

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de siniestros que ocurran y que afecten los intereses de la ADRES y de sus funcionarios o contratistas, mediante la gestión oportuna de la reclamación, de conformidad con las coberturas contratadas, con el fin de brindar una efectiva protección.

2 ALCANCE

El procedimiento inicia con la ocurrencia del hecho (siniestro) y su puesta en conocimiento al Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, continúa con el trámite de la reclamación por parte del corredor de seguros y finaliza con el reconocimiento y pago de la indemnización respectiva por parte de la compañía aseguradora.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director (a) de la Dirección Administrativa y Financiera.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las actividades descritas en este procedimiento aplican a la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud - ADRES, definiendo los responsables conforme a su estructura administrativa.
- Es deber de todo funcionario o contratista de la ADRES velar por los intereses de la Entidad y la salvaguarda de todos sus bienes.
- El Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Dirección Administrativa y Financiera como líder de los procesos de gestión administrativa, tiene como propósito la implementación, ejecución y control de los procesos y la mejora continua de los mismos.
- Toda reclamación ante las compañías aseguradoras deberá tramitarse a través del intermediario de seguros contratado por la Entidad.
- Este procedimiento se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- El programa de seguros de la ADRES está planeado y estructurado especialmente para la Entidad, describiendo ampliamente su aplicabilidad, por que se puede considerar como efectivo y eficaz para prevenir los riesgos actualmente considerados.
- El programa de seguros de la ADRES se compone de las pólizas de:
 - Todo Riesgo Daño Material
 - Responsabilidad Civil Extracontractual
 - Manejo Global
 - Responsabilidad Civil Servidores Públicos – RCSP
 - Infidelidad de Riesgos Financieros – IRF
 - Responsabilidad Civil Profesional por Pérdida de Datos - Cyber

Intereses Asegurables

De acuerdo con el clausulado de las pólizas que se emiten, los intereses asegurables son:

➤ **Todo Riesgo Daño Material**

Toda propiedad real o personal, bienes materiales de propiedad de la ADRES o de terceros que se hallen bajo su cuidado, custodia, control o por los cuales sea legal o contractualmente responsable o tenga interés asegurable, localizado dentro del territorio nacional dentro o fuera de sus instalaciones y/o predios de terceros y/o se encuentre a la intemperie y/o instalados en vehículos automotores y/o utilizados dentro o sobre ríos o lagunas, y utilizados en desarrollo de su objeto social, o los recibidos a cualquier título, así como los costos y/o gastos en que incurra, o todos combinados, consistentes principalmente, pero no limitados, en los siguientes:

- Mejoras locativas
- Equipos y máquinas en general
- Equipos de oficina y equipos eléctricos y electrónicos
- Contenidos tales como muebles y enseres
- Dinero y títulos valores
- Elementos de almacén e inventarios
- Bienes de arte y cultura
- Equipos de laboratorio

➤ **Responsabilidad Civil Extracontractual**

Ampara los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que sufra la ADRES como consecuencia de la responsabilidad civil extracontractual, originada dentro o fuera de sus instalaciones, en desarrollo de sus actividades o en lo relacionado con ellas, lo mismo que los actos de sus empleados o funcionarios dentro y fuera del territorio nacional. Siendo los siguientes amparos:

- Predios, labores y operaciones, el cual incluye:
 - Actividades deportivas, eventos sociales
 - Avisos, vallas y letreros dentro y fuera de los predios
 - Operaciones de cargue y descargue de bienes y mercancías
 - Participación del asegurado en ferias y exposiciones nacionales y eventos relacionados con su objeto social
 - Polución y contaminación accidental
 - Restaurantes, casinos, campos deportivos y cafeterías
 - Transporte de mercancías y demás bienes dentro y fuera de los predios, incluyendo aquellos de naturaleza azarosa o inflamable, necesarias para el cabal funcionamiento de la Entidad
 - Uso de armas de fuego y errores de puntería por parte de vigilantes, funcionarios, celadores y firmas especializadas
 - Uso de ascensores, elevadores, escaleras automáticas, montacargas, grúas, puentes grúas, equipos de trabajo y de transporte dentro o fuera de los predios

- Uso de maquinaria y equipos de trabajo dentro y fuera de los predios del asegurado
- Viajes de funcionarios del asegurado dentro del territorio nacional o en cualquier parte del mundo, cuando en desarrollo de actividades inherentes al asegurado causen daños a terceros
- Viajes de funcionarios en comisión o estudio nacional o en el exterior
- Otros amparos:
 - Contratistas y subcontratistas
 - Daños y/o hurto y/o calificado de vehículos en parqueaderos y predios del asegurado
 - Gastos médicos, hospitalarios y traslado de víctimas
 - Pagos suplementarios
 - Productos y trabajos terminados
 - Propietarios, arrendatarios y poseedores
 - Responsabilidad civil del asegurado frente a familiares de los trabajadores
 - Responsabilidad civil generada por incendio y/o explosión
 - Responsabilidad civil patronal, en exceso de la seguridad social
 - Responsabilidad civil por daños a bienes de visitantes, excluyendo dineros y joyas
 - Responsabilidad civil por el uso de escoltas, personal de vigilancia y uso de perros guardianes
 - Responsabilidad civil por el uso de vehículos propios y no propios
 - Suministro de alimentos y bebidas a terceros por el asegurado, o por contratistas, o por subcontratistas

➤ Manejo Global

Ampara contra:

- Los riesgos que impliquen menoscabo de sus fondos y/o bienes, causados por acciones u omisiones de los empleados en ejercicio de sus cargos o sus reemplazos, que incurran en actos que se tipifiquen como delitos contra la administración pública, o fallos con responsabilidad fiscal
- El costo de la rendición y reconstrucción de cuentas llevadas a cabo por funcionarios de la Contraloría General de la República, en los casos de abandono de cargo o fallecimiento del responsable de la rendición de cuenta
- Delitos contra la administración pública
- Delitos contra el patrimonio económico
- Alcances y juicios de responsabilidad fiscal

➤ Responsabilidad Civil Servidores Públicos – RCP

Ampara los perjuicios causados a terceros y a la ADRES provenientes de responsabilidad civil de los servidores públicos, originados en cualquier reclamación iniciada por primera vez enmarcada dentro de la ley, durante la vigencia de la póliza, por todo acto u omisión, por actos incorrectos, culposos, reales o presuntos, cometidos por cualquier persona que desempeñe o haya desempeñado los cargos asegurados, en el ejercicio de sus respectivas funciones como Servidores Públicos.

De igual manera, se cubren las investigaciones preliminares, los perjuicios imputables a funcionarios de la Entidad que desempeñen cargos relacionados y adscritos en el formulario que suministre la Entidad, así como por juicios de Responsabilidad Fiscal, acciones de repetición iniciadas por el tomador en contra de los servidores públicos asegurados y los gastos en que incurra el funcionario para su defensa.

En concreto, se conceden los siguientes amparos:

- Perjuicios patrimoniales. Perjuicios causados a terceros y a la Entidad y perjuicios imputables a funcionarios de la Entidad que desempeñen los cargos relacionados
 - Gastos de defensa. Gastos y costos judiciales por honorarios profesionales en que incurran los funcionarios para ejercer su defensa en cualquier indagación; y/o en cualquier investigación preliminar iniciada a instancias de su gestión y/o cualquier proceso civil, disciplinario, administrativo, de responsabilidad fiscal o penal en su contra, y/o cualquier investigación adelantada por cualquier organismo oficial, incluyendo Contraloría, Fiscalía, Procuraduría, Defensoría, Veeduría, por órganos u oficinas de control interno disciplinario, o por cualquier organismo oficial, incluyendo acciones de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Infidelidad de Riesgos Financieros – IRF

Ampara las pérdidas y gastos en que tenga que incurrir la ADRES por la Infidelidad:

- Actos deshonestos o fraudulentos de empleados públicos y trabajadores, a consecuencia de los riesgos a que está expuesta en el giro de su actividad, causados por empleados solos o en complicidad con terceros, tales como:
 - Infidelidad de empleados según texto DHP84, con modificaciones según texto KFA81
 - Predios
 - Tránsito
 - Falsificación de títulos valores y otros documentos
 - Falsificación extendida
 - Moneda falsa extiende a cubrir monedas de cualquier lugar del mundo
 - Pérdida de giros postales con respecto la cobertura de falsificación
 - Pérdida de derecho de suscripción
 - Sistemas computarizados
 - Operaciones de la oficina de servicios del asegurado
 - Instrucciones electrónicas por computador
 - Equipos y datos electrónicos
 - Virus en el computador
 - Comunicaciones / mensajes electrónicos y por facsímile
 - Transmisiones electrónicas
 - Títulos valores electrónicos
 - Anexo de télex probados, incluyendo facsímiles
 - Transferencias iniciadas por voz
 - Cobertura responsabilidad civil profesional

- Operaciones bancarias por internet del asegurado
- Extensión de directores
- Amparo de incendio, explosión y terremoto para dinero y títulos valores para pérdidas derivadas de infidelidad
- Cobertura de huelga, motín, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de terceros, incluyendo terrorismo y los actos terroristas de movimientos subversivos para dineros y títulos valores, para pérdidas derivadas de infidelidad
- Cobertura de pérdida por amenazas a las personas y/o bienes
- Cobertura para otros bienes del asegurado, incluyendo mercancías diferentes a dineros y valores
- Cobertura para títulos judiciales
- Costos legales y gastos de honorarios profesionales
- Desaparición misteriosa y destrucción con respecto a dinero y títulos valores

➤ Responsabilidad Civil Profesional por Pérdida de Datos

Amparos:

- Responsabilidad por datos personales
- Responsabilidad por datos corporativos
- Responsabilidad por empresas subcontratistas
- Responsabilidad por seguridad de datos
- Gastos de defensa

5 REQUISITOS LEGALES	
5.1 Requisito	5.2 Directriz de cumplimiento
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".	Artículo 62: Aseguramiento de bienes oficiales. Artículo 63: Licitación pública para el aseguramiento de bienes oficiales. Artículo 84: Naturaleza del seguro de responsabilidad civil.
Ley 678 de 2001: "Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición."	Aplica en lo que corresponda.
Ley 734 de 2002: "Código Disciplinario Único."	Aplica en lo que corresponda.
Decreto 410 de 1971: "Por el cual se expide el Código de Comercio".	Aplica en lo que corresponda.
Decreto 663 de 1993: "Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración."	Aplica en lo que corresponda.
Decreto 2555 de 2010: "Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del	Aplica en lo que corresponda.

mercado de valores y se dictan otras disposiciones.”	
Resolución 319 de 2018: Conformación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Artículo 2: Funciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Dirección Administrativa y Financiera.
Resolución 16571 de 2019: “Por el cual se delegan unas funciones y se dictan otras disposiciones”.	Aplica toda la Resolución.

6 DEFINICIONES

- **Accidente:** Es el acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que pueda ser causa de daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad.
- **Actuario:** Es el profesional que se basa en las matemáticas, la estadística, el cálculo de probabilidades y el cálculo actuarial para determinar el costo de las primas, cuotas y reservas de un seguro, con el objeto de que el monto de estas cantidades sea suficiente para el pago de las indemnizaciones y sea justa para el cliente.
- **Acuerdo de las partes:** Decisión que adoptan las partes respecto al conflicto planteado, ya sea extrajudicialmente o durante la tramitación del pleito indicado, para su resolución poniéndole fin.
- **Agente de seguros:** Persona física o moral independiente, que desempeña una labor de intermediación entre las compañías aseguradoras y los consumidores que demandan los servicios de protección, mediante una póliza de seguros.
- **Agravación del riesgo:** Es la modificación o alteración posterior a la celebración del contrato que, aumentando la posibilidad de ocurrencia o peligrosidad de un evento, afecta a un determinado riesgo. El tomador del seguro o el asegurado deberán, durante la vigencia del contrato, comunicar al asegurador todas las circunstancias que agraven el riesgo.
- **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.
- **Aleatorio:** Un evento se considera aleatorio cuando su ocurrencia no es predecible. El seguro, en general, es un contrato basado en este fenómeno, porque el pago de los beneficios está en función de la ocurrencia o no del pactado evento.
- **Amparo:** Cobertura a eventos por los cuales la aseguradora será responsable, en caso de materializarse.
- **Anulación:** Es la rescisión de los efectos de una póliza, bien sea por producirse las circunstancias que se previeron contractualmente como determinantes de ello, por acuerdo mutuo de asegurador y asegurado, o por decisión unilateral de cualquiera de las partes.
- **Asegurado(a):** Es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones, a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro.

- **Asegurador:** Es la empresa que asume la cobertura del riesgo, previamente autorizada a operar como tal por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Asesor de seguros:** Es la persona que realiza la intermediación entre quien quiere contratar el seguro y la entidad aseguradora. Es quien ejerce la actividad de intermediación promoviendo la concertación de contratos de seguros.
- **Avalúo del daño:** Cuantificación de las pérdidas sufridas en un siniestro amparado por un seguro.
- **Avalúo del objeto asegurado:** Fijación del valor real o de reposición, según el caso, de los bienes asegurados.
- **Beneficiario:** Es la persona designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros, en caso de que se presente la pérdida o daño. Puede ser en determinado momento, el mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños.
- **Cancelación:** La terminación de la cobertura de seguro durante el período de vigencia de la póliza.
- **Certificado de cobertura:** Es el documento que entrega la entidad aseguradora cuando aún no está emitida la póliza.
- **Coaseguro:** Todo riesgo tiene un límite de indemnización, particularmente en el seguro de daños ese límite no se puede superar, debido a la capacidad de retención que tenga una aseguradora por su solvencia económica y sus reservas creadas. Cuando un negocio requiere una suma asegurada muy alta que supera estos límites, surge la figura legal del coaseguro, en donde otra aseguradora participa juntamente con la compañía líder en la aceptación del riesgo, en un porcentaje determinado.
- **Comisiones:** Son los pagos que las compañías hacen al intermediario de seguros por la consecución de los negocios de seguros. En Colombia varían según el ramo de seguros y el intermediario (corredor o agente).
- **Contrato de reaseguro:** Es el acuerdo entre el asegurador y el reasegurador, en dónde se estipulan los términos y las condiciones; en virtud de los cuales una de las partes acepta en reaseguro las cantidades cedidas por la aseguradora, para que en caso de siniestro, se paguen los beneficios a la aseguradora.
- **Contrato de seguros:** Es el contrato mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima, para poder tener derecho a recibir las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida o daño amparada en el mismo. La otra parte se obliga a cubrir dichas indemnizaciones, de acuerdo con el clausulado de dicho contrato, en dónde generalmente se establecen las condiciones en que deben ocurrir los siniestros, se definen las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de pago, temporalidad del compromiso y definiciones de los aspectos relacionados con el seguro.
- **Exclusión:** Declaración expresa de la entidad aseguradora, en la que indica los hechos o circunstancias que la exoneran de responsabilidad en caso de pérdida.
- **Franquicia o deducible:** Es la excepción de pago a favor del asegurado, cuando los gastos o indemnizaciones rebasan una cantidad previamente establecida, pero que queda a cargo del asegurado, en caso de que no se supere dicha cantidad.
- **Garantía:** Compromiso aceptado por un asegurador, en virtud del cual se hace cargo hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro. Es también sinónimo de un seguro (estar garantizado es igual que

estar asegurado) o de estar asegurado (la garantía de la póliza es igual que el capital asegurado por ella).

- **Hurto:** Apropiación de una cosa ajena, con ánimo de lucro, sin emplear fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas, características que le distinguen del robo.
- **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.
- **Informe del siniestro:** Es el documento soporte de la reclamación, que permite a la Entidad determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de un evento acorde a la cobertura de cada póliza.
- **Índice de siniestralidad:** Coeficiente o porcentaje que refleja la proporción existente entre el costo de los siniestros producidos en un conjunto o cartera determinada de pólizas, y el volumen global correspondiente de las primas emitidas en el mismo periodo de operación.
- **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 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.
- **Novación del contrato de seguros:** Modificación de alguno de los elementos esenciales del contrato, que puede consistir en un aumento o reducción de los objetos asegurados, en la inclusión de nuevos riesgos, en la modificación de los capitales asegurados, etc. Para su validez, estas modificaciones deben recogerse en un documento anexo a la póliza.
- **Nulidad:** Ineficacia de un acto jurídico al carecer de las condiciones necesarias para su validez, por falta de algún elemento esencial en su formación o por violación al celebrarlo de normas prohibitivas o imperativas de orden público.
- **Obligaciones del asegurado:** Entre las más importantes se encuentran: 1. La definición del bien asegurable, su identificación y los riesgos que desea que se cubran. 2. El pago de la prima establecida en la póliza. 3. Evitar y prevenir que el daño se presente. 4. Tomar las medidas necesarias para disminuir los riesgos

y preservarlos. 5. Informar lo más pronto posible a la aseguradora sobre la ocurrencia de un siniestro y disminuir, dentro de lo que esté a su alcance, la agravación del daño. 6. Declarar e informar de los hechos a la aseguradora y el monto de lo reclamado, con la presentación de las pruebas que amerite el caso. 7. Probar la existencia de las circunstancias necesarias para establecer la responsabilidad de la aseguradora.

- **Obligaciones de la aseguradora:** Se refiere, principalmente, a la obligación de indemnizar al asegurado después de la ocurrencia de un siniestro: Cabe mencionar que ocasionalmente en la práctica, las aseguradoras asumen el papel de informar a los clientes la mejor forma de prevenir y evitar accidentes, con el fin de disminuir la siniestralidad.
- **Ocurrencia:** Suceso o acontecimiento casual.
- **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 la póliza 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 ser demandada legalmente, cuando la aseguradora ha iniciado la cobertura en ciertos riesgos.
- **Ramo:** Se entiende por ramo a la modalidad o conjunto de modalidades de seguros relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes (ramo vida, ramos automóviles, etc.). Debe tenerse en cuenta que, para operar en un determinado ramo, la entidad aseguradora debe estar previamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Reasegurar:** Es cuando los aseguradores transfieren parte de su riesgo a una reaseguradora.
- **Reaseguro:** Es el método mediante el cual las compañías de seguros distribuyen sus riesgos entre otras compañías de seguros, o de reaseguro, para disminuir su responsabilidad frente a un asegurado y disminuir al máximo su pérdida probable. Es también, la cantidad que asume la reaseguradora frente a un riesgo.
- **Reclamación:** Es la solicitud de pagos de una persona a una compañía aseguradora por una pérdida cubierta por una póliza. Las 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.
- **Renovación del seguro:** Acto por el que el seguro se extiende por un nuevo periodo de cobertura, generalmente de un año.
- **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 la 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.
- **Seguro:** Jurídicamente hablando, es un instituto por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, a abonar dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento

cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no evita el riesgo, resarce al asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias.

- **Siniestro:** Es la realización del riesgo. Es cuando sucede lo que se está amparando en la póliza y es motivo de indemnización; por ejemplo, un robo, un choque, una enfermedad, un accidente, un incendio, etc.
- **Suma asegurada:** Es el valor asignado en la póliza como la responsabilidad máxima que debe pagar la compañía de seguros, en caso de pérdida o daño a los beneficiarios de la misma.
- **Supra - seguro:** Es cuando el valor de los bienes asegurados es mayor al valor asegurado. Las aseguradoras niegan el pago de las cantidades que exceden la suma asegurada contratada, ya que en ningún caso tuvieron conocimiento de que el valor asegurado era inferior y no cobraron la prima justa, ni crearon reservas para hacerle frente a una cantidad mayor.
- **Tomador:** Es la persona que contrata el seguro con el asegurador. Generalmente en los seguros individuales, el tomador contrata el seguro por cuenta propia, uniéndose así en una persona dos figuras (Tomador o Contratante y Asegurado). Por el contrario, el seguro es por cuenta ajena cuando el tomador es distinto del asegurado; esta situación es típica en los seguros colectivos. Es la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos a una aseguradora.
- **Valor asegurado:** Se llama así al máximo pagadero en caso de siniestro, previamente estipulado en las condiciones de póliza.
- **Valoración del riesgo:** Proceso mediante el cual se establece la prioridad de que ocurran daños personales o pérdidas materiales y la cuantificación de los mismos.
- **Vencimiento del seguro:** Finalización de los efectos de una póliza como consecuencia del cumplimiento de las condiciones previstas y determinadas de ello.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir el informe del siniestro.	Se recibe el informe del siniestro del funcionario o contratista de la ADRES, así como de fuentes externas de personas naturales o jurídicas, a través de medio electrónico o físico. Este informe lo debe presentar el funcionario o contratista que tuvo conocimiento del siniestro o el que tiene a su cargo el / los bien(es)	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Medio escrito / correo electrónico.

afectado(s), al Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental designado para la gestión de los contratos de seguros, mediante oficio, el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

Seguro de Todo Riesgo Daño Material

- Fecha y hora de ocurrencia del siniestro.
- Circunstancias de modo, es decir cómo ocurrieron los hechos.
- Lugar donde se produjo el evento.
- Descripción de los bienes afectados.
- Información del funcionario que realiza el informe.

Además, adjuntar la siguiente documentación.

Documentación pertinente a todos los tipos de siniestro:

- Registro fotográfico, si hay lugar a ello.
- Cotización de reposición del / los elementos o su reparación, según corresponda.
- Factura de compra del bien hurtado y/o certificación del contador de Entidad que indique el valor de compra y la fecha de adquisición.

En caso de pérdida de bienes:

- Denuncia ante órgano judicial.

En caso de daño de maquinaria y equipo, se deberá adjuntar, además:

- Informe técnico del daño.

En caso de incendio se deberá adjuntar, además:

- Informe de bomberos.

En caso de anegación – daños por agua:

- Informe de circunstancias de ocurrencia de autoridad competente que atiende la emergencia.

Responsabilidad Civil Extracontractual

- Informe de circunstancias de ocurrencia.
- Registro fotográfico, si hay lugar.
- Carta de reclamo del afectado, indicando pretensiones.
- Documentos que demuestren la afectación o perjuicios.
- Copia del documento de identidad del afectado.
- Historia clínica del afectado, si hay lugar a ello.
- Relación de gastos médicos, si hay lugar a ello.

Manejo Global

- Carta de reclamación valorizando la pérdida, indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos.
- Denuncia penal ante órgano judicial.
- Hoja de vida del empleado involucrado en el hecho.
- Contrato laboral o resolución de nombramiento.
- Contrato de prestación de servicios, si hay lugar a ello.
- Resolución de insubsistencia, si hay lugar a ello.
- Liquidación de prestaciones sociales, si hay lugar a ello.
- Documentos que acrediten la pérdida, planillas, comprobantes, otros.
- Certificación de Contador o jefe financiero, sobre el valor de la pérdida.

- Manual de funciones del funcionario involucrado en el hecho.
- Informe de auditoría o control interno, si hay lugar a ello.
- Informe de ente de control, si hay lugar a ello.
- Copia de documento de descargos.
- Copia de arquezos realizados al funcionario responsable.
- Estudio de seguridad realizado al funcionario en su vinculación.

Responsabilidad Civil
Servidores Públicos

- Documento informativo con el contenido del reclamo, contentivo de:
 - Los hechos y circunstancias de ocurrencia de los hechos.
 - Identificación de la naturaleza del acto de la administración causado.
 - La naturaleza del daño alegado o potencial.
 - Los nombres de los demandantes reales o potenciales.
 - La forma en que el asegurado adquirió conocimiento del hecho, reclamo, y sus circunstancias por primera vez.

Infidelidad y Riesgos
Financieros

- Documento de reclamación valorizando la perdida, indicando tiempo, modo y lugar de la ocurrencia del hecho.
- Denuncia penal ante órgano judicial.
- Copia del informe que alertó sobre los hechos.
- Informe de investigación interna realizada por la Entidad, una vez conoció del hecho.

		<ul style="list-style-type: none"> • Certificación contable o de la jefatura financiera que certifique el monto de la pérdida. • Documentos soportes que evidencien la maniobra que origina la pérdida. • Liquidación de salarios y prestaciones sociales del funcionario o funcionarios involucrados en el hecho. • Informe de las denuncias penales emprendidas por la entidad en contra de los involucrados en el hecho. <p><u>Responsabilidad Profesional por Pérdida de Datos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud a la compañía aseguradora la designación de especialista para que provea la primera respuesta de servicios de tecnología, relacionados con la gestión y solución de incidencias de datos y de los sistemas de información. • En caso de intrusión al sistema, se debe activar el protocolo de emergencia, comunicándose al canal de atención de SBS Seguros ((Desde celular #360 opción 1 – 7, Bogotá 313 8700 opción 1 – 7 o la línea nacional 018000 911360 opción 1 – 7)), a través de la cual el usuario podrá solicitar atención a inconvenientes críticos, desde cualquier lugar del país. 		
<p>2. PC</p>	<p>Revisar informe de siniestro.</p>	<p>Una vez recibido el informe del siniestro, se procede a revisar el documento con el fin de identificar el tipo de afectación, de conformidad con el programa de seguros contratado.</p> <p>¿La afectación descrita en el informe está amparada por el programa de seguros?</p> <p>SI: Continúa en la actividad cuatro. NO: Continúa en la actividad tres.</p>	<p>Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.</p>	<p>Correo electrónico.</p>

		<p>La revisión contará con el apoyo del intermediario de seguros contratado por la ADRES.</p> <p>Del resultado de la revisión, se debe informar a través de correo electrónico al Director Administrativo y Financiero para señalar las actuaciones a que haya lugar.</p>		
3.	Informar la no cobertura.	<p>Se debe informar al reclamante a través de correo electrónico o documento físico sobre la no cobertura.</p> <p>De existir afectación al patrimonio público o faltas disciplinarias, se informará a los entes de control pertinentes.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico o documento físico.
4.	Registrar en aplicativo.	<p>Se procede a registrar el siniestro en el portal habilitado por el intermediario de seguros, anexando la documentación dependiendo del tipo de siniestro, descrita en la actividad uno.</p> <p>Esta actividad tiene el propósito de que el intermediario de seguros inicie el proceso de reclamación ante la compañía aseguradora, con el fin de obtener la indemnización respectiva.</p>	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Registro en aplicativo.
5.	Seguimiento a la reclamación.	Se realiza el seguimiento al estado de las reclamaciones presentadas a las compañías aseguradoras, a través del portal o aplicativo que disponga el intermediario de seguros.	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	N/A.
6.	Recibir respuesta de la reclamación.	Una vez tramitada la reclamación, se recibe la respuesta por parte la aseguradora a través del intermediario de seguros, mediante correo electrónico o en físico, respecto de la aceptación o no de la reclamación.	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico o documento en físico.
7. PC	Revisar respuesta de reclamación.	Una vez recibida la respuesta de reclamación, se procederá a su revisión, con el fin de establecer las acciones del caso, de acuerdo con la	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión	Correo electrónico.

		<p>decisión de la compañía aseguradora.</p> <p>¿Se aceptó la reclamación por parte de la aseguradora?</p> <p>SI: Se queda a la espera del pago de la indemnización. Continúa en la actividad 9.</p> <p>NO: Se procede a recurrir la decisión, a fin de solicitar una revisión. Continúa en la actividad 8.</p>	Administrativa y Documental.	
8.	Solicitar revisión.	<p>A través del intermediario de seguros, se procede a recurrir la decisión negativa de reconocimiento de la indemnización.</p> <p>De la solicitud de revisión, se informará a través de correo electrónico al Director Administrativo y Financiero con copia al Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.</p> <p>Continúa en la actividad 6.</p>	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico.
9.	Informar decisión de reconocimiento.	<p>Partiendo de la respuesta afirmativa de la aseguradora, se procede a informar a través de correo electrónico o físico al proceso de Gestión Financiera Interna, con el fin de gestionar la recepción del pago de la indemnización.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Gestor de Operaciones Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico.

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	05 de diciembre de 2019	Versión inicial	Ricardo Varón Villarreal - Gestor de Operaciones OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ALEJANDRO BARÓN RUBIANO Gestor de Operaciones - Grupo de Gestión Administrativa y Documental - DAF	JUAN CARLOS BORDA RIVAS Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documental - DAF	ANDRÉS FERNANDO AGUDELO AGUILAR Director Administrativo y Financiero