










## INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN OPORTUNA EN LA RECLAMACIÓN DE SINIESTROS

Objetivo: Determinar las actividades que se deben adelantar para la reclamación oportuna de siniestros que afecten las pólizas contratadas para el aseguramiento de los funcionarios, empleados, bienes e intereses patrimoniales de la Rama Judicial, así como aquellos por los cuales sea o llegue a ser responsable, exceptuando aquellos a cargo de la Fiscalía General de la Nación y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

PASOS	
	<p>1. Generar el aviso del siniestro</p> <p>A través del medio establecido y de acuerdo a la causalidad del siniestro, dentro de los <u>tres (3) días hábiles siguientes</u> a la ocurrencia, se enviará el informe detallado de los hechos (tiempo, modo y lugar) que originaron la pérdida del bien, dinero o título valor, y la descripción de dichos bienes, anexando los respectivos documentos de acuerdo al tipo de póliza y amparo, según la Matriz de documentos para reclamación de siniestros (ver anexo 2 del Manual del Plan de Seguros).</p> <p>Frente a un siniestro relacionado con <u>vehículos oficiales</u>, el funcionario que tenga asignado el vehículo, quien este designe o el conductor deberá reportar telefónicamente a la aseguradora, a través de la línea establecida, haciendo efectiva la póliza de automóviles. Al siguiente día hábil de ocurrido el evento lo informará de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior.</p> <p>Frente a un siniestro relacionado con <u>Depósitos judiciales</u>, deberá atenderse la obligatoriedad de presentar, además, la comunicación de reclamo al Banco Agrario de Colombia S.A., suscrita según sea el caso, cuando éste haya omitido total o parcialmente los procedimientos acordados para el pago de depósitos judiciales contenidos en los Acuerdos reglamentarios Proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura, o se considere que los hechos comprometen su responsabilidad en la realización del ilícito, así como la respuesta del Banco Agrario de Colombia S.A., si ya se dispone de la misma.</p>
	<p>2. Revisar documentación y registrar el siniestro</p> <p>El corredor de seguros revisará que la documentación esté completa y dará apertura del siniestro asignándole un número en el sistema o aplicativo destinado para tal fin, el cual servirá para hacer seguimiento al trámite de reclamación.</p> <p>En el evento de que la información remitida no sea suficiente para formalizar la reclamación, por no haberse aportado la totalidad de documentos establecidos en la Matriz correspondiente, o ellos presenten inconsistencias que deban ser subsanadas o complementadas, se generarán 2 comunicados: Uno dirigido a la aseguradora avisando el evento sucedido, remitiendo la documentación existente; y otro dirigido a la Seccional o Unidad que reportó el siniestro solicitando los documentos pendientes, que impiden la formalización del reclamo.</p>
	<p>3. Formalizar la reclamación</p> <p>El corredor de seguros remitirá la documentación completa del siniestro a la aseguradora con el fin de formalizar la reclamación. Igualmente, una vez obtenido el número de siniestro de la aseguradora correspondiente, remitirá copia de la comunicación a quien haya generado el aviso del siniestro, al Supervisor(a) del Contrato y a los servidores judiciales encargados de hacer seguimiento.</p>




CÓDIGO I-AGA-02	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Coordinación Nacional SIGCMA	APROBÓ Comité Nacional del SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 18/10/2023	FECHA 28/11/2023	FECHA 29/11/2023



	<p>4. Analizar el siniestro y generar la liquidación u objeción</p> <p>La aseguradora analiza la reclamación y efectúa la respectiva liquidación u objeción a la indemnización, para lo cual contará con <u>diez (10) días hábiles</u>. Una vez La Entidad reciba esta respuesta la remitirá al corredor de seguros para su revisión.</p>
	<p>5. Revisar la respuesta de la aseguradora</p> <p>A. Si es liquidación: El corredor de seguros la revisa y, de encontrarla justificada según las condiciones de las pólizas, la avala, diligencia y la devuelve a La Entidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visto bueno del Director Seccional, Coordinador Administrativo de Altas Cortes o Director de Unidad que corresponda,</li> <li>- Revisión por parte de la supervisión del contrato, y</li> <li>- Firma del ordenador del gasto.</li> </ul> <p>En caso de inmuebles, la aseguradora realizará la liquidación del siniestro de acuerdo con los presupuestos aportados previamente. Ésta será insumo para que La Entidad adelante la contratación de las obras de reconstrucción.</p> <p>B. Si es objeción: El corredor de seguros adelantará los trámites y presentará los argumentos necesarios para solicitar a la aseguradora que reconsidere su respuesta y nuevamente revise la reclamación.</p> <p>No obstante, si realizado el análisis al trámite del siniestro, el corredor de seguros encuentra que no procede realizar ningún tipo de reconsideración frente a la objeción recibida, por carecer de argumentos que desvirtúen la objeción sería y fundada que se recibió de la Aseguradora, se pondrá de manifiesto por escrito en comunicado dirigido a la Seccional o Unidad que reportó el siniestro con copia a la Unidad Administrativa.</p>
	<p>6. Recibir a satisfacción</p> <p>Posterior al arreglo de un bien o automotor de La Entidad, el responsable o delegado para recibirlo, revisará que las reparaciones, reposiciones o acuerdos realizados cumplan con lo solicitado, y firmará el acta o documento de recibo. De igual manera, informará las novedades que se presenten al respecto a la Unidad Administrativa (DEAJ) o a la Seccional que corresponda.</p>
	<p>7. Pagar las reclamaciones</p> <p>El corredor de seguros enviará los documentos correspondientes a la aseguradora, para su validación y pago. Según la naturaleza y condiciones de las pólizas existen las siguientes opciones para el pago de la indemnización:</p> <p>A. Pagadera en dinero: La aseguradora efectuará el giro al asegurado (La Entidad), contratista y/o proveedor de bienes o servicios que designe este. Si debe hacerse directamente a La Entidad, se girará a las cuentas del Tesoro Nacional. En caso de pago a un tercero que designe La Entidad o que acredite el derecho de recibir el pago, se deberán aportar los documentos que solicite la aseguradora.</p> <p>B. Mediante reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado: La aseguradora adelantará todos los trámites necesarios para el pago de la indemnización, según la opción escogida por La Entidad. Para el caso de inmuebles, la aseguradora realizará el giro a favor del proveedor, previa solicitud del Director Ejecutivo o Director Seccional, según corresponda.</p>

CÓDIGO I-AGA-02	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Coordinación Nacional SIGCMA	APROBÓ Comité Nacional del SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 18/10/2023	FECHA 28/11/2023	FECHA 29/11/2023



	<p>8. Identificar y entregar los bienes de salvamento</p> <p>Una vez La Entidad recibe la indemnización, los bienes pasan a ser salvamento de propiedad de la compañía de seguros. La Unidad Administrativa (DEAJ) coordinará a través del corredor de seguros la entrega del bien a la aseguradora, en un tiempo no mayor a treinta (30) días hábiles, posteriores a la indemnización.</p> <p>Nota 1: Cuando el bien afectado sea objeto de reposición por daños, el salvamento deberá ser custodiado y conservado por La Entidad hasta que la aseguradora indemnice o lo reponga.</p> <p>Nota 2: La Entidad deberá tener a disposición de la aseguradora los salvamentos de los bienes indemnizados o que hayan sido objeto de reposición. Estos serán reclamados directamente por la aseguradora o el tercero que la aseguradora asigne.</p>
	<p>9. Notificar los bienes siniestrados e indemnizados para dar de baja</p> <p>La seccional o unidad que da aviso del siniestro deberá informar a la División de Almacén e Inventarios, en el Nivel Central, o el almacén de la seccional que corresponda, acerca de la pérdida del bien siniestrado para que se realice la respectiva baja, indicando el nombre y documento de identidad de la persona que lo tenía a cargo, la placa de inventario, la descripción del bien, la fecha de adquisición, y demás información requerida por el almacén, haciendo entrega de la documentación de soporte necesaria para la baja. Siempre en concordancia con el procedimiento establecido para el trámite de bajas.</p>
	<p>10. Cerrar el expediente del siniestro.</p> <p>Finalizada la gestión, la aseguradora enviará al corredor de seguros el soporte de pago correspondiente o el documento de objeción para que realice el cierre del expediente digital, en el cual reposarán todos los documentos generados durante la gestión del siniestro, para posteriormente ser entregado a La Entidad.</p>

CÓDIGO I-AGA-02	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Coordinación Nacional SIGCMA	APROBÓ Comité Nacional del SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 18/10/2023	FECHA 28/11/2023	FECHA 29/11/2023