MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SINIESTROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y ACCIDENTES DE OCIO, TIEMPO LIBRE Y TURISMO ACTIVO

Galia

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L.
Correduría de Seguros
SECTOR DEL OCIO Y DEL TIEMPO LIBRE

TABLA DE CONTENIDO

COBERTURAS EXCEPCIONAES A PRECIOS COMPETITIVOS 2
DOCUMENTOS IMPRESCINDIBLES PARA GOZAR DE COBERTURA 3
TRATAMIENTO DE LOS ACCIDENTES 3
EL SEGURO DE ACCIDENTES 4
EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL 6
SEGUIMIENTO DE LOS ACCIDENTES EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO 7
CONSECUENCIAS DE SINIESTRALIDAD 7
ANNEXO I – MODELO OFICIAL PARTE ACCIDENTES AXA – CENTROS CONCERTADOS 8
ANNEXO II – EJEMPLO PARTE ACCIDENTES A PRESENTAR A GALIA 9
ANNEXO III – EJEMPLO DOCUMENTO NORMATIVA SEGURIDAD. 10

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

COBERTURAS EXCEPCIONAES A PRECIOS COMPETITIVOS

Las pólizas de Responsabilidad Civil y Accidentes que han contratado con GALIA a través de la Compañía AXA forman parte de un protocolo especial con unas garantías muy amplias tanto en los límites asegurados como en la extensión de coberturas. Las primas se han ajustado al máximo para que usted tenga un precio lo más bajo posible basado en una gestión responsable de los seguros de este Convenio. Para continuar con condiciones con coberturas excepcionales a un precio competitivo hay que intentar evitar los accidentes y hacer el mínimo uso posible de las pólizas.

Las claves para hacer una buena gestión de siniestros son:

COMUNICACIÓN

- La clave para una buena gestión de sus actividades sin incidencias, los gerentes y directores de las empresas deben tener la capacidad de transmitir a sus monitores los detalles y la forma de actuación en caso de accidente.

COORDINACIÓN

- Hay que establecer un Plan de Emergencias como base de seguimiento en caso de accidente, todos y cada uno de los integrantes de la empresa deben conocerlo y ser capaces de llevarlo a cabo.

SEGURIDAD

- Es imprescindible revisar las instalaciones y/o material antes de empezar la actividad y después, hacer un análisis minucioso de los componentes de seguridad para detectar cualquier anomalía. IMPRESCINDIBLE QUE TODOS LOS PARTICIPANTES FIRMEN LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA NORMATIVA DE SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD QUE VAN A REALIZAR.

COHERENCIA

- Se debe seguir la normativa establecida y que le sea de aplicación en todo momento independientemente de los perjuicios comerciales que se deriven, si un cliente no está capacitado para realizar la actividad o hace caso omiso de las indicaciones de los Monitores, deberá expulsar de la actividad al participante, primero la propia seguridad del cliente por encima de los intereses económicos.

PROFESIONALIDAD

- Es fundamental la formación especializada de todos los Monitores, incluidos conocimientos de Rescate y primeros auxilios.

RESPONSABILIDAD

- El primer responsable de las actuaciones en las actividades llevadas a cabo por la empresa son el gerente y/o director de modo que hay que tener al día todas y cada una de las actuaciones necesarias para evitar accidentes y conseguir una gestión eficaz en caso de incidente. Es importante establecer protocolos de seguridad.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

DOCUMENTOS IMPRESCINDIBLES PARA GOZAR DE COBERTURA

Documentación firmada por el participante donde se especifique la Normativa de seguridad y el consentimiento por parte del cliente de aceptación del riesgo inherente de la actividad. Consultar ejemplo en ANNEXO.

Listado de Participantes (Relación de nombres y DNI de los participantes)

- Para actividades con menores se debe contar con autorización paterna.
- Para actividades con colegios o asimilados se debe contar con el listado de los participantes y la autorización específica del centro, que responde por los alumnos.

Contar con los permisos y/o licencias necesarias para poder realizar las actividades.

Para instalaciones de aventura, recomendamos cumplir con las normativas europeas EN15567-1 y EN15567-2 para la regulación de parques de aventura.

NO ENTREGAR LAS PÓLIZAS A LOS PERJUDICADOS.

SOLO ESTÁ PERMITIDO ENTREGAR EL NÚMERO DE PÓLIZA Y EL NOMBRE DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE ACCIDENTE.

TRATAMIENTO DE LOS ACCIDENTES

1º
- APOYO INMEDIATO AL PERJUDICADO. PRIMEROS AUXILIOS

2º
- EVACUAR AL ACCIDENTADO AL CENTRO MÁS CERCANO EN FUNCIÓN DE LA GRAVEDAD DEL ACCIDENTE

3º
- REGISTRO CONTROL INTERNO DEL ACCIDENTE

4º
- DETERMINACIÓN DE LA CAUSA DEL ACCIDENTE: Caso omiso de las indicaciones de los monitores, negligencia por parte de la actuación del personal, negligencia por parte del cliente, fallos o deficiencias en las Instalaciones, accidente fortuito, etc.

5º
- TOMAR MEDIDAS CORRECTORAS PARA EVITAR OTRO ACCIDENTE SIMILAR

6º
- DECLARACIÓN ACCIDENTE. En función de la causa del accidente se debe tomar una decisión en cuanto a la comunicación o no del accidente por parte de la empresa a la Compañía, evitar declarar accidentes en los que no existe responsabilidad por parte de la empresa.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

EL SEGURO DE ACCIDENTES

La póliza de accidentes da cobertura directa al participante independientemente de quién haya sido el responsable de la causa del mismo. La cobertura principal de este seguro es la asistencia sanitaria. Veremos a continuación cuales son los procedimientos a seguir en caso de tener un accidentado/a en una actividad.

1º PRIMEROS AUXILIOS:

Lo primero que se debe hacer es prestar inmediata asistencia al accidentado/a y si es necesario, trasladarlo/a al centro asistencial más cercano e idóneo en función de la gravedad y/o de la urgencia requerida.

2º TRASLADO DEL ACCIDENTADO/A A UN CENTRO MÉDICO:

En caso de necesitar trasladar al accidentado/a a un centro asistencial, se puede optar por dos vías.

Asistencia en centros conertados por la compañía AXA

- Escoger Centro concertado AXA más cercano (por codigo postal), en el listado *Centros Asistenciales Seguros de Accidentes* de AXA que pueden descargar en este vínculo:

  Centros asistenciales AXA

- Entregar al perjudicado la hoja de *Declaración de accidentes* AXA rellenada y firmada para ser presentada al centro asistencial antes de la visita. La hoja se la puede descargar en el siguiente vínculo:

  Hoja declaración accidente AXA

- Enviar parte de accidente a GALIA (indicando la fecha de ocurrencia, el nombre del accidentado y una versión detallada de los hechos), listado de participantes y normativa de seguridad firmada por el perjudicado a siniestros@galia.es
- **Nota: Esta opción tiene cobertura ilimitada.**

Opción recomendada

Asistencia en centros de libre elección (Seguridad Social u otros)

- Presentar número de póliza de accidentes y nombre de la Compañía (hay centros que no son concertados con la compañía pero que atienden al perjudicado y tramitan directamente los costes a la compañía)
- Hacer llegar la Factura de los gastos (en el caso que el centro médico no asuma los gastos directamente con la compañía, el perjudicado deberá abonar la factura primeramente y presentar facturas posteriormente para su reembolso).
- *En caso de ser atendido en centro hospitalario de la Seguridad Social, no se deben facilitar los datos de la póliza* (número y nombre de la compañía), para que los gastos sean canalizados los servicios públicos y utilizar la póliza exclusivamente para servicios adicionales que puedan dar un valor añadido al perjudicado como rehabilitación, medicamentos, etc.
- Enviar parte de accidente a GALIA (indicando la fecha de ocurrencia, el nombre del accidentado y una versión detallada de los hechos), listado de participantes y normativa de seguridad firmada por el perjudicado a siniestros@galia.es
- **Nota: Esta opción tiene una cobertura máxima de 12.000€.**

Opción no recomendada

Nota:

La comunicación del accidente a Galia debe ser antes de 7 días posteriores al accidente tal y como marca la ley.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

CONSIDERACIONES DEL SEGURO DE ACCIDENTES

El seguro de accidentes que Ud. ha contratado debe reservarlo para aquellos casos en los que el accidente se produzca en el desarrollo de actividades organizadas directamente por Ud.

Hay que tener en cuenta que el 80% de los pequeños accidentes sufridos son lesiones leves, tales como pequeños cortes, rasguños, moratones y contusiones sin importancia, las cuáles se pueden atender perfectamente en la enfermería o con el botiquín del centro y no es necesario, en la mayoría de los casos, el traslado a un centro hospitalario. Naturalmente, en casos de pronóstico reservado o de gravedad, recomendamos no escatimar medios para que el lesionado sea atendido en un centro hospitalario con la mayor prontitud y de forma urgente si el caso lo requiere.

Los accidentes ocurridos en actividades organizadas, por ejemplo, por los colegios y sus profesores, otras instituciones o empresas, las reclamaciones por accidentes que en estos casos pueda recibir de participantes, padres, profesores o monitores deben dirigirse a sus responsables, quienes en la mayoría de los casos la legislación obliga a suscribir los seguros de accidentes y responsabilidad civil para atenderlas. Por tanto, como le decía al principio, recomendamos que la cobertura de su contrato se reserve para los accidentes ocurridos en actividades organizadas directamente por usted.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

La póliza de responsabilidad civil tiene como objeto dar cobertura a los daños y perjuicios que usted cause a terceros tal y como se indica en el Código Civil: *"El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado"* art. 1092.

Requisitos esenciales para que exista responsabilidad:

- Acción u omisión culposa.
- Producción de un daño.
- Nexo causal entre ambos.

El seguro de Responsabilidad Civil empieza a actuar a partir de una reclamación, ya sea amistosa o judicial, por parte del perjudicado. ***Si no se recibe una reclamación formal no se puede aperturar el siniestro***.

MODO DE ACTUACIÓN:

Facilitar el número de la póliza de responsabilidad civil y el nombre de la compañía al perjudicado

- Bajo ningún concepto entregar copia alguna de las pólizas contratadas al perjudicado, solo facilitar el número de póliza y el nombre de la compañía para que el perjudicado pueda realizar la reclamación.

Hacer llegar por correo electrónico a la correduría de seguros Galia la siguiente información

- Reclamación del perjudicado (versión + cuantificación daños reclamados).
- Versión por parte de la empresa de lo sucedido (Informe exhaustivo con todo detalle, incluyendo datos de testigos si fuere necesario).
- Informe técnico del funcionamiento de la actividad, normativa aplicable, titulación específica, si se trata de una instalación de aventura certificación instalación.
- Documentación firmada por el perjudicado de aceptación de las normas de seguridad y aceptación de los riesgos inherentes de la actividad por parte del perjudicado (este documento debe ser elaborado por cada emprsa en función de las actividades que lleva a cabo y hacer firmar a cada participante antes de la realización de las actividades y guardar a buen recaudo por si se presenta algún tipo de reclamación.
- **Para los siniestros de responsabilidad civil, no es necesario enviar el listado de participantes.**

Enviar documentación a:
- siniestros@galia.es

Notas:

"Bajo ningún concepto entregar copia alguna de las pólizas contratadas al perjudicado, solo facilitar el número de póliza"

"En caso de accidente grave, mandar a la correduría el parte de accidentes interno de la empresa con todo detalle, junto con toda la documentación a la espera de una futura reclamación."

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

SEGUIMIENTO DE LOS ACCIDENTES EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO

En pólizas de accidentes: Seguimiento del accidentado

- En caso de utilización del seguro de accidentes por parte del perjudicado en casos de negligencia por parte de la empresa es importante hacer un seguimiento del accidentado para evitar reclamaciones posteriores.

En pólizas de Responsabilidad Civil: Envío de nuevas notificaciones

- En caso de reclamaciones y siniestros aperturados a través de la póliza de responsabilidad civil, hay que informar a la compañía de todas y cada una de las notificaciones recibidas.

Reclamaciones judiciales: Informar bien al letrado asignado

- En caso de reclamación judicial es fundamental realizar una reunión con el abogado de la compañía informando a este sobre el funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa y presentar toda la documentación necesaria para que pueda preparar la defensa correctamente.

Comunicación directa con la compañía: Número de expediente

- En todos los siniestros declarados se genera un número de expediente y se le asigna un tramitador de modo que la comunicación con la compañía es directa, tanto por parte de la empresa como por parte del perjudicado.

CONSECUENCIAS DE SINIESTRALIDAD

COMERCIALES: Mala Prensa, reputación, redes sociales, noticias, etc.

ECONÓMICAS: Dedicación de recursos gestión siniestros, aumento de primas, etc.

LIMITACIÓN DE GARANTÍAS: Aplicación de Franquicias, exclusión de garantías, etc.

PÉRDIDA DE CONDICIONES: Anulación de las Pólizas por Siniestralidad.

PÉRDIDA DE APOYO DE ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO: Buscar opciones de aseguramiento, con compañías desconocidas y Correduría no especializadas.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

Declaración de accidente

Tomador (federación, club o centro escolar) _____

Nº de póliza _____ Nº de siniestro facilitado por AXA _____

Datos del lesionado

Nombre _____ Apellidos _____

NIF _____ Fecha de nacimiento _____

Domicilio _____

Localidad _____ Provincia _____ C.P. _____

Teléfono de contacto _____ Nº licencia/socio _____

Datos del accidente

Don/Doña _____ DNI _____

en nombre y representación del Centro Escolar, la Entidad Deportiva, Club o de la Federación arriba indicada, certifica la ocurrencia del accidente cuyos datos se indican a continuación:

Lugar de ocurrencia _____

Localidad _____ Provincia _____

Fecha de ocurrencia _____ Hora _____

Descripción de los hechos _____

_____

_____

Lesiones _____

Atención sanitaria prestada en _____

Localidad _____ Provincia _____

Firma del lesionado

Firma del representante de la entidad y sello

En _____ a _____ de _____ de 20 _____

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Tomador/Asegurado queda informado y autoriza la incorporación de sus datos a los ficheros de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS y el tratamiento de los mismos con la finalidad de gestionar la correspondiente solicitud de prestación. Asimismo, el Tomador/Asegurado consiente expresamente a que sus datos de carácter personal, incluidos los datos de salud, sean tratados por la entidad aseguradora, así como que estos datos puedan ser comunicados entre dicha entidad y los médicos, centros sanitarios, hospitales e instituciones o entidades que, de acuerdo con la finalidad y objeto del contrato. En el caso de que los datos facilitados se refieran a personas físicas distintas del Tomador/Asegurado, el Tomador/Asegurado manifiesta haber informado y obtenido el consentimiento previo de aquéllas para el tratamiento de sus datos de acuerdo con las finalidades previstas en la póliza. En el caso concreto de menores de edad, si el Tomador/Asegurado no es el representante legal del menor se compromete a obtener el consentimiento expreso de éste.

El Tomador/Asegurado podrá dirigirse a AXA SEGUROS E INVERSIONES, (Departamento de Marketing - CRM), Emilio Vargas 6, 28043 Madrid, o bien a través de cualquiera de los siguientes teléfonos 901 900 009 ó 93 366 93 51, para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente.

reinventando / los seguros

ANNEXO II – EJEMPLO PARTE ACCIDENTES A PRESENTAR A GALIA

DECLARACIÓN PARTE DE ACCIDENTE

DATOS DEL TOMADOR DEL SEGURO	
TOMADOR	
DNI/CIF	
DIRECCIÓN	
C.P.- POBLACIÓN	

COMPAÑÍA DE SEGUROS	NÚM. DE PÓLIZA
FECHA OCURRENCIA DEL ACCIDENTE:	HORA DEL ACCIDENTE:
LUGAR DEL ACCIDENTE	
NOMBRE DEL PERJUDICADO:	
TELEF. DE CONTACTO DEL PERJUDICADO:	
ACTIVIDAD REALIZADA EN EL ACCIDENTE:	
DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE	
DAÑOS SUFRIDOS POR EL PERJUDICADO	
DETERMINACIÓN CAUSA DEL ACCIDENTE	
☐ CASO OMISO DE LAS INDICACIONES DE LOS MONITORES	
☐ NEGLIGENCIA POR PARTE DE LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL	
☐ FALLO O DEFICIENCIA EN LAS INSTALACIONES	
☐ ACCIDENTE FORTUITO	
☐ OTRA CAUSA	
TRATAMIENTO DEL ACCIDENTE (AMBULANCIA, CENTRO MÉDICO, REHABILITACIÓN, ETC.)	

1. ENVIAR LISTADO DE PARTICIPANTES JUNTO CON LA DECLARACIÓN ACCIDENTE.
2. UTILIZAR EL SEGURO EXCLUSIVAMENTE CUANDO SEA NECESARIO.

Gestión de Riesgos y Patrimonios Galia, S.L. con C.I.F. B17723925. Núm. Reg. en D.G.S.F.P. J-2421.- Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera (Ley 6/2006). Inscrita en el Registro Mercantil de Girona, al Tomo 1860, Folio 154, Hoja GI-30959, Inscripción 1ª.

ANNEXO III – EJEMPLO DOCUMENTO NORMATIVA SEGURIDAD.

Es fundamental para todos los organizadores de actividades de Ocio, tiempo Libre y Turismo Activo, contar con un documento físico, que deben firmar todos los participantes, en el cual podáis incluir los puntos más importantes referentes a la seguridad. Estos documentos en caso de accidente se deben guardar durante 5 años, recomendamos realizar una copia digital para evitar extravíos y hacer llegar a la compañía lo antes posible. Adjuntamos un pequeño ejemplo, que podéis utilizar y adaptar a vuestras necesidades.

NORMATIVA SEGURIDAD:

DATOS DEL PARTICIPANTE	
NOMBRE Y APELLIDOS:	_____
DNI:	_____
DIA Y LUGAR DE LA ACTIVIDAD:	_____
TIPO DE ACTIVIDAD:	_____

CLÁUSULAS GENERALES PARA TODOS LOS RIESGOS

1. En todo momento el participante seguirá todas y cada una de las indicaciones de los Monitores .
2. La empresa no se hace responsable del deterioro o pérdida de los efectos personales de los participantes.
3. Está totalmente prohibido participar en las actividades propuestas bajo cualquier efecto de alcohol y/o drogas. Se prohíbe explícitamente la ingesta de dichas substancias antes o durante las actividades.
4. Se requerirá de las condiciones físicas y psíquicas adecuadas para la práctica de esta actividad..

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD

(cada empresa en función de la actividad o actividades que desarrolle debe incluir las normas básicas de seguridad)

EJEMPLO ACTIVIDAD DE PAINTBALL

5. En las zonas neutrales donde no se permita el uso de las armas deberán estar con el seguro puesto.
6. Es obligatorio llevar la máscara de protección puesta durante todo el tiempo que se desarrolle la actividad. Está totalmente prohibido quitarse la máscara en el terreno en la zona habilitada para el juego y exclusivamente se podrá quitar la máscara en las zonas donde los Monitores habiliten al participante para hacerlo.
7. No disparar a los oponentes a menos de 8 metros de distancia.
8. Está prohibido disparar en lugares no habilitados para ello, no se puede disparar a animales y/o personas ajenas al juego.

CLÁUSULAS GENERALES PARA TODOS LOS RIESGOS

9. La empresa no podrá ser responsable de los incidentes originados en el desarrollo de la práctica de esta actividad si las condiciones de participación enumeradas anteriormente son objeto de falsas declaraciones, de no respeto a las normas de seguridad o en caso de pánico de uno o más participantes. La empresa no se hace responsable de los daños materiales y personales que puedan sufrir los participantes por no respetar dichas normas.

Yo.....con DNI....., ASUMO cualquier responsabilidad sobre las posibles consecuencias de mi mal uso de las actividades y/o no respeto a las normas de seguridad reflejadas en este documento . Por tanto, EXIMO a LA EMPRESA o cualquiera de su personal, sobre cualquier responsabilidad en lo referente a daños personales, materiales, lesiones o muerte que me pudieran sobrevenir por no respetar las condiciones de seguridad marcadas. A las ..... horas, del ..... de.....del 2017. Firma del Participante o representante legal (menores de 18 años)