

1. Objetivo

Garantizar el amparo de todos los bienes, muebles e inmuebles de propiedad de la entidad, que estén bajo su cuidado, control, tenencia, responsabilidad o custodia, ubicados en el territorio nacional y aquellos que sean adquiridos para desarrollar sus funciones, para ser incluidos en la póliza de todo riesgo de daño material del Ideam; para que en el evento de un siniestro se realice el trámite de indemnización ante la aseguradora, por pérdidas, daños, actos mal intencionados de terceros, hurto y/o daños de la naturaleza a los bienes del instituto

2. Alcance

Inicia con la obligación y cumplimiento por parte de todos los funcionarios y contratistas a nivel nacional y las áreas operativas, jefes de dependencias, responsables de los bienes de la entidad, deben informar al grupo de servicios administrativos, mediante el sistema del ORFEO los daños causados a estos dentro de los términos establecidos.

El trámite de la reclamación termina cuando la entidad haya recibido y aceptado la liquidación del siniestro emitida por la aseguradora, se procede a solicitar los bienes afectados al proveedor y se reciba el respectivo soporte de pago de la factura por parte de la compañía aseguradora.

3. Definiciones

- **Amparo:** Cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse un siniestro
- **Bienes:** Los bienes consisten en cosas corporales o incorporeales. Corporales son las que tienen un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, un libro. Incorporeales las que consisten en meros derechos, como los créditos y las servidumbres activas^[1].

- **Compañía de Seguros:** Entidad debidamente autorizada por la Superintendencia bancaria, que asume riesgos particulares a cambio de un pago que hace el asegurado.
- **Corredor de Seguros:** Aquel que sirve de intermediario entre la aseguradora y el asegurado, para promover la celebración y renovación de un contrato de seguro, examinar los riesgos del asegurado y brindarle asesoría técnica y profesional en la selección de amparos, representar al asegurado ante los aseguradores respecto a la celebración y desarrollo de los diferentes ramos, en la solicitud adecuada, tramite de los siniestros y el adecuado manejo del programa de seguros.
- **Deducible:** Valor a cargo del asegurado en cada pérdida o siniestro, aplicado en porcentaje determinado en pesos o en salarios mínimos mensuales legales vigentes, el cual es descontado de la suma indemnizada.
- **Indemnización:** Pago que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a las 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.
- **Informe del Siniestro:** Consiste en informar a través de medio escrito, relatando tiempo modo lugar y circunstancias de los hechos, fecha, hora, lugar, relación de bienes afectados y descripción de la ocurrencia de los hechos materia de la reclamación.

- **Siniestro:** Realización del riesgo asegurado (Artículo 1072 Código del Comercio). Es cuando sucede un daño al bien que está amparado en la póliza y es motivo de indemnización, por ejemplo, un robo, vandalismo, daño de la naturaleza, un choque, una enfermedad o accidente, un incendio, etc.

- **Seguro:** Mecanismo mediante el cual una persona natural o jurídica traslada los riesgos a los cuales están expuestos sus bienes a una entidad jurídica denominada aseguradora, quien recibe en contraprestación una determinada suma de dinero llamada prima y se compromete a reponer, reparar o pagar, en caso de realizarse el riesgo asegurado.

- ✓ Seguro de Todo Riesgo Daños Materiales TDRM
- ✓ Seguro de Transporte de Mercancías.
- ✓ Seguro de Transporte de Valores.
- ✓ Seguro de Manejo Global para Entidades Oficiales.
- ✓ Seguro de Responsabilidad Civil extracontractual.
- ✓ Seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos.
- ✓ Seguro de infidelidad y riesgos financieros
- ✓ Seguro de Automóviles.
- ✓ Seguro Obligatorio en Accidente de Tránsito –SOAT

- **Póliza: Documento contentivo del contrato de seguros y que sirve como prueba de la existencia de este.**

- **Prima:** Costo o precio del seguro, que el tomador se obliga a pagar a favor de la aseguradora, como contraprestación por el hecho de asumir el amparo y la obligación de indemnizar frente a la ocurrencia de un determinado siniestro. Es uno de los elementos de la esencia del contrato de seguro y la mora en el pago de esta, produce la terminación del contrato. (Artículo 1068 Código de Comercio).

- **Proveedor:** Que provee o abastece a otra persona o empresa de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

4. SIGLAS

- TDRM: Seguro de Todo Riesgo Daños Materiales
- SOAT: Seguro Obligatorio en Accidente de Tránsito
- ORFEO:
- GSA: Grupo de servicios Administrativos

5. Normatividad

- Código de comercio artículo 1068 y 1072

6. Documentos relacionados en el SGI

- SGI-F001 Formato control bienes en siniestro
- SGI-F002 Formato lista de chequeo para procedimiento de siniestros

7. DESARROLLO

- Todo siniestro debe ser reportado al Grupo de Servicios Administrativos mediante memorando y radicado por el Sistema de Gestión Documental, en caso de que el funcionario se encuentre en comisión tendrá 5 días hábiles después de haber terminado la comisión para instaurar el denuncia, si el siniestro ocurre en la sede central, almacén, laboratorio o áreas operativas tendrá 2 días hábiles para instaurar el mismo. Adjuntando, el memorando del coordinador del área operativa informando el siniestro al coordinador del Grupo de Servicios Administrativos, debe anexar el informe del funcionario o funcionarios que detectaron el siniestro, denuncia ante la entidad competente, formato control de bienes, hoja de inspección, comprobante de ingreso de los bienes afectados,



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

registro fotográfico, comprobante de egreso por responsabilidades relacionando los bienes afectados con la respectiva marca y placa de inventario.

- El funcionario que realice las funciones de control de inventarios y almacén deberá elaborar el comprobante de egreso por responsabilidad procesos y/o traslado funcionario - al Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, en los siniestros que se presenten en jurisdicción de las áreas operativas y sede central.
- Es responsabilidad de los subdirectores, jefes de oficina y coordinadores informar y entregar la documentación del siniestro de manera oportuna al Grupo de Servicios Administrativos.
- Todos los documentos que se anexen y que se lleven dentro del expediente del siniestro deben ir conforme a las políticas internas de Gestión Documental.
- No es procedente el cierre del expediente hasta tanto no se encuentre diligenciada la lista de chequeo en su totalidad.
- El informe debe incluir el detalle de las circunstancias del siniestro y debe anexar los documentos requeridos de acuerdo con lo establecido en el anexo 1, "Documentos requeridos para los trámites de reclamaciones ante intermediario de seguros".
- Una vez recibida la documentación requerida por la aseguradora, se procederá a validar que este completa y se solicitará a la dependencia o funcionario encargado, las características técnicas del bien afectado



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

- El grupo de servicios Administrativos procederá a solicitar las cotizaciones a los proveedores, una vez se tenga se remitirá al área operativa o funcionario encargado para que valide si las cotizaciones cumplen con los bienes afectados
- Una vez recibida la confirmación, por parte del área operativa o funcionario que la cotización cumple con el bien afectado se remitirá al corredor de seguros, para que la remitan a la aseguradora y nos hagan llegar la liquidación por parte del área operativa o funcionario
- Una vez se tenga la liquidación se revisará que esté acorde con las condiciones de la póliza y las cotizaciones presentadas
- Se procede a elaborar el documento para la firma de la directora y remitirlo al corredor de seguros
- Se le informa al área operativa y/o funcionario encargado que la aseguradora aprobó el siniestro para que por favor nos informen los bienes que se deben adquirir o la obra a realizar
- El grupo de Servicios Administrativos procede a solicitar los bienes al proveedor
- Se deben recibir los bienes del proveedor con la factura correspondiente, esta se debe remitir al correo de seguros para el respectivo pago al proveedor
- En caso de pérdida total por daño del bien (es), este será entregado a la aseguradora como "salvamento".

Tabla 1 Desarrollo

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
1	Informar el siniestro ocurrido al jefe inmediato para que reporte al G.S.A. El siniestro y anexando los soportes requeridos, para que adelante la respectiva reclamación ante la aseguradora.	Planear	Funcionario o contratista de la sede o dependencia del bien afectado.	Sistema de Gestión Documental		5 días a partir de conocer el siniestro
2	Elaborar informe indicando si es necesario realizar la reclamación ante la Aseguradora, teniendo en cuenta la vida útil y/o el estado del bien afectado.		Coordinador del área operativa donde se encuentra la estación	Sistema de Gestión Documental		5 días a partir de conocer el siniestro



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

3	Verificar el tipo de siniestro, validando que los documentos requeridos para presentar la reclamación ante la Aseguradora, estén completos, si la documentación no está completa se devolverá con la respectiva nota requiriendo los ajustes o soportes respectivos.	Hacer	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.	Validar que la documentación este completa GSA-F002	1 día
---	--	-------	---	------------------------	---	-------



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	<i>Si la documentación está completa continuar con el punto 4 si requiere subsanación complementar continuar con el punto 3.</i>					
4	Complementar los documentos requeridos para presentar la reclamación ante la aseguradora. NOTA: Si no cumple se reportara ante el Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno.	Hacer	Funcionario o contratista de la sede o dependencia del bien afectado.	Sistema de Gestión Documental	Correo electrónico	3 días
5	Informa al corredor de seguros, la ocurrencia del siniestro	Hacer	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.	Correo electrónico	1 día
6	Solicita al coordinador del área operativa y/o funcionario encargado las características técnicas de los bienes afectados	Hacer	Contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónico	Correo electrónico	5 días



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
7	Solicitar y recepción de cotizaciones de los bienes afectados a los proveedores. NOTA: La solicitud se realizará los primeros 3 días.	Hacer	Contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónico		30 días
8	Reporta al grupo de control Disciplinario, Grupo de Contabilidad y Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventario. Para que proceda de conformidad con su competencia.	Hacer	Coordinador y funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.		5 días
9	Una vez recibidas las cotizaciones de los bienes afectados, revisa que esté acorde con el denuncia y se las remite al coordinador del área operativa y/o funcionario encargado para que confirme que	Hacer	Contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónico	Verificar que las cotizaciones estén acordes con los bienes afectados	1 día



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Cicl o PHV A	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	las cotizaciones cumplen con los bienes afectados					
10	Una vez recibidas las cotizaciones de los bienes afectados, revisa y confirma que la cotización cumple, si no se hará las observaciones respectivas para solicitar los ajustes	Hacer	Coordinador y funcionario o contratista encargado de la dependencia o área operativa	Sistema de Gestión Documental	Confirmación de las cotizaciones	1 día
11	Una vez confirmada las cotizaciones serán remitidas al corredor de seguros para que por favor las remitan a la aseguradora	Hacer	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Comunicado y soportes.		2 días



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

12	Recibida toda la documentación requerida por la aseguradora realizar la liquidación Correspondiente al siniestro presentado y hacer entrega a la Entidad por intermedio del		Aseguradora	Liquidación		5 días
----	---	--	-------------	-------------	--	--------



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	corredor de seguros.					
13	Verificar la liquidación de la aseguradora, este acorde con las Cotizaciones presentadas y las condiciones de la póliza. De presentar errores en la Liquidación se devuelve al corredor de seguros con las observaciones respectivas, para que realicen el ajuste respectivo a la liquidación. En caso de estar conforme la liquidación continúa en la actividad	Verificar	Coordinador, funcionario del Grupo o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Liquidación	Verificar que la cotización este acorde con la cotización presentada	2 días
14	Informar al coordinador del Área Operativa y/o funcionario encargado,	Verificar	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónicos y memorandos		1 día



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	que la aseguradora aprobó la liquidación del siniestro					
15	Solicitar al proveedor los bienes afectados en la estación de acuerdo con la cotización presentada. Si el elemento o bien requiere de importación se dará un plazo de 60 días.	Verificar	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónicos y memorandos		30 días
16	Recibir la factura del proveedor, validar que ese acorde con la cotización presentada, confirmar en el almacén que hayan recibido los bienes , remitirla al corredor de seguros para el respectivo pago	Verificar	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo electrónicos y memorandos	Validación de la factura por el G.S.A. y confirmación de recibo de los bienes por el GMCAI	2 día
17	Solicitar al Grupo de Almacén e Inventarios el comprobante de ingreso de los bienes que	Verificar	Servidor público de la dependencia del bien afectado.	Correo electrónicos y memorando		2 días



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	recibieron por reposición en siniestro por parte de la aseguradora					
18	Solicitar al corredor de seguros el comprobante de pago al proveedor de la factura del siniestro presentado y reportarlo a grupo de Control interno Disciplinario, Grupo de Contabilidad y Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventario. Para que proceda de conformidad con su competencia.	actuar	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Base de Datos		2 días
19	Incluir la información del siniestro en la base de datos de acuerdo con los documentos suministrados (fecha de siniestro, prescripción,	Actuar	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos.	Base de Datos	Actualización de la información del siniestro en la base de datos	2 días



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	valor reclamado)					
20	De manera mensual verificar en la base de datos de los siniestros, las fechas de prescripción para evitar la pérdida de recursos en los procesos de reclamación ante la aseguradora, en caso de presentarse un proceso con vencimientos en los 90 días siguientes, se solicitará al encargado del seguimiento de los procesos, un informe detallado donde se relacionen las causas del posible vencimiento, así como las soluciones.	Actuar	Coordinador del Grupo de servicios Administrativos	Memorando, solicitando Información		1 día
21	Archivar la documentación ,	Actuar	Coordinador y/o funcionario del Grupo de	Comunicado y soportes.	Archivar la información en la carpeta y expediente	2 días

	Gestión de Servicios Administrativos Procedimiento trámite en siniestros	Código: GSA-P001 Versión: 12 Fecha: 24/04/2025
---	---	--

No.	ACTIVIDAD	Ciclo PHVA	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	conforme a lo establecido en la Tabla de Retención Documental - TRD. Para la subserie Administración seguros.		Servicios Administrativos.			

Fuente: propia

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
02	25/09/2012	Actualización del procedimiento
03	06/11/2014	Omisión de actividad de contratación e inclusión de preparación de oficio del proveedor y aplicación de las actividades de Ingreso de Bienes al Almacén del Procedimiento Administración de Bienes del almacén. Cambios por nuevo formato de Procedimiento, en Normatividad se remite al Normograma del Proceso. Adicionalmente se hizo cambio de Condiciones generales pasó a ser Políticas Operacionales.
04	01/11/2016	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
05	02/05/2017	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.
06	05/07/2017	Actualización de procedimiento, se incluye las normas fijadas en la Resolución No. 205 de 2006.
07	13/08/2018	Actualización de procedimiento, ajustes operativos.
08	13/06/2019	Actualización de documento, ajustes operativos y enfoques al grupo de servicios administrativos.
09	17/03/2022	Actualización y simplificación del documento
10	28/03/2023	Actualización de procedimiento, ajustes operativos.
11	30/07/2024	Se actualiza formato con plantillas de acuerdo con Procedimiento para la elaboración y control de Documentos SGI-P001
12	24/04/2025	Adición del ítem N° 2

ANEXOS:

Documentos requeridos para los trámites de reclamaciones ante el intermediario de seguros y flujograma.

A. PARA PÓLIZA DE SEGURO TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES.

No.	documentos	Pérdida por hurto o extravió fuera de la entidad	pérdida por hurto o extravio dentro de la entidad	pérdida por daño derivado de desastre natural asonada y disturbio	pérdida por daño diferente a desastre natural, asonada o disturbio	pérdida de efectivo y títulos valores
1	Informe detallado de los hechos: (tiempo, modo y lugar) que originaron la pérdida del bien, dinero o título valor, o daño y la descripción de dichos bienes.	SI	SI	SI	SI	SI
2	Concepto técnico del área	SI	SI	SI	SI	SI

No.	documentos	Pérdida por hurto o extravió fuera de la entidad	pérdida por hurto o extravio dentro de la entidad	pérdida por daño derivado de desastre natural asonada y disturbio	pérdida por daño diferente a desastre natural, asonada o disturbio	pérdida de efectivo y títulos valores
	competente (equipos de eléctricos, electrónicos y electromecánico; equipos de cómputo). Por los vehículos el concepto lo emite el taller asignado por la aseguradora.					
3	Certificaciones de las autoridades competentes debe manifestar las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos	SI	SI	SI	SI	SI

No.	documentos	Pérdida por hurto o extravió fuera de la entidad	pérdida por hurto o extravio dentro de la entidad	pérdida por daño derivado de desastre natural asonada y disturbio	pérdida por daño diferente a desastre natural, asonada o disturbio	pérdida de efectivo y títulos valores
	(aplica para desastres naturales de inmuebles).					
4	Denuncia ante autoridad competente, debe manifestar las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.	SI	SI	SI	SI	SI
5	Cotización de la reposición o reparación de los bienes objeto del siniestro (del mismo tipo, clase y naturaleza del	SI	SI	SI	SI	-

No.	documentos	Pérdida por hurto o extravió fuera de la entidad	pérdida por hurto o extravio dentro de la entidad	pérdida por daño derivado de desastre natural asonada y disturbio	pérdida por daño diferente a desastre natural, asonada o disturbio	pérdida de efectivo y títulos valores
	bien siniestrado o en su defecto de un modelo de similares características).					
6	Comprobante de egreso – salida de almacén – (aplica para el bien perdido. Comprobante de ingreso del bien perdido (aplica para el bien que al momento de la pérdida se encontraba en el almacén).	SI	SI	SI	SI	-

	Gestión de Servicios Administrativos Procedimiento trámite en siniestros	Código: GSA-P001 Versión: 12 Fecha: 24/04/2025
---	---	--

B. PARA POLIZA TRANSPORTE DE MERCANCIA

No.	DOCUMENTOS
1	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2	Denuncia ante autoridad competente.
3	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (comprobante de ingreso de almacén y/o salida de almacén) con sus debidos soportes.
4	Cotizaciones del valor de reposición o reparación de los bienes afectados.

C. PARA POLIZA TRANSPORTE DE VALORES

No.	DOCUMENTOS
1	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2	Denuncia ante autoridad competente.
3	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (arqueo caja menor) con sus debidos soportes.

D. PARA POLIZA DE SEGUROS MANEJO GLOBAL ENTIDADES OFICIALES

No.	DOCUMENTOS
1	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.

	Gestión de Servicios Administrativos Procedimiento trámite en siniestros	Código: GSA-P001 Versión: 12 Fecha: 24/04/2025
---	---	--

No.	DOCUMENTOS
2	Denuncia ante autoridad competente.
3	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios, investigaciones internas o los que hagan sus veces) con sus debidos soportes.

E. PARA PÓLIZA DE SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.

No.	DOCUMENTOS
1	Informe detallado de los hechos (tiempo, modo y lugar) del siniestro indicando las causas que generaron la posible responsabilidad del asegurado.
2	Cotizaciones del valor de reposición o reparación de los bienes afectados, así como la relación detallada de otras pretensiones con sus debidos soportes.
3	Sentencia judicial ejecutoriada cuando no exista responsabilidad evidente del asegurado.

F. PARA PÓLIZA DE SEGUROS RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS

No.	DOCUMENTOS
1	Carta formal de reclamación indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos y solicitando la afectación de la póliza.
2	Copia del auto de apertura de indagación, investigación disciplinaria y/o auto de formulación de cargos.
3	Copia de notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de indagación preliminar (si lo hubo).

	Gestión de Servicios Administrativos Procedimiento trámite en siniestros	Código: GSA-P001 Versión: 12 Fecha: 24/04/2025
---	---	--

No.	DOCUMENTOS
4	Copia de auto de apertura de investigación penal en la que se vincule al funcionario el cual se haya desempeñado dentro del cargo asegurado.
5	Notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de investigación (si lo hubo).
6	Certificación laboral del vinculado, en el cual se especifique, el cargo desempeñado, el tiempo de servicio y las funciones realizadas.
7.	Fotocopia de la cédula de ciudadanía del funcionario implicado.
8.	Cotización de honorarios del apoderado designado por el funcionario, en el cual mencione las etapas del proceso y solicite el pago del 50% inicial a la apertura del proceso y 50% final al cierre del mismo.
9.	Hoja de vida, cédula de ciudadanía y tarjeta profesional del apoderado.

G. PARA PÓLIZA DE INFIDELIDAD RIESGOS FINANCIEROS

No.	DOCUMENTOS
1	Informe detallado de circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos para afectación de la póliza.
2	Denuncia penal ante empleados implicados o en averiguación.
3	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditoria, extractos o el que se haga sus veces) con sus debidos soportes.
4	Hoja de vida y certificación laboral de los funcionarios involucrados.

H. PARA PÓLIZA DE SEGURO AUTOMÓVILES.

No.	DOCUMENTOS	POR HURTO A VEHÍCULOS	POR DAÑOS OCASIONADOS A VEHÍCULOS
1	Denuncia ante autoridad competente.	SI	

No.	DOCUMENTOS	POR HURTO A VEHÍCULOS	POR DAÑOS OCASIONADOS A VEHÍCULOS
2	Informe detallado de los hechos: (tiempo, modo y lugar elaborado por el conductor) y descripción de los bienes objeto de la pérdida.	SI	SI
3	Informe de los hechos: elaborado por el conductor del vehículo indicado circunstancias de (tiempo, modo y lugar) que originaron la pérdida por daño, si en el accidente se presentaron terceros afectados, heridos y bajo que póliza SOAT fueron atendidos y la descripción de los bienes objeto de la pérdida.		SI
4	Constancia de la fiscalía a la cual corresponde el reparto del caso (aplica para pérdida total por hurto).	SI	
5	Copia del croquis o declaración extra-juicio en el que se indique el detalle del siniestro.		SI
6	Documentos del vehículo afectado (SOAT, tarjeta de propiedad) y fotocopia de la cédula del asegurado (copia cédula del conductor y licencia de conducción).	SI	SI
7	Traspaso a favor de la compañía: cancelación de la matrícula y recibos de paz y salvo de impuestos y	SI	SI

	Gestión de Servicios Administrativos Procedimiento trámite en siniestros	Código: GSA-P001 Versión: 12 Fecha: 24/04/2025
--	---	--

No.	DOCUMENTOS	POR HURTO A VEHÍCULOS	POR DAÑOS OCASIONADOS A VEHÍCULOS
	multas (original o copia aplica para pérdidas totales).		

I. PARA PÓLIZA DE SEGURO OBLIGATORIO ACCIDENTES DE TRÁNSITO - SOAT

No.	DOCUMENTOS
1	Certificación del accidente expedida por autoridad competente o fotocopia del croquis del accidente expedido por autoridad de tránsito.
2	Denuncia penal de la ocurrencia del accidente presentada por cualquier persona ante autoridad competente.
3	Certificado de atención medica expedido por el centro hospitalario.
4	Certificado sobre la incapacidad donde conste el grado de pérdida de capacidad laboral.
5	Certificado de transporte de víctima.
6	Registro de defunción expedido por notario, en caso de ocurrencia de deceso.
7	Registro civil de matrimonio de la víctima si era casada.
8	Registro civil de los hijos de la víctima.
9	Manifestación del interesado si la víctima vivía en unión libre.
10	Registro civil de nacimiento si la víctima era soltera.
11	Registro civil de matrimonio de los padres, si son ellos quienes cobran la indemnización.
12	Las demás pruebas supletorias del estado civil.
13	Certificado de defunción expedido por un médico o acta de levantamiento del cadáver cuando la muerte se haya producido en el lugar del accidente.



Gestión de Servicios Administrativos
Procedimiento trámite en siniestros

Código: GSA-P001
Versión: 12
Fecha: 24/04/2025

No.	DOCUMENTOS
14	Facturas originales canceladas con la descripción de cada uno de los gastos.

Fin