

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 1 de 17

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 2 de 17

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente ante la Aseguradora contratada por el Hospital, el reconocimiento y pago de los siniestros ocurridos en los diferentes servicios según los amparos contratados que afecten los bienes de propiedad del Hospital, definiendo responsabilidades y plazos necesarios para lograr reponer los bienes siniestrados, evitar el detrimento patrimonial, conservar la eficiencia y continuidad en el servicio brindado a los usuarios.

2. ALCANCE

Inicia con el reporte y la validación del siniestro y finaliza con la confirmación de la realización del pago por parte de la Aseguradora y el reporte a la unidad funcional para que incie el proceso de reposicion del activo atraves del requerimiento de la compra.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver normograma institucional

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL:

- De apoyo

5. DEFINICIONES

U SINIESTRO: Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado.

U RIESGO: Denominase riesgo el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles, no constituyen riesgos y son, por lo tanto, extraños al contrato de seguro. Tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto de determinado hecho que haya tenido o no cumplimiento.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 3 de 17

- U AVISO DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO:** El asegurado o el beneficiario estarán obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse, mas no reducirse por las partes.
- U CARGA DE LA PRUEBA:** Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.
- U DETRIMENTO PATRIMONIAL:** Este daño consiste fundamentalmente en una lesión del patrimonio público, representada en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida o deterioro de los bienes o recursos públicos o de los intereses patrimoniales del Estado.
- U PÓLIZA CONTRA TODO RIESGO:** Documento que ampara los bienes de la E.S.E HUHMP y que ante cualquier siniestro servirá como soporte para el respectivo reconocimiento.
- U RECONOCIMIENTO DEL SINIESTRO:** Aceptación por parte de la aseguradora del siniestro reportado por la E.S.E HUHMP.
- U VALIDACION DEL REPORTE RADICADO DONDE SE DETALLA EL HECHO OCURRIDO:** Inspección en el servicio donde ocurrió el hecho, verificando el estado del bien reportado, si se encuentra en el inventario y en físico en el servicio donde está asignado.
- U DEFINICIÓN DE GARANTÍA:** Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho. La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella. Podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla. La garantía, sea o no sustancial respecto del riesgo, deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable. Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL		VERSIÓN: 03
			CÓDIGO: GAF-AL-C-002
			PÁGINA: 4 de 17

U PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES: La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Reporte del bien siniestrado	Unidad Funcional o servicio asistencial responsable del bien	Oficio (plantilla establecida) de reporte donde indique la descripción del hecho, que contenga fecha, hora, lugar y el relato del hecho. Reporte realizado una vez suceda el siniestro o dentro del plazo establecido en la póliza contratada. Oficio de reporte aprobado por el responsable del bien siniestrado y soportado con el denuncia para los casos que sean por hurto del bien.	Recepción y validación de siniestros	Siniestro validado con los soportes necesarios para informar a la Subgerencia Administrativa y que esta realice el aviso a la aseguradora.	Profesional Univ. – Subgerencia Administrativa /Subgerente Administrativo	Siniestro validado y reportado oportunamente y correctamente a la Subgerencia Administrativa
Siniestro con notificación de la	Profesional Universitario Activos Fijos	Siniestro validado (verificar el estado del bien) oportunamente y	Aviso y reclamación de siniestros ante la	Aseguradora con el conocimiento oportuno del	E.S.E HUHMP (unidad funcional)	La notificación se debe realizar a la unidad funcional una vez

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL		VERSIÓN: 03
			CÓDIGO: GAF-AL-C-002
			PÁGINA: 5 de 17

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
validación. Oficio de reporte donde indique la descripción del hecho.		correctamente. Documento detallando fecha, hora, lugar y el relato del hecho y adjuntando el denuncia para el caso que sea por hurto del bien y el reporte técnico expedido por la empresa de mantenimiento contratada para el caso del daño del bien. Adjuntar soportes requeridos por la Aseguradora en su check list según el tipo de siniestro a reclamar.	aseguradora	Siniestro ocurrido (dentro del plazo establecido en la póliza contratada). Aseguradora con los soportes exigidos para el reconocimiento y pago del siniestro. Pago oportuno de los bienes siniestrados Notificación a la unidad funcional responsable del bien para que dé inicio a la reposición del mismo a través del requerimiento. Adquirir el bien si se cuenta con la disponibilidad presupuestal, sin esperar el pago de la aseguradora,	responsable del bien siniestrado)	realizado el pago por la aseguradora, para que realice el trámite de reposición del bien siniestrado y reconocido por la Aseguradora. Tramitar la adquisición del bien, cuando sea primordial para el normal funcionamiento del servicio, sin esperar el reconocimiento y pago de la aseguradora.



	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL		VERSIÓN: 03
			CÓDIGO: GAF-AL-C-002
			PÁGINA: 6 de 17

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
				cuando el bien impida el normal funcionamiento del servicio donde se presentó el siniestro.		

7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	Recepción y validación de siniestros	Profesional Universitario o auxiliar administrativo – Almacén (Activos fijos)	Una vez la unidad funcional responsable reporte el siniestro.	De acuerdo al procedimiento GAF-AL-C-002-001	Oficina de Almacén (Activos Fijos)	Con el fin de confirmar el siniestro reportado, y el estado del bien, para informar a la Subgerencia Administrativa del siniestro ocurrido, adjuntando la factura y comprobante de ingreso al almacén del bien, que le permita brindar aviso del siniestro a la Aseguradora y solicitar la reclamación y pago.
2.	Aviso y reclamación de siniestros ante la aseguradora	Profesional Universitario Subgerencia Administrativa /	Para el aviso: Una vez se recepcione el reporte completo del bien siniestrado (oficio y	De acuerdo al procedimiento GAF-AL-C-002-002	Subgerencia Administrativa	Con el fin de soportar correctamente a la Aseguradora el aviso y la reclamación del

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL		VERSIÓN: 03
			CÓDIGO: GAF-AL-C-002
			PÁGINA: 7 de 17

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
		Subgerente Administrativo	denuncio para el caso de un siniestro por hurto y para el caso de un siniestro por daño junto con el concepto técnico del daño). Para la reclamación: Una vez obtengan los soportes para realizar la reclamación para el reconocimiento y pago.			siniestro ocurrido en los diferentes servicios o unidades funcionales y evitar un detrimento patrimonial logrando reponer el bien siniestrado.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

-  Recuerde que el funcionario responsable del bien siniestrado debe reportar a la oficina el hecho de activos fijos inmediatamente o en un plazo inferior al establecido en la póliza adquirida por el Hospital, para permitir que la oficina de activos fijos realice la validación e informe a la Subgerencia Administrativa y ésta pueda realizar el aviso del siniestro a la Aseguradora dentro del plazo establecido en la póliza contratada, e iniciar la recolección de la información para la respectiva reclamación del siniestro.
-  Tenga en cuenta que la reclamación del siniestro se debe realizar oportunamente a la aseguradora máximo Dos (2) años después de haber ocurrido el siniestro y habiendo realizado el aviso del siniestro dentro del término establecido en la póliza adquirida.
-  Recuerde que, para realizar una justificación efectiva ante la aseguradora, el responsable del bien, debe detallar (fecha, hora, lugar y relato del hecho) correctamente el siniestro presentado con el bien a cargo.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 8 de 17

-  Recuerde que la carga de la prueba del siniestro la realiza el Hospital y debe ser antes de dos (2) años, después de haber tenido conocimiento del hecho como plazo ordinario y antes de cinco (5) años como plazo extraordinario, contados igualmente desde que tiene conocimiento del hecho (Artículo 1081 de Decreto 410 de 1971), permitiendo que el área Administrativa tenga el plazo suficiente para dar aviso y realizar la reclamación del siniestro.
-  Recuerden que los recursos reconocidos por la aseguradora por los siniestros reportados deberán ser reinvertidos en la reposición de los activos fijos siniestrados.
-  Recuerde que se puede adquirir el bien siniestrado, con recurso del Hospital sin esperar el reconocimiento y pago de la Aseguradora, cuando dicho siniestro afecte el normal funcionamiento del servicio.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 9 de 17

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO	GAF-AL-C-002-001	
NOMBRE	Recepción y validación de siniestros	
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional Universitario o Auxiliar administrativo de Almacén (Activos fijos)	
OBJETIVO	Identificar la validez del reporte del siniestro presentado por el responsable del activo y reportarlo a la subgerencia administrativa para la reclamación ante la aseguradora.	
RECURSOS NECESARIOS	Recursos físicos: Reporte del siniestro, inventario del servicio o unidad funcional que reporta el siniestro. Recursos tecnológicos: Equipo de cómputo, software dinámico gerencial. Recursos humanos: Profesional Universitario y Auxiliar Almacén – Activos fijos.	
REGISTROS GENERADOS	Notificación de la validación y demás soportes para el aviso y reclamación del siniestro.	
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde comparar el inventario registrado en el sistema contra el inventario físico a cargo del funcionario que reporta el siniestro. • Tenga en cuenta que el hecho o siniestro presentado con el bien deberá estar debidamente detallado fecha, hora, lugar, características del bien (marca, modelo y serie). Se diseña plantilla y se adjunta al presente proceso. • Recuerde que el reporte del siniestro debe adjuntar los soportes según el tipo de siniestro presentado por: <u>hurto y/o sustracción; daño y/o rotura e Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual y demás amparos que sean contratados.</u> • Si el siniestro presentado es diferente al hurto o daño y se genera por Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual, el responsable del bien deberá reportar el hecho directamente a la Subgerencia Administrativa mediante un oficio detallando fecha, hora, lugar, características del bien (marca, modelo y serie), en los plazos establecido en la póliza contratada, para que ésta recolecte el resto de la información requerida por la aseguradora en el check list y realice el aviso y la respectiva reclamación para el reconocimiento y pago. • Se hará reclamación a la aseguradora para el reconocimiento y pago de los siniestros de aquellos bienes de propiedad del Hospital, que no estén en garantía y de los cuales su garantía no cubra alguno de los amparos contratados en las pólizas adquiridas para proteger dichos bienes.	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 10 de 17

1.	Reporte del Bien siniestrado	Profesional o Auxiliar responsable del bien: - Una vez se tiene conocimiento del siniestro, informe dentro del plazo establecido (según pólizas contratadas), al Almacén- Activos Fijos adjuntando los siguientes documentos, según el tipo de siniestro: <u>En caso de hurto y/o sustracción del bien:</u> - Instaura el denuncia ante la entidad competente - Emite dentro de los términos establecidos en la póliza contratada, el oficio dirigido al almacén-activos fijo, donde relata el hecho, detallando fecha, hora, lugar, características del bien (marca, modelo y serie). <u>En caso de daño y/o rotura del bien:</u> - Solicita Concepto técnico amplio y suficiente rendido por persona calificada (Ingeniero especializado, fabricante, etc) sobre las causas del daño o avería, indicando si se da pérdida parcial o total y procedimiento de reparación o reconstrucción - Emite dentro de los términos establecidos en la póliza contratada, el oficio dirigido al almacén-activos fijo, donde relata el hecho, detallando fecha, hora, lugar, características del bien (marca, modelo y serie). <u>En caso que afecte los amparos por Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual:</u> - Emite dentro de los términos establecidos en la póliza contratada, el oficio dirigido al almacén-activos fijo, donde relata el hecho, detallando fecha, hora, lugar, características del bien (marca, modelo y serie). - Relación de los equipos de seguridad y protección contra variaciones de voltaje y sobretensión del equipo afectado (si los hay).
2.	Recepción del reporte	Profesional Universitario - Salude amablemente al funcionario mostrando actitud de servicio. - Recepcione el reporte del siniestro el cual debe cumplir las siguientes condiciones: <u>En caso de hurto y/o sustracción del bien:</u> - Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar,

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 11 de 17

		características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Denuncio realizado ante la entidad competente. <u>En caso de daño y/o rotura del bien:</u> • Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar, características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Concepto técnico amplio y suficiente rendido por persona calificada (Ingeniero especializado, fabricante, etc) sobre las causas del daño o avería, indicando si se da pérdida parcial o total y procedimiento de reparación o reconstrucción con su correspondiente justificación según el tipo de siniestro. <u>En caso que afecte los amparos por Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual:</u> • Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar, características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Relación de los equipos de seguridad y protección contra variaciones de voltaje y sobretensión del equipo afectado (si los hay) 3. Revise que los documentos a recepcionar se encuentren completos y así se aprueba el recibido. 4. Ubique la Factura de compra del bien y/o solicite la certificación del valor en libros firmada por el contador o revisor fiscal de la entidad e indicar fecha de instalación o tiempo de funcionamiento y comprobante de ingreso del bien al almacén. 5. Remita dentro del plazo establecido según póliza adquirida a la Subgerencia Administrativa toda la documentación recepcionada y ubicada, para que realicen el respectivo aviso y reclamación del siniestro.
3.	Validación del reporte	Profesional y/o Auxiliar administrativo y/o del Almacén- Activos Fijos <u>En caso de hurto o sustracción del bien:</u> 1. Recepcione el oficio remitido por la unidad funcional en la que informa del siniestro, junto con el denuncia en caso de Hurto y el concepto técnico de mantenimiento en caso de daño del bien. 2. Ingrese al software de Dinámica Gerencial, opción informes, informe detallado por responsables e imprima el informe del inventario. 3. Diríjase al servicio o unidad funcional y valide el inventario físico confirmando el reporte del bien siniestrado.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 12 de 17

		4. Elabore el oficio de respuesta el cual confirme al servicio o unidad funcional la validación de la pérdida del bien reportado. 5. Solicite la firma de aceptación al responsable del bien y remita al profesional universitario de Almacén- Activos fijos la validación realizada (oficio de respuesta).
4.	Remisión de reporte	Profesional Universitario almacén-activos fijos 1. Remita a la Subgerencia Administrativa dentro del plazo establecido en la póliza contratada, la documentación recepcionada, junto con la validación del siniestro, factura de venta del bien y el ingreso del almacén del bien según el tipo de siniestro así: <u>En caso de hurto y/o sustracción del bien:</u> • Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar, características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Denuncio realizado ante la entidad competente <u>En caso de daño y/o rotura del bien:</u> • Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar, características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Concepto técnico amplio y suficiente rendido por persona calificada (Ingeniero especializado, fabricante, etc) sobre las causas del daño o avería, indicando si se da pérdida parcial o total y procedimiento de reparación o reconstrucción con su correspondiente justificación <u>En caso que afecte los amparos por Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual:</u> • Reporte del servicio debidamente firmado por el responsable del bien, detallando fecha, hora, lugar, características técnicas del bien (marca, modelo y serie) y el relato del hecho. • Relación de los equipos de seguridad y protección contra variaciones de voltaje y sobretensión del equipo afectado (si los hay)



	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 13 de 17

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	GAF-AL-C-002-002
NOMBRE	Aviso y reclamación de siniestros ante la aseguradora
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional Universitario Subgerencia Administrativa – Subgerente Administrativa
OBJETIVO	Soportar correctamente y solicitar oportunamente ante la aseguradora contratada por el Hospital, el reconocimiento y pago de los siniestros ocurridos en los diferentes servicios o unidades funcionales.
RECURSOS NECESARIOS	Recursos físicos: Reporte del siniestro, documentos soportes del siniestro exigidos por la aseguradora. Recursos tecnológicos: Equipo de cómputo. Recursos humanos: Profesional Univ. – Subgerencia Administrativa, Subgerente administrativo.
REGISTROS GENERADOS	Oficio de aviso a la aseguradora, solicitud de reclamación y pago del siniestro, solicitud a tesorería del certificado donde coste el ingreso del valor reconocido por la aseguradora, oficio el cual informa el ingreso del valor reconocido por la aseguradora.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde solicitar toda la documentación exigida por la aseguradora en el check list, con el fin de garantizar la aceptación y reconocimiento por parte de la aseguradora. • Tenga en cuenta que el reporte del siniestro se debe realizar oportunamente a la aseguradora (máximo 2 años después de haber tenido conocimiento del siniestro como plazo ordinario y cinco (5) años como plazo extraordinario). • No olvide realizar el seguimiento ante la Aseguradora de los siniestros reportados, con el fin de lograr una oportuna aceptación y reconocimiento del siniestro. • En caso de no reconocimiento definitivo del siniestro por parte de la Aseguradora, se remitirá a la oficina jurídica solicitando la instauración de la demanda para lograr la aceptación de la reclamación. • La Subgerencia Administrativa deberá reportar el caso a la oficina de Control Disciplinario, cuando no se haya identificado el responsable del siniestro y que sea ésta quien investigue e identifique el responsable, para que responda por el bien siniestrado. • La Subgerencia Administrativa, deberá remitir el caso a Control Disciplinario, para que ésta oficina obligue al responsable del siniestro a cancelar el valor del decucible no reconocido por la Aseguradora. • En caso de error en la liquidación del valor reconocido por parte de la Aseguradora, la Subgerencia Administrativa

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL		VERSIÓN: 03
			CÓDIGO: GAF-AL-C-002
			PÁGINA: 14 de 17

		solicitará el ajuste con la justificación respectiva y una vez sea modificada se vuelve a verificar y si se esta de acuerdo se aceptará y se espera el giro del recurso.
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción de soportes	1. Recepcione el documento remitido por almacén-activos fijos con la validación del siniestro, el oficio emitido por el servicio donde se presentó el siniestro, con la información requerida del bien y el denuncia en caso de hurto del bien y el Concepto técnico amplio y suficiente rendido por persona calificada en caso de daño del bien. 2. Oficie a la Aseguradora contratada, dando aviso del siniestro reportado por almacén-activos fijos o por el servicio donde se presente el siniestro para el caso de Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual 3. Recepcione la factura del bien, comprobante del ingreso al almacén radicado por almacén-activos fijos 4. Valide veracidad de la información reportada y acepte a través del recibido. 5. En caso de encontrar inconsistencias, solicite los respectivos ajustes, recibiendo el oficio y generando una respuesta donde se requieran lo faltante.
2.	Recolección de soportes complementarios exigidos por la aseguradora.	• De acuerdo al tipo del siniestro solicite los siguientes a otras áreas según su competencia: <u>En caso de hurto y/o sustracción del bien:</u> • Dos cotizaciones del bien con las mismas características. (se solicita al área biomédica) • Informe de vigilancia. (se solicita a la empresa de vigilancia contratada) <u>En caso por daño y/o rotura del bien:</u> • Dos cotizaciones del bien con las mismas características. (se solicita al área biomédica) • Historial de mantenimiento realizados al bien siniestrado (se solicita al área biomédica) <u>En caso que afecte los amparos por Incendio, Terremoto, Temblor, Corriente Débil, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual:</u> • Recepcione la relación de los equipos de seguridad y protección contra variaciones de voltaje y sobretensión del equipo afectado (si los hay). (se solicita al área de recursos físicos)

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 15 de 17

3.	Remisión de solicitud de reclamación y pago	1. Oficie a la Aseguradora, adjuntado todos los documentos recepcionados por el almacén-activos fijos y demás servicios, que cumplan con lo requerido en el check list, haciéndoles la reclamación del siniestro, solicitando reconocimiento y pago del mismo. 2. Remita el oficio y los soportes por correo físico y por vía email.
4.	Seguimiento a la solicitud de reclamación	1. Mediante oficios, correos, llamadas telefónicas y apoyo del asesor de seguros, realice el seguimiento a la solicitud. 2. Si existen inconsistencias por falta de soportes, remitirlos oportunamente. 3. Recepcione el oficio de respuesta emitido por la aseguradora y verifique la aceptación y liquidación reconocida. 4. En caso de obtener negación de la respuesta y que la institución considere injustificada la misma, insista emitiendo nueva solicitud y de continuar la negativa, remita el caso a Jurídica para que establezca la demanda contra la aseguradora.
5.	Confirmación del pago	1. Confirme con la aseguradora la realización del giro. 2. Solicite a la oficina de Tesorería el certificado, donde coste el ingreso del giro. 3. Informe al servicio o unidad funcional que reportó el siniestro el ingreso de los recursos reconocidos por la aseguradora, para que este inicie el proceso de reposición del bien a través del requerimiento para la compra del mismo y en caso de que se requiera el bien con urgencia para el normal funcionamiento del servicio, éste debe tramitar su adquisición de conformidad a la disponibilidad de los recursos.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

-  Proporción de Siniestros con aviso a la Aseguradora oportunamente.
-  Proporción de Siniestros con reclamación a la Aseguradora oportunamente.
-  Proporción de siniestros reconocidos y pagados por la aseguradora.
-  Proporción de siniestros recibidos y reportados a la Subgerencia Administrativa

7. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Todas las unidades funcionales o servicios asistenciales que reporten siniestros presentados con un activo de la ESE HUHMP.
- Ingresos monetarios.
- Abastecimiento de bienes y/o productos.

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 16 de 17

8. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos Almacén

9. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Diana Alejandra Cuellar Calderón Lina Mildred Piña Tovar	NOMBRE: Raul Rayo Castro Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Especializada Subgerencia Administrativa Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Subgerente Administrativa Jefe oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Gerente .
FECHA: Febrero 2021	FECHA: Febrero 2021	FECHA: Marzo 2021

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 2017	Emisión del documento
02	Mayo 2019	Se incorpora el indicador Proporción de siniestros recibidos y reportados a la Subgerencia

	MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	FECHA DE EMISIÓN: MARZO 2021
	PROCESO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SINIESTROS PRESENTADOS A LOS BIENES DEL HOSPITAL	VERSIÓN: 03
		CÓDIGO: GAF-AL-C-002
		PÁGINA: 17 de 17

		Administrativa
03	Marzo 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Almacen, la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riegos por Macroprocesos – Apoyo.