



## ***Normas de procedimiento SGR***

<b>Autor:</b>	<i>Desarrollo de Negocio y Gestion de Servicios</i>
<b>Título del documento:</b>	<i>Normas de procedimiento SGR</i>
<b>Número de páginas:</b>	<i>53 (portada incluida)</i>
<b>Código:</b>	<i>217_SGR_ESP_DOC</i>
<b>Versión:</b>	<i>07</i>
<b>Fecha de última modificación:</b>	<i>2 de abril de 2012</i>
<b>Distribución:</b>	<i>Externa</i>
	<i>Compruebe que esta es la última versión del documento</i>
<b>Contactar en :</b>	<i>www.tirea.es / E-mail: sau@tirea.es / Tel: 902 132 142</i>

Este documento es propiedad de Tecnologías de Información y Redes para las Entidades Aseguradoras, queda terminante prohibida la manipulación total o parcial de su contenido por cualquier medio salvo autorización escrita por parte de TIREA. © TIREA, 12

## 1. Historia de Versiones

Versión	Fecha	Modificaciones sobre versión anterior
V04	01/06/2009	<p>Se modifican las respuestas específicas al 411. Se incluye el 511 y modifica 843. Se modifica el literal del 411.</p> <p>Se incluye 415 como respuesta al 843.</p> <p>Se incluye como respuestas generales al 419 el 844 y 845.</p> <p>Se modifica el peso de 321 de NA a ER</p>
V05	11/06/2010	<p>Se desglosan los Mensajes "510 Baja de la reclamación sin importe" en: 540 (por rechazo), 541 (solicitada EI), 542 (solicitada ER) y 510 (por caducidad). Se modifica el literal del 510 a Baja por caducidad.</p> <p>Se incluyen los nuevos mensajes 991 "ER Notifica franquicia en causante", 992 "ER Contraoferta daños atendidos por causante" y 835 "ER Doc. Contraoferta daños atendidos por causante" del tramo1.</p> <p>Se incluye el nuevo mensaje 983 "ER notifica atendiendo reclamación" para el reglamento tramo 3 y de reclamación de daños</p> <p>Se modifica el mensaje 383 a "ER continuamos realizando gestiones"</p> <p>Se modifica la caducidad de mensaje 113 "Inicio reclamación importe tramo 3" a 20 días naturales.</p> <p>Se modifica la caducidad de mensaje 313 "EI propone importe tramo 3" a 20 días naturales.</p> <p>Se modifica la caducidad de mensaje 114 "Inicia Reclamación de Daños" a 20 días naturales.</p> <p>Se incluye el 983 como respuesta al 313.</p> <p>Se eliminan la documentación adicional (844, 845, 988 y 989) del 313</p> <p>Se elimina el 383 como respuesta al 113, 114 y 313</p> <p>Se incluyen los nuevos mensajes 993 y 994 de envío de Observaciones (sin documentación) como Respuesta General en el Reglamento 3 con 30 días de caducidad que se suman a la fecha de envío del mensaje.</p> <p>Se incluyen los nuevos mensajes 988 y 989 de envío de observaciones sin necesidad de documentación y que no modifican caducidad.</p>

V06	06/10/2011	<p>Se incluye el nuevo mensaje en tramo 2 "965 -ER Notifica franquicia en causante" como respuesta al (112) 812 y las posibles respuestas al 965.</p> <p>Se incluye el nuevo mensaje en tramo sin importe "965 -ER Notifica franquicia en causante" como respuesta al (312) "832 - Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 2"</p> <p>Se incluye el nuevo mensaje en tramo sin importe "966 -ER Notifica franquicia en causante" como respuesta al (312) "832 - Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 2"</p> <p>Se incluye el nuevo mensaje en tramo 2 "966 - <b>ER contraoferta daños atendidos por causante</b>" y su "836 - ER Doc. Contraoferta daños atendidos por causante" y las posibles respuestas al (966) 836.</p> <p>Se incluye en tramo, sin importe, 1 y 2 el nuevo mensaje 420 "ER Rechaza Línea de actuación no activa" con caducidad de cero días, como respuesta a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 110 - inicio sin importe</li> <li>• (312) 832 - Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 2</li> <li>• (301) 831 - Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 1</li> <li>• (111) 811 - EI inicio documentado importe (tramo1)</li> <li>• (112) 812 - EI inicio documentado importe (tramo2)</li> <li>• 842 - EI envía documentación solicitada (sin importe)</li> <li>• 302 - ER solicita datos del causante (tramo1)</li> <li>• 303 - EI aporta datos del causante (tramo1)</li> <li>• 341 - ER Solicita documentación sin importe</li> <li>• 843 - EI envía documentación ilegible o incompleta (tramo 1)</li> <li>• 304 - ER solicita datos del causante (tramo 2)</li> <li>• 306 - EI aporta datos del causante (tramo 2)</li> </ul> <p>Se incluye en tramo 2 el nuevo mensaje específico "660 - ER Solicita plazo adicional" con caducidad de 10 días y que no cambia el peso de la reclamación como respuesta al 112 (812) Documentación adicional que acompaña a la reclamación tramo2.</p> <p>Se incluye en tramo sin importe el nuevo mensaje específico "660 - ER Solicita plazo adicional" con caducidad de 10 días y que no cambia el</p>
-----	------------	---

		<p>peso de la reclamación como respuesta al 312 (832) Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 2.</p> <p>Se incluyen como respuesta de tramo 1 en causante al "843 - EI envía documentación ilegible o incompleta" los mensajes: "992 - ER Contraoferta daños atendidos por causante" y "991 - ER Notifica franquicia en causante".</p> <p>Se modifica el plazo de caducidad a 10 días del mensaje en tramo 2 "200 - Aviso de aceptación por caducidad"</p> <p>El mensaje tramo1 "414 Rechazo por daños atendidos causante" pasa a ser un mensaje doble. 414 (837 - ER Documentación rechazo daños atendidos por causante).</p> <p>Se incluyen las respuestas al (414) "837 - ER Documentación rechazo daños atendidos por causante".</p> <p>El mensaje tramo 2 "424 Rechazo por daños atendidos causante" pasa a ser un mensaje doble. 424 (838 - ER Documentación rechazo daños atendidos por causante).</p> <p>Se incluyen las respuestas al (424) "838 - ER Documentación rechazo daños atendidos por causante"</p> <p>Nuevo logotipo de servicio.</p>
V06.1	26/03/2012	413 y 423 se desmarcan del tramo sin importe. Se corrige la errata del 420 como respuesta al 341.
V07	02/04/2012	<p>Se corrige el origen y destino de los mensajes:</p> <p>211 como respuesta al (112) 812, (301) 831, (312) 832, 303, 843, 306, 846 y 660</p> <p>611 como respuesta al 412, 413 y (414) 837.</p> <p>612 como respuesta al 422, 423 y (424) 838.</p> <p>322 como respuesta al (321) 821, 965 y 836.</p>

## 2. Indice

<b>1. HISTORIA DE VERSIONES</b>	<b>2</b>
<b>2. INDICE</b>	<b>5</b>
<b>3. LISTA DE COMUNICACIONES</b>	<b>6</b>
<b>4. INICIO RECLAMACIÓN SIN IMPORTE (R0)</b>	<b>11</b>
<b>5. INICIO RECOBROS/ PROPONE IMPORTE TRAMO 1 (R1)</b>	<b>16</b>
<b>6. INICIO RECOBROS / PROPONE IMPORTE TRAMO 2 (R2)</b>	<b>30</b>
<b>7. INICIO RECOBROS / PROPONE IMPORTE TRAMO 3 (R3)</b>	<b>48</b>
<b>8. INICIO RECLAMACIÓN DE DAÑOS (R3)</b>	<b>51</b>

### 3. Lista de comunicaciones

- Tipo contenido
  - 'T' texto
  - 'I' Imagen
- Tipo dialogo
  - 'D' Dialogo especifico
  - 'G' Dialogo general (amplía la caducidad del mensaje )
  - 'A' Documentación adicional (no amplía la caducidad del mensaje )
- Tipo mensaje
  - " Normal"
  - (nro mensaje) mensaje doble
- Peso de la respuesta:
  - 'EI' Entidad perjudicada
  - 'ER' Entidad causante
  - 'PC' 'Ambas
- Origen (OR) ó Destino (DE)
  - 'EI' Entidad que Inicia la Reclamación
  - 'ER' Entidad que Recibe la Reclamación
  - 'CC' Centro Compensador

Comunicación	Descripción	Texto imagen	Dialogo	Peso	R 0	R 1	R 2	R 3	RD 3
110	Inicio reclamación sin importe	T	D	PC	X				
111 (811)	Inicio reclamación recobro con importe 1	T	D	PC (ER)		X			
112 (812)	Inicio reclamación recobro con importe 2	T	D	PC (ER)			X		
113	Inicio reclamación recobro con importe 3	T	D	PC				X	
114	Inicio reclamación de reclamación de daños	T	D	PC					X
200	Aviso de aceptación por caducidad	T	G	ER	X		X		
210	ER acepta importe por caducidad	T	D	PC	X	X	X		
211	ER Acepta importe	T	D	EI	X	X	X	X	X
212	EI Acepta importe	T	D	ER	X		X	X	X
230	ER Asume aseguramiento. En espera de comunicación de importe	T	D	EI	X				
301 (831)	EI propone importe tramo 1	T	D	EI (ER)	X				
302	ER solicita datos del causante	T	D	EI	X	X			
303	EI aporta datos del causante	T	D	ER	X	X			
304	ER solicita datos del causante	T	D	EI	X		X		
306	EI aporta datos del causante tramo 2	T	D	ER	X		X		
312 (832)	EI propone importe tramo 2	T	D	EI (ER)	X				
313	EI propone importe tramo 3	T	D	ER	X			X	
321 (821)	ER contraoferta importe tramo 2	T	D	ER (EI)	X		X		
322 (822)	EI propone ultimo importe tramo 2	T	D	EI (ER)	X		X		
341	ER solicita documentación sin importe	T	D	EI	X				
342	ER solicita documentación adicional	T	D	EI	X		X		
381	ER solicita documentación	T	G	PC	X			X	X
382	EI solicita documentación	T	G	PC	X			X	X
383	ER continuamos realizando gestiones	T	G	PC	X			X	X

Comunicación	Descripción	Texto imagen	Dialogo	Peso	R 0	R 1	R 2	R 3	RD 3
384	EI propone importe	T	G	PC	X			X	X
385	ER propone importe	T	G	PC	X			X	X
410	ER rechaza no aseguramiento	T	D	EI	X	X	X		
411	ER rechaza reclamación doc ilegible o incompleta	T	D	EI	X	X			
412	ER rechaza reclamación no responsable	T	D	EI	X	X			
413	ER rechaza reclamación no se dispone de cobertura	T	D	EI		X			
414 (837)	ER rechaza reclamación daños atendidos por causante	T	D	ER		X			
415	ER insiste en el rehúse	T	D	EI	X	X			
419	ER rechaza reclamación por presunta irregularidad	T	D	EI	X	X	X		
420	ER Rechaza Línea de actuación no activa	T	D	EI	X	X	X		
422	ER rechaza reclamación no responsable	T	D	EI	X		X		
423	ER rechaza reclamación no se dispone de cobertura	T	D	EI			X		
424 (838)	ER rechaza reclamación daños atendidos por causante	T	D	ER			X		
510	Baja por caducidad			NA (CC)	X	X	X	X	X
511	EI solicita la baja	T	D	NA (CC)	X	X	X	X	X
512	ER solicita la baja	T	D	NA (CC)				X	X
540	Baja de reclamación por rechazo			NA (CC)					
541	Baja solicitada EI			NA (CC)					
542	Baja solicitada ER			NA (CC)					
611	EI solicita interlocutores tramo 1	T	D	PC	X	X			
612	EI solicita interlocutores tramo 2	T	D	PC	X		X		
660	ER Solicita plazo adicional	T	D	ER			X		
811 (111)	Documentación adicional que acompaña a la reclamación tramo1	I	D	ER		X			
812 (112)	Documentación adicional que acompaña a la	I	D	ER			X		

Comunicación	Descripción	Texto imagen	Dialogo	Peso	R 0	R 1	R 2	R 3	RD 3
	reclamación tramo2								
821(321)	Documentación adicional contraoferta importe tramo2	I	D	EI	X		X		
822(322)	Documentación adicional último importe tramo 2	I	D	ER	X		X		
831 (301)	Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 1	I	D	ER	X				
832 (312)	Documentación adicional que acompaña a la propuesta importe tramo 2	I	D	ER	X		X		
835 (992)	ER Doc. Contraoferta daños atendidos por causante	I	D	EI		X			
836 (966)	ER Doc. Contraoferta daños atendidos por causante	I	D	EI			X		
837 (414)	ER Documentación rechazo daños atendidos por causante	I	D	EI		X			
838 (424)	ER Documentación rechazo daños atendidos por causante	I	D	EI			X		
842	EI envía documentación solicitada	I	D	ER	X				
843	EI envía documentación por no legible o incompleta	I	D	ER	X	X			
844	EI envía documentación adicional	I	A	NA	X	X	X	X	X
845	ER envía documentación adicional	I	A	NA	X	X	X	X	X
846	EI envía documentación solicitada	I	D	ER	X		X		
881	ER envía documentación tramo 3	I	G	PC	X			X	X
882	EI envía documentación tramo 3	I	G	PC	X			X	X
965	ER Notifica franquicia en causante	T	D	EI			X		
966 (836)	ER Contraoferta daños atendidos por causante	T	D	ER			X		
983	ER notifica atendiendo reclamación	T	D	PC				X	X
988	ER envía observaciones	T	A	NA	X	X	X	X	X
989	EI envía observaciones	T	A	NA	X	X	X	X	X
991	ER Notifica franquicia en causante	T	D	EI	X	X			
992 (835)	ER Contraoferta daños	T	D	ER	X	X			

Comunicación	Descripción	Texto imagen	Dialogo	Peso	R 0	R 1	R 2	R 3	RD 3
	atendidos por causante								
993	ER envía observaciones	T	G	PC				X	X
994	EI envía observaciones	T	G	PC				X	X

## 4. Inicio Reclamación sin Importe (R0)

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
110	Inicio reclamación sin importe	EI	ER	20N	230	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						301	EI propone importe tramo 1	EI	ER
						312	EI propone importe tramo 2	EI	ER
						313	EI propone importe tramo 3	EI	ER
						341	ER solicita información sin importe	ER	EI
						* 410	ER rechaza no aseguramiento	ER	EI
						420	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
						511	EI solicita baja	EI	ER
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
844	EI envía documentación adicional	EI	ER						
845	ER envía documentación adicional	ER	EI						
988	ER envía observaciones	ER	EI						
989	EI envía observaciones	EI	ER						
* La ER no podrá emitir 410 si existe 230 previo									

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>230</b> ER Asume aseguramiento. En espera de comunicación de importes	CC	EI	40N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>301</b> EI propone importe tramo 1	EI	ER
					<b>312</b> EI propone importe tramo 2	EI	ER
					<b>313</b> EI propone importe tramo 3	EI	ER
					<b>511</b> EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b> EI envía documentación adicional	EI	ER
					<b>845</b> ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>341</b> ER solicita documentación sin importe	ER	EI	20N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
					<b>301</b>	EI propone importe tramo 1	EI	ER
					<b>312</b>	EI propone importe tramo 2	EI	ER
					<b>313</b>	EI propone importe tramo 3	EI	ER
					<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER	EI
					<b>420</b>	ER rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>842</b>	EI envía documentación	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER					
<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI					
<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI					
<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER					

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>842</b>	EI	ER	20N	<b>230</b>  Asume seguro	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>301</b>	EI	ER
						EI	ER
						EI	ER
					<b>*410</b>	ER	EI
					<b>420</b>	ER	EI
					<b>511</b>	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI	ER
					<b>845</b>	ER	EI
					<b>988</b>	ER	EI
					<b>989</b>	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>410</b>	ER	EI	ON	<b>540</b> Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
ER rechaza no seguro						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>420</b>	ER	EI	ON	<b>540</b> Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
ER Rechaza Línea de actuación no activa						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>	

## 5. Inicio recobros/ propone importe tramo 1 (R1)

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>111</b>	Inicio reclamación recobros importe tramo 1	EI	ER	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
<b>811</b>	Envía documentación inicio reclamación	EI	ER				
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

\*\* La EI tiene un plazo de 20 días naturales para emitir el 811, en su defecto en este plazo se emitirá el 510.

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>811</b>	Inicio recl. recobro importe tramo 1	EI	ER	20N	<b>210</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
					ER acepta imp. por caducidad	<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>302</b>	ER solicita datos del causante tramo 1	ER	EI
						<b>**410</b>	ER rechaza por no seguro	ER	EI
						<b>411</b>	ER rechaza por documentación ilegible o incompleta	ER	EI
						<b>412</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>413</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI
					<b>414</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>991</b>	ER Notifica Franquicia en causante	ER	EI
					<b>992</b>	ER Contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER
** El 410 no puede emitirse si existe 230 previo.								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>301</b>		EI	ER	**	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
<b>831</b>		EI	ER				
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
<b>** La EI tiene un plazo de 20 días naturales para emitir el 301, en su defecto en este plazo se emitirá el 510.</b>							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>831</b>		EI	ER	20N	<b>210</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
				ER acepta importe por caducidad	<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>302</b>	ER solicita datos del causante tramo 1	ER EI
					<b>411</b>	ER rechaza por documentación ilegible o incompleta	ER EI
					<b>412</b>	ER rechaza no responsable	ER EI
					<b>413</b>	ER rechaza no cobertura	ER EI
					<b>414</b>	ER rechaza daños atendidos	ER EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
					<b>420</b> ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>991</b> ER Notifica Franquicia en causante	ER	EI
					<b>992</b> ER Contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI
					<b>511</b> EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b> EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b> ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>302</b>	ER	EI	30N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>303</b> Aporto datos causante tramo 1	EI	ER
				Baja por caducidad	<b>511</b> EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>**410</b> ER rechaza por no seguro	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>411</b>	ER rechaza por documentación ilegible o incompleta	ER	EI
					<b>412</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI
					<b>413</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI
					<b>414</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER
** El 410 no puede emitirse si existe 230 previo.								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>303</b>	Aporto datos causante tramo 1	EI	ER	20N	<b>210</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
				ER acepta importe por caducidad	<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>**410</b> ER rechaza por no seguro	ER	EI	
					<b>411</b> ER rechaza por documentación ilegible o incompleta	ER	EI	
					<b>412</b> ER rechaza no responsable	ER	EI	
					<b>413</b> ER rechaza no cobertura	ER	EI	
					<b>414</b> ER rechaza daños atendidos	ER	EI	
					<b>419</b> ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI	
					<b>420</b> ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI	
					<b>511</b> EI solicita baja unilateral	EI	ER	
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b> EI envía doc adicional	EI	ER	
					<b>845</b> ER envía documentación adicional	ER	EI	
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI	
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER	
<b>** El 410 no puede emitirse si existe 230 previo.</b>								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
410	ER	EI	0N	540	Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
411	ER	EI	90N	510	Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						211	ER acepta importe	ER	EI
						843	EI envía documentación por no legible o incompleta	EI	ER
						511	EI solicita la baja	EI	ER
		<b>RESPUESTAS GENECALES</b>							
		<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>							
		844	EI envía documentación adicional	EI	ER				
		845	ER envía documentación adicional	ER	EI				
		988	ER envía observaciones	ER	EI				
		989	EI envía observaciones	EI	ER				

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>412</b>	ER	Rechaza reclam. no responsable	EI	20N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
<b>413</b>	ER	Rechaza reclam. no se dispone de cobertura	EI	20N		<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER
						<b>611</b>	EI solicita interlocutores	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>				
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>				
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER	
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI	
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI	
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>414</b>	ER	rechaza daños atendidos	EI	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
<b>837</b>	ER	Documentación rechazo daños atendidos por causante	EI	**			
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
(**) Caducidad del mensaje previo							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>837</b>	ER	EI	20N	<b>510</b>	<p>Baja por caducidad</p>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
ER						<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER
						<b>611</b>	EI solicita interlocutores	EI	ER
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
						<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
						<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
						<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
						<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>415</b>	ER	EI	ON	<b>540</b>	<p>Baja de reclamación por rechazo</p>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
ER							
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>419</b> ER rechaza por presunta irregularidad	ER	EI	10N	<b>540</b>  Baja por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b> EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b> ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>420</b> ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI	0N	<b>540</b>  Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>991</b>	Notificación Franquicia en causante	ER	EI	20N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
						<b>212</b>	EI acepta importe	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
							<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
		<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>						
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>992</b>	Contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
						<b>835</b>	Doc. Contraoferta daños atendidos causante
		<b>RESPUESTAS GENERALES</b>					
		<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>					
<b>** La ER tiene un plazo de 20 días naturales para emitir el 835, en su defecto en este plazo se emitirá el 210 (ER acepta importe por caducidad)</b>							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>835</b>	Doc. Contraoferta daños atendidos causante	ER	EI	20N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
						<b>212</b>	EI acepta importe	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>								
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>511</b>	EI baja solicita	EI	ER	ON	<b>541</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>611</b>	EI solicita interlocutores por tramo 1	EI	ER	30N	<b>210</b>  ER acepta importe por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>415</b>	ER insiste rehúse	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER	
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>				
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>				
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER	
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI	
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI	
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>843</b>	EI envía documentación por no legible o incompleta	EI	ER	20N	<b>210</b>  ER acepta importe por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>410</b>	ER rechaza por no seguro	ER	EI
						<b>412</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI
						<b>413</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>414</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>415</b>	ER insiste rehuse	ER	EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>991</b>	ER Notifica franquicia en causante	ER	EI
					<b>992</b>	ER Contraoferta daños	ER	RI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

## 6. Inicio recobros / propone importe Tramo 2 (R2)

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>112</b>	EI	ER	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
<b>812</b>	EI	ER					
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
<p>** La EI tiene un plazo de 20 días naturales para emitir el 812, en su defecto en este plazo se emitirá el 510.</p>							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>812</b>	EI	ER	40N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>				
				<b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200		<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>304</b>	ER solicita datos del causante tramo 2	ER	EI
						<b>321</b>	ER propone nuevo importe	ER	EI
						<b>342</b>	ER solicita documentación	ER	EI
						<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER	EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>422</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI
					<b>965</b>	ER Notifica Franquicia en causante	ER	EI
					<b>966</b>	ER contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI
					<b>660</b>	ER Solicita plazo adicional	ER	EI
					<b>423</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI
					<b>424</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER
(*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>660</b>	ER solicita plazo adicional	ER	EI	10N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad  <b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
					<b>304</b>	ER solicita datos del causante tramo 2	ER	EI
					<b>321</b>	ER propone nuevo importe	ER	EI
					<b>342</b>	ER solicita documentación	ER	EI
					<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER	EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER	EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER	EI
					<b>422</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI
					<b>965</b>	ER Notifica Franquicia en causante	ER	EI
					<b>966</b>	ER contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI
					<b>423</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI
					<b>424</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER
(*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>965</b>	ER	EI	90N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>212</b> EI acepta importe	EI	ER
					<b>322</b> EI propone ultimo importe	EI	ER
					<b>511</b> EI solicita la baja	EI	ER
<b>RESPUESTAS GENERALES</b>							
<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>							
					<b>844</b> EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b> ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b> ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b> EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>966</b>	ER	EI	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
ER Contraoferta daños atendidos por causante							
<b>836</b>	ER	EI					
ER Doc. Contraoferta daños atendidos causante					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
(**) Caducidad del mensaje previo							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>836</b>	ER	EI	90N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
ER Doc. Contraoferta daños atendidos causante							
Baja por caducidad							
						<b>212</b>	EI
					<b>322</b>	EI	ER
					<b>511</b>	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI	ER
					<b>845</b>	ER	EI
					<b>988</b>	ER	EI
					<b>989</b>	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>304</b>	ER solicita datos del causante	ER	EI	30N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
				Baja por caducidad	<b>306</b>	Aporto datos causante tramo 2	EI ER
					<b>511</b>	EI solicita baja	EI ER
					<b>321</b>	ER propone nuevo importe	ER EI
					<b>342</b>	ER solicita documentación	ER EI
					<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER EI
					<b>422</b>	ER rechaza no responsable	ER EI
					<b>423</b>	ER rechaza no cobertura	ER EI
					<b>424</b>	ER rechaza daños atendidos	ER EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>306</b>	Aporto datos causante tramo 2	EI	ER	40N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad  <b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
					<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>321</b>	ER propone nuevo importe	ER EI
					<b>342</b>	ER solicita documentación	ER EI
					<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER EI
					<b>419</b>	ER rechaza presunta irregularidad	ER EI
					<b>420</b>	ER Rechaza Línea de actuación no activa	ER EI
					<b>422</b>	ER rechaza no responsable	ER EI
					<b>423</b>	ER rechaza no cobertura	ER EI
					<b>424</b>	ER rechaza daños atendidos	ER EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI ER
(*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>312</b>	EI	ER	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
	EI	ER					
<b>832</b>	EI	ER					
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
<p>** La EI tiene un plazo de 40 días naturales para emitir el 832, en su defecto en este plazo se emitirá el 510.</p>							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS					
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS			
<b>832</b>	EI	ER	40N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>					
				<b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200				<b>211</b>	ER	EI
								<b>304</b>	ER	EI
								<b>321</b>	ER	EI
								<b>342</b>	ER	EI
								<b>419</b>	ER	EI
								<b>420</b>	ER	EI

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
					<b>422</b>	ER rechaza no responsable	ER	EI
					<b>423</b>	ER rechaza no cobertura	ER	EI
					<b>424</b>	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
					<b>660</b>	ER Solicita plazo adicional	ER	EI
					<b>965</b>	ER Notifica Franquicia en causante	ER	EI
					<b>966</b>	ER contraoferta daños atendidos por causante	ER	EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER
(*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>321</b>	ER	EI	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>821</b>	Doc. adicional contraoferta importe tramo2	ER	EI				
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
(**) Caducidad del mensaje previo							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>821</b>	Doc. adicional contraoferta importe tramo2	ER	EI	90N	<b>510</b>  Baja por caducidad			
					<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
					<b>212</b>	EI acepta importe	EI	ER
					<b>322</b>	EI propone ultimo importe	EI	ER
					<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES	RESPUESTAS
----------------	------------

✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>322</b>	EI	ER	**		<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
	EI	ER					
<b>822</b>	EI	ER					
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
(**) Caducidad del mensaje previo							

<b>COMUNICACIONES</b>					<b>RESPUESTAS</b>		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>822</b>	EI	ER	20N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
				<b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200	<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>415</b>	ER insiste rehúse	ER EI
					<b>511</b>	EI solicita la baja	EI ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
(*) Mensaje tipo Respuesta General que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>342</b>	ER solicita documentación	ER	EI	40N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>321</b>	ER contraoferta importe tramo 2	ER	EI
						<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI	ER
<b>846</b>	EI envía documentación	EI	ER						
<b>RESPUESTAS GENERALES</b>									
<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>									
<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER						
<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI						
<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI						
<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER						

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>410</b>	ER rechaza no seguro	ER	EI	0N	<b>540</b>  Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
						<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
						<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>415</b>	ER	EI	ON	<b>540</b> Baja de reclamación por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>419</b>	ER	EI	10N	<b>540</b> Baja por rechazo	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>422</b>	ER rechaza reclam. no responsable	ER	EI	20N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
<b>423</b>	ER rechaza reclam. no se dispone de cobertura	ER	EI	20N		<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>321</b>	ER contraoferta importe tramo 2	ER	EI
						<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER
						<b>612</b>	EI solicita interlocutores	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>				
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>				
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI	ER	
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI	
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI	
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER	

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>424</b>	ER rechaza reclam. daños atendidos por causante	ER	EI	**	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
<b>838</b>	Doc. Rechazo Daños Atendidos causante	ER	EI				
(**) Caducidad del mensaje previo							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>838</b>	Doc. Rechazo Daños Atendidos causante	ER	EI	20N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
					<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>321</b>	ER contraoferta importe tramo 2	ER EI
					<b>511</b>	EI solicita la baja	EI ER
					<b>612</b>	EI solicita interlocutores	EI ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		
					<b>844</b>	EI envía doc adicional	EI ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI ER

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>511</b>	EI solicita baja	EI	ER	0N	<b>541</b>  Baja solicitada EI	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>	
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

COMUNICACIONES					RESPUESTAS			
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS	
<b>612</b>	EI	ER	40N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad  <b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
					<b>211</b>	ER acepta importe	ER	EI
					<b>321</b>	ER contraoferta importe tramo 2	ER	EI
					<b>415</b>	ER insiste rehúse	ER	EI
					<b>511</b>	EI solicita la baja	EI	ER
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>			
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>			
					<b>844</b>	EI envía documentación adicional	EI	ER
					<b>845</b>	ER envía documentación adicional	ER	EI
					<b>988</b>	ER envía observaciones	ER	EI
					<b>989</b>	EI envía observaciones	EI	ER
(*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso								

COMUNICACIONES					RESPUESTAS						
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS				
846	EI envía documentación	EI	ER	40N	<b>200 (*)</b> Aviso de aceptación por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>					
								211	ER acepta importe	ER	EI
								321	ER contraoferta importe tramo 2	ER	EI
								422	ER rechaza no responsable	ER	EI
								423	ER rechaza no cobertura	ER	EI
								424	ER rechaza daños atendidos	ER	EI
								410	ER rechaza no seguro	ER	EI
								511	EI solicita baja unilateral	EI	ER
								<b>210</b> ER acepta importe por caducidad Si el mensaje de dialogo anterior es un 200		<b>RESPUESTAS GENERALES</b>	
844	EI envía doc adicional	EI	ER								
845	ER envía documentación adicional	ER	EI								
988	ER envía observaciones	ER	EI								
989	EI envía observaciones	EI	ER								

(\*) Mensaje tipo respuesta general que amplía la caducidad en 10 días del mensaje en curso  
El mensaje 410 sólo se podrá enviar si en la reclamación no se ha iniciado sin comunicación de importe

## 7. Inicio recobros / Propone importe Tramo 3 (R3)

COMUNICACIONES					RESPUESTAS		
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS
<b>113</b>	EI	ER	20N	<b>510</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
Inicia reclamación recobros importe tramo3.				Baja por caducidad	<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>*212</b>	EI acepta importe	EI ER
					<b>983</b>	ER notifica atendiendo reclamación	ER EI
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI ER
					<b>512</b>	ER solicita baja unilateral	ER EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES***</b>		
					<b>381</b>	ER solicita documentación	ER EI
					<b>382</b>	EI solicita documentación	EI ER
					<b>384</b>	EI propone importe	EI ER
					<b>385</b>	ER propone importe	ER EI
					<b>881</b>	ER envía documentación	ER EI
					<b>882</b>	EI envía documentación	EI ER
					<b>993</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>994</b>	EI envía observaciones	EI ER
<p>* La EI puede emitir 212 (acepta importe), si ER ha enviado 385 (propone importe).</p> <p>*** Las Respuestas Generales aumentan en 30 días Naturales la caducidad a la fecha de envío del mensaje</p>							

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
313	EI Propone importe tramo3.	EI	ER	20N	510  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						211	ER acepta importe	ER	EI
						**212	EI acepta importe	EI	ER
						983	ER notifica atendiendo reclamación	ER	EI
						511	EI solicita baja unilateral	EI	ER
						512	ER solicita baja unilateral	ER	EI
						<b>RESPUESTAS GENERALES***</b>			
						381	ER solicita documentación	ER	EI
						382	EI solicita documentación	EI	ER
						384	EI propone importe	EI	ER
						385	ER propone importe	ER	EI
						881	ER envía documentación	ER	EI
						882	EI envía documentación	EI	ER
						993	ER envía observaciones	ER	EI
994	EI envía observaciones	EI	ER						
<p>** Sólo habrá aceptación de importe por parte de la EI si la deudora propone importe previamente</p> <p>*** Las Respuestas Generales aumentan en 30 días Naturales la caducidad a la fecha de envío del mensaje</p>									

<b>COMUNICACIONES</b>					<b>RESPUESTAS</b>		
	<i>OR</i>	<i>DE</i>	<i>CAD</i>	<i>acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>OR</i>	<i>DS</i>
<b>983</b>	ER	EI	30N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>*212</b>	EI acepta importe	EI ER
					<b>511</b>	EI solicita baja unilateral	EI ER
					<b>512</b>	ER solicita baja unilateral	ER EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES***</b>		
					<b>381</b>	ER solicita documentación	ER EI
					<b>382</b>	EI solicita documentación	EI ER
					<b>383</b>	ER continuamos realizando gestiones	ER EI
					<b>384</b>	EI propone importe	EI ER
					<b>385</b>	ER propone importe	ER EI
					<b>881</b>	ER envía documentación	ER EI
					<b>882</b>	EI envía documentación	EI ER
					<b>993</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>994</b>	EI envía observaciones	EI ER
<p>* La EI puede emitir 212 (acepta importe), si ER ha enviado 385 (propone importe).</p> <p>*** Las Respuestas Generales aumentan en 30 días Naturales la caducidad a la fecha de envío del mensaje</p>							

## 8. Inicio Reclamación de Daños (R3)

COMUNICACIONES					RESPUESTAS				
✉	OR	DE	CAD	acción	Descripción	OR	DS		
<b>114</b>	Inicia reclamación de daños	EI	ER	20N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>			
						<b>* 211</b>	ER acepta importe	ER	EI
						<b>** 212</b>	EI acepta importe	EI	ER
						<b>983</b>	ER notifica atendiendo reclamación	ER	EI
						<b>511</b>	EI solicita baja	EI	ER
						<b>512</b>	ER solicita baja	ER	EI
						<b>RESPUESTAS GENERALES***</b>			
						<b>381</b>	ER solicita documentación	ER	EI
						<b>382</b>	EI solicita documentación	EI	ER
						<b>384</b>	EI propone importe	EI	ER
						<b>385</b>	ER propone importe	ER	EI
						<b>881</b>	ER envía documentación	ER	EI
						<b>882</b>	EI envía documentación	EI	ER
						<b>993</b>	ER envía observaciones	ER	EI
						<b>994</b>	EI envía observaciones	EI	ER
<p>* La ER podrá emitir 211 (acepta importe) si EI ha emitido 384 (propone importe).</p> <p>** La EI puede emitir 212 (acepta importe), si ER ha enviado 385 (propone importe).</p> <p>*** Las Respuestas Generales aumentan en 30 días Naturales la caducidad a la fecha de envío del mensaje</p>									

<b>COMUNICACIONES</b>					<b>RESPUESTAS</b>		
	<i>OR</i>	<i>DE</i>	<i>CAD</i>	<i>acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>OR</i>	<i>DS</i>
<b>983</b>	ER	EI	30N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
ER notifica atendiendo reclamación	ER	EI	30N	<b>510</b>  Baja por caducidad	<b>* 211</b>	ER acepta importe	ER EI
					<b>** 212</b>	EI acepta importe	EI ER
					<b>511</b>	EI solicita baja	EI ER
					<b>512</b>	ER solicita baja	ER EI
					<b>RESPUESTAS GENERALES***</b>		
					<b>381</b>	ER solicita documentación	ER EI
					<b>382</b>	EI solicita documentación	EI ER
					<b>383</b>	ER continuamos realizando gestiones	ER EI
					<b>384</b>	EI propone importe	EI ER
					<b>385</b>	ER propone importe	ER EI
					<b>881</b>	ER envía documentación	ER EI
					<b>882</b>	EI envía documentación	EI ER
					<b>993</b>	ER envía observaciones	ER EI
					<b>994</b>	EI envía observaciones	EI ER
<p>* La ER podrá emitir 211 (acepta importe) si EI ha emitido 384 (propone importe).</p> <p>** La EI puede emitir 212 (acepta importe), si ER ha enviado 385 (propone importe).</p> <p>*** Las Respuestas Generales aumentan en 30 días Naturales la caducidad a la fecha de envío del mensaje</p>							

<b>COMUNICACIONES</b>					<b>RESPUESTAS</b>		
	<i>OR</i>	<i>DE</i>	<i>CAD</i>	<i>acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>OR</i>	<i>DS</i>
<b>511</b>	EI	ER	ON	<b>541</b>  Baja solicitada EI	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		

<b>COMUNICACIONES</b>					<b>RESPUESTAS</b>		
	<i>OR</i>	<i>DE</i>	<i>CAD</i>	<i>acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>OR</i>	<i>DS</i>
<b>512</b>	ER	EI	ON	<b>542</b>  Baja solicitada ER	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS</b>		
					<b>RESPUESTAS GENERALES</b>		
					<b>DOCUMENTACIÓN ADICIONAL</b>		