

ANEXO 3

	PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS	V0Ene2024 SIG-PT-48
---	---	------------------------

TITULO I. PROCEDIMIENTO SINIESTROS

OBJETIVO

Instruir a todos los involucrados respecto a los pasos a seguir frente a un eventual siniestro, de manera de dar cumplimiento con la normativa de la compañía de seguros y así, obtener la adecuada cobertura de los daños ocasionados frente a una situación de Siniestro.

1. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado siempre que ocurra algún siniestro con o sin daños propios o terceros, con o sin responsabilidad en el cual esté involucrado un vehículo, de la empresa, así como en aquellas situaciones que se produzca algún daño a la propiedad privada o contribuyentes con ocasión del desarrollo de los servicios que Alto Jardín S.A. prestan a la comunidad.

“Como regla general: Todo incidente ocurrido se debe denunciar”

2. DEFINICIONES:

- **Siniestro:** daño o accidente estimable de ser indemnizado por una aseguradora. Contempla la avería grave, destrucción fortuita o en su defecto alguna pérdida importante que sufre alguna persona u organismo como consecuencia de un accidente

3. ACTORES Y RESPONSABILIDADES

- **Conductor:** Responsable de recopilar la mayor información del siniestro, tales como: patentes, marca, modelo, color, nombre del tercero involucrado y la mayor cantidad de datos para identificar al tercero responsable o tercero víctima. Adicionalmente, debe completar el Formulario de Denuncio de la Compañía de Seguros e informar detalladamente a su supervisor lo ocurrido.
- **Supervisor:** Responsable de revisar la información entregada por el Conductor de manera que no falte ningún detalle importante, como también velar por la oportuna gestión del conductor frente a Carabineros en caso corresponda. Informar a Jefaturas del siniestro vía mail el mismo día de ocurrido el siniestro. Enviar información vía mail al Jefe de Operaciones (eroasenda@altojardin.cl), con copia a las jefaturas correspondientes, los siguientes documentos:
 - Formulario de Declaración de Siniestros.
 - Fotocopia Licencia de Conductor al día por ambos lados.
 - Fotocopia de Padrón o Primera inscripción.
 - Fotocopia del Carnet de Identidad del conductor por ambos lados.
 - Fotocopia del Permiso Circulación Vigente.
 - Fotocopia Revisión Técnica Vigente.
 - Fotocopia Control de Gases.
 - Una vez recibida la información que la Compañía asigna liquidador y número de siniestro debe tomar contacto con los afectados e indicar los pasos a seguir para solucionar su siniestro.
- **Jefe de Logística y Control de Flota:** Responsable de recepcionar la documentación, revisar que esté completa y enviar a la Corredora de Seguros declarando el siniestro. Una vez sea asignado el número de siniestro, taller donde se realizará la reparación y liquidador, comunica por mail al Supervisor para que informe a los afectados los pasos a seguir.

	PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS	V0Ene2024 SIG-PT-48
---	---	------------------------

4. DESCRIPCIÓN

- 4.1** Ocurrido un siniestro, el Conductor es responsable de completar Formulario Denuncio de Siniestro, además de la Denuncia en Carabineros cuando existan lesionados o robo. En caso de estar inhabilitado a consecuencia del siniestro, se debe gestionar con Carabineros en el lugar de los hechos, quienes emitirán parte Policial.
- 4.2** El no realizar el denuncia en forma Inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro es motivo suficiente para que la compañía de seguros rechace la solicitud sin dar cobertura a los daños, tanto propios como a los terceros involucrados.
- 4.3** El Conductor debe recabar todos los antecedentes de los involucrados y de los hechos ocurridos en el incidente, esto es:
- Nombre de los involucrados, Rut, teléfono, dirección.
 - Datos de los vehículos involucrados, incluyendo placa patente, marca del vehículo, modelo, año y color.
 - Indicar hora y lugar exacto, señalar calles, señalización existente.
 - Descripción detallada de los daños propios y de los terceros involucrados.
 - Ideal pueda tomar fotografías de los daños involucrados.
- 4.4** Esta información debe ser proporcionada a Administrativa de Obra o Supervisor quien debe validar que este todo lo necesario y remitir la documentación a eroasenda@altojardin.cl, junto al:
- Formulario de Declaración del Siniestro.
 - Fotocopia de Rut y Licencia del Conductor por ambos lados.
 - Fotocopias de documentos del vehículo.
 - Fotografías de apoyo.
- 4.5** El Formulario de Denuncio de Siniestro es confeccionado a mano o llenado en planilla digital, independiente de tener o no tener responsabilidad.
- 4.6** El Jefe de Logística y Control de Flota, recibidos los antecedentes, es responsable de realizar el denuncia en la Compañía de Seguros respectiva. Para lo cual, existe un plazo inaplazable de 7 días hábiles contados desde ocurrido el siniestro. Pasado este tiempo y no presentado el denuncia a la compañía, ésta no cubrirá los daños ocasionados, tanto propios como a terceros involucrados. En aquellos siniestros donde ocurra robo del vehículo o existan lesionados, el denuncia debe ser el mismo día de sucedido el siniestro.
- 4.7** Una vez realizado el ingreso del siniestro a la compañía de seguros, el Jefe de Logística y Control de Flota deberá informar el número de siniestro y liquidador asignado al caso, tanto al Supervisor como al Subgerente de Operaciones respectivo. El primero deberá coordinar la inspección respectiva y el ingreso del vehículo a taller para su reparación no más allá de siete días de realizado el denuncia.
- 4.8** En caso de haber terceros afectados, el Supervisor debe tomar contacto telefónico, vía mail o personal con el tercero para entregar la información que indique a lo menos: número de siniestro, nombre de la Compañía de Seguros, puntos de inspección y trámites a seguir para la indemnización del daño causado.



PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS

V0Ene2024
SIG-PT-48

5. MOTIVOS DE RECHAZO

Conviene declarar, con objeto de evitar trámites ineficaces, que la Compañía de Seguros no cubrirá el siniestro en los siguientes casos de responsabilidad de la Empresa:

- Los documentos del vehículo se encuentran vencidos, ya sea el permiso de circulación, la revisión técnica y/o el seguro obligatorio.
- El conductor no es funcionario dependiente de la Empresa asegurada.

La Compañía de Seguros tampoco cubrirá el siniestro en los siguientes casos de responsabilidad del Conductor:

- La licencia del conductor se encuentra vencida.
- El conductor huyó o abandonó el lugar del accidente.
- La alcoholemia realizada al conductor dio resultado positivo.
- El denuncia policial no fue realizado el mismo día del robo o accidente con lesionados.
- El conductor conducía con una licencia no adecuada para el vehículo conducido.

	PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS	V0En2024 SIG-PT-48
---	---	-----------------------

TITULO II. PROCEDIMIENTO ROBOS

OBJETIVO

Instruir a todos los involucrados pasos a seguir frente a un eventual Robo de Vehículo de la empresa

1. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado siempre que ocurra algún Robo o Hurto de vehículo en horario laboral o descanso

2. DEFINICIONES

- **Robo:** es el delito en el cual alguien se apropia de algo de otro usando la violencia o la intimidación en las personas o la fuerza en las cosas (como romper vidrios, cilindros de puertas o chapa contacto)
- **Hurto:** en el hurto no existe ningún tipo de violencia o intimidación a la hora de querer apoderarse de un bien ajeno por ejemplo encontrar un vehículo con las puertas sin seguros, motor en marcha con sus llaves puestas

Términos a tomar en cuenta para declaración en compañías de seguros

3. RESPONSABILIDADES

- **Conductores:** Responsable de dar aviso vía telefónica en forma inmediata a su Jefe directo o Jefe de Taller o Jorge Villegas (funcionario externo GPS) de manera que comunique la situación al primero que responda
- **Supervisor:** Responsable de avisar inmediatamente vía telefónica a Jorge Villegas (funcionario externo GPS), Enrique Roasenda y su Jefatura Directa, para realizar el corte de combustible, entregar detalles importantes como la Patente del vehículo afectado, también instruir la oportuna gestión del conductor frente a carabineros.

Coordinar el envío de conductor y/o conductores a prestar apoyo y contención al conductor involucrado, presentarse en el lugar de los hechos o lugar de recuperación del vehículo
Acompañar al conductor a realizar denuncia en comisaría más cercana al lugar de los hechos
Responsable de entregar a sus conductores una fotocopia con los teléfonos a quienes debe informar en forma inmediata ocurrido el hecho, este documento debe mantener dentro de sus documentos y portar en caso de sufrir también el robo de su teléfono
Responsable de dar aviso a Jorge Villegas cada vez que ingrese un vehículo a mantención en talleres externos vía WhatsApp, de igual manera una vez retirado del taller.

- **Jefe Control Logístico:** Responsable de proporcionar la información y documentos necesarios para realizar denuncia en Carabineros
- **Encargado denuncios al seguro (Enrique Roasenda):** Responsable de recepcionar la información necesaria para realizar denuncia en compañía de seguros.



PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS

V0Ene2024
SIG-PT-48

4. DESCRIPCIÓN

- 4.1. Ocurrido un siniestro, el **Conductor** es responsable de avisar en forma inmediata el alerta del robo del vehículo a los jefes directos o encargados de coordinar con GPS, efectuar Denuncia en Carabineros por **robo**. En caso de estar inhabilitado a consecuencia del siniestro, se debe gestionar con Carabineros en el lugar de los hechos quienes emitirán parte Policial.
- 4.2. El no realizar el denuncia en forma Inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro (siempre y cuando existan razones justificadas); es motivo suficiente para que la compañía de seguros Rechace el Siniestro sin dar cobertura a los daños.
- 4.3. El Conductor debe recabar todos los antecedentes que pueda entregar a Carabineros de los hechos ocurridos
 - Datos del o los vehículos involucrados, placa patente, marca vehículo, modelo, año y color.
 - Indicar hora y lugar exacto, señalar calles.
 - Descripción detallada de los daños propios y de terceros involucrados.
- 4.4. Esta información debe ser proporcionada a Administrativa o encargado de denuncias en regiones quien debe validar que este todo lo necesario y remitir la documentación a Encargado denuncias al seguro.
 - Declaración Jurada Simple o Parte Policial Original
 - Fotocopia de C.I. y Licencia Conductor
 - Fotocopias de documentos del Vehículo

5. REGISTROS

Teléfonos que debe portar conductor en sus documentos

Jefatura Directa
Enrique Roasenda +569 68783466
Jorge Villegas +569 99913286 (funcionario externo GPS)