



Manual de Usuario Web

Sistema de Gestión de Recobros

Autor:	<i>Desarrollo de Negocio y Gestion de Servicios</i>
Título del documento:	<i>Manual de Usuario Web</i>
Número de páginas:	<i>43 (portada incluida)</i>
Código:	<i>217_SGR_PLA_DOC</i>
Versión:	<i>07</i>
Fecha de última modificación:	<i>24 de enero de 2014</i>
Distribución:	<i>Usuarios Sistema SGR</i>
	<i>Compruebe que esta es la última versión del documento</i>
Contactar en :	<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, 14

1. Historia de Versiones

Versión	Fecha	Modificaciones sobre versión anterior
		Versiones anteriores del documento: 217_ SGR_ DES_ DOC_ MANUAL_ DE_ USUARIO
V01	20/01/2010	Versión inicial del documento
V02	07/06/2010	Se modifica el manual para incluir las ultimas funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de incluir ficheros en formato MS Word como parte de la documentación. • La modificación del campo "Situación" para que no sea necesario rellenarlo en el caso de las Reclamaciones de Daños con las actuales opciones de "Subrogación" o "Concurrencia" • La inclusión de una nueva columna en los resultados de las búsquedas de recobros en los que se incluya la situación de la reclamación ("Subrogación" o "Concurrencia") • La posibilidad de reasignar no solamente una delegación sino un tramitador específico dentro de la delegación • La inclusión de una nueva columna en los resultados de las búsquedas de recobros con el código de tramitador asignado, para aquellas entidades que utilizan en código de tramitador • La ampliación de posibilidades de filtro en la Consulta de Saldos.
V03	13/01/2011	Se incluye el apartado 6.5.9. de Auto-asignación de reclamaciones a la Delegación propia.
V04	26/04/2011	Se adapta a la nueva estructura de navegación. Se corrige la errata del peso permitido por documento. Contempla las nuevas funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye en la consulta "Por Reclamacion/Siniestro" el periodo consultable desde/hasta para Fecha de finalización (cuando la reclamación pasa a estado Finalizado) • Diferenciar en el listado de Tareas Pendientes la reclamación que ha recibido un mensaje 200 (Aviso de tácita) con toda la línea de la reclamación en rojo. • En inicio de reclamación de Reclamación de Daños, se incluye un nuevo campo de "importe estimado" informativo. Este importe no debe tomarse como la propuesta de importe que necesariamente deberá ser emitido como paso previo al recobro. • Nueva columna "Situación" en detalle de la consulta de saldos. • Gestión de múltiples Delegaciones por usuario.

V04.1	06/10/2011	Se actualiza el logotipo del Servicio
V05	17/11/2011	Se actualizan las pantallas.
V06	15/02/2012	Se incluye la nueva funcionalidad para gestionar la notificación de mensaje nuevo (marcar como no leído). Se actualiza el apartado "Adjuntar Documentación"
V07	24/01/2014	Se incluye nuevas funcionalidades de: - ajuste del área de contenido para que no se desajuste cuando la pantalla del usuario es muy grande. - redimensionado de columnas en los listados. - posibilidad de borrar un fichero de la lista cuando se da de alta un mensaje de documentación.

2. Índice

1. HISTORIA DE VERSIONES	2
2. INDICE	4
3. INTRODUCCIÓN	6
3.1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	6
3.1. INTERLOCUTOR EN ENTIDADES OPERATIVAS EN SGR	7
3.1. AYUDA	7
4. OBJETO	8
5. ACCESO AL SERVICIO	9
5.1. AVISO LOPD	10
6. MENÚ "GESTIÓN"	11
6.1. TAREAS PENDIENTES Y REALIZADAS	12
6.1.1. PÁGINA DE FILTRO	13
6.1.2. LISTADO DE RECLAMACIONES	13
6.1.3. COLORES EN LAS RECLAMACIONES	14
6.1.4. ENVIAR RESPUESTAS A MENSAJES	15
6.1.5. GESTIONAR LA NOTIFICACIÓN DE MENSAJE NUEVO	17
6.2. INICIAR UN RECOBRO (GENERAL O AMPLIADO)	17
6.3. INICIAR UNA RECLAMACIÓN DE DAÑOS	21
6.4. ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN	26
6.4.6. AL PROPONER IMPORTE DE RECOBRO	26
6.4.7. PASOS PARA ADJUNTAR LA DOCUMENTACIÓN	27
6.5. OTRAS OPCIONES DE SU USUARIO	28
6.5.8. SELECCIONAR DELEGACIÓN	28
6.5.9. REASIGNAR RECOBRO A OTRA DELEGACIÓN Y/O TRAMITADOR	29
6.5.10. GESTIONAR RECOBRO DE OTRO TRAMITADOR	30
6.5.11. AUTO-ASIGNACIÓN DE RECLAMACIONES A SU DELEGACIÓN	31
6.5.12. GESTIONAR VARIAS ENTIDADES	32
7. MENÚ "CONSULTAS".	33
7.1. POR RECLAMACIÓN / SINIESTRO	33
7.2. DATOS DEL PERJUDICADO/ CAUSANTE	34

7.1. MENSAJES	35
8. DESCARGA DE EXPEDIENTE EN FORMATO .PDF	37
9. VISUALIZAR LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	38
10. MENÚ "SALDOS"	39
10.1. CONSULTA DE SALDOS GENERADOS	39
10.2. EXPORTAR A MS EXCEL LA CONSULTA DE SALDOS	41
11. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	42
12. ANEXO I . SOLICITUD USUARIO ADICIONAL SGR	43

3. Introducción

El "Sistema de Gestión de Recobros" SGR es una plataforma unificada para la gestión del proceso de recobros (generales y ampliados) de todo tipo de daños materiales de ramos de Diversos (Hogar, Comunidades, Comercios, Responsabilidad Civil...) y reclamaciones de daños entre Entidades Aseguradoras.

Las pólizas intervinientes en el proceso pueden de Ramos Diversos y de Autos/Daños Materiales, aunque al **menos una debe ser de Diversos**. El servicio, extiende el alcance y funcionalidad del servicio CIDA, que cubre la gestión de recobros de siniestros sólo para los daños causados por agua.

La puesta en marcha del Sistema SGR, conlleva la aceptación de las **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**¹ del Sistema, 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.

El presente manual está dirigido al usuario final del Sistema SGR a través de la aplicación web, con perfil Gestión. Si el perfil de su usuario es de Consulta, el punto 6 de este manual no es aplicable a su usuario.

Con anterioridad a que Ud. disponga de acceso al sistema, su usuario habrá sido configurado por TIREA, acorde a los requerimientos solicitados para su usuario, por el **Interlocutor con TIREA** para el Servicio, designado por su Entidad Aseguradora.

3.1. Consideraciones preliminares

Algunas consideraciones preliminares sobre su usuario, en función de los requerimientos solicitados:

- ✓ Su usuario puede pertenecer a una **Delegación** virtual o a todas las creadas para su Entidad Aseguradora. Una **Delegación** agrupa a varios usuarios en función de criterios específicos establecidos previamente.

Si su Entidad ha decidido utilizar Delegaciones (también es posible no configurar Delegaciones para la Entidad), consulte también el apartado 6.5 Otras opciones de su usuario.

- ✓ Su usuario puede estar asociado a un **Código de Tramitador**. Si su usuario dispone de este código, la gestión de los recobros es la relativa exclusivamente a su código de tramitador y los no asignados para su Delegación. El Sistema marcará para Ud. con su código cada recobro que inicie, o conteste de los recobros nuevos recibidos en su Delegación. Los recobros nuevos recibidos llegarán a la Delegación que cumpla los

¹ Toda la documentación a la que se hace referencia en este documento se encuentra disponible en la web de TIREA www.tirea.es. Apartado "Servicio SGR"/ Documentación.

requisitos previos establecidos para cada Delegación. Los recobros que ya tengan un Código de Tramitador, sólo podrán ser gestionado por ese tramitador en concreto.²

- ✓ Si su Entidad ha decidido utilizar Código de Tramitador, consulte también el apartado 6.5 Otras opciones de su usuario.
- ✓ Su usuario puede **Gestionar varias Entidades** de un mismo Grupo Asegurador, en ese caso deberá posicionarse en la Entidad cuyos recobros desea gestionar antes de iniciar o contestar recobros. Consulte el apartado 6.5.9 Otras opciones de su usuario, para conocer cómo hacerlo.

Para la utilización del Sistema SGR, se recomienda la utilización del navegador Internet Explorer en su versión 6 o superior.

3.1. Interlocutor en Entidades Operativas en SGR

Cada entidad operativa en el Sistema ha designado un **Interlocutor con el resto de Entidades**, para tratar cualquier aspecto relativo a un recobro en particular, que necesite ser tratado fuera del Sistema SGR. Si necesita contactar con otra Entidad usuaria en el Sistema, por favor, hágalo a través de su Interlocutor.

3.1. Ayuda

Para cualquier consulta en referencia al funcionamiento del Sistema SGR:

Servicio de Atención a Usuarios de TIREA

Tel: 902 132 142 - email: sau@tirea.es

² Los recobros pueden posteriormente reasignarse a otra delegación y/o tramitador.

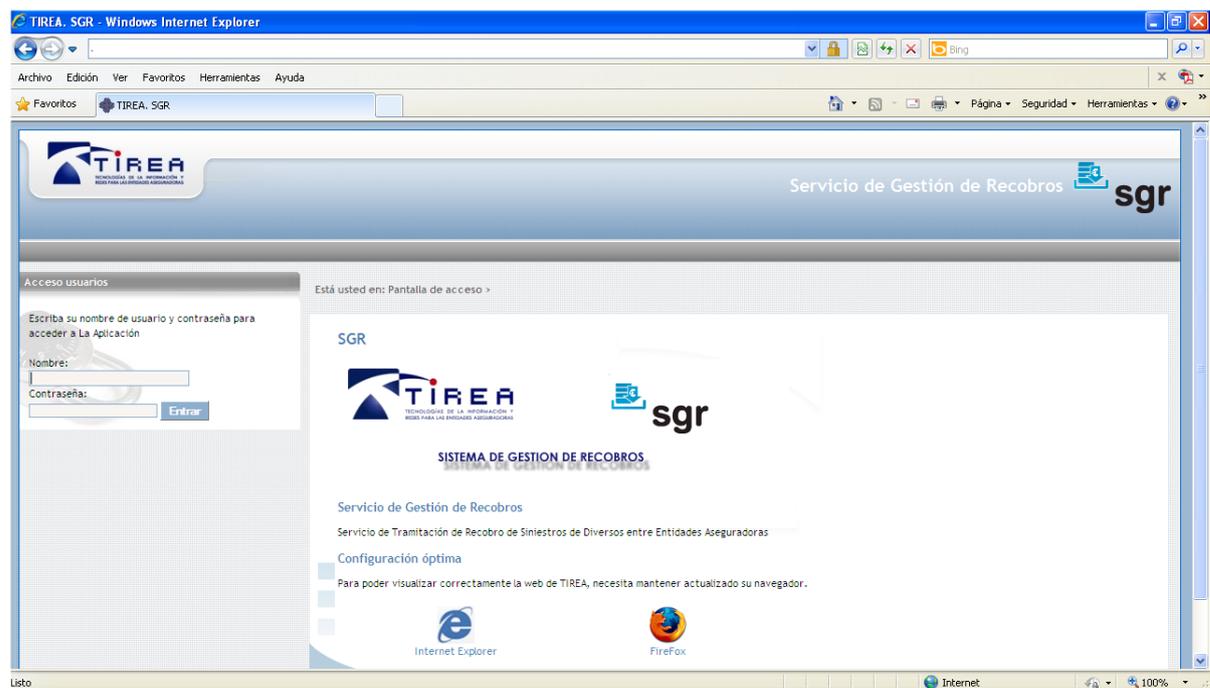
4. Objeto

En relación a las comunicaciones entre Entidades que se canalizarán a través de TIREA utilizando la plataforma para la gestión de recobros SGR, los usuarios (en función del perfil establecido) podrán a través de la página web del servicio SGR:

- Consultar los recobros iniciados y/o recibidos.
- Enviar respuestas a los mensajes.
- Iniciar recobros a otras Entidades Aseguradoras.
- Adjuntar la documentación requerida para la gestión del trámite.
- Consultar los saldos generados.

En los siguientes apartados se detalla:

- Acceso al Servicio.
- Funcionamiento de las Bandejas "Tareas Pendientes" y "Tareas Realizadas", para la gestión de los recobros.
- Inicio de recobros.
- Adjuntar documentación a los recobros.
- Visualización de documentación asociada a los recobros.
- Cómo consultar cualquier recobro.
- Cómo descargar un expediente de recobro del sistema.
- Cómo visualizar documentación adjunta a un recobro.
- Cómo consultar los recobros liquidados y exportar estos datos.



5. Acceso al Servicio

El acceso al servicio se realiza a través de la dirección <https://sgr.tirea.es/> o bien a través de la web de TIREA, www.tirea.es en el apartado de Servicio SGR.

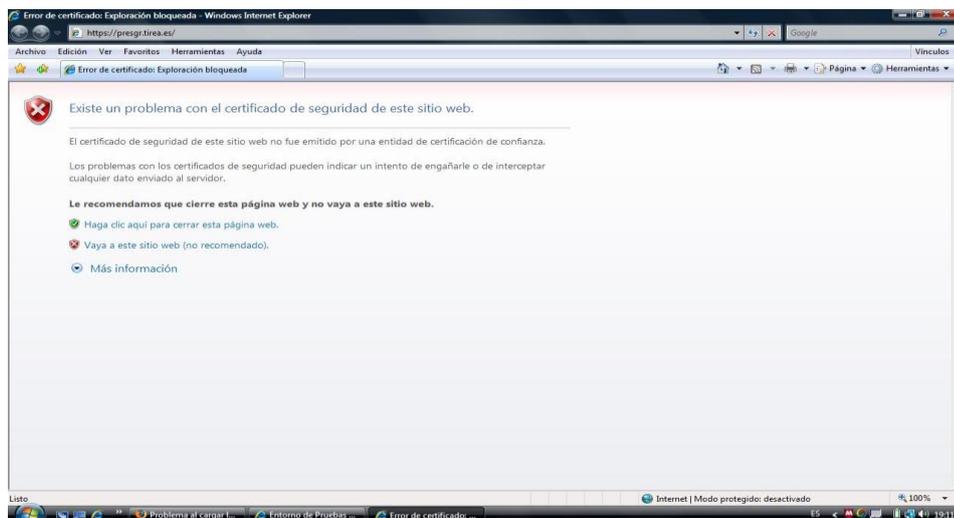
A continuación se muestra la página inicial del Sistema SGR, en la que se le solicitará el nombre de usuario y contraseña de acceso comunicado por TIREA.



El acceso al Sistema de Gestión de Recobros se realiza a través de una web segura.

Antes de acceder al servicio es aconsejable que su navegador tenga instalado el certificado digital correspondiente a la Autoridad de Certificación de TIREA (TIREA CA) para que sea reconocida como autoridad raíz fiable.

Si la Autoridad de Certificación de TIREA (TIREA CA) no estuviese instalada en su navegador, al acceder al servicio es posible que aparezcan mensajes que le advierten que el sitio web no es recomendado.

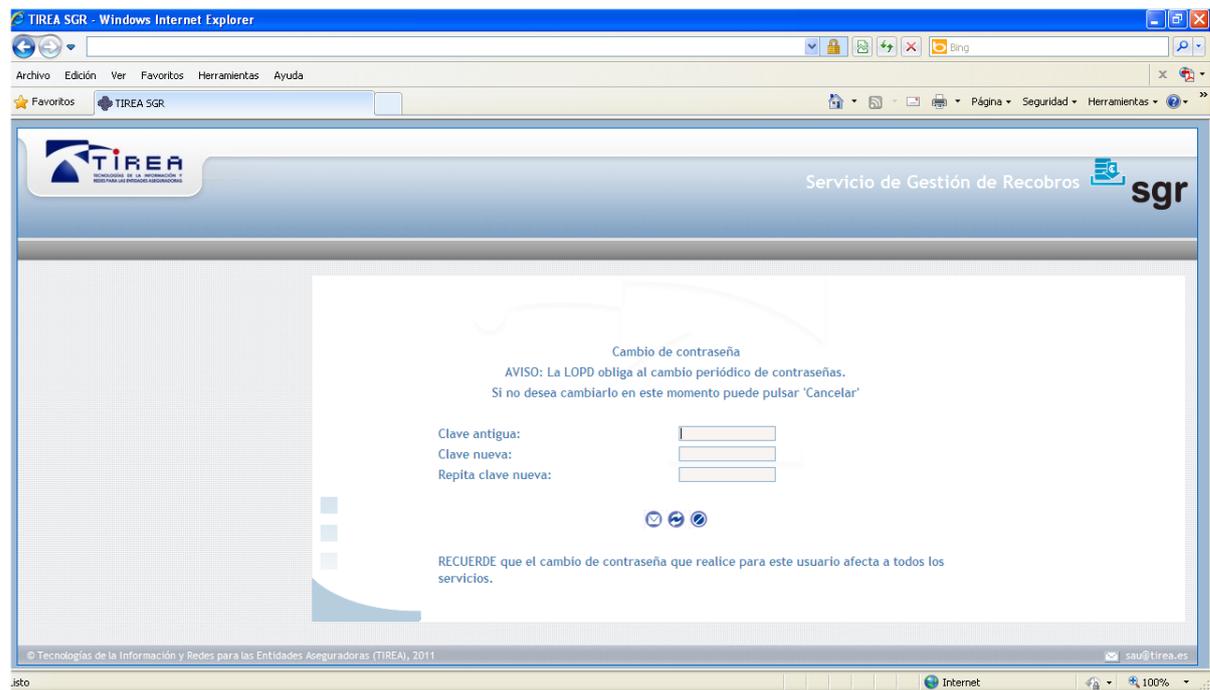


Para evitar este tipo de mensajes en su navegador (se puede obviar pulsando "Vaya a este sitio web") y conocer el procedimiento para reconocer TIREA CA como autoridad fiable, consulte el

documento **RECONOCIMIENTO DE TIREA CA** en nuestra web www.tirea.es o solicite soporte a nuestro Servicio de Atención a Usuarios.

5.1. Aviso LOPD

Tras validar el usuario y contraseña proporcionado por TIREA, aparecerá la siguiente pantalla.

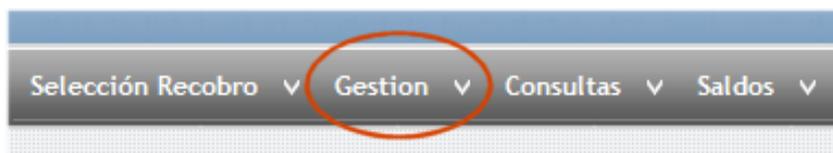


Pulse  para continuar sin cambiar la contraseña. Esta misma pantalla aparecerá cada 180 días para sugerirle que renueve su contraseña de acceso al servicio como recomienda la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Una vez iniciada la sesión, siempre podrá modificar su contraseña pulsando sobre el icono .

6. Menú "Gestión"

Si su usuario tiene perfil de Gestión, pulse sobre "Gestión" en el menú horizontal. Si su usuario sólo dispone de perfil Consulta, la aplicación no le mostrará esta opción.



Una vez establecidos los parámetros de usuario (y delegación) requeridos para su usuario, los mensajes destinados a su usuario pendientes de contestar o leer, podrán ser consultados en la aplicación bajo la opción "Tareas Pendientes".



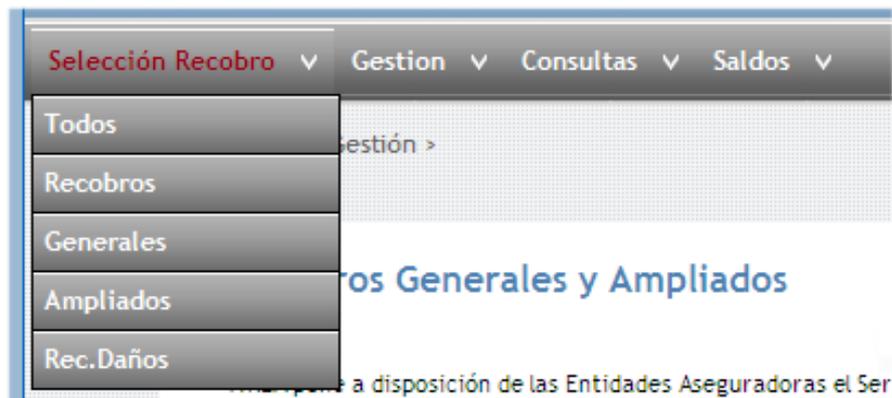
Los mensajes enviados que no tengan nuevas notificaciones, o notificaciones ya leídas que no requieran respuesta por su usuario podrán ser consultados en la aplicación bajo la opción "Tareas Realizadas".

Cuando la gestión del recobro finalice, la reclamación debe consultarse a través de la opción del menú horizontal "Consultas". Si la finalización de la gestión del recobro resultó en la liquidación del mismo, podrá además consultarse el resultado de la liquidación a través de la opción del menú horizontal "SalDOS".

6.1. Tareas Pendientes y Realizadas

A través de "Tareas Pendientes" se accederá, tanto a los recobros que tengan que ser contestados por su perfil de usuario, como a las notificaciones sobre aquellos para los que se haya recibido algún mensaje nuevo, estos últimos, una vez revisados, pasarán a la bandeja de "Tareas Realizadas".

NB: Los recobros de Tramo 3 (importes reclamados superiores a 12.000 €) y las Reclamaciones de Daños, no desaparecerán de su bandeja de "Tareas Pendientes" hasta su finalización.



Pasos a seguir:

1. Seleccione bajo el bloque del menú horizontal "Selección Recobro" el tipo de Recobro a gestionar:
 - Todos
 - Recobros (Generales y Ampliados)
 - Recobros Generales
 - Recobros Ampliados
 - Reclamación de Daños

NB: Las opciones disponibles dependerán de su perfil de usuario.

2. Seleccione del menú "Gestión" la opción "Tarea pendientes" o "Tareas Realizadas"
3. Aparecerá una página que permitirá filtrar la búsqueda por una serie de campos.

6.1.1. Página de Filtro

Tras pulsar sobre "Tareas Pendientes" o "Tareas Realizadas" se abrirá una página. En esta página podrá indicar algunos campos para limitar la búsqueda de recobros a visualizar, como por ejemplo, **Referencia de Siniestro**, **Provincia** o **Fecha** de ocurrencia del siniestro o **Tramo del Importe reclamado**.

Al introducir los criterios de búsqueda deseados, se obtendrá un listado de las reclamaciones que cumplen con los requisitos y a los que su perfil de usuario tiene acceso.

Enviar

Pulse **Enviar**, sin seleccionar nada, para ver todos los recobros en esa bandeja.

6.1.2. Listado de Reclamaciones

Ver criterios de búsqueda ▾

Posición: ■ Perjudicada ■ Causante

Resultados 1 al 10 de 103

Reclamación	Tramitador	Situación	Mensajes nuevos	^ Entidad contraria	Reqlamento	Fecha Caducidad	Referencia propia	Referencia contraria	Estado	Mensa
201090000068	TRAMITADOR_1	Subrogacion	SI	C0012	Tramo 2	Sin Caducidad		werwer	L	210
201090000072		Subrogacion	SI	C0026	Tramo 2	Sin Caducidad	456456456	545454	L	210
201190000055		Reclamación de daños	SI	C0058	Rec. Daños	27-02-11		asdf	P	114
201190000063		Subrogacion	SI	C0058	Tramo 2	20-03-11		erter	D	812
201190000005		Subrogacion	SI	C0058	Sin importe	08-02-11		werer	P	110
201190000061		Subrogacion	SI	C0058	Tramo 2	20-03-11	ertert	ertert	D	812
201190000014		Concurrencia	SI	C0058	Sin importe	28-02-11		eerer	D	313
201190000046		Subrogacion	SI	C0058	Tramo 2	13-03-11		wee	D	812
201090000099		Subrogacion	SI	C0058	Sin importe	Sin Caducidad	08231818		L	211
201190000035		Subrogacion	SI	C0058	Sin importe	09-02-11		ert	P	110

1 2 3 4 5 > >>

Para visualizar los criterios de búsqueda seleccionados pinchar en el símbolo "v" de la caja de título "Ver criterios de búsqueda".

Pulse sobre la cabecera de las columnas resultantes para ordenar los recobros/reclamaciones conforme a ese criterio de forma ascendente o descendente.



Con la últimas versiones de cada navegador (p.e: IE 9) es posible modificar el ancho de cada columna desplazando la cabecera al tamaño deseado.

Reclamación	Situación	Mensajes nuevos	Entidad contraria	Reglamento	Fecha Caducidad
201390000752	Subrogacion	NO	C0058	Sin importe	26-05-13
201390000751	Subrogacion	NO	C0058	Sin importe	26-05-13
201390000750	Subrogacion	NO	C0058	Sin importe	26-05-13
201390000771	Subrogacion	NO	T0000	Sin importe	16-07-13

6.1.3. Colores en las reclamaciones

Si la Reclamación aparece en **Azul**, ha sido iniciada por su Entidad como **Perjudicada**, si aparece en **Negro**, su Entidad es la supuesta **Causante**. Si la reclamación aparece toda en **Rojo** se trata de una reclamación de tramo 2 para la que ha recibido un mensaje de aviso de tática a la que es necesario que responda.

Reclamación	Situación	Mensajes nuevos	Entidad contraria	Reglamento	Fecha Caducidad	Referencia propia	Referencia contraria	Estado	Mensaje
201190000086	Subrogacion	NO	C0072	Sin importe	10-05-11	pruebas-exp3		P	110
201190000082	Subrogacion	NO	C0112	Sin importe	10-05-11	pruebas-exp2	pruebas-exp2	P	110
201190000083	Subrogacion	NO	C0112	Sin importe	10-05-11	pruebas-exp3	pruebas-exp3	P	110
201190000084	Subrogacion	NO	C0112	Sin importe	10-05-11	pruebas-exp	pruebas-exp	P	110
201190000081	Subrogacion	NO	C0112	Sin importe	10-05-11	pruebas-exp	pruebas-exp	P	110
201190000087	Subrogacion	SI	C0072	Tramo 2	04-06-11		hnhjmhj	D	812

- Reclamación:** valor secuencial de recobro en el Sistema SGR.
- Situación:** Subrogación o Concurrencia. (Reclamación de Daños en su caso)
- Mensajes Nuevos:** Valor "Si" si la reclamación es nueva o existe un nuevo mensaje.
- Reglamento:** Reglamento que aplica a cada recobro.
- Fecha de Caducidad:** Fecha en la que caduca el mensaje. Si la **fecha** aparece en **Rojo** se requiere una contestación de su parte (no sólo la lectura de la notificación), o se trata de un recobro de Tramo 3 o una Reclamación de Daños (siempre pendientes, hasta su finalización).
- Para ampliar información sobre el resto de los campos, posicione el puntero del ratón sobre el campo. Por ejemplo: si posiciona el ratón sobre el código de mensaje 114, aparecerá la leyenda "Inicia Reclamación de Daños".

Pulse sobre el enlace existente en cada número de "Reclamación", para acceder a los datos ampliados de ese Recobro y continuar con la gestión del mismo, enviando una respuesta.

NB: En el caso en el que la Entidad haya optado por utilizar el código de tramitador, junto a la columna "Reclamación" podrá ver otra columna con el tramitador que actualmente tiene asignada la reclamación. En blanco, si está pendiente de asignar a un tramitador en concreto.

Posición: ■ Perjudicada ■ Causante

Resultados 21 al 25 de 25

Reclamación	Tramitador	Situación	Entidad Perjudicada	Entidad Causante	Reglamento	Fecha Caducidad	Referencia Perjudicada	Referencia Causante	Estado	Mensajes
201090000131		Reclamacion de daños	C0732	C0058	Rec. Daños	13-09-10	vdfasdfsdf		P	114
201090000055	JMATEO	Reclamacion de daños	C0058	T0000	Rec. Daños	11-12-10	31101971		P	114
201090000126		Reclamacion de daños	C0732	C0058	Rec. Daños	12-12-10	6+5546+456+		P	114
201090000170		Reclamacion de daños	C0732	C0058	Rec. Daños	22-02-11	549874651687		P	114
201090000171	OBERNAL	Reclamacion de daños	C0058	C0732	Rec. Daños	25-02-11	4848487		P	114

6.1.4. Enviar respuestas a mensajes

Al seleccionar la reclamación que queremos contestar, se obtendrá la pantalla con los datos de la reclamación y el siniestro, perjudicado, causante y el flujo de mensajes.

NB: es muy importante indicar al contestar a un inicio de recobro su referencia y póliza en "Datos Entidad Causante" para la asignación posterior adecuada del posible pago generado.

Recobros Generales, Ampliados y Reclamación de Daños

< Gestión de siniestros >

Datos del siniestro < 200990000169 > v

Datos de la reclamación

Datos Entidad Perjudicada

Entidad:
 Referencia: 992224441
 Póliza: 28410000
 Línea: [Diversos]Hogar

Datos Entidad Causante

Entidad: Entidad pruebas TIREA
 Referencia:
 Póliza: 24222265
 Línea: [Diversos]Hogar
 Delegación:

Datos del siniestro

Situación: Subrogación Tipo de daño: Agua
 Fecha de ocurrencia: 03-12-2009
 Calle: PASTOR 25
 Número: 24 Dir. complementaria: 19A
 Localidad: POZUELO
 Provincia: Madrid C.P.: 28024
 Descripción:
 Importe Recobro (€): 1.000.000

Datos del perjudicado v

Pulse sobre el símbolo "v" para que se muestre el contenido de los *Datos del Perjudicado* o los *Datos del Causante*.

Para ampliar información de los datos del mensaje pulse sobre el enlace del mensaje que se quiere visualizar.

Datos del perjudicado ▾

Datos del Causante ▾

Flujo Mensajes	Emisor	Receptor	Fecha Envío	Fecha Caducidad	Observaciones
111	T0000	M0050	09-12-2009	29-12-2009	
811	T0000	M0050	09-12-2009	29-12-2009	
411	M0050	T0000	10-12-2009	10-03-2010	falta el pago

Datos del mensaje ▲

Mensaje: 111 / Inicio reclamación con importe tramo 1

Importe recobro: 860 €

Seleccione la respuesta que quiere enviar (incluya las observaciones pertinentes) y pulse el botón "Grabar".

NB: el Sistema mostrará las posibles respuestas en función del reglamento aplicable al recobro, y el momento en el que se encuentre el diálogo entre las Entidades.

Flujo Mensajes	Emisor	Receptor	Fecha Envío	Fecha Caducidad	Observaciones
111	T0000	M0050	09-12-2009	29-12-2009	
811	T0000	M0050	09-12-2009	29-12-2009	
411	M0050	T0000	10-12-2009	10-03-2010	falta el pago

Datos del mensaje ▾

Seleccione una respuesta ▾

- Seleccione una respuesta
- 843-E.I. Envía documentación por no legible o incompleta
- 844-E.I. Envía documentación adicional
- 511-E.I. Solicita baja

Datos del mensaje respuesta ▲

Observaciones:

Grabar **Borrar** **Volver**

6.1.5. Gestionar la notificación de mensaje nuevo



El sistema posibilita marcar cada reclamación como no leída, es decir, una vez se accede a la reclamación a través de la bandeja de "Tareas Pendientes" o "Tareas Recibidas" es posible marcarla como si no se hubiese leído, para que:

- Una reclamación que aparece en la bandeja de "Tareas Realizadas", posicionarla como pendiente de leer en "Tareas Pendientes" (p.e: el envío de un rechazo)
- Una reclamación que desaparecería de "Tareas Pendientes" una vez leída, permanezca en la bandeja de pendientes. (p.e: la recepción de una contraoferta que no ha sido documentada todavía)

Las reclamaciones marcadas como no leídas aparecerán en la bandeja de "Tareas Pendientes" con mensajes Nuevo = Si.

Reclamación	Tamitador	Situación	Mensajes nuevos	Entidad contraria	Reglamento	Fecha
201290000012		Concurrencia	SI		Tramo 1	16-03-1

6.2. Iniciar un Recobro (General o Ampliado)



Pasos a seguir:

- Seleccione del menú "Selección Recobro" el tipo de Recobro a Iniciar: Recobros Generales o Ampliados.

NB: Las opciones disponibles dependerán de su perfil de usuario.

2. Aparecerá (si su perfil de usuario lo permite) bajo el menú "Gestión" la opción "Iniciar". Asegúrese de que no está seleccionando la opción "Todos" o la opción "Recobros".



3. Pulse "Iniciar", para acceder a la pantalla de entrada de datos de inicio del tipo de recobro seleccionado.

Recobros Generales

Alta Reclamación

Datos de la entidad perjudicada			
Entidad:	[T0000]Pruebas	Póliza:*	<input type="text"/>
Referencia:*	<input type="text"/>	Línea:*	<input type="text"/>
Situación:*	Seleccione una opción	Tipo de daño:*	Seleccione una opción
Datos de la entidad causante			
Entidad:*	<input type="text"/>	Póliza:	<input type="text"/>
Referencia:	<input type="text"/>	Línea:*	<input type="text"/>
Datos del siniestro			
Datos del perjudicado			
Datos del causante			
Otros datos			

Introduzca como **Entidad Perjudicada** (en el ejemplo "[T0000] Pruebas") su número de póliza, referencia de siniestro y a la línea de actuación que pertenece, de las contratadas por su Entidad:

de ocurrencia, el sistema marcará los dos primeros dígitos del Código Postal correspondiente.

Introduzca los **"Datos del perjudicado"** requeridos en función de la línea de actuación perjudicada seleccionada. En el ejemplo, Hogar.

Si es de ayuda, para completar los datos, marque la casilla y modifique los datos convenientemente



Copiar datos del siniestro

Introduzca los **"Datos del causante"** requeridos en función de la línea de actuación causante seleccionada. En el ejemplo, Autos. Para cualquier línea de actuación debe proporcionar "Nombre/Denom. Social", "Referencia" o "Póliza" del causante, como mínimo.

Si es de ayuda para completar los datos, marque la casilla y modifique los datos convenientemente



Copiar datos del siniestro

Introduzca los datos del importe a recobrar en el bloque **"Otros datos"**.

Otros datos ^

Importe recobro: (€)

Importe válido menor de 10.000.000

Observaciones:

Bloque para importes en Recobros Generales

NB: Nótese que el cuadro Importe recobro está en verde, porque existe la posibilidad de Iniciar (a modo de notificación) un recobro sin importe. Un inicio sin importe permanecerá en su bandeja de "Tareas pendientes", no obstante, la entidad causante no podrá rechazar el recobro (una vez indicado el importe y adjuntada la documentación) porque no dispone de cobertura, si previamente no rechazó el inicio sin importe.

Otros datos ^

Importe recobro: (€)
 Importe válido menor de 10.000.000

Franquicia (€) Infraseguro (€)
 Límite de garantía (€) Regla de equidad (€)

Observaciones:

Bloque para importes en Recobros Ampliados

En caso de tratarse de un recobro ampliado, se indica en "Importe recobro" el monto total del recobro y se informa de la "quita" en el cuadro correspondiente. Pe: Se solicitan 1.500 € (monto total perjudicado), pero se documenta pagos por 1.000 €.

Rellenados los "Datos del siniestro", "Datos del perjudicado", "Datos del causante" y "Otros datos", pulse el botón "Enviar" para grabar y enviar el mensaje.

NB: Si el recobro se encontrase en situación "Concurrencia" indíquelo en el campo correspondiente y como "Importe recobro" introduzca la parte correspondiente al recobro que reclama a cada Entidad.

Recobros Generales

Alta Reclamación

Datos de la entidad perjudicada

Entidad: Póliza:*

Referencia:* Línea:*

Situación:* Tipo de daño:*

Datos de la entidad cau

Entidad:* Póliza:

6.3. Iniciar una Reclamación de Daños



Pasos a seguir:

- Seleccione bajo el menú "Selección Recobro" el tipo "Rec. Daños".

NB: Las opciones disponibles dependerán de su perfil de usuario.

4. Aparecerá (si su perfil de usuario lo permite) bajo la opción de menú "Gestión" la opción "Iniciar". Asegúrese de que no está seleccionando la opción "Todos".



5. Pulse "Iniciar", para acceder a la pantalla de entrada de datos de inicio de la Reclamación de Daños.

Está usted en: Gestión > Iniciar

Reclamación de Daños

Alta Reclamación

Datos de la entidad perjudicada			
Entidad:	[]	Póliza:*	<input type="text"/>
Referencia:*	<input type="text"/>	Línea:*	<input type="text"/>
Situación:*	Rec. daños	Tipo de daño:*	Seleccione una opción

Datos de la entidad causante			
Entidad:*	<input type="text"/>	Póliza:	<input type="text"/>
Referencia:	<input type="text"/>	Línea:*	<input type="text"/>

Datos del siniestro ▾

Datos del perjudicado ▾

Datos del causante ▾

Otros datos ▾

Introduzca como **Entidad Perjudicada** su número de póliza, referencia de siniestro y a la línea de actuación que pertenece, de las contratadas por su Entidad: Hogar, Comercios, Comunidades, Empresas, Transporte, Responsabilidad Civil o Daños Materiales en Autos.

Seleccione la **Entidad Causante**, el Sistema le ofrecerá a seleccionar una de las Líneas de Actuación contratadas por la entidad causante. Como mínimo (en las entidades dónde es aplicable) las entidades tendrán las opciones: Hogar, Comercios y Comunidades.

Indique la póliza y referencia de la causante, si conoce esos datos.

NB: los asteriscos en rojo, marcan los campos obligatorios.

Pulse el botón "Enviar" para que el sistema despliegue el resto de bloques: Datos del siniestro, del perjudicado, del causante y Otros Datos, marcando las opciones exigibles para las líneas de actuación seleccionadas.

NB: En las Reclamaciones de Daños, no es necesario rellenar el campo "Situación".

Si es de ayuda para completar los datos, marque la casilla y modifique los datos convenientemente



Copiar datos del siniestro

En el bloque **"Otros datos"** puede indicar el importe que estima que alcanzará la Reclamación de Daños. Este dato es meramente informativo y nunca pasará a compensación.

Otros datos ^

Importe estimado: (€)

Observaciones:

Rellenados los "Datos del siniestro", "Datos del perjudicado" y "Datos del causante", y "Otros datos" pulse el botón "Enviar" para grabar y enviar el mensaje "114" Inicio de Reclamación de daños

Para consignar el importe finalmente reclamado (no la estimación previa) deberá existir un mensaje de propuesta de importe (384 ó 385; de parte de la perjudicada o causante) con el importe a compensar.

Flujo Mensajes	Emisor	Receptor	Fecha Envío	Fecha Cad.
114	C00	T0000	07-06-2010	05-09-2010

Seleccione una respuesta
 Seleccione una respuesta
 511-E.I. Solicita baja
 382-E.I. Solicita documentación
 882-E.I. Envía documentación
384-E.I. Propone importe
 844-E.I. Envía documentación adicional

Flujo Mensajes	Emisor	Receptor	Fecha Envío	Fecha Recibo
114	C0072	T0000	07-06-2010	05-09-2011

Datos del mensaje respuesta ^

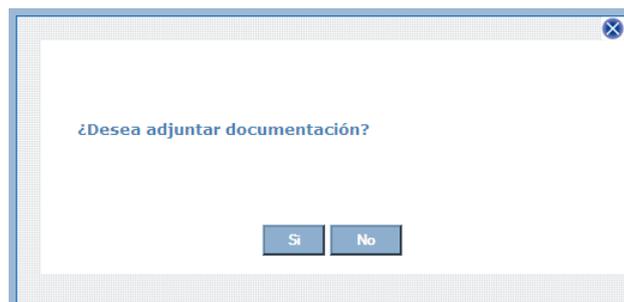
Importe recobro:

Observaciones:

6.4. Adjuntar documentación

6.4.6. Al proponer importe de recobro

Tras iniciar un recobro indicando el importe reclamado (o al proponer otro importe durante la negociación en Tramo 2) el Sistema solicitará que se adjunte la documentación en ese momento.



Cuando el sistema solicita Documentación, es porque es obligatoria para este trámite. Si selecciona "No" deberá adjuntarla más tarde, y el mensaje de inicio (o propuesta de importe) permanecerá en su bandeja de "Tareas pendientes".

Si selecciona "Si" adjunte la documentación como se indica a continuación.

6.4.7. Pasos para adjuntar la documentación

Al seleccionar un mensaje de envío de Documentación se abrirá una ventana emergente como la que se muestra a continuación.

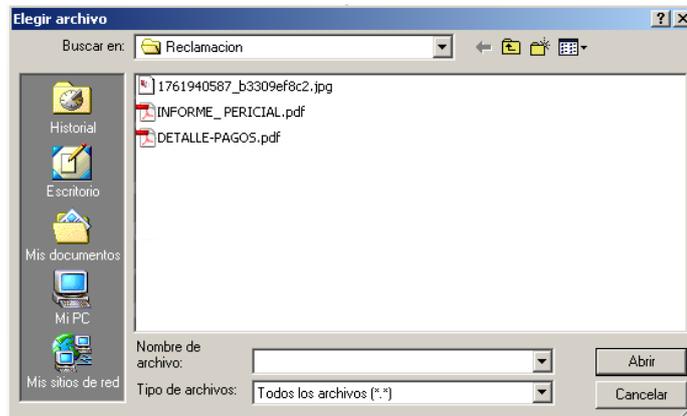
Adjuntar documentación a recbro: 201390000752

Mensaje: 844 E.I. Envía documentación adicional

Documento a anexar:

No se ha seleccionado ningún archivo.

Pulse "Examinar" para adjuntar el documento o imagen accesible desde su ordenador. Los formatos posibles son **.jpg**, **.gif**, **.tif**, **.txt**, **.pdf** o **doc**. Haga doble *click* sobre el archivo que desee adjuntar. Cada uno de los documentos **no puede ser superior a 3.072Kb**.



Haga doble click en cada archivo que desea subir (es posible adjuntar varios archivos).

Adjuntar documentación a recobro: 201390000752

Mensaje: 844 E.I. Envía documentación adicional

Documento a anexar:

No se ha seleccionado ningún archivo.

Lista de documentación

EJEMPLO_INFORME_PERICIAL.pdf 

Seleccione y elimine pulsando sobre la papelera azul, si ha cargado un documento equivocado y desea eliminarlo del mensaje a enviar.

Cuando los archivos correctos se muestren en la lista de de documentación, pulse "Finalizar" y la documentación será adjuntada al recobro.

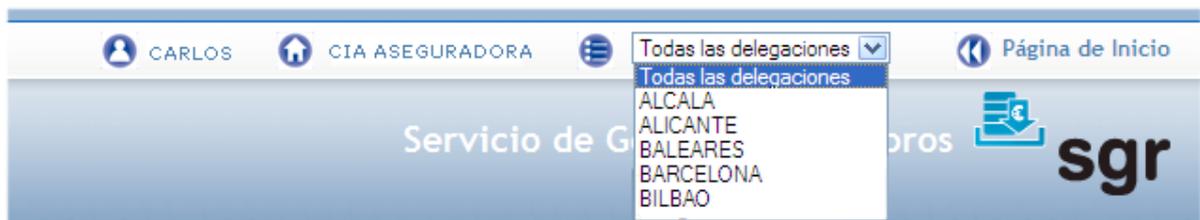
Pulse "Grabar" para enviar el mensaje con la documentación adjunta.

6.5. Otras opciones de su usuario

6.5.8. Seleccionar Delegación

En caso de que su usuario sea Multidelegación deberá posicionarse en la Delegación que desee, para gestionar los recobros de esa Delegación (existe una opción para posicionarse en todas las delegaciones simultáneamente).

Para posicionarse en una Delegación, selecciónela de la caja de la imagen.



6.5.9. Reasignar recobro a otra Delegación y/o Tramitador

Si su Entidad decidió utilizar Delegaciones virtuales, y su usuario dispone de permiso para ello, Ud. puede reasignar un recobro llegado a su Delegación a otra distinta para que sea tramitado por ésta última.



NB: Si su usuario es Multidelegación podrá buscar la reclamación de cualquiera de las delegaciones y/o tramitador y resignarla a cualquier otra delegación y/o tramitador.

Para reasignar una Delegación a un recobro, seleccione "Reasignación" del menú Gestión, le aparecerá la siguiente página.

Filtro de Búsqueda

Datos de la reclamación

Reclamación:	<input type="text"/>	Entidad:	<input type="text" value="Seleccione entidad"/>
Póliza:	<input type="text"/>	Referencia:	<input type="text"/>
Provincia:	<input type="text" value="Seleccione provincia"/>	Posición:	<input type="text" value="Seleccione posicion"/>
Línea de Gestión:	<input type="text"/>	Delegación:	<input type="text" value="Seleccione delegación"/>
Situación:	<input type="text" value="Cualquiera"/>	Cod. Tramitador:	<input type="text" value="Cualquiera"/>
Fecha de siniestro:	Desde: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
Fecha de inicio:	Desde: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Hasta: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

Filtre con las condiciones necesarias para localizar el recobro que desea reasignar. Pulse directamente en "Enviar" para ver todos los recobros.

Pulse sobre la cabecera de las columnas resultantes para ordenar los recobros/reclamaciones conforme a ese criterio de forma ascendente o descendente.



Reclamación	Delegación	Tramitador	Situación	Entidad contraria	Fecha Inicio	Fecha Caducidad	Referencia propia	Referencia contraria	Estado
<input type="checkbox"/> 201090000176			Subrogacion	T0000	09-06-10	19-07-10	387389	Prueba	D
<input checked="" type="checkbox"/> 201090000178			Subrogacion	T0000	09-06-10	29-06-10	38386386		D
<input checked="" type="checkbox"/> 201090000174			Subrogacion	T0000	09-06-10	19-07-10	fghfdghd45345		D
<input type="checkbox"/> 201090000175			Subrogacion	T0000	09-06-10	19-07-10	36456		D
<input type="checkbox"/> 201090000179			Subrogacion	T0000	09-06-10	07-09-10	752725		D
<input type="checkbox"/> 201090000181			Subrogacion	T0000	09-06-10	19-07-10		275272	D
<input type="checkbox"/> 201090000020			Reclamacion de daños	T0000	01-02-10	31-10-10	454545	45454555	P
<input type="checkbox"/> 201090000008			Reclamacion de daños	M0050	04-01-10	13-07-10	trice		P
<input type="checkbox"/> 201090000177			Subrogacion	T0000	09-06-10	19-07-10	sdfgsdfg		D
<input type="checkbox"/> 201090000164			Subrogacion	T0000	30-03-10	19-07-10	prueba	prueba	D

1 2 >

Delegación: Tramitador:

Marque la casilla de la Reclamación que desea reasignar y seleccione en el desplegable la nueva Delegación a la que desea se reasigne. Pulse "Enviar".

Repita esta operación por cada página de resultados mostrada.

NB: Si su Entidad, utiliza el Código de Tramitador para sus usuarios, podrá asignarle un tramitador en concreto que pertenezca a la Delegación seleccionada o asignarle sólo la Delegación sin asignarle un tramitador en concreto de la Delegación destino (en ese caso la reclamación aparecerá en las bandejas de gestión de los todos los tramitadores de esa Delegación).

Reclamación	Delegación	Tramitador	Situación	Entidad contraria	Fecha Inicio	Fecha Caducidad	Referencia propia	Referencia contraria	Estado
<input type="checkbox"/> 201090000008	NORTE		Reclamacion de daños	M0050	04-01-10	13-07-10			P
<input type="checkbox"/> 201090000020	NORTE		Reclamacion de daños	T0000	01-02-10	31-10-10			P
<input type="checkbox"/> 201090000164	NORTE		Subrogacion	T0000	30-03-10	10-07-10			D

Delegación: Tramitador:

6.5.10. Gestionar recobro de otro tramitador

Si su Entidad decidió utilizar el Código de Tramitador para sus usuarios, Ud. puede gestionar un recobro asignado inicialmente a otro Tramitador de su Delegación (por que se encuentre de vacaciones o enfermo, por ejemplo) por él.

Seleccione en la página del filtro de "Tareas Pendientes" el Código de Tramitador del tramitador "ausente" de su Delegación, para acceder a ese recobro y gestionarlo normalmente.

NB: tenga en cuenta que para gestionar el recobro de otro tramitador, el recobro debe estar asignado a la Delegación a la que Ud. pertenece o, en su caso, debe posicionarse en la delegación de aquel (siempre que su usuario sea Multidelegación).

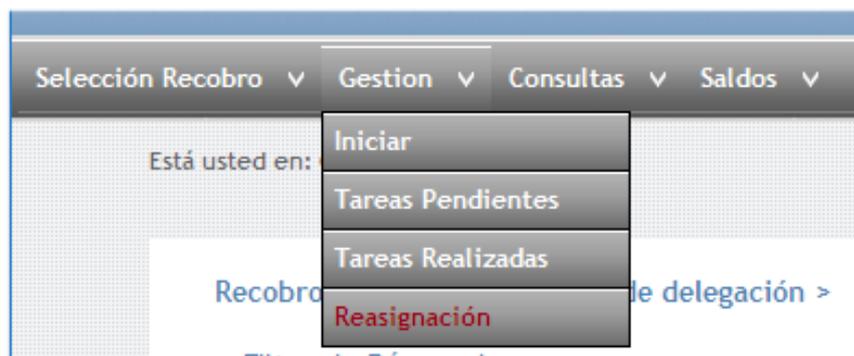
6.5.11. Auto-asignación de reclamaciones a su Delegación

Para auto-asignarse una reclamación asignada automáticamente a otra Delegación a la Delegación desde la que desea gestionarla Ud. (u otro tramitador perteneciente a su Delegación), deberá;

- **posicionarse en su Delegación** (desplegable de delegaciones). Su usuario debe ser multidelegación.



- reasignarse la reclamación (opción "Reasignación"), filtrando por la Delegación en la que está asignada actualmente (y otras opciones como si la situación es concurrencia) y asignarla a su propia Delegación.



Una vez auto-asignada a su Delegación, podrá gestionarla normalmente desde sus bandejas de Tareas Pendientes/Realizadas.

Listar Recobros (Todos) con datos:

Tareas Pendientes

Datos del Recobro

Cod. SGR:	<input type="text"/>	Entidad contraria:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>
Póliza:	<input type="text"/>	Referencia:	<input type="text"/>
Estado:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>	Línea de Actuación contraria:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>
Situación:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>	Tramo importes:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>
Tipo de daño:	Seleccione una opción <input type="button" value="v"/>	Provincia:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>

Datos de la Entidad

Posición:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>	Línea de Actuación:	Cualquiera <input type="button" value="v"/>
Cod. Tramitador:	O_BERNAL <input type="button" value="v"/>		

Fechas

Fecha de inicio desde:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>	hasta:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>
Fecha de siniestro desde:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>	hasta:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>
Fecha de caducidad desde:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>	hasta:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/>

6.5.12. Gestionar varias Entidades

Si su usuario gestiona varias Entidades Aseguradoras (por ejemplo de un mismo Grupo) deberá posicionarse en la Entidad que desea gestionar, para gestionar sus recobros.

sgr.pruebas [T0000] Pruebas Todas las delegaciones

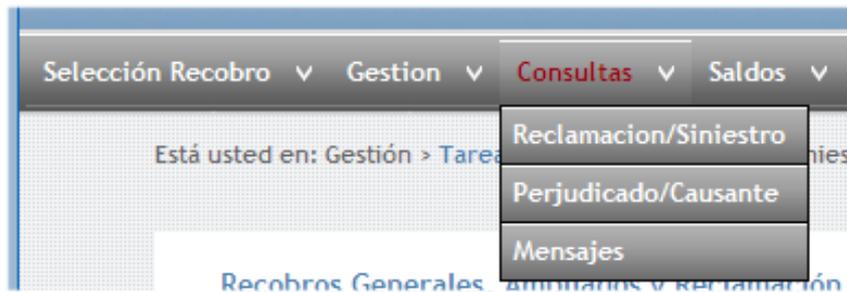
[C0101] CIA 2
[T0000] Pruebas

Servicio de Gestión de Recobros

7. Menú "Consultas".

Bajo el Menú horizontal "Consultas" podrá buscar recobros ya finalizados o que permanecen en gestión. Los recobros finalizados no permanecen "vivos" para su gestión en las bandejas de Tareas Pendientes o Realizadas del Menú horizontal "Gestión".

Para la realización de estas búsquedas, dispone (actualmente) de tres filtros:



7.1. Por Reclamación / Siniestro

Seleccione con anterioridad del menú "Selección Recobro", sobre qué tipo de recobro desea realizar su consulta.



Tras pulsar sobre "Por Reclamación/Siniestro" podrá indicar algunos campos para limitar la búsqueda en función de los Datos del Recobro; código SGR, póliza, línea de actuación, provincia implicada..., Datos de la Entidad; posición de perjudicada o causante, línea de actuación..., o periodos de Fechas en función de la fecha del inicio de la reclamación, ocurrencia del siniestro, caducidad del último mensaje o fecha finalización del recobro.



Pulse

Pulse sobre la cabecera de las columnas resultantes para ordenar los recobros/reclamaciones conforme a ese criterio de forma ascendente o descendente.



7.2. Datos del Perjudicado/ Causante

Seleccione con anterioridad del menú "Selección Recobro", sobre qué tipo de recobro desea realizar su consulta.

Tras pulsar sobre "Por Perjudicado/Causante" se abrirá una página en la que podrá indicar algunos campos correspondientes a los datos del perjudicado o causante, para limitar la búsqueda de recobros.

Listar Recobros (Todos) con datos:

Búsqueda por perjudicado/causante

Cuyos datos aportados coinciden con los enviados:

para la entidad

en la posición

para la Línea de Actuación

Buscar por estos datos

Denom.Social/Nombre: CIF/NIF:

Calle:

Carretera:

Número: Kilómetro:

Complemento:

Localidad:

Provincia: C.P.:

Matrícula Póliza Referencia

Acotar los resultados de la búsqueda a:

Situación: Tipo de daño

Las opciones posibles en el bloque "Buscar por estos datos" se adecuarán a la Línea de Actuación Seleccionada.



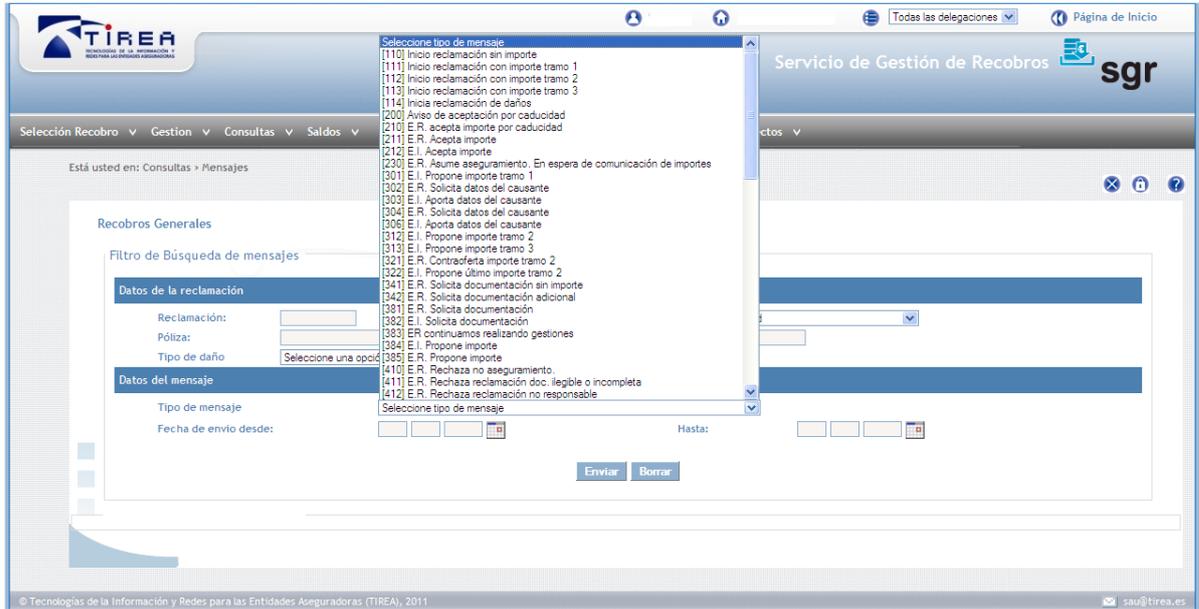
Pulse .

Pulse sobre la cabecera de las columnas resultantes para ordenar los recobros/reclamaciones conforme a ese criterio de forma ascendente o descendente.



7.1. Mensajes

Pulse sobre "Mensajes", se abrirá la pagina donde podrá indicar algunos campos para limitar la búsqueda de recobros, incluyendo el mensaje incluido en la reclamación deseada.

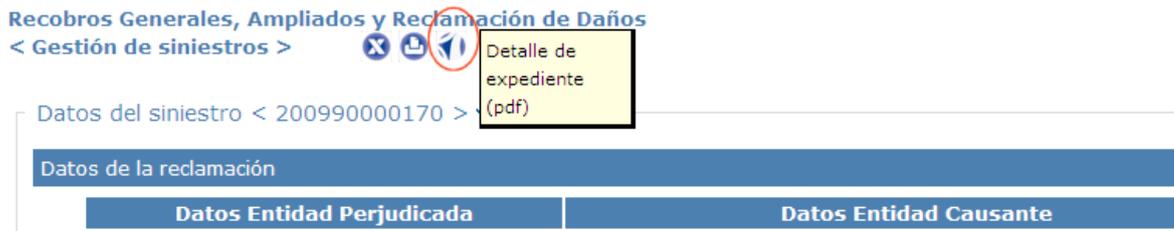


NB: en la leyenda de los mensajes ER significa Entidad que Recibe, y EI Entidad que Inicia.

En el documento **NORMAS DE PROCEDIMIENTO** se detalla para cada reglamento, todos los mensajes posibles, sus caducidades y posibles respuestas.

8. Descarga de Expediente en Formato .pdf

Una vez seleccionado un recobro en concreto se puede generar un expediente en formato pdf que recoja tanto los datos del recobro como la documentación adjunta. Los archivos Word se muestran en un enlace separado.



Botón para generar el expediente en. Pdf

Tanto para la generación del expediente de un recobro, como para la visualización de los documentos intercambiados en formato .pdf es posible que necesite instalar y/o actualizar el programa **Acrobat Reader**.

Descargue la última versión de este visualizador gratuito en:

<http://www.adobe.com/es/products/reader/>

9. Visualizar la documentación asociada

Localice el recobro.

Pulse el número de "Reclamación" sobre la que desea ver la documentación adjunta.

Reclamación	Mensajes nuevos	Entidad contraria	Reqlamento	Fecha Caducidad	Referencia propia	Referencia contraria	Estado	Mensa
200990000027	NO							115
200990000025	NO							115
200990000032	NO							825
200990000040	NO							825
200990000026	SI							825
200990000037	SI							825
200990000034	SI							825

Para visualizar la documentación de ese recobro pulse sobre el mensaje 8XX de la tabla (Columna Flujo Mensajes) y en el apartado "Datos del Mensaje" que se despliega bajo la tabla pulse en "Ver página".

Flujo Mensajes	Emisor	Receptor	Fecha Envío	Fecha Caducidad	Observaciones
115					
825					

Datos del mensaje ^

Mensaje: 825 : EA envía documentación

[Ver página 1 \(C0031/200990000040-812-1592-1.pdf\)](#)

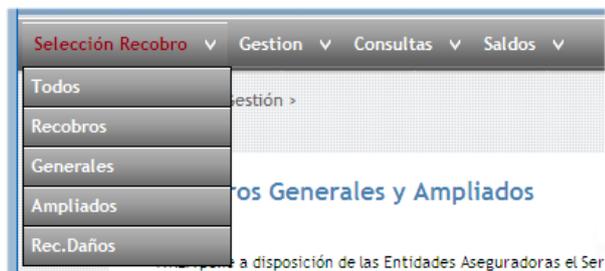
Si experimenta dificultades a la hora de visualizar la documentación consulte por favor, el documento **VISUALIZAR DOCUMENTACION**, dónde se detallan los pasos a seguir para adecuar las opciones del navegador a la hora de visualizar la documentación adjunta a los recobros del Sistema SGR.

10. Menú "SalDOS"

10.1. Consulta de SalDOS Generados

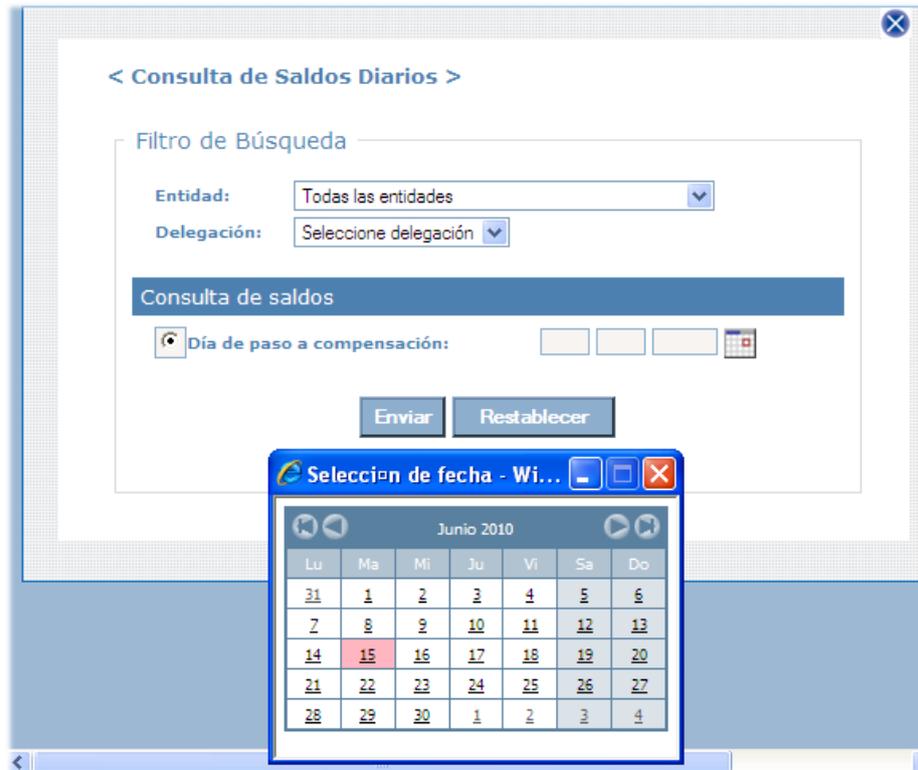
Una vez finalizada la gestión de un recobro, si supone la generación de un pago o un cobro a/de otra Entidad Aseguradora, pasará automáticamente a formar del fichero de compensación de ese mes.

Seleccione con anterioridad del menú "Selección Recobro", sobre qué tipo de recobro desea realizar su consulta.



El saldo generado con otra Entidad (o todas) puede consultarse mediante la consulta General o para un Día concreto, indicándolo en opción correspondiente.





NB: el resultado a visualizar será sólo para aquellas delegaciones sobre las que tenga permiso.

10.2. Exportar a MS Excel la Consulta de saldos

Una vez filtrado el listado de recobros liquidados, puede generar un fichero MS Excel que recoja los datos de los recobros mostrados en pantalla.



Botón para generar el listado en MS Excel.

11. Documentación adicional

Toda la documentación a la que se hace referencia en este documento se encuentra disponible en la web de TIREA www.tirea.es. Apartado "Servicio SGR"/ Documentación.

12. Anexo I . Solicitud Usuario Adicional SGR

<i>USUARIO 1</i>	
<i>Nombre</i>	
<i>Apellidos</i>	
<i>Entidad a la que pertenece</i>	
<i>Cargo</i>	
<i>Teléfono</i>	
<i>Fax</i>	
<i>Correo Electrónico</i>	

<i>USUARIO 2</i>	
<i>Nombre</i>	
<i>Apellidos</i>	
<i>Entidad a la que pertenece</i>	
<i>Cargo</i>	
<i>Teléfono</i>	
<i>Fax</i>	
<i>Correo Electrónico</i>	

Si desea solicitar algún usuario adicional, cumplimente por favor el siguiente cuestionario y remítalo por fax al número 914 516 819 – Att. Servicio de Atención a Usuarios