**ANEXO No. 17**

**PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE SINIESTROS**

Para la atención de las reclamaciones y dadas las características y estadísticas del comportamiento siniestral de la UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CLADAS, en adelante “LA UNIVERSIDAD” se requiere una atención ágil y resolución oportuna de las reclamaciones, por lo cual se establece el presente protocolo para la atención de los siniestros por parte de la Aseguradora.

Los únicos documentos por requerir de parte de la aseguradora serán los siguientes, según sea el caso de cada póliza.

**1. SEGURO TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES**

* 1. **PÉRDIDAS TOTAL POR DAÑOS O POR HURTO DE EQUIPOS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS**

El procedimiento se dividirá según el tipo de siniestro, así:

Trámite

• LA UNIVERSIDAD recepcionará toda la documentación y a su vez procederá a enviarla a la Aseguradora, ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros, mediante remisión por correo electrónico, el cual deberá ser indicado por la aseguradora.

• La compañía aseguradora para el inicio de vigencia de la póliza deberá informar los datos del personal que se encargará de la atención de estos, indicando su cargo, correo electrónico y teléfono de contacto.

Documentos soporte ante Pérdida Total / Parcial por Hurto:

a. Comunicación del Rector, Vicerector Administrativo y Financiero o el funcionario o contratista encargado, informando circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, identificando el bien en marca, modelo, serie.

b. Denuncia instaurada ante Fiscalía General de la Nación o ante la Policía Nacional, por lo cual, no será válida la constancia de pérdidas (internet) en caso de hurto.

Documentos soporte ante Pérdida Parcial / Total por Daño:

a. Comunicación del Rector, Vicerector Administrativo y Financiero o el funcionario o contratista encargado, informando circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, identificando el bien en marca, modelo, serie.

b. Informe técnico del daño.

SINIESTROS DE BAJO COSTO Y BAJO IMPACTO.

Se entiende por “Siniestros de bajo costo y bajo impacto” toda reclamación por cada evento que se presente que tenga por objeto la solicitud de indemnización de hasta CINCO (5) elementos afectados y/o cuyo valor cotizado total no supere la suma de QUINCE MILLONES DE PESOS ($15.000.000) M-CTE, ante el daño o hurto de elementos homogéneos, tales como, pero sin limitarse a: Tablets, computadores portátiles, pc de escritorio, monitores, etc. Una vez se obtenga por lo menos una cotización de proveedor se dará traslado a la Aseguradora ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros para su definición correspondiente.

Analizado y definido el siniestro por la Aseguradora en un plazo no superior a 3 días hábiles contados a partir de la formalización del siniestro (entendido con el envío de la o las cotización(es), sin necesidad de pluralidad de cotizaciones), la Aseguradora le dará traslado de la misma a LA UNIVERSIDAD y al Corredor de Seguros para su aprobación y remisión al proveedor.

SINIESTROS DE IMPACTO NORMAL

Se entiende por “Siniestros de impacto normal” toda reclamación por cada evento que se presente LA UNIVERSIDAD que tenga por objeto la solicitud de indemnización de más de CINCO (5) elementos afectados y/o cuyo valor cotizado total supere la suma de QUINCE MILLONES UN PESOS ($15.000.001) M-CTE, ante el daño o hurto de elementos homogéneos, tales como, pero sin limitarse a: Tablets, computadores portátiles, pc de escritorio, monitores, etc.

Una vez se obtenga por lo menos una cotización de proveedor se dará traslado a la Aseguradora ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros para su definición correspondiente.

Analizado y definido el siniestro por la Aseguradora en un plazo no superior a 5 días hábiles contados a partir de la formalización del siniestro (entendido con el envío de la o las cotización(es), sin necesidad de pluralidad de cotizaciones), ésta le dará traslado de la misma a LA UNIVERSIDAD y al Corredor de Seguros para su aprobación y remisión al proveedor.

* + 1. **Reposición**

Aprobado el equipo por LA UNIVERSIDAD para reposición, el proveedor entregará el(los) equipos(s) de cada siniestro con copia de la factura independiente por siniestro y remesa de entrega como soporte de recibido por el destinatario en las instalaciones de LA UNIVERSIDAD o en el lugar que se indique según las necesidades de cada caso.

* + 1. **Soporte de pago**

Aunque el pago lo realice la Compañía directamente al proveedor, para LA UNIVERSIDAD es requisito la entrega del comprobante de pago, con el fin de proceder al cierre formal por cada siniestro, para lo cual una vez realizado el pago al proveedor por parte de la Aseguradora, ésta se obliga a remitir el respectivo soporte de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago efectivo, así como también se requiere el desglosé de los valores adicionales que aumenten el valor indemnizado por la compañía aseguradora para cada siniestro.

NOTA: Se requiere que la aseguradora realice el pago a los proveedores en un plazo no superior a 15 días calendario, posterior a radicación de documentos de parte de estos.

**1.2. DAÑOS Y HURTO EN INMUEBLES (EDIFICIOS e INFRAESTRUCTURA FISICA)**

1.2.1 Trámite

• LA UNIVERSIDAD recepcionará toda la documentación y a su vez procederá a enviarla a la Aseguradora, ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros, mediante remisión por correo electrónico, el cual deberá ser indicado por la aseguradora.

• La aseguradora para el inicio de vigencia de la póliza deberá informar los datos del personal que se encargará de la atención de estos, indicando su cargo, correo electrónico y teléfono de contacto.

1.2.2 Documentos soporte:

a. Informe de las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos.

b. En caso de hurto se requerirá denuncio ante Fiscalía o Estación de Policía o la respectiva autoridad competente, por lo cual, no será válida la constancia de pérdidas (internet) en caso de hurto.

SINIESTROS DE BAJO COSTO

Se entiende por “Siniestros de bajo costo” toda reclamación por cada evento que se presente y que tenga por objeto la solicitud de indemnización cuyo valor cotizado total no supere la suma de TREINTA MILLONES DE PESOS ($30.000.000) M-CTE, ante el daño o hurto de elementos homogéneos, tales como, pero sin limitarse a: Tejas, tuberías, domos, carpas, fachadas, vidrios, elementos estructurales o no estructurales y en general respecto de la infraestructura física de cualquiera de las sedes de LA UNIVERSIDAD. Una vez se obtenga por lo menos una cotización de proveedor se dará traslado a la Aseguradora ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros para su definición correspondiente.

Analizado y definido el siniestro por la Aseguradora en un plazo no superior a 3 días hábiles contados a partir de la formalización del siniestro (entendido con el envío de la o las cotización(es), sin necesidad de pluralidad de cotizaciones), ésta le dará traslado de la misma a LA UNIVERSIDAD y al Corredor de Seguros para su aprobación y remisión al proveedor.

Frente a estos siniestros no se requerirá asignación de ajustador, a menos que la Entidad en conjunto con la aseguradora lo establezca.

SINIESTROS DE COSTO NORMAL

Se entiende por “Siniestros de costo normal” toda reclamación por cada evento que se presente y que tenga por objeto la solicitud de indemnización cuyo valor cotizado total sea superior a la suma de TREINTA MILLONES UN PESOS ($30.000.001) M-CTE, ante el daño o hurto de elementos homogéneos, tales como, pero sin limitarse a: Tejas, tuberías, domos, carpas, fachadas, vidrios, elementos estructurales o no estructurales y en general respecto de la infraestructura física de cualquiera de las sedes de LA UNIVERSIDAD Una vez se obtenga por lo menos una cotización de proveedor se dará traslado a la Aseguradora ya sea en forma directa o a través del Corredor de Seguros para su definición correspondiente. A criterio de la Aseguradora se designará o no ajustador (solo en casos en que sea necesario y el análisis de parte del mismo no podrá superar para su definición el plazo de diez 10 días para la definición del siniestro de parte de la compañía aseguradora) y coordinará la visita de manera conjunta o por separado con el proveedor asignado. La aseguradora le dará traslado de la misma a LA UNIVERSIDAD y al Corredor de Seguros para su aprobación y remisión al proveedor.

IMPORTANTE: SINIESTROS DE ATENCIÓN INMEDIATA

Por requerimiento de LA UNIVERSIDAD y previo acuerdo con la aseguradora, una vez demostrada la ocurrencia y cuantía del siniestro se requerirá dar un trámite inmediato a la definición de los siniestros que, por sus características, puedan generar afectaciones a la vida humana, al desarrollo normal de las actividades propias objeto de LA UNIVERSIDAD y en general todas aquellas que puedan vulnerar los derechos de estudiantes, docentes, personal administrativo y en general para la comunidad educativa y administrativa.

1.2.3. Reposición

Aprobado el siniestro por LA UNIVERSIDAD para reposición, reconstrucción y/o reemplazo, el proveedor desarrollará las actividades autorizadas de cada siniestro y remitirá copia de la factura independiente por siniestro y acta de entrega como soporte de recibido por el destinatario en las instalaciones de LA UNIVERSIDAD.

Soporte de pago

Aunque el pago lo realice la Compañía directamente al proveedor, para LA UNIVERSIDAD es requisito la entrega del comprobante de pago, con el fin de proceder al cierre formal por cada siniestro, para lo cual una vez realizado el pago al proveedor por parte de la Aseguradora, ésta se obliga a remitir el respectivo soporte de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago efectivo, así como también se requiere el desglosé de los valores adicionales que aumenten el valor indemnizado por la compañía aseguradora para cada siniestro.

NOTA: Se requiere que la aseguradora realice el pago a los proveedores en un plazo no superior a 15 días calendario, posterior a radicación de documentos de parte de estos. No podrá realizarse la intervención o el suministro sin la autorización previa de LA UNIVERSIDAD

**2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL**

2.1 Aviso

LA UNIVERSIDAD o el afectado, o los padres, acudientes / representantes del afectado / podrá presentar el AVISO de siniestro ante la Aseguradora., anexando al menos los siguientes documentos:

a. Carta formal de aviso de siniestro, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos.

b. Historia clínica completa de la atención médica

c. Registro Civil en caso de reclamar por las lesiones de un menor

d. Posible reporte de accidentalidad emitido por LA UNIVERSIDAD

e. Recibos y/o documentos que acredite los gastos incurridos

En caso de recibir la documentación LA UNIVERSIDAD, ésta procederá a remitir los documentos mediante AVISO a la Aseguradora con copia al Corredor de Seguros.

2.1.1 Designación de Ajustador

Según las políticas y necesidades de la Aseguradora esta aceptará la designación del ajustador para realizar las actividades propias de atención del siniestro y demás actividades para la definición de cada reclamo.

El ajustador seleccionado por LA UNIVERSIDAD, procederá a evaluar el siniestro y contactar directamente al reclamante (beneficiario de la indemnización por RCE) para proceder al pago de la indemnización, manteniendo informado de todos los asuntos relevantes derivados de la reclamación a LA UNIVERSIDAD y al Corredor de Seguros.

El pago se realizará de común acuerdo entre la Compañía de Seguros y el tercero afectado, se debe contemplar el pago por los siguientes medios: Giros, Cheque o transferencia. LA UNIVERSIDAD, solicita que se allegue copia de la definición del siniestro (pago u objeción) según corresponda en pro de finiquitar la reclamación.

2.1.2 Finiquito

Aunque el pago lo realice la Compañía directamente al tercero afectado, para LA UNIVERSIDAD es requisito la entrega del comprobante de pago y copia del contrato de transacción debidamente firmado por las partes, con el fin de proceder al cierre formal por cada siniestro. Una vez realizado el pago al tercero por parte de la Aseguradora, ésta se obliga a remitir el respectivo soporte dentro de los cinco (5) días siguientes al pago efectivo.

**3. SEGURO DE MANEJO GLOBAL SECTOR OFICIAL**

3.1 Tramite

LA UNIVERSIDAD dará el AVISO de siniestro a la Aseguradora por medio del Corredor de Seguros anexando al menos la siguiente documentación:

a. Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.

b. Informe detallado de auditoría o de quien haga sus veces, acompañado de sus respectivos soportes.

c. Copia de denuncia contra el funcionario presuntamente implicado en los hechos o proceso fiscal adelantado.

Sujeto a que los documentos antes relacionados sean satisfactorios para establecer la ocurrencia y la cuantía del siniestro (de acuerdo con el artículo 1077 del Co. de Comercio) serán los únicos que se exigirán para la atención, trámite y pago de los siniestros que afecten el ramo arriba citado.

**4. SEGURO DE AUTOMOVILES**

4.1 Tramite:

LA UNIVERSIDAD recepcionará toda la documentación y a su vez procederá a enviarla a la Aseguradora con copia al Corredor de Seguros, mediante remisión por correo electrónico.

4.2 Documentos soporte ante Pérdida Parcial por Hurto o Daño:

a. Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.

b. Fotocopia de los documentos del vehículo: licencia de tránsito, Soat, revisión tecnomecánica (de ser necesaria) por modelo y tipo de vehículo.

c. Si existió intervención de la autoridad de tránsito, adjuntar copia del informe de accidente y copia de la boleta de citación a la audiencia de conciliación (si aplica).

d. Fotocopia de los documentos del conductor (cedula de ciudadanía, licencia de conducción).

e. Denuncia instaurada ante Fiscalía General de la Nación o ante la Policía Nacional.

La aseguradora deberá realizar la asignación de taller inmediatamente después del aviso de siniestro. Ingresado el vehículo al taller y formalizada la reclamación, la aseguradora tendrá 3 días hábiles para la autorización de mano de obra y repuestos, salvo que se requiera excepcionalmente y por la magnitud del siniestro un estudio mas profundo, el plazo se podrá prorrogar hasta por 15 días en total.

4.3 Pérdida Total por Daños o hurto

a. Carta formal de reclamación del asegurado, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.

b. Fotocopia de los documentos del vehículo: licencia de tránsito, Soat, revisión tecnomecánica (de ser necesaria) por modelo y tipo de vehículo.

c. Si existió intervención de la autoridad de tránsito, adjuntar copia del informe de accidente y copia de la boleta de citación a la audiencia de conciliación (si aplica).

d. Fotocopia de los documentos del conductor (cedula de ciudadanía, licencia de conducción).

e. Denuncia instaurada ante Fiscalía General de la Nación o ante la Policía Nacional.

f. En caso de ser declarado pérdida severa daños se requiere los siguientes documentos:

Presentar dos (2) opciones para acceder al pago

a. En caso que el asegurado continúe con la propiedad del vehículo, para lo cual la Compañía propone un valor de salvamento (Incluir el valor del salvamentos en letras y números), el valor a indemnizar sería el correspondiente a la diferencia entre el menor valor entre el valor asegurado y el valor comercial del vehículo, más accesorios asegurados, más gastos de transporte, descontando la suma asignada al salvamento, el deducible y el valor de la prima equivalente al valor asegurado del vehículo, a falta de éste se establecerá su valor comercial según la guía de valores de Fasecolda vigente, en el evento de existir.

b. En caso de llegar a un acuerdo con respecto al valor del salvamento, el asegurado deberá manifestarlo por escrito, adjuntando los siguientes documentos, para de esta manera la Compañía poder proceder a remitir el convenio de indemnización y la correspondiente autorización para retirar el vehículo:

- Original del certificado de tradición del vehículo con vigencia no mayor a 30 días. Se empieza a contabilizar desde el momento que se aporta.

- Traspaso de la propiedad a favor de la Compañía para lo cual es necesario aportar los siguientes documentos: (verificar los documentos ya aportados y solicitar únicamente lo que haga falta)

- Informe de accidente de tránsito o en su defecto declaración juramentada, que se entiende prestado con la firma del documento por parte del conductor involucrado, de los hechos indicando si hubo muertos o lesionados en el accidente.

- Entrega definitiva del vehículo por parte de la Fiscalía General de la Nación (únicamente aplica en caso que exista un proceso por lesiones o muerte)

- Original o copia de los recibos de pago de impuestos de los últimos tres (3) años y/o paz y salvo expedido por la Secretaría de Hacienda (cuando aplique).

- Formulario Único Nacional debidamente diligenciado para traspaso, con firma y huella del propietario actual del vehículo.

- Original y copia de las llaves del vehículo.

- Certificado de Revisión Técnico Mecánica vigente al momento del siniestro (cuando aplique).

- Entrega de salvamento si es pérdida total.

- Originales del recibo de pago de impuestos si es pérdida total. (Si aplica)

4.4 Para Daños a bienes de terceros:

a. Carta de aviso o comunicación formal de reclamación de LA UNIVERSIDAD, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos.

b. Copia del informe de accidente y/o carta de invitación a reclamar, en caso de haberse realizado y/o documento que acredite la ocurrencia.

c. Presentar el vehículo para la valoración de daños.

d. Fotocopia de la licencia de tránsito y en caso de ser necesario cualquier otro documento que lo acredite como propietario; si quien reclama no es el propietario, autorización autenticada mediante escrito, al otro para presentar documentos, recibir, reasumir, transigir, desistir, conciliar y reclamar el valor de la indemnización.

e. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del reclamante.

f. Cotización o factura del arreglo incluyendo mano de obra y repuestos.

g. Certificado de no reclamación (expedido por la compañía del tercero) en caso de no estar asegurado declaración juramentada de que el vehículo del tercero no se encuentra asegurado.

h. Fotocopia documento de identidad del propietario del bien afectado, y del reclamante, según sea

el caso. Hace referencia al literal d en el apartado final. (Se refiere al literal d., en caso de ser poseedor, si es necesario aportar autorización autenticada por parte del propietario que registre en la tarjeta de propiedad).

4.5 Lesiones o Muerte

a. Carta de reclamación que acredite el valor y justificación de las pretensiones (muerte y lesiones). b. Certificación de pago de indemnización a cargo del seguro obligatorio (en caso de que se haya presentado reclamo por ese seguro), (muerte o lesiones)

c. Documentos que acrediten ingresos del lesionado o fallecido.

d. Ultimo dictamen de medicina legal si existe, de lo contrario el provisional (lesiones).

e. Fotocopia del registro civil de defunción (muerte).

f. Fotocopia documento de identidad del reclamante.

g. Documentos que acrediten parentesco (cuando quienes reclaman son los beneficiarios del fallecido).

h. Escritura de sucesión o declaración juramentada, ante notario público, realizada por los herederos reclamantes manifestando que no existen otras personas con igual o mejor derecho para reclamar y que en todo caso si se presentaran, los reclamantes saldrán al saneamiento de la situación y en consecuencia liberarán a LA UNIVERSIDAD de toda responsabilidad y las declaran a paz y salvo cuando la indemnización se produzca. (En este punto se puede aportar la escritura de sucesión y/o sentencia judicial aplicable sobre todo en los casos de compañeros permanentes, para acreditar dicha condición. Si se da la figura de Litis consorcio necesario para los casos de muerte).

4.6 Soporte de pago

Aunque el pago lo realice la Compañía directamente a los beneficiarios, para LA UNIVERSIDAD es requisito la entrega del comprobante de pago, con el fin de proceder al cierre formal por cada siniestro, para lo cual una vez realizado el pago a el/los beneficiario(s) por parte de la Aseguradora, ésta se obliga a remitir el respectivo soporte de pago dentro de los cinco (5) días siguientes al pago efectivo.

PAGO DE INDEMNIZACIÓN

Compromiso de la aseguradora sobre el plazo para el pago de las indemnizaciones. Cinco (5) días hábiles, una vez sustentada la ocurrencia y cuantía del siniestro o radicada la factura.

**EL ANTERIOR PROTOCOLO NO MODIFICA LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA POLIZA EN CUANTO A AMPAROS Y EXCLUSIONES Y TIENE POR OBJETO FACILITAR EL AVISO, LA ATENCION Y FINALIZACION DE CADA SINIESTRO DE MANERA RAPIDA Y OPORTUNA, EN ARAS DE FACILITAR EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD.**