
 <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>	3
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	04/11/2020
				Página 3 de 17

- 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 1866 de 1992. "Determina el capital mínimo y los sistemas de garantía a los cuales deben someterse las sociedades corredoras de seguros."
- Decreto 206 de 1999. "Actualiza los montos del patrimonio técnico saneado que aseguradoras y reaseguradoras que operan en el país."
- 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."

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de procedimiento y atención de siniestros. - Compañía de seguros</li> <li>* Manual de reclamación - Compañía de seguros</li> <li>* Formato de Liquidación de Siniestros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructivo I-FC-1 "Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación"</li> <li>- F-FC 365 Estudio de Mercado para Reposición de Bienes</li> <li>- Instructivo Ingreso Almacén I-FD-6</li> <li>- Formato F-FD-213 "Solicitud de ingreso a Almacén"</li> </ul>

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><b>Asegurador:</b> Persona jurídica legalmente autorizada que asume los riesgos de otros a cambio de un valor denominado prima (Compañía de Seguros).</p> <p><b>Beneficiario:</b> Persona que tiene el derecho de recibir la indemnización cuando ocurre el siniestro. Puede ser el mismo asegurado si asegura su propio interés.</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>Versión:</b>	3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 17 04/11/2020

**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.

**DBSCyAJ:** 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.

**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.

 <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>	3
			<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 5 de 17
			<b>04/11/2020</b>	

**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 los bienes muebles e inmuebles 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 dos (2) días hábiles después de la ocurrencia del siniestro, acompañado de los soportes documentales correspondientes a cada ramo a afectar.

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 dos (2) días siguientes



*R*

	<b>Proceso:</b>	<b>Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C y AJ</b>	<b>Código:</b>	PD-FC-3
			<b>Versión:</b>	3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 6 de 17

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Relato de tiempo, modo y lugar de los hechos.	Elaborar informe del siniestro y realizar la consecución de los documentos	Realizar un recuento de las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las cuales ocurrió el siniestro, adjuntando los documentos específicos, según el ramo,	Organismo de Seguridad o dependencia a la cual pertenece el Funcionario /	Agencia/Funcionario/ Contratista a cargo del bien o elemento.		Informe del siniestro y soportes documentales que acompañan el informe administrativo de



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 7 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		soporte según el Instructivo I-FC-1 "Documentos Soporte requeridos de acuerdo al tipo de reclamación"	que permitan demostrar la ocurrencia y la cuantía de la pérdida; estos documentos corresponden a los requeridos para la formalización del siniestro frente a la compañía aseguradora y deben adjuntarse al informe administrativo de ocurrencia del siniestro.	Contratista a cargo del bien o elemento			ocurrencia de siniestro
2	Informe del siniestro y soportes documentales que acompañan el informe administrativo de ocurrencia de siniestro	Enviar informe al funcionario / Contratista encargado del manejo y administración del programa de Seguros de la DBSCyAJ	Enviar por comunicación oficial o correo electrónico el informe de siniestro al funcionario / Contratista encargado del manejo y administración del programa de Seguros de la DBSCyAJ, así como los soportes documentales del mismo que permitan demostrar la ocurrencia y cuantía de la pérdida.	Organismo de Seguridad o dependencia a la cual pertenece el funcionario / Contratista a cargo del bien o elemento	Agencia/funcionario/ Contratista a cargo del bien o elemento.	Correo electrónico o comunicación oficial con el aviso del siniestro y documentos	Comunicación oficial o Correo electrónico de Informe del siniestro y soportes documentales que acompañan el informe administrativo de ocurrencia de siniestro

*R*



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 8 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
3	Correo electrónico de Informe del siniestro y soportes documentales que acompañan el informe administrativo de ocurrencia de siniestro	Validación de informe y documentos adjuntos	Se verifica que los documentos tengan relación con el informe del siniestro, y que estos sean los requeridos en el Instructivo I-FC-1 "Documentos Soporte Requeridos de Acuerdo al Tipo de Reclamación;" así como, que el bien haga parte de los activos asegurados por la Entidad.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCAJ-	Funcionario / Contratista encargado del manejo y Administración del programa de Seguros		Informe y Documentos verificados
		¿El informe cumple con los datos y documentos requeridos para tramitar la reclamación?	<b>SI:</b> Continuar con la actividad N° 4 <b>NO:</b> Se devuelve a la agencia, funcionario o contratista para que realice los ajustes requeridos				
4	Informe y documentos verificados	Remitir el informe y documentación al corredor de seguros	Cargar en el aplicativo SIMBA el informe y documentos del siniestro, a su vez, enviar al corredor de seguros mediante correo electrónico y/o del aplicativo el reporte para que	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Funcionario / Contratista encargado del manejo y Administración	Registro del aviso del siniestro en el Aplicativo SIMBA	Correo y/o registro en el aplicativo enviado al corredor de seguros



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 9 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			proceda con el análisis y trámite ante la respectiva compañía de seguros.	- DBSCAJ	del programa de Seguros		
		¿El corredor de seguros aprueba el informe y documentos requeridos para tramitar la reclamación?	NO: Continuar con la actividad N° 5 SI: Continuar con la Actividad N° 7				
5	Documentos revisados con información incompleta o incorrecta	Informar que los documentos soporte requeridos están incompletos o no son correctos	Devolver los documentos mediante correo electrónico al Funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación indicándole las razones de la devolución y orientando la manera de realizar la consecución de los documentos faltantes.	Corredor de Seguros -	Ejecutivo de cuenta asignado		Documentos devueltos mediante correo electrónico
6	Documentos devueltos mediante	Devolver a la Agencia / Funcionario / contratista	Informar mediante correo electrónico a la Agencia / Funcionario / contratista encargado del bien que debe	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y	Funcionario/ Contratista responsable de		Correo electrónico de información de devolución o aclaración

R



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades Operativas para  
la S, C y AJ

Documento:

Reclamación de Seguros

Código:

PD-FC-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 10 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
	correo electrónico	encargado del bien	completar o corregir la información o documentación presentada.	Acceso a la Justicia - DBSCyAJ-	dar trámite a la reclamación		
7	Correo enviado al corredor de seguros	Buscar proveedores apropiados, según el tipo de bien.	Tramitar las cotizaciones con mínimo dos (2) proveedores, (salvo que, por sus características, el proveedor sea único) la solicitud para presentar cotización del bien a reponer o reparar relacionando sus características técnicas y cargarlas en el aplicativo SIMBA. Adicionalmente, envía confirmación del inicio del trámite de reclamación al funcionario, dependencia u Organismo de Seguridad que haya radicado el aviso.	Corredor de seguros	Ejecutivo de cuenta asignado	Correo electrónico o comunicación al funcionario, dependencia u Organismo de Seguridad que haya radicado el aviso del inicio de la reclamación y cargue de las cotizaciones y demás evidencias en el aplicativo SIMBA	Cotizaciones de bienes
8	Cotizaciones de bienes	Diligenciar el formato F-FC 365 Estudio de Mercado para	Diligenciar el formato F-FC 365 Estudio de Mercado para Reposición de Bienes por Sinistros, con la información	Corredor de seguros	Ejecutivo de cuenta asignado	formato F-FC 365 diligenciado	formato F-FC 365 diligenciado y enviado por correo electrónico



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades Operativas para  
la S, C y AJ

Documento:

Reclamación de Seguros

Código:

PD-FC-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 11 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		Reposición de Bienes por Siniestros	obtenida en las cotizaciones recibidas y adjuntarlos para que hagan parte de la documentación que permita formalizar la reclamación.				
9	Formato F-FC 365 diligenciado y enviado por correo electrónico	Formalizar el siniestro ante la compañía de seguros y actualizar en el aplicativo SIMBA.	Enviar correo electrónico de formalización del siniestro ante la compañía de seguros y actualizar en el aplicativo SIMBA el reporte de dicha formalización.	Corredor de Seguros -	Ejecutivo de cuenta asignado	Correo electrónico de formalización del siniestro, actualización y cargue de la evidencia en el aplicativo SIMBA	Correo electrónico de formalización del siniestro y aplicativo actualizado
10	Correo electrónico de formalización del siniestro y aplicativo actualizado	Revisar y analizar el informe y documentación de formalización del siniestro.	Revisar y analizar el informe y documentación de formalización del siniestro y en los que casos en que aplique efectúa también los peritajes correspondientes, con el fin de lograr el ajuste del siniestro.	Compañía de seguros	Analista de la compañía de seguros		Información analizada
		¿La Compañía Aseguradora					



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 12 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		acepta la reclamación?	<b>NO:</b> Continúa con la Actividad No. 11 <b>SI:</b> Continúa con la Actividad No. 14				
11	Reclamación analizada	Objetar reclamación	Pronunciar el resultado del análisis, objetando la reclamación y negándose a pagar la indemnización correspondiente.	Compañía aseguradora	Analista de la compañía de seguros		Informe de objeción de la reclamación emitida por la Compañía Aseguradora
12	Informe de objeción de la reclamación emitida por la Compañía Aseguradora	Solicitar reconsideración de la objeción	Verificar en conjunto con el corredor de seguros si hay lugar a solicitar reconsideración de la objeción recibida.	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCyAJ- y corredor de seguros	Funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación y Ejecutivo de cuenta asignado	Cargue de la objeción y reconsideración en el aplicativo SIMBA por parte del Ejecutivo de cuenta asignado	Solicitud de la reconsideración por intermedio del Corredor de Seguros
13	Solicitud de reconsideración	Realizar análisis de la objeción	Analizar de nuevo los argumentos planteados y los soportes documentales de los mismos.	Compañía aseguradora	Analista de la compañía de seguros		Objeción analizada





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Fortalecimiento de Capacidades Operativas para  
la S, C y AJ

Documento:

Reclamación de Seguros

Código:

PD-FC-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 13 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		¿Acepta la reconsideración ?	<b>NO:</b> Continúa con la Actividad No. 14 <b>SI:</b> Continúa con la Actividad No. 15				
14	Objeción confirmada	Solicitar a la Dirección Jurídica y Contractual analizar la viabilidad de iniciar una acción judicial	Validar 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 - DBSCyAJ-  Corredor de seguros	Funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación  Ejecutivo de cuenta asignado	Cargue de la comunicación oficial en el aplicativo SIMBA por parte del Ejecutivo de cuenta asignado	Solicitud de estudio de viabilidad de inicio de acción judicial
15	Información analizada	Autorizar el pago de la indemnización	Generar el recibo – finiquito de indemnización y enviar correo electrónico de autorización de pago de la indemnización al corredor de seguros.	Compañía de Seguros	Analista de la compañía de seguros	Recibo – Finiquito de Indemnización	Recibo – finiquito de indemnización



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 14 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
16	Recibo – finiquito de indemnización	Revisar, aprobar y enviar formato de liquidación de siniestros a la entidad para trámite correspondiente	Revisar, aprobar y enviar formato de liquidación de siniestros al funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación de la DBSCyAJ. Así mismo, realizar el cargue del soporte en el aplicativo <b>SIMBA</b> .	Corredor de seguros	Ejecutivo de cuenta asignado	Cargue de la evidencia en el aplicativo SIMBA	Recibo – finiquito de indemnización siniestros enviado a la entidad
17	Recibo – finiquito de indemnización de siniestros	Firmar formato de liquidación	Aprobar la indemnización del siniestro.	Despacho del Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Ordenador del Gasto		Recibo – finiquito de indemnización aprobado por el ordenador del gasto
		¿Se autoriza el pago por pérdida total o parcial del bien?	<b>PÉRDIDA TOTAL:</b> continúa en la actividad N° 18 <b>PÉRDIDA PARCIAL:</b> continúa en la actividad N° 20				
18	Recibo – finiquito de indemnización aprobado por el ordenador del gasto	Dar de baja el bien del inventario	Trasladar los documentos del siniestro al grupo de Comodatos o al Almacén de la entidad dependiendo de la tenencia del bien, para que	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación		Correo electrónico de traslado de documentos



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros

Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 15 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			realice la exclusión o baja del inventario, respectivamente.				
19	Recibo – finiquito de indemnización aprobado por el ordenador del gasto	Hacer el ingreso por reposición	Diligenciar formato F-FD-213 “Solicitud de Ingreso al almacén” adjuntando los soportes correspondientes al ingreso por reposición y enviarlo a la Dirección de Recursos Físicos, quienes procederán de acuerdo al instructivo I-FD-6, “ingreso Almacén”	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia - DBSCyAJ-	Funcionario/ Contratista responsable de dar trámite a la reclamación	Formato F-FD-213 “Solicitud de Ingreso al almacén”	Formato F-FD-213 “Solicitud de Ingreso al almacén”
20	Recibo – finiquito de indemnización aprobado por el ordenador del gasto	Autorizar al proveedor para que realice la reparación o reposición del bien	Enviar correo al proveedor seleccionado autorizando la ejecución de las actividades de reparación o reposición del bien siniestrado, solicitando documentos para legalizar el pago una vez entregado el bien.	Corredor de seguros	Ejecutivo de cuenta asignado	Cargue de la evidencia en el aplicativo SIMBA	Correo electrónico de autorización.
21	Recibo – finiquito de indemnización del siniestro y	Enviar información al corredor de seguros.	Enviar al corredor de seguros los siguientes documentos: *Recibo a satisfacción / acta de entrega de obra / acta de	Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y	Funcionario/ Contratista responsable de	Cargue de la evidencia en el aplicativo SIMBA	Documentos enviados



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:

3

Fecha Aprobación:

02/05/2018

Documento:

Reclamación de Seguros


Fecha de Vigencia:  
04/11/2020

Página 16 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
	documentos adicionales de pago		verificación / Entrada de almacén suscrita por el jefe de almacén * Factura *Formato de liquidación firmado por el ordenador del gasto. *Demas documentos para legalizar el pago	Acceso a la Justicia - DBSCyAJ-  Corredor de seguros	dar trámite a la reclamación.  Ejecutivo de cuenta asignado		
22	Documentos enviados	Desembolsa valor del bien al proveedor respectivo.	Desembolsar valor del bien al proveedor respectivo y enviar el reporte del pago al corredor de seguros.	Compañía aseguradora	Analista de la compañía de seguros		Desembolso del valor del bien al respectivo proveedor y remisión de reporte de pago.
23	Desembolso del valor del bien al respectivo proveedor y remisión de reporte de pago.	Registrar en la base de siniestralidad el pago del bien reclamado.	Actualizar el aplicativo SIMBA para que se genere la base de datos de siniestralidad, incluyendo como estado final el pago total de la indemnización	Corredor de seguros	Ejecutivo de cuenta asignado	Base de datos de siniestralidad generado por el aplicativo SIMBA	Base de datos de siniestralidad actualizado.



 <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>	3
	<b>Documento:</b>	<b>Reclamación de Seguros</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	02/05/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	04/11/2020
				Página 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
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.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Luis Hernando Lancheros Pompeyo Yohana Villegas Cuesta	Rafael Guillermo Ochoa Ortiz	Oswaldo Ramos Arnedo
CARGO	Contratistas – Dirección de Bienes	Director de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	Subsecretario de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas
FIRMA	