

CONTENIDO

<u>Título</u>	<u>Pág.</u>	
1. OBJETIVO	1	Validado por:
2. ALCANCE	1	Subgerente de Siniestros: Edmundo Puga
3. CONCEPTOS	2	Gerencia General: Rodolfo Antonio García Solórzano
4. POLÍTICAS	4	
4.1 POLÍTICAS GENERALES	4	Autorizado por: Directorio
4.2 POLÍTICAS PARTICULARES	5	
5. POLÍTICAS INVOLUCRADAS	9	
6. SANCIONES	9	
7. FORMATOS	10	
8. PROCESO	15	
9. DIAGRAMAS DE FLUJO	31	
10. CONTROL DE CAMBIOS	35	

1. OBJETIVO

La finalidad de este manual es de establecer las funciones a seguir para quienes colaboran en la organización y sirva para la apertura, análisis, liquidación y actualización de las reservas de siniestros SOAT:

2. ALCANCE

Este manual incluye procedimientos relativos a la interacción de los siguientes colaboradores:

- Central Telefónica (Cabina)
- Analistas
- Procuradores

- Pago de Proveedores
- Área legal / abogados
- Auditoría Médica (Proveedor)

3. CONCEPTOS

- Accidente de tránsito:	Evento súbito, imprevisto y violento (incluyendo incendio y/o acto terrorista) en el que participa un vehículo automotor en marcha o en reposo (detenido o estacionado) en la vía de uso público, causando daños a las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo automotor, que pueda ser determinado de una manera cierta.
- Afectado:	Ocupantes y/o terceros no ocupantes de un vehículo automotor asegurado en la compañía, que sufre un accidente de tránsito.
- Analista de Siniestros SOAT:	Persona encargada de recolectar información relevante para el análisis del siniestro, determina la aprobación o rechazo de cobertura en base a las condiciones de la póliza y exclusiones.
- Auditoría Médica	Proceso de evaluación, análisis y pertinencia de la atención médica de el/los afectado(s).
- Analista de Tesorería	Persona encargada de enviar la lista de indemnizaciones a la Central Qualitas México.
- Informe de Auditoría Medica	Documento resumen con la información del estado de salud de el/los afectado(s).
- Beneficiario:	Persona con derecho a percibir las indemnizaciones previstas en la póliza, que puede ser ocupante o tercero no ocupante, o su heredero y/u otra persona que acredite tal derecho.
- Carta de Garantía:	Documento mediante el cual nuestra aseguradora garantiza al centro médico (Hospital o Clínica) el pago por la asistencia médica a nuestros afectados. Existen 2 tipos de cartas de garantía: • <u>Carta de Garantía de Emergencia:</u> Primera carta que se emite que luego será sujeta a la ampliación siempre y cuando se haya agotado la liquidación total de la atención recibida por emergencia y/o hospitalización hasta el alta. • <u>Carta de Garantía Ambulatoria:</u> Otorgada por la aseguradora y no está sujeta a las ampliaciones del monto garantizado por cada carta emitida. Las cartas pueden ser abiertas o destinadas a una especialidad médica.

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

- Comprobantes de pago:	Son aquellos comprobantes de pago que sustentaran los costos o gastos, para efecto tributario, y/o ejercer al crédito fiscal.
- Formato Registro de Accidentes de Tránsito:	Denuncia Policial otorgada por la dependencia policial de la Policía Nacional del Perú correspondiente a la jurisdicción del sitio del accidente ocurrido, donde se consignan todos los datos del accidente de tránsito. RES. DIRECTORIAL N.º 020-2019-MTC/18.
- Gastos Médicos:	Gastos que son considerados para la atención médica de la(s) víctima(s) desde la prehospitalaria, atención médica hospitalaria, farmacéutica y quirúrgica, se incluye los gastos por transporte hasta donde recibirá la atención médica.
- Indemnización por incapacidad temporal:	Pago realizado a los afectados del accidente de tránsito por el tiempo (30 días) en el cuál estuvieron imposibilitados de realizar su trabajo de forma habitual. Importe por día indemnizado es de 1/30 de la remuneración Mínima Vital y que no debería de exceder 1 UIT.
- Interfaces:	Sistemas usados por la compañía para que se cumpla correctamente el proceso de gestión de siniestros SOAT. El sistema que usamos es SISE, Q-Cont, SAC.
- Ocupante:	Persona que sufre un accidente de tránsito mientras es transportada a través de un vehículo automotor o que está en su interior cuando permanezca en reposo y/o bajando o subiendo del mismo.
- Orden de Compra:	Documento emitido por la aseguradora hacia sus proveedores con el fin de garantizar el pago de las medicinas, insumos, materiales ortopédicos y/o materiales de osteosíntesis.
- Orden de Pago:	Código generado por el ejecutivo de indemnizaciones a favor del o los beneficiarios.
- Pago a Proveedores:	Proceso mediante el cual la empresa garantiza a sus proveedores el pago por las medicinas, insumos, material ortopédico y/o materiales de osteosíntesis otorgados a nuestros afectados.
- Pago de Indemnizaciones:	Proceso mediante el cual se carga en sistema, el importe a pagar a el afectado ya sea por incapacidad temporal, invalidez permanente o temporal, indemnización por muerte o reembolso por gastos médicos.
- Tercero No Ocupante:	Persona que, sin ser ocupante del vehículo asegurado automotor, resulta víctima de un accidente de tránsito en el que ha participado un vehículo automotor.
- Siniestro Abierto:	Pendiente de liquidación cuando aún no se culmina o no se ha iniciado la liquidación de un siniestro.

- **Siniestro Cerrado:** Cuando el Siniestro ha sido pagado e informando al beneficiario /afectado.
- **Cliente:** Persona Natural o Jurídica que mantiene una relación comercial con la Compañía Aseguradora originada por la celebración de un contrato.
- **IPRESS:** Institución Prestadora de Servicio de Salud; puede ser un Hospital, Centros Privados de Salud (Clínicas), donde se atienden lesiones producto de un accidente de tránsito.
- **Proveedor MEDI-K:** Empresa que presta servicios de gestión, asesoría y Auditora Medica para Siniestros SOAT

4. POLÍTICAS

4.1. POLÍTICAS GENERALES

- 4.1.1. Qualitas Seguros tiene la obligación de realizar los pagos correspondientes a las indemnizaciones de cada ocupante o tercero no ocupante de un vehículo automotor, dentro del plazo establecido por la ley y de acuerdo con los montos establecidos en la normativa vigente y en la póliza.
- 4.1.2. Es responsabilidad de la Gerencia de Siniestros el de velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente documento y, de ser necesario, comunicar los cambios que pudieran surgir.
- 4.1.3. Es responsabilidad de la Gerencia de Sinestros mantener actualizados los procesos usados para la gestión de los Siniestros SOAT a nivel nacional.
- 4.1.4. Es responsabilidad de la Gerencia de Sinestros de la actualización del presente documento y de su publicación.
- 4.1.5. La Gerencia de Siniestros tiene la responsabilidad de asegurarse de que todos los empleados involucrados estén al tanto de la documentación relacionada con sus responsabilidades y, si es necesario, reportar cualquier discrepancia entre la documentación y las tareas que realizan.
- 4.1.6. En ninguna circunstancia se puede aceptar el pago de un siniestro si se cuenta con información incompleta o poco clara.
- 4.1.7. Al momento de llevar a cabo la liquidación de los siniestros, es imperativo asegurarse de cumplir con los requisitos mínimos de información y/o documentación establecidos.

Dichos requisitos deberán ser solicitados a nuestros asegurados en estricta conformidad con las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

4.2. POLÍTICAS PARTICULARES

4.2.1 ASEGURADO

Será de responsabilidad del Asegurado:

- ✓ Avisar de inmediato la ocurrencia de un accidente de tránsito a la Compañía de Seguros, salvo caso de impedimento debidamente justificado. Asimismo, dejar constancia del accidente de tránsito en la delegación de la Policía Nacional del Perú más cercana, exhibiendo el certificado de seguro correspondiente a la póliza en vigencia.
- ✓ Formalizar por escrito el aviso de la ocurrencia del siniestro a la compañía de Seguros, en caso de estar imposibilitado de comunicar el siniestro de forma inmediata.
- ✓ Ocurrido el Accidente de Tránsito, deberá avisar a la Central de Telefónica de Quálitas, y esperar la llegada del procurador para que lo asesore en el siniestro, salvo en los casos de evacuación para recibir atención médica.
- ✓ Proporcionar al Procurador los datos que le sean solicitados.
- ✓ Recibir Copia de la Declaración del Accidente, que el Procurador elabore con motivo del siniestro.
- ✓ Otras obligaciones que deriven de la Póliza de Seguros contratada.

En caso el Asegurado sea Persona Natural, se pueden admitir cualquiera de los siguientes documentos:

- Documento de Identidad Nacional (DNI),
- Carné de Extranjería (CE),
- Pasaporte,
- Carné de Permiso Temporal de Trabajo (PTP) (*)
- Cédula de Identidad (**)
- Carné de Solicitud de Refugiado (***)
- Licencia de Conducir Vigente (****)

(*) El documento será validado en el siguiente link: <https://sel.migraciones.gob.pe/servmig-valreg/VerificarCptp>

(**) El documento será validado en el siguiente link: https://cel.migraciones.gob.pe:8081/pesd2/PEFC_Busqueda

(***) El documento se validará de acuerdo a la constancia emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

(****) El documento se validará en el siguiente link: <https://licencias-tramite.mtc>

4.2.2 CABINA DE ATENCIÓN DE SINIESTROS

Será de responsabilidad de la Central de Reportes:

- ✓ El Operador de la Central de Telefónica es el primer contacto con nuestro Asegurado, Conductor y/o Lesionado, por lo que deben tener presente que tienen que satisfacer sus necesidades.
- ✓ Valida información proporcionada por afectado y deriva llamada a MEDI-K.
- ✓ Envía correo a Analista de Siniestros SOAT para que realice el seguimiento de los casos.
- ✓ Al momento de recibir la llamada el Operador deberá saludar, presentarse, solicitar el nombre y apellido de la persona que está llamando, número de teléfono y preguntarle cual es el motivo de su llamada, así como indicarle que la llamada será grabada.
- ✓ El Operador deberá validar los datos que le brinde el Asegurado o Conductor, como póliza, número de placa, dirección, teléfono, mail, entre otros, e identificará el tipo de emergencia.
- ✓ Proporcionar al procurador asignado los datos del siniestro, vigencia de la póliza.
- ✓ Si hay lesiones que amerite el envío de Ambulancia realizará las coordinaciones respectivas.
- ✓ Coordinará el envío del Procurador a la zona del siniestro y/o al establecimiento de salud.
- ✓ Realiza el registro de la Reserva Inicial en el sistema SISE.
- ✓ Registra un reporte por cada lesionado.

4.2.3 PROCURADOR

Será de responsabilidad del Procurador:

- ✓ Acudir al lugar del siniestro en el menor tiempo posible.
- ✓ Validar que las personas afectadas sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo siniestrado.
- ✓ Tomar declaración del accidente al conductor y/o lesionados.
- ✓ Levantar toda la información del siniestro, tales como la dinámica del accidente, datos del Asegurado y terceros involucrados, daños de los vehículos y/o propiedad y existencia de heridos.
- ✓ Asesorar al Asegurado y Terceros sobre las gestiones a realizar.
- ✓ Acompañar al Asegurado a realizar la Denuncia Policial y Dosaje Etílico.
- ✓ Elaborar un Informe, incluyendo el análisis del caso y recomendaciones, el cual deberá ser entregado a la compañía dentro de las siguientes 24 horas.
- ✓ Verificar indicios de Fraude.
- ✓ Validar la ocurrencia In Situ del siniestro y verificar en la Clínica el/los Lesionados atendidos.
- ✓ Entregar al Asegurado una copia de la Declaración del Accidente.
- ✓ Revisión de la Denuncia realizada y alcoholemia en caso corresponda.
- ✓ Revisión de la vigencia de la Licencia de Conducir.
- ✓ Si hay indicio de fraude, deberá comunicarlo de inmediato a la Central de Atención.
- ✓ Es el último en retirarse del lugar del siniestro.

- ✓ Digitalizará la documentación de cada siniestro SOAT en la web del Q-CONTENT.
- ✓ Se encargará que al finalizar la auditoría del siniestro enviará informe del caso al Analista de Siniestro SOAT para las gestiones posteriores.

4.2.4 ANALISTA DE SINIESTROS - SOAT

Será de responsabilidad del Analista:

- ✓ Realizar los ajustes de la Reserva Inicial de acuerdo con la información que vaya presentando nuestro proveedor MEDI-K.
- ✓ Solicitar al proveedor MEDI-K informes periódicos de la gestión tercerizada y formalizada de las funciones acordadas en contrato de servicios.
- ✓ Evaluación de coberturas siniestradas.
- ✓ Revisión de Informes de Liquidación.
- ✓ Brindar conformidad de los pagos de las facturas de las IPRESS según validaciones de los sustentos del proveedor MEDI-K y derivarlos al Analista de Pagos a Proveedores.
- ✓ El pago de la indemnización y reembolso, que se realicen directamente a los asegurados, beneficiarios, será efectuado en un plazo no mayor a 10 días siguientes presentado los documentos completos (Incluido firma del Finiquito por parte del Beneficiario) a la Cía.
- ✓ En los casos que se rechace el siniestro y el asegurado haya completado la información requerida por la compañía, se deberá enviar comunicación por un medio fehaciente, la decisión de la compañía, dentro de los 10 días posteriores. Se deberá contar con los respectivos sustentos del rechazo.
- ✓ Motivos que son considerados rechazos son:
 - a) Carreras y competencias ilegales.
 - b) Siniestros fuera del territorio nacional.
 - c) Ocurrido en lugares privados.
 - d) Consecuencia de guerras y eventos de la naturaleza.
 - e) Autoinfligidos como el caso de suicidios.
- ✓ Deberá mantener los expedientes de siniestros, en caso lo solicite la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP con la siguiente información mínima: Aviso de Siniestro e Información sobre la Póliza de Seguros.
- ✓ Para realizar la liquidación de los siniestros, se deben cumplir con los requisitos mínimos de información y/o documentación que se deben solicitar a los clientes para la liquidación de siniestros, en estricta observancia de lo dispuesto en las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y en el documento "Manual de Prevención para el Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo".
- ✓ Será responsable de llevar un reporte de fallecidos previa consulta con el Proveedor MEDI-K y el Procurador para poder cumplir con el reporte de anexo de la SBS.

- ✓ Comunicaciones cursadas con el contratante, el asegurado y/o beneficiario, las que deberán contener las fechas y cargos de recepción correspondientes, en caso de comunicaciones dirigidas a sus direcciones físicas señaladas en la póliza, o la confirmación de recepción correspondiente cuando se trate de comunicaciones enviadas a direcciones electrónicas.
- ✓ .
- ✓ Validación de los informes de los procuradores descargados de la web del Q-CONTENT con la presentada por la web E-SAM del proveedor MEDI-K.
- ✓ Realizará auditorías de las facturas mayores a S/. 5,000 y aleatoriamente las demás, de la misma manera las cartas de garantía al proveedor MEDI-K para corroborar que se estén aplicando las tarifas y descuentos acordados de manera periódica.
- ✓ Enviaré información al ejecutivo de pago a proveedores e Indemnizaciones (Descanso Médico, Incapacidad Temporal o Permanente y Fallecimiento)
- ✓ En caso de vacaciones, asignar responsabilidad a la persona que reemplazará durante su ausencia.

4.2.5 ANALISTA DE PAGO DE PROVEEDORES

Será responsabilidad del Liquidador:

- ✓ Mantener una comunicación eficiente y respetuosa con los Clientes, Proveedores y áreas internas y externas.
- ✓ Dar seguimiento a las desviaciones en los tiempos de envío de la liquidación a fin de que no excedan los 10 días calendarios, salvo plazo acordado con proveedor, contado a partir de la confirmación de documentos completos enviados por analista y cliente.
- ✓ Revisar y dar seguimiento al proceso y evitar cualquier contratiempo o retraso que afecte la fecha promesa al cliente.
- ✓ Debe mantener informado al Analista de SOAT, sobre el proceso de pago y evitar demoras o retrasos.
- ✓ En caso de incumplimiento a los puntos antes señalados por parte de problemas de sistemas que atrasen el compromiso de pago dentro de los plazos de ley, es su responsabilidad reportarlo de manera inmediata a la Sub-Gerencia de Siniestros para llevar a cabo las acciones correspondientes.
- ✓ En caso de vacaciones, asignar responsabilidad a la persona que reemplazará durante su ausencia.

4.2.6 ANALISTA DE PAGO DE INDEMNIZACIONES

Será responsable de:

- ✓ Envío de finiquito de pago a favor del afectado.
- ✓ Envío del formato de PLAFT (Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo).
- ✓ Es de su responsabilidad cumplir con los plazos para el pago de las indemnizaciones y reembolsos según normativa en un plazo no mayor a 10 días desde que ingresa la solicitud.
- ✓ Realizar la gestión de pago en los siguientes casos:

- Reembolsos de gastos.
- Pago por Invalidez Total y/o Permanente.
- Gastos de sepelio.
- Fallecimiento

4.2.7 PROVEEDORES (MEDI-K)

- ✓ Enviar una carta inicial de emergencia por correo electrónico a la IPRESS con S/. 200 en caso sea ambulatorio y S/. 1,000 si fuera hospitalario.
- ✓ Contar con una amplia red de IPRESS para la atención de los pacientes.
- ✓ Presentación semanalmente de los avances logrados en la creación de redes de atención.
- ✓ Mantener en forma permanente la reserva y confidencialidad relativa a toda la información de la compañía Qualitas y los acuerdos con las IPRESS.
- ✓ Está obligado a cumplir con lo establecido en la ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS.
- ✓ El Proveedor deberá contar con buenos estándares de calidad de servicio y atención a nuestros asegurados.
- ✓ El Proveedor será responsable del envío de información de la Reserva Proyectada al Analista de Sinistros SOAT y también cargar dicha información en la web E-SAM.
- ✓ Deberá de enviar un correo (Notificación) al Analista de Sinistros SOAT si la reserva actual ha sido agotada al 70% con el objetivo que pueda realizar los ajustes respectivos en la reserva.
- ✓ El Proveedor deberá enviar a su médico auditor de manera presencial a la IPRESS.

5. POLÍTICAS INVOLUCRADAS

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Manual de Políticas y Procedimientos Gestión de Sinistros Vehiculares.
- Manual de PLAFT (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo)

6. SANCIONES

La infracción a las normas contenidas en este documento traerá como consecuencia, según la gravedad del caso, la imposición de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y, de ser necesario, las establecidas en las leyes que sean aplicables.

7. FORMATOS

a) Finiquito de pago.



Fecha de Generación:

Número de Siniestro :
 Número de Póliza :
 Fecha de Siniestro :

FINIQUITO / OP.

DATOS DEL ASEGURADO	
Nombres y Apellidos:	Placa:

DETALLES DEL PAGO	
DESCRIPCION	MONTO (SOL)
INDEMNIZACION TOTAL Y DEFINITIVA POR CONCEPTO DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR 30 DIAS DEL dd/mm/aaaa AL dd/mm/aaaa A CAUSA DE SINIESTRO SOAT DE LA UNIDAD ASEGURADO DE PLACA • MARCA: • MODELO: • AÑO:	

Declaro haber recibido de QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS SA la cantidad indicada POR CONCEPTO DE INCAPACIDAD TEMPORAL ~~originada del presente siniestro~~

Asimismo, declaro mi total conformidad con la suma recibida y dejo constancia que libero a QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS SA y al contratante de la póliza y/o al asegurado y conductor de la unidad de cualquier obligación relacionada a la presente indemnización.

Huella Digital

Firma

Beneficiario DNI/RUC/C.E. :

Qualitas Compañía de Seguros

b) Base de Datos PN y PJ (Formato PLAFT)

DOCUMENTO PARA EL CONOCIMIENTO DEL BENEFICIARIO FINAL
En cumplimiento de la Res. SBS N° 2660-2015 "Reglamento de Gestión de Riesgos de LAFT"
LA ASEGURADORA podrá solicitar a **EL BENEFICIARIO FINAL** información relativa a sus datos de identificación y toda la documentación pertinente que le permita tomar un adecuado conocimiento de éste.
Para tal efecto, solicitamos completar los datos solicitados en este mismo formato:



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO FINAL

Persona natural / Razón Social

Tipo de Documento
(RUC / DNI / PAS / CE)

Número de Documento

Nacionalidad

Residencia

Domicilio

Número de Teléfono y/o Celular

Correo Electrónico

Relación con el contratante y/o asegurado

Ocupación, oficio o profesión

Nombre del centro de labores:

Nombre del Banco

N° de cuenta bancaria

N° de CCI

Tipo de Moneda de la Cuenta (S/ o US\$)

Beneficiario final: Persona natural o jurídica en cuyo nombre se realiza una transacción y/o que posee o ejerce el control efectivo final sobre un cliente a favor de la cual se realiza una operación. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica o entre jurídicos.

Av. Javier Prado Este 3190 – San Borja, Lima, Perú
Teléfono: 230 – 3030

Si es una persona expuesta políticamente – PEP

Indicar el nombre de la institución, organismo público u organismo internacional y el cargo.

Relación de personas jurídicas o entes jurídicos donde se mantenga una participación igual o superior al 25% de su capital social, aporte o participación.

Identificación de los representantes legales, apoderados y mandatarios con poderes de disposición, así como el documento que acredite la representación legal o el otorgamiento de los poderes correspondientes.

Nombre de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad y del cónyuge o conviviente.

Persona expuesta políticamente (PEP): Las personas expuestas políticamente (PEP) son personas naturales, nacionales o extranjeras, que cumplen o que en los últimos cinco años hayan cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de un interés público. Asimismo, se considera como PEP al colaborador directo de la máxima autoridad de la institución.

AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES DE EL BENEFICIARIO FINAL

A través del presente documento se deja constancia de la autorización expresa, libre, previa informada e inequívoca a favor de Quálitas Compañía de Seguros S.A. al tratamiento de los datos personales que le proporcione para la adecuada identificación como parte de las políticas de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otros fines establecidos por Quálitas Compañía de Seguros S.A. Los datos personales serán tratados por Quálitas Compañía de Seguros S.A. en la dirección anteriormente indicada, mediante solicitud escrita acompañada de una copia del DNI, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley de protección de datos personales (Ley N° 29733) y su reglamento (Decreto supremo N° 003-2013-JUS).

Declaro que la información contenida en el presente documento tiene carácter de declaración jurada y está sujeta a lo dispuesto en el artículo N° 247 del decreto legislativo N° 633 – Código Penal y artículo N° 179 de la ley general del sistema financiero y el sistema de seguros orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 62702 y sus normas modificadas.

Firma

Nombres: _____

DNI: _____

Fecha: _____

--

Huella digital

Av. Javier Prado Este 3190 – San Borja, Lima, Perú
Teléfono: 230 – 3030

c) Formato de Cartas De Garantía.





AMBULATORIO
NRO CARTA: 000002

Establecimiento Médico [REDACTED]

Nº de Siniestro 22/01

Nombre del Paciente [REDACTED]

Fecha de Ocurrencia 14/12/2021

Fecha Solicitada: 21 Ene 2022 12:51:00

Fecha Envío: 21 Ene 2022 13:05:54

Nº de Placa [REDACTED]

Nº de Póliza [REDACTED]

DNI del Paciente [REDACTED]

Nº Aud. 22/01

Fecha Emisión CG 21/01/2022

De nuestra consideración,

Seva la presente para hacerles llegar la Carta de Garantía para cubrir los gastos médicos requeridos por el paciente señalado en el presente documento, por las lesiones sufridas a consecuencia del accidente de tránsito de la referencia; de acuerdo con las tarifas preferenciales convenidas (incluyendo el peñón farmacológico) con su establecimiento; y, en caso de centros médicos MINSA, de acuerdo a la tarifa SOAT aprobada por la Resolución Ministerial N° 1953-2002-SA/DM y sus modificaciones.

Monto Garantizado (s/)

Diagnósticos

250.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y 00/100) SOLES

T07 - TRAUMATISMOS MÚLTIPLES, NO ESPECIFICADOS ,T00.9 - TRAUMATISMOS SUPERFICIALES MÚLTIPLES, NO ESPECIFICADOS ,M54.2 - CERVICALGIA

Motivo CUARTA CONSULTA TRAUMATOLOGIA+FARMACIA // / CITA: 24/01/22 // SUJETO A AUDITORIA MEDICA

Fecha de Atención CITA: 24/01/2022

En atención a la normativa vigente, agradeceremos se sirvan emitir la factura a nombre de **QUALITAS COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., RUC: 20553157014**, dirección en **Av. Javier Prado Este N° 3190-3194 Local N° 1-B, San Borja, Lima**; adjuntando los documentos que sustenten los montos facturados, conforme a lo siguiente:

- Copia de la denuncia policial (y la copia del certificado de Deseño Ético si corresponde)
- Copia del certificado SOAT.
- Informe del médico tratante indicando la clase de lesiones, tratamiento a seguirse, duración aproximada de hospitalización y periodo de incapacidad posterior al alta.
- Detalle de todos los gastos como copia de las recetas médicas y copia de las solicitudes de exámenes auxiliares y sus resultados.

De requerir una ampliación de la suma garantizada, para hospitalización, cirugía, consultas ambulatorias, exámenes especiales, terapia física o material de osteosíntesis y/o prótesis, sirvanse comunicarse a la oficina de MEDI-K, nuestro Operador Médico:

- Central Administrativa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 y sábados de 09:00 a 12:00: **615-9876 - Anexo 201.**
- Dirección: Calle Los Sauces 325 Urb. El Rosario- San Isidro - Lima
- Comeo: soatqualitas@mcdi.com.pe

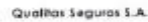
La presente carta de garantía es válida por 15 días calendario, computados desde la fecha de emisión de la Carta de Garantía, para la atención del paciente. La facturación deberá enviarse a la oficina de MEDI-K dentro de los 30 días posteriores a la atención o alta del paciente.

En caso de traslado del paciente a otro nosocomio, sea por falta de capacidad resolutoria y/o por expresa decisión del paciente y/o familiares, el nosocomio de origen está en la obligación de entregar al personal responsable del traslado, la nota evaluatoria o resumen del caso clínico, así como los resultados originales de los exámenes auxiliares de laboratorio e imagenológicos realizados en la atención inicial y cubiertos por la compañía de seguros, obedeciendo a la Norma Técnica de Salud NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01, aprobada por Resolución Ministerial el 20 de abril de 2006.

Atentamente,



Dr. Manuel Roque Uribe
Médico Auditor



Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

d) Formato de Cartas De Garantía.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP							Impreso el: 06-07-2023 03:27 pm
Diseño de Registro							Página 1 de 1
Detalle de Columnas							
Formato: 0048 Información sobre personas fallecidas en accidentes de tránsito con cobertura de SOAT cuyos beneficiarios no han c							
Anexo : 01 (v. 1) Información sobre personas fallecidas en accidentes de tránsito con cobertura de SOAT							
Frecuencia: Quincenal							Vigencia: 01-11-2009 a la fecha
N°	Tipo de Dato	Longitud Columna	Longitud Decimal	Posición Inicial	Posición Final	Código Columna	Descripción de la columna
1	Número	6	0	1	6	0	Código de fila
2	Caracter	40		7	46	20	Apellido Paterno
3	Caracter	40		47	86	30	Apellido Materno
4	Caracter	40		87	126	40	Primer Nombre
5	Caracter	40		127	166	50	Segundo Nombre
6	Caracter	3		167	169	60	Tipo de Documento de Identidad
7	Caracter	12		170	181	70	Número de Documento de Identidad
8	Caracter	15		182	196	80	Número de la Póliza
9	Fecha	8		197	204	90	Fecha del accidente
10	Caracter	6		205	210	100	Lugar del Accidente (UBIGEO)
11	Caracter	10		211	220	110	Placa de Rodaje del vehículo que provocó el accidente
12	Caracter	120		221	340	120	Empresa de Transporte
13	Fecha	8		341	348	130	Fecha Límite para el cobro de la indemnización

8. PROCESOS

8.1 Proceso de atención inicial de Siniestros SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
1	Reporte del Incidente.	Asegurado/Agraviado/ Otros	✓ Realiza la llamada por el siniestro ocurrido a la Central Telefónica de Quálitas Compañía de Seguros 01-622-2233.
2	Recepción el reporte y toma los datos.	Cabina de Atención de Siniestros	✓ Toma los datos personales como: DNI, nombre completo, datos de la Unidad Asegurada y Verifica Vigencia de la Póliza.
3	Verifica si cuenta con SOAT.	Cabina de Atención de Siniestros	✓ Si cuenta con SOAT vigente, Cabina enviará sus datos al proveedor Medi-K para que puedan atenderla. ✓ Asesora al asegurado/ agraviado/ otros e indica: ○ Efectuar la denuncia, para activar el SOAT ○ Indica procedimiento que se seguirá para la atención de emergencia de los lesionados. ✓ No cuenta con SOAT, por lo tanto, se comunicará al cliente y se cierra el caso. ANS 10 MINUTOS.
4	Realiza Reserva Inicial en SISE	Cabina de Atención de Siniestros	✓ ✓ Se reserva un total de S/. 3,000 por afectado.
5	Envío de correo a MEDI-K y Analista Siniestros SOAT.	Cabina de Atención de Siniestros	✓ Realiza la comunicación con los datos del o los lesionados, tanto a MEDI-K y al Analista.
6	Envío de Procurador.	Cabina de Atención de Siniestros	✓ Se destina un procurador para que verifique el siniestro asistiendo al lugar del siniestro y luego a la IPRESS.
7.1	Toma el caso y verifica acercándose al lugar del siniestro y luego a la IPRESS.	Procurador	✓ Acude al lugar del siniestro, realiza apuntes de lo ocurrido, asesora al cliente y/o lesionado. ✓ Coordina con la Central Telefónica en caso requerir una ambulancia. ✓ Acude a la delegación policial a corroborar que se ejecuten las diligencias correspondientes. ✓ Acude a la clínica para ver el estado de los lesionados.

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
15 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			✓ Va a tener que Pedir a cabina el reporte a igual cantidad de lesionados. (Siniestros Faltantes) ✓ Elabora Informe de Procuración y procede a digitalizarlo en el Q-CONTENT. Cargará información por cada Lesionado / Siniestro en su informe. ANS 3 Horas.
7.2	Recaba los datos del Conductor / Asegurado de los sistemas SAC y SISE	Analista de Siniestros SOAT	✓ Descarga Informe del Q-CONTENT. ✓ Verifica que cuente con la documentación necesaria como la denuncia policial, examen de dosaje etílico, etc. ✓ Si todo está conforme y el proveedor (Medi-K) no ha recibido una alerta en las primeras 3 horas desde la ocurrencia o desde el reporte a nuestra Cía. El proveedor (Medi-k), procede con la ampliación de Carta(s) de Garantía(s) para la atención de o los lesionado(s) hasta las siguientes notificaciones: ○ Alta Médica ○ Alta Voluntaria ○ Agotamiento de Cobertura ○ Fallecimiento ○ Rechazo y/o Recupero ✓ Si hay fallecido (S), se procede a comunicarse con los familiares del afectado y explica sobre los documentos a presentar para lo que será el proceso del pago de la indemnización siempre y cuando el caso esté autorizado. ✓ Si es un rechazo, gestionará la carta y enviará la comunicación al asegurado en el plazo máximo de 10 días calendarios. ✓ Las causales de rechazo de un SOAT son las siguientes:

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			f) Carreras y competencias ilegales. g) Siniestros fuera del territorio nacional. h) Ocurrido en lugares privados. i) Consecuencia de guerras y eventos de la naturaleza. j) Autoinfligidos como el caso de suicidios. ✓ En caso de Reembolsos e indemnizaciones, se validará la información de MEDI-K si procede o no el pago correspondiente a dichos casos. ANS Max. 10 días dependiendo de la gestión.
7.3	Recepción del caso y carga al Portal web (E-SAM)	Proveedor MEDI-K	✓ ✓ Ingresará todo lo concerniente al caso y cargará las reservas correspondientes en la web E-SAM. ANS 15 MINUTOS desde reportado el siniestro.
8	Genera la primera Carta de Garantía.	Proveedor MEDI-K	✓ Elabora la primera CG virtual por un monto de S/.200 y la enviará en el más breve plazo posible tanto a la clínica como a los beneficiarios para su atención correspondiente. ✓ Será cargada esta información en el sistema de E-SAM. ✓ Si la atención continua el proveedor (MEDI-K) sigue emitiendo cartas de garantía. ANS 15 MINUTOS
9	Asigna Médico Concurrente/ Auditor	Proveedor MEDI-K	✓ El Médico concurrente es el encargado de determinar el estado de salud del o los pacientes y elabora un Informe Correspondiente que será cargado en la web de E-SAM

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
17 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Sinistros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			✓ Medico auditor, evalúa la pertinencia médica ✓ ANS 48 HORAS.
10	Envía Reserva Proyectada	Proveedor Medi-k	✓ Ingresa la reserva proyectada a la web E-SAM. ✓ Envía notificación de la reserva proyectada al Analista de Sinistros SOAT. ✓ Esta reserva proyectada será de acuerdo a la gravedad de las lesiones.
11	Ingresa Reserva Proyectada	Analista de Sinistros SOAT	✓ Descarga el informe médico, ampliación de carta de garantía y verifica cuánto es el proyectado de la reserva estimada por MEDI-K. ✓ Ingresa la reserva proyectada al sistema SISE.
12	Continúa emitiendo Cartas de Garantía	Proveedor Medi-k	✓ Salvo casos de Alta Voluntaria, Alta Médica, Rechazo, Fallecimiento, agotamiento de cobertura SOAT, no amerita ampliación de Carta de Garantía (remite Informe Médico) ✓ Solo casos de agotamiento de SOAT se activará el seguro de Responsabilidad Civil si es que el asegurado contara con dicho producto en la compañía. ✓
13	Notifica si la Reserva ha sido usada al 70% y se requiere incremento de la misma.	Proveedor MEDI-K	✓ Envía un correo al Analista para que pueda generar un ajuste en la reserva en el sistema SISE. ✓
14	Realiza informe complementario de avance de atención al 70% del Gasto Inicial Estimado.	Proveedor MEDI-K	✓ Cuando se supera el 70% de la reserva estimada inicial, MEDI-K enviará un correo al Analista para que pueda ajustar la RESERVA (+) o (-)

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
15	Realiza Ajustes de la Reserva de acuerdo con indicaciones de MEDI-K	Analista de Siniestros SOAT	✓ Recepcionará por parte de MEDI-K su informe complementario con el sustento de la nueva reserva. ✓ Actualiza reserva según informe complementario.
16	Auditoría de Facturas y Cartas de Garantía	Analista de Siniestros SOAT	✓ Analista solicitará una vez culminado el mes un reporte de todas las Cartas de Garantía giradas y Facturas recibidas durante el mes anterior ✓ Seleccionará muestra de facturas y cartas de garantía para su auditoría (10% de la base recibida) Analista solicitará los documentos sustentatorios necesarios para su validación (DESCUENTOS y TARIFAS de las IPRESS realizadas a MEDI-K para su validación)
Fin del Procedimiento			

8.2 Proceso pago de facturas a IPRESS:

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
1	Pago de Facturas por servicios realizados según cobertura SOAT	Proveedor MEDI-K	✓ Recepciona las facturas emitidas por la IPRESS. ✓ Realiza la auditoria de los mismos y deriva mediante correo al analista de SOAT y carga toda la información de gastos en la web E-SAM. ✓ Envía Link el/los documento(s) al Analista de Siniestros SOAT. ANS 48 Horas desde la recepción del documento.
2	Registro de comprobantes de pago y descarga de documentos	Analista de Siniestros SOAT	✓ Descarga comprobante de pago recibido por correo: facturasqualitas@medi-k.com.pe con

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
19 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
	en carpeta recibida por correo del proveedor MEDI-K para pago a IPRESS.		carpeta comprimida y link de descarga. ✓ Copia la URL en una ventana de buscador web y se descarga automáticamente el archivo que debe contener (Excel, comprobantes de pago, carta de garantía, recetas, consultas médicas otros). ✓ Se procede a validar el gasto, datos del lesionado y establecimiento médico. ✓ Registra los datos en el archivo de Excel y se valida con el número de carta de garantía emitida. ✓ Cruza la información consultando la web e-SAM del proveedor Medi-k, valida datos y reserva de gasto incurrido según tipo de cobertura por cada requerimiento. ✓ Revisar el informe del procurador en Q-Content. ✓ Realiza la reserva del gasto en plataforma SISE. ✓ Envía su VB a la factura para enviarlo a proceso de pagos.
3	Observaciones en el comprobante de pago.	Analista de Siniestros SOAT	✓ No tiene observación, se envía el documento al analista de pago de proveedores e indemnizaciones. ✓ Si tiene observación, se envía el documento al proveedor (Medi-K) para la subsanación. ANS de 24 Horas desde la recepción del documento

Política y Procedimiento de Gestión de Sinistros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
4	Recepción de documentos y generación de Orden de Pago	Analista de Pago de Proveedores	✓ Realiza la validación de la Carta de Garantía y Factura y otros. ✓ Valida los documentos a través de una carpeta compartida revisando la carta de garantía, evitando duplicidad. ✓ Corroborar los datos más importantes: Nombre del Proveedor, Paciente, Número de Sinistro, Número de Placa, Fecha de Incidente, costo, numeración de CG y monto a pagar. ✓ Valida reserva técnica para que no haya problemas con la generación de pago. ✓ Finalmente se genera la Orden de Pago y deriva al área de Tesorería Central en México. ANS: 48 Horas
5	Consolida y realiza la distribución de la caja (Pago de servicio).	Analista de Tesorería	✓ Consulta si toda la documentación se encuentra conforme o presenta algún error. ✓ Todo conforme, procede con la gestión de pago. ✓ Presenta error, devuelve a la ejecutiva de Proveedores para realizar la subsanación. ✓ Genera la distribución de la caja al final del día, para que Tesorería Central de México, realice el pago el siguiente día. ANS: 24 Horas de máximo para validar OP y enviar a Tesorería Central de México.
6	Recepción de Orden de Pago y abono a la cuenta bancaria.	Tesorería Central México	✓ Recepciona la Orden de Pago y verifica que la información coincida con lo que aparece en el sistema SISE. ✓ Envía un correo al Analista de Tesorería, con la lista definitiva de las órdenes de pago a ser abonadas. ✓ Se genera el abono a la cuenta bancaria que el proveedor adjuntó al momento de su registro e ingreso a la compañía mediante abono interbancario. ANS 48 Horas para abono en cuenta de beneficiario.

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
21 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
7	Devoluciones de Facturas	Qualitas (Todos)	✓ El plazo para la devolución para la factura a MEDI-K desde cualquier punto de sus procesos internos deberá ser devuelto dentro de las 24 horas a MEDI-K.
Fin del Procedimiento			

8.3 Proceso de atención de Cartas de Garantía.

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
1	Asignación de caso SOAT	Cabina de Atención de Siniestros	✓ Operador de Cabina, asigna el caso a Medi-k y remite toda la información del caso: Lesionado (s), Placa, Reporte, Siniestro, Teléfono etc. ✓ en su web
2	Atención Proveedor MEDI-K	Proveedor MEDI-K	✓ MEDI-K, valida que toda la información proporcionada sea correcta. ✓ Medi-K, de ser el caso asigna un médico concurrente, quien se dirige a la clínica para evaluar el estado del paciente o mayormente lo realizan de manera virtual a través de la web E-SAM.
3	Emisión de Primera Carta de Garantía	Proveedor MEDI-K	✓ Genera la primera Carta de Garantía digitalizada y la envía al correo a IPRESS por monto promedio de S/.200. ✓ ANS 15 minutos.
4	Generación de Reserva Proyectada por Lesionado	Proveedor MEDI-K	✓ Medi-k, registra en su sistema E-SAM el informe de auditoría de su Médico Auditor, los documentos presentados por lesionado(s), realiza la reserva correspondiente. ✓ Avisará con un correo al Analista de Siniestros SOAT que se ha realizado La Reserva

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
22 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			Proyectada por lesionado dependiendo de la gravedad.
5	Ampliación de Carta de Garantía	Proveedor MEDI-K	✓ IPRESS solicita la ampliación de Carta de Garantía para de atención médica. ✓ MEDI-K, sigue generando Cartas de Garantía hasta que: a) Se agote la cobertura. b) Por alta definitiva. c) Alta voluntaria. En el primer caso se adjuntará la carta de agotamiento de SOAT. ANS: 24 Horas.
6	Gasto de la Reserva mayor al 70%	Proveedor MEDI-K	✓ MEDI-K, enviará un correo notificación al Analista de SOAT en el caso que se haya hecho uso del 70% de la reserva inicial para el ajuste correspondiente en el sistema SISE.
7	Auditoria de Carta de Garantía	Proveedor MEDI-K	✓ MEDI-K, todas las semanas enviará un correo al Analista de Sinestros SOAT, la lista de todas las cartas de garantía giradas por cada semana.
Fin del Procedimiento			

8.4 Procedimiento para el Pago por Indemnización Fallecimiento, Gastos Médicos, Descanso Médico, Reembolsos y Sepelio:

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
1	Pago de Indemnización por:	Proveedor MEDI-K	✓ Cliente, Lesionado y/o Herederos presentan documentación a la Compañía

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
23 de 37

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
	Gastos Médicos, Descanso Médico Reembolsos		mediante Correo, físico, en formato original. ✓ Analista, recibe documentación por parte de herederos del conductor fallecido y/o Lesionados Beneficiarios. ✓ Para la indemnización por gastos de atención médica, hospitalaria, quirúrgica y farmacéutica del ocupante o tercero no ocupante del vehículo automotor, se deberá presentar a la Compañía de Seguros los siguientes documentos: ✓ Original de comprobantes de pago por los gastos de atención médica, hospitalaria o quirúrgica, donde deberá individualizarse el nombre del paciente, de la persona que efectuó el pago y la naturaleza del mismo. Las prestaciones consistentes en exámenes de laboratorio, radiografías, procedimientos de diagnóstico, deberá acompañarse, además, de la orden o receta médica que corresponde al paciente que originó la prestación o gasto. ✓ Certificado policial otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente de tránsito, en el cual se consignarán los datos del accidente de tránsito señalados en la ocurrencia policial respectiva. ✓ Los gastos por atención médica, hospitalaria, quirúrgica y farmacéutica estarán a cargo de la Compañía de Seguros hasta el límite asegurado en la presente póliza, para la cual atenderá directamente dichos gastos ante los centros asistenciales de salud, que acrediten haber prestado a la(s) víctima(s) la atención correspondiente. De no ocurrir lo anterior, la compañía de seguros reembolsará hasta el límite de la cobertura

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			asegurada, a quien hubiere efectuado los gastos. ✓ La compañía de seguros tendrá el derecho de solicitar certificados emitidos por él o los médicos tratantes que acrediten las lesiones sufridas por el ocupante o tercero no ocupante, así como examinarlos por intermedio del facultativo que al efecto designe, quien podrá adoptar todas las medidas tendentes para la mejor y más completa investigación de aquellos puntos que estime necesarios para establecer el origen, naturaleza y gravedad de las lesiones y la procedencia del pago de la indemnización. El plazo para efectuar el pago será dentro de los 10 días siguientes a la presentación de todos los documentos antes mencionados.
2	Validación de documentos	Proveedor MEDI-K	Analista deriva documentos presentados al Proveedor para su auditoría médica. ✓ MEDI-K, procede con la auditoria medica correspondiente y brinda VB de conformidad. ✓ Si Analista observa documento, devuelve al proveedor para subsanar. ✓ ANS: 48 horas MEDI-K Carga la información en web E-SAM.
3	Indemnización al Beneficiario en caso de fallecimiento	Analista de Siniestros SOAT	✓ Para la indemnización por muerte del ocupante o tercero no ocupante, se deberá presentar a la Compañía de Seguros los siguientes documentos: - Certificado de defunción de la(s) víctima(s), DNI del familiar que lo representa y, de ser el caso, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento o

Política y Procedimiento de Gestión de Sinistros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			declaratoria de herederos u otros documentos que acrediten legalmente la calidad de beneficiario del seguro. - Certificado policial otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente de tránsito, en el cual se consignarán los datos del accidente de tránsito señalados en la ocurrencia policial respectiva. “Artículo 34.- En caso de muerte, serán beneficiarios del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito las personas que a continuación se señalan, en el siguiente orden de precedencia: a) El cónyuge o integrante sobreviviente de la unión de hecho. b) Los hijos menores de dieciocho (18) años, o mayores de dieciocho (18) años incapacitados de manera total y permanente para el trabajo. c) Los hijos mayores de dieciocho (18) años. d) Los padres. e) Los hermanos menores de dieciocho (18) años, o mayores de dieciocho (18) años incapacitados de manera total y permanente para el trabajo. f) A falta de las personas indicadas precedentemente, la indemnización corresponderá al Fondo de Compensación de Seguros, una vez transcurrido el plazo de prescripción liberatoria que indica la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Para efectos del pago de la respectiva indemnización, el solicitante deberá acreditar que no existen beneficiarios con mayor prioridad que él para el pago de la indemnización, de acuerdo con el orden de precedencia estipulado, o que para su cobro se cuenta con autorización de ellos en caso de existir. Bastará para dicha acreditación, la presentación de una declaración jurada suscrita ante funcionarios acreditados de la compañía

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			aseguradora o con firma legalizada ante Notario Público. Cumplido con lo anterior, la compañía de seguros quedará liberada de toda responsabilidad si hubiere beneficiarios con mejor derecho. En ese evento, estos últimos no tendrán acción o derecho para perseguir al asegurador para el pago de suma alguna - DS N° 024-2002-MTC. En caso de fallecimiento: Art. 42.- Para efecto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 28515, Ley que promueve la transparencia de la información del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, las Compañías de Seguros deberán cumplir con las siguientes obligaciones. a) Difundir, a través de su página web, desde la fecha en que toma conocimiento del fallecimiento de una víctima de accidente de tránsito provocado por un vehículo asegurado hasta la fecha de concluido el plazo de prescripción liberatoria establecido en el art. 18 del presente Reglamento. la información a que se refiere el art. 2 de la Ley N° 28515. b) Proporcionar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en forma mensual, la actualización de la información a que se refiere el literal anterior, a efectos que dicha entidad dé cumplimiento a la Primera Disposición Complementaria y Final de la Ley N° 28515. El incumplimiento de las obligaciones establecidas precedentemente será sancionado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con arreglo a sus propias disposiciones. Decreto Supremo N° 021-2005-MTC, 19/08/2005.
4	Gastos de Sepelio	Analista de Siniestros SOAT	Se solicita documentos (comprobantes de pago) de la funeraria y se procede con la gestión de

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			reembolso derivando el caso al analista de pagos. ✓ Certificado de defunción de la (s) víctima(s). ✓ DNI del familiar que lo representa.
Fin del Procedimiento			

8.5 Procedimiento para el Pago por Indemnización – Invalidez Temporal o Permanente

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
1	Solicitud de pago por Invalidez Temporal y Permanente.	Analista de Siniestros SOATt	✓ Analista recibe documentación por parte de Lesionado, familiares y/o representante legal (Informe Médico, que determinará el grado de invalidez por su médico tratante) ✓ Documentación requerida: ✓ Certificado médico expedido por el médico tratante que acredite la naturaleza y grado de invalidez permanente, según la Tabla de indemnizaciones que se indica en esta Póliza, donde se consigne que ella tiene su origen directo en un accidente de tránsito. En este certificado se deberá identificar a la(s) víctima(s) con nombre completo, DNI u otro documento de identidad. ✓ Certificado policial otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente de tránsito, en el cual se consignarán los datos del accidente de tránsito señalados en la ocurrencia policial respectiva. ✓ La indemnización por incapacidad temporal será equivalente a la treintava parte del monto establecido para este beneficio por cada día. ✓ Se deriva documentos al proveedor MEDI-

Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
			K. ANS 24 hora – Gestión de analista. ✓ ANS 24 hora – Gestión de analista.
2	Validación de documentos presentados por cliente.	Proveedor Medi-K	✓ Luego de la Auditoría devolverán al analista con el VB° para continuar el proceso de registro de pago. ANS 48 horas
3	Observación de Informe médico	Analista de SOAT – Proveedor Medi-k.	✓ No se encuentra conforme del grado de invalidez del informe médico presentado por el afectado. ✓ Se le comunica al afectado a través de una carta indicando la derivación del caso al INR (Instituto Nacional de Rehabilitación). ✓ Analista/ MEDI-K enviará nuestro informe médico sumado al informe médico presentado por el afectado al INR, solicitando evalúen al afectado y emitan informe final. ANS 96 Horas Plazo según norma es no máximo a los 10 días.
4	Generación de Pago.	Analista de Pago de Indemnización	✓ Ejecutivo de indemnización genera la Orden de Pago y se realizará la gestión con Beneficiario. ANS 48 horas
5	Gestión de Indemnización	Analista de SOAT / Pago de Proveedores	✓ El plazo para efectuar el pago será dentro de los 10 días siguientes a la presentación de todos los documentos. ANS Max. 10 días



Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Actividad		Responsable	Especificaciones
#	Descripción		
Fin del Procedimiento			

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

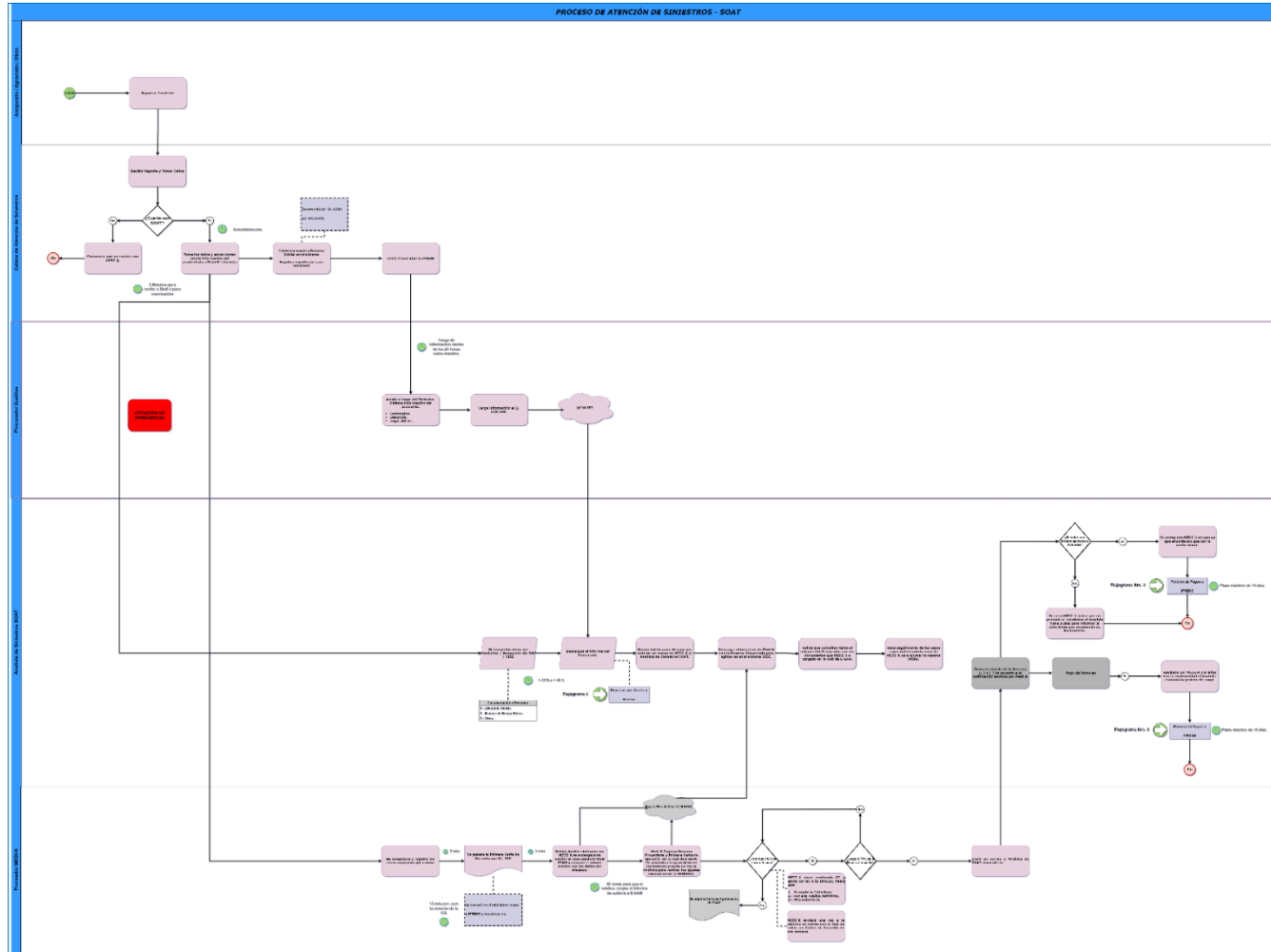
VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

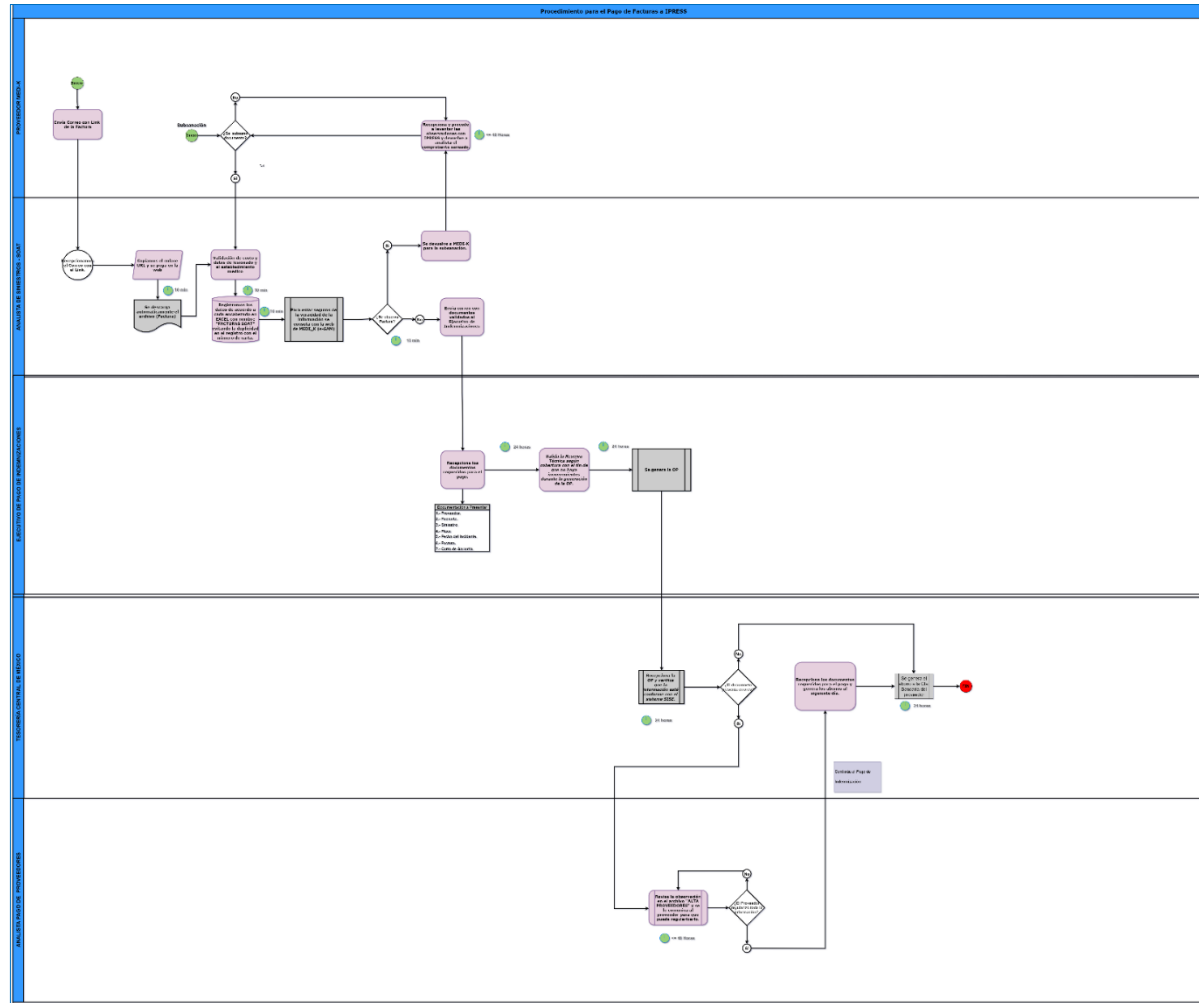
PÁGINA
30 de 37

Para uso exclusivo de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V. Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.

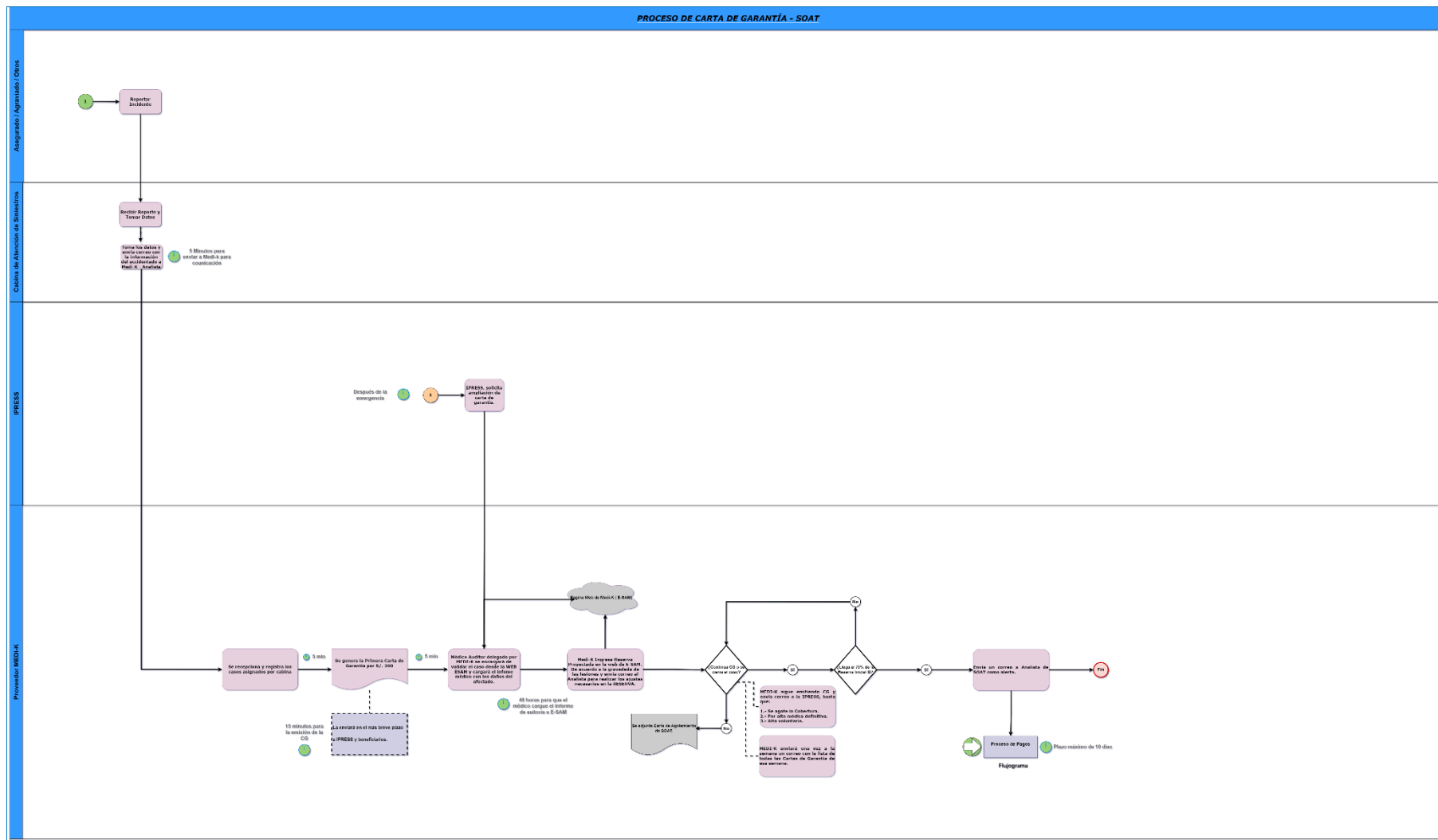
9. DIAGRAMAS DE FLUJO



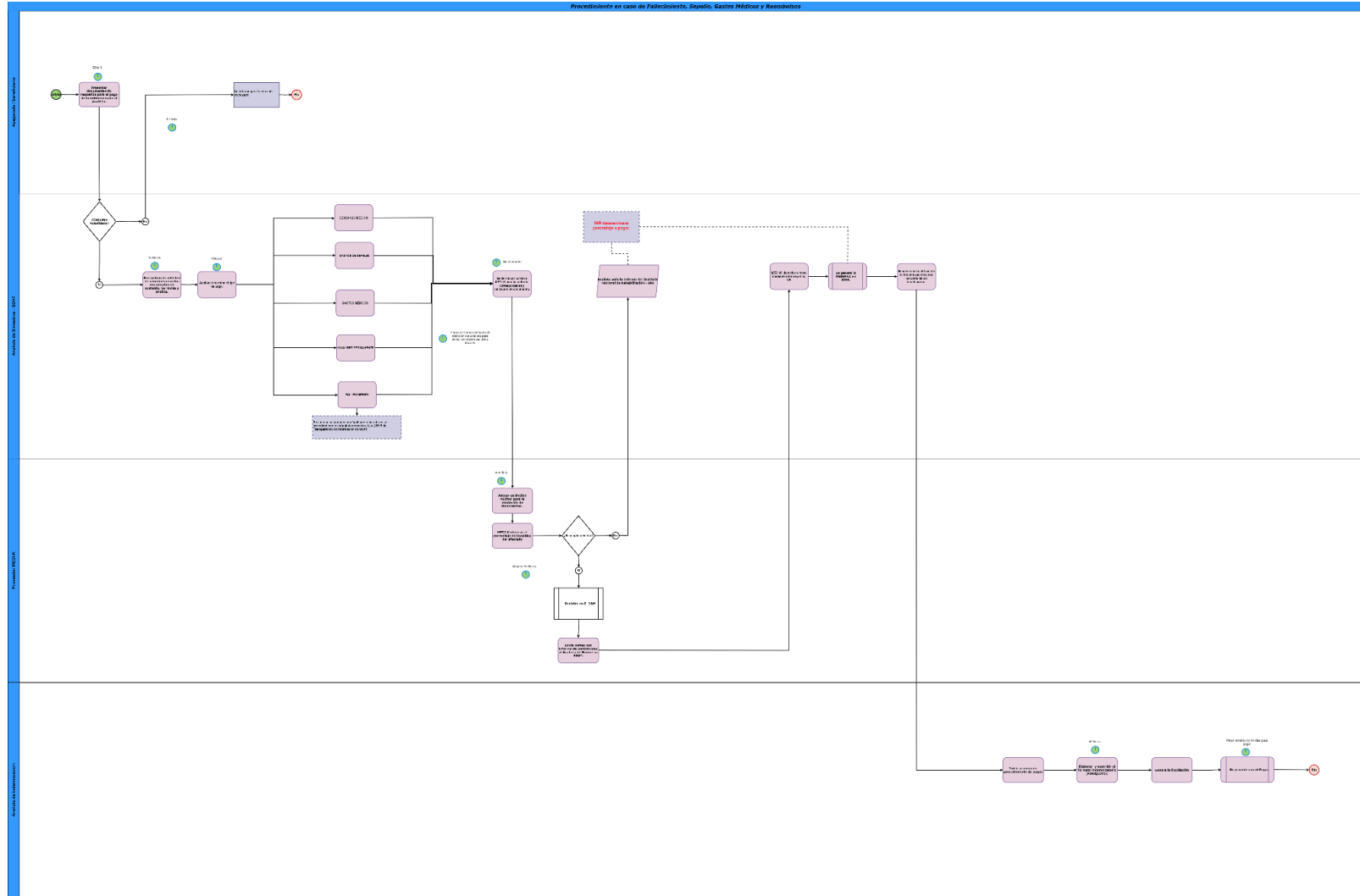
Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT



Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT



Política y Procedimiento de Gestión de Sinistros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT



10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión o Actualización	Descripción	Responsable
01	27/03/2023	Presentación de la primera versión del Manual de Siniestros SOAT	Sub Gerencia de Siniestros
02	05/07/2023	Se agregaron las Políticas Generales, Políticas Particulares, Políticas Involucradas y Sanciones	Sub Gerencia de Siniestros
03	05/07/2023	Se agregó el formato del sistema de la SBS (SUCAVE) para ingresar la lista de fallecidos por SOAT.	Sub Gerencia de Siniestros
04	05/07/2023	Se modificó procedimiento de atención inicial de siniestros SOAT.	Sub Gerencia de Siniestros
05	05/07/2023	Se modificó procedimiento de Cartas de Garantía.	Sub Gerencia de Siniestros
06	05/07/2023	Se realizó modificación en el monto inicial de reserva.	Sub Gerencia de Siniestros
07	05/07/2023	Se agregaron responsabilidades del asegurado y analista de siniestros SOAT	Sub Gerencia de Siniestros
08	05/07/2023	Se agregaron las responsabilidades del Proveedor (MEDI-K)	Sub Gerencia de Siniestros



Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
36 de 37

Para uso exclusivo de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V. Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.



Política y Procedimiento de Gestión de Siniestros Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
10 de Julio del año 2023

VERSIÓN
02

CÓDIGO
0000-001

PÁGINA
37 de 37

Para uso exclusivo de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V. Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables.