

ASOCIACIÓN SCOUTS DE COLOMBIA

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN Y AVISO DE SINIESTROS PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

El presente protocolo tiene como fin establecer los lineamientos para el aviso de atención y trámite de reembolsos de gastos médicos bajo la póliza de Accidentes Personales de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS** en aras de garantizar a los miembros Asegurados de la Asociación Scout de Colombia la atención oportuna en caso de ocurrencia de un accidente en actividades Scout.

1. VIGENCIA

La póliza de accidentes personales está permanentemente activa, se renueva y activa todos los años a partir del 1 de abril (aunque el carné Scout establece que se llama para activar la póliza, ésta ya está activa). La cobertura de la póliza de accidentes personales opera las 24 horas del día durante su vigencia exclusiva para actividades scout realizadas por la Asociación Scouts de Colombia.

2. PASOS PARA LA AFECTACION DE LA PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

- Inmediatamente después de ocurrido el accidente, póngase en contacto con los padres o representantes legales del miembro de la ASC e infórmeles de lo ocurrido.
- Póngase en contacto con él #533 Opción 3 - 3 desde cualquier línea celular o desde un teléfono fijo al 601-3307000 Opción 2-2 e informe sobre la ocurrencia del accidente y solicite indicaciones sobre la institución médica más cercana que prestará los servicios al asegurado (no solicite activar la póliza).

3. REPORTE DEL ACCIDENTE O INCIDENTE

- Una vez ocurrido un incidente o accidente que pueda dar lugar a una reclamación bajo la póliza de seguros de Positiva, el responsable de la actividad a Nivel de Grupo, Región o Nación; o el designado por la Asociación Scout de Colombia, **NOTIFICARÁ INMEDIATAMENTE A LA COMISIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO**, proporcionando toda la información relevante sobre el incidente, incluyendo: fecha, hora, ubicación, descripción del incidente, lesiones o daños causados y cualquier otra información que se considere pertinente.
- Esta notificación se realizará a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al incidente o accidente y se enviará mediante correo electrónico a riesgo@scout.org.co

- La Comisión Nacional de Gestión de Riesgo evaluará la información proporcionada y en caso de requerirse dará instrucciones sobre los pasos a seguir para el uso de la Póliza de seguro de Positiva y la gestión de la reclamación.

4. EN CASO DE NO RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA

En caso de no recibir atención médica bajo la cobertura de la póliza para seguridad y salud en actividades scout, por favor contactarse con la **Comisión Nacional de Gestión del Riesgo** o con la **persona encargada de afiliaciones** de la Asociación Scout de Colombia en el **celular 3204914874**. Ellos estarán disponibles para brindar el apoyo necesario y garantizar que se sigan los procedimientos adecuados.

5. TRAMITE PARA REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS

Si el asegurado fue atendido por la EPS al que se encuentra afiliado y por ello se generaron pagos de cuotas moderadoras o copagos, o por el contrario tuvo que solicitar atención en medicina particular, el valor cancelado por estos conceptos podrá ser reembolsado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, previa radicación de los soportes que se relacionan a continuación:

- Formato de Solicitud de Reclamación
- Fotocopia del documento de identidad del miembro Scout y del padre o representante legal
- Fotocopia legible de facturas o soportes de pago de gastos médicos incurridos. Copia de factura debidamente canceladas que cumplan los requisitos exigidos por la DIAN.
- Certificación bancaria o Nequi donde se evidencie número y tipo de cuenta del reclamante (obligatoria si se selecciona abono a cuenta bancaria).
- Historia clínica completa donde se evidencie el DX objeto del siniestro.

Los formatos que se relacionan a continuación y que son necesarios para el trámite de reembolso serán suministrados a través de un link y se podrán solicitar al correo electrónico nelsonprieto@positiva.gov.co en caso de que valor de reembolso supere \$1.000.000 de pesos.

- Formato de solicitud de vinculación de clientes. – SARLAFT Digital

Nota: Se debe aclarar que para todos los casos Positiva se reserva el derecho de solicitar durante el proceso de indemnización los documentos adicionales que considere convenientes y guarden relación con la reclamación.

La documentación referida deberá ser radicada de forma completa al correo de reclamaciones reclamaciones.vida@positiva.gov.co

Los reembolsos derivados de accidentes cubiertos por la póliza serán cancelados por la aseguradora dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir de la radicación total de los documentos.

REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Este documento será revisado periódicamente por la Comisión Nacional de Gestión del Riesgo y la Dirección Nacional de Desarrollo Institucional, incorporando lecciones aprendidas, cambios normativos y buenas prácticas institucionales.

Ruta del Documento

Etapa	Area responsable	Nombre
Autor(es) o Edición	Comisión Nacional de Gestión de Riesgo	Nataly Martínez Cuellar
Revisión	Dirección Nacional de Desarrollo Institucional	Camilo A. Burbano R.
Aprobación	Jefe Scout Nacional	Javier Cruz Lancheros
	Presidente Consejo Scout Nacional	Alejandro Martínez

Control de Cambios

Fecha	Versión	Control de Cambios
15 Ene 2026	1	Documento integrado al sistema documental ASC 2026 – CNQ Se detallan los cargos y su autoridad, responsabilidad y/o funciones, detalle de actividades, antes, durante y después del desplazamiento, ajustes de forma y estructura
Anteriores a mayo 2025	0	Versiones no vigentes

DOCUMENTO ORIGINAL - Toda copia impresa será una Copia no controlada. Este documento contiene información de propiedad y uso exclusivo de la **ASOCIACIÓN SCOUT DE COLOMBIA**.
Cualquier reproducción o distribución a terceros debe contar con previa autorización