

1. **OBJETIVO:** Establecer y optimizar las actividades para la gestión de reclamación de seguros de los equipos técnicos de televisión perdidos, robados o hurtados pertenecientes a Telemedellín.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la pérdida, robo o hurto de cualquier equipo perteneciente a Telemedellín y finaliza con la gestión de reclamación ante la aseguradora o con el cumplimiento de la sanción si es el caso.
3. **RESPONSABLE:** Técnico administrativo de Almacén / Ingeniero / Director Tecnología e Innovación
4. **DEFINICIONES:**
 - **Pérdida:** Carencia o privación de algún objeto material.
 - **Robo:** Delito que consiste en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona.
 - **Hurto:** Apoderamiento ilegítimo de un objeto mueble ajeno, acto realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.
 - **Reclamación:** Manifestación escrita por parte de un usuario donde da a conocer a un proveedor una queja o reclamo para que sea subsanado.
 - **Corredor de seguros:** Persona que actúa como intermediario de varias compañías aseguradoras, sin estar vinculado en exclusiva a ninguna de ellas, comercializando contratos de seguro a sus clientes.
 - **Comité de conciliación:** Comisión interna encargada de apoyar al comité de Gerencia para definir responsabilidades referentes a la desaparición del equipo, esta comisión es conformada por la Secretaria General, el Director de Producción y el Jefe de Control Interno de Telemedellín.

5. CONDICIONES GENERALES:

Los encargados de la gestión de la denuncia ante la autoridad competente deben ser directamente los responsables o víctimas del equipo perdido, robado o hurtado.

La denuncia ante la autoridad competente se debe hacer el mismo día de la pérdida o hurto y luego de haber notificado la pérdida al director del proceso.

Antes de realizar la reclamación del equipo ante la compañía de seguros se debe valorar internamente el equipo con base en su factura de compra y así determinar si por su valor de compra justifica realizar la reclamación.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

N. º	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Aviso de pérdida, robo o hurto de equipo. La víctima de la pérdida o hurto del equipo debe informar los hechos ocurridos a la Dirección Técnica y al respectivo director del proceso al que pertenece. El empleado víctima de la pérdida, robo o hurto del equipo debe diligenciar en la plataforma https://alpha.corp.telemedellin.tv/ - Reporte de daños o pérdidas de equipos https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScF_ZY7MPccuYLZX-uG3LSWkaeV1zbXHcZHLIEyT4zNDu0ToQ/viewformReporte	Víctima de pérdida, robo ó hurto.	Reporte de daño o pérdida de equipo https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScF_ZY7MPccuYLZX-uG3LSWkaeV1zbXHcZHLIEyT4zNDu0ToQ/viewformReporte
2	Identificación y valoración para denuncia. La Dirección de Tecnología e Innovación realiza la identificación del equipo perdido ó hurtado para identificar su placa. Igualmente determinará la valoración del equipo como insumo para la diligencia de la denuncia.	Director Tecnología e Innovación	N.A.
3	Diligencia de denuncia. La persona víctima de la pérdida, robo o hurto del equipo deberá diligenciar la denuncia ante la autoridad competente. Luego de obtener la denuncia de la pérdida, robo o hurto del equipo se debe entregar dicha denuncia al director del proceso al que pertenece.	Víctima de pérdida, robo ó hurto.	Denuncia formal
4	Valoración de equipo para reclamación. Se valorará el equipo con base a su valor de compra, para así definir si justifica o no realizar la reclamación ante la compañía de seguros, ya que si su valor es inferior al valor deducible estipulado por la compañía de seguros no justifica realizar la reclamación. Como referencia para la valoración se consultará la factura de compra del equipo. y una nueva cotización a la fecha del suceso La procedencia de la reclamación ante la compañía de seguros se determinará comparando el valor del equipo afectado con el deducible establecido en la póliza vigente.	Técnico administrativo de Almacén	N.A

	Si el valor del equipo es superior al deducible, se deberá continuar con la actividad 5. Si el valor del equipo es igual o inferior al deducible, se continuará con la actividad 6.		
5	Reclamación a compañía de seguros. Se gestionará la reclamación ante el corredor de seguros, adjuntando los documentos requeridos. Documentos requeridos: • Copia de la factura de compra del equipo o certificado de propiedad expedido por el Director Administrativo y Financiero. • Copia de la denuncia por la pérdida, robo o hurto del equipo. • Carta de reclamación ante la compañía de seguros. • Cotizaciones del equipo técnico solicitado a la compañía de seguros. Esta diligencia se realiza ante el corredor de seguros de Telemedellín. Y procede con la actividad 10	Director Tecnología e Innovación Técnico administrativo de Almacén.	N.A.
6	Elaboración de memorando. El director del proceso encargado del equipo desaparecido deberá realizar un memorando solicitando la baja del equipo por pérdida ó hurto y entregarlo a Técnico administrativo de Almacén El Técnico administrativo de Almacén deberá dar de baja en el módulo de inventario de OFIMÁTICA el equipo descrito anteriormente y elaborar el acta respectiva.	Director del proceso encargado del equipo Técnico administrativo de Almacén	Memorando Registro Ofimática Acta de baja
7	Comunicación al Comité de conciliación. El Técnico administrativo de Almacén informará al comité de conciliación sobre la pérdida, robo ó hurto del equipo en cuestión. El comité de conciliación evaluará el caso, llevara el caso al comité de Gerencia y tomará la decisión si se debe realizar una investigación interna para establecer responsabilidades de los empleados involucrados.	Técnico administrativo de Almacén Comité de Conciliación	Correo electrónico Copia del memorando de baja

8	Decisión comisión de sanciones. Luego de realizar la investigación y evaluar la situación ocurrida con el comité de Gerencia, la comisión de sanciones realiza los descargues donde describe si se responsabiliza o no a alguno de los involucrados.	Comité de Conciliación	Acta del comisión de sanciones
9	Cumplimiento de sanciones. Si se responsabiliza algún empleado involucrado por la desaparición del equipo técnico, la comisión de sanciones determinará la sanción o la forma de pago según el caso.	comité de conciliación	Acta del comisión de sanciones
10	Aceptación o negación de la reposición del equipo. El corredor de seguros enviará la comunicación formal de la compañía de seguros en la cual explica la aceptación o negación objeto de la reclamación del equipo desaparecido. Si es aceptado el pago por parte del seguro la compañía envía la liquidación del mismo.	Corredor de seguros	Comunicación de la compañía de seguros. Liquidación del valor del equipo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual para el control y uso eficiente de los equipos de Producción.

Elaboró: Sara Londoño Sergio Córdoba Juan Esteban Morales	Aprobó: Juan Diego Hernández Agudelo
Cargo: Técnico administrativo de Almacén Ingeniero Coordinador Calidad	Cargo: Director Administrativo Financiero
Fecha: 29/07/2026	Fecha: 29/07/2026