

Resolución Número 669 (Diciembre 1 de 2017)

**"Por la cual se incorpora el documento
M-DA-008 "Manual de Seguros"**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
"TRANSMILENIO S.A.",**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Incorporar el siguiente documento a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-DA-008	1	Manual de Seguros

Nota: Este documento recopila integralmente las actividades establecidas en los procedimientos P-DA-004 y P-DA-011 relacionados con las reclamaciones y renovaciones de pólizas, respectivamente.

ARTÍCULO 2º: Derogar en su totalidad la Resolución 690 del 23 de diciembre de 2013, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento P-DA-004 "Reclamaciones de seguros ante ocurrencia de siniestros" versión 0.

ARTÍCULO 3º: Derogar en su totalidad la Resolución 507 del 31 de agosto de 2016, mediante la cual se había incorporado el documento P-DA-011 "Renovación pólizas programa de seguros" versión 0.

ARTÍCULO 4º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, D.C., al primer (1) día del mes
de diciembre de dos mil diecisiete (2017)**

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	Responsabilidad Civil Extracontractual (Infraestructura Sistema TransMilenio).
2. ALCANCE	Lineamientos básicos para la gestión
3. RESPONSABLE	
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
5. DEFINICIONES	
6. CONDICIONES GENERALES	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
6.1 Pólizas que componen el programa de seguros institucional	7.1 Procedimiento para la renovación de pólizas
6.1.1 Póliza todo riesgo daño material (incendio, terremoto sustracción, equipo electrónico, rotura de maquinaria, amit).	7.1.1 Modalidad 1. Licitación pública
6.1.2 Póliza global de manejo en entidades oficiales (manejo de caja menor, manejo de almacén, manejo de tesorería, ordenadores del gasto)	7.1.2 Modalidad 2. Seguros adicionales al programa de seguros o seguros temporales
6.1.3 Póliza de infidelidad y riesgos financieros	Procedimientos para tramitar las reclamaciones en las diferentes pólizas
6.1.4 Póliza de automóviles	7.2.1 Procedimiento todo riesgo daño material
6.1.5 Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)	7.2.2 Procedimiento manejo global entidades oficiales
6.1.6. Responsabilidad civil extracontractual (predios, labores y operaciones, incluyendo incendio y explosión)	7.2.3 Procedimiento infidelidad y riesgos financieros
6.1.7 Responsabilidad civil servidores públicos	7.2.4 Procedimiento automóviles
6.1.8. Todo riesgo daños materiales obras civiles terminadas (infraestructura Sistema TransMilenio)	7.2.5 Procedimiento responsabilidad civil extracontractual (sede administrativa, estaciones y portales del TransMilenio)
	7.2.6 Procedimiento responsabilidad civil - servidores públicos
	7.2.7 Procedimiento todo riesgo daños materiales obras civiles terminadas (estaciones y portales Sistema TransMilenio)

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Mayo de 2014	Primera versión oficial del documento con código P-DA-004.	N.A.
1	7 de noviembre de 2017	El documento actual se modifica por la codificación y para convertirlo en Manual, teniendo en cuenta que se integran las actividades de los procedimientos P-DA-004. "Reclamaciones de seguros ante ocurrencia de siniestros" y P-DA-011. "Renovación de Pólizas de programa de seguros". Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: se realizó la actualización normativa. Capítulo 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: todos los procedimientos inmersos en el manual se revisan y actualizan.	Director Corporativo

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

1. OBJETO

Recopilar y definir los responsables y las actividades necesarias que se deben cumplir para la renovación de pólizas de seguros y las reclamaciones ante las compañías de seguros, de tal manera, que se garantice que los bienes administrados por la Entidad estén asegurados en forma permanente de acuerdo con la Ley, y se siguen los trámites pertinentes en caso que se presenten siniestros que influyan en los intereses y/o bienes de propiedad, o bajo responsabilidad de TRANSMILENIO S.A., amparados por las pólizas de seguros contratadas por la Entidad.

2. ALCANCE

Este manual aplica para todos los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de TRANSMILENIO S.A., incluyendo los que afecten las pólizas contratadas en virtud del convenio No. 020 del 2001 IDU-TRANSMILENIO S.A., relativas a la infraestructura del Sistema TransMilenio.

Este Manual cubre los siguientes procedimientos:

- Procedimientos para la renovación de pólizas.
- Procedimientos para reclamaciones en caso de siniestros:
 - Reclamaciones según póliza todo riesgo daño material.
 - Reclamaciones según póliza global manejo entidades oficiales.
 - Reclamaciones de **póliza de infidelidad y riesgos financieros**.
 - Reclamación por pérdidas parciales y totales por daños en vehículos.
 - Reclamación por pérdidas parciales y totales por hurto de vehículos.

- Pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual (Sede Administrativa, Estaciones y Portales del TransMilenio).
- Póliza de Responsabilidad Civil Servidores Públicos.
- Póliza todo Riesgo Daños Materiales Obras Civiles Terminadas (Estaciones y Portales Sistema TransMilenio).

3. RESPONSABLE

El profesional especializado grado 6 de seguros, es el responsable por la revisión y actualización de este manual, el Director Corporativo será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión y/o actualización de este documento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Estatuto de la contratación de la administración pública – Ley 80 de 1993 - y de su ley complementaria - Ley 1150 de 2007 - Art. 123.

- Código de Comercio.
- Ley 45 de 1990: por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones.
- Ley 42 de 1993: sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 734 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley anual de Presupuesto de rentas y recursos de capital y apropiaciones. (Esta ley varía cada año).

5. DEFINICIONES

Agravación del riesgo: situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos ajenos o no a la voluntad del asegurado, el riesgo cubierto por una póliza adquiere una peligrosidad superior a la inicialmente prevista. Debido a que este factor incide en el valor de la prima pagada por el seguro, el asegurado debe notificar tal situación a la compañía aseguradora para que ésta determine si continúa otorgando el amparo o termina el contrato.

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Actos mal intencionados de terceros – Amit: cobertura referente a los actos mal intencionados de terceros, generalmente representados en vandalismo y acciones terroristas.

Amparo: cobertura, compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

Amparo provisional / nota de cobertura: documento expedido por el asegurador, con carácter provisional, el cual describe los amparos generales de una póliza adquirida que se encuentra en proceso de expedición, con el fin de garantizar desde un primer momento el otorgamiento de las coberturas contenidas en la póliza, hasta cuando la misma sea expedida en los formatos impresos y con todos los condicionamientos que el asegurador considere pertinentes.

Asegurado: es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro. Es el titular del interés objeto del seguro, la persona sobre cuyas características recae la cobertura del seguro.

Asegurador (Código de Comercio): persona jurídica que asume los riesgos y autorizada debidamente para ello con arreglo a las leyes y reglamentos.

Avalúo del daño: cuantificación de las pérdidas sufridas en un siniestro amparado por un seguro.

Aviso de siniestro: declaración del tomador del seguro, asegurado o beneficiario, al asegurador, del acaecimiento del siniestro, por haberse producido el hecho cuyo riesgo es objeto de cobertura en la póliza, dando toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del hecho.

Beneficiario: es la persona natural o jurídica designada por el asegurado o tomador para recibir los beneficios indemnizatorios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente el siniestro. Puede ser en determinado momento el

mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños.

Cobertura: es el alcance del riesgo que se desea asegurar. Cada uno de los diferentes riesgos asumidos por el asegurador dentro de un mismo contrato.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

Compañía de seguros (asegurador): entidad debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera, quien asume riesgos particulares a cambio de un pago de prima que hace el asegurado.

Corredor de seguros: intermediario técnico que pone en contacto al asegurado con un asegurador, y lo asesora en la obtención y durante la vigencia de los amparos que requiere, en términos y costos adecuados. Recibe su comisión del asegurador.

Daño: pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro.

Deducible: Porcentaje que asume el asegurado en caso de siniestro. Cantidad o porcentaje establecido en la póliza de seguro que es asumida por el asegurado.

Finiquito: documento que contiene el acuerdo establecido entre dos personas físicas o jurídicas, que pone fin al conflicto existente entre ambas, y que contiene los datos identificadores del mismo, relación de cantidades a satisfacer u obligaciones a hacer o no hacer, y renuncia de derechos y acciones.

Garantía: es la promesa, en virtud de la cual, el asegurado se obliga a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma la existencia de determinada situación de hecho.

Hurto simple: apropiación ilícita de cosa ajena, con ánimo de lucro, sin emplear fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas, características éstas que le distinguen del hurto agravado y/o calificado.

Indemnización: importe que está obligado a pagar contractualmente el asegurador en caso de producirse un siniestro. Es la contraprestación económica que corresponde al asegurador a cambio del pago de la prima que corresponde al asegurado. En los seguros sobre personas, la indemnización, corresponde al capital pactado en la póliza. En los seguros sobre cosas, es la reposición económica en el patrimonio del asegurado del valor del objeto dañado o desaparecido en el siniestro, bien a través de la reposición del objeto o mediante la entrega de una cantidad equivalente al valor real de los bienes. En cualquiera de los casos la indemnización no puede superar el importe de los perjuicios sufridos, dentro de los límites pactados.

Infraseguro: es la situación que se presenta cuando el valor de la suma asegurada es menor al valor real de los bienes cubiertos. Cuando se presenta infraseguro, en el caso de presentarse una indemnización, la compañía de seguros tiene la facultad de pagar a prorrata de acuerdo con la proporción entre el valor asegurado y el valor real del bien asegurado. En caso de pérdida total la regla proporcional no se aplica, simplemente la compañía de seguros indemniza hasta el valor asegurado y el asegurado responde por el resto de la pérdida.

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

Límite de responsabilidad de la aseguradora: es la indemnización máxima que reconocerá en caso de presentarse un siniestro.

Póliza: es el instrumento probatorio del contrato de seguro, que establece a través de cláusulas sus términos y condiciones. En él se reflejan las normas

que de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre el asegurador y el asegurado.

Prescripción: modo de pérdida de vigencia o eficacia de un derecho u acción como consecuencia de haber dejado pasar el plazo que la Ley determina para su

ejercicio. El artículo 1081 del Código de Comercio establece dos tipos de prescripciones del contrato de seguro:

Ordinaria: dos años, contados a partir del momento en que el asegurado ha tenido o debido tener conocimiento del hecho.

Extraordinaria: cinco años, contados a partir del momento en que nace el derecho, que corre contra toda persona.

Prima: valor que paga el asegurado como retribución al asegurador, por tomar este a su cargo el riesgo previsto en el contrato.

Proceso en estado de indemnización: cuando se determina de acuerdo con el tipo de seguro contratado,

el daño efectivamente sufrido y el monto asegurado.

Programa de seguros: las seis (6) pólizas de seguros contratadas mediante licitación Pública: Todo Riesgo daños materiales combinados, Responsabilidad Civil Extracontractual, Infidelidad y Riesgos Financieros, Manejo Global sector oficial y Responsabilidad Civil para servidores públicos y Vehículos.

Reclamación: la solicitud de pagos de una persona a una compañía aseguradora por una pérdida cubierta por una póliza. Son solicitudes directas del asegurado por siniestros ocurridos. A las efectuadas por una persona contra la compañía aseguradora, se les denomina reclamación de terceros.

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

Responsabilidad civil: necesidad de responder pecuniariamente por actos realizados que ocasionen perjuicios a terceros.

Riesgo: es la probabilidad de ocurrencia de un siniestro. Es la posibilidad de que la persona o bien asegurado sufra el siniestro previsto en las condiciones de póliza. Es el suceso incierto, futuro y susceptible de ser valorado.

Salvamento: es la recuperación que obtiene la aseguradora en un siniestro, generalmente por la venta de los bienes siniestrados.

Salvamento neto: es el monto resultante de descontar del valor de salvamento, los gastos realizados por la compañía de seguros, tales como los necesarios para la recuperación y comercialización de dicho salvamento.

Seguro: acuerdo por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a abonar, dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones

convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no evita el riesgo, resarce al asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.

Siniestro: es la realización del riesgo. Ocurrencia de la situación que se está amparando en la póliza y es motivo de indemnización, por ejemplo un robo, un choque, una enfermedad o accidente, un incendio, etc.

Supraseguro: se presenta cuando el valor asegurado es mayor al valor real de los bienes sujetos a aseguramiento. Las aseguradoras niegan el pago de las cantidades que exceden el valor real del bien, ya que en ningún caso el seguro puede ser instrumento de enriquecimiento para el asegurado.

Tomador (Código de Comercio): persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

Vigencia: período durante el cual se dispone del seguro previsto en la póliza.

vigencia debe contar con el certificado de cobertura de las pólizas

6. CONDICIONES GENERALES

- Toda póliza de seguros a partir del momento de su

- Toda póliza debe contar con el CDP que ampare el valor de la prima para su respectivo pago.

- Toda solicitud para constituir una póliza nueva, como para su renovación debe tener la solicitud escrita de la dependencia que la solicita informando el nombre de la póliza y las condiciones que se deben tener para la toma de la misma.

6.1. Pólizas que componen el programa deseguros institucional

6.1.1 Póliza todo riesgo daño material (incendio, terremoto sustracción, equipo electrónico, rotura de maquinaria, amit).

Tiene por objeto amparar las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes de propiedad de TRANS-

MILENIO S.A., o bajo su responsabilidad, tenencia y/o control, y en general los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable.

6.1.2 Póliza global de manejo en entidades oficiales (manejo de caja menor, manejo de almacén, manejo de tesorería, ordenadores del gasto)

Ampara los riesgos que impliquen menoscabo de los fondos o bienes de TRANSMILENIO S.A., causados por acciones y omisiones de sus servidores **públicos**, que incurran en delitos contra la administración pública o en alcances fiscales por incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

6.1.3 Póliza de infidelidad y riesgos financieros

Cubre, bajo las condiciones señaladas en la póliza, las pérdidas, daños y gastos en que tenga que incurrir TRANSMILENIO S.A., a consecuencia de los riesgos a que está expuesto en el giro de su actividad, causados por empleados, terceros o en complicidad con éstos.

6.1.4 Póliza de automóviles

Ampara los daños y/o pérdidas que sufran los vehículos de propiedad, bajo tenencia, control o por los que sea legalmente responsable TRANSMILENIO S.A., o los perjuicios patrimoniales y/o extrapatrimoniales por daños a bienes o lesiones o muerte a terceros que causen. Bajo esta póliza también se amparan las motocicletas de la entidad.

6.1.5 Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)

Seguro obligatorio para todos los vehículos automotores de propiedad, bajo tenencia, control o por los que sea legalmente responsable TRANSMILENIO S.A., que transiten en el territorio nacional, incluido los automotores extranjeros en tránsito. Cubre la muerte, los daños corporales físicos causados a las personas como consecuencia directa de un

accidente de tránsito, ya sean conductores, pasajeros o peatones. La cobertura establecida por la ley es la siguiente:

- Muerte y Gastos funerarios 750 SMLDV.
- Gastos Médicos Quirúrgicos, Farmacéuticos y Hospitalarios 800 SMLDV.
- Incapacidad Permanente 180 SMLDV.
- Gastos de transporte y movilización de las víctimas 10 SMLDV.

6.1.6. Responsabilidad civil extracontractual (predios, labores y operaciones, incluyendo incendio y explosión)

Ampara los perjuicios patrimoniales que sufra TRANSMILENIO S.A., con motivo de la responsabilidad civil que le sea atribuible de acuerdo con la ley colombiana, por lesiones o muerte de personas y/o destrucción o pérdida de bienes, causados durante el giro normal de sus actividades. No incluye: la responsabilidad civil derivada del uso, mantenimiento, conservación y adecuación de la malla vial de TRANSMILENIO S.A., y la causada por los vehículos utilizados para el transporte de pasajeros.

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

6.1.7 Responsabilidad civil servidores públicos

Este seguro tiene por objeto primordial, amparar los perjuicios o detrimentos patrimoniales causados a TRANSMILENIO S.A., por decisiones de gestión incorrectas, pero no dolosas, adoptadas y/o ejecutadas o no ejecutadas, por los Servidores Públicos y/o funcionarios con regímenes de responsabilidad similares a los de los servidores públicos, cuyos cargos se relacionan específicamente en los anexos de la póliza y/o en el pliego de condiciones de la contratación que dio origen a la misma.

Otra cobertura adquirida para esta póliza es la de gastos de defensa (honorarios profesionales de abogados defensores y cauciones judiciales), en todo tipo de procesos, incluidos los penales siempre que se trate de delitos no dolosos; civiles; administrativos; iniciados por entes de control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República o similares) o; por cualquier organismo oficial, en los que se discuta la responsabilidad correspondiente a los cargos asegurados.

6.1.8. Todo riesgo daños materiales obras civiles terminadas (infraestructura Sistema TransMilenio)

Tiene por objeto amparar las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes de propiedad del INSTITUTO DE

DESARROLLO URBANO –IDU- y/o de TRANSMILENIO S.A., o bajo su responsabilidad, tenencia y/o control, y en general los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable, afectos a la infraestructura del Sistema TransMilenio, tales como, pero no limitados a:

Obras civiles.

Puentes vehiculares (incluyendo los localizados sobre cuerpos de agua).

Puentes peatonales.

Portales y Estaciones para la operación del sistema TransMilenio.

Maquinaria y equipo eléctrico y electrónico.

Equipos de generación de energía, subestaciones de energía.

Bienes diferentes de los anteriores que no se encuentren expresamente excluidos de la póliza.

Se excluyen los bienes ubicados en las sedes del IDU así como los destinados a su funcionamiento o por los que sea legalmente responsable, los cuales están amparados mediante otra póliza.

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	M-DA-008	1	Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

6.1.10 Responsabilidad Civil Extracontractual (Infraestructura Sistema TransMilenio).

Esta póliza cubre los perjuicios que cause el asegurado (IDU y/o TRANSMILENIO S.A.), con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que incurra con relación a terceros, de acuerdo con la ley, que sean consecuencia de un siniestro imputable al asegurado, causados durante el giro normal de sus actividades.

Este seguro cubre el interés asegurable de TRANSMILENIO S.A., en los siniestros que ocurran en la

infraestructura del Sistema TransMilenio que se encuentre a su cargo o bajo su responsabilidad (por propiedad, tenencia, control o por los que sea legalmente responsable la empresa). No cubre los siniestros ocurridos en la sede administrativa ni aquellos que se sucedan en los vehículos de los operadores del Sistema o aquellos ocasionados por éstos, casos en los cuales los operadores deben afectar el SOAT del(os) vehículo(s) implicado(s) y/o los seguros de responsabilidad que amparan la operación de los automotores.

6.2. Lineamientos básicos para la gestión

- Cuando ocurra un siniestro que afecte los bienes asegurados en las diferentes pólizas, TRANSMILENIO S.A., tiene la obligación de emplear todos los medios de que disponga para evitar su propagación o expansión y proveer el salvamento y conservación de las cosas aseguradas.
- Todos los trámites y reclamaciones que se adelanten frente a las compañías aseguradoras deben efectuarse a través del Corredor de seguros que haya sido el intermediario en la adquisición de las pólizas respectivas.
- La supervisión de los contratos de seguro y de intermediación de seguros será ejercida por el profesional especializado grado 06 – seguros, quien coordinará todas las actividades tendientes a la adquisición y activación de los seguros de la empresa. En las reclamaciones que afectan la póliza de todo riesgo daños materiales, descritas en el numeral 6.1 de este documento, se gestionará el suministro o reparación de los bienes afectados, con el pago directo de la aseguradora al proveedor respectivo, de manera que TRANSMILENIO S.A., logre de manera más expedita la reposición de los mismos.

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	M-DA-008	1	Noviembre de 2017	
				ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- En las reclamaciones que afectan las pólizas de responsabilidad civil extracontractual los requerimientos de información adicional a los usuarios afectados que se realicen en forma posterior al aviso al corredor de seguros, deben ser efectuados por este último.
- En las reclamaciones que afecten la póliza todo riesgo daño material obras civiles terminadas – definidas en el numeral 6.8 de este documento, se gestionará el reembolso de la aseguradora a TRANSMILENIO S.A., teniendo en cuenta que por necesidades del servicio, la reparación de los bienes afectados es solicitada de manera inmediata por la Dirección Técnica de BRT al contratista de mantenimiento. No obstante, para reparaciones no previstas en el contrato de mantenimiento o en siniestros de especiales características (cuantía, bienes afectados, condiciones del siniestro, entre otros) serán pagadas al contratista que haya definido conjuntamente entre TRANSMILENIO S.A., y la compañía de seguros respectiva, o en su defecto estudiar otras formas de pago de las indemnizaciones.
- En razón a que el seguro de responsabilidad civil para servidores públicos otorga cobertura a procesos penales tipificados como dolosos bajo la forma de reembolso y únicamente cuando haya exoneración de responsabilidad penal de la persona implicada, el reconocimiento de gastos de defensa para estos procesos solo puede efectuarse por parte de la aseguradora una vez proferido el fallo correspondiente.
- En virtud de lo que se pacte en los contratos de seguro, TRANSMILENIO S.A., participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a este último.
- Para efectos de activar el SOAT, en el evento de presentarse 2 o más vehículos involucrados en el accidente, los pasajeros de cada vehículo serán cubiertos con cargo a la póliza del vehículo en donde se desplazaba la víctima. En caso de terceros no ocupantes, la reclamación se podrá realizar a cualquiera de las compañías de seguros que intervinieron en el accidente.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Procedimiento para la renovación de pólizas

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Actualizar los anexos y formularios necesarios de cada póliza para su renovación.	Profesional especializado grado 06-Seguros y Corredor de seguros
30	Solicitar mediante oficio información sobre: • Cambio en reglamentación relacionada con cargos y funciones, durante la última vigencia. • Modificación de nombres o funciones de los cargos • Creación de nuevos cargos.	Profesional especializado grado 06 - seguros
40	Recibir y revisar información remitida por Talento Humano	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿15? 	¿Hubo cambio en cargos y funciones? No: ir a etapa 60 Si: ir a etapa 50	Profesional especializado grado 06 - seguros
50	Informar los cambios reportados sobre los cargos asegurados a los intermediarios de seguros, para que estos avisen a la compañía aseguradora.	Profesional especializado grado 06 - seguros
60	Remitir oficio dirigido al intermediario de seguros, solicitando: - Listado de siniestros que afectaron la póliza durante la última vigencia. - Información sobre siniestros objetados. Nota: solicitar que información debe ser avalada por la compañía aseguradora.	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Remitir información solicitada.	Corredor de seguros
80	Realizar el análisis de los siniestros y objeciones ocurridas durante la última vigencia.	Profesional especializado grado 06 - seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Enviar comunicación a los asegurados póliza de seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos, solicitando: - Información sobre procesos iniciados en su contra y que hayan sido notificados en la vigencia de la póliza.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 – seguros
100	Remitir la información a la Dirección Corporativa, sobre los procesos iniciados en su contra y que hayan sido notificados en la vigencia de la póliza.	Asegurados póliza de seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos
110	Verificar la información remitida por los asegurados, frente a la información de siniestros remitido por el intermediario de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿25? 	¿Los procesos reportados corresponden a los registrados? Si: ir a etapa con 130 No: ir a etapa 120	Profesional especializado grado 06 - seguros
120	Requerir a los asegurados información relativa a las investigaciones y/o procesos. Ir a etapa 130.	Profesional especializado grado 06 - seguros
130	Recibida la información remitirla al intermediario de seguros, para que los avise de los nuevos siniestros a la aseguradora.	Profesional especializado grado 06 - seguros
140	Diligenciar formulario con la información actual, incluyendo cargos asegurados.	Profesional especializado grado 06 - seguros
150	Remitir con comunicación a las diferentes áreas el formulario y solicitar pronunciamiento y justificación específica sobre eventuales modificaciones en los cargos que deben asegurar.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 - seguros
160	Recibir el formulario definitivo por las distintas dependencias con los nombres y justificaciones de los asegurados en la póliza. Nota: dejar constancia de las distintas anotaciones realizadas, y el área que las solicita.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 – seguros
¿35? 	¿Existe solicitud de modificación de los cargos asegurados? No: ir a etapa 190 Si: ir a etapa 170	Director Corporativo Administrativa y Profesional especializado grado 06 - seguros
170	Revisión de los cargos que se pretenden asegurar, frente a las funciones definidas por los Manuales y Requisitos por competencias laborales, determinando: La exposición al riesgo, en cuanto a las funciones y responsabilidad asignadas al cargo y los eventuales perjuicios o detrimentos patrimoniales que se pueden causar a TRANSMILENIO S.A.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 - seguros y Corredor de Seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Reunión con cada uno de los Directores o Subgerentes de las dependencias que solicitaron la modificación en los cargos asegurados (con la participación del corredor de seguros), con el fin de estudiar conjuntamente el requerimiento. Nota: de las decisiones adoptadas se dejará un acta sobre el particular.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 - seguros y Director de área Transmilenio y Corredor de seguros
190	Realizar la revisión final de: – Formulario diligenciado. – Cargos estudiados que se consideran deben ser asegurados. – Siniestros indemnizados y en trámite. – Siniestros objetados.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 - seguros y Corredor de seguros
200	Enviar el formulario y el listado de los asegurados en la póliza, al corredor de seguros, para que continúe con el proceso.	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Fin	

7.1.1 Modalidad 1. Licitación pública

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Revisar y confirmar la fecha de vencimiento de la vigencia de las pólizas.	Profesional especializado grado 06 - seguros
30	Tres meses y medio (3.5) antes del vencimiento de la vigencia de las pólizas solicitar al Corredor de Seguros que esté contratado, inicie los estudios correspondientes para la apertura de la Licitación Pública para la contratación de las nuevas pólizas, correspondientes al programa de seguros. (Estudios de mercado, sector de seguros, técnicos y financieros de cada póliza).	Director Corporativo y Profesional especializado grado 06 – seguros y Corredor de seguros
40	Tramitar y actualizar los anexos y formularios correspondientes de cada póliza, para su renovación, y enviarlos al Corredor de Seguros para estudio. Nota: para esta etapa se debe seguir el procedimiento establecido en el numeral 7.1.	Profesional especializado grado 06 - seguros
50	Adelantar los estudios técnicos, jurídicos y económicos, así como las revisiones y análisis pertinentes de cada póliza y presentar a TRANSMILENIO S.A., para iniciar el proceso de contratación a través de la Licitación Pública.	Corredor de Seguros
60	Revisar los estudios entregados por el Corredor de seguros, proyecto de pliegos, propuesta de cronograma de la licitación y demás anexos, preparar el formato del estudio técnico y jurídico y enviar a la Subgerencia Jurídica para su aprobación.	Profesional especializado grado 06 - seguros y Director Corporativo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿Los estudios entregados requieren ajustes? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 80	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Ajustar los estudios de acuerdo con las observaciones establecidas e ir a etapa 60.	Corredor de seguros
80	Revisar los documentos.	Subgerencia Jurídica
¿25? 	¿Se aprueban los documentos? Si: aprobar documentos e ir a etapa 100 No: ir a etapa 90	Subgerencia Jurídica
90	Ajustar los estudios de acuerdo con las observaciones establecidas e ir a etapa 80.	Profesional especializado grado 06 – seguros
100	Con el documento de aprobación al estudio técnico y jurídico por la Subgerencia Jurídica, solicitar el certificado de disponibilidad presupuestal por el valor de contratación de la Licitación Pública a la Subgerencia Económica.	Profesional especializado grado 06 - seguros y Director Corporativo
110	Emitir CDP de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SE-011.	Subgerencia Económica
120	Con el CDP solicitar la elaboración del contrato para iniciar el proceso licitatorio correspondiente a la Subgerencia Jurídica.	Profesional especializado grado 06 - seguros y Director Corporativo
130	Revisión de los documentos, elaboración del cronograma definitivos del proceso licitatorio y subir al sistema SECOP de contratación pública los pre-pliegos correspondientes.	Profesional encargado del proceso licitatorio de la Subgerencia Jurídica
140	Desarrollar el proceso para la contratación de las pólizas del programa de seguros de Transmilenio S.A., mediante Licitación Pública, cumpliendo con la normatividad que regula la materia y con el cronograma establecido (siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la Entidad).	Profesional especializado grado 06 – seguros y Profesional designado de la Subgerencia Jurídica y Corredor de Seguros
¿35? 	¿Es adjudicada la Licitación Pública? Si: Ir a etapa 150 No: Ir a etapa 160	
150	Entregar el certificado de cobertura de las pólizas respectivas, a partir del momento que entren en vigencia las mismas a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros y Compañía de seguros adjudicada la licitación
160	Declarar desierta la licitación y proceder a la contratación directa con una compañía de seguros establecida legalmente.	Subgerencia Jurídica.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
170	Entregar los originales de las pólizas adjudicadas entre los 15 días siguientes a la adjudicación de la licitación respectiva.	Compañía de seguros adjudicada la licitación
180	Realizar el seguimiento de obligaciones adquiridas y compromisos establecidos por las compañías de seguros a las que les fue adjudicada las pólizas.	Profesional especializado grado 06 - seguros
190	Informar por escrito al responsable del proceso de seguros las novedades presentadas en los inventarios de bienes de TRANSMILENIO en forma mensual.	Profesional universitario de inventarios - Dirección Administrativa
200	Informar por escrito las novedades presentadas en los inventarios al corredor de seguros para la adición o modificación de la póliza respectiva.	Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Fin	

7.1.2 Modalidad 2. Seguros adicionales al programa de seguros o seguros temporales

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir solicitud por parte de las dependencias sobre la constitución o renovación de una póliza específica.	Dependencias interesadas
30	Analizar el alcance y los requisitos de la solicitud.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿15? 	¿Es viable la solicitud del interesado? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 50	
40	Elaborar y enviar solicitud al Corredor de seguros para la presentación de la cotización correspondiente.	Profesional especializado grado 06 - seguros
50	Devolver la solicitud a la dependencia interesada informando la no viabilidad de constitución o renovación de la póliza. Ir a etapa 20.	Profesional especializado grado 06 - seguros
60	Enviar cotización solicitada.	Corredor de seguros
70	Recibir y revisar cotización recibida.	Profesional especializado grado 06- seguros
¿25? 	¿Es correcta la cotización recibida? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 80	
80	Devolverla al corredor de seguros para su corrección respectiva e ir a la etapa 70.	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Solicitar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal correspondiente.	Profesional especializado grado 06 - seguros y Director Corporativo
100	Emitir CDP de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SE-011.	Subgerencia Económica
110	Recibir el CDP y enviarlo al corredor de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
120	Elaborar y enviar la póliza respectiva con los documentos correspondientes para el pago de la prima respectiva.	Corredor y Compañía de Seguros
130	Recibir la póliza respectiva y revisar sus condiciones y documentos.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿35? 	La póliza está de acuerdo con la condición establecida Si: ir a etapa 150 No: ir a etapa 140	
140	Solicitar los ajustes respectivos al corredor de seguros, ir a la etapa 130	Profesional especializado grado 06 - seguros
150	Entregar la póliza respectiva a la dependencia solicitante y enviar los documentos de pago de la prima a la Subgerencia Económica.	Profesional especializado grado 06 - seguros
160	Realizar el seguimiento y control de la respectiva póliza.	Profesional de la dependencia solicitante
170	Realizar el pago de la prima de la póliza.	Subgerencia Económica
180	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7.2 Procedimientos para tramitar las reclamaciones en las diferentes pólizas

7.2.1 Procedimiento todo riesgo daño material

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar un siniestro que afecte bienes de propiedad, o bajo responsabilidad de TRANSMILENIO S.A. e informar al profesional especializado grado 06 – de seguros de la Dirección Corporativa- por correo electrónico, adjuntar los documentos pertinentes (informes, fotos, denuncia y 2 cotizaciones respectivas), o con comunicación formal, en el menor tiempo posible.	Servidor público o contratista de la entidad que conoció del siniestro en primera instancia
¿15? 	¿El siniestro requiere atención y reparación inmediata para evitar agravación del riesgo? Si: ir a etapa 30 No: ir a etapa 60	Profesional especializado grado 6 - seguros
30	Dar aviso del siniestro por correo electrónico al corredor de seguros. En caso de no ser posible, dar aviso vía telefónica.	Profesional especializado grado 6 - seguros
40	Solicitar la atención del caso por parte del proveedor de la entidad. En ausencia o negativa del mismo, solicitar un proveedor especializado.	Profesional especializado grado 06 de infraestructura de la dirección técnica de modos alternativos

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Gestionar documentos para presentar la reclamación y tramitar el reembolso a la entidad o pago al proveedor, según el caso, y enviarlos al corredor de seguros. Continuar con etapa 210.	Profesional especializado grado 6 - seguros
60	Informar al Director Corporativo y al Profesional Especializado Grado 6 de seguros de la Dirección Administrativa, mediante memorando el detalle de los hechos y circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del siniestro. Nota: en caso de hurto o pérdida de bienes, efectuar la denuncia respectiva ante la autoridad competente anexar el informe y dos (2) cotizaciones sobre el valor del bien a reponer, especificando el proveedor elegido para la reposición del bien o si se consigna de forma directa el pago de la indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Servidor público bajo cuyo uso o responsabilidad estaba(n) el (los) bien(es) afectado(s) al momento del siniestro
70	Comunicar vía correo electrónico al corredor de seguros la ocurrencia del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el informe presentado por el Servidor público cuyo uso o responsabilidad estaba(n) el (los) bien(es) afectado(s) al momento del siniestro	Profesional especializado grado 06 - seguros
80	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿25? 	¿El siniestro es la pérdida o hurto de bienes? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 100	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Comunicar los hechos para la investigación pertinente, mediante memorando a la Subgerencia General, allegando una copia al responsable de almacén e inventarios para los trámites subsiguientes	Profesional especializado grado 06 - seguros
100	Informar al corredor de seguros mediante comunicación oficial, presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
110	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de requisitos aplicables.	Corredor de seguros
¿35? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos aplicables? Si: ir a etapa 130 No: ir a etapa 120	Corredor de seguros
120	Complementar la información y la documentación requerida para presentar en debida forma la reclamación del siniestro, a través del responsable del bien que presento el siniestro. Ir a etapa 110	Profesional especializado grado 06 - seguros
130	Presentar la reclamación formal ante la Compañía de seguros y realizar seguimiento a su recibo	Corredor de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45? 	¿Hay cobertura para el siniestro? Si: ir a etapa 160 No: ir a etapa 140	Compañía de seguros
140	Solicitar revisión del caso y reconsideración al corredor de seguros mediante comunicación escrita firmada por el Director Corporativo.	Profesional especializado grado 06 - seguros
150	Remitir la solicitud de revisión y reconsideración a la Compañía de seguros.	Corredor de seguros
¿55? 	¿La aseguradora accede al reconocimiento de la indemnización? Si: ir a etapa 160 No: ir a etapa 230	Corredor de seguros
160	Enviar la liquidación de la indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
170	Revisar la liquidación de indemnización y elaborar autorización de suministro o reparación para aprobación del Director Corporativo, dirigida a la compañía de seguros y al proveedor cuya cotización fue autorizada por la compañía de seguros u ordenando el pago de la indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿65? 	¿Se aprueba la autorización de suministro o reparación, de acuerdo a la liquidación de la indemnización? Si: firmar e ir a etapa 190 No: ir a etapa 180	Director Corporativo o Profesional especializado 06 de infraestructura de la dirección técnica de modos alternativos
180	Se devolverá la liquidación de indemnización a la persona responsable del bien, para la presentación de una nueva cotización o presupuesto y en caso de nueva negación, se informará a la Subgerencia Jurídica para que proceda de acuerdo a las normas jurídicas establecidas. Ir a etapa 150.	Profesional especializado grado 06 - seguros
190	Aprobada la autorización de suministro o reparación, remitir al proveedor solicitando factura y demás documentos para el trámite de pago.	Profesional especializado grado 06 - seguros
200	Remitir comunicación al corredor de seguros con el recibo a satisfacción del bien y anexar documentos para pago al proveedor o a TRANSMILENIO S. A.	Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Enviar documentos a la aseguradora y efectuar el seguimiento al proceso de pago.	Corredor de seguros
220	Realizar el pago de la indemnización de acuerdo a los términos de la póliza.	Compañía de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
230	Verificar que la Compañía de seguros realice el pago de la indemnización del Siniestro en los términos de la póliza.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿75? 	¿La compañía de seguros realizó el pago? Si: ir a etapa 250 No. ir a etapa 240	Profesional especializado grado 06 - seguros
240	Averiguar con el corredor de seguros sobre el pago y solicitar pago. Ir a etapa 230	Profesional especializado grado 06 - seguros
250	Informar sobre el pago o al proveedor que realizó la reposición del bien o a la Tesorería de TRANSMILENIO S.A.	Profesional especializado grado 06 - seguros
260	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7.2.2 Procedimiento manejo global entidades oficiales

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar un siniestro que implique menoscabo de los fondos o bienes de la Entidad, ocasionado por acción u omisión de un servidor público o contratista.	Servidor público o contratista de la entidad que conoció del siniestro en primera instancia
30	Remitir memorando al Director Corporativo, informando en detalle los hechos y circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los mismos. Así mismo, efectuar la denuncia respectiva ante la autoridad competente y remitir el expediente para conocimiento de la Subgerencia General – Profesional Especializado Grado 06 - Control Disciplinario-	Gerente, subgerente, director o jefe de la dependencia en la cual se presentaron los hechos
40	Comunicar vía correo electrónico al corredor de seguros la ocurrencia del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el informe.	Profesional especializado grado 06 - seguros
50	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 de seguros
60	Enviar oficio al Corredor de seguros presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes.	Profesional especializado grado 06 de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de requisitos aplicables.	Corredor de seguros
¿15? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos de ley? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 80	Corredor de seguros
80	Preparar la información y documentación requerida para presentar en debida forma el siniestro. Ir a etapa 60.	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Presentar reclamación formal ante la compañía aseguradora y efectuar seguimiento.	Corredor de seguros
¿25? 	¿Hay cobertura para el siniestro? Si: ir a etapa 130 No: ir a etapa 100	Compañía de seguros
100	Solicitar revisión del caso y reconsideración al corredor de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
110	Remitir la solicitud de revisión y reconsideración al corredor de seguros.	Corredor de seguros
120	Responder definitivamente sobre la viabilidad de la indemnización.	Compañía de seguros
¿35? 	¿La compañía de seguros accede al pago de la indemnización? Si: ir a etapa 130 No: ir a etapa 220	Compañía de seguros
130	Enviar la liquidación de indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
140	Revisar la liquidación de la indemnización en cumplimiento de los términos y condiciones del contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿45? 	¿Se aprueba la liquidación de la indemnización? Si: colocar Vo. Bo. Y remitir para firma del gerente de Transmilenio S.A., continuar con etapa 160. No: solicitar por escrito la objeción pertinente, continuar con etapa 150.	Director Corporativo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
150	Presentar la indemnización definitiva sobre observaciones presentadas. Ir a etapa 130.	Compañía de seguros
160	Firmar la liquidación y devolver a la Dirección Corporativa para continuar su trámite.	Gerente General
170	Enviar la liquidación firmada al corredor de seguros, para solicitar el pago de la indemnización, anexando informe con el valor de las prestaciones sociales que legalmente puedan ser retenidas al(los) funcionario(s) responsable(s).	Profesional especializado grado 06 - seguros
180	Enviar documentos a la Compañía de seguros para que se dé trámite al pago de la indemnización.	Corredor de seguros
190	Realizar el pago de la indemnización de acuerdo con los términos de la póliza y remitir los soportes de pago a Transmilenio S.A.	Compañía de seguros
200	Enviar copia de los soportes de pago al área de Tesorería para la conciliación bancaria.	Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Verificar que la compañía de seguros realice el pago de la indemnización en los términos de la póliza.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿55? 	¿La compañía de seguros cumplió con los términos establecidos en la póliza? Si: archivar la respectiva reclamación y continuar con etapa 220. No: informar por escrito a la Subgerencia para que adelante las acciones jurídicas pertinentes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
220	Fin	

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

7.2.3 Procedimiento infidelidad y riesgos financieros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar un siniestro por pérdida, daños o gastos en que tenga que incurrir TRANSMILENIO S.A., a consecuencia de los riesgos a los que ésta expuesta en el giro de su actividad, causados por empleados, terceros o en complicidad con estos.	Servidor público o contratista de la entidad que conoció del siniestro en primera instancia

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Remitir memorando al Director Corporativo, informando en detalle los hechos y circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los mismos. Así mismo, efectuar la denuncia respectiva ante la autoridad competente y remitir el expediente para conocimiento de la Subgerencia General – Profesional Especializado Grado 06 - Control Disciplinario.	Gerente, subgerente, director o jefe de la dependencia en la cual se presentaron los hechos
40	Solicitar un informe de auditoría para esclarecer los hechos objeto de siniestro.	Director Corporativo
50	Comunicar vía correo electrónico al corredor de seguros la ocurrencia del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el informe.	Profesional especializado grado 06 - seguros
60	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Enviar oficio al corredor de seguros presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
80	Revisar la reclamación para determinar cumplimiento de los requisitos aplicables.	Corredor de seguros
¿15? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos aplicables? Si: ir a etapa 100 No: ir a etapa 90	Corredor de seguros
90	Preparar la información y documentación requerida para presentar en debida forma el siniestro. Ir a etapa 60.	Profesional especializado grado 06 - seguros
100	Presentar reclamación formal ante la Compañía de seguros y efectuar seguimiento a su recibo.	Corredor de seguros
¿25? 	¿Hay cobertura para el siniestro? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 110	Compañía de seguros
110	Solicitar revisión del caso y reconsideración al corredor de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
120	Remitir la solicitud de revisión y reconsideración y a la compañía de seguros.	Corredor de seguros
130	Responder definitivamente sobre la viabilidad de la indemnización.	Compañía de seguros
¿35? 	¿La aseguradora accede al pago de la indemnización? Si: ir a etapa 110 No: ir a etapa 230	Corredor de seguros
140	Enviar la liquidación de indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
150	Revisar la liquidación de la indemnización de acuerdo a los términos del contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45? 	¿Se aprueba la liquidación de la indemnización? Si: dar Vo. Bo. y remitir para firma de la gerente general, ir a etapa 170 No: presentar por escrito a la compañía de seguros las observaciones, ir a etapa 160	Director Corporativo
160	Presentar la indemnización definitiva sobre observaciones presentadas. Ir etapa 140.	Compañía de seguros
170	Firmar la liquidación.	Gerente general
180	Enviar liquidación firmada al corredor de seguros, para solicitar el pago de la indemnización	Profesional especializado grado 06 - seguros
190	Enviar documentos a la compañía de seguros y gestionar el pago de la indemnización.	Corredor de seguros
200	Realizar el pago de la indemnización del siniestro y remitir soportes de pago a Transmilenio S.A.	Compañía de seguros
210	Enviar copia de los soportes de pago al área de Tesorería para que se efectúe la conciliación bancaria.	Profesional especializado grado 06 - seguros
220	Verificar que la compañía de seguros realice el pago de la indemnización en los términos de la póliza.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿55? 	¿La compañía de seguros cumplió con los términos establecidos en la póliza? Si: archivar la respectiva reclamación y continuar con etapa 220. No: informar por escrito a la Subgerencia para adelante las acciones jurídicas pertinentes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
230	Fin	

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7.2.4 Procedimiento automóviles

7.2.4.1 Reclamación por pérdidas parciales y totales por daños

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar los daños o pérdidas que sufran los vehículos de propiedad, bajo tenencia o control, por los que sea responsable TRANSMILENIO S.A., e informarlo verbalmente o por correo electrónico a la Dirección Administrativa, en el menor tiempo posible.	Servidor público o contratista responsable del vehículo.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Informar inmediatamente a las autoridades de tránsito y comunicarse con la línea de asistencia de la compañía de seguros. Nota: en caso de colisión con otro(s) vehículo(s), por ningún motivo mover los vehículos del lugar del accidente, hasta tanto se haga presente la autoridad de tránsito. No está permitido aceptar responsabilidad o transar reconocimiento alguno.	Servidor público o contratista responsable del vehículo.
40	Informar a las autoridades de tránsito la situación presentada y gestionar copia del informe levantado por el oficial de tránsito.	Servidor público o contratista responsable del vehículo.
50	Recolectar información completa del (los) otro(s) conductor (es) y vehículo (s) implicado (s) en el siniestro y su(s) propietario (s) (nombre, dirección, teléfono, marca del vehículo, placas). Identificar si el(los) otro(s) vehículo(s) implicados se encuentra(n) asegurado(s) e indagar el nombre de la(s) aseguradora(s) y número de póliza(s).	Servidor público o contratista responsable del vehículo
60	Recopilar la información que sea posible del (los) posible (s) testigo (s) presencial (es) del siniestro del vehículo.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
70	Suministrar toda la información requerida por el personal de asistencia de la Compañía de seguros y permitir que este maneje el asunto con las autoridades y contrapartes. Nota: no está permitido que el funcionario responsable del vehículo realice negociación o acepte responsabilidad alguna.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
¿15? 	¿Se inmoviliza el vehículo? Si: ir a etapa 80 No: ir a etapa 25	
80	Exigir a la autoridad de tránsito un inventario amplio y detallado del vehículo antes del retiro del mismo.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
90	Informar al profesional especializado Grado 06 de Seguros - Dirección Administrativa- sobre la inmovilización del vehículo y los detalles del evento ocurrido, así como el patio asignado.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
100	Realizar las diligencias pertinentes ante las autoridades, respecto del evento ocurrido.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
110	Acudir al patio para el retiro del vehículo cuando las autoridades lo autoricen.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
¿25? 	¿El vehículo está en condiciones de movilizarse? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 120	Servidor público o contratista responsable del vehículo
120	Solicitar servicio de grúa a la compañía de seguros y la asignación del taller que recibirá el vehículo para las reparaciones correspondientes.	Servidor público o contratista responsable del vehículo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	Acompañar el traslado del vehículo hasta el taller y en caso de no ser posible el recibo en el taller por horario u ocupación, solicitar el traslado a la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. Continuar en etapa 150.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
140	Movilizar el vehículo a la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
150	Comunicar mediante memorando al Director Corporativo, informando en detalle los hechos y circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los mismos, anexando el informe de la autoridad de tránsito y datos recaudados luego del evento.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
160	Comunicar vía correo electrónico al Corredor de seguros la ocurrencia del siniestro y en caso de no tener un taller asignado, solicitar la asignación del mismo.	Profesional especializado grado 06 - seguros
170	Solicitar cita para ingreso del vehículo al taller.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
180	Movilizar el vehículo al taller para la valoración y reparaciones correspondientes	Servidor público o contratista responsable del vehículo
190	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
200	Presentar la reclamación formal del siniestro ante el corredor de seguros presentando los soportes correspondientes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de los requisitos según lo establecido en el contrato de seguro.	Corredor de seguros
¿35? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos de ley? Si: ir a etapa 230 No: ir a etapa 220	Corredor de seguros
220	Preparar la información y documentación requerida para presentar en debida forma la reclamación del siniestro. Ir a etapa 200	Profesional especializado grado 06 - seguros
230	Presentar reclamación formal ante la compañía de seguros y efectuar seguimiento a su recibo.	Corredor de seguros
¿45? 	¿Se determina la pérdida total del vehículo? Si: ir a etapa 300 No: ir a etapa 240	Compañía de seguros
240	Generar liquidación de la indemnización y autorización de reparaciones al taller asignado.	Compañía de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
250	Efectuadas las reparaciones, elaborar autorización de retiro del vehículo del taller y entregarlo al funcionario responsable del vehículo.	Profesional especializado grado 06 - seguros
260 	Verificar físicamente las reparaciones efectuadas durante el recibo del vehículo y comunicar a la Dirección Corporativa al profesional especializado Grado 06 de Apoyo Logístico respecto al recibo a satisfacción.	Servidor Público o contratista Responsable del Vehículo.
270	Elaborar comunicación a la compañía de seguros, informando sobre el recibo a satisfacción del vehículo, remitirla al Director Corporativo para su aprobación.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿55? 	¿Se aprueba la comunicación? Si: ir a etapa 280 No: solicitar ajuste, ir a etapa 270	Director Corporativo
280	Aprobar la comunicación de la compañía de seguros, informando sobre el recibo a satisfacción del vehículo.	Director Corporativo
290	Enviar comunicación al corredor de seguros para su remisión a la aseguradora. ir a etapa 340.	Profesional especializado grado 06 - seguros
300	Generar liquidación de la indemnización.	Compañía de seguros
310	Remitir solicitud al área de Apoyo Logístico al profesional especializado Grado 06 de Apoyo logístico, para adquisición del vehículo de reposición.	Profesional especializado grado 06 - seguros
320	Gestionar la adquisición del vehículo nuevo con factura a nombre de la compañía de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
330	Gestionar el pago del vehículo nuevo por parte de la compañía de seguros, así como el traspaso del vehículo siniestrado a la Compañía de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
340	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7.2.4.2 Reclamación por pérdidas parciales y totales por hurto

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar las pérdidas parciales o totales por hurto que sufran los vehículos de propiedad, bajo tenencia o control, por los que sea responsable TRANSMILENIO S.A., e informarlo verbalmente o por correo electrónico al Director Corporativo, en el menor tiempo posible.	Servidor público o contratista responsable del vehículo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Una vez identificado el siniestro, informar inmediatamente a las autoridades competentes efectuando la denuncia respectiva y comunicarse con la línea de asistencia de la compañía de seguros.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
40	Remitir la denuncia junto con un informe detallado de los hechos al Director Corporativo.	Servidor público o contratista responsable del vehículo
50	Dar aviso al corredor de seguros sobre la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha del mismo.	Profesional especializado grado 06 - seguros
60	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Remitir memorando a la Subgerencia General informando de los hechos para la investigación pertinente, generando una copia al profesional especializado Grado 06 - Apoyo Logístico para los trámites pertinentes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
80	Comunicar mediante oficio al corredor de seguros presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes.	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Revisar la reclamación para determinar cumplimiento de requisitos.	Corredor de seguros
¿15? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos de ley? Si: ir a etapa 110 No: ir a etapa 100	Corredor de seguros
100	Preparar la información y documentación requerida para presentar en debida forma el siniestro. Ir a etapa 90.	Profesional especializado grado 06 - seguros
110	Presentar reclamación formal ante la compañía aseguradora y efectuar seguimiento.	Corredor de seguros
¿25? 	¿Hay pérdida total del vehículo? Si: ir a etapa 170 No: ir a etapa 120	Profesional especializado grado 06 - seguros
120	Generar liquidación de la indemnización correspondiente a la pérdida.	Compañía de seguros
130	Remitir el vehículo al taller o concesionario donde se suministrará(n) el(los) elemento(s) hurtado(s).	Profesional especializado grado 06 - seguros
140	Acudir al taller o concesionario para recibo del vehículo, previa verificación física del suministro efectuado, y al término de ello comunicar al profesional especializado de Apoyo Logístico sobre el recibo a satisfacción de (los) elemento(s) hurtado(s).	Servidor público o contratista responsable del vehículo.
150	Elaborar comunicación a la compañía de seguros, informando sobre el recibo a satisfacción del vehículo y remitirla al Director Corporativo para su aprobación.	Profesional especializado grado 06 - seguros
160	Enviar comunicación al corredor de seguros para su remisión a la aseguradora. Ir a etapa 210.	Profesional especializado grado 06 - seguros
170	Generar liquidación de la indemnización correspondiente a la pérdida.	Compañía de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Remitir solicitud al área de Apoyo Logístico para adquisición del vehículo de reposición.	Profesional especializado grado 06 - seguros
190	Gestionar adquisición del nuevo vehículo con factura a nombre de la compañía de seguros.	Profesional especializado grado 06 – apoyo logístico
200	Gestionar pago del nuevo vehículo por parte de la compañía de seguros, así como el traspaso del vehículo siniestrado a la compañía de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
210	Fin	

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

7.2.5 Procedimiento responsabilidad civil extracontractual (sede administrativa, estaciones y portales del TransMilenio).

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Presentar reclamación formal describiendo en ella la versión sobre el evento ocurrido, especificando la cuantía de sus pretensiones y anexando los soportes que considere relevantes.	Tercero afectado o representante o apoderado
30	Verificar la documentación para determinar la procedencia de iniciar la reclamación ante la compañía de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
40	Recaudar la información en la Entidad, que evidencie la ocurrencia del hecho en los predios cubiertos por la póliza (videos, bitácoras, testigos, entre otros).	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿15? 	¿La documentación aportada está completa para emitir respuesta? Si: ir a etapa 25 No: ir a etapa 50	Profesional especializado grado 06 - seguros
50	Solicitar al tercero, su representante o apoderado, la información y/o documentación adicional que acredite en debida forma la ocurrencia y cuantía del siniestro, dentro del plazo legal para la respuesta a derechos de petición.	Profesional especializado grado 06 - seguros
60	Remitir la información adicional solicitada por la Entidad o que considere relevante a la situación. Ir a etapa 30.	Tercero afectado, su representante o apoderado

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿Se evidencia posible responsabilidad civil de la entidad en este caso? Si: ir a etapa 80 No: ir a etapa 70	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Proyectar respuesta al tercero afectado, su representante o apoderado, en la cual se informe que no existen las pruebas suficientes en la entidad sobre los hechos informados, sin embargo, se envía la reclamación a la compañía de seguros para su estudio y análisis.	Profesional especializado grado 06 - seguros y Director Corporativo
80	Remitir comunicación al tercero afectado, su representante o apoderado, en la cual se informe que la reclamación será tramitada por el corredor de seguros, dentro del plazo legal para la respuesta a derechos de petición.	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Enviar oficio al corredor de seguros presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes e incluyendo los datos de contacto del tercero afectado, su representante o apoderado.	Profesional especializado grado 06 - seguros
100	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de los requisitos aplicables.	Corredor de seguros
¿35? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos de ley? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 110	Corredor de seguros
110	Solicitar al tercero, su representante o apoderado, la información y/o documentación adicional que acredite en debida forma ocurrencia y cuantía del siniestro o emitir respuesta definitiva sobre la no aprobación de la reclamación con la sustentación jurídica respectiva.	Corredor de seguros y compañía de seguros
120	Remitir la información adicional solicitada por el corredor de seguros.	Tercero afectado, su representante o apoderado
130	Presentar reclamación formal ante la compañía de seguros.	Corredor de seguros
140	Efectuar seguimiento al trámite del siniestro objeto de la reclamación.	Corredor de seguros
¿45? 	¿Se autoriza indemnización al afectado? Si: ir a etapa 55 No: ir a etapa 150	Compañía de seguros
150	Comunicar al tercero afectado, su representante o apoderado, sobre la objeción a su reclamación, enviando una copia al corredor de seguros y TRANSMILENIO S.A.	Compañía de seguros
¿55? 	¿El afectado, su representante o apoderado solicita reconsideración? Si: ir a etapa: 160 No: ir a etapa 300	Tercero afectado, su representante o apoderado

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
160	Remitir comunicación a la compañía de seguros solicitando la reconsideración de la objeción inicial, enviando una copia a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
170	Estudiar la solicitud de reconsideración y emitir pronunciamiento al respecto.	Compañía de seguros
¿65? 	¿Se reconsidera la objeción? Si: ir a etapa 75 No: ir a etapa 180	Compañía de seguros
180	Comunicar al tercero afectado, su representante o apoderado, sobre la no reconsideración, enviando una copia al corredor de seguros y TRANSMILENIO S.A. Continuar en etapa 300.	Compañía de seguros
¿75? 	¿El afectado, su representante o apoderado acepta la indemnización? Si: ir a etapa 300 No: ir a etapa 190	Tercero afectado, su representante o apoderado
190	Requerir al tercero afectado una comunicación formal solicitando reconsideración sobre el valor a indemnizar.	Corredor de seguros
200	Remitir solicitud de reconsideración al Corredor de seguros.	Tercero afectado, su representante o apoderado
210	Remitir comunicación a la aseguradora solicitando la reconsideración del valor a indemnizar con copia a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
220	Estudiar la solicitud de reconsideración y emitir pronunciamiento al respecto.	Compañía de seguros
¿85? 	¿Se reconsidera la indemnización inicial? Si: ir a etapa 230 No: ir a etapa 180	Compañía de seguros
230	Comunicar al tercero afectado, su representante o apoderado, aceptando reconsiderar el valor a indemnizar, adjuntando original del nuevo contrato de transacción, enviando una copia al corredor de seguros y TRANSMILENIO S.A.	Compañía de seguros
240	Aprobar mediante su firma el contrato de transacción y remitirlo a la Compañía de seguros con los soportes para el pago.	Tercero afectado, representante o apoderado
250	Remitir el original del contrato de transacción a TRANSMILENIO S.A., con la firma del tercero afectado, su representante o apoderado.	Compañía de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
260	Revisar y dar visto bueno al contrato de transacción y remitir para visto bueno del Director Corporativo	Profesional especializado grado 06 - seguros
270	Aprobar mediante su firma el contrato de transacción acordado con el tercero afectado, su representante o apoderado.	Director Corporativo
280	Remitir el contrato de transacción firmado a la aseguradora con copia al Corredor de seguros.	Profesional especializado grado 06 - seguros
290	Realizar pago de la indemnización, remitiendo copia de soportes a TRANSMILENIO S.A. y al Corredor de seguros.	Compañía de seguros
300	Fin	

	TÍTULO:			
	MANUAL DE SEGUROS			
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

7.2.6 Procedimiento responsabilidad civil - servidores públicos

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar la apertura de un proceso de investigación contra un servidor público y/o funcionario con régimen de responsabilidad similar al de los servidores públicos.	Servidor público / exfuncionario vinculado u organismo de Control.
30	Remitir oficio al Director Corporativo solicitando amparo bajo la póliza, por apertura de un proceso por parte de los entes de control.	Servidor Público / exfuncionario vinculado o su apoderado
¿15? 	¿El servidor público o exfuncionario vinculado se encuentra amparado bajo la póliza? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 40	Profesional especializado grupo 06 - seguros
40	Informar al vinculado al proceso que no se encuentra cubierto bajo la póliza y que le corresponde asumir por su cuenta los gastos de defensa y demás erogaciones que implique el proceso. Ir a etapa 350.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
50	Solicitar al vinculado o su apoderado la remisión de los documentos requeridos para presentar la reclamación, según los requisitos de la póliza vigente.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
60	Remitir los documentos necesarios para presentar la reclamación.	Servidor público / exfuncionario vinculado o su apoderado
70	Notificar al corredor de seguros sobre el proceso, anexando los soportes correspondientes.	Profesional especializado grupo 06 - seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de requisitos.	Corredor de seguros
¿25? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos aplicables? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 50	Corredor de seguros
90	Presentar reclamación formal ante la Compañía de seguros y efectuar seguimiento a su recibo.	Corredor de seguros
¿35? 	¿La compañía de seguros solicita documentos adicionales para estudiar la reclamación? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 45	Compañía de seguros.
¿45? 	¿Hay cobertura para el siniestro? Si: ir a etapa 140 No: comunicar al corredor de seguros e ir a etapa 100	Compañía de seguros
100	Comunicar a TRANSMILENIO S.A. la objeción a la reclamación.	Corredor de seguros
110	Enviar al corredor de seguros una comunicación donde se solicite revisión del caso y reconsideración de la objeción.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
120	Elaborar solicitud de revisión y reconsideración y remitirla a la compañía de seguros.	Corredor de seguros
¿55? 	¿La aseguradora reconsidera la decisión inicial? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 130	Corredor de seguros
130	Comunicar al tercero, a su representante o apoderado informando sobre el no otorgamiento de cobertura en este caso. Ir a etapa 350.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
140	Enviar la autorización de honorarios de defensa a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
150	Comunicar la autorización de gastos de defensa al representante o apoderado y solicitar documentos para trámite del primer pago.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
160	Remitir documentos para el trámite del primer pago, tales como factura o cuenta de cobro a nombre de la compañía de seguros	Representante o Apoderado del vinculado
170	Enviar los documentos al corredor de seguros solicitando el trámite de pago.	Profesional especializado grupo 06 - seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Realizar el primer pago de honorarios y enviar copia de los soportes de pago a TRANSMILENIO S.A. y al corredor de seguros.	Compañía de seguros
190	Aportar los documentos e informes que sean solicitados por la compañía de seguros o TRANSMILENIO S.A., durante el desarrollo del proceso.	Servidor público / exfuncionario vinculado o su apoderado
200	Una vez finalizado el proceso, remitir copia de la sentencia o auto definitorio del mismo al Director Corporativo, anexando los documentos para el trámite del último pago de gastos de defensa.	Servidor público / exfuncionario vinculado o su apoderado
210	Remitir los documentos con solicitud de pago de honorarios del abogado defensor a la compañía de seguros, con copia al corredor de seguros.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
220	Realizar el pago final de honorarios, enviando copia de los soportes a TRANSMILENIO S.A. y al corredor de seguros.	Compañía de seguros
¿65? 	¿El caso finaliza con fallo de responsabilidad fiscal contra el vinculado? Si: ir a etapa 230 No: ir a etapa 350	Servidor público / exfuncionario vinculado o su apoderado
230	Informar a la Subgerencia Jurídica anexando copia de la sentencia o auto definitorio del proceso, para las gestiones de su competencia.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
240	Solicitar a la compañía de seguros, los requisitos para el reconocimiento del amparo otorgado en la póliza respectiva para perjuicios o detrimentos patrimoniales.	Profesional especializado grupo 06 de seguros – dirección administrativa
250	Recibir solicitud e informar a Transmilenio los documentos e informes requeridos para realizar el trámite de amparo de perjuicios o detrimentos patrimoniales.	Compañía de seguros
260	Aportar los documentos e informes requeridos por la compañía de seguros para el amparo de perjuicios o detrimentos patrimoniales.	Profesional especializado grupo 06 de seguros – dirección administrativa
¿75? 	¿La compañía de seguros otorga el amparo? Si: ir a etapa 320 No: ir a etapa 270	Compañía de seguros
270	Comunicar la objeción a la reclamación.	Compañía de seguros
280	Enviar al corredor de seguros una comunicación donde se solicite revisión del caso y reconsideración.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
290	Revisar la solicitud de reconsideración y remitirla a la Compañía de seguros.	Corredor de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿85? 	¿Se reconsidera la decisión? Si: Informar al corredor de seguros e ir a etapa 320 No: ir a etapa 300	Compañía de seguros
300	Enviar comunicación al vinculado o a su apoderado informando sobre el no otorgamiento de cobertura en este caso.	Profesional especializado grupo 06 - seguros -
310	Informar a la Subgerencia Jurídica anexando copia de los soportes del trámite adelantado, para lo de su competencia. Ir a etapa 350.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
320	Gestionar los documentos e informes requeridos por la aseguradora para el pago de la indemnización a TRANSMILENIO S.A., e informar a la Subgerencia Jurídica anexando copia de los soportes del trámite adelantado, para lo de su competencia.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
330	Realizar el pago de la indemnización, enviando copia de los soportes a TRANSMILENIO S.A. y al corredor de seguros.	Compañía de seguros
340	Enviar copia de los soportes de pago a la Subgerencia Jurídica.	Profesional especializado grupo 06 - seguros
350	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE SEGUROS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-008	Versión: 1	Fecha: Noviembre de 2017	

7.2.7 Procedimiento todo riesgo daños materiales obras civiles terminadas (estaciones y portales del Sistema TransMilenio).

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar un siniestro que afecte los bienes de propiedad, o bajo responsabilidad de TRANSMILENIO S.A. y presentar el respectivo informe al profesional especializado Grado 06 de Infraestructura de Dirección Técnica de Modos Alternativos.	Servidor público o contratista de la entidad que conoció del siniestro en primera instancia
30	Solicitar la atención del caso por parte del contratista de mantenimiento de Estaciones y en ausencia o negativa del mismo, solicitar un proveedor especializado.	Profesional universitario grado 03 - mantenimiento de infraestructura del Sistema BRT- dirección técnica de modos alternativos y equipamiento complementario
40	Remitir aviso del siniestro al profesional especializado de seguros de la Dirección Administrativa, anexando informe que describa circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia, anexando presupuesto detallado de la reparación o reposición de los bienes afectados.	Profesional universitario grado 03 - mantenimiento de infraestructura del Sistema BRT- dirección técnica de modos alternativos y equipamiento complementario

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿El siniestro corresponde a un caso de hurto o vandalismo? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 60	Profesional universitario grado 03- mantenimiento de infraestructura del Sistema BRT- dirección técnica de modos alternativos y equipamiento complementario
50	Enviar copia del aviso a la Subgerencia Jurídica para el denuncia ante las autoridades competentes.	Profesional universitario grado 03 mantenimiento de infraestructura del Sistema BRT- dirección técnica de modos alternativos y equipamiento complementario
60	Comunicar vía correo electrónico al corredor de seguros la ocurrencia del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el informe.	Profesional especializado grado 06 - seguros
70	Remitir factura y acta de costos del Contrato de mantenimiento, en las cuales se refleje el valor exacto de las reparaciones efectuadas.	Profesional universitario grado 03 mantenimiento de infraestructura del Sistema BRT- dirección técnica de modos alternativos y equipamiento complementario
80	Gestionar la documentación necesaria para presentar formalmente la reclamación, de conformidad con los requisitos establecidos en el respectivo contrato de seguro.	Profesional especializado grado 06 - seguros
90	Enviar oficio al corredor de seguros presentando la reclamación formal del siniestro, con los soportes correspondientes con copia al área de Recursos Físicos del IDU.	Profesional especializado grado 06 - seguros
100	Revisar la reclamación para determinar el cumplimiento de los requisitos aplicables.	Corredor de seguros
¿25? 	¿La reclamación acredita todos los requisitos de ley? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 110	Corredor de seguros
110	Preparar la información y documentación requerida para presentar el siniestro en debida forma. Ir a etapa 100.	Profesional especializado grado 06 - seguros
120	Presentar reclamación formal ante la compañía de seguros y efectuar seguimiento a su recibo.	Corredor de seguros

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿Hay cobertura para el siniestro? Si: ir a etapa 150 No: ir a etapa 130	Compañía de seguros
130	Enviar al corredor de seguros la comunicación donde se solicite revisión del caso y reconsideración, con copia al área de recursos físicos del IDU.	Profesional especializado grado 06 - seguros
140	Elaborar solicitud de revisión y reconsideración, y remitirla a la compañía de seguros.	Corredor de seguros
¿45? 	¿La compañía de seguros reconsidera la objeción inicial? Si: ir a etapa 150 No: ir a etapa 220	Compañía de seguros
150	Enviar la liquidación de indemnización a TRANSMILENIO S.A.	Corredor de seguros
160	Revisar la liquidación de indemnización y solicitar el informe de recibido a satisfacción de los trabajos realizados por la Dirección Técnica de Modos Alternativos, y elaborar la aceptación de la misma para la firma del Director Corporativo.	Profesional especializado grado 06 - seguros
¿55? 	¿Se aprueba la liquidación de indemnización? Si: ir a etapa 170 No: devolver al corredor de seguros para su revisión e ir a etapa 150	Director Corporativo
170	Firmar la aceptación de indemnización.	Director Corporativo
180	Remitir comunicación al corredor de seguros con la aceptación y anexar documentos para el pago de la indemnización con copia al IDU, entre ellos el recibido a satisfacción de los trabajos realizados, elaborada por la Dirección Técnica de Modos Alternativos.	Profesional especializado grado 06 – seguros
190	Enviar los documentos a la compañía de seguros y efectuar seguimiento al proceso de pago.	Corredor de seguros
200	Realizar el pago de la indemnización y enviar copia de los soportes a TRANSMILENIO S.A., y al corredor de seguros.	Compañía de seguros
210	Enviar copia de los soportes de pago al área de Tesorería para la conciliación bancaria.	Profesional especializado grado 06 - seguros
220	Fin	