursos Universitarios