

marzo de 2026

Protocolo de Siniestros AAPP

HOWDEN

Índice

1.- INTRODUCCION

2.- AMBITO DE APLICACIÓN

3.- ROLES Y RESPONSABILIDADES

4- PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SINIESTROS

5- RESOLUCIÓN / LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO

6- FASE JUDICIAL

7- SEGUIMIENTO Y CONTROL

ANEXO I Documentación Necesaria y parte declaración siniestro de RC

ANEXO II Esquema básico de tramitación interna

ANEXO III Esquema Procedimental

1. Introducción



Este manual pretende ser herramienta ágil de gestión de incidencias y reclamaciones amparadas bajo la cobertura de la póliza de Responsabilidad Civil y Patrimonial.

En HOWDEN somos conscientes de la importancia de un servicio personalizado tras la ocurrencia de un siniestro. Desde el primer momento, nos encargamos de todas las gestiones con la Compañía Aseguradora.

Nos distinguimos por nuestra actuación proactiva durante todas las fases de la tramitación y exigimos que la Compañía Aseguradora presente la misma actitud, con el fin de no dejar que la gestión se estanque o pueda dar lugar a incidencias durante el trámite que podrían haberse evitado con una intervención eficiente desde el primer momento.

Disponemos de un Equipo de Siniestros altamente cualificado y especializado por tipología de daños, con el fin de garantizar la correcta gestión y trámite de los siniestros.

Responsable Siniestros RC Administraciones Públicas

VICTORA AGÜERO GARCIA: mvaguero@howden-rs.com Tf. 681 288 322

2. Ámbito de aplicación



El presente protocolo se aplicará para todas las incidencias y/o reclamaciones que reciba una Administración Pública cualquiera que sea la vía de presentación o conocimiento y que entre otras puede ser:

- ❖ Reclamaciones/Incidencias presentadas ante la Entidad Pública.
- ❖ Reclamaciones presentadas directamente frente a la compañía aseguradora, Acción directa.
- ❖ Actuaciones ante los Tribunales de Justicia, cualquiera que sea la Jurisdicción que las conozca.

3. Roles y Responsabilidades

2.1 Broker de Seguros Howden:

- Asesorar a la Entidad Pública en la correcta notificación y gestión de los siniestros
- Coordinar la comunicación entre la entidad asegurada y la compañía de seguros.
- Supervisar el proceso de gestión hasta la resolución del siniestro
- Informar periódicamente sobre el estado de los expedientes.

2.2 Administración Pública

- Notificar oportunamente los siniestros a Howden.
- Proporcionar la documentación e información requerida.

2.3 Compañía Aseguradora

- Recibir la notificación del siniestro y gestionar expediente según condiciones de la póliza.
- Realizar peritajes y evaluaciones necesarias.
- Determinar la cobertura y efectuar el pago de la indemnización cuando corresponda.



4. Procedimiento de Gestión de Siniestros

4.1 Notificación del Siniestro:

- La Entidad Pública comunicará a Howden todos aquellos incidentes que puedan dar lugar a una reclamación desde que ocurran o se tenga conocimiento.
- La notificación podrá realizarse por:
 - ✓ Correo electrónico del técnico de siniestros, adjuntando el parte de declaración que se adjunta con los datos básicos necesarios para abrir siniestro. (Anexo I)
 - ✓ Notificaciones electrónicas que deben llegar al correo: howden-iberia@howdengroup.com
- Howden procederá al registro informático del mismo, facilitando el número de referencia asignada al expediente.

4.2 Revisión de la Documentación:

- Howden revisará la documentación recibida y solicitará información adicional si es necesario. Documentación necesaria. Anexo II
- Howden dará traslado inmediato a la Aseguradora de toda la información y documentación aportada por la Entidad Pública .
- Se verificará la cobertura de la póliza y se comunicará a la aseguradora.

4.3 Análisis de cobertura

- En el caso de que estudiada la documentación se confirme que no hay cobertura, Howden solicitará a la aseguradora que emita carta de rehúse. El siniestro permanecerá abierto un plazo razonable, tras el cual, si no hay noticias, se procederá a su cierre.
- En el caso de que exista discrepancia respecto a la cobertura, Howden aportará criterio técnico en defensa de los intereses de la Entidad Pública. Anexo III (Esquema básico de tramitación)



4. Procedimiento de Gestión de Siniestros

4.4 Gestión con la Aseguradora

- Una vez abierto el expediente, la aseguradora si fuera necesaria la intervención pericial designará perito, sea por lesiones o por daños materiales.
- Cuando sea necesario, el informe pericial se facilitará a la Entidad Pública para su incorporación en el expediente administrativo.
- Si no fuera necesaria la intervención pericial, el plazo para la valoración de los daños por parte de la aseguradora será inmediato, una vez se disponga de toda la documentación del siniestro.
- Con toda la documentación del expediente administrativo, y consensuada previamente con la Entidad Pública, Howden solicitará a la aseguradora informe escrito y motivado donde proponga la estimación o desestimación de la reclamación Anexo IV (Esquema Procedimental, Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común a las Administraciones Públicas (LPAC).

La aseguradora resolverá el expediente conforme a los términos de la póliza:

- Si la resolución propuesta por la aseguradora (mediante informe escrito y motivado) es estimatoria, la aseguradora incluirá la valoración de la indemnización que habría que satisfacer al perjudicado.
- Si la resolución propuesta por la aseguradora es desestimatoria, se aportará en el trámite de audiencia las alegaciones en que basa la no responsabilidad.



4. Procedimiento de Gestión de Siniestros

Visión general del proceso de trámite



5. Resolución / Liquidación del Siniestro

- **En caso de que la Entidad Pública dicte RESOLUCION ESTIMATORIA**, la aseguradora liquidará el siniestro una vez disponga de toda la documentación e información necesaria: copia de DNI del perjudicado y acreditación de titularidad de la cuenta bancaria. La liquidación se efectuará mediante transferencia, previa firma del finiquito correspondiente por parte del perjudicado, en señal de conformidad y renuncia a acciones.
- **En el caso de que no haya RESOLUCIÓN**, y sea conveniente alcanzar una terminación convencional, se llevará a cabo por parte de la aseguradora, de manera consensuada con la Entidad Pública, la negociación con el perjudicado o su representante, y una vez aceptada, se procederá a la indemnización previa firma de un recibo de indemnización con renuncia del perjudicado, como en el caos anterior.

HOWDEN supervisará el cierre de los siniestros, informando de la resolución.

La tramitación de un siniestro terminará cuando:

- Se haya indemnizado totalmente al perjudicado
 - En caso de procedimiento judicial, cuando éste haya terminado y estén todos los gastos e indemnizaciones abonadas, en su caso..
 - Cuando el perjudicado desista de su reclamación o hayas expirado los plazos legales para reclamar.
 - Por cualquier otra razón que no dé lugar a indemnización por parte de la Compañía (ej. falta de cobertura).
-



6. Fase Judicial

En caso de el perjudicado inicie **Procedimiento Judicial**, la aseguradora designará un letrado especialista en temas de responsabilidad patrimonial que se personará en el proceso judicial que se reciba, ya sea en vía penal, civil o contencioso-administrativo, en aquellos casos que sea necesario.

El letrado se pondrá en contacto con la Asesoría Jurídica de la Entidad Pública para coordinar el procedimiento.



7. Seguimiento y Control

Howden:

- Realizará reportes periódicos sobre el estado de los siniestros.
- Propondrá reuniones periódicas para seguimiento de la siniestralidad.
- Revisará anualmente el protocolo para implementar mejoras.



Anexo I: Documentación Necesaria

Documentación Necesaria: Responsabilidad Civil

En función de la tipología del siniestro, su gestor de siniestros le indicará desde el primer momento que documentación será necesaria. Sin perjuicio de que la Compañía solicite cualquier documentación/ información adicional que considere relevante para el trámite del siniestro.

A continuación, se recoge una lista descriptiva y no exhaustiva de la documentación inicial más habitual.

- RECLAMACION. Se ha de remitir la reclamación recibida por la entidad pública
 - INFORME DE LA ENTIDAD PUBLICA CON DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS. Se ha de solicitar informe interno de la Entidad donde se especifiquen los trabajos que se estaban realizando, la función de las partes, y la actuación llevada a cabo
 - VALORACIÓN DEL DAÑO CAUSADO
 - FOTOS de los daños ocasionados
 - PARTE DE DECLARACION DE SINIESTROS
-



Parte Siniestros Responsabilidad Civil

Riesgo _____

SINIESTRO: Fecha ____/____/____ Hora ____: ____

DATOS GENERALES SINIESTRO

Lugar Ocurrenca: _____

Descripción _____

Causas _____

Circunstancias _____

Bienes afectados (breve descripción) _____

Paralización de actividades (áreas afectadas y tiempo estimado) _____

Estimación aproximada de los daños materiales _____

En siniestros de robo o actos vandálicos se debe aportar la Denuncia a la policía, pero antes de realizarla es conveniente ponerse en contacto con HOWDEN

DATOS CONTACTO

Persona de Contacto _____

Cargo _____ Teléfono _____ e.mail _____

OBSERVACIONES

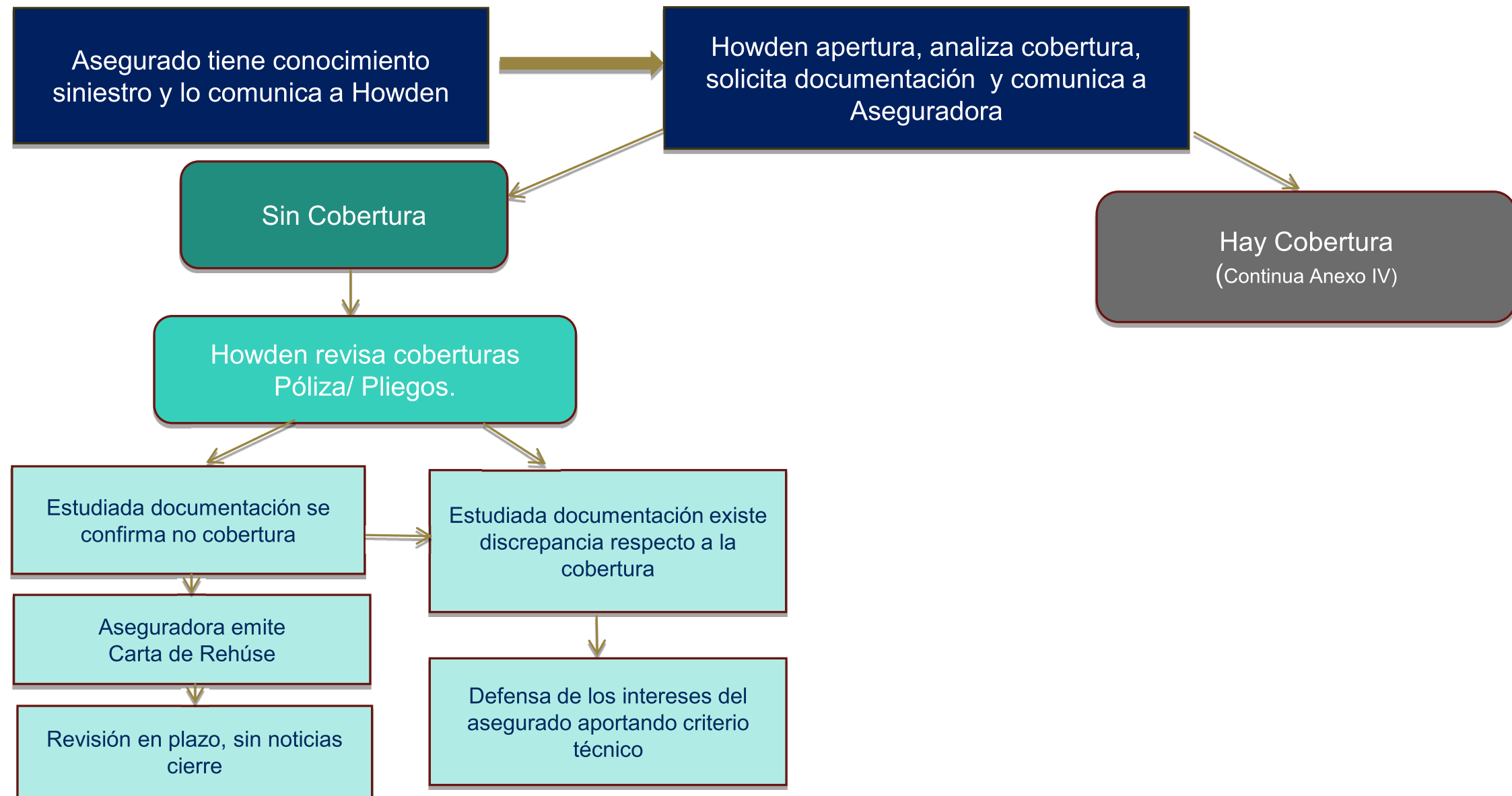
Declarante: _____ Cargo _____

Firma y NIF

_____, de _____ 20__

Anexo II : Esquema básico de tramitación interna

Esquema Básico de Tramitación Interna: Protocolo de gestión de siniestros AAPP



Anexo III : Esquema Procedimental

Esquema Procedimental: Protocolo de gestión de siniestros AAPP



