

PROCEDIMIENTO:	Seguros. Riesgos Patrimoniales y Gestión de Siniestros	CÓDIGO:	XX.XX.XX.XX.XX
-----------------------	---	----------------	-----------------------

DATOS GENERALES

Área Funcional:	
Órgano/s Competente/s UCM:	Gerente/a UCM
Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):	
Unidad Responsable:	Servicio de Acción Social
Otras Unidades/ Servicios Implicados:	Dirección de Obras y Mantenimiento Centros UCM Servicio de Tesorería
Otras Administraciones/ Organismos Implicados:	Correduría de seguros contratado por la UCM. Compañía aseguradora contratada por la UCM
Destinatarios (N):	Otro: Centros UCM
Objeto:	Gestión de seguros en la UCM de Riesgos Patrimoniales y Siniestros,
Modalidades:	
Procedimiento Precedente:	
Procedimiento/s Intermedio/s:	
Procedimiento Consecuente:	

DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Formas de Inicio:	De Oficio	
	Otra/Primera Actividad:	
Solicitante:	Otro:	
Formularios:		Código y Denominación:
Documentación:		
Lugar y Forma de Presentación:	Lugar:	Servicio de Acción Social
	Forma:	
Plazo de Presentación:		Días: Meses:
Formas de Terminación:		Publicación de la convocatoria
Órgano/s de Resolución:		Gerencia General
Plazo de Resolución:	no	Días: Meses:
Plazo Medio Resolución/Ejecución:	1 mes	
Exigencia de Notificación:		
Efectos Silencio Administrativo:		
Recursos:		Plazo (meses): Plazo:
Normativa Básica:		Reglamento de Acción Social, Ley de contratos, Leyes de seguros. Pólizas de seguros
Normativa de Tramitación:		Ley 30/92 de Reg. Jur. De las AAPP y del Proc. Admvo. Común

DATOS PARA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Sistema de Identificación:	Firma en papel
	Otro:
Nivel Actual Automatización	Alto (elevado número trámites automatizados)
Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas	Otro: Word Excell, correo electrónico,
Nivel de Interactividad:	Medio (entre 3 y 4 veces)

DATOS CUANTITATIVOS

Periodicidad (Normativa):	
Períodos Mayor Carga Trabajo:	Períodos Menor Carga Trabajo:

FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	CONTRATACIÓN
3	DECLARACIÓN DEL SINIESTRO
3	PAGO DE INDEMNIZACIONES

OBSERVACIONES

--

PROCEDIMIENTO	Seguros. Riesgos Patrimoniales y Gestión de Siniestros	CÓDIGO:	XX.XX.XX.XX
----------------------	---	----------------	--------------------

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD/ES (Sección/es) TRAMITADORA/S	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	TIEMPO MÍNIMO (Minutos)	TIEMPO MÁXIMO (Minutos)	INDICADOR (Nombre y Frecuencia)
1	Comunicación										
1.1	Comunicación del siniestro	Se comunica por parte del centro afectado que se ha producido un siniestro		Servicio de Acción Social (Seguros)	Centros UCM	Telefónicos Correo electrónico		Póliza del seguro	0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
1.2	Contestación	Se contesta indicando el procedimiento a seguir y solicitando la documentación adecuada		Servicio de Acción Social (Seguros)	Centros UCM	Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
1.3	Recepción	Recepción de la documentación solicitada		Servicio de Acción Social (Seguros)		Telefónicos Correo electrónico			0:10:00	0:15:00	nº de siniestros 60
1.4	Apertura de expediente	Apertura de expediente en el archivo interno del Servicio		Servicio de Acción Social (Seguros)		Informaticos	Office		0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
2	Declaración del siniestro										
2.1	Medidas	Se consulta si se han adoptado medidas para evitar nuevos desperfectos o desapariciones		Servicio de Acción Social (Seguros)		Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
2.2	Adopción de medidas	En el caso de que no se hayan adoptado desde el centro, se coordina con los servicios de obras y/o los que correspondan para acometer las medidas necesarias		Servicio de Acción Social (Seguros)		Telefónicos Correo electrónico			0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
2.3	Peticion informes	Se solicitan los informes técnicos necesarios para adjuntar al expediente		Servicio de Acción Social (Seguros)	Dirección de Obras, Gerencia del Centro	Telefónicos Correo electrónico			0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
2.4	Recepción informes	Se reciben los informes técnicos, se archiva copia en el archivo interno del Servicio y se adjunta al expediente del siniestro		Servicio de Acción Social (Seguros)		Telefónicos Correo electrónico			0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
2.5	Parte de daños	Se realiza el parte de daños a los bienes con la documentación solicitada		Servicio de Acción Social (Seguros)		Escaneo Informáticos	Office		0:30:00	1:00:00	nº de siniestros 60
2.6	Envío	El Servicio envía toda la documentación del siniestro a la correduría de seguros		Servicio de Acción Social (Seguros)	Corredor de seguros	Correo electrónico			0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
2.7	Remisión	El corredor de seguros informa al servicio de la notificación del siniestro con la compañía de seguros		Servicio de Acción Social (Seguros)	Compañía aseguradora	Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
2.8	Estimación de daños	Se recibe relación y estimación de daños		Servicio de Acción Social (Seguros)		Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
2.9	Comunicación	Se comunica al centro afectado la relación de daños realizada por la aseguradora y se solicita documentación en el caso de ser necesario		Servicio de Acción Social (Seguros)	Centros UCM	Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
2.10	Recepción	Recepción de la documentación solicitada		Servicio de Acción Social (Seguros)		Correo electrónico			0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
2.11	Envío	Envío de la documentación solicitada a la empresa aseguradora		Servicio de Acción Social (Seguros)	Corredor de seguros, empresa aseguradora	Correo electrónico			0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
3	Pago de indemnizaciones										
3.1	Comunicación	La compañía aseguradora comunica que va a realizar el pago de la indemnización		Servicio de Acción Social (Seguros)	Corredor de seguros, empresa aseguradora	Telefónicos Correo electrónico			0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
3.2	Comprobación	Se comprueba si lo que van a pagar coincide con la valoración de daños		Servicio de Acción Social (Seguros)		Informáticos	Office		0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60
3.3	Coincidencia	Si coinciden las cantidades se comunica al centro, se cierra el expediente y se archiva		Servicio de Acción Social (Seguros)	Centros UCM	Telefónicos Correo electrónico	Office		0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
3.4	No coincidencia	Se solicita aclaración a la compañía aseguradora		Servicio de Acción Social (Seguros)	Corredor de seguros, empresa aseguradora	Telefónicos Correo electrónico	Office		0:15:00	0:30:00	nº de siniestros 60

PROCEDIMIENTO	Seguros. Riesgos Patrimoniales y Gestión de Siniestros	CÓDIGO:	XX.XX.XX.XX.XX
----------------------	---	----------------	-----------------------

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD/ES (Sección/es) TRAMITADORA/S	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	TIEMPO MÍNIMO (Minutos)	TIEMPO MÁXIMO (Minutos)	INDICADOR (Nombre y Frecuencia)
3.5	Recepción	Recepción de las aclaraciones		Servicio de Acción Social (Seguros)	Corredor de seguros, empresa aseguradora	Telefónicos Correo electrónico	Office		0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60
3.6	Comprobación	Se comprueba si el ingreso realizado de la indemnización a la UCM es el que corresponde		Servicio de Acción Social (Seguros)	Servicio de Tesorería UCM	Informáticos	Office		0:05:00	0:10:00	nº de siniestros 60
3.7	Comunicación	Comunicación a la Gerencia del Centro de que van a recibir el pago de la indemnización		Servicio de Acción Social (Seguros)	Centros UCM	Telefónicos Correo electrónico	Office		0:15:00	0:20:00	nº de siniestros 60