

PROTOCOLO ACTUACIÓN

*GESTIÓN DE SEGUROS DE ACCIDENTES Y DE
RESPONSABILIDAD CIVIL – DIRECCIÓN GENERAL DE
DEPORTES*

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

AÑO 2014 -2015



Gestión de Seguros de Accidentes y de Responsabilidad Civil

Aon Risk Solution

Valladolid

© 2012 – Aon Corporation

ÍNDICE

▪ INTRODUCCIÓN	3
▪ SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	4
▪ SEGURO DE ACCIDENTES	9

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo es una Guía sobre cómo actuar en caso de siniestro, en relación con las pólizas contratadas a través de la mediación de AON, así como la descripción de los procedimientos empleados por parte de la Correduría, para su tramitación ante la Aseguradora.

Con carácter previo, queremos destacar la importancia que, para la correcta tramitación de un siniestro, tiene la información que se facilite sobre el mismo. En la comunicación inicial es decisivo proporcionar todos los detalles que se conozcan, como medio de garantizar un adecuado cauce de gestión.

Las formas de comunicación que se utilicen serán las que correspondan según las circunstancias, si bien trataremos de aprovechar las ventajas del formato electrónico, que facilita la rapidez en el traslado de la información.

Aunque existirán casos en que haya que utilizar el correo ordinario, sobre todo en los envíos de documentación original, p.ej. envío de cheques, facturas, etc., en general, se trabajará con copias, por lo que, siempre que sea posible, se utilizará el correo electrónico para su envío.

La gestión de siniestros por parte de AON se dirigirá a conseguir de la Aseguradora una rápida respuesta, para lo que es necesario que la comunicación del siniestro se realice indicando toda la información disponible (descripción de lo sucedido, lugar de ocurrencia y entidad de los daños), como forma de garantizar una satisfactoria solución.

Finalmente añadir que el presente protocolo recoge unos procedimientos de trabajo que pretenden ser de la mayor utilidad y redundar en una mejor y más eficaz tramitación de las reclamaciones, y están totalmente abiertos a los comentarios, sugerencias y propuestas que permitan adaptarnos a sus necesidades particulares.

1.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

COMPAÑÍA DE SEGUROS Y N° DE PÓLIZA

La compañía de seguros es ZURICH, siendo el número de póliza 64961204

PERÍODO DE SEGURO

Doce meses, desde las 00:00 horas del 1 de Agosto de 2014 hasta las 24:00 horas del 31 de Julio de 2015.

ASEGURADOS

Delegados, técnicos y deportistas del colectivo de deporte en edad escolar.

COBERTURAS:

COBERTURAS	DEPORTISTAS ESCOLARES	TECNICOS Y DELEGADOS
Responsabilidad civil patrimonial	300.506 siniestro/año Sublímite por victima 60.101	601.012 siniestro/año Sublímite por victima 150.253
Responsabilidad civil de explotación	300.506 siniestro/año Sublímite por victima 60.101	601.012 siniestro/año Sublímite por victima 150.253
Responsabilidad civil patronal	300.506 siniestro/año Sublímite por victima 60.101	601.012 siniestro/año Sublímite por victima 150.253
Fianza y defensa civil y penal	60.101	150.253

GESTIÓN DE SINIESTROS

1. Comunicación

Cuando el Asegurado reciba una reclamación de responsabilidad patrimonial, deberá comunicarlo a Aon Gil y Carvajal para proceder a su tramitación como siniestro con cargo a la póliza suscrita. Aon Gil y Carvajal tramitará el siniestro ante la Aseguradora coordinado con la entidad asegurada.

Se deberá remitir, toda la documentación necesaria que permita apreciar la posible existencia de responsabilidad. La documentación a aportar tan pronto se disponga de ella es:

a) Documentación de parte:

- Escrito de reclamación del perjudicado, en el que se especifique lo sucedido, fecha de ocurrencia, fecha de descubrimiento, importe reclamado, indicación de la causa que lo ha provocado, descripción de daños materiales y/o personales, así como cualquier otra circunstancia que el interesado considere oportuna.
- Factura / presupuesto de reparación, en caso de reclamación de daños materiales
- Informes médicos (de urgencias, de evolución y de alta médica), en caso de lesiones.

b) Documentación del Asegurado:

- Acreditación de lo sucedido que permita determinar la existencia o inexistencia de relación de causalidad entre los daños reclamados y el funcionamiento de la Administración.

2. Reclamaciones Vía Judicial

En aquellos casos en que el Asegurado conozca la existencia de una reclamación por haber recibido una Citación Judicial, deberá:

- Enviar a Aon Gil y Carvajal, a la mayor brevedad posible, la citación judicial con toda la documentación que incluya.
- Procurar recoger y facilitar todos los datos posibles del evento que ha dado origen a la reclamación.
- Prestar toda la colaboración posible a la Aseguradora en cuanto a la remisión de todos los documentos que se soliciten, otorgamiento, cuando proceda, de Poder general para pleitos a favor del Abogado y Procurador que la Aseguradora indique, etc.

DATOS DE LA FICHA

1º.- Cumplimentar la Ficha de Comunicación de Siniestro (incluida en este documento).

2º.- Enviar la “Ficha de comunicación de Siniestro” (ver anexo), junto con los documentos justificantes de los que se disponga (informes técnicos, facturas...), indicando claramente la persona de contacto para facilitar la tramitación del expediente, a:

- La dirección de correo electrónico: centro@aoncss.es
- En su defecto al fax: **983.356.395**

La dirección postal para el envío de la documentación, si no es posible por otra vía, es:

Aon Risk Solutions, S.A.

Departamento de Siniestros de Administraciones Públicas

Rosario Pino 14-16

28020-Madrid



INFORMACION DE CONTACTOS

AON VALLADOLID

Laura Larraga Horna

Ejecutivo de Cuenta

Oficina Valladolid

C/ Zúñiga, 2, 2ºE-F

47001 VALLADOLID

TLF: 983.35.97.88

E-mail: laura.larraga@aon.es

AON MADRID

José Ángel García Chaparro

Centro de Servicios y Siniestros

Unidad Administraciones Públicas

Rosario Pino 14-16

28020 MADRID

TLF: 91.340.57.60

E-mail: joseangel.garcia@aon.es

ANEXO I

Enviar a: centro@aoncss.es	
NUMERO DE POLIZA	64961204
CLIENTE Nº 320000127245	CONSEJERIA DE CULTURA Y TURISMO – DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
COMPAÑÍA	ZURICH
SERVICIO AL QUE PERTENECE	
DESCRIPCION DE LO SUCEDIDO	
FECHA DE OCURRENCIA	
LUGAR DE OCURRENCIA	
DATOS DEL PERJUDICADO	
VALORACION DE LOS DAÑOS	
PERSONA DE CONTACTO Y TELEFONO	

2.- SEGURO DE ACCIDENTES

COMPAÑÍA DE SEGUROS Y Nº DE POLIZA

La compañía de seguros es AIG, siendo el número de póliza EA13AH1105

PERÍODO DE SEGURO

Doce meses, desde las 00:00 horas del 12 de Septiembre de 2014 hasta las 24:00 horas del 31 de julio de 2015.

ASEGURADOS

Deportistas, técnicos y delegados que participen en las actividades de Juegos Escolares y Campeonatos Regionales de Edad del Programa de Deporte en Edad Escolar de la Comunidad de Castilla y León.

COBERTURAS:

Garantía	Limite Asegurado
FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE * mayores de 14 años.	42.000,00 €
INVALIDEZ PERMANENTE SEGÚN BAREMO POR ACCIDENTE	35.000,00 €
GASTOS ADQUISICIÓN MATERIAL ORTOPÉDICO (Para la curación de accidente deportivo)	100%
GASTOS DE PRÓTESIS DENTALES (Por lesiones derivadas de accidente deportivo)	Máximo 1.400,00 €

GESTIÓN DE SINIESTROS DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL ORTOPÉDICO Y PROTÉSIS DENTALES, OTROS SERVICIOS.

Documentación necesaria para la tramitación de este tipo de siniestros:

ADQUISICIÓN DE MATERIAL ORTOPÉDICO

Queda cubierta la adquisición de material ortopédico para la curación de un accidente deportivo cubierto en Póliza siempre que hayan sido prescritos por un facultativo especialista en cirugía ortopédica y traumatología o rehabilitador.

La prestación de dicha garantía se realizara conforme a las siguientes modalidades:

- Reembolso al interesado de los gastos que haya incurrido. Enviar a AON la plantilla de siniestro junto con el informe del árbitro o entrenador y el informe del facultativo.
- Abono directamente al centro médico concertado por la entidad aseguradora siempre que se disponga de la autorización previa de la compañía.

La solicitud se canaliza a través de la central de asistencia 24 horas, contactando con el fax: 902.875.230 o email gestion@canalsalud24.com aportando la documentación requerida por la Compañía Aseguradora o bien a través de AON.

PROTESIS DENTALES

Quedan cubiertas las prótesis dentales a causa de un accidente deportivo cubierto en Póliza siempre que haya una **prescripción médica**.

La prestación de dicha garantía se realizara conforme a las siguientes modalidades:

- Reembolso al interesado de los gastos que haya incurrido. Enviar a AON la plantilla de siniestro junto con el informe del árbitro o entrenador y el informe del facultativo.
- Abono directamente al centro médico concertado por la entidad aseguradora siempre que se disponga de la autorización previa de la compañía.

La solicitud se canaliza a través de la central de asistencia 24 horas, contactando con el fax: 902.875.230 o email gestion@canalsalud24.com aportando la documentación requerida por la Compañía Aseguradora o bien a través de AON.

OTROS SERVICIOS

Gastos farmacéuticos, previa prescripción facultativa de especialista, hasta 120 €.

Gastos de rehabilitación de lesiones traumáticas como consecuencia de accidentes cubiertos por la póliza, hasta 1.500 €, por tratamiento. Se precisa autorización previa de la compañía A.I.G.

Gastos por desplazamiento durante el proceso de curación, siempre que sea prescrito por facultativo especialista, hasta 200 €.

Gastos de acompañamiento profesional en domicilio, prescrita la necesidad por facultativo médico, hasta 2.000

GESTIÓN DE SINIESTROS: FALLECIMIENTO E INVALIDEZ

Cuando se produzca un siniestro de accidentes, que ocasione Fallecimiento e Invalidez la Administración comunicará con el mayor detalle posible lo ocurrido indicando al menos los siguientes datos:

Causa y consecuencia del siniestro

Fecha del siniestro

Lugar de ocurrencia

Nombre y apellidos del asegurado

Aon Trámites a seguir

Recepción de la reclamación

Apertura/grabación informática del siniestro/reclamación

Comunicación del siniestro a la Cía. Aseguradora (24 horas)

Envío de acuse de recibo/apertura del siniestro a la Administración

Comunicación del siniestro – La documentación imprescindible a aportar, según el tipo de siniestro, sería la que a continuación indicamos.

No obstante queremos indicar que, en ocasiones, se producen hechos en los que tanto por las características del siniestro como por las particularidades familiares del Asegurado se requieren algunos documentos específicos que les solicitaremos en cada caso concreto.

Fallecimiento por Accidente

Certificado Literal de Defunción, original o copia compulsada

Certificado o informe médico que indique la causa del fallecimiento

Certificado del tomador del seguro dónde se indique que es asegurado

Fotocopia completa del libro de familia

Certificado literal de matrimonio si es beneficiario el cónyuge

Fotocopia del N.I.F. y D.N.I. del Asegurado

Fotocopia N.I.F. Beneficiarios

Certificado de Actos de Ultimas Voluntades y en su caso copia testamento. (1)

Copia Declaración de Herederos, si no existe testamento

Presentación y liquidación del Impuesto General de Sucesiones del Seguro. (2)

Otros documentos que habrán de solicitarse solo en casos especiales

Comunicación o Certificado del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Mutua Patronal de Accidentes de Trabajo aceptando en su caso las consecuencias del siniestro como accidente laboral.

Impresos de Declaración de siniestro cumplimentado.

Fotocopia de diligencias judiciales o atestado.

Fotocopia del Certificado de la autopsia si la hubiera o fotocopia del informe toxicológico (si se practicó)

- (1) El Certificado de Actos de Ultima Voluntad se solicitará en el Ministerio de Justicia una vez transcurridos 15 días hábiles a partir de la fecha de defunción.
Los impresos de solicitud se venden en los estancos y habrá que acompañar también el original del Certificado Literal de Defunción expedido por el Registro Civil.
- (2) El plazo de presentación cuando se trate de adquisiciones por causa de muerte en los seguros de vida y accidentes, es de seis meses contados desde el día del fallecimiento del causante (Artículo 67 letra A del Reglamento del Impuesto de Sucesiones y Donaciones. Real Decreto 1629/1991 de 8 de Noviembre).

La presentación y liquidación del Impuesto de Sucesiones se efectúa en la delegación de Hacienda correspondiente, previa presentación del impreso, o en su caso escrito de los beneficiarios. Este impreso o escrito deberá acompañarse con fotocopia de toda la documentación más el original del Certificado Individual del Seguro.

Una vez liquidado el Impuesto de Sucesiones se adjuntará copia a la Compañía Aseguradora.

Invalidez Permanente Parcial

Certificado médico oficial de alta donde consten las secuelas definitivas

Fotocopia del D.N.I. y N.I.F. del Asegurado.

Certificado del tomador del seguro dónde se indique que es asegurado

Tras la recepción de la comunicación y documentación anexa, AON, dará traslado de la misma a la Cía. Aseguradora y enviará a la Administración acuse de recibo y apertura del expediente. AON analizará cualquier problema en relación a la cobertura del siniestro por la póliza, y en su caso, ofrecerá los razonamientos técnicos necesarios para rebatir la postura de la Cía. Aseguradora, comunicando a la Administración todas las incidencias ocurridas, así como la resolución final de la eventual incidencia.

RESOLUCION DEL SINIESTRO

Recabada toda la documentación indicada anteriormente, se trasladará a la Administración propuesta explicativa de la indemnización, y en caso de conformidad, se solicitará el pago a la Aseguradora a los beneficiarios en caso de fallecimiento y a los asegurados en caso de invalidez.

AON Gil y Carvajal
C/ Zuñiga, 2 2 E-F
47001 Valladolid
Teléfono 983 35 97 88 Fax 983 35 63 95
Laura Larraga Horna
Laura.larraga@aon.es

CENTRO DE SERVICIOS Y SINIESTROS
Teléfono: 902 11 46 11

UNIDAD DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Planta 12 Derecha
FAX: 91.340.58.68
PERSONAS DE CONTACTO:
Maria Victoria García Alhambra
Teléfono: 91 340 52 92
E-mail: mariavictoria.garcia@aon.es

Enviar a: centro@aoncss.es

Enviar a: centro@aoncss.es	
NUMERO DE POLIZA	EA13AH1105
CLIENTE Nº 320000127245	CONSEJERIA DE CULTURA Y TURISMO – DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
COMPAÑÍA	AIG
SERVICIO AL QUE PERTENECE	
DESCRIPCION DE LO SUCEDIDO	

FECHA DE OCURRENCIA	
LUGAR DE OCURRENCIA	
DATOS DEL PERJUDICADO	
VALORACION DE LOS DAÑOS	
PERSONA DE CONTACTO Y TELEFONO	
GARANTÍA RECLAMADA	<input type="checkbox"/> Fallecimiento <input type="checkbox"/> Invalidez Permanente por Accidente <input type="checkbox"/> Adquisición de material ortopédico <input type="checkbox"/> Adquisición de prótesis dentales <input type="checkbox"/> Gastos Farmacéuticos <input type="checkbox"/> Gastos de Rehabilitación <input type="checkbox"/> Gastos por desplazamiento <input type="checkbox"/> Gastos por acompañamiento profesional en domicilio

Gastos farmacéuticos, previa prescripción facultativa de especialista, hasta 120 €.

Gastos de rehabilitación de lesiones traumáticas como consecuencia de accidentes cubiertos por la póliza, hasta 1.500 €, por tratamiento. Se precisa autorización previa de la compañía A.I.G.

Gastos por desplazamiento durante el proceso de curación, siempre que sea prescrito por facultativo especialista, hasta 200 €.

Gastos de acompañamiento profesional en domicilio, prescrita la necesidad por facultativo médico, hasta 2.000



Acerca de Aon

Aon Corporation (NYSE: AON) es una empresa líder en servicios de gestión de riesgos, consultoría de seguros, reaseguros y recursos humanos e intermediación de seguros y reaseguros. Aon Corporation cuenta con una sólida estructura internacional integrada por 59.000 empleados y 500 oficinas en 120 países, lo que le permite ofrecer a sus clientes un valor añadido a través de soluciones innovadoras y efectivas en materia de gestión de riesgos y recursos humanos.

Aon ha sido reconocida por la revista Euromoney como el mejor broker de seguros del mundo en 2008, 2009 y 2010, y número uno en el ranking de los mayores brokers mundiales por ingresos derivados de correduría de seguros, reaseguros y líneas personales publicado por Business Insurance. También ha sido calificada por A.M. Best como primer broker global por volumen de ingresos en 2007, 2008 y 2009, y elegida mejor broker de seguros y reaseguros desde 2006 a 2010, así como mejor firma de consultoría de previsión social desde 2007 a 2009, y mejor gestora de cautivas en 2009 y 2010 por los lectores de la prestigiosa revista Business Insurance. Visite <http://www.aon.es> para más información sobre Aon y <http://www.aon.com/unitedin2010> para saber más sobre el patrocinio global y de la camiseta del Manchester United.

© Grupo de Empresas Aon Gil y Carvajal S.A.U., Correduría de Seguros, en el sentido contemplado en el artículo 4 de la Ley 24/1988 del Mercado de Valores de 24 de Julio. Quedan reservados todos los derechos. Se prohíbe la explotación, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, total o parcial, de este documento sin autorización expresa del Grupo de Empresas Aon Gil y Carvajal S.A.U., Correduría de Seguros.

La información contenida en este documento ha sido recopilada y elaborada de buena fe y de fuentes que se consideran fiables. La responsabilidad del Grupo de Empresas Aon Gil y Carvajal S.A.U., Correduría de Seguros, en el sentido contemplado en el artículo 4 de la Ley 24/1988 del Mercado de Valores de 24 de Julio, alcanza la legalmente exigible derivada de su actuación profesional, pero no se extiende a obligaciones o compromisos ajenos al objeto, competencia o ámbito de su organización empresarial. El presente documento no supone ni asesoramiento legal ni opinión jurídica.

Aon Gil y Carvajal, S.A. Correduría de Seguros, Sociedad Unipersonal
Inscrita en el Rº Mercantil de Madrid, Hoja M-19857, Tomo 15321, Folio 133, N.I.F. A-28109247.
Inscrita en el Registro Especial de Sociedades de Correduría de Seguros con la clave J-107. Capacidad financiera y Seguro de Responsabilidad Civil concertado según lo previsto en la Ley 26/2006, de 17 de Julio.

De conformidad con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 26/2006 de 17 de Julio, para cualquier reclamación en relación con los servicios de Mediación de Seguros prestados deberá dirigirse al Apartado de Correos nº 2053 o bien a la página web "quejasyreclamaciones.com".

Le recordamos que Aon Gil y Carvajal, S.A.U. Correduría de Seguros presta sus servicios de Mediación en Seguros de manera objetiva e independiente, velando por sus intereses y buscando siempre y en todo caso la cobertura que, de acuerdo con los requerimientos por usted planteados, mejor se adapta a sus necesidades.