
	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 1 DE 6



TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS
CSC-RF-PR-03

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Actualización Normograma	Gian Carlo Gerometta	30 de junio de 2014	1
Actualización Logo de la Entidad	Jimmy Ricardo Munevar	15 de junio de 2016	2
Actualización Logo de la Entidad	Saúl Edgardo González	23 de marzo de 2021	2
Actualización del procedimiento al formato suministrado por el área de calidad. Se eliminaron y se actualizaron las actividades, responsable y puntos de control	Javier Ricardo Castro	07/12/2021	3

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 2 DE 6

OBJETIVO

Hacer efectiva una póliza a causa de la ocurrencia de un siniestro.

ALCANCE

Se inicia desde la recepción de los informes de ocurrencia del siniestro, hasta el pago del valor de la indemnización.

SOPORTE LEGAL

Ver Normograma.

RESPONSABLE

Subgerente Administrativo y Financiero – Subgerente de Servicios Corporativos.

GLOSARIO

BIENES: Los bienes consisten en cosas corporales o incorporales. Corporales son las que tienen un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, un libro. Incorporales las que consisten en meros derechos, como los créditos y las servidumbres activas.

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, expedición de 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 indemnizatoria.

INDEMNIZACIÓN: Pago 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

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 3 DE 6

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 la fecha, hora, lugar, relación de bienes afectados y breve descripción de la ocurrencia de los hechos materia de reclamación.

SINIESTRO: Realización del riesgo asegurado (Artículo 1072 Código del Comercio). Es cuando sucede lo que se está amparando en la póliza y es motivo de indemnización, por ejemplo, un robo, un choque, una enfermedad o accidente, un incendio, etc.

PÓLIZA: Documento contentivo del contrato de seguros y que sirve como prueba de la existencia del mismo.

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 la misma, produce la terminación del contrato. (Artículo 1068 Código de Comercio).

BENEFICIARIOS A TÍTULO ONEROSO O GRATUITO: Art. 1141. Será beneficiario a título gratuito aquel cuya designación tiene por causa la mera liberalidad del tomador. En los demás casos, el beneficiario será a título oneroso. En defecto de estipulación en contrario, se presumirá que el beneficiario ha sido designado a título gratuito.


CARÁCTER INDEMNIZATORIO DEL SEGURO: Art. 1088. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

CARÁCTER INDEMNIZATORIO DE LOS AMPAROS: Art. 1140. Los amparos de gastos que tengan un carácter de daño patrimonial, como gastos médicos, clínicos, quirúrgicos o farmacéuticos tendrán carácter indemnizatorio y se regularán por las normas del Capítulo II cuando éstas no contraríen su naturaleza.

CARGA DE LA PRUEBA: Art. 1077. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

DAÑO EMERGENTE: El realmente producido en el patrimonio o bienes de una persona.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

 	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 4 DE 6

Se caracteriza por ser un daño cierto y actual.

LUCRO CESANTE. Ganancia o utilidad dejada de percibir a consecuencia de un acontecimiento concreto (p.ej., un siniestro cubierto en la póliza). Se mide por la diferencia que se hubiera obtenido en caso de no haberse producido las circunstancias que lo han causado. Consiste en el daño negativo que se produce por el no aumento del patrimonio del acreedor a consecuencia de la ganancia que ha dejado de percibir por causa de la actuación de deudor.

RIESGO. Art. 1054. Denominase riesgo el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles, 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.

COPIA CONTROLADA

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

 	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 5 DE 6

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. TRAMITE PAGO SINIESTROS GRUPO DEUDORES				
1	Recibir los informes sobre la ocurrencia de siniestros junto con la documentación necesaria para hacer la reclamación ante la aseguradora.	Subgerencia de Servicios Corporativos	Secretaria Ejecutiva	Informe de la ocurrencia del siniestro
2	Emitir certificación del estado del crédito por el cual se está efectuando la reclamación.	Subgerencia de Servicios Corporativos	Secretaria Ejecutiva	Certificación del estado del crédito
3	Librar oficio de solicitud del pago respectivo del siniestro ante la Aseguradora.	Subgerencia de Servicios Corporativos	Secretaria Ejecutiva	Oficio de solicitud de pago
4	Trasladar la documentación al corredor y/o intermediario de seguros para continuar con el trámite respectivo anexando documentación soporte.	Subgerencia de Servicios Corporativos	Secretaria Ejecutiva	Firma de recibido del corredor y/o intermediario de seguros
5	Recibida la transferencia del siniestro por parte de la aseguradora, la Tesorera General registra el ingreso recibido por la aseguradora para posteriormente elaborar el desglose por parte de la Dirección de Cartera y Ahorro.	Tesorería General - Dirección de Cartera y Ahorro.	Profesional Universitario	Desglose de cartera
B. TRAMITE PAGO SINIESTRO ELEMENTOS DEVOLUTIVOS				
6	Recibir los informes sobre la ocurrencia de siniestros junto con la documentación necesaria para hacer la reclamación de acuerdo con los requisitos por pérdida, hurto o daño de elementos devolutivos de la Corporación Social de Cundinamarca.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Almacenista)	Informe sobre la ocurrencia del siniestro

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	TRAMITAR PAGO DE SINIESTROS	CÓDIGO: CSC-RF-PR-03
		VERSIÓN: 3
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 6 DE 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
7	Reportar al corredor y/o intermediario de seguros la pérdida, hurto o daño de elementos adjuntando los soportes que demuestren ocurrencia, cuantía y pérdida (cotización y denuncia).	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Almacenista)	Reporte a la Aseguradora, cotización, Ingreso a Inventarios y denuncia
8	Entregar el oficio con sus soportes para la firma del Subgerente Administrativo y Financiero.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Almacenista)	Oficios con los soportes
9	<p>Someter a consideración del Comité de Conciliación y Defensa Judicial la indemnización objeto de reclamación presentada por la compañía de seguro.</p> <p>Nota: Poner a consideración el pago de siniestro a proveedor o transferencia directa a la entidad.</p>	Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Integrantes del comité	Acta del comité de conciliación

DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
YEIMY ROMERO ACUÑA Contratista	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO T Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D Subgerente Administrativo y Financiero	OMAR GERADO DIAZ Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO