

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS

CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Elaboró: ASD. Jairzinho Barco Correa Asesor de Planeación	Revisó y aprobó: ASD. Dulian Paola Jiménez Gallardo Asesora en Gestión Integral	Aprobó: TC. Samuel Giovanny Fonseca R. Director del ICFE (E)

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

1. INTRODUCCIÓN

El procedimiento de reclamación de pólizas tiene como finalidad establecer una guía clara, ordenada y eficiente con el fin del que el ICFE pueda ejercer su derecho a solicitar el cumplimiento de las coberturas contratadas ante la ocurrencia de un siniestro.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento y documentos para radicar una reclamación en base a las pólizas adquiridas por la entidad. Identificando los ramos contratados y su documentación.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica en caso de que el Instituto de Casas Fiscales del Ejército presente un siniestro y deba iniciar la reclamación sobre el hecho ocurrido.

4. CONTROL

El seguimiento y control del procedimiento será realizado por parte de la oficina de subdirección de inmuebles.

5. DEFINICIONES

- **Aseguradora:** Empresa financiera autorizada para vender pólizas de seguros y asumir riesgos.
- **Tomador:** Persona o entidad que contrata la póliza y se compromete a pagar la prima.
- **Asegurado:** Persona que está cubierta por el contrato de seguro
- **Beneficiario:** Persona que recibe los beneficios del seguro en caso de ocurrencia del riesgo.
- **Póliza o contrato de seguro:** Es el documento en el que se consignan las condiciones en que opera el seguro contratado. Debe incluir, entre otras, las partes del contrato, el periodo de vigencia del seguro, la suma asegurada o la forma de calcularla, la prima o precio del seguro, los riesgos que el asegurador toma a su cargo, las condiciones particulares que acuerden las partes, y lo que no cubre el seguro.
- **Siniestro:** Es la realización del riesgo asegurado. Es el momento en que sucede el riesgo que genera una afectación a las personas o a nuestros bienes. Cuando el riesgo está asegurado, la compañía de seguros pagará la indemnización que corresponda.

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

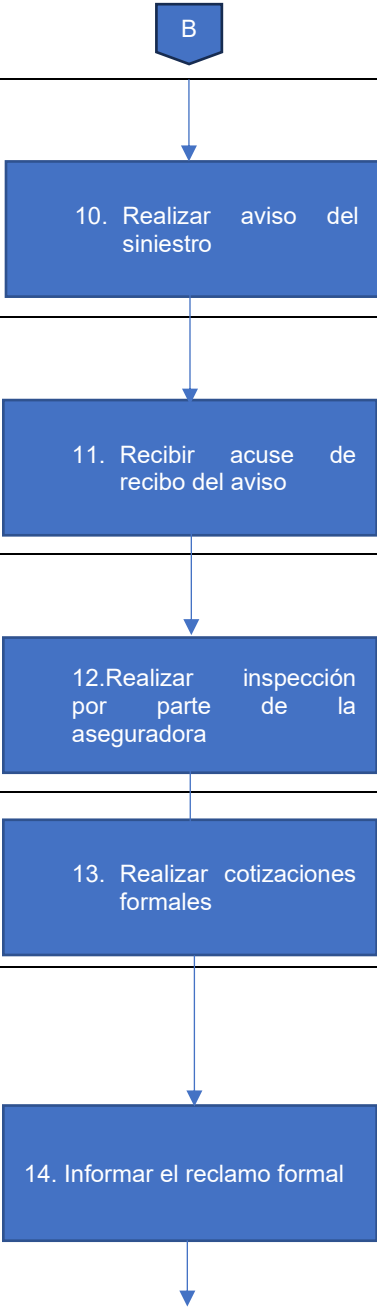
6. PROCEDIMIENTO PARA HACER UNA RECLAMACIÓN:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
INICIO ↓ 1. Adquirir pólizas de seguros ↓	1. Adquirir pólizas de seguros: 1.1. Solicitar inicio del proceso de contratación al intermediario contratado para tal fin, las siguientes pólizas de seguros: • Todo Riesgo. Daños Materiales. • Vehículos automóviles • Responsabilidad civil extracontractual • Responsabilidad civil de servidores públicos 1.2. Radicar los estudios previos y pliegos definitivos para la selección de la empresa aseguradora e iniciar el proceso contractual. 1.3. Adjudicar el contrato de pólizas	Estudios Previos, Pliegos Definitivos, Contrato y Acta de adjudicación	Profesional Administrativo Encargado / Intermediario de seguros/ Grupo de Adquisiciones y Suministros
↓ 2. Recibir pólizas del corredor seguros ↓	2. Recibir pólizas del corredor de seguros: el ICFE recibe del corredor de seguros las pólizas revisadas y de acuerdo con lo establecido en el contrato de seguros.	Pólizas en medio magnético y físico	Supervisor del contrato / Grupo de Adquisiciones y Suministros
↓ 3. Realizar actividades de seguimiento y capacitación. ↓	3. Realizar actividades de seguimiento y capacitación: la aseguradora en coordinación con el corredor de seguros realiza las actividades adicionales descritas en el contrato entre las cuales se pueden encontrar: capacitaciones, reuniones de seguimiento acompañamiento en trámites, etc.	Actas de reunión/ Actas de capacitación	Aseguradora / Supervisor del contrato
↓ 4. ¿Se presenta algún siniestro? NO → SI ↓	4. ¿Se presenta algún siniestro? SI: Pasar a la actividad No.5 NO: Devolverse a la actividad No.3		
↓ 5. Realizar el informe del hecho por parte del administrador o responsable del bien. ↓	5. Realizar el informe del hecho por parte del administrador o responsable del bien: El administrador o responsable del bien elabora un informe detallado, donde se determinan las circunstancias de modo, lugar y fecha de ocurrencia del siniestro, de las afectaciones sufridas sobre los diferentes inmuebles por causa de un siniestro con registro fotográfico.	Informe	Administrador o responsable del bien
↓ A			

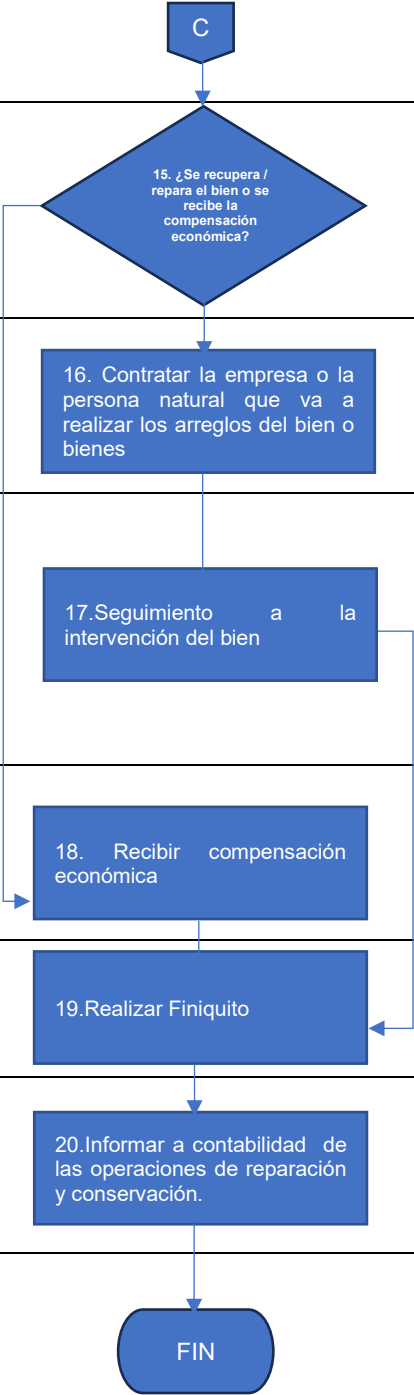
CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
A ↓ 6. Realizar informe preliminar del posible siniestro ↓ 7. Realizar inspección y revisión del informe del siniestro presentado ↓ 8. Realizar cotización ↓ 9. Realizar estudio de conveniencia de reclamación del siniestro a la aseguradora ↓ B	6. Realizar informe preliminar del posible siniestro: Se debe presentar aviso de siniestro al ejecutivo de cuenta asignado por el corredor de seguros quien realizará un análisis preliminar y generará comentarios respecto el proceso a seguir. Así mismo ante la aseguradora. Se debe dar noticia del posible hecho siniestral a la Aseguradora dentro de los dos (2) días siguientes después del hecho o durante cualquier otro término pactado en las pólizas.	Correo electrónico	Supervisor del contrato
	7. Realizar inspección y revisión del informe del siniestro presentado: Cuando se estime conveniente se podrán trasladar funcionarios al lugar de ocurrencia de los hechos para efectuar una inspección directa sobre los daños ocurridos. Así mismo, se debe realizar una revisión al informe recibido sobre el siniestro, evaluando los costos aproximados requeridos para la recuperación del bien.	Presupuesto preliminar	Profesional del Grupo de Proyectos de Inversión
	8. Realizar cotización: Se realiza cotización de la reparación o recuperación de los bienes afectados. Al momento de elaborar la cotización solo se debe incluir los daños ocasionados por el evento, esto con el fin de que se presente la menor dispersión posible entre esta cotización y la que realice posteriormente el ajustador designado.	Cotizaciones formales	Administrador Conjunto Residencial / Responsable del bien o elemento
	9. Realizar estudio de conveniencia de reclamación del siniestro a la aseguradora: el Director delega en un grupo interdisciplinario el análisis de conveniencia de la reclamación, quienes analizan los posibles costos de recuperación o reparación del bien contra los gastos administrativos y financieros de la reclamación y emiten un informe. Es crucial evaluar el impacto en la cobertura y finanzas, asegurándose de entender los términos y condiciones actualizados, como los límites, deducibles y exclusiones. De forma general se estima que: - Para afectaciones donde el valor de los daños sea menor o igual al tope máximo definido para la contratación por mínima cuantía en la correspondiente vigencia, se atienden por parte de la Entidad sin afectación de póliza. - Para afectaciones donde el valor de los daños sea superior al tope máximo definido para la contratación por mínima cuantía en la correspondiente vigencia, se hace la reclamación a la aseguradora afectando la póliza. Nota: Aunque este determinado de forma general si se afecta o no la póliza con base en el monto del valor de los daños, se deberá tener en cuenta la capacidad financiera, de oportunidad y disponibilidad de recursos físicos y humanos que disponga la Entidad para superar la emergencia al momento del siniestro. De igual forma, se debe considerar la forma en que se espera sea indemnizado el bien; si se repone o repara por parte de la aseguradora; o si se recibe la compensación económica para que posteriormente sea contratada la reconstrucción o reparación del bien afectado.	Informe de conveniencia de reclamación de pólizas	Grupo Interdisciplinario (Director, supervisor del contrato, representante corredor de seguros, responsable del bien o administrador, Profesional del grupo de proyectos de Inversión, Asesora Jurídica, Asesor de planeación, Contadora y Tesorera)

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
	10. Realizar aviso del siniestro: Una vez recibida la novedad el supervisor del contrato debe identificar qué tipo de siniestro es (ver anexo A) y radicar los documentos al corredor (intermediario) de seguros, quien a su vez realizará la gestión frente a la aseguradora, para iniciar el trámite de indemnización del siniestro. Se debe dar noticia del hecho siniestral a la Aseguradora dentro de los dos (2) días siguientes después del hecho o durante cualquier otro término pactado en las pólizas	Comunicación escrita Correo electrónico	Supervisor del contrato
	11. Recibir acuse de recibo del aviso: se recibe acuse de recibo del aviso y solicitud por medio de comunicación escrita de la formalización del reclamo y el envío de pruebas de la ocurrencia y de la cuantía de la pérdida. La Asegura con este aviso hará apertura inmediata del siniestro en su sistema y le asignará un número de reclamo, al cual deberá hacerse referencia para reportar el envío de documentos, teniendo así trazabilidad de las actuaciones que se realicen en relación con dicha reclamación.	Comunicación escrita Correo electrónico	Supervisor del contrato
	12. Realizar inspección por parte de la aseguradora: Cuando la Aseguradora lo estime conveniente podrá trasladar un funcionario (ajustador designado), al lugar de ocurrencia de los hechos para efectuar una inspección directa sobre los daños ocurridos. Mediante esta inspección se pretende obtener la información más completa posible, acerca de las circunstancias en que se produjo el daño y sus consecuencias inmediatas y futuras. Esta inspección generalmente se acompaña de tomas fotográficas, consulta a testigos, elaboración de inventarios.	Comunicación escrita Correo electrónico	Aseguradora (Ajustador designado)
	13. Realizar cotizaciones formales: Con base en las cantidades definidas por el ajustador designado se solicitan tres cotizaciones para la reparación o recuperación de los bienes afectados.	Cotizaciones formales	Administrador Conjunto Residencial / Responsable del bien / Supervisor
	14. Informar el reclamo formal: Se comunica por escrito la reclamación formal acompañada de la totalidad de los documentos que sustentan la realización del evento, la cuantificación de la pérdida y la propiedad de los bienes, mediante un informe en el que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las cuales sucedieron los hechos, detallando las pérdidas y daños causados por el siniestro, los objetos destruidos o dañados y el valor real de la pérdida correspondiente, según el valor de los mismos en el momento del siniestro, el cual debe quedar registrado en la denuncia respectiva, cuando haya lugar a ello. Nota: Ver anexo A "Tipos de Siniestros" para identificar los documentos a aportar de acuerdo con el tipo de siniestros.	Informe – Reclamo a la aseguradora / documentos soporte	Supervisor del contrato
			

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
	15. ¿Se recupera/repara el bien o se recibe la compensación económica? Si se recupera o repara: Pasar a la actividad No. 16 Si se recibe compensación económica: Pasar a la actividad No.17		
16. Contratar la empresa o la persona natural que va a realizar los arreglos del bien o bienes	16. Contratar la empresa o la persona natural que va a realizar los arreglos del bien o bienes: Con base a las tres (3) cotizaciones realizadas en la actividad No.13 y los criterios propios de la aseguradora, esta contrata a la empresa o la persona natural que va a realizar los arreglos y/o la reparación del bien o bienes afectados.		Aseguradora
17.Seguimiento a la intervención del bien	17.Seguimiento a la intervención del bien: el ICFE mediante el administrador y otros funcionarios designados realiza seguimiento a la ejecución de las actividades para la recuperación o reposición del bien o bienes verificando que se cumplan las actividades y cantidades previstas	Informe	Administrador
18. Recibir compensación económica	18. Cuando se realiza pago para la recuperación o reparación del bien o bienes afectados, el recurso ingresa a las cuentas del ICFE y se incluye en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) para que en la siguiente vigencia bajo la responsabilidad del ICFE se repare o se reponga el bien o bienes afectados.	Reporte de consignación del banco/ Comprobante de consignación por parte de la Aseguradora	Aseguradora /Tesorería ICFE / Planeación ICFE
19.Realizar Finiquito	19.Realizar Finiquito: el ICFE realiza finiquito dirigido a la aseguradora donde se recibe el dinero de la compensación o el bien arreglado y/o repuesto según corresponda.	Finiquito	Tesorería ICFE/ Responsable del bien/
20.Informar a contabilidad de las operaciones de reparación y conservación.	20. Informar a contabilidad de las operaciones de reparación y conservación: para que se registren contablemente, definiendo de si se deben o no se deben capitalizar, es decir, si la intervención aumenta o mantiene el valor o si extiende la vida útil del activo.	Informe	Responsable de Finca Raíz
FIN			

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

7. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	Pólizas
N/A	Informe de conveniencia de reclamación de pólizas
N/A	Comprobantes de consignación
N/A	Cotizaciones
N/A	Finiquito

8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	14-10-2025	Documento inicial	Se elabora el documento

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

ANEXO A “TIPOS DE SINIESTROS”

TODO RIESGO – DAÑOS MATERIALES: (Aviso de siniestro: 90 días)

- ✓ Notificación escrita de la pérdida o daño, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de su ocurrencia o descubrimiento al corredor de seguros (intermediario), para así dar aviso de inmediato a la Compañía de Seguros. Carta formal sobre la reclamación indicando fecha, hora, lugar, causas y relación de daños de los bienes.
- ✓ Una (1) cotización en original por la reposición de bienes o por la reparación de los inmuebles afectados. Que demuestre el valor declarado del bien afectado.
- ✓ Copia de las facturas de adquisición de los bienes hurtados o en su defecto certificación de contador donde se indique fecha y valor de adquisición. En caso de afectar la cobertura de Dineros, copia del soporte que demuestre el ingreso.
- ✓ Si la Compañía de Seguros lo considera necesario, Certificación del valor en libros del bien afectado y fecha de adquisición.
- ✓ Si el siniestro ocurrió a consecuencia de un Incendio, se debe adjuntar adicionalmente: Informe del Cuerpo de Bomberos (En caso de que el siniestro así lo haya ameritado).

La indemnización de los daños o pérdidas materiales que ocasionen una destrucción o una avería tal, en un bien o conjunto de bienes asegurados, que no haga factible la reconstrucción y/o reparación parcial, se hará al valor de reposición o remplazo de los bienes afectados.

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL (Aviso de siniestro: 60 días)

- ✓ Reclamación formal presentada por el o los terceros afectados, indicando detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características.
- ✓ Documento que acredite la existencia de los bienes, personas o patrimonios afectados por el siniestro, los afectados, así como la cuantía de los perjuicios ocasionados.
- ✓ Documento que demuestre la responsabilidad del asegurado.

RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS. (Aviso de siniestro: 90 días)

- ✓ Carta de aviso de siniestro, indicando detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características y que acredite la existencia de los bienes, personas o patrimonios afectados por el siniestro, los afectados, así como la cuantía de los perjuicios ocasionados.
- ✓ Documento que demuestre la responsabilidad del asegurado
- ✓ Copia de la demanda instaurada por el tercero afectado.
- ✓ Cotización de los honorarios profesionales del Abogado.
- ✓ Auto admisorio, copia de la demanda sobre proceso adelantado, copia de la investigación administrativa y copia de actos administrativos posteriores en caso de que los hubiere.
- ✓ Notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de investigación (si lo hubo).
- ✓ Certificación laboral del vinculado, en el cual se especifique, el cargo desempeñado, el tiempo de servicio, las funciones realizadas y acta de posesión.

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS. (Aviso de siniestro: 90 días)

- ✓ Carta de aviso de siniestro, indicando detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar, detallando los bienes afectados con sus correspondientes características y que acredite la existencia de los bienes, personas o patrimonios afectados por el siniestro, los afectados, así como la cuantía de los perjuicios ocasionados.
- ✓ Documento que demuestre la responsabilidad del asegurado
- ✓ Copia de la demanda instaurada por el tercero afectado.
- ✓ Cotización de los honorarios profesionales del Abogado.
- ✓ Auto admisorio, copia de la demanda sobre proceso adelantado, copia de la investigación administrativa y copia de actos administrativos posteriores en caso de que los hubiere.
- ✓ Notificación personal, por aviso, o edicto del auto de apertura de investigación (si lo hubo).
- ✓ Certificación laboral del vinculado, en el cual se especifique, el cargo desempeñado, el tiempo de servicio, las funciones realizadas y acta de posesión.

MANEJO GLOBAL ENTIDADES OFICIALES (Aviso de siniestro: 90 días)

- ✓ Comunicación del asegurado informando detalles de la ocurrencia del hecho reclamado, adjuntando la respectiva denuncia penal en contra de la(s) persona(s) determinada(s), y copia de la investigación administrativa, auditoria o informe mediante la cual el asegurado tuvo conocimiento de los hechos.
- ✓ Copia del contrato laboral del(os) funcionario(s) implicado(s); con Hoja de Vida; Manual de Funciones y Procesos del cargo; liquidación de prestaciones sociales; y copia de la liquidación de vacaciones durante todo el tiempo trabajado.
- ✓ Certificación de la pérdida suscrita por el Contador y/o del Revisor Fiscal, adjuntando copia de la Tarjeta Profesional, Nota Contable de la pérdida y demás documentos que permitan cuantificar la pérdida reclamada.
- ✓ Informe contable o de auditoria sustentado con copias de los comprobantes respectivos, en el que se determine claramente la cuantía de la pérdida, validado por contador o revisor fiscal.
- ✓ Copia de la carta de despido, cuando se trate de afectar la cláusula de Empleados temporales, personas naturales que desempeñen labores bajo designación, título o contrato, de firmas especializadas o cualquier otra modalidad, se debe exigir este documento de la empresa empleadora, cualquiera que esta sea.

AUTOMOVILES (Aviso de siniestro: 90 días)

- ✓ Fotocopia tarjeta de propiedad o documento legal que acredite la propiedad, posesión o tenencia del vehículo como contrato de compraventa, contrato de comodato, contrato de leasing.
- ✓ Informe detallado de las circunstancias e informe de autoridad si intervino la misma.
- ✓ En evento de Pérdida Total Daños Tarjeta Propiedad o Cancelación Matrícula a Nombre de la Aseguradora.

CÓDIGO: ICFE-P-182	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 14 OCT 2025		

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

- ✓ Informe detallado de las circunstancias emitido por autoridad competente. Acreditación cuantía perjuicios y vínculo con la víctima.

PERDIDA TOTAL O PARCIAL POR HURTO.

- ✓ Denuncia Penal presentada ante autoridad competente.
- ✓ Tarjeta de Propiedad y/o Cancelación Matrícula a Favor de la Aseguradora

HURTO DE VEHICULOS

Perdida por hurto:

- ✓ Copia de la denuncia penal instaurada ante la autoridad competente sobre el hurto en la que se especifique: circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos e identificación clara del vehículo (marca, clase, tipo, placas, número de motor y número de chasis).
- ✓ Certificado de revisión técnico-mecánica vigente. (Cuando se requiera).
- ✓ Certificación expedida por la fiscalía asignada a la investigación, especificando número de expediente y si se ha recuperado o no el vehículo