



GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2022-08-25

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

Versión: 2

Página: 1 de 10

0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
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.

1. LIDER DE PROCESO:

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Dar a conocer a los responsables de los bienes la forma en que deben realizarse las reclamaciones por pérdida, hurto y/o daños de bienes muebles de la Entidad o a cargo de esta.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: 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 envío del informe al intermediario de seguros sobre el recibo a satisfacción de la reposición del bien o elemento.

1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: 400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

2. GLOSARIO:

Póliza de seguro: contrato entre un asegurado y una compañía de seguros, que establece los derechos y obligaciones de ambos, en relación al seguro contratado.

Tomador: persona física o jurídica que suscribe el contrato de seguro.

Asegurado: persona física o jurídica sobre la que recae el riesgo que se asegura.

Asegurador: persona jurídica, autorizada por la Superintendencia Financiera que se encarga de asegurar los riesgos que se negocian en el contrato y que en caso de producirse responderá de ellos económicamente, a cambio de ello percibe la prima de la póliza de seguro que es en lo que se basa su negocio.

Beneficiario: persona física o jurídica que recibe la indemnización económica pactada en el contrato de seguro si se produce el riesgo cubierto.

Corredor de seguros: son personas naturales o jurídicas, independientes de las compañías de seguros, los cuales asesoran al Tomador.

Siniestro: es un acontecimiento inesperado y contemplado en la póliza de seguro, y que puede afectar a una persona o bien asegurado.

Responsable del bien: funcionario(a) a quien se le asigna el bien.

3. CONDICIONES GENERALES:

Es necesario tener en cuenta las obligaciones específicas relacionadas en el o los contratos de seguros tomados por parte de la Entidad.

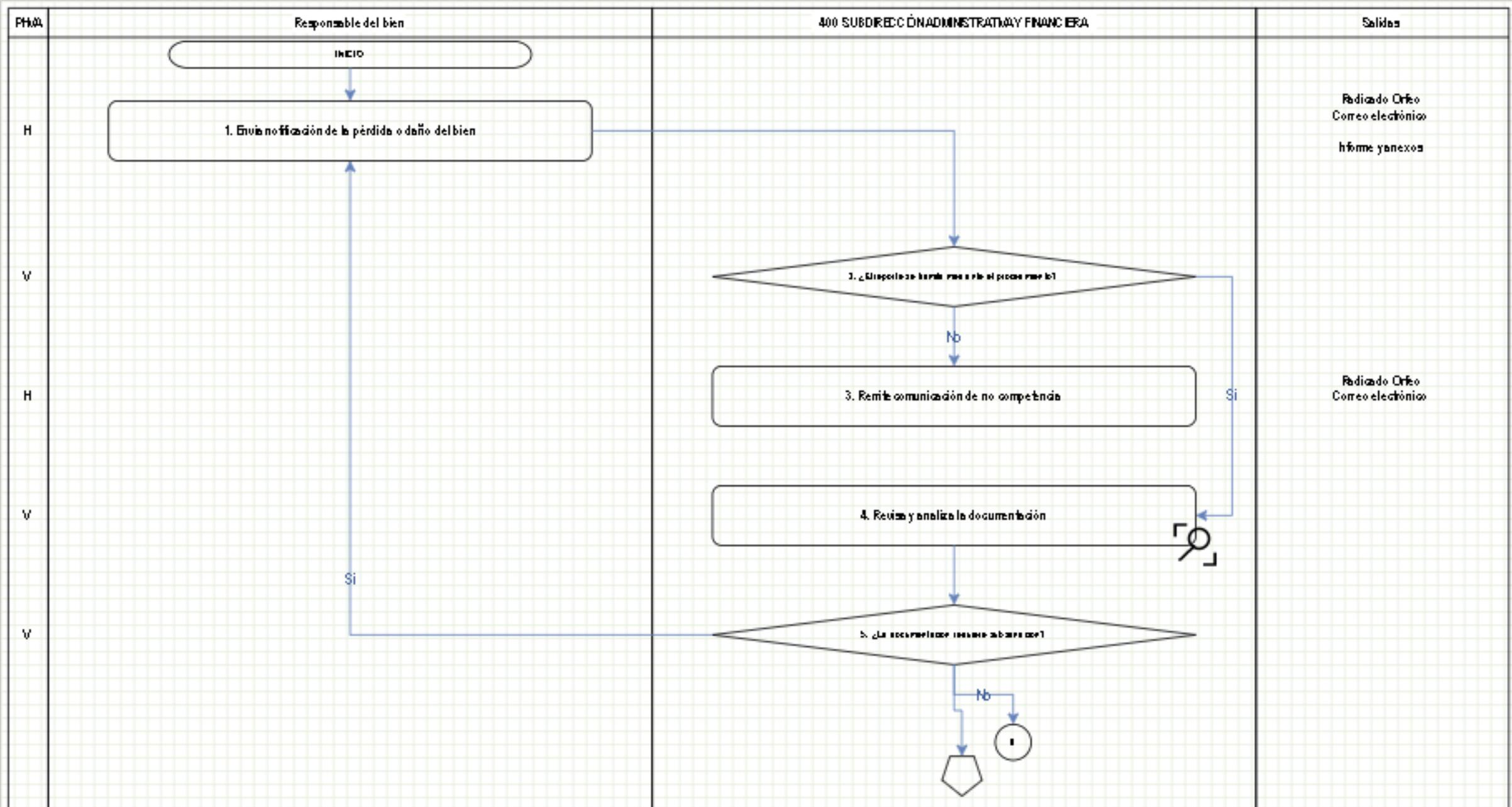
4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del IDARTES.

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 por pérdidas, daños o hurtos de los bienes.	<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS

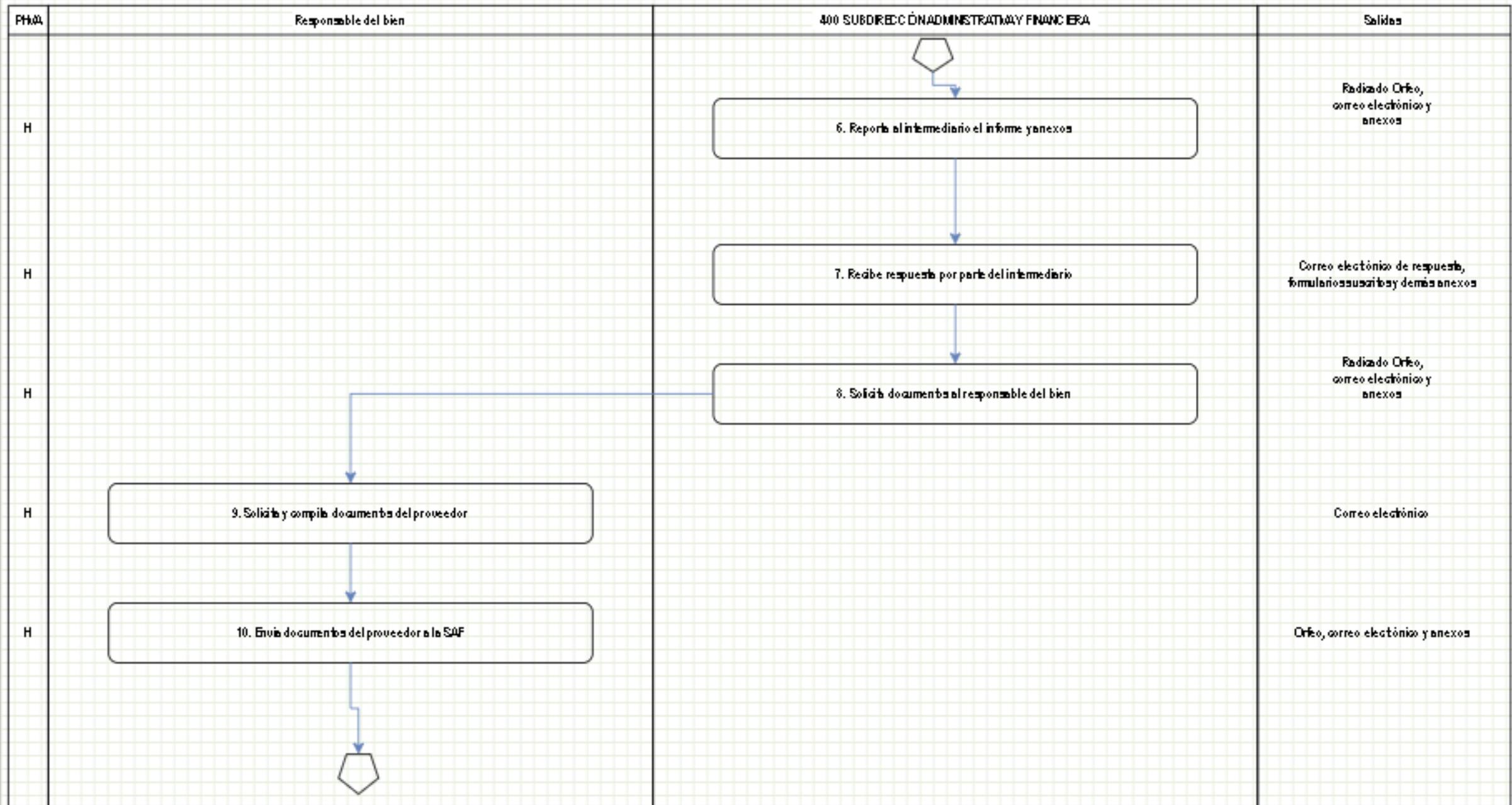
5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.

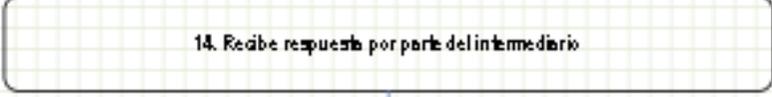
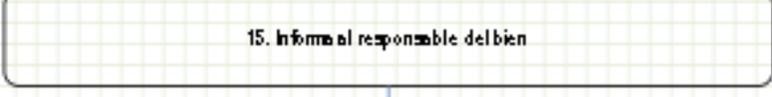
RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD



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

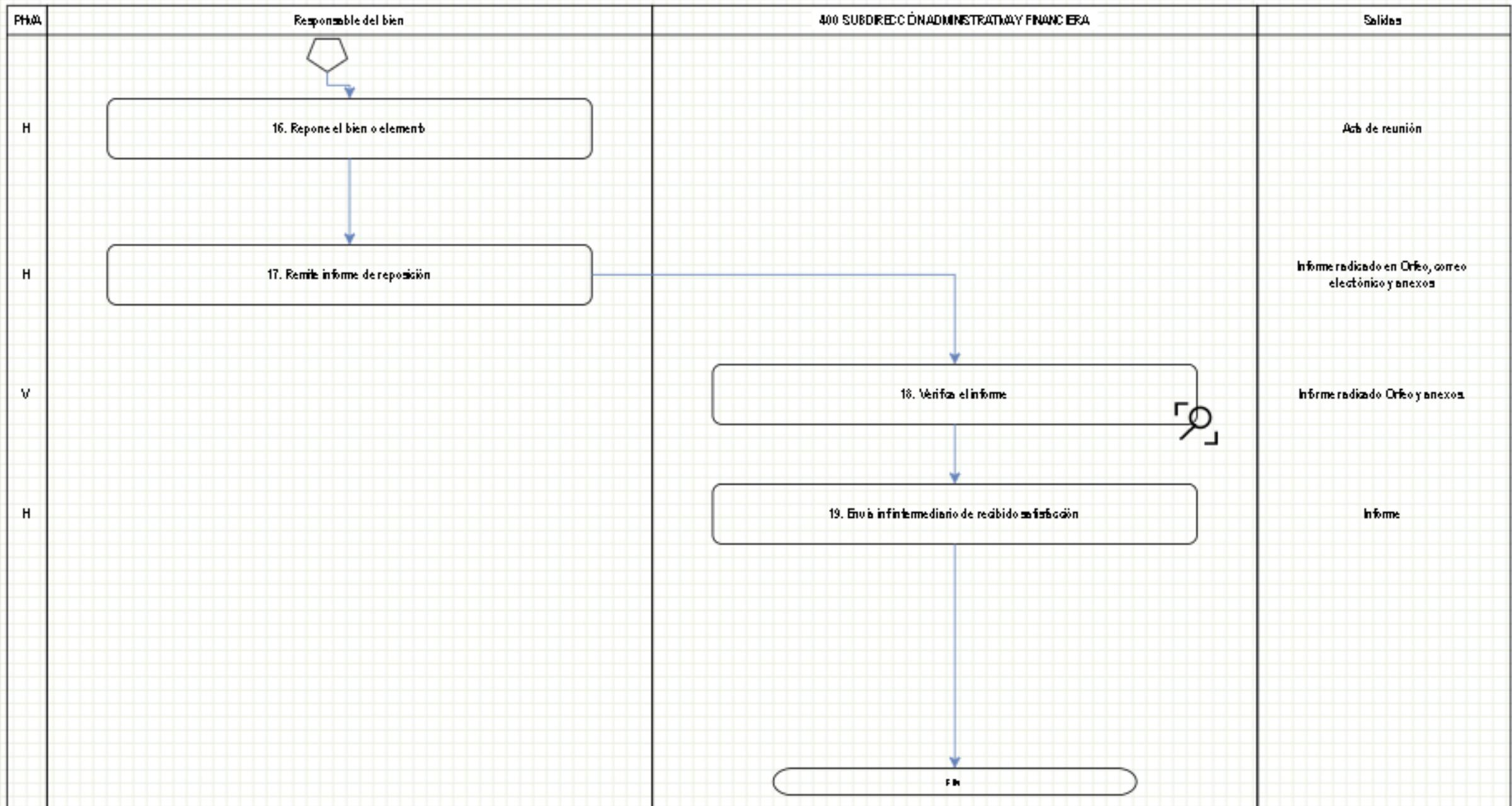


RECLAMACIÓN POR PERDIDAS, DAÑOS O HURTOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ENTIDAD

PH/A	Responsable del bien	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Salidas
V			
V			
H			Radicado Crítico, correo electrónico y anexos
H			Correo electrónico
H			Correo electrónico



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



5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	H	Envía notificación de la pérdida o daño del bien	Remite una comunicación oficial interna (Orfeo) al(a) Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) y un correo electrónico informando la pérdida, daño o hurto del bien, adjuntando informe de tiempo, modo y lugar, la denuncia (policía), formato de ingreso al Almacén General donde se indique el valor del bien y 2 cotizaciones como mínimo con características similares al bien.	Responsable del bien	Responsable del bien de la Unidad de Gestión	1 día	Radicado Orfeo Correo electrónico Informe y anexos
2	V	¿El reporte se tramita mediante el procedimiento?	¿El reporte recibido se tramita mediante el procedimiento de Reclamación por pérdidas, daños o hurtos de bienes, muebles e inmuebles de la Entidad? Si: ir a la actividad No.4 - Revisión y análisis de la documentación. No: ir a la actividad No. 3 - Remite comunicación de no competencia.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día	
3	H	Remite comunicación de no competencia	Informa a través de una comunicación oficial interna (Orfeo) 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	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día	Radicado Orfeo Correo electrónico
4	V	Revisa y analiza la documentación	Una vez recibida la comunicación, la SAF realiza la revisión de toda la documentación entregada. PC: verifica la información de todos los documentos relacionados.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día	
5	V	¿La documentación requiere subsanación?	¿La documentación requiere subsanación? Si: ir a la actividad No. 1 – Envía notificación de la pérdida o daño del bien No: ir a la actividad No.6 - Reporta al intermediario el informe y anexos.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario delegado de la SAF	1 día	
6	H	Reporta al intermediario el informe y anexos	Una vez recibida y analizada toda la información, se procede a realizar la notificación al intermediario de seguros por medio de una comunicación oficial externa y correo electrónico, adjuntando informe de tiempo, modo y lugar, la denuncia (policía), formato de ingreso al Almacén General donde se indique el valor del bien y 2 cotizaciones como mínimo con características similares al bien. Nota: notificar lo más pronto posible al intermediario de seguros con toda la documentación.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	3 días hábiles	Radicado Orfeo, correo electrónico y anexos

7	H	Recibe respuesta por parte del intermediario	La compañía de seguros a través del intermediario de seguros notifica: La cotización fue aprobada por la compañía aseguradora. Nota: los documentos requeridos para continuar con el trámite son: 1 - Por parte de la Entidad: Resolución de nombramiento del Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a Copia cédula de ciudadana del Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a 2- Por parte del responsable del bien: Factura a nombre de la compañía de seguros, informando el número de siniestro. Copia cédula de ciudadanía Representante Legal al 150% Formulario SARLAFT, debidamente diligenciado y firmado. Formato de autorización de transferencia electrónica, debidamente diligenciada y firmada. Certificación bancaria no mayor a 30 días. Cámara de Comercio del proveedor no mayor de 30 días. Rut no mayor a 90 días Certificado de representación legal no mayor a 30 días.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario de la SAF	1 día	Correo electrónico de respuesta, formularios suscritos y demás anexos
8	H	Solicita documentos al responsable del bien	Una vez recibida la notificación por parte del intermediario de seguros, solicita al responsable del bien la siguiente documentación diligenciada por parte del proveedor, la cual deberá ser remitida a la SAF, por medio de una comunicación oficial interna y correo electrónico: Factura a nombre de la compañía de seguros, informando el número de siniestro. copia cédula de ciudadanía Representante Legal al 150% Formulario SARLAFT, debidamente diligenciado y firmado. Formato de autorización de transferencia electrónica, debidamente diligenciada y firmada. Certificación bancaria no mayor a 30 días. Cámara de Comercio del proveedor no mayor de 30 días. Rut no mayor a 90 días Certificado de representación legal no mayor a 30 días.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	2 días hábiles	Radicado Orfeo, correo electrónico y anexos
9	H	Solicita y compila documentos del proveedor	Se realiza el acercamiento con el proveedor para requerir los documentos mencionados en la anterior actividad, con el fin de consolidar y remitir a la SAF. Nota: el responsable del bien tiene 5 días hábiles para enviar la información solicitada por la SAF.	Responsable del bien	Responsable del bien de la Unidad de Gestión	5 días hábiles	Correo electrónico
10	H	Envía documentos del proveedor a la SAF	Una vez el proveedor haya hecho la compilación de toda la documentación, el responsable del bien lo envía por medio de una comunicación oficial interna (Orfeo) y correo a la SAF .	Responsable del bien	Responsable del bien de la Unidad de Gestión	2 días hábiles	Orfeo, correo electrónico y anexos
11	V	Revisa y analiza la documentación	Una vez recibida la comunicación, realiza la revisión de toda la documentación entregada. PC: verifica la información de todos los documentos relacionados.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día hábil	
12	V	¿La documentación está completa?	¿La documentación está completa y atiende a los lineamientos de la compañía de seguros? Si: ir a la actividad No. 13 - Reportar al intermediario de seguros. No: ir a la actividad No.10 - Envío de documentos del proveedor a la SAF.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	3 horas	

13	H	Reporta al intermediario de seguros	Una vez recibida y analizada toda la información, se procede a enviar la documentación al intermediario de seguros por medio de una comunicación oficial externa (Orfeo) y correo electrónico, adjuntando toda la documentación requerida. El intermediario de seguros deberá confirmar el recibo de la información.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día hábil	Radicado Orfeo, correo electrónico y anexos
14	H	Recibe respuesta por parte del intermediario	Se recibe respuesta por parte del intermediario de seguros, emitida por la compañía aseguradora.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día hábil	Correo electrónico
15	H	Informa al responsable del bien	Informa al responsable del bien la respuesta emitida por parte de la compañía aseguradora.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día hábil	Correo electrónico
16	H	Repone el bien o elemento	Una vez aprobada la documentación por parte de la compañía aseguradora y notificada a la Entidad, el responsable del bien debe realizar el acompañamiento al proveedor durante la reposición del bien o elemento.	Responsable del bien	Responsable del bien de la Unidad de Gestión	1 día hábil	Acta de reunión
17	H	Remite informe de reposición	Envía a la SAF un informe de recibido a satisfacción del bien o elemento por medio de una comunicación oficial interna (Orfeo) y correo electrónico. El informe debe contener: Que el bien o elemento cuente con las características técnicas similares al bien que se va a reemplazar, debidamente firmado por el responsable del bien.	Responsable del bien	Responsable del bien de la Unidad de Gestión	1 día	Informe radicado en Orfeo, correo electrónico y anexos
18	V	Verifica el informe	Revisa que el informe de recibo a satisfacción, se ajuste a lo requerido y además contenga el ingreso del bien o elemento al Almacén General. PC: verifica que la información suministrada cuente con el ingreso al Almacén General del bien o elemento a la Entidad.	400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día	Informe radicado Orfeo y anexos.
19	H	Envía inf intermediario de recibido satisfacción	El responsable del trámite de seguros de la Entidad envía por medio de una comunicación oficial externa (Orfeo) al intermediario de seguros el informe de recibido a satisfacción del bien o elemento. 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	Contratista o funcionario(a) de la SAF	1 día hábil	Informe

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. La notificación se debe hacer inmediatamente haya ocurrido el siniestro al supervisor y a la Subdirección Administración y Financiera por medio de un radicado Orfeo y correo electrónico.
2. Los bienes propios de la Entidad son amparados en el marco de un programa de seguros, que la Entidad contrata.
3. El informe de hurto, pérdida o daño del bien debe ser dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera y realizado por el responsable del bien o quien designe el jefe inmediato. El informe debe indicar las condiciones de tiempo, modo y lugar del siniestro.
4. El responsable del bien o quien designe el jefe inmediato debe solicitar las cotizaciones del bien o elemento (hurto, pérdida o daño).
5. La notificación del siniestro al intermediario de seguros debe tener: a) el informe de los hechos ocurridos, b) denuncia (policía, siempre y cuando sea un hurto), c) factura, d) ingreso al Almacén General, e) mínimo dos (2) cotizaciones con características y valores similares al bien que se va a reponer.
6. Toda la documentación generada debe radicarse en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.



GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2022-08-25

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

Versión: 2

Página: 9 de 10

7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
4. Revisa y analiza la documentación: Una vez recibida la comunicación, la SAF realiza la revisión de toda la documentación entregada. PC: verifica la información de todos los documentos relacionados.	Informe relacionando toda la documentación solicitada.	Que la documentación sea veras, información completa, con las firmas necesarias y legible.	Complementar la documentación, adjuntar soportes requeridos debidamente firmados.	Radicado Orfeo del informe y sus anexos.
11. Revisa y analiza la documentación: Una vez recibida la comunicación, realiza la revisión de toda la documentación entregada. PC: verifica la información de todos los documentos relacionados.	Informe relacionando toda la documentación solicitada.	Que la documentación sea veras, información completa, con las firmas necesarias y legible.	Complementar la documentación, adjuntar soportes requeridos debidamente firmados.	Radicado Orfeo del informe y sus anexos.
18. Verifica el informe: Revisa que el informe de recibo a satisfacción, se ajuste a lo requerido y además contenga el ingreso del bien o elemento al Almacén General. PC: verifica que la información suministrada cuente con el ingreso al Almacén General del bien o elemento a la Entidad.	Informe relacionando el radicado del ingreso almacén del bien o elemento a la Entidad.	Relación del radicado e información completa, con las firmas necesarias y legible.	Complementar la documentación, adjuntar soportes requeridos debidamente firmados y radicados.	Radicado Orfeo del informe y sus anexos.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

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

9. NORMATIVA ASOCIADA:

Constitución Política de Colombia - Art 90, Art 150 numeral 19.

Código Civil Ley 84 de 1873 Art. 1501 y Art. 655.

Código de Comercio-Decreto 410 de 1971 Art. 658 "Por el cual se expide el Código de Comercio" Libro Cuarto - De los Contratos y Obligaciones Mercantiles, Título V Del Contrato de Seguro".

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".

Ley 80 de 1993.

Ley 610 de 2000, Art. 1, 3, 4, 6, 7 y 44.

Ley 734 de 2002 la cual fue derogada por la Ley 1952 de 2019 cuya vigencia fue diferida hasta el 29 de marzo de 2022 la entrada en vigencia de la Ley 1952, modificado por el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021: Numeral 21, artículo 34, Ley 734 de 2002 y Numeral 3 artículo 48.

Decreto Ley 403 de 2020, Art. 81. De las conductas sancionables.

Ley 42 de 1993, Art. 107.

Decreto 663 DE 1993 "Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración".

Ley 389 de 1997- Artículo 1: El seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva.

Ley 599 de 2000 - Artículo 239: Hurto,- El que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro (...). Artículos 240 y 241,- Hurto calificado y circunstancias de agravación del hurto.

10. RECURSOS:



GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y PLANTA FÍSICA

Código: GBS-PD-17

Fecha: 2022-08-25

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

Versión: 2

Página: 10 de 10

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.

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
GERMAN ALBERTO BONILLA 2022-08-24 14:48:10	ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA 2022-08-25 16:22:36	LUIS LEONARDO MORENO MORENO 2022-08-25 16:17:36	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ 2022-08-25 22:28:17	