



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**Manual de Reclamos  
Programa de Seguros 2010 – 2011**

Mayo de 2010



## INDICE

	Pag
Introducción	
<b>Capítulo I</b>	
Selección Corredor de Seguros	3
Aon Risk Services Colombia	3
<b>Capítulo II</b>	
Selección de Aseguradoras	4
<b>Capítulo III</b>	
Condiciones y definiciones aplicables a todas y cada una de las pólizas contratadas	7
Artículos Código de Comercio	7
<b>Capítulo IV</b>	
Glosarios de términos	9
<b>Capítulo V</b>	
Deberes del asegurado en caso de siniestro	13
<b>Capítulo VI</b>	
Deberes del asegurado en Caso de una posible Responsabilidad Civil Extracontractual	14
<b>Capítulo VII</b>	
Conformación Programa de Seguros	17
Póliza Todo Riesgo Daños Materiales	17
Póliza Automóviles	23





Póliza Manejo	27
Póliza Responsabilidad Civil Extra Contractual	29
Póliza Equipo y Maquinaria	31
Póliza Transporte de Valores	34
Póliza Transporte de Mercancías	37
Póliza Casco Barco	40
Póliza Infidelidad Riesgos Financieros	43
Póliza Responsabilidad Civil Decreto 2269	45
Póliza Responsabilidad Civil Servidores Públicos	47
<b>Capítulo VIII</b>	
Importancia de los documentos solicitados en caso de siniestro	48
<b>Capítulo IX</b>	
Comités y Reuniones con el Asegurado y Aseguradora	52





## INTRODUCCIÓN

Aon Risk Services S.A., Corredores de Seguros, con el propósito de prestar nuestros servicios, acorde con las necesidades de la entidad, ha diseñado el presente manual para la presentación de reclamos, el cual contiene las principales coberturas y deducibles para cada una de las pólizas contratadas, así como el procedimiento y documentos que se requieren para obtener las respectivas indemnizaciones en caso de siniestro.

Nuestra responsabilidad es proteger los intereses de la Universidad Nacional y brindarles toda la colaboración posible, a través del conocimiento y la experiencia de nuestros profesionales y el respaldo de una compañía.

De otra parte se ha incorporado dentro de este documento copia de los formatos que se deben diligenciar para reportar las diferentes novedades entre las cuales se incluyen: inclusiones, exclusiones, reporte de transporte de valores, mercancías y consumo, los cuales se encuentran en la intranet de la Universidad Nacional





## **I. Selección Corredores de Seguros.**

En el marco de la invitación adelantada por la Universidad Nacional se suscribió el contrato de intermediación de seguros N° 04 de 2009, con Aon Risk Services, cuyo objeto es “CONTRATAR UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS, LEGALMENTE ESTABLECIDO EN COLOMBIA, PARA QUE PRESTE SUS SERVICIOS PROFESIONALES Y DE ASESORÍA EN LA FORMULACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS”, de dicha invitación.

Contratar el programa de seguros que ampare los bienes e intereses patrimoniales de propiedad de la Universidad Nacional de Colombia, así como aquellos bienes e intereses patrimoniales por los cuales sea o llegare a ser responsable, tanto en el nivel nacional, como en las sedes de la Institución”

### **AON Risk Services Colombia**

Nuestro corredor de seguros fue fundado en 1979, conocido nacionalmente como Bernardo Sáiz De Castro y con un trasfondo de asegurador, llegó a ser uno de los más importantes corredores de seguros de Colombia. En 1996 se integró con Aon Corporation y se convirtió en Aon Risk Services Colombia S.A., logrando una especialización en el manejo profesional de los riesgos, prevención de pérdidas y consultoría. Posteriormente, adquiere corredores locales como Centurión Ltda y Montejo Hoyos Ltda. En 1998 se fusiona con Alexander & Alexander tanto en Colombia como en el mundo y más tarde con Gil & Carvajal de España.

Nuestro principal compromiso es brindar a nuestros clientes el mejor de los servicios, por esta razón, contamos con una organización profesional eficiente y productiva donde nuestro principal recurso es el talento humano. Al mismo tiempo, utilizamos modernas herramientas de gestión gerencial, como la planeación estratégica y el concepto de calidad total, enfocados específicamente a la prestación del mejor servicio y el mantenimiento de los mayores estándares de seriedad y profesionalismo.

### **Aon y nuestra gente**

En gaélico, nuestro nombre connota “unidad”. Para nuestros clientes, eso significa el unir a profesionales innovadores de todo el mundo en una sola organización integrada, creada para ofrecer servicios insuperables y fundamentar las soluciones de los negocios.

Para ayudarnos en este esfuerzo, hemos establecido un conjunto de valores importantes que han llegado a ser el fundamento de nuestra empresa:



### **Eficiencia, Innovación y Creatividad.**

Mantener siempre una actitud flexible que elimine los obstáculos que no adicionan un valor agregado a nuestra organización y a nuestros clientes.

### **Flexibilidad al Cambio.**

El cambio es nuestro aliado, resistirse a él nos lleva al fracaso aquellos que son exitosos buscan y se adaptan al cambio para fomentar la mejora continua.

Integridad y Respeto. Actuar con rectitud y honradez en todas las actividades relacionadas con nuestro trabajo, respetando en todo momento a las personas y a la diversidad de opiniones.

### **Servicio y Satisfacción al Cliente.**

Saber detectar y entender la problemática de nuestros clientes desarrollando soluciones integrales e innovadoras que excedan sus expectativas y que nos permitan establecer relaciones a largo plazo.

### **Trabajo en Equipo.**

Somos un gran equipo de especialistas que en conjunto, y basados en nuestras habilidades, experiencias y desempeño, logramos realizar de la mejor forma nuestro trabajo.

## **II. Selección de Aseguradoras.**

La firma Aon Risk Services acompañó y asesoró a la Universidad Nacional de Colombia para la selección de las aseguradoras, que amparen los bienes e intereses patrimoniales de la Universidad Nacional, para los efectos se dio cumplimiento a los parámetros establecidos y demás normas concordantes, adelantando 3 procesos de invitación que conllevaron a la asignación del programa de seguros para la vigencia comprendida entre el 10 de febrero de 2010 a las 00:00 horas hasta el 09 de febrero de 2011 a las 24:00 horas, de la siguiente manera:

- A la Unión Temporal QBE Seguros S.A, La Previsora Compañía de Seguros y Aseguradora Colseguros S.A., las pólizas indicadas a continuación



# Manual de Reclamos en caso de Siniestro

## Programa de Seguros 2010

No. POLIZA	RAMO	VIGENCIA
72100000536	SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
20100001801	SEGURO DE AUTOMOVILES	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
000700000112	SEGURO DE MANEJO	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
000700000113	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
000700000110	SEGURO DE EQUIPO Y MAQUINARIA	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
172100000236	SEGURO DE TRANSPORTE DE VALORES	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
171100000236	SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
000700000111	SEGURO DE CASCO NAVEGACIÓN	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
1005077	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DECRETO 2269 DE 1993	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas
000700000114	SEGURO DE NFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas

- A la unión Temporal MAPFRE Seguros Generales de Colombia y Liberty Seguros, la póliza indicada a continuación:

No. POLIZA	RAMO	VIGENCIA
2201310001075	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS	Desde Febrero 10 a las 00:00 horas Hasta Febrero 09 a las 24:00 horas

- Mediante contrato N° 13 de 2009, se asigna el ramo de Seguro Obligatorio a la compañía Q.B.E Seguros.





### **III. Condiciones y definiciones aplicables a todas y cada una de las pólizas contratadas**

Las condiciones que se indican a continuación son de aplicación general para cada una de las pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia.

#### **Garantías**

Atendiendo los múltiples inconvenientes que se han presentado en el mercado asegurador por el desconocimiento en el manejo de las garantías consagradas en las pólizas de seguro y las consecuencias derivadas de su incumplimiento, nos permitimos transcribir el artículo 1061 del Código de Comercio relacionado con el tema en cuestión, el cual es citado en los contratos de seguros que contemplan garantías:

*“Se entenderá por garantía la promesa en virtud del cual el asegurado se obliga a hacer o no hacer 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 mismo momento de la infracción”.*

Es de aclarar que así las pólizas no citen el artículo 1061 en las condiciones generales o particulares, la aseguradora a la presentación de una reclamación puede solicitar al asegurado si ha dado o no cumplimiento a tales condiciones y en caso de no encontrar tal requerimiento, podrá dar por terminado el contrato de seguros y objetar la(s) reclamaciones.

#### **Variaciones en el Estado del Riesgo**

Las variaciones o modificaciones en el estado de los riesgos deben ser reportadas a las aseguradoras inmediatamente se sucedan, con el fin de obtener de las aseguradoras el correspondiente amparo, condición regulada por lo establecido en el artículo 1060 del Código de Comercio, que su letra dice.





*“El asegurado o el tomador, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito al asegurador los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso 1° del artículo 1058, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local.*

*La notificación se hará con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si esta depende del arbitrio del asegurado o del tomador. Si le es extraña, dentro de los diez días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta días desde el momento de la modificación.*

*Notificada la modificación del riesgo en los términos consignados en el inciso anterior, el asegurado podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.*

*La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato. Pero solo la mala fe del asegurado o del tomador dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada.*

*Esta sanción no será aplicable a los seguros de vida, excepto en cuanto a los amparos accesorios, a menos de convención en contrario; ni cuando el asegurador haya conocido oportunamente la modificación y consentido en ella. (829, 1041, 1064, 1065, 1125, 1158; C.C. 15, 66, 768, 769, 1502, 1740 a 1756; C.de P.C. 121”*

### **Otros Seguros o Coexistencia de Seguros**

En caso de poseer otros seguros por cuenta de la entidad o de terceros sobre los mismos bienes los asegurados deben avisar de tal situación a la Compañía de Seguros con el fin de evitar inconvenientes en el momento de ocurrir un hecho que pueda afectar los bienes objeto del contrato de seguros.

### **Artículos Código de Comercio para análisis de la cobertura de un reclamo:**

#### **Artículo 1074:**

“Ocurrido el siniestro, el asegurado estará obligado a evitar su extensión y propagación, y a proveer al salvamento de las cosas aseguradas.





El asegurador se hará cargo, dentro de las normas que regulan el importe de la indemnización, de los gastos razonables en que incurra el asegurado en cumplimiento de tales obligaciones”

**Artículo 1077:**

“Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuera el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad (1045 num 4º, 1072, 1073, 1074, 1076, 1080, 1162, C.C. 63, 768, 769”.

Es de resaltar que la aseguradora está en la potestad de dar aplicación al contenido de los citados artículos y demás normas vigentes relativas al contrato de seguros.

**Artículo 1078:**

“Si el asegurado o el beneficiario incumplieren las obligaciones que les corresponden en caso de siniestro, el asegurador sólo podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

La mala fe del asegurado o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, causará la pérdida de tal derecho.”

**Artículo 1079:**

“El asegurador no estará obligado a responder sino hasta concurrencia de la suma asegurada, sin perjuicio de lo dispuesto en le inciso segundo del artículo 1074”

**Artículo 1081:**

“La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguros o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria y extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos años y empezara 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 empezara a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Estos términos no pueden ser modificados por las partes”.

Uno de los aspectos más importantes aplicables a este artículo, está dirigido a la presentación de la reclamación por parte del asegurado dentro de los dos (2) años siguientes a la ocurrencia o conocimiento del hecho que da base a la acción de reclamación.





De igual forma respecto de la demostración de la pérdida y con el fin de obtener la reclamación la Entidad debe dar aplicación a lo prescrito en el artículo 1077 del mismo estatuto.

**Artículo 1088:**

“Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratados de mera Indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La Indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso”

**Artículo 1089:**

“Dentro de los límites indicados, en el artículo 1089 la indemnización no excederá, en ningún caso, del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario”

**Artículo 1102:**

“No hallándose asegurado el íntegro valor del interés, el asegurador sólo estará obligado a indemnizar el daño a prorrata entre la cantidad asegurada y la que no lo esté. Sin embargo, las partes podrán estipular que el asegurado no soportará parte alguna de la pérdida o deterioro sino en el caso de que el monto de éstos exceda de la suma asegurada”

Teniendo en cuenta el valor asegurado y la relación que éste guarda con el valor real de la cosa amparada, el seguro puede tener una de las siguientes modalidades:

#### **IV. Glosario de Términos de Seguro.**

**Agravación del riesgo:**

Es la modificación o alteración posterior a la celebración del contrato que, aumentando la posibilidad de ocurrencia o peligrosidad de un evento, afecta a un determinado riesgo.

**Ajustador:**

Profesional independiente que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro asegurado. Investiga adicionalmente las posibles causas de la pérdida con el objeto de informar a la aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza, es potestad de la aseguradora dependiendo de la magnitud del siniestro su aseguramiento.





**Amparo:**

Cobertura, eventos por los cuales la aseguradora será responsable en caso de realizarse.

**Anexos a la póliza básica:**

Es una enmienda a una póliza que aumenta o disminuye la cobertura de seguro. (Por ejemplo: una solicitud que usted haga a su agente o corredor de seguros para agregar conductores o eliminar cobertura ocasiona un anexo a su póliza básica).

**Asegurado(a):**

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.

**Asegurador:**

Es la empresa que asume la cobertura del riesgo, previamente autorizada a operar como tal por la Superintendencia Bancaria.

**Beneficiario:**

Es la persona natural o jurídica designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño. 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.

**Contrato de Seguros:**

Es el contrato mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima para poder tener derecho a recibir las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida o daño amparada en el mismo. La otra parte se obliga a cubrir dichas indemnizaciones de acuerdo con el clausulado de dicho contrato en dónde generalmente se establecen las condiciones en que deben ocurrir los siniestros, se definen las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de pago, temporalidad del compromiso y definiciones de los aspectos relacionados con el seguro.

**Endoso:**

Documento que emite la aseguradora y que pasa a formar parte integrante del contrato del seguro como un suplemento del mismo, y que se utiliza para efectuar aclaraciones y modificaciones de las condiciones de póliza.



**Indemnizaciones:**

Son los pagos que realizan las aseguradoras a los asegurados a consecuencia de pérdidas o daños a sus bienes o a sus personas.

**Infraseguro:**

Cuando el monto del seguro es inferior al valor real del objeto asegurado.

**Póliza:**

Es el instrumento probatorio por excelencia del contrato. Es aconsejable, leer todas las cláusulas contenidas en el mismo para tener una información completa de 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.

**Prima:**

Es el precio pactado por el seguro contratado. Es la remuneración que recibe la aseguradora para hacerle frente a los riesgos que está amparando en la póliza y es la contraprestación que está obligando a ambas partes a cumplir con lo establecido en el contrato

**Ramo:**

Se entiende por ramo a la modalidad o conjunto de modalidades de seguros relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes (ramo vida, ramo automóviles, etc.).

**Reaseguro:**

Es el método mediante el cual las compañías de seguros distribuyen sus riesgos entre otras compañías de seguros o de reaseguro para disminuir su responsabilidad frente a un asegurado y disminuir al máximo su pérdida probable.

**Reservas:**

Es la cantidad determinada por la aseguradora, que considera necesaria para hacerle frente a las indemnizaciones que se le presentaran en un período determinado de tiempo. En otras palabras, la cantidad que tiene la compañía estimada para el pago de los siniestros y que calcula mediante las matemáticas y el cálculo actuarial.

**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.



**Seguro:**

Es un instituto 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.

**Siniestro:**

Es la pérdida o accidente que se presenta a un bien mueble, inmueble, valor o persona, que afecta a la Universidad Nacional de Colombia

**Sobreprima:**

Recargo a la prima cuando se trata de riesgos agravados.

**Suma Asegurada:**

Es el valor asignado en la póliza como la responsabilidad máxima que debe pagar la Compañía de seguros en caso de pérdida o daño a los beneficiarios de la misma.

**Supra-seguro:**

Es cuando el valor de los bienes asegurados es mayor al valor asegurado

**Tomador:**

Es la persona que contrata el seguro con el Asegurador.

**Valor Asegurado:**

Se llama así al máximo pagadero en caso de siniestro previamente estipulado en las condiciones de póliza.





## V. Deberes del Asegurado en Caso de Siniestro

Cuando se presente cualquier hecho que pueda dar origen a una pérdida, la Universidad Nacional de Colombia está obligada a lo siguiente:

- Emplear todos los medios necesarios para evitar que las pérdidas sean mayores.
- Salvar y conservar las cosas aseguradas, dañadas o no.
- No autorizar, ni reparar bienes sin el previo consentimiento por escrito de la Compañía Aseguradora, a no ser que estos sean estrictamente necesarios.
- Dar aviso oportuno de los daños ocurridos a la Universidad Nacional de Colombia – División Nacional de Servicios Administrativos, en la ciudad de Bogotá, quienes informarán a los corredores de Seguros Aon Risk Services, los cuales analizarán la reclamación y le darán trámite ante la aseguradora, dando una descripción clara y precisa de la ocurrencia de los hechos que originaron las pérdidas.
- Colaborar con la Aseguradora en la determinación del monto de las pérdidas.
- Permitir la inspección y visita de los bienes afectados por parte de los funcionarios o personas designadas por la Aseguradora para tal fin.
- El Asegurado debe instaurar ante la autoridad competente las denuncias o informes a que haya lugar, dependiendo de los hechos que dieron origen a las pérdidas.
- Cuando se presente una reclamación ante la Aseguradora y de acuerdo con las circunstancias de cada evento o hecho es posible desistir ó continuar con el trámite de la reclamación.
- Mantener protegidos los elementos salvados del siniestro, hasta la entrega de los mismos a la Compañía, bien sea cuando se efectúe el pago de la indemnización, o cuando la Compañía de Seguros lo solicite; sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula de Salvamentos.
- Dejar a disposición de la Compañía de Seguros, cuando esta lo requieran, los libros de contabilidad, facturas, recibos, actas y demás recibos justificativos con los cuales sea posible establecer el monto de la pérdida.
- Declarar por escrito a la compañía, al darle la noticia del siniestro, los seguros coexistentes, con indicación del asegurador y la suma asegurada.
- Facilitar a la compañía el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación
- Las demás obligaciones que le impongan las normas legales
- Cuando el asegurado o beneficiarios no cumpla con estas obligaciones se aplicaran las sanciones previstas en la ley, de acuerdo con la naturaleza de cada una de las obligaciones.





## **VI. Deberes del Asegurado en Caso de una posible Responsabilidad Civil Extracontractual**

En el caso particular del Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual y del amparo de RCE en la póliza de automóviles, si se formula algún reclamo o se entabla demanda contra Universidad Nacional de Colombia, esta deberá dar traslado a la Aseguradora sin ninguna demora, de toda demanda, aviso, requerimiento, citación o notificación que reciba directamente o por medio de su apoderado.

Los siguientes aspectos son de suma importancia y deben ser tenidos en cuenta en el manejo, tanto de la posible Responsabilidad Civil de un asegurado, como en la posible afectación de cualquier seguro de Responsabilidad Civil.

1. El seguro de Responsabilidad Civil es accesorio a la existencia de dicha responsabilidad., esto significa que no existiendo responsabilidad del asegurado, el seguro no opera.
2. Las pólizas con amparo de Responsabilidad Civil obligan al asegurado a no reconocer ante los terceros afectados la existencia de su responsabilidad y no celebrar acuerdos, conciliaciones o transacciones sin la autorización del asegurador.
3. Según el artículo 1077 del Código de Comercio corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia y la cuantía de la pérdida.
4. En los casos de Responsabilidad Civil, según lo dispuesto por el artículo 1127 del Código de Comercio, “El seguro de Responsabilidad Civil impone a cargo del asegurador la obligación de indemnizar los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado”... “y tiene como propósito el resarcimiento de la víctima la cual se constituye en beneficiario de la indemnización, sin perjuicio de las prestaciones que se le reconozcan al asegurado”. En este orden de ideas en estos seguros el tercero afectado debe demostrar la cuantía de los perjuicios que pretenda reclamar.
5. La reclamación al asegurador debe presentarse con las pruebas que acrediten la responsabilidad del asegurado y la cuantía de los perjuicios. Estas pruebas deben obtenerse en el lugar de los hechos e incluir las pruebas presentadas por el tercero afectado en su reclamación.
6. Según lo dispuesto en el artículo 1131 del Código de Comercio, en el seguro de Responsabilidad Civil, frente al asegurado se entenderá ocurrido el siniestro





cuando la víctima le formule la petición judicial o extrajudicial. A partir de esta fecha empiezan a correr los dos (2) años de la prescripción ordinaria de que trata el artículo 1081 de Código de Comercio.

7. Según lo consagrado en el artículo 1056 del Código de Comercio “El asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés de la cosa asegurada, el patrimonio o la persona del asegurado”.

Es así como los amparos otorgados se encuentran descritos en la póliza, lo mismo que las limitaciones a las coberturas, como son los hechos excluidos, los deducibles, la máxima responsabilidad del asegurador que asciende al límite asegurado.

8. Por lo general los amparos de responsabilidad civil cubren la asistencia jurídica básica según se estipula en la póliza y/o la posibilidad de rembolsar los honorarios de abogado que llegare a contratar el asegurado para atender la reclamación de responsabilidad civil, siempre y cuando previamente se acuerden con el Asegurador.

Estos honorarios forman parte del límite asegurado que figura en la póliza y siempre deben ser pactados con el asegurador antes de la contratación del abogado que atenderá la reclamación de responsabilidad civil.

9. Dada la complejidad que por lo general existe para la determinación y prueba de la responsabilidad civil, en todo caso es recomendable que las áreas jurídicas de los asegurados conozcan y participen en la determinación de la mencionada responsabilidad civil, bien judicial o extrajudicialmente.
10. Como se dijo, para el asegurado, el término legal de prescripción ordinaria de la acción derivada del contrato de seguro es de dos (2) años contados a partir de la reclamación. El tercero afectado puede en muchos casos, accionar judicialmente contra el causante del perjuicio dentro de los cinco (5) años siguientes contados a partir de la ocurrencia de los hechos.

Dado lo anterior, es recomendable que el asegurado, apoyado en su área jurídica y de la manera mas objetiva posible, determine el grado de responsabilidad en los hechos, para que, junto con las pruebas que acreditan los perjuicios del tercero afectado, se pueda presentar la reclamación formal al asegurador.





11. En caso de que los hechos no le permitan a las partes (incluido el asegurador) definir la responsabilidad y los pagos, será necesaria la participación judicial mediante demandas, contestación a las demandas y llamamiento en garantía al asegurador.
12. Se debe recordarse que la forma de interrumpir la prescripción de la acción derivada del contrato de seguro, según la ley colombiana, es mediante el llamamiento en garantía al asegurador dentro del respectivo proceso judicial.
13. Por último, es muy importante que para el aviso de las reclamaciones dirigidas a la División Nacional de Servicios Administrativos, se debe indicar claramente la siguiente información:

Item	N° Inventario o Placa	Descripción del Bien	Valor del Bien	Funcionario Responsable	Cargo
<b>Total</b>					



## VII. CONFORMACIÓN PROGRAMA DE SEGUROS

### Todo Riesgo Daños Materiales N° 72100000536

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

#### **Objeto del Seguro:**

Amparar las pérdidas y/o daños materiales que sufran los bienes de propiedad de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, o bajo su responsabilidad, tenencia o control y en general, los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable.

#### **Coberturas:**

Todo Riesgo pérdida y/o daño material, la aseguradora se obliga a indemnizar al asegurado los daños y/o pérdidas que sufran los intereses asegurados, así como los costos y/o gastos en que incurra, o todos combinados, como consecuencia de los riesgos que a continuación se enuncian:

Todo riesgo para las pérdidas y/o daños materiales que sufran los intereses asegurados por cualquier riesgo y/o causas, incluidos, pero no limitados a:

- Incendio
- Explosión
- Aneación
- Daños por agua
- Extended Coverage
- Huelga
- Asonada
- Motín
- Conmoción civil o popular





- Actos malintencionados de terceros, incluidos sabotaje y los actos terroristas, cometidos o no por movimientos subversivos (tomas a poblaciones, municipios y ciudades y los actos de la autoridad para repelerlos).

También se amparan las pérdidas materiales que sufran los bienes asegurados causados directa o indirectamente por:

- Cohetes, misiles o similares
- Terremoto, temblor y/o erupción volcánica

Eventos de la naturaleza tales como: ciclón, huracán, tempestad, vientos, inundación, desbordamiento, alza en el nivel de aguas y enfangamiento, hundimiento, deslizamiento del terreno, derrumbes, aludes, desprendimiento de tierra y rocas.

Las pérdidas y/o daños consecuenciales originados por tales fenómenos:

- Daño interno de equipos eléctricos y electrónicos:
- Coberturas de todo riesgo daño material por rotura de maquinaria y equipos eléctricos y electrónicos
- (explosión física o química interna, caída directa de rayo, rotura debido a fuerza centrífuga, cuerpo extraños, acción directa de la energía eléctrica y/o rayo, impericia, descuido, negligencia; sabotaje individual; error de diseño, defecto de mano de obra, falta de agua en aparatos generadores de vapor, otros accidentes ocurridos a los equipos por causas no expresamente excluidas en la póliza)
- Rotura de vidrios
- Sustracción con violencia y sustracción sin violencia y demás amparos y/o coberturas que no se encuentren expresamente excluidas.

### **Bienes e Intereses Asegurados:**

Toda propiedad real o personal de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, los tomados en arriendo, los recibidos en dación de pago, y los de terceros que se encuentren bajo su cuidado, control y custodia, o en los que tuviese interés asegurable o los recibidos a cualquier título o aquellos por los cuales sea o pueda llegar a ser legalmente responsable, utilizados en desarrollo del objeto social del asegurado.

Consistentes principalmente, pero no limitados a:

- Edificios, estructuras, cimientos, muros de contención, cercas, escaleras externas, patios y otras construcciones separadas de las edificaciones (vías de acceso, caminos y obras de arte en obras civiles todas dentro de predios).

# Manual de Reclamos en caso de Siniestro

## Programa de Seguros 2010

- Instalaciones hidráulicas, de aire acondicionado, eléctricas, electrónicas, de comunicación, para conducción de gas, sean subterráneas o no y en general, todo tipo de equipos e instalaciones que se encuentren por debajo del nivel del suelo.
- Instalaciones fijas de protección contra incendio, alarmas, cámaras y circuitos cerrados de televisión; maquinarias, ascensores, subestaciones eléctricas; muebles, enseres, equipos de oficina.
- Mejoras locativas (acabados y obras realizadas en el interior del edificio, adicionales modificatorias y complementarias a aquellas con las cuales se construyó el inmueble, tales como: divisiones, falsos techos, falsos pisos, enchapes, entre otras).
- Vehículos en reposo.
- Maquinaria y equipo utilizados en operaciones de carga y descarga.
- Dinero en efectivo, títulos valores, documentos de garantías y escrituras dentro y fuera de cofres, cajas fuertes y bóvedas.
- Sistema de generación y redes para transmisión de energía, instalaciones de cableado estructurado ubicadas dentro de los predios del asegurado.
- Tanques de almacenamiento y distribución de agua, sistemas de drenaje de aguas negras.
- Equipos eléctricos, electrónicos y de procesamiento de datos; herramientas, accesorios, maquinarias, ascensores, transformadores, equipos de manejo de basuras, subestaciones, plantas eléctricas, calderas, generadores, plantas de tratamiento, bombas y equipos del sistema hidráulico, motobombas, equipos de aire acondicionado, extractores de olores, motores de control de puertas o sitios de acceso, y compresores.
- Elementos de almacén e inventarios; obras de arte y cultura; semovientes, vidrios planos y demás contenidos localizados dentro de los predios

### **DEDUCIBLES:**

**TERREMOTO, TEMBLOR Y/O ERUPCIÓN VOLCÁNICA, MAREMOTO, TSUNAMI:** 1% Sobre el valor asegurable del bien afectado sin mínimo

**HMACCoP, AMIT, SABOTAJE Y TERRORISMO:** 2% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo

**HURTO CALIFICADO y HURTO SIMPLE,** Sin deducible

**EQUIPOS MÓVILES Y PORTÁTILES,** Sin deducible

**DEMÁS EVENTOS EQUIPO ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO:** Sin deducible

**DEMÁS EVENTOS:** 2% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo





### **Monto Agregado de perdidas sin aplicación de deducible.**

Monto agregado de perdidas sin aplicación de deducible \$120.000.000.  
No aplica para pérdidas por terrorismo y terremoto.

### **Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones**

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite, se deberán anexar los siguientes documentos:

<b>Actividad</b>	<b>Documento Requerido</b>	<b>Original o Copia al Carbón Autenticada</b>	<b>Fotocopia Simple</b>
Aviso	Informe detallado de Tiempo, modo y lugar de los hechos y descripción de los bienes objeto de la perdida		X
Formalización	Denuncia penal o informe de actividad competente		X
Formalización	Un (1) presupuesto o cotización del v/r de reposición o reparación de los bienes afectados, así como relación detallada de otras pretensiones con sus debidos soportes. Para anticipos cuenta de cobro o factura		X
Formalización	Factura de compra o entrada de ingreso al almacén.		X

### **Proceso de Reporte de Novedades**

- Reporte de Inclusiones, Exclusiones:

Para todas las novedades o modificaciones (mejoras locativas, inclusiones o exclusiones, de bienes muebles e inmuebles), que se presenten durante la vigencia deberán ser informadas o reportadas a través del FORMATO REPORTE DE NOVEDADES, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad sin entrar a modificar ninguno de sus campos, toda vez que el mismo es Estándar.









## **Póliza de Automóviles N° 20100001801**

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal QBE Seguros S.A. y La Previsora S.A

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

### **Objeto del Seguro:**

Amparar los daños y/o pérdidas que sufran los vehículos de propiedad o por los que sea legalmente responsable la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, así como los daños a bienes y/o lesiones y/o muerte de terceros, por causa de accidentes en territorio nacional.

### **Bienes e Intereses Asegurados**

Todo el parque automotor, de servicio oficial, particular y público, según relación aportada y el valor asegurado indicado en la misma. Incluyendo accesorios y equipos especiales de los vehículos.

Límites Asegurados Amparo Responsabilidad Civil Extracontractual para Vehículos  
Daños a Bienes de Terceros: Hasta \$500.000.000

Muerte o Lesiones a una persona: Hasta \$500.000.000

Muerte o Lesiones a dos o más Personas: Hasta \$1.000.000.000

Límites Asegurados Amparo Responsabilidad Civil Extracontractual para Motos  
Daños a Bienes de Terceros: Hasta \$300.000.000

Muerte o Lesiones a una persona: Hasta \$300.000.000

Muerte o Lesiones a dos o más Personas: Hasta \$600.000.000

### **COBERTURAS**

- Pérdida Total y Parcial por Daños
- Pérdida Parcial o Total por Hurto o Hurto Calificado
- Terremoto, Temblor y/o Erupción Volcánica y/o eventos de la naturaleza
- Amparo Patrimonial
- Responsabilidad Civil Extracontractual, incluyendo daño moral y lucro cesante
- Asistencia en Viajes 24 horas incluyendo perímetro urbano para automóviles, camionetas, motos, vehículos pesados, sin exigencia de cobros adicionales.
- Asistencia Jurídica en proceso civil, penal y administrativo





- Casa Cárcel 60 SMDLV
- Gastos de transporte por pérdidas totales, por 90 días con un límite diario de \$30.000.
- Gastos de grúa, transporte y protección al vehículo para toda clase de vehículos incluyendo vehículos pesados y motocicletas, sin exigencia de cobros adicionales.
- Huelga, Motín, Asonada, Conmoción Civil o Popular, explosión, terrorismo (Actos Mal Intencionados de Terceros), movimientos subversivos o en general, conmociones populares de cualquier clase.

**DEDUCIBLES:** Sin Aplicación de deducibles.

### Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Copia de croquis o declaración extrajuicio en el que se indique el detalle del siniestro.		X
Formalización	Documentos del vehiculo afectado y fotocopia de la cedula del asegurado y/o del tercero afectado.		X
Formalización	Carta en la que se indiquen las pretensiones del tercero afectado		X
Formalización	Cotización de honorarios de abogado, (para la cobertura de asistencia jurídica en proceso civil, penal y reparación directa		X
Formalización	Factura de pago de honorarios de abogado (para la cobertura de asistencia jurídica en proceso civil, penal y reparación directa).		X





# Manual de Reclamos en caso de Siniestro Programa de Seguros 2010

## **Pérdida Total por Hurto:**

- Fotocopia SOAT, Tarjeta de propiedad, Cedula y Licencia del conductor
- Copia al carbón o fotocopia de la denuncia penal.
- Traspaso a favor de la Compañía realizado por el asegurado
- Cancelación de Matrícula
- Certificado de Fiscalía que se está llevando investigación penal por el evento.
- Recibos originales de paz y salvo de impuestos y multas de los últimos 5 años.
- Original de la tarjeta de propiedad a nombre de la Compañía

## **Pérdida Total por Daños:**

- Fotocopia SOAT, Tarjeta de propiedad, Cedula y Licencia del conductor
- Presentación del vehículo para inspección y avalúo de daños
- Croquis del accidente.
- Traspaso a favor de la Compañía diligenciado por el asegurado.
- Original de la tarjeta de propiedad a nombre de la Compañía
- Recibos originales de paz y salvo de impuestos y multas de los últimos 5 años.

## **Pérdida Parcial por Daños**

- Fotocopia SOAT, Tarjeta de propiedad, Cedula y Licencia del conductor
- Presentación del vehículo para inspección y avalúo de daños
- Croquis del accidente.

## **Pérdida Parcial por Hurto:**

- Fotocopia SOAT, Tarjeta de propiedad, Cedula y Licencia del conductor
- Copia al carbón o fotocopia de la denuncia penal ante autoridad competente.
- Presentación del vehículo para inspección y avalúo de daños

## **Responsabilidad Civil:**

- Fotocopia SOAT, Tarjeta de propiedad, Cedula y Licencia del conductor
- Croquis y/o copia del fallo administrativo o sentencia judicial, en los casos en que no exista una clara y evidente responsabilidad del asegurado.
- En caso de lesiones personales, informe del abogado que atendió el proceso.

Si se requiere Servicio de Grúa y/o Asistencia Jurídica, marque a la Línea Nacional **018000910470** o al Teléfono en Bogota **6187323** (Línea de asistencia **24 horas** de Andiasistencia), suministre toda la información que se le soliciten e indique **TODOS LOS DAÑOS CLARAMENTE** y tome atenta nota de las indicaciones.







## **Póliza de Manejo N° 00700000112**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

### **Objeto del Seguro:**

Amparar los riesgos que impliquen menoscabo de los fondos o bienes de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA causados por acciones y omisiones de sus servidores, que incurran en delitos contra la administración pública o en alcances fiscales por incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo el costo de la rendición o reconstrucción de cuentas en caso de abandono del cargo o fallecimiento del empleado o funcionario.

### **Coberturas:**

- Delitos contra el patrimonio económico
- Delitos contra la administración Pública
- Alcances Fiscales
- Protección de depósitos bancarios
- Empleados no identificados
- Honorarios Profesionales

### **DEDUCIBLES:**

- Toda y cada pérdida  
3% sobre el valor de la pérdida indemnizable, sin mínimo
- Cajas Menores  
Sin aplicación de deducible

### **Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones**

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:





Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Informe detallado de Tiempo, modo y lugar de los hechos.		X
Formalización	Denuncia penal		X
Formalización	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios, o los que hagan sus veces) sus debidos soportes.		X





## **Responsabilidad Civil Extracontractual N° 000700000113**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Beneficiarios:** Víctimas y/o Terceros afectados (los docentes, estudiantes y visitantes son considerados terceros)

### **Objeto del Seguro:**

Amparar los perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales que sufra la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA con motivo de la responsabilidad civil extracontractual en que incurra o le sea imputable de acuerdo con la Ley Colombiana, por lesiones, menoscabo en la salud o muerte de personas; y/o deterioro, destrucción o pérdida de bienes de terceros; y/o perjuicios económicos, incluyendo lucro cesante y daño moral como consecuencia directa de tales daños personales y/o daños materiales, causados durante el giro normal de sus actividades.

### **Coberturas:**

- Predios Labores y Operaciones
- Responsabilidad Civil Patronal
- Gastos Médicos
- Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas
- Responsabilidad Civil Cruzada
- Vehículos Propios y no propios
- Responsabilidad Civil por incendio y Explosión
- Actividades Sociales y Deportivas
- Responsabilidad Civil por uso de armas de fuego
- Vigilantes y empleados del asegurado, errores de puntería





### **DEDUCIBLES:**

Toda y cada pérdida,  
2% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo

Gastos Médicos.  
Sin aplicación de deducible

### **Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones**

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

<b>Actividad</b>	<b>Documento Requerido</b>	<b>Original o Copia al Carbón Autenticada</b>	<b>Fotocopia Simple</b>
Aviso	Informe del siniestro indicando las causas que generaron la posible responsabilidad del asegurado.		X
Formalización	Un (1) presupuesto o cotización del v/r de reposición o reparación de los bienes afectados, así como relación detallada de otras pretensiones con sus debidos soportes.		X
Formalización	Sentencia Judicial ejecutoriada cuando no exista responsabilidad evidente del asegurado.		X





# Manual de Reclamos en caso de Siniestro

## Programa de Seguros 2010

### **Póliza de Equipo y Maquinaria N° 000700000110**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

#### **Objeto del Seguro:**

Amparar las pérdidas y/o daños materiales que sufran los bienes de propiedad de La UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, o bajo su responsabilidad, tenencia o control y, en general, los recibidos a cualquier título y/o por los que tenga algún interés asegurable.

#### **Bienes e Intereses Asegurados:**

Se cubre toda la Maquinaria y Equipos nuevos y usados sobre los cuales tenga interés asegurable, incluyendo los de terceros recibidos a cualquier título o por los cuales sea legal o contractualmente responsable o de aquellos que le hayan sido encomendados y demás Maquinaria y Equipo dentro o fuera de predios del asegurado, estén o no trabajando o hayan sido desarmados para fines de reparación, limpieza, revisión, reacondicionamiento, o cuando sean desmontados o remontados; en el trayecto de desplazamiento a la misma; o en almacenamiento o depósito, que se encuentren localizados dentro del territorio de la República de Colombia, principalmente tractores, cosechadoras, sistemas de riego, etc .

#### **DEDUCIBLES:**

HMACCoP, AMIT, SABOTAJE Y TERRORISMO  
2% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo

DEMÁS EVENTOS  
4% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo





# Manual de Reclamos en caso de Siniestro

## Programa de Seguros 2010

### Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Informe técnico sobre las causas del daño y fecha en que ocurrió el siniestro		X
Formalización	Denuncia penal o informe de actividad competente		X
Formalización	Un (1) presupuesto o cotización del v/r de reposición o reparación de los bienes afectados, con características técnicas del bien afectado. Para anticipos cuenta de cobro o factura.		X
Formalización	Factura de compra o entrada de ingreso al almacén.		X

### Proceso de Reporte de Novedades

- Reporte de Inclusiones, Exclusiones:
  - Para todas las novedades o modificaciones (inclusiones o exclusiones, de maquinaria y Equipo), que se presenten durante la vigencia deberán ser informadas o reportadas a través del FORMATO REPORTE DE NOVEDADES, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad sin entrar a modificar ninguno de sus campos, toda vez que el mismo es Estándar.
  - Enviarlo a la División Nacional Servicios Administrativos dentro de los primeros 10 días de cada mes. No se requiere enviar anexo a este reporte ningún documento soporte.



# Manual de Reclamos en caso de Siniestro Programa de Seguros 2010

Adjuntamos formato relacionado:





## **Póliza de Transporte de Valores N° 172100000236**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:**

Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Objeto del Seguro:**

Amparar las pérdidas y los daños materiales causados como consecuencia de los eventos que constituyen los amparos mencionados, por el transporte de dineros en efectivo, títulos valores, cheques, dineros y/o títulos valores y cualquier otro documento de propiedad del asegurado o por el cual pueda ser responsable y que pueda ser convertido fácilmente en dinero en efectivo, incluyendo las movilizaciones de dinero en efectivo realizadas por los funcionarios delegados del manejo de cajas menores a nivel nacional y demás títulos valores, por los cuales la Entidad, sea o deba ser legalmente responsable.

**Trayectos Asegurados:**

Movilizaciones entre dependencias y/o lugares que requiera el asegurado y/o hasta bancos o corporaciones, casas de cambio o entidades con las que se tenga interés con las transacciones de la Entidad y viceversa. (Trayectos Múltiples)  
Trayectos Urbanos y Nacionales

**Limite Asegurado por Despacho:**

\$ 300.000.000

**DEDUCIBLES:**

Toda y Cada Perdida 1% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo.





## Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Datos del conductor del vehiculo		X
Formalización	Documentos que acrediten la perdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios, etc.) sus debidos reportes.		X
Formalización	Remesa		X
Formalización	Relación de despachos		X
Formalización	Cumplidos firmados a los transportadores		X
Formalización	Carta de reclamo a los transportadores		X
Formalización	Arqueo de caja firmado por el contador o auditor con soportes respectivos.		X

## Proceso de Reporte de Novedades

- Reporte de Movilizaciones:
  - Diligenciar el FORMATO REPORTE DE NOVEDADES, en su totalidad sin entrar a modificar ninguno de sus campos, toda vez que el mismo es Estándar.
  - Enviarlo a la División Nacional Servicios Administrativos dentro de los primeros 10 días de cada mes. No se requiere enviar anexo a este reporte ningún documento soporte.







## **Póliza de Transporte de Mercancías N° 171100000236**

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:**

Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Objeto del Seguro:**

Amparar todos los bienes que sean movilizados a nombre o por cuenta de la Entidad, desde el momento en que queden bajo su Responsabilidad, incluyendo Redespachos y Devoluciones. La presente póliza también se extenderá a cubrir las obras de arte que requieran moverse entre predios del asegurado o de terceros.

**Trayectos Asegurados:**

Nacionales: Nacionales, interdepartamentales y urbanos incluyendo trayectos complementarios finales a importaciones. Desde cualquier lugar dentro de la Republica de Colombia en bodegas del asegurado y/o de terceros (desde que se encuentren las mercancías bajo responsabilidad del asegurado) hasta su destino final en cualquier lugar de Colombia (bodegas del asegurado o de terceros). Se incluyen movilizaciones en perímetros locales y urbanos.

Importaciones: Importaciones desde cualquier lugar del mundo hasta su destino final en cualquier lugar de Colombia, (Instalaciones o Bodegas del asegurado ó de terceros).

**Limite Asegurado por Despacho:**

Nacional: \$1.000.000.000  
Internacional: \$1.000.000.000

**DEDUCIBLES:**

Toda y Cada Perdida  
2% sobre el valor de la pérdida indemnizable sin mínimo.





## Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón o Copia Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Denuncia Penal		X
Formalización	Cumplidos firmados a los transportadores		X
Formalización	Carta de reclamo a los transportadores		X
Formalización	Arqueo de caja firmado por el contador o auditor con soportes respectivos.		X
Formalización	Datos del conductor y del vehículo.		X
Formalización	Remesa		X

## Proceso de Reporte de Novedades

- Reporte de Movilizaciones:
  - Diligenciar el FORMATO REPORTE DE NOVEDADES, en su totalidad sin entrar a modificar ninguno de sus campos, toda vez que el mismo es Estándar.
  - Enviarlo a la División Nacional Servicios Administrativos dentro de los primeros 10 días de cada mes. No se requiere enviar anexo a este reporte ningún documento soporte.







## **Póliza de Casco Barco N° 000700000111**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:**

Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Objeto del Seguro:**

Amparar los daños y/o pérdidas y gastos en que tenga que incurrir la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, a consecuencia de los riesgos a que está expuesta en el giro de las actividades desarrolladas con el equipo marítimo y fluvial y demás embarcaciones incluyendo sus equipos y accesorios, de propiedad o por las que sea legalmente responsable la Entidad, así como los daños a bienes y/o lesiones y/o muerte de terceros, por causa de accidentes en territorio nacional.

**Bienes e intereses asegurados:**

Embarcaciones, botes, motores fuera de borda, planchones y similares, los aparejos, la maquinaria y demás elementos necesarios para la navegación normal de propiedad de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, o aquellos por los que legalmente sea responsable.

**Coberturas:**

Pérdida total o parcial a consecuencia de accidentes  
Gastos de Salvamento  
Daños a Muelles y embarcaderos  
Guerra  
Asonada, Conmoción Civil o popular, huelga, actos mal intencionados e terceros  
Incendio y Explosión.

**DEDUCIBLE:**

Toda y Cada Perdida: 1% sobre el valor de la pérdida indemnizable, mínimo 1 SMMLV





### Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
<b>Para Acreditar Ocurrencia</b>			
Aviso	Informe del Siniestro		X
Formalización	Declaración del Capitán ante la compañía del puerto		X
<b>Para Acreditar Cuantía y Afectación</b>			
Formalización	Certificado de la matricula de la embarcación vigente		X
Formalización	Patente de navegación de la embarcación.		X
Formalización	Certificado de inspección de maquinaria		X
Formalización	Certificado de inspección del casco y de seguridad		X
Formalización	Certificado de inspección Anual y/o patrón		X
Formalización	Licencia de navegación del capitán y tripulantes vigente		X
Formalización	Permiso de zarpe vigente a la fecha del siniestro		X
Formalización	Características técnicas de la embarcación		X
Formalización	Valor real o comercial de la embarcación a la fecha del siniestro		X
Formalización	Aclarar si la autoridad competente de la capitanía de puerto efectuó inspección de los daños imputables al siniestro o causa alegada		X
Formalización	Que daños se le ocasionaron a la embarcación propiedad de un tercero y si existe reclamación		X
Formalización	Datos de la motonave que la remolco si fue necesario		X







## **Póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros N° 000700000114**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:**

Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Objeto del Seguro:**

Amparar el patrimonio de la Entidad por pérdidas y/o daños a los bienes propios y no propios por los cuales la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA sea responsable, incluyendo dinero en todas sus formas y denominaciones, títulos reales o virtuales y títulos valores, a consecuencia de los riesgos a que está expuesta la Entidad en el giro normal de su actividad, por empleados o terceros o en complicidad con éstos.

**DEDUCIBLE:**

\$ 50.000.000  
Toda y cada perdida





## Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Denuncia penal contra los empleados implicados o en averiguación		X
Formalización	Documentos que acrediten la pérdida reclamada (auditorias, extractos, inventarios etc)		X
Formalización	Informe detallado sobre las circunstancias de modo tiempo y lugar que dieron origen a lo hechos		X
Formalización	Hoja de vida y certificación laboral de los funcionarios involucrados		X
<b>Para Gastos de Defensa</b>			
Formalización	Cotización de honorarios por defensa judicial		X
Formalización	Copia auto de apertura de indagación preliminar		X
Formalización	Auto de notificación personal		X
Formalización	Auto de apertura de investigación Disciplinaria		X
Formalización	Auto de presentación personal		X
Formalización	Informe sobre el estado actual del proceso		X





## **Responsabilidad Civil (Decreto 2269) N° 1005077**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:**

Unión Temporal QBE Seguros S.A., La Previsora S.A y Aseguradora Colseguros S.A.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

**Objeto del Seguro:**

Amparar la responsabilidad Civil Contractual por los Perjuicios y pérdidas causadas como consecuencia de errores u omisiones cometidas en el proceso de certificación y de infidelidad con el fin de amparar la propiedad y confidencialidad sobre la tecnología de producción utilizada.

**DEDUCIBLE:**

1.5% sobre el valor de pérdida mínimo 2 SMML

**Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones**

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:



# Manual de Reclamos en caso de Siniestro

## Programa de Seguros 2010

Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	<p>Reclamación formal presentada por el o los terceros, relatando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos e indicar cual es la pretensión económica la cual debe estar debidamente soportada.</p> <p>Todo bajo el marco de la legalización que regula la materia.</p>		X





## **Responsabilidad Civil Servidores Públicos N° 2201310001075**

---

**Vigencia:** Desde el 10/02/2010 a las 00:00 horas - Hasta el 09/02/2011 a las 24:00 horas

**Aseguradora:** Unión Temporal MAPFRE Seguros de Colombia y Liberty Seguros.

**Tomador / Asegurado / Beneficiario:** Universidad Nacional de Colombia.

### **Objeto del Seguro:**

Amparar los perjuicios ocasionados a la Universidad Nacional de Colombia y/o Estado Colombiano y/o Terceros, a consecuencia de acciones u omisiones culposas imputables a uno o varios funcionarios que ocupen los cargos listados según información confidencial suministrada. La cobertura otorgada se hace extensiva a los perjuicios por los que los asegurados se les siga o debiera seguir un proceso y juicio por responsabilidad fiscal o acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición por culpa grave. De igual forma, se extiende a cubrir los gastos de defensa en los que deban constituir los Asegurados para su defensa en cualquier tipo de investigación o proceso en el que se esté definiendo su responsabilidad.

### **DEDUCIBLE:**

No Aplica

### **Procedimiento Para la Presentación de Reclamaciones**

Todos los siniestros que se presenten durante la actual vigencia que afecten las diferentes pólizas contratadas por la Universidad Nacional de Colombia, deberán ser informados o reportados por conducto de la Jefatura División Nacional Servicios Administrativos, teléfono 3165000, ext. 18331, quien a su vez, remitirá al corredor de seguros para realizar la respectiva gestión ante la Compañía Aseguradora; para el trámite se deberán anexar los siguientes documentos:



Actividad	Documento Requerido	Original o Copia al Carbón Autenticada	Fotocopia Simple
Aviso	Carta de circunstancias modo, tiempo y lugar		X
Formalización	Vinculación del empleado		X
Formalización	Cotización y copia del contrato de honorarios entre el empleado y el abogado		X
Formalización	Investigación Disciplinaria		X

### VIII. Importancia de los documentos solicitados en caso de siniestro.

- En caso de daño, informe técnico de una firma especializada en el ramo sobre reparabilidad de los bienes afectados, especificando causa del daño y características técnicas completas (marcas, modelos, No. de serie, capacidad, etc.).

El concepto técnico permite verificar el alcance de los daños y las causas de los mismos.

- Una (1) cotización de reparación y/o facturas definitivas discriminadas por ítems. (Valores por repuestos, materiales y mano de obra por cada bien).

Esta información permite comparar y verificar el costo real de reparación de los daños. La discriminación de los valores permite visualizar los gastos que no se encuentren cubiertos como por ejemplo los de mantenimientos (preventivos, predictivos y/o correctivos).

- Una (1) cotización del valor a nuevo para cada bien afectado, declarado por pérdida total.

La cotización del valor a nuevo de los bienes en pérdidas totales como parciales, permite delimitar la responsabilidad de la compañía al verificar si el valor asegurado del bien afectado es el adecuado. Es importante que estas cotizaciones correspondan a las mismas características del bien afectado o que sean muy similares. De no conseguirse una cotización de un bien con las mismas características, se tendrá que aplicar un porcentaje de mejora tecnológica.





- Factura de compra, orden de alta, ingreso a almacén o en su defecto informar la fecha de adquisición / instalación o construcción de los bienes afectados.

La factura de compra permite verificar el interés asegurable, y el calculo del demérito por uso, calculando las edades de los bienes afectados a la fecha de ocurrencia del siniestro, de acuerdo con las condiciones particulares en que este expedida la póliza.

- Copia al carbón o fotocopia nítida autenticada de la denuncia penal y/o ampliación de la denuncia, en la cual se debe dejar claramente la descripción del elemento objeto de hurto indicando el número de inventario o placa y su valor aproximado

La denuncia permite conocer las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Adicionalmente demuestra la ocurrencia del siniestro y bienes afectados. En la mayoría de las denuncias se realizan preguntas que son importantes para el análisis y cobertura del reclamo.

Cuando la denuncia no especifica de manera exacta como sucedió el reclamo y/o los bienes afectados, se solicita una ampliación que logre aclarar estos aspectos a la compañía, esto deberá realizarse antes de efectuar la reclamación a la Aseguradora.

- Record de fotografías del siniestro y bienes afectados con ocasión al siniestro

El record fotográfico ayuda a dar una idea del alcance de los daños y bienes afectados en la reclamación. Las fotos son necesarias para que en caso de existir salvamento este se pueda comercializar a través de las mismas.

- En caso de Incendio Certificación del Cuerpo de Bomberos indicando causa de los daños.
- En caso de desastres naturales Certificación del Departamento de atención y prevención de desastres.

De acuerdo al siniestro, este documento es necesario para determinar la causa y ocurrencia del daño.





## **IX. Comités y Reuniones con el Asegurado, la Aseguradora y el Corredor de Seguros**

La Universidad Nacional de Colombia, de acuerdo con el Contrato de Intermediación, acordó realizar un comité de seguimiento a los compromisos entre las partes, los primeros días hábiles de cada mes, con el fin de revisar el estado en que se encuentren los reclamos y demás temas varios relacionados al desarrollo del programa de seguros.

Para las reuniones que sean necesarias con los asegurados y los ajustadores siempre deben asistir un funcionario de la Aseguradora y el Corredor de Seguros.

**NOTA:**

EL PRESENTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER GENERAL INFORMATIVO Y EN NINGUNA MANERA REEMPLAZA LAS CONDICIONES Y DEFINICIONES CONSIGNADAS EN EL CONTRATO DE SEGUROS.

