

Objetivo:

Garantizar y controlar la gestión oportuna de las reclamaciones por siniestros que llegasen a afectar las pólizas de seguros que conforman el programa de seguros corporativos, efectuando el trámite de reclamación ante las aseguradoras con el apoyo de los intermediarios de seguros, con el fin de preservar el buen nombre y el patrimonio de la EAAB-ESP.

Alcance:

Inicia con la solicitud en SAP por parte de las ARS y finaliza con el archivo de los documentos soportes en el expediente del siniestro.

Términos y definiciones:

- 1 **ARS:** Área Receptora de Servicio
- 2 **CDP:** Certificado de Disponibilidad Presupuestal
- 3 **INTERMEDIARIO DE SEGUROS:** Persona natural o jurídica, que por su especial formación profesional en la materia de seguros y conocimiento del mercado, tiene la capacidad de asesorar a EAAB como entidad Tomadora y Asegurada, para la adecuada estructuración de su portafolio de seguros; definiendo con la Dirección de Seguros, estrategias acordes con la situación, tendencia del mercado y perfil del riesgo (condiciones de operación y margen de siniestralidad); para la apertura, desarrollo y cierre apropiado del proceso de transferencia de los riesgos.
- 4 **RECLAMACIÓN:** Es la solicitud escrita y por ende formal, que presenta a la aseguradora, el asegurado o beneficiario identificado en el contrato de seguros, con el fin de afectar la cobertura expresamente descrita en la póliza, para lograr el pago de la indemnización que corresponda, una vez cumplidos los requisitos de demostración de las circunstancias de tiempo modo y lugar en que ocurrieron los hechos y de igual manera, la cuantía de la pérdida.
- 5 **REPOSICIÓN:** Es la sustitución de un bien mueble o de las partes afectadas, por uno u otras de iguales o similares características al asegurado en el seguro.
- 6 **RP:** Registro Presupuestal
- 7 **RIESGO:** Para los efectos del seguro, enténdase por tal, el suceso incierto cuya ocurrencia no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, asegurado o beneficiario, y cuya realización da origen al cumplimiento de la obligación condicional de resarcimiento de la pérdida, reemplazo o restitución, asumida por el asegurador.
- 8 **SINIESTRO:** Es la realización del riesgo asegurado; es un acontecimiento que origina daños concretos que se encuentran amparados en la póliza hasta determinada cuantía, obligando a la Aseguradora a restituir, total o parcialmente, al Asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato del seguro.

Políticas de Operación:

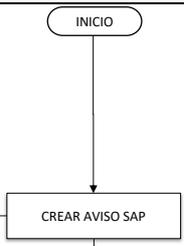
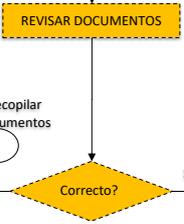
- 1 Todas las reclamaciones se deben solicitar a través de aviso SAP clase J4, cuando la reclamación sea presentada por exfuncionarios de la Empresa, la creación del aviso la efectuará la Dirección de Seguros.
- 2 Para realizar la reclamación por parte de la Empresa por la ocurrencia de un siniestro que afecte a un bien y/o patrimonio, el mismo debe estar cubierto por la póliza, y la cuantía de los perjuicios debe ser superior al monto de los deducibles pactados en las pólizas que conforman el programa de seguros, cuando aplique.
El funcionario del área responsable del bien y/o patrimonio, es la persona registrada en la base de la Dirección Administración Activos Fijos. Cuando se trate de bienes no registrados en la misma, la responsabilidad recaerá sobre el área o funcionario que tenga bajo su control dichos bienes.
- 3 A la EAAB ESP le corresponde vigilar y atender en debida forma, las siguientes obligaciones, dada su relevancia para evitar la violación de estipulaciones legales previstas en la normatividad de seguros del Código de Comercio:
 - a. Mantener los bienes en el estado de funcionamiento y conservación recomendado por el constructor y/o fabricante y/o de conformidad con los estándares previstos en normas técnicas, para el tipo de proceso al cual se encuentren vinculados.
 - b. Cumplir con las instrucciones de los fabricantes o constructores o las previstas en las normas técnicas sobre la instalación, operación y mantenimiento de los bienes asegurados.
 - c. Emplear todos los medios que estén a su alcance, para evitar la extensión o propagación del siniestro.
 - d. Procurar la debida protección y salvaguarda de los elementos no afectados en el siniestro o que hayan podido recuperarse.
- 4 **Proveer la custodia de los bienes afectados por el siniestro, hasta cuando se haga su entrega a la aseguradora; dada su condición de salvamento.**
 - f. Permitir a la Aseguradora inspeccionar los bienes afectados, cuando esta lo defina; diligencia que podrá realizarse con el acompañamiento de la Dirección de Seguros.
 - g. Abstenerse de asumir responsabilidades ante terceros afectados y/o de reparar los bienes afectados hasta tanto la Dirección de Seguros cuente con el visto bueno de la aseguradora; sin la adopción de las acciones prioritarias que la emergencia demande, para prevenir mayores pérdidas a los bienes afectados o suspensión del servicio.
 - h. No realizar transacciones o conciliaciones, con los terceros afectados sin el visto bueno y/o acompañamiento previo de la compañía de seguros.
 - i. Afrontar la participación en diligencias o procesos que se deriven del hecho, sin el consentimiento y/o acompañamiento de la aseguradora.
 - j. La ARS deberá informar a la Dirección de Seguros, en caso de que tenga conocimiento acerca de la existencia de otros seguros que amparen el mismo riesgo.
- 5 En caso de existir garantía vigente otorgada por el fabricante, constructor y/o proveedor, debe procurarse la aplicación de esta, previo a la afectación de la póliza corporativa.
- 6 En caso de daño de bienes, debe indicarse en el informe técnico, si estos generaron parálisis o disminución en la operación normal de la Empresa o incremento en los costos de operación y así mismo, informar si con motivo del evento se ocasionaron daños, perjuicios o lesiones a terceros. En el caso de que los afectados manifestaran contar con seguros propios, deberá indicarse en el respectivo informe.
- 7 En los casos en que técnicamente resulte afectado todo un conjunto del cual forme parte integral el equipo siniestrado, dicha circunstancia debe ser informada a la Dirección de Seguros en el aviso del siniestro.
La consecución de cotizaciones y/o proveedores para la reconstrucción, reparación, reposición, o reemplazo de los bienes afectados por el siniestro, está a cargo de la ARS responsable del bien, así como el seguimiento a los compromisos que se contengan en las mismas, hasta la entrega a satisfacción de los bienes. Con excepción del seguro de automóviles que tiene un trámite especial.
Cuando con ocasión de un siniestro se vea comprometida la continuidad de las operaciones o la prestación del servicio, la Dirección de Seguros tramitará con el asegurador el pago de un anticipo con cargo al valor de la indemnización, procurando el resarcimiento de los daños a la mayor brevedad, con el giro directo a los proveedores de los bienes afectados, para su rápida fabricación, suministro y puesta en operación.
- 9 Algunos casos en los cuales podría perderse el derecho a la indemnización o verse afectado el monto de ésta:
 - a. Cuando la causa de la pérdida esté relacionada con una circunstancia dolosa:
 - Las pérdidas o daños ocasionados a bienes o intereses de terceros, causados intencionalmente por funcionarios de la Entidad.
 - Cuando la reclamación presentada fuese fraudulenta, o sea soportada con documentación o información falsa o engañosa.
 - b. Cuando la reclamación sea presentada de manera extemporánea, esto es, cuando se haya cumplido el término legal de prescripción ordinaria del contrato de seguro previsto en el artículo 1081 del Código de Comercio, (2 años a partir de la ocurrencia del siniestro o de su conocimiento por parte del funcionario o exfuncionario). Responsable del bien o la operación afectada.
 - c. Cuando la causa del siniestro esté relacionada directamente con la omisión o errores en las actividades ordinarias de mantenimiento preventivo realizadas por contratistas o personal de la entidad o inejecutadas, a pesar de estar previstas en las normas técnicas del fabricante o constructor de los bienes afectados. En todo caso, se entiende que las pérdidas originadas por falta de mantenimiento adecuado de los bienes de propiedad de la entidad o por los cuales sea responsable, no son objeto de amparo bajo las pólizas de seguros de daños corporativas, quedando a cargo del área responsable de los mismos, la recuperación de este tipo de pérdidas.
 - d. No estarán cubiertas con cargo a los seguros corporativos las pérdidas por daños o hurto de bienes o propiedades, cuya adquisición o recibo no haya sido reportado en el informe de altas y bajas a la Dirección de Seguros. Para el trámite de reclamaciones, debe tenerse en cuenta lo establecido en el instructivo MPFA0706I01 Pólizas que integran el programa de seguros y demás documentos.Será ajeno a la gestión de la Dirección de Seguros, la pérdida del derecho a la indemnización o la reducción de esta por parte del asegurador, cuando el área responsable de los bienes y/o intereses afectados, no suministre oportunamente la información y/o documentación mínima para la formalización del reclamo u omita suministrar la información necesaria para establecer las circunstancias de tiempo modo y lugar en que ocurrió el siniestro.
Provisión de deducibles:
 - a. Las pérdidas cuyo monto sea menor al valor de los deducibles establecidos en los contratos de seguro, serán atendidas bajo los presupuestos del área que tenga a su cargo el bien o propiedad afectada.
 - b. El monto del deducible a cargo de la EAAB en un siniestro donde al asegurador efectúe el pago parcial de la pérdida, será cubierto con cargo al rubro presupuestal destinado para el Fondo de siniestros:
- 12 Los pagos que se realicen directamente a la EAAB por concepto de siniestros ingresarán al Fondo de siniestros, con el fin de que el área responsable determine la utilización de dichos recursos por concepto de siniestros, para la reparación o reposición de los bienes afectados
- 13 La responsabilidad de la contratación de la reparación o adquisición de los bienes siniestrados es de las áreas responsables del bien; sin embargo, si existe un Área Prestadora de Servicio responsable de su mantenimiento, es ésta la responsable de la contratación. Igualmente aplica la responsabilidad para trámite de los recursos adicionales requeridos si el monto reconocido por la compañía aseguradora no es suficiente para la reposición o reparación.

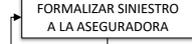
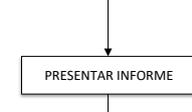
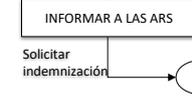
- 14 En el evento que el bien no esté dentro de la cobertura del programa de seguros, la reposición del bien no debe afectar el Fondo de siniestros.
- Si el área responsable del activo, bien o equipo, previa evaluación de costo-beneficio, decide no reponerlo o repararlo o si la reposición o reparación cuesta menos del valor indemnizado, ese mayor valor recibido o el ingreso en exceso alimentará, al finalizar la vigencia, los excedentes financieros de la Empresa. Los recursos por indemnización de siniestros se utilizarán únicamente para atender una a una las reposiciones o reparaciones, de tal suerte que en caso de sobrar recursos no se podrá utilizar para atender otros siniestros
- 15 De manera excepcional y para el caso de los recursos recaudados (por los siniestros a que se refiere este manual) durante los meses de noviembre y diciembre de cada vigencia que no se pueden comprometer para la reposición o reparación de los mismos por cierre de Contratación y Compras, podrán contratarse en el mes de enero de la vigencia fiscal inmediatamente siguiente contra las apropiaciones incorporadas en el presupuesto del Fondo de siniestros. Solo en este caso no se verificará el recaudo del siniestro en la misma vigencia fiscal, pues ya lo tiene en la anterior vigencia, para lo cual de todas formas se adjuntará el recibo de caja respectivo
- 16 El fondo de bienes siniestrados está administrado por la Gerencia Corporativa Financiera y la contratación de la reparación o adquisición de los bienes será de las áreas responsables del bien o su mantenimiento. Aplica para los equipos siniestrados incluidos en las pólizas todo riesgo, equipo y maquinaria y casco barco. Por solicitud de las áreas interesadas se adelantará el traslado de los recursos del fondo al rubro de funcionamiento objeto de la reparación o al proyecto de inversión (con base en el concepto de la Dirección de Rentabilidad, Costos y Gastos o de la Dirección de Planeación y Control de Inversiones que creará el proyecto para reposición de activos en inversión previo al cumplimiento del trámite en el Sistema de Gestión de Infraestructura), con cargo al centro gestor que maneje el proceso de contratación, previo el cumplimiento del trámite presupuestal respectivo y del recaudo del ingreso por indemnización, esto último buscando un equilibrio financiero del fondo.
- La Dirección de Seguros debe presupuestar anualmente el valor de los deducibles. En aquellos casos en que hay deducible a cargo de la empresa, el área responsable del bien y/o patrimonio junto con la solicitud de modificación presupuestal y la incorporación de la actividad al Plan de Contratación y Compras, presentará solicitud conjunta a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y a la Dirección de Seguros, para gestionar el traslado de los recursos correspondientes al deducible.
- 17 En el evento que el bien no esté dentro de la cobertura del programa de seguros, la reposición del bien no debe afectar el fondo de equipos siniestrados.
- Las áreas que tengan bajo su responsabilidad los activos, bienes o equipos siniestrados deberán, en lo posible, una vez recaudada la indemnización, reponer o reparar el activo, bien o equipo siniestrado.
- Si el área responsable del activo, bien o equipo, previa evaluación de costo-beneficio, decide no reponerlo o repararlo o si la reposición o reparación cuesta menos del valor indemnizado, ese mayor valor recibido o el ingreso en exceso alimentará, al finalizar la vigencia, los excedentes financieros de la Empresa. Los recursos por indemnización de siniestros se utilizarán únicamente para atender una a una las reposiciones o reparaciones, de tal suerte que en caso de sobrar recursos no se podrá utilizar para atender otros siniestros.
- De manera excepcional y para el caso de los recursos recaudados (por los siniestros a que se refiere este instructivo) durante los meses de noviembre y diciembre de cada vigencia que no se pueden comprometer para la reposición o reparación de los mismos por cierre de Contratación y Compras, podrán contratarse en el mes de enero de la vigencia fiscal inmediatamente siguiente contra las apropiaciones incorporadas en el presupuesto del Fondo de Equipos Siniestrados. Solo en este caso no se verificará el recaudo del siniestro en la misma vigencia fiscal, pues ya lo tiene en la anterior vigencia, para lo cual de todas formas se adjuntará el recibo de caja respectivo.
- En caso que en el informe descrito en la actividad 53 se identifique un área que incumpla reiteradamente el compromiso de entrega de la documentación necesaria para el trámite de la reclamación pese a los requerimientos internos y por consideración del Director de Seguros, se presentará el caso en el Comité Corporativo para que allí se tomen las medidas del caso.
- 18 En el momento en que se evidencie una reclamación sobre un hecho que no puede ser catalogado como siniestro, el director de Seguros debe informar la situación a la Aseguradora y proceder a retirar la solicitud de indemnización
- 19

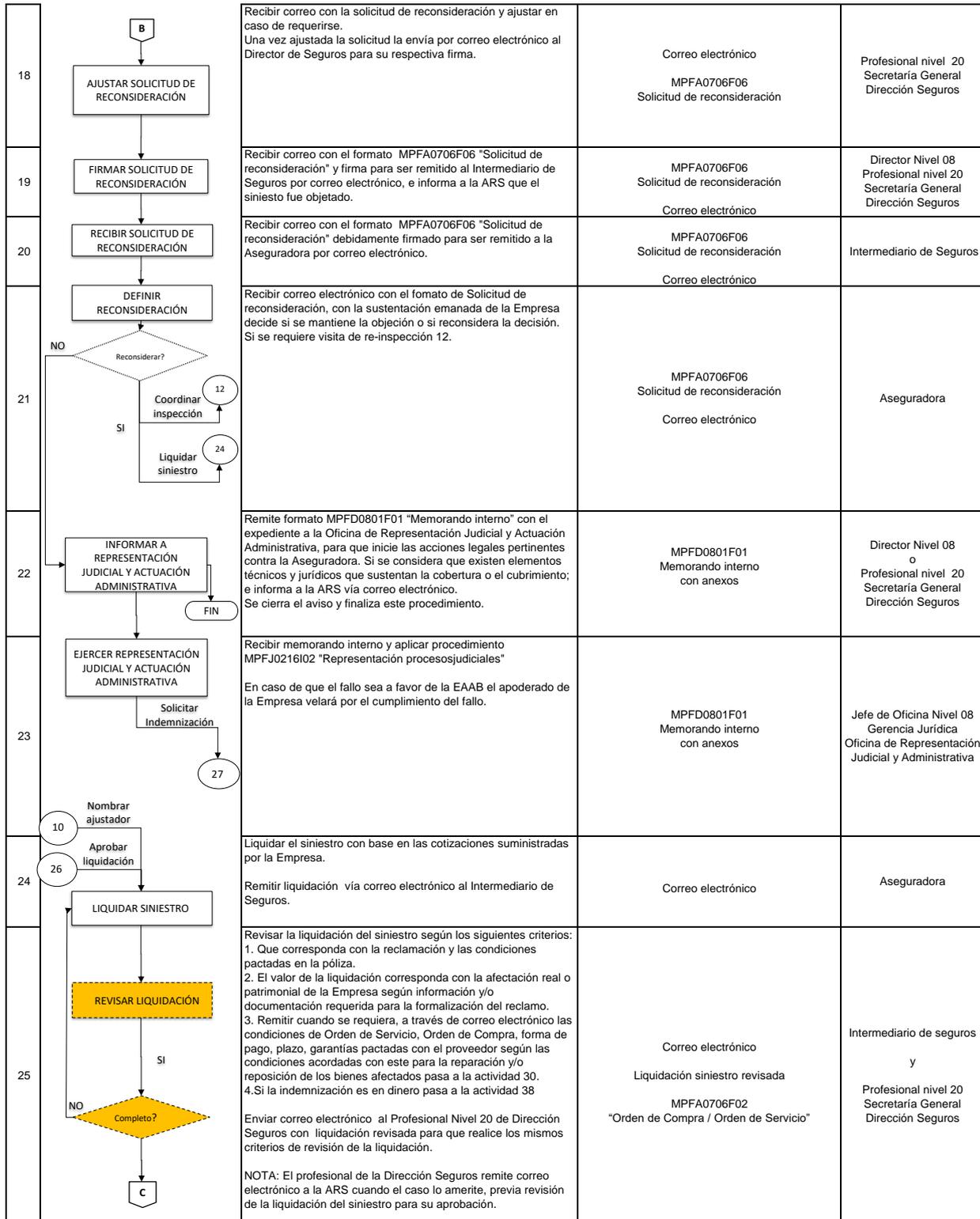
Documentos de soporte

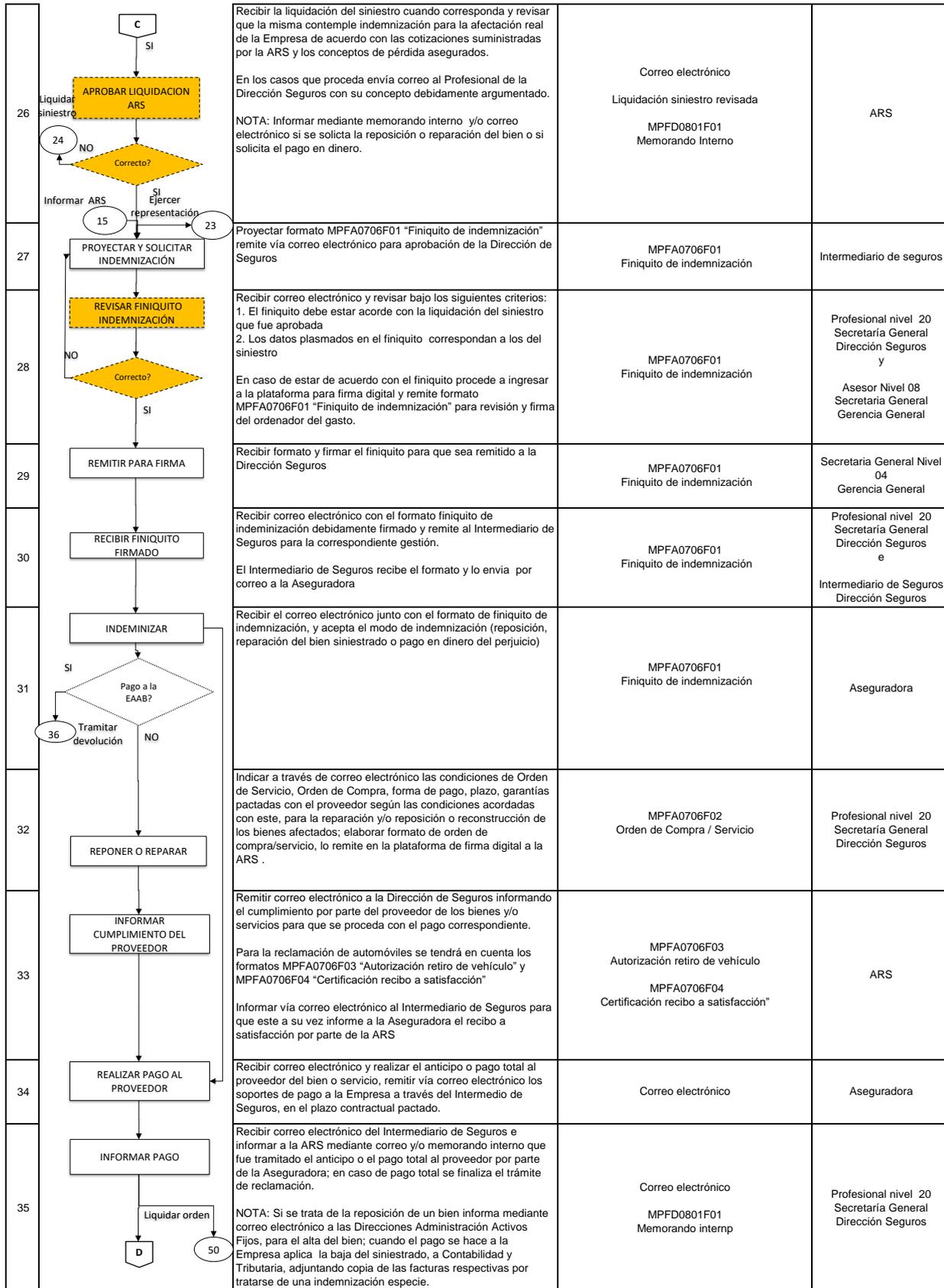
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
IFUCS021	Crear aviso de servicio	1	EAAB -ESP
IFUCS022	Modificar aviso de servicio	2	EAAB -ESP
MPFA0706I01	Pólizas que integran el programa de seguros	3,4	EAAB -ESP
MPFD0801F01	Memorando interno	3,4,22,23,26,35,38,40	EAAB -ESP
MPFD0801F08	Informe de inspección	13	EAAB -ESP
IFUWM001	Orden de servicio	7	EAAB -ESP
MPFA0705F04	Matriz gestión del riesgo	13	EAAB -ESP
MPFA0705F05	Seguimiento a recomendaciones	13,14	EAAB -ESP
MPFA0706F06	Solicitud de reconsideración	17 a 21	EAAB -ESP
MPFA0706F02	Orden de Compra / Orden de Servicio	25,32	EAAB -ESP
MPFJ0216I02	Representación procesos judiciales	23	EAAB -ESP
MPFA0706F01	Finiquito de indemnización	27 a 31,36,37,44,45	EAAB -ESP
MPFA0706F03	Autorización retro de vehículo	33	EAAB -ESP
MPFA0706F04	Certificación recibo a satisfacción	33	EAAB -ESP
MPFF0201F02	Solicitud para trámite de devoluciones o ingresos no previstos	36,37	EAAB -ESP
IFUAR027	Generar Recibo de Caja	39	EAAB -ESP
MPFF0401P	Aplicación y anulación de pagos	43	EAAB -ESP
MPFF0501P	Registro de cuentas por cobrar	48	EAAB -ESP
IFUAP030	Visualizar modificar partidas	49	EAAB -ESP
MPPEE230P	Solicitud y análisis de servicios compartidos	50	EAAB -ESP
IFUCS050	Liquidación individual	50	EAAB -ESP
IFUCS049	Cierre técnico y cierre comercial	50	EAAB -ESP
MPFA0706F05	Informe de siniestralidad	52	EAAB -ESP
MPFD0801F04	Lista de asistencia	52	EAAB -ESP
MPFB0201F27	Informe De Gestión De Contrato O Convenio	52	EAAB -ESP
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	52	EAAB -ESP
MPFD0301P	Organización de documentos	53	EAAB -ESP

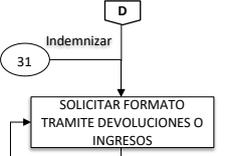
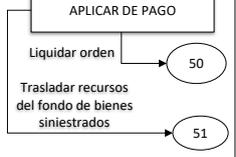
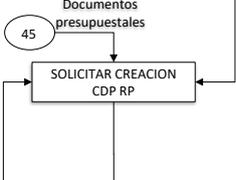
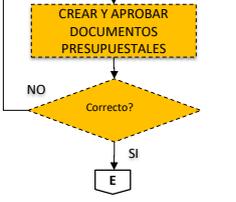
Actividades

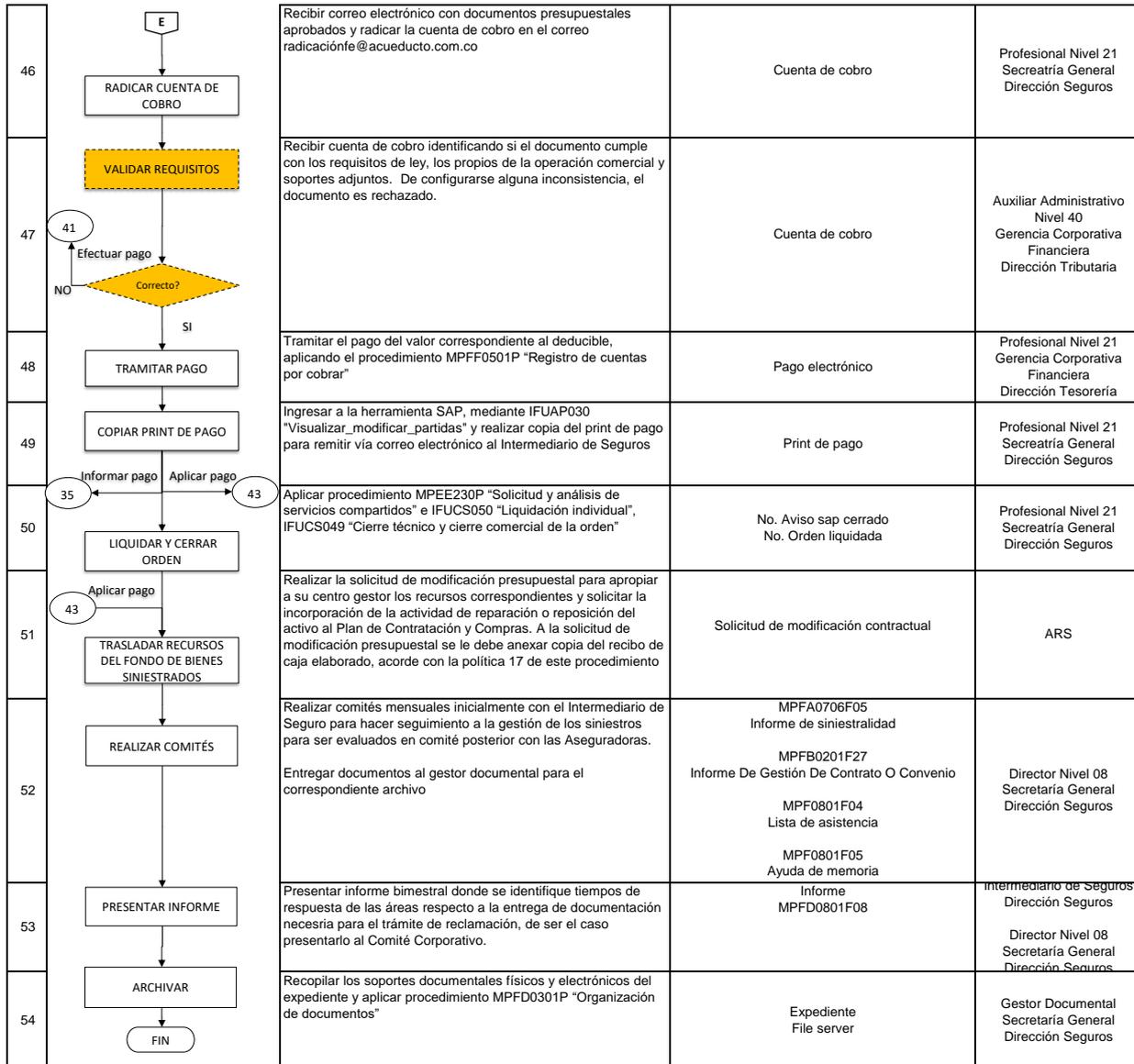
#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 <p>INICIO</p> <p>CREAR AVISO SAP</p>	<p>Ingresar a la herramienta SAP, mediante IFUCS021 "Crear aviso de servicio" clase J4 para:</p> <ol style="list-style-type: none"> Trámitar siniestros (afectación de pólizas) Copia y autenticación de documentos Solicitud de póliza <p>Adjunta en caso de daño, hurto o pérdida de un bien de propiedad de la Empresa, el pantallazo del registro de inventarios en SAP, validado por la Dirección Administración Activos Fijos. Aplica la política 3 de este procedimiento</p> <p>Los responsables del bien o servicio, deben informar por escrito sobre la ocurrencia del siniestro a la Dirección de Seguros, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de ocurrencia o de conocimiento del hecho; excepto cuando la ocurrencia del siniestro comprometa la continuidad en la prestación del servicio, caso en el cual, el área responsable de los bienes o la operación afectada, debe informar en el menor tiempo posible al Director de Seguros o al Profesional 20 del área, para que coordinen las actividades de respuesta técnica inmediata, a fin de superar la contingencia.</p> <p>NOTA: Cuando la solicitud es efectuada por exfuncionarios el aviso es creado por la profesional nivel 21 de la Dirección Seguros</p> <p>Los avisos deben estar debidamente aprobado por el Gerente/Director/Jefe de Oficina y en él se debe informar el número del activo asociado al siniestro.</p>	No. Aviso Sap	Profesional nivel 20, 21 y 22 de las diferentes áreas de la Empresa
2	 <p>TRATAR AVISO DE SERVICIO</p> <p>Crear orden 7</p>	<p>Recepcionar y tratar los avisos de servicio ingresando a la herramienta SAP a través del IFUCS022 "Modificar aviso de servicio" .</p>	No. Aviso SAP	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
3	 <p>Revisar documentos 4</p> <p>RECOPILAR DOCUMENTOS</p>	<p>Recopilar los documentos que den evidencia de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, de acuerdo con el instructivo MPFA0706I01 "Pólizas que integran el programa de seguros corporativos", para ser remitidos a la Dirección de Seguros a través de correo electrónico y/o memorando interno debidamente firmado por el Director del área, indicando el número de aviso sap y si el evento generó parálisis o disminución en la operación normal de la Empresa o incremento en los costos de operación.</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando interno con anexos</p> <p>No. Aviso sap</p> <p>Correo electrónico</p>	ARS
4	 <p>REVISAR DOCUMENTOS</p> <p>Recopilar documentos 3</p> <p>Correcto?</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	<p>Recibir correo electrónico y/o memorando para revisar los documentos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Que los documentos allegados sean acordes a los establecidos en el instructivo MPFA0706I01 "Pólizas que integran el programa de seguros". Informe técnico (si aplica) que describa el origen del siniestro (indicar circunstancias de tiempo, modo y lugar, y afectaciones que sufrió el bien asegurado), firmado por el gerente o director del área que tiene asignado el bien afectado. Dos (2) cotizaciones del costo de reparación de los daños, o de reposición de los bienes afectados, si aplica. En las cotizaciones se debe especificar si hay anticipo el cual aplica para aquellos casos en los que el bien o los bienes sean importados o requeridos con urgencia. Verifica la cobertura del siniestro de acuerdo con la póliza de seguros vigente en la Empresa <p>En caso de que la solicitud no sea lo suficientemente clara o soportada, remite correo electrónico a la ARS .</p> <p>NOTA: Si no se remiten los documentos en los veinte (20) días calendario a la fecha de creación del aviso, informará vía correo electrónico al profesional nivel 21 para que cierre el aviso.</p> <p>Para el caso de los anticipos se debe tener en cuenta las pólizas de cumplimiento y buen manejo del anticipo.</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando interno con anexos</p> <p>Correo electrónico</p>	Profesional nivel 20 Secretaría General Dirección Seguros
5	 <p>CERRAR AVISO</p> <p>FIN</p>	<p>Recibir correo electrónico y cerrar aviso de servicio, se dará fin a este procedimiento.</p> <p>Vía correo electrónico se notifica a la ARS del cierre del aviso por falta de documentos para la reclamación.</p>	<p>No. Aviso sap</p> <p>Correo electrónico</p>	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
6	 <p>INFORMAR AL INTERMEDIARIO DE SEGUROS</p> <p>A</p>	<p>Informar a los Intermediarios de Seguros mediante correo electrónico adjuntando la documentación entregada por las ARS, para que realicen trámite de reclamación ante la aseguradora e informa al profesional 21 para que realice la creación de la orden de servicio.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Documentos anexos</p>	Profesional nivel 20 Secretaría General Dirección Seguros

7		<p>Recibir correo electrónico, ingresar a la herramienta SAP al IFUWM001 "Orden de servicio" para dar inicio al costeo de los servicios prestados.</p>	<p>No. aviso sap No. Orden de servicio</p>	<p>Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros</p>
8		<p>Formular vía correo electrónico el siniestro a la aseguradora adjuntando la documentación respectiva.</p>	<p>Correo electrónico Documentos anexos</p>	<p>Intermediario de seguros</p>
9		<p>Recibir correo electrónico y revisar documentos del siniestro: 1. Que se cuente con la cobertura, de lo contrario objeta la reclamación y pasa a la actividad 16. 2. Que contenga los documentos necesarios para el trámite de la reclamación del siniestro. En caso de información pendiente solicitar por correo electrónico a los Intermediarios de Seguros.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Aseguradora</p>
10		<p>Nombrar al ajustador según sus políticas, la cuantía o complejidad del evento e informa al Intermediario de Seguros mediante correo electrónico. En caso de no requerir visita de inspección pasa a liquidar el siniestro.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Aseguradora</p>
11		<p>Remitir correo electrónico a los Intermediarios de Seguros, solicitando inspección o peritaje del predio o del bien afectado. El Intermediario de Seguros a su vez, informa a la Dirección de Seguros.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Aseguradora</p>
12		<p>Recibir correo electrónico por parte del Intermediario de Seguros para coordinar inspección con el ARS responsable</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional nivel 20 Secretaría General Dirección Seguros</p>
13		<p>Realizar visita de inspección en caso de requerirse a los siniestros con el acompañamiento de la ARS, la Aseguradora y un funcionario de la Dirección de Seguros, para el levantamiento de información incluyendo registro fotográfico con el fin de validar la afectación de la póliza y efectuar análisis inicial sobre la ocurrencia y cuantía de la pérdida. NOTA: Realizar la actualización de los formatos de seguimiento a recomendaciones y de matriz gestión del riesgo.</p>	<p>MPFD0801F08 Informe de inspección MPFA0705F04 Matriz gestión del riesgo MPFA0705F05 Seguimiento a recomendaciones</p>	<p>Intermediario de Seguros</p>
14		<p>Presentar a la Dirección de Seguros el formato MPFA0705F05 "Informe de siniestro" cuando el caso lo amerite, para afianzar los argumentos de la reclamación se convoca a reunión para socializar el resultado informe.</p>	<p>MPFA0705F05 Informe de siniestro</p>	<p>Intermediario de Seguros</p>
15		<p>Remitir correo electrónico a las ARS con las recomendaciones del asegurador o los intermediarios de seguros</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional nivel 20 Secretaría General Dirección Seguros o Intermediario de Seguros</p>
16		<p>Objetar siniestro mediante correo electrónico informando a los Intermediarios de Seguros que éste no cuenta con cobertura. NOTA: Los Intermediarios de Seguros vigilarán la oportunidad de dicho trámite y que la objeción está debidamente fundada.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Aseguradora</p>
17		<p>Recibir correo electrónico objetado, realizar análisis: 1. Que la objeción este dentro del término legal. 2. Que este debidamente fundada acorde con las condiciones del contrato de seguros. 3. Argumentos que soportan los términos de la objeción. Realizar propuesta de reconsideración cuando sea procedente en el formato MPFA0706F06 "Solicitud de reconsideración" y remitir vía correo electrónico al profesional nivel 20 de la Dirección Seguros.</p>	<p>Correo electrónico MPFA0706F06 Solicitud de reconsideración borrador</p>	<p>Intermediario de Seguros</p>





36		Solicitar mediante correo electrónico a la Dirección de Presupuesto el diligenciamiento del formato MPFF0201F02 "Solicitud para trámite de devoluciones o ingresos no previstos", para afectar la póliza correspondiente, se remite como soporte el Finiquito de indemnización	MPFF0201F02 Solicitud para trámite de devoluciones o ingresos no previstos MPFA0706F01 Finiquito de indemnización	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
37		Recibir solicitud de la Dirección de Seguros; revisar y diligenciar el formato teniendo en cuenta los siguientes criterios: 1. Registro presupuestal 2. Pedido 3. Verificación de la factura y el giro Lo anterior con el fin de determinar la afectación presupuestal. En caso de faltar información o que esta no sea lo suficientemente clara la devuelve a la Dirección Seguros, si no hay observaciones procede a firmarlo y remitirlo nuevamente a la Dirección de Seguros	MPFF0201F02 Solicitud para trámite de devoluciones o ingresos no previstos MPFA0706F01 Finiquito de indemnización	Profesional nivel 22 Gerencia Corporativa Financiera Dirección de Presupuesto
38		Recibir formato y remitir memorando interno y/o correo electrónico dirigido a la Dirección de Contabilidad para que se elabore el respectivo recibo de caja a nombre de la EAAB con el fin de que la Aseguradora realice el respectivo giro NOTA: Dicha solicitud debe contener como mínimo, el nombre del deudor, NIT o cédula, número del deudor, concepto de recibo con los soportes, centro de costo y formato MPFF0201F02	MPFD0801F01 Memorando interno	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
39		Recibir memorando y/o correo electrónico, ingresar a la herramienta SAP y a través del IFUAR027 "Generar_Recibo_de_Caja" y remitir a la Dirección Seguros	No. recibo de caja	Tecnólogo Administrativo nivel 30 Gerencia Corporativa Financiera Dirección de Contabilidad
40		Recibir recibo de caja y remitir vía correo electrónico al Intermediario de Seguros, este a su vez remite a la Aseguradora para que se efectúe el respectivo pago	MPFD0801F01 Memorando interno	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
41		Efectuar pago de acuerdo con el recibo de caja expedido por la Empresa y remitir vía correo electrónico al Intermediario de Seguros para que sea entregado al profesional nivel 21 de la Dirección Seguros. NOTA: Para los casos en que aplique el deducible la Aseguradora debe remitir la respectiva cuenta de cobro, continua con la actividad 44	Cuenta de cobro	Aseguradora
42		Recibir comprobante de pago y mediante correo electrónico informar a la Dirección de Tesorería relacionando el número del recibo de caja; así mismo informar vía correo a las Direcciones de Contabilidad y Presupuesto. Liquidar y cerrar el aviso	No. recibo de caja	Profesional nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros
43		Recibir correo electrónico con la copia del recibo de caja y aplica el procedimiento MPFF0401P "Aplicación y anulación de pagos"	Correo electrónico	Profesional nivel 21 Gerencia Corporativa Financiera Dirección de Tesorería
44		Solicitar vía correo electrónico a la Secretaría General la creación de CDP y RP, en aquellos casos en que hay deducible a cargo de la Empresa, según lo establecido en cada póliza. Adjuntando los siguientes documentos formato MPFA0706F01 Finiquito de indemnización, informe del siniestro entregado por la ARS, liquidación del siniestro, contrato de transacción NOTA: Los documentos soportes para el deducible dependen de la póliza afectada	MPFA0706F01 Finiquito de indemnización con soportes MPFD0801F08 Informe	Profesional Nivel 21 Secretaría General Dirección Seguros Director Nivel 08 Secretaría General Dirección Seguros
45		Recibir por correo electrónico los documentos anexos y revisar: 1. El valor de los documentos sean acordes con la liquidación del siniestro los valores 2. Soportes estén completos 3. El acreedor sea el correcto Ingresar a la herramienta Sap y mediante IFUPY128 "Generación Cdp y Rp" realiza la creación del CDP y RP y remite vía workflow para aprobación del ordenador del gasto y remitir correo electrónico al Dirección Seguros	MPFA0706F01 Finiquito de indemnización con soportes No. CDP No. RP	Secretaria General Nivel 04 Gerencia General Ordenador de gasto Profesional Nivel 21 Secretaría General Rol de planificador


Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
26/12/2022	De acuerdo con la directriz de Calidad y Procesos se elimina el manual de administración fondo equipos siniestrados y se crea el instructivo MPFA0706I01 Administración Fondo de Siniestros; se incorpora como actividad el seguimiento mensual que realiza el Director de Seguros a los contratistas. Se da paso obsoleto al manual MPFA0706M01 Administración del Fondo de Equipos Siniestrados debido a que se incorpora como política 17 de este procedimiento y como actividad 51.	2
30/03/2023	Se adiciona la política 19 y se ajustan las actividades: 1 con el número del activo siniestrado, actividad 53 se incluye que el intermediario de seguros debe realizar la presentación del informe bimestral donde identifique tiempos de respuesta de las áreas respecto a la entrega de documentación necesaria para el trámite de reclamación, de ser el caso presentarlo al Comité Corporativo.	3

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
Olga Teresa Alayón Vargas Profesional Nivel 21 Secretaria General Dirección Seguros	Ismael Castro Coral Profesional Nivel 20 Secretaria General Dirección Seguros	José Luis Cañas De Lima Director Nivel 08 Secretaria General Dirección Seguros
31/01/2023	02/02/2023	30/03/2023