



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2025-01-09

RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

Versión: 3

LÍDER DE PROCESO

SUBDIRECTOR/A ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para realizar reclamaciones de siniestros ante la aseguradora por pérdidas o daños de los bienes patrimoniales de la Entidad, así como aquellos por lo que sea y/o fuere legalmente responsable; así mismo, la responsabilidad civil y patrimonial en que puedan incurrir los servidores públicos con ocasión a sus funciones.

2. ALCANCE

Inicia con el envío de notificación de la pérdida o daño del bien por medio de una comunicación oficial interna (Orfeo) a la Subdirección Administrativa y Financiera y finaliza con el reportar a Contabilidad, Control Disciplinario, OAJ la reposición del bien y la entregar a la Compañía Aseguradora el bien dañado en calidad de Salvamento.

3. ÁREAS RESPONSABLES

400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4. GLOSARIO (TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS)

Asegurador: Persona quien asume los riesgos y paga la indemnización en caso de presentar un siniestro.

Beneficiario: Es quien tiene derecho a percibir la indemnización o suma asegurada en caso de siniestro.

Contrato de Seguros: Es un contrato en virtud del cual una parte (el tomador) se hace prometer de otra (asegurador) el pago de una prestación para sí o para un tercero en caso de ocurrir un determinado riesgo a cambio de una remuneración (prima).

Corredor de seguros: Es aquella persona que, a cambio de una remuneración, actúa como mediador de seguros. El asegurado se beneficia de sus conocimientos y servicios y confía en que el Corredor no estará influenciado por ninguna entidad aseguradora, ofreciéndole un asesoramiento profesional e imparcial.

Deducible: Suma previamente convenida que invariablemente se descuenta del importe que se va a indemnizar. Puede ser estipulada como un valor fijo, como porcentaje de la pérdida, o como porcentaje del valor asegurado o asegurable. Es la porción que debe asumir el asegurado antes de que la Compañía de seguros efectúe algún pago de beneficios. Su razón de ser es evitar el pago de un gran número de pequeñas indemnizaciones que se podrían presentar en un ramo de seguros determinado.

Prima: Es la contraprestación que el asegurador recibe por asumir los riesgos.

Póliza Todo Riesgo Daño Material: Dicha póliza cubre la pérdida, destrucción física o daño material que, en forma accidental, súbita e imprevista, sufran los bienes asegurados, que hagan necesaria su reparación o reposición.

Salvamento: Son los bienes recuperados por la compañía de seguros después de lleva a cabo el proceso de indemnización.

Siniestro: Es el evento cubierto por el seguro. Ocurre cuando se presenta el riesgo asegurado en la póliza y produce daños. Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Suceso perjudicial del que resulta una reclamación bajo un contrato de seguro y del que habrá de responder el asegurador en función de las garantías prestadas por la póliza y la causa del mismo.

Tomador: Persona que traslada los riesgos, por cuenta propia o de un tercero. Es quien celebra el contrato de seguro. Puede ser natural o jurídica

Valor asegurado: Valor que la Compañía se compromete a pagar al cliente por un riesgo, en caso de ocurrir el siniestro. Es el límite máximo de responsabilidad del asegurador. Algunos productos permiten el incremento automático del valor asegurado de acuerdo con una tasa acordada con el cliente

Valor de reposición: Valor a nuevo de un bien, sin aplicación de demérito por uso.

Vigencia: Es el lapso de tiempo durante el cual un seguro provee cobertura. Este es un concepto importante porque a partir de la fecha de inicio de vigencia de una póliza comienza a contarse el plazo que tiene el cliente para pagar su prima.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

El asegurado deberá suministrar toda la información y documentación necesaria para establecer la pérdida o daño y el valor a indemnizar; por lo tanto, el servidor público y/o contratista a cargo del inventario, debe dar aviso a la Subdirección Administrativa y Financiera – UG Almacén General o quien esté a cargo y este a su vez al Intermediario de Seguros de la ocurrencia del siniestro para poner en conocimiento a la aseguradora.

Los documentos que se requieren son los básicos para el análisis de la reclamación, no por ello son los únicos soportes para la indemnización de un siniestro, dado que si la Compañía de Seguros estima conveniente, solicitará mayor documentación para definir el caso.

6. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS 	Notificación del siniestro a través de Orfeo e informado por correo electrónico.	RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD	Reposición del bien.	<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS Proporcionar la dirección que guía la Entidad frente a los escenarios presentes y futuros, a través de instrumentos de programación,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

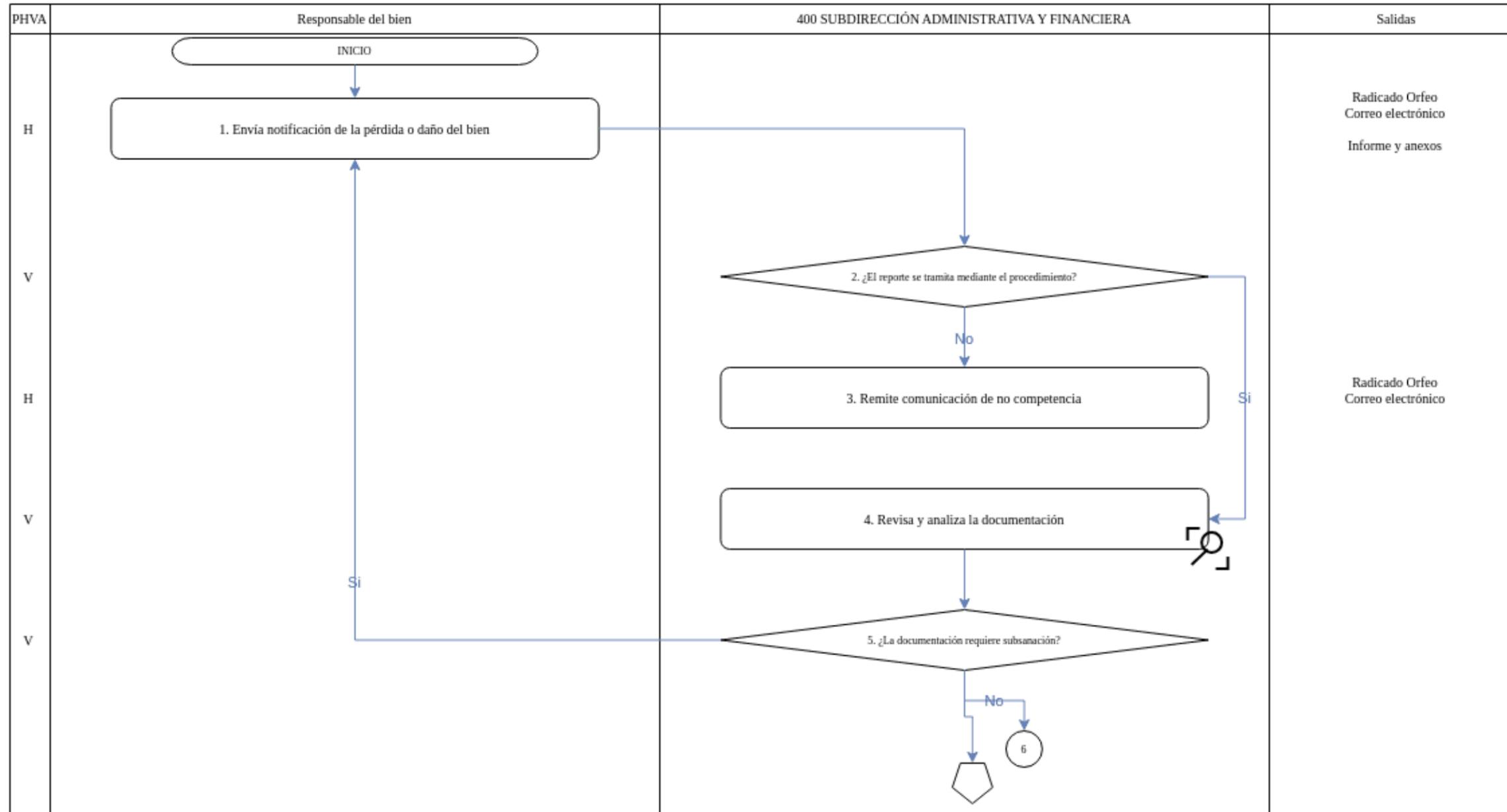
Fecha: 2025-01-09

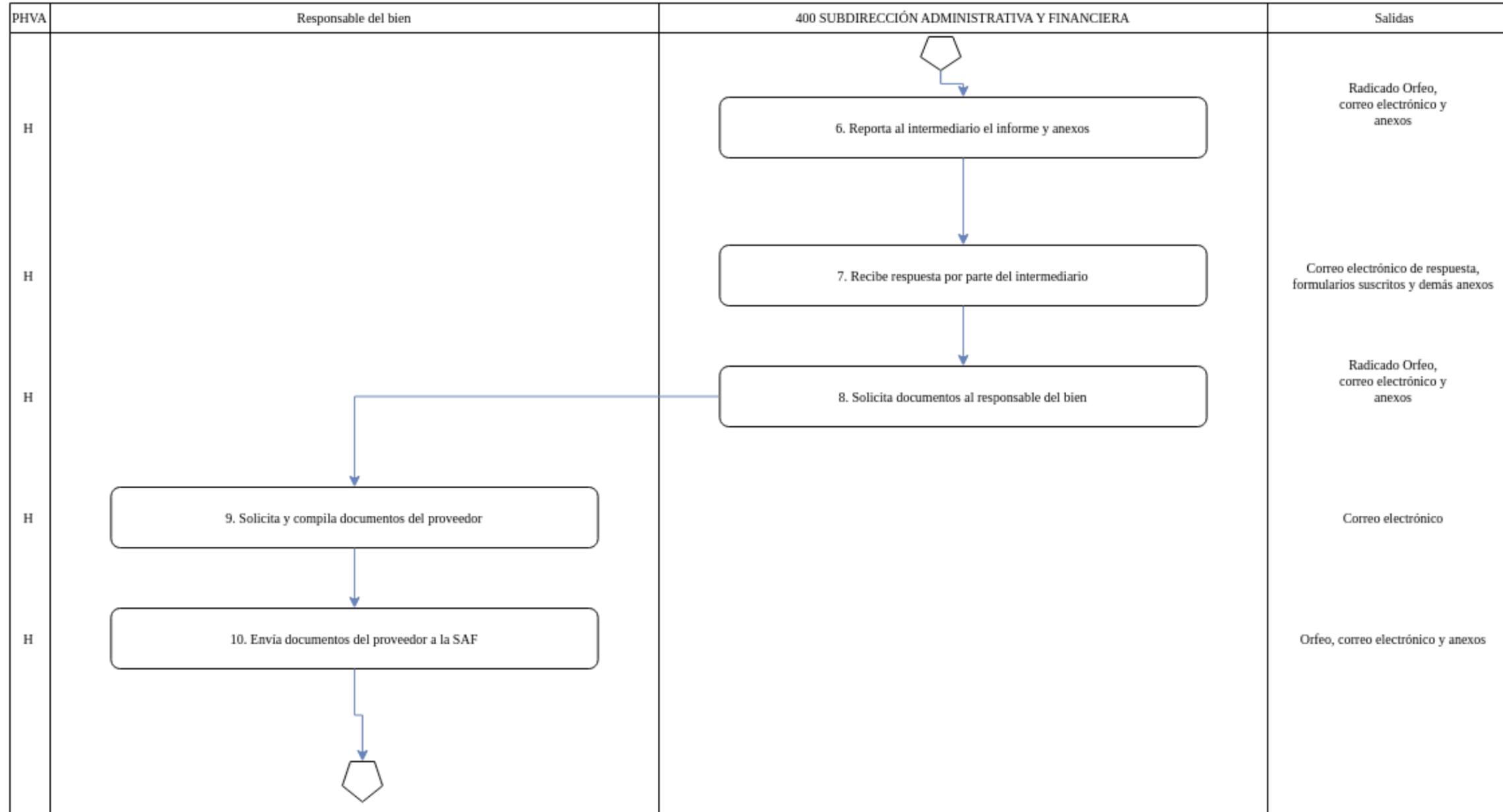
RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

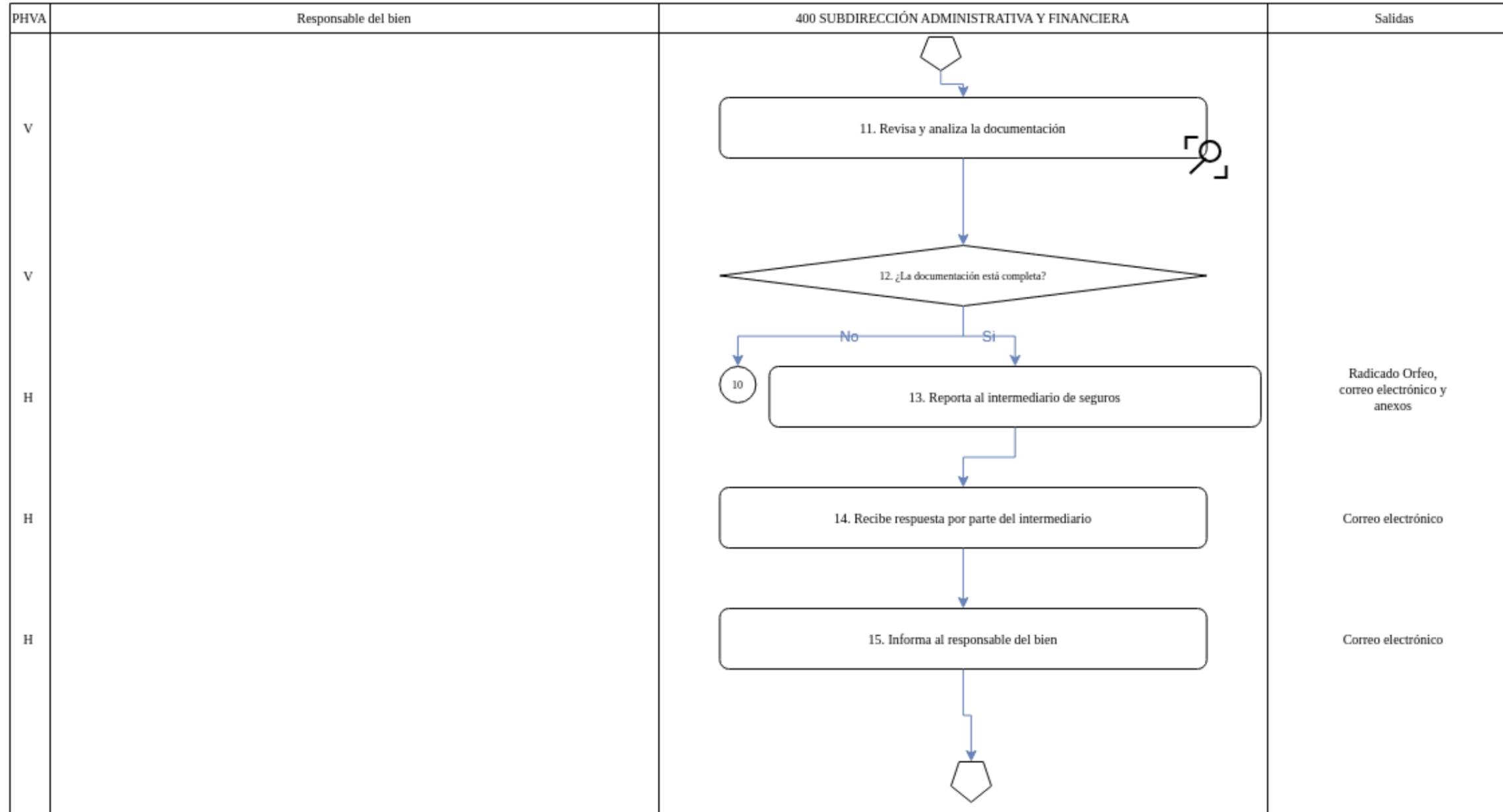
Versión: 3

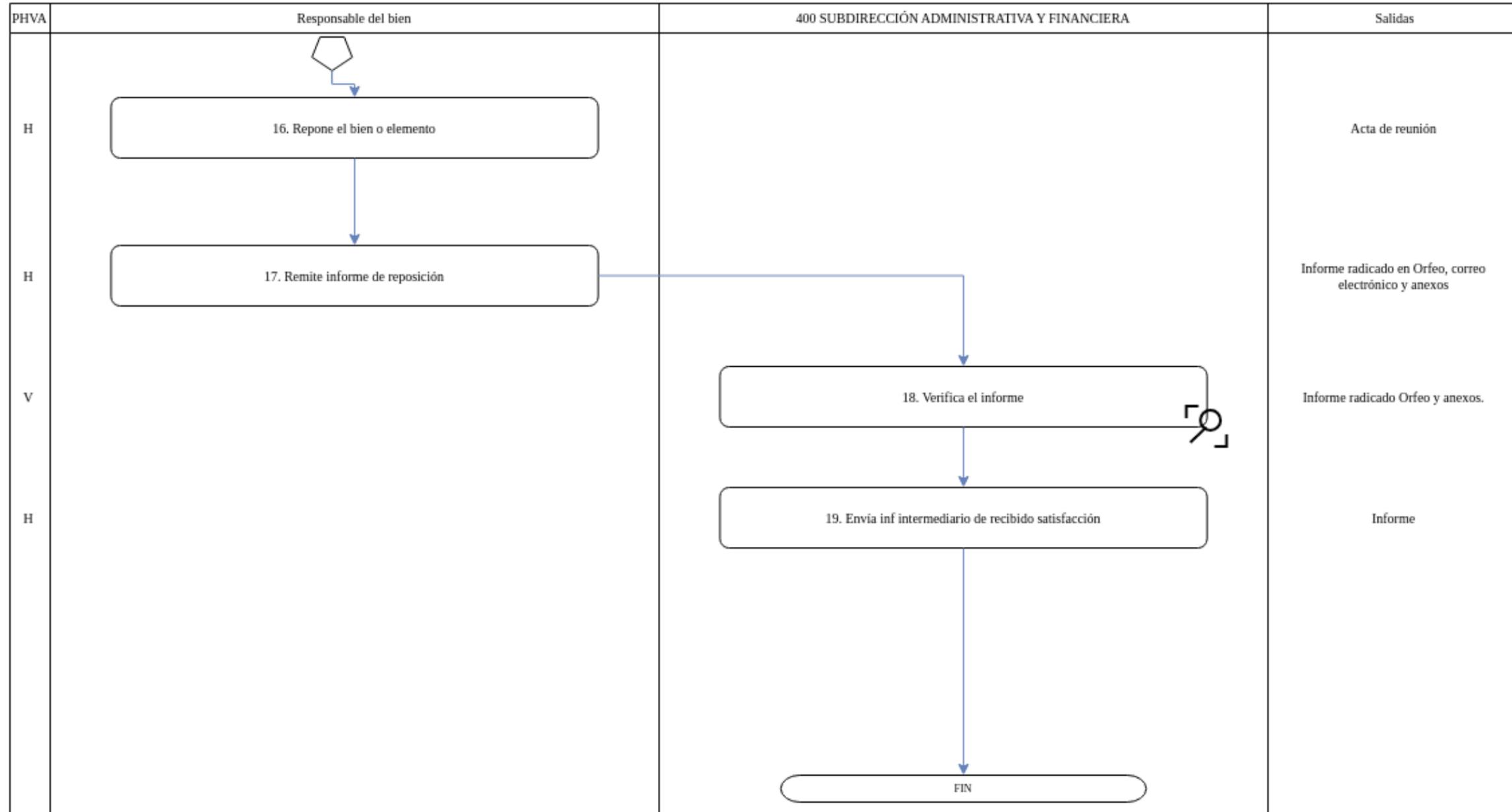
seguimiento, evaluación y realimentación de la gestión institucional, facilitando el desarrollo articulado de sus planes, programas y proyectos propuestos para el cumplimiento misional, con el fin de generar el impacto social esperado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO









8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	ACTORES	RESPONSABLE	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	H	Identificar el tipo de siniestro. Para realizar el reporte de los siniestros de bienes muebles e inmuebles, el funcionario y/o contratista, identificara si estos fueron por:	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	1 día hábil	Denuncia ante autoridad competente de la pérdida, hurto calificado del bien o Informe técnico o administrativo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2025-01-09

RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

Versión: 3

		<p>1. Daño total en los bienes muebles e inmuebles. Nota: Ir a la actividad No. 2 de este procedimiento.</p> <p>2. Pérdida o hurto de bienes muebles. Nota: Ir a la actividad No. 3 de este procedimiento.</p> <p>3. Daños en casos fortuitos de los bienes muebles e inmuebles. Nota: Ir a la actividad No. 4 de este procedimiento.</p>				
2	H	<p>Elaborar reporte de siniestro por daños en bienes. Solicitar un concepto técnico (Formato GBS-F-09) del estado del bien afectado al área técnica especializada en el tema según corresponda así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos Tecnológicos: A la OAPTI, a través del correo electrónico soporte.ti@idartes.gov.co - Muebles y enseres: A la UG Mantenimiento e Infraestructura a través del correo electrónico mantenimiento@idartes.gov.co - Equipos eléctricos y/o electrónicos: A la UG Almacén General a través del correo electrónico almacen.general@idartes.gov.co - Instrumentos musicales y/o acústicos: A la Subdirección de Formación Artística a través un correo electrónico dirigido a la Subdirector@ de Formación Artística. <p>1. Documento firmado por el responsable del bien, donde se describa la versión libre de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los mismos.</p> <p>2. Copia del concepto técnico de los bienes afectados emitido por el área competente a través del Formato GBS-F-09, radicado en el aplicativo Orfeo dirigido al Almacenista General.</p> <p>3. Registro fotográfico del bien afectado donde se evidencie el daño del bien (Se sugiere como mínimo de 2 a 3 fotos en diferentes ángulos).</p> <p>4. Dos (2) cotizaciones con vigencia mínima de 60 días contados a partir de la fecha de su expedición validadas por el área técnica especializada del IDARTES en donde se señale que el bien cotizado cuenta con características iguales o superiores al bien afectado.</p> <p>5. Formato salida de bienes devolutivos, consumo controlado y consumo Código: GBS-F-04 por medio del cual hace devolución del elemento afectado a la bodega del Almacén General.</p>	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	3 días hábiles	
3	H	<p>Reclamación por hurto de bienes. El funcionario y/o contratista, deberá tener en cuenta los siguientes documentos para realizar la solicitud de reclamación en caso de hurto del bien:</p> <p>1. Documento firmado por el responsable del bien, donde se describa la versión libre de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los mismos.</p> <p>2. Copia de la denuncia instaurada ante la autoridad competente en donde se manifiesten las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos.</p> <p>3. Dos (2) cotizaciones con vigencia mínima de 60 días contados a partir de la fecha de su expedición validadas por el área técnica especializada del IDARTES en donde se señale que el bien cotizado cuenta con características iguales o superiores al bien afectado.</p> <p>4. Cuando los hechos ocurran en las instalaciones del IDARTES: Informe de la compañía de vigilancia respecto de la ocurrencia de los hechos indicando tiempo, modo y lugar de los mismos.</p>	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	3 días hábiles	
4	H	<p>Reclamación por daño o casos fortuitos. El funcionario y/o contratista, deberá tener en cuenta los siguientes documentos para realizar la solicitud de reclamación por daño o casos fortuitos:</p>	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	3 días hábiles	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2025-01-09

RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

Versión: 3

		<p>1. Documento firmado por el responsable del bien, donde se describa la versión libre de los hechos, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los mismos.</p> <p>2. Copia del concepto técnico de los bienes afectados emitido por el área competente a través del Formato GBS-F-09, radicado en el aplicativo Orfeo dirigido al Almacenista General.</p> <p>3. Registro fotográfico del bien afectado donde se evidencie el daño del bien (Se sugiere como mínimo de 2 a 3 fotos en diferentes ángulos).</p> <p>3. Dos (2) cotizaciones con vigencia mínima de 60 días contados a partir de la fecha de su expedición validadas por el área técnica especializada del IDARTES en donde se señale que el bien cotizado cuenta con características iguales o superiores al bien afectado.</p> <p>4. Formato salida de bienes devolutivos, consumo controlado y consumo Código: GBS-F-04 por medio del cual hace devolución del elemento afectado a la bodega del Almacén General.</p>				
5	H	<p>Recepcionar siniestro y autorizar su reclamación El funcionario y/o contratista responsable del bien, una vez cuente con la documentación requerida (según el tipo de siniestro), radicara por Orfeo una comunicación interna dirigida al subdirector Administrativo y Financiero y al Almacenista General de la Entidad, solicitando la activación de la póliza por reposición del bien afectado, indicando nombre, detalle, numero de placa de inventario y ubicación del bien.</p>	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	5 días hábiles	Comunicación Interna radicada en Orfeo dirigida al Almacenista general.
6	V	<p>Revisar la documentación. El supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisar la documentación entregada por el funcionario o contratista responsable del bien para iniciar el trámite de reclamo ante el corredor de seguros. -Deberá aportar y adjuntar el comprobante de ingreso o factura de compra del elemento o bien objeto de reclamación. 	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyo a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles.	comprobante de ingreso de o los bienes objeto de reclamación.
7	H	<p>Gestionar reclamación con el corredor de seguros. El supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato iniciarán el trámite de reclamación ante el corredor de seguros, adjuntando los documentos remitidos por el funcionario o contratista responsable del bien, y realizará el respectivo seguimiento a la reclamación.</p>	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles.	Comunicación externa radicada en Orfeo.
8	H	<p>Informar novedades a las Unidades de Gestión. El supervisor del contrato de seguros deberá informar la novedad a las áreas de Contabilidad, Control Disciplinario Interno y la Oficina Jurídica (OAJ) para realizar los registros contables correspondientes, gestionar la baja del bien, iniciar investigaciones disciplinarias y, de ser necesario, abrir procesos jurídicos de cobro.</p>	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor del contrato de seguros.	5 días hábiles.	Comunicación interna en Orfeo.
9	V	<p>Revisar la reclamación y documentación. El corredor de seguros revisará la reclamación y la documentación aportada por IDARTES y generará un radicado al siniestro.</p> <p>Así mismo, solicitará el aporte de documentación e información complementaria, que consideren necesaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizará inspección física de los hechos cuando se requiera, peritaje de los bienes afectados, etc. -se pronunciará mediante oficio aceptando o rechazando el pago de la indemnización. 	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Corredor de seguros- intermediario.	30 días hábiles	Oficio aceptando la indemnización.
10	A	<p>¿Se acepta o se rechaza la solicitud? ¿El siniestro es aceptado o rechazado por la Aseguradora?</p>	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles.	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2025-01-09

RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

Versión: 3

		Si es aceptado: ir a la actividad 12. No es aceptado: ir a la actividad 11. Si: Continúa en la actividad 12 No: Continúa en la actividad 11				
11	H	Remitir comunicación de no competencia Informar a través de correo institucional al responsable del bien, indicando que el trámite no se realiza a través del procedimiento de reclamación por pérdidas, daños o hurtos de bienes muebles e inmuebles de la Entidad.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles.	Correo Institucional.
12	H	Notificar indemnización solicitar documentos de pago. El supervisor y/o apoyos de supervisión del contrato de seguros deberán comunicar a los responsables del bien afectado la aprobación de la indemnización por parte de la aseguradora. Asimismo, gestionarán la solicitud de los siguientes documentos para proceder con el pago al proveedor: 1. Liquidación debidamente diligenciada. 2. Autorización del Asegurado diligenciada (Recibo de indemnización). 3. Factura original de venta y/o Cuenta de Cobro emitida por el proveedor por el valor autorizado a nombre de la aseguradora. 4. Acta de reunión celebrada entre el responsable del bien, el proveedor y la Unidad de Gestión Almacén en la que conste la entrega del mismo a satisfacción en la bodega del Almacén General. 5. Certificación bancaria del proveedor 6. Registro Único Tributario (RUT) del proveedor, actualizado. 7. Formulario de Conocimiento del Cliente SARLAFT diligenciado y copia del documento de identificación ampliado al 150% del representante legal del proveedor. 8. Certificado de Existencia y Representación Legal del proveedor con fecha de expedición no mayor a 30 días.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles.	Notificación por correo electrónico al responsable.
13	H	Solicitar la creación de una cuenta por cobrar. Una vez enviada la documentación requerida para el pago al proveedor, el funcionario o contratista responsable deberá solicitar a la Unidad de Gestión-Contabilidad, mediante Orfeo la apertura de una cuenta por cobrar a nombre de la aseguradora.	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	5 días hábiles.	Comunicación en Orfeo.
14	H	Solicitar ingreso de reposición del bien. Tramitar la solicitud de ingreso de la reposición del bien al inventario de la Entidad, según procedimiento GBS-PD-02.	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	5 días hábiles	Comunicación interna- solicitud de ingreso.
15	H	Solicitar instalación del bien. Solicitar al área técnica especializada la instalación del nuevo bien (Si se requiere dicha instalación).	Responsable del bien	Funcionario y/o contratista responsable del bien afectado.	5 días hábiles	
16	H	Realizar ingreso y notificar a las áreas. El supervisor y/o apoyo a la supervisión del contrato de seguros deberá: - Tramitar el ingreso del bien nuevo al inventario del IDARTES. - Reportar a Contabilidad, Control Disciplinario, OAJ la reposición del bien.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles	Comprobante de ingreso- comunicación interna a las áreas competentes.
17	H	Enviar informe, entregar salvamento y cerrar el caso. El supervisor y/o apoyo a la supervisión del contrato de seguros enviará por medio de una comunicación oficial externa (Orfeo) al intermediario de seguros el informe de recibido a satisfacción del bien o elemento y - entregará a la Compañía Aseguradora el bien dañado en calidad de Salvamento. Nota: una vez enviado el informe al intermediario, el caso queda cerrado y se registra como tramitado en el formato de seguimiento de siniestros.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros.	5 días hábiles	Comunicación externa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2025-01-09

RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

Versión: 3

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
6. Revisar la documentación.: El supervisor y/o apoyos a la supervisión del contrato de seguros, deberán: -Revisar la documentación entregada por el funcionario o contratista responsable del bien para iniciar el trámite de reclamo ante el corredor de seguros. -Deberá aportar y adjuntar el comprobante de ingreso o factura de compra del elemento o bien objeto de reclamación.	Documentación revisada por el grupo de seguros IDARTES	La documentación debe estar completa, incluyendo comprobante de ingreso o factura de compra del bien.	Solicitar al responsable cualquier documento faltante o subsanar inconsistencias en la documentación.	Comunicación externa reportando el siniestro al corredor de seguros.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos.

10. NORMATIVA ASOCIADA

-Ver Normativa Legal Vigente - Ver Normograma Institucional.

11. RECURSOS

Se requiere recurso humano idóneo (Formación académica profesional, conocimiento de la normatividad legal vigente que aplique al tema, amplios conocimientos de la herramienta establecida por la Entidad para este proceso y de las diferentes herramientas ofimáticas). Referente a recursos físicos y tecnológicos es necesario contar con un computador con alta capacidad de memoria de trabajo y almacenamiento, impresora, conexión a internet e insumos de papelería.

12. ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO
-	Sin información.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2019-06-17	Emisión Inicial
2	2022-08-25	Se requiere actualizar el procedimiento de acuerdo con las necesidades de la Entidad y en atención al formato vigente implementado por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.
3	2025-01-09	Se realiza modificación al procedimiento, en general, al objetivo, al alcancé, al glosario, a las condiciones de operación y a las actividades. La modificación a este procedimiento es requerida por el subdirector Administrativo y Financiero.

14. CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2024-12-20	ANDERSON ARLEY ACUÑA LEON	ENLACE MIPG
REVISÓ	2024-12-30	YAIZA KATHERINE PINTO GUERRERO	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-01-09	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-01-09	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

15. COLABORADORES

NOMBRE
ANDERSON ARLEY ACUÑA LEON