



## ***Sistema de Gestión de Recobros. Descripción del Servicio***

<b>Autor:</b>	<i>Desarrollo de Negocio y Gestión de Servicios</i>
<b>Título del documento:</b>	<i>Sistema de Gestión de Recobros. Descripción del Servicio</i>
<b>Número de páginas:</b>	<i>23 (portada incluida)</i>
<b>Código:</b>	<i>217_SGR_PLA_DOC</i>
<b>Versión:</b>	<i>04.1</i>
<b>Fecha de última modificación:</b>	<i>6 de octubre de 2011</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, 11

## 1. Historia de Versiones

Versión	Fecha	Modificaciones sobre versión anterior
V01	01/04/2007	Primera versión de este documento
V02	05/11/2007	Cambios menores
V03	14/12/2010	<p>Se excluyen los "Daños personales" como tipo de daños posibles que pudieran ser tramitados por el Sistema SGR en el punto 5. Alcance del Servicio.</p> <p>Se enfatiza que los recobros hacen referencia a siniestros de daños materiales en distintos párrafos.</p>
V04.1	06/10/2011	<p>Se actualizan las normas básicas de cada procedimiento, en consecuencia con la evolución de las Normas establecidas en el Grupo de Trabajo.</p> <p>Se actualizan las normas básicas de cada procedimiento, en consecuencia con la evolución de las Normas establecidas en el Grupo de Trabajo.</p> <p><b><u>Motivos de Rechazo</u></b></p> <p>Se incluye un nuevo motivo de rechazo por "línea de actuación no activa".</p> <p>Es responsabilidad de la entidad que recibe el recobro considerar si entra dentro de las líneas de actuación incluidas por su parte en SGR y aceptar o rechazar en consecuencia.</p> <p><b><u>Conceptos objeto de Recobro</u></b></p> <p>Los gastos de los reparadores (visitas, viajes, gestión) sólo se podrán recobrar cuando formen parte de los trabajos realizados, y en ningún caso se podrá reclamar estos gastos sin que haya existido reparación posterior.</p> <p><b><u>Negociación de Importes Tramo 2</u></b></p> <p>Al recibir una reclamación cuando se hayan <b>abonado parcialmente los daños</b> directamente al asegurado perjudicado, el causante emitirá una notificación una contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe ya atendido. <b>Es obligatorio aportar los justificantes de pago y el desglose de los conceptos atendidos.</b></p> <p>Al recibir una reclamación cuando <b>exista franquicia en el causante</b> se emitirá una notificación de contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe de la franquicia. <b>No será obligatorio aportar la documentación</b> que acredite la franquicia</p> <p><b><u>Obligatoriedad de la Documentación</u></b></p>

		<p>Se acuerda <b>eliminar la obligatoriedad de envío de la peritación</b> para cualquier importe. No podrá ser requerida como documentación obligatoria y su no aportación no podrá ser motivo de rehusé.</p> <p>En los rechazos de "reclamación daños atendidos por causante" la documentación será obligatoria y debe incluir el desglose de los conceptos pagados o la factura de la reparación.</p> <p><b><u>Obligatoriedad de datos</u></b></p> <p>De forma genérica los mensajes de rechazo no tienen documentación obligatoria pero es obligatorio aportar en el campo "Observaciones" explicaciones adicionales que justifiquen el rechazo.</p> <p>La descripción del siniestro es obligatoria con el objetivo de incluir siempre una breve explicación de los motivos del siniestro, en la medida que esto sea posible.</p>
--	--	--

## **2. Índice**

<b>1. HISTORIA DE VERSIONES</b>	<b>2</b>
<b>2. INDICE</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETO</b>	<b>5</b>
<b>4. REQUERIMIENTOS DEL NUEVO SERVICIO</b>	<b>6</b>
<b>5. ALCANCE DEL SERVICIO</b>	<b>7</b>
<b>6. LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>7. LÍMITES CUANTITATIVOS</b>	<b>9</b>
<b>8. NORMAS DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>10</b>
8.1. PROCEDIMIENTO 1 (HASTA 1.200 €)	10
8.2. PROCEDIMIENTO 2 (HASTA 12.000 €)	12
8.3. PROCEDIMIENTO 3 (MÁS DE 12.000 € Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS).	14
<b>9. INFORMACIÓN ASOCIADA A LA RECLAMACIÓN</b>	<b>15</b>
9.1. INFORMACIÓN ENVIADA POR LA ENTIDAD QUE INICIA	15
9.2. INFORMACIÓN MODIFICABLE POR LA ENTIDAD QUE RECIBE LA RECLAMACIÓN	18
<b>10. ESCENARIOS DE TRAMITACIÓN</b>	<b>19</b>
10.1. PERFILES DE USUARIO	19
<b>11. SEGURIDAD</b>	<b>21</b>
<b>12. SUBANEXO I. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>22</b>
<b>13. SUBANEXO II. NORMAS DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>23</b>

### **3. Objeto**

El objeto del Sistema de Gestión de Recobros (en adelante SGR), es dotar a las entidades aseguradoras de una plataforma que les permita automatizar los trámites derivados de las gestiones que tienen que realizar entre ellas, para la ejecución de recobros en los siniestros de daños materiales.

Debido a la buena experiencia en la automatización de los procesos que requieren del intercambio de información entre las entidades aseguradoras: tramitación daños materiales, pago prestaciones de asistencia sanitaria, recobro daños agua, etc., a través de TIREA como Centro de Servicios, parece oportuno aprovechar estas ventajas para diseñar un Servicio que defina unas normas de actuación entre las entidades y proporcione la fiabilidad de la comunicación informática para el tratamiento de estas gestiones.

La puesta en marcha del servicio SGR, conlleva por tanto, la definición de unas Normas de Funcionamiento entre las entidades participantes (Anexo I), donde se establece la tipología de gestiones a tener en cuenta y las normas de actuación necesarias en cada uno de estos trámites: recobros, reclamación de daños.

## 4. Requerimientos del nuevo Servicio

La decisión de abordar el proyecto de desarrollo de un Servicio que automatice la tramitación de las Entidades Aseguradoras, parte de la necesidad de definir unos requerimientos de carácter general, que pueden resumirse en los siguientes puntos:

- ❑ Diseñar una solución:
  - Que dé cabida a toda la tipología de recobros, independientemente del grupo e gestión involucrado: AUTOS, DIVERSOS, siempre y cuando uno de los implicados sea siempre DIVERSOS.
  - Que permita la distribución automática de reclamaciones a los distintos tramitadores en función del grupo de gestión.
  - Que posibilite su evolución: implantación de nuevas funcionalidades y avances tecnológicos.
  - Que defina un canal de comunicación para que las entidades puedan intercambiar documentación de otros tipos de tramitación: reclamación de daños materiales, tramitación de siniestros,...
- ❑ Aumentar la agilidad del sistema actual, mejorando también substancialmente su fiabilidad.
- ❑ Utilizar la infraestructura técnica actual, ya empleada por las Entidades Aseguradoras y TIREA para otros servicios de valor añadido.
- ❑ Establecer las normas de procedimiento para cada tipo de gestión, con la definición de los Reglamentos de mensajes codificados, mediante los cuales se establecerá el flujo de información entre Entidades Aseguradoras.
- ❑ Disponer de un entorno de comunicaciones que resuelva la convivencia entre diferentes plataformas, garantizando la compatibilidad y conectividad con los Sistemas de Información actuales de las organizaciones participantes, y provocando en ellos un impacto mínimo.
- ❑ Implementar todas las medidas de seguridad en función de los requerimientos de cada una de las tipologías de siniestros.
- ❑ Implicación del Grupo de trabajo. Esta participación se considera imprescindible por la necesidad de disponer en detalle de los requisitos del sistema a desarrollar, que permita a las áreas usuarias asumirlo en su totalidad en las fases de implantación.
- ❑ La ejecución del proyecto se realizará dentro del marco metodológico integral definido por TIREA para el diseño, desarrollo y explotación de servicios de valor añadido para el sector asegurador.

## 5. Alcance del servicio

El Servicio SGR dará cabida tanto a las gestiones de recobro, como a las gestiones de reclamación de daños, todo ello en relación con los siniestros de daños materiales, definiendo tres tipos de gestión:

- Tipo 1. Recobros Generales.

Se incluye también los recobros por concurrencia de seguros.

- Tipo 2. Recobros Ampliados.

Tratamiento para las franquicias, tablas de equidad, infraseguros, etc... -.

Una reclamación de recobro ampliado irá siempre ligada a una reclamación de recobro general.

- Tipo 3. Reclamación de daños.

Sistema como medio de comunicación entre las entidades, para agilizar el proceso entre las mismas.

Las reclamaciones de los tipos 1 y 2 cubrirían el 100% de las gestiones de recobro; el motivo de separar las gestiones en dos grupos, es agilizar las primeras frente a las segundas y disponer de información individualizada para la obtención de datos estadísticos.

El sistema SGR no discriminará los recobros en función del número de implicados en el siniestro. Se podrán gestionar:

- Siniestros con uno o más perjudicados
- Siniestros con uno o más causantes.

No se establece ningún límite en cuanto al número de reclamaciones a iniciar por el sistema, para un mismo siniestro.

El sistema SGR no discriminará por tipo de daños:

- Daños materiales
- Daños estéticos
- Pérdida de beneficios
- En general cualquier indemnización pagada por cobertura de daños propios

## 6. Líneas de actuación

Se define en SGR, el concepto 'Línea de actuación' que permite establecer una clasificación en base a la tipología de las pólizas implicadas en el siniestro.

- Autos
  - Daños materiales
- Diversos
  - Hogar
  - Comunidades
  - Comercios
  - Empresas
  - RC
  - Transporte

En las reclamaciones tramitadas por SGR, al menos una de las dos pólizas implicadas (perjudicada y/o causante) debe pertenecer a las líneas del grupo de diversos.

Las entidades podrán seleccionar qué líneas de actuación van a incorporar en su gestión a través de SGR. Para que el Servicio aporte valor, se establece un grupo mínimo de líneas de actuación requerido para todas las entidades que se adhieran al SGR

- Diversos
  - Hogar
  - Comunidades
  - Comercios

Las entidades sólo podrán enviar y recibir reclamaciones de pólizas que estén asociadas a una de sus líneas de actuación.

La información que se exija a las entidades en el inicio de la tramitación dependerá de la líneas que aplique.

## 7. Límites cuantitativos

Con respecto a los importes asociados a las reclamaciones a tramitar por el sistema, se establecen las siguientes consideraciones:

- No se establecen costes medios de compensación.
- Las reclamaciones se realizarán por el importe total a recobrar (tramitar).
- En el importe a recobrar se incluirá, si procede, la parte correspondiente a la franquicia.
- No hay limitación por importe total del siniestro, pero sí se definen operativas distintas en función de la cuantía. En este caso el importe de referencia sería el primer importe propuesto.

Pago de las indemnizaciones entre entidades

- El sistema SGR tendrá incorporado la gestión automática del pago a través del módulo de compensación, con la misma operativa al utilizado en el resto de servicios sectoriales operativos a la fecha.

## 8. Normas de procedimiento

Se definen a continuación las principales normas aplicables al Sistema. Para información en detalle consulte el documento específico de Normas de Procedimiento.

### 8.1. Procedimiento 1 (Hasta 1.200 €)

#### Aplicación

De aplicación a la tramitación de **recobros generales y recobros ampliados**, cuyo importe se encuentre en tramo1, es decir no supere los 1.200 €.

#### Principios básicos

Este procedimiento tiene asociado un reglamento de mensajes, definido en base a los siguientes principios:

- Se establecen diálogos prefijados de gestión, mensajes y respuestas.
- Se establecen plazos para contestar.
- Se establecen aceptaciones tácitas si la entidad supuestamente causante no contesta.
- La entidad que recibe la reclamación podrá rehusar por los motivos siguientes:
  - Inexistencia de seguro.
  - El asegurado no es civilmente responsable de los daños reclamados
  - Los daños al perjudicado ya han sido atendidos por la entidad aseguradora del causante (aportando el desglose de los conceptos pagados o la factura de la reparación).
  - El siniestro se encuentra prescrito.
  - No se dispone de cobertura por la póliza contratada.
  - La fecha de siniestro es anterior a la adhesión efectiva de la entidad al Servicio.
  - Presunta Irregularidad de Exclusión de Ley de Contrato de Seguro (IE\_LCS)
  - La línea de actuación no está activa en el Sistema (siendo responsabilidad de la entidad que recibe el recobro considerar si entra dentro de las líneas de actuación incluidas por su parte en SGR)
- La entidad que inicia la reclamación podrá en todo momento solicitar la baja.

- ❑ La entidad que recibe la reclamación podrá solicitar más información si los documentos enviados no corresponden con el siniestro, son ilegibles o incompletos.
- ❑ Las entidades podrán intercambiar documentación adicional a lo largo del diálogo.
- ❑ Como norma general, no se define fase de negociación de importes (no se discute el importe, si está justificado y/o documentado) no habiendo contraoferta de importe por parte de la entidad causante, excepto:
  - Al recibir una reclamación cuando se hayan **abonado parcialmente los daños** directamente al asegurado perjudicado, el causante emitirá una notificación una contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe ya atendido. **Es obligatorio aportar los justificantes de pago y el desglose de los conceptos atendidos.**
  - Al recibir una reclamación cuando **exista franquicia en el causante** se emitirá una notificación de contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe de la franquicia. **No será obligatorio aportar la documentación** que acredite la franquicia.

#### **Documentación obligatoria Inicio de Reclamación:**

En el **inicio de la reclamación**, además de la correspondiente descripción de siniestro, la entidad perjudicada que propone importe (menor que 1.200 €), se le exigirá aportar:

- ❑ Documentación que **'acredite'** la parte del importe reclamado que se corresponde con el pago realizado al asegurado: factura, la peritación, 'print' de pantalla donde se recoja la información.
- ❑ Documentación que **'acredite'** el detalle de los conceptos abonados: peritación, presupuesto, 'print' de pantalla donde se recoja la información.

#### **Documentación obligatoria Negociación de importes**

Al emitir el causante una **contraoferta por daños atendidos por causante** es obligatorio aportar los justificantes de **pago y el desglose** de los conceptos atendidos

#### **Documentación obligatoria Rehúse de recobro**

En el rehúse por **daños atendidos por causante** la documentación será obligatoria y debe incluir el desglose de los **conceptos pagados o la factura** de la reparación.

## **8.2. Procedimiento 2 (Hasta 12.000 €)**

### **Aplicación**

De aplicación a la tramitación de **recobros generales y recobros ampliados**, cuyo importe se encuentre en tramo2, es decir, en el intervalo 1.200 €, 12.000 €.

### **Principios básicos**

Este procedimiento tiene asociado un reglamento de mensajes que se define en base a los siguientes principios:

- Se establecen diálogos prefijados de gestión, mensajes y respuestas.
- Se establecen plazos para contestar.
- Se establecen aceptaciones tácitas con preaviso, si la entidad supuestamente causante no contesta. Antes de generar el mensaje de aceptación, el sistema avisa a la entidad causante y le amplía el plazo de respuesta.
- La entidad que recibe la reclamación puede rehusar por los motivos siguientes:
  - Inexistencia de seguro.
  - El asegurado no es civilmente responsable de los daños reclamados
  - Los daños al perjudicado ya han sido atendidos por la entidad aseguradora del causante (aportando el desglose de los conceptos pagados o la factura de la reparación).
  - El siniestro se encuentra prescrito.
  - No se dispone de cobertura por la póliza contratada.
  - La fecha de siniestro es anterior a la adhesión efectiva de la entidad al Servicio.
  - Presunta Irregularidad de Exclusión de Ley de Contrato de Seguro (IE\_LCS).
  - La línea de actuación no está activa en el Sistema (siendo responsabilidad de la entidad que recibe el recobro considerar si entra dentro de las líneas de actuación incluidas por su parte en SGR)
- La entidad que inicia la reclamación podrá en todo momento solicitar la baja.
- La entidad que recibe la reclamación podrá solicitar más información adicional del siniestro.
- A petición de la entidad causante, se habilita el intercambio datos para que dicha entidad realice la peritación.

- Hay fase de negociación de importes:
  - La entidad causante sólo podrá realizar una contraoferta, si la diferencia con el importe reclamado, es superior en un 10% o en 500 euros.
  - Si la entidad causante no ha realizado peritación, aceptará el informe de peritación aportado por la entidad perjudicada.
  - Al recibir una reclamación cuando se hayan **abonado parcialmente los daños** directamente al asegurado perjudicado, el causante emitirá una notificación una contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe ya atendido. **Es obligatorio aportar los justificantes de pago y el desglose de los conceptos atendidos.**
  - Al recibir una reclamación cuando **exista franquicia en el causante** se emitirá una notificación de contraoferta indicando el importe de la reclamación recibida descontando el importe de la franquicia. **No será obligatorio aportar la documentación** que acredite la franquicia.
- Las entidades podrán intercambiar documentación adicional a lo largo del diálogo.

#### **Documentación obligatoria Inicio de recobro**

Será obligatorio, además de la correspondiente descripción de siniestro, el envío de la siguiente documentación cuando se reclame un importe de recobro en tramo 2.

- Documentación que **'acredite'** la parte del importe reclamado que se corresponde con el pago realizado al asegurado: factura, la peritación, 'print' de pantalla donde se recoja la información.
- Documentación que **'acredite'** el detalle de los conceptos abonados: peritación, presupuesto, 'print' de pantalla donde se recoja la información.

La entidad enviará la peritación siempre que se disponga de ella, y en los casos en los que no se disponga de este documento se enviará la factura y/o copia del comprobante de pago, así como cualquier otro documento que aporte información sobre el siniestro.

#### **Documentación obligatoria Negociación de importes**

- Cuando la entidad perjudicada **propone** importe
- Cuando la entidad causante **contraoferta ultimo importe**
- Al emitir el causante una **contraoferta por daños atendidos por causante** es obligatorio aportar los justificantes de pago y el desglose de los conceptos atendidos

#### **Documentación obligatoria Rehúse de recobro**

En el rehúse **por daños atendidos por causante**, la documentación es obligatoria y debe incluir el desglose de los conceptos pagados o la factura de la reparación.

### **8.3. Procedimiento 3 (Más de 12.000 € y Reclamación de Daños).**

#### **Aplicación**

De aplicación a la tramitación de **recobros generales y ampliados** cuyo importe se encuentre en tramo 3, es decir, **supere los 12.000 €**, y a todas las gestiones derivadas de **reclamación de daños** con independencia de la cuantía del importe.

#### **Principios básicos**

Este procedimiento tendrá asociado un reglamento de mensajes, que se definirá en base a los siguientes principios:

- Se establecen diálogos prefijados de gestión, mensajes y respuestas.
- No** se establecen aceptaciones tácitas.
- Se establecen plazos para contestar.
- Una vez iniciada la reclamación:
  - Durante el diálogo, la reclamación permanecerá abierta mientras las entidades sigan enviando comunicaciones.
- Ambas entidades podrán en todo momento solicitar la baja.
- Se intercambian datos para que la entidad realice la peritación.
- El sistema permitirá adjuntar documentación en todo momento:
  - Los importes propuestos por la entidad perjudicada.
  - La contraoferta propuesta por la entidad causante.
  - A los rehúses emitidos por la entidad causante.

## 9. Información asociada a la reclamación

### 9.1. Información enviada por la entidad que inicia

En el inicio de la reclamación, la entidad que abre la reclamación deberá aportar la siguiente información:

O: Obligatorio / N; No obligatorio

(\*) dato a validar en tablas del servicio.

	Diversos					Autos
	hogar	Comuni- dades	Comer- cio	Empresa / RC	Trans- porte	D.M.
<b>Datos entidad que reclama</b>						
<b>Código DGS (*)</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Línea de actuación</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Referencia del siniestro</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Póliza del perjudicado</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Tipo de recobro</b> (subrogación o concurrencia)	O	O	O	O	O	O
<b>Tipo de siniestro</b> (agua, no agua)	O	O	O	O	O	O
<b>Entidad reclamada</b>						
<b>Código DGS</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Línea de actuación</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Referencia de siniestro</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Póliza del causante</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Siniestro</b>						
<b>Fecha de ocurrencia</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Lugar de ocurrencia</b>	O	O	O	O	O	O

	Diversos					Autos
	hogar	Comuni- dades	Comer- cio	Empresa / RC	Trans- porte	D.M.
Calle	O	O	O	O	N	N
Numero de la calle	O	O	O	O	N	N
Código postal	O	O	O	O	N	N
Descripción del domicilio	O	O	O	O	-	-
Provincia (*)	O	O	O	O	O	O
Carretera	-	-	-	-	N	N
Punto Kilométrico	-	-	-	-	N	N
<b>Descripción</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Perjudicado</b>						
<b>Identificación del perjudicado</b>						
Matrícula	-	-	-	-	O	O
Empresa/ comercio	-	-	O	O	-	-
Domicilio	O	O	O	O	-	-
Calle	O	O	O	O	-	-
Nro de la calle	O	O	O	O	-	-
Código postal	O	O	O	O	-	-
Descripción del domicilio	O	O	O	O	-	-
Provincia (*)	O	O	O	O		
Objeto asegurado	N	N	N	N	N	N
<b>Descripción adicional</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Causante</b>						
<b>Identificación del causante</b> (algún dato cumplimentado)	O	O	O	O	O	O
Matrícula	-	-	-	-	O	O

	Diversos					Autos
	hogar	Comuni- dades	Comer- cio	Empresa / RC	Trans- porte	D.M.
Empresa/ comercio	-	-	N	N	-	-
Domicilio	N	N	N	N	-	-
Calle	N	N	N	N	-	-
Nro de la calle	N	N	N	N	-	-
Código postal	N	N	N	N	-	-
Descripción del domicilio	N	N	N	N	-	-
Provincia (*)	N	N	N	N	-	-
Objeto asegurado	N	N	N	N	N	N
<b>Descripción adicional</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Importes</b>						
<b>Importe</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Importe asociado a fraudicia</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Otros datos</b>						
<b>Observaciones</b>	N	N	N	N	N	N

## **9.2. Información modificable por la entidad que recibe la reclamación**

La entidad que recibe la reclamación podrá modificar los datos de:

	Diversos					Autos
	hogar	Comuni- dades	Comercio	Empre- -sa	Trans- porte	D.M.
<b>Entidad reclamada</b>						
<b>Línea de actuación</b>	O	O	O	O	O	O
<b>Póliza del causante</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Referencia del siniestro</b>	N	N	N	N	N	N
<b>Causante</b>						
<b>Identificación del perjudicado</b> (algún dato cumplimentado)	O	O	O	O	O	o
Matrícula	-	-	-	-	O	O
Empresa/ comercio	-	-	N	N	-	-
Domicilio	N	N	N	N	-	-
Calle	N	N	N	N	-	-
Nro de la calle	N	N	N	N	-	-
Código postal	N	N	N	N	-	-
Descripción del domicilio	N	N	N	N	-	-
Provincia (*)	N	N	N	N	-	-
Objeto asegurado	N	N	N	N	N	N
<b>Descripción adicional</b>	N	N	N	N	N	N

## 10. Escenarios de tramitación

El nuevo servicio SGR, pone a disposición varios escenarios de tramitación, en función de la integración que las entidades realicen con sus sistemas informáticos de tramitación.

- Fase de puesta en marcha: Envío y recepción de las comunicaciones a través de la página WEB de TIREA.
- Envío y recepción de las comunicaciones a través de ficheros con formatos predefinidos.

Ambos escenarios son compatibles.

### 10.1. Perfiles de usuario

En la tramitación a través de la página WEB, se definen los perfiles de usuario, en función de los siguientes criterios:

- Gestión a realizar por el usuario

Determinará las opciones que podrá gestionar dentro del aplicativo WEB.

- Opciones de consultas
- Opciones de Tramitación
- Todos

- Tipo de tramitación:

Determinará que reclamaciones podrá visualizar o gestionar (en función de perfil de gestión)

- Recobros: generales + ampliados
- Recobro generales
- Recobros ampliados
- Otras reclamaciones
- Todos

- Línea de actuación

Determinará que reclamaciones podrá visualizar o gestionar (en función de perfil de gestión, y en función del tipo de tramitación)

- Todas las líneas

- Todas las líneas de Diversos
  - Diversos Hogar
  - Diversos Comunidades
  - Diversos Comercios
  - Diversos Empresa
  - Responsabilidad Civil
  - Diversos Transporte
  - Autos Daños materiales
- Otros criterios

Determina que reclamaciones puede visualizar o gestionar (en función de perfil de gestión, el tipo de tramitación, y la línea de actuación)

- Provincia
- Tipo de siniestro
- Importe a recobrar

<b>Tipo de gestión</b>	<b>Tipo de tramitación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Otros criterios</b>
TODO CONSULTAS GESTIÓN	TODOS RECOBROS Recobros generales Recobros ampliados RECLAMACIÓN DE DAÑOS	TODOS DIVERSOS Diversos. HOGAR Diversos. COMUNIDADES Diversos. COMERCIOS Diversos. EMPRESA Diversos.RC Diversos. TRANSPORTE AUTOS. Daños materiales	PROVINCIA TIPO DE SINIESTRO IMPORTE

## 11. Seguridad

En TIREA, como empresa dedicada a la prestación de servicios de valor añadido, es de obligado cumplimiento la disposición de las medidas de seguridad físicas, lógicas y jurídicas asociadas a la prestación de servicios, en concreto para la prestación del Servicio SGR.

- Seguridad Física: protección de las instalaciones ante las amenazas físicas, planes de contingencia, control de acceso físico, etc.
- Seguridad Lógica: protección de la información y de los sistemas en su propio medio.
- Seguridad Jurídica: aspectos relativos a la legislación en materia de seguridad; control y seguimiento del cumplimiento de los objetivos internos y externos de seguridad.

La Dirección de TIREA ha asumido un compromiso total en la definición y aplicación de una política de seguridad global, que garantice a todos los participantes unos niveles de seguridad óptimos en todas las operaciones que realicen en el Centro Servicios de TIREA.

El servicio SGR (Sistema de Gestión de Recobros) tiene por objetivo agilizar y simplificar mediante su automatización, los procesos de recobro entre entidades aseguradoras.

Los datos intercambiados en el sistema provienen de los ficheros pertenecientes a las entidades, siendo ambas las responsables del cumplimiento de sus obligaciones como Responsables de los Ficheros. TIREA como empresa a quién se le ha encargado la prestación del servicio, deberá implementar las medidas de seguridad acordes con la información intercambiada, y que se detallan en el contrato.

## **12. Subanexo I. Normas de Funcionamiento**

**(Se adjunta documento)**

## **13. Subanexo II. Normas de Procedimiento**

**(Se adjunta documento)**