Junta de Castilla y León

Julio 2025

Junta de Castilla y León

Gestión del Programa de Seguros

surne seguros & pensiones

AON

Introducción

El presente Protocolo es una guía sobre cómo actuar en caso de siniestro, en relación con la póliza contratada de accidentes para los empleados públicos que prestan servicio activo en la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y sus Organismos Autónomos, 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 SURNE.

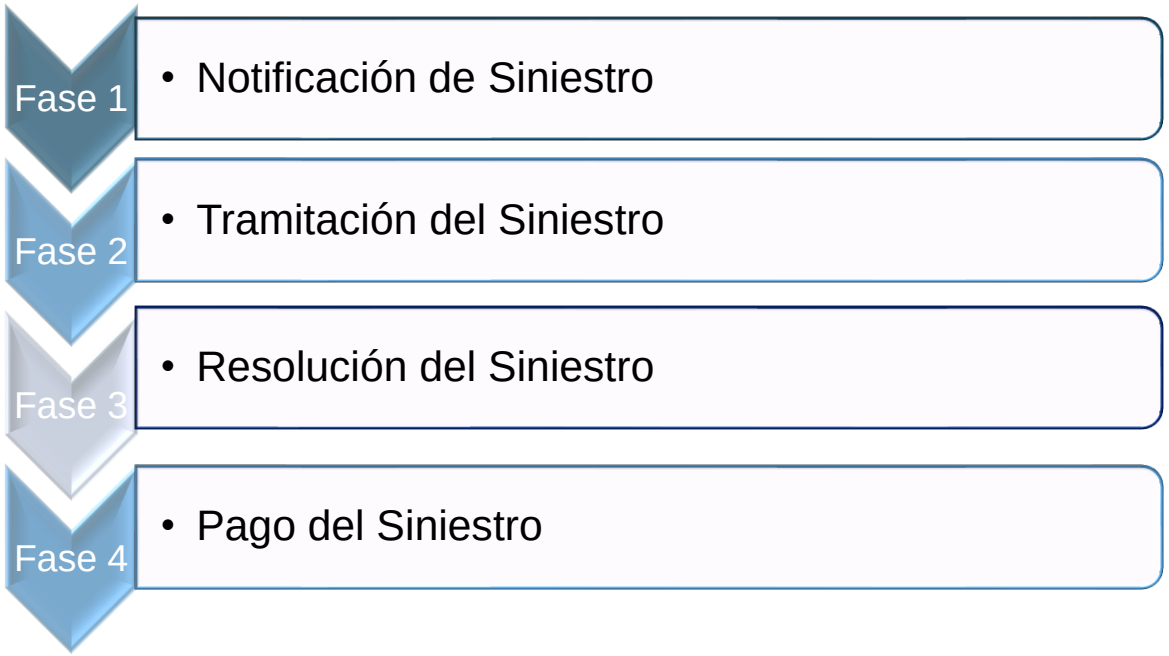
Las formas de comunicación que se utilicen serán las que correspondan según las circunstancias, si bien trataremos de aprovechar las ventajas del formato electrónico, que facilita la rapidez en el traslado de la información.

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 aportando toda la documentación necesaria, 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 adaptamos a sus necesidades particulares.

En la tramitación de los siniestros amparados por la póliza contratada de Accidentes, hay un procedimiento que debe seguirse, compuesto por cuatro fases:

Protocolo de actuación en caso de siniestro



Documentación a aportar en caso de siniestro

La documentación que deben facilitar los asegurados y/o beneficiarios, será generalmente mediante fotocopia, detallando a continuación desglose de documentación en función de cada garantía. No obstante, la compañía aseguradora podrá reservarse el derecho de solicitar originales de la documentación, cuando lo estime preciso.

Así mismo, queremos indicarles que, en ocasiones, se producen hechos en los que tanto por las características del siniestro como por las particularidades familiares del asegurado se requieren documentos específicos que se solicitaran en cada caso concreto.

Para poder tramitar las indemnizaciones de las garantías cubiertas en el seguro, es necesario que nos aporte la siguiente documentación:

Ayuda por sepelio

- Comunicación del Tomador informando del fallecimiento.
- Certificado médico indicando la causa del fallecimiento.
- Certificado Literal de Defunción
- Certificado de últimas voluntades
- Certificado acreditativo de la condición de persona asegurada al amparo de esta póliza donde conste la Consejería a la que pertenece el asegurado fallecido.
- D.N.I. del Asegurado y Beneficiarios.
- Certificado Literal de Matrimonio expedido con posterioridad al fallecimiento o de Pareja de Hecho.
- Libro de Familia.
- Si hubiera fallecido el conyugue beneficiario, se aportará el certificado de defunción de este.

Junta de Castilla y León

- Certificado del Registro de Últimas Voluntades y, en su caso, copia del testamento. En determinados supuestos podrá solicitarse la declaración de herederos “ab intestato”.
- Documento acreditativo del banco donde conste la titularidad y número de cuenta de cada uno de los beneficiarios (Código IBAN, Entidad Bancaria / Agencia / Dígito de control /Número de cuenta).
- Justificante legal de haber presentado y liquidado el Impuesto sobre Sucesiones o, en su caso, exención del mismo.
- Firma del documento de nota informativa para la tramitación del siniestro declarado.
- Datos de la persona de contacto: Dirección, teléfono, e-mail.

surne seguros & pensiones

AON

Fallecimiento derivado de un accidente o enfermedad profesional

Junta de Castilla y León

- Comunicación del Tomador informando del fallecimiento.
- Certificado médico indicando la causa del fallecimiento.
- Certificado Literal de Defunción
- Certificado de últimas voluntades
- Certificado acreditativo de la condición de persona asegurada al amparo de esta póliza donde conste la Consejería a la que pertenece el asegurado fallecido.
- D.N.I. del Asegurado y Beneficiarios.
- Certificado Literal de Matrimonio expedido con posterioridad al fallecimiento o de Pareja de Hecho.
- Libro de Familia.
- Si hubiera fallecido el conyugue beneficiario, se aportará el certificado de defunción de este.
- Certificado del Registro de Últimas Voluntades y, en su caso, copia del testamento. En determinados supuestos podrá solicitarse la declaración de herederos “ab intestato”.
- Documento que acredite que el hecho causante del fallecimiento es un accidente o una enfermedad profesional (por ejemplo, informe médico de ingreso en urgencias; diligencias judiciales y/o atestado emitido por la autoridad competente; fotocopia de la autopsia y/o informe toxicológico, si se practicó; aceptación o declaración administrativa o judicial del hecho como accidental, aceptación del hecho como enfermedad por la Mutua, Organismo Laboral o Jurisdiccional competente, etc.) y que indique, al tiempo, la fecha de ocurrencia del mismo.
- Documento acreditativo del banco donde conste la titularidad y número de cuenta de cada uno de los beneficiarios (Código IBAN, Entidad Bancaria / Agencia / Dígito de control /Número de cuenta).
- Justificante legal de haber presentado y liquidado el Impuesto sobre Sucesiones o, en su caso, exención del mismo.
- Firma del documento de nota informativa para la tramitación del siniestro declarado.
- Datos de la persona de contacto: Dirección, teléfono, e-mail.

surne seguros & pensiones

AON

Algunas cuestiones que tomar en consideración

1) *El Certificado de Últimas Voluntades se solicita al Ministerio de Justicia una vez transcurridos 15 días desde el fallecimiento.*

Hay que presentar un papel timbrado de venta en los estancos, y se presentan de forma presencial en las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia (o la Oficina Central de Atención al Ciudadano en Madrid), por correo postal al Registro General de Actos de Última Voluntad, o telemáticamente a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia.

El plazo de presentación de los documentos o declaraciones es de seis (6) meses a contar desde el día del fallecimiento del causante asegurado o desde aquel en que adquiera firmeza la declaración de fallecimiento. No obstante, cabe solicitar una prórroga de los plazos de presentación (antes de transcurridos los primeros cinco meses del plazo de presentación) que, en caso de ser aceptada, es otorgada por un plazo igual al señalado para su presentación.

(2) En los casos de fallecimiento, una vez comprobada la cobertura por parte de la compañía aseguradora y, en consecuencia, aceptadas las consecuencias económicas del siniestro, ***SURNE*** *emitirá un Certificado de Seguro acreditativo de la inclusión del Asegurado causante en el seguro e informativo de las garantías, capitales asegurados y beneficiarios de la prestación del seguro.*

Este documento es preciso para la tramitación del Impuesto sobre Sucesiones.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones las compañías de seguros no pueden efectuar la liquidación y pago de los seguros en tanto no se justifique haber presentado a liquidación la documentación correspondiente o, en su caso, el ingreso de la autoliquidación practicada.

En los términos y condiciones establecidos en la ley reguladora, se puede solicitar una liquidación parcial del impuesto a los solos efectos de cobrar el seguro de vida.

Incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez derivada de un accidente o enfermedad profesional

- Certificado acreditativo de la condición de persona asegurada al amparo de esta póliza donde conste la Consejería a la que pertenece el asegurado.
- D.N.I. del Asegurado y Beneficiarios.
- Dictamen y/o Propuesta y Resolución con su correspondiente fecha, expedida por el I.N.S.S, por el órgano Jurisdiccional o cualesquiera otro que resulte competente, acreditativa de la incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.
- Documento que acredite que el hecho causante de la incapacidad es un accidente o enfermedad profesional (p. ej. Informe médico de urgencias, diligencias judiciales,) y que indique fecha de ocurrencia del mismo.
- Modelo 145: Impreso de comunicación al pagador de la situación personal y familiar del perceptor de rentas del trabajo.
- Documento acreditativo del banco donde conste la titularidad y número de cuenta de cada uno de los beneficiarios (Código IBAN, Entidad Bancaria / Agencia / Dígito de control /Número de cuenta).
- Firma del documento de nota informativa para la tramitación del siniestro declarado.
- Datos de la persona de contacto: Dirección, teléfono, e-mail.

Incapacidad permanente parcial derivada de un accidente no laboral, de trabajo o enfermedad profesional

Para expedientes de incapacidad permanente parcial, se debe presentar la misma documentación que en caso de gran invalidez, incapacidad permanente absoluta y total, sustituyendo la documentación del dictamen de I.N.S.S. por la siguiente información:

- Informe médico detallado informando de las secuelas definitivas.
- En su caso, parte de alta laboral.

Garantías adicionales

Junta de Castilla y León

Garantías adicionales, en caso de fallecimiento o incapacidad permanente por accidente o enfermedad profesional cubierta en la póliza.

Estas coberturas deben ser autorizadas por el asegurador, y deben acreditar la situación de gran de invalidez y fallecimiento. La documentación necesitaría para tramitar las indemnizaciones son las siguientes, en función de cada garantía:

1. **Garantías de aplicación para la cobertura de Gran Invalidez, Incapacidad Permanente Absoluta, Total y Parcial:**

- ❑ **Garantía de gastos para aparatos de ortopedia:**
  - Informe médico del facultativo prescribiendo el aparato de ortopedia.
  - Copia de la factura correspondiente.
- ❑ **Reembolso de gastos por acompañamiento de profesional en el domicilio:**
  - Informe médico del facultativo.
  - Copia del contrato o de la factura correspondiente.
- ❑ **Gastos de ayuda a la rehabilitación de lesiones:**
  - Informe médico del facultativo prescribiendo el aparato de ortopedia.
  - Copia de la factura correspondiente.

surne seguros & pensiones

AON

Garantías adicionales

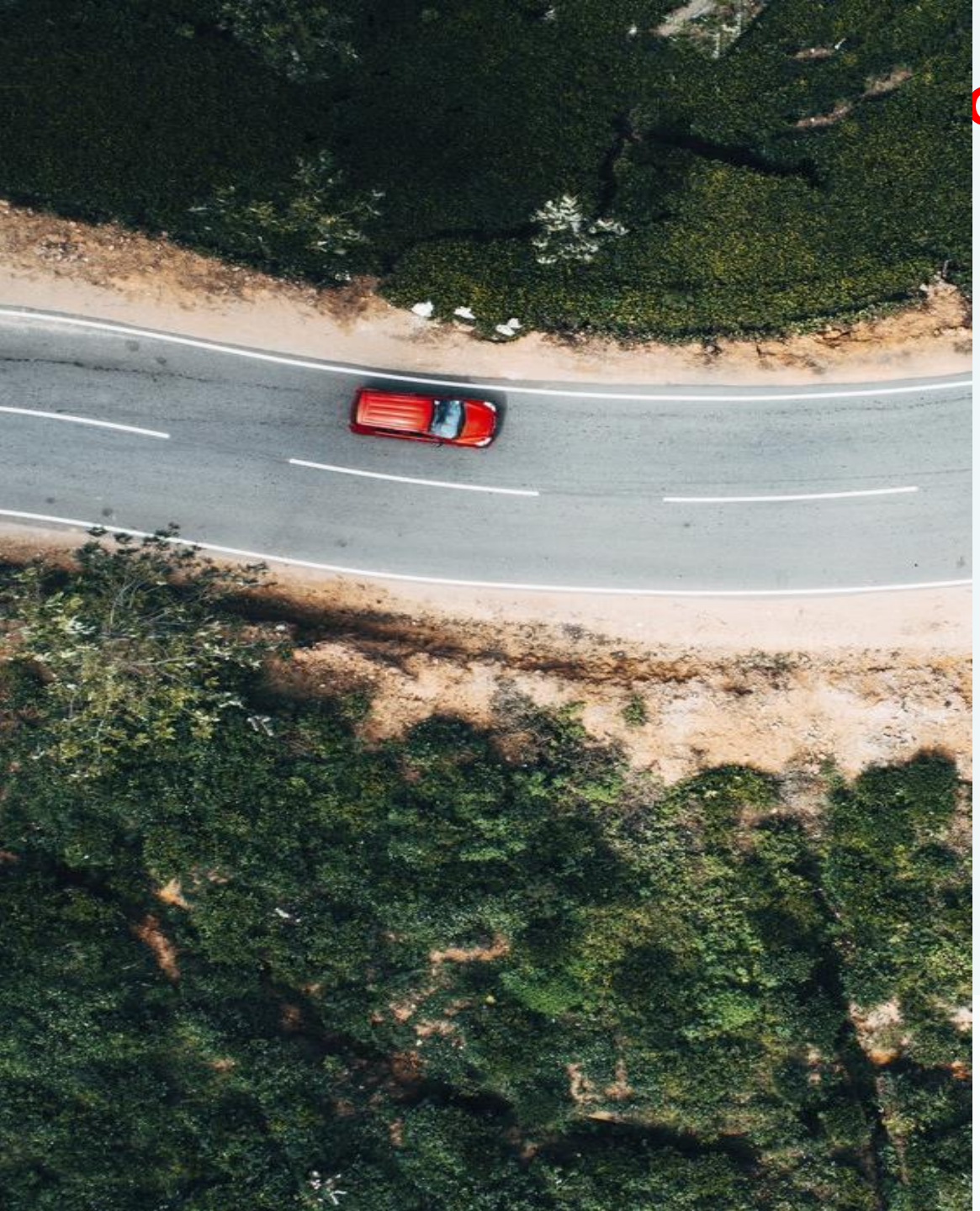
Junta de Castilla y León

2. Garantías de aplicación para las coberturas de Gran Invalidez, e Incapacidad Permanente Absoluta.

- **Gastos de adaptación del domicilio o del vehículo en caso de invalidez permanente absoluta o gran invalidez:**
  - Informe médico que califique como necesarias las obras en **viviendas** e instalaciones para la accesibilidad y comunicación sensorial que facilite el desenvolvimiento digno y adecuado del asegurado afecto de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez. Este Informe médico podrá ser sustituido por certificado o resolución expedido por el Imserso u órgano competente de las Comunidades Autónomas en materia de valoración de discapacidades.
  - Presupuesto o proyecto de la obra, con desglose de todos los trabajos y materiales precisos, así como las adaptaciones que sean necesarias realizar en la vivienda, así como factura detallada del gasto realizado
  - Informe médico que detalle las adaptaciones que sean necesarias realizar en el **vehículo** para el traslado habitual del asegurado.
  - Presupuesto de adaptación del vehículo, con desglose de todos los trabajos y materiales precisos.
  - Acreditación de la situación de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez, para ambas garantías.
- **Garantía de gastos para adquisición de silla de ruedas:**
  - Informe médico del facultativo prescribiendo las características de la silla que se precisa.
  - Presupuesto correspondiente.

surne seguros & pensiones

AON



Garantías adicionales

Junta de Castilla y León

- **Cobertura adicional para el caso de que el asegurado incapacitado permanente absoluta o gran invalido, tuviera hijos menores de edad y/o incapacitados:**
  - Libro de familia.
  - Documento que justifique el fallecimiento

3. Garantías de aplicación para la cobertura de fallecimiento.

- **Atención psicológica inmediata a los beneficiarios del fallecido:**
  - Copia de la factura correspondiente.
- **Cobertura adicional para el caso de que el asegurado fallecido**
  - Libro de familia.
  - Documento que justifique incapacidad
- **Reembolso de gastos de repatriación:**
  - Copia de la factura correspondiente.
- **Cobertura adicional para el caso de que el asegurado fallecido tuviera hijos menores de edad y/o incapacitados:**
  - Libro de familia.
  - Documento que justifique el fallecimiento

surne seguros & pensiones

AON

Junta de Castilla y León

ANEXOS:

Firma del documento de nota informativa para la tramitación del siniestro declarado

Modelo 145

Personas de contacto

Junta de Castilla y León

AON

Mónica Domingo López
Teléfono: 983 359788
monica.domingo@aon.es

Consultas sobre las coberturas del seguro de accidentes y cómo tramitar una indemnización

COMPAÑÍA

ONE / SURNE
Teléfono: 91 4896826
siniestros.one@oneuw.es

Asesoramiento legal y fiscal para la tramitación y liquidación del impuesto de Sucesiones y otros trámites legales

AON

Maria Victoria Garcia Alhambra
Teléfono 91 3405292
mariavictoria.garcia@aon.es

Envío de documentación para tramitar la indemnización y consultas sobre la tramitación del mismo

surne seguros & pensiones

AON

Gracias

Acerca de Aon

Aon plc (NYSE: AON) existe para dar forma a las mejores decisiones, para proteger y enriquecer la vida de las personas en todo el mundo. Nuestros profesionales ofrecen a nuestros clientes en más de 120 países asesoría y soluciones que les aportan la claridad y la confianza para tomar las mejores decisiones con el fin de proteger y hacer crecer su negocio. Para conocer más visite nuestra plataforma de contenidos NOA.

© Grupo de Empresas Aon Iberia Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.U., 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 Iberia Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.U.