



**Federación Patronal**  
Seguros

**Instructivo de liquidación de Siniestros**

# **Cartas Documento**

¿Cómo identificarlas y actuar correctamente?



# Instructivo de liquidación de Siniestros

## Contenido

1. **Carta Documento Penal**
2. **Carta Documento Mediación Civil**
3. **Carta Documento Juicio**
4. **Varios**

# 1) Carta Documento Penal

## Palabras Clave:

- **IPP** (instrucción penal preparatoria).
- **UFI** (Unidad Fiscal de Instrucción).
- **Comisaría** (la notificación puede provenir de esta entidad).
- **Fiscalía General** (organismo que impulsa la causa).
- **Mediación Penal** (etapa procesal presente en algunas jurisdicciones).
- **Juzgado Correccional** (órgano exclusivo del proceso penal).
- **Lesiones culposas** (delito penal común en siniestros viales).

En el **Estado de siniestro SELF** podrás visualizar la información relacionada con la causa penal. Si hay un estudio penalista asignado, el detalle estará disponible en ese apartado.

## ¿Cómo proceder?

1. Digitalizá la carta documento en el siniestro correspondiente dentro de SELF.
2. Cargá un nuevo caso en el Portal de Contacto, seleccionando el tipo "Mediaciones/Causas Penales".

Esto permitirá informar la recepción y digitalización de la notificación, y facilitará la gestión de la respuesta correspondiente.

## 2) Carta Documento de Mediación civil

Las notificaciones más relevantes suelen citar **audiencias de mediación** en Juzgados Civiles y Comerciales o por daños y perjuicios.

**Medios habilitados para estas notificaciones:** Correo Argentino, Andreani y OCA.

### Palabras clave:

- **Juzgado Civil y Comercial**
- **Audiencia de Mediación**
- **Departamento Judicial**
- **Requirente / Requerido**
- **Abogado / Mediador**
- **Monto / Objeto del reclamo**
- **Autos**

### ¿Dónde consultar?

Desde el **Estado de Siniestro** como desde el **Dashboard de Siniestros y Legales** (tarjeta “Audiencias de mediación próximas”) podrás ver si:

- La mediación está dada de alta.
- Hay estudio jurídico asignado.
- Están disponibles los datos de contacto del estudio.

### ¿Cómo proceder?

- ◆ Si ya está dada de alta en SELF:
  - Digitalizar la CD en el siniestro SELF.
  - Contactar al estudio jurídico asignado.
- ◆ Si no está dada de alta en SELF:
  - Digitalizar la CD en el siniestro SELF.
  - Solicitar el alta vía Portal de Contacto (tipo: “Mediaciones/Causas Penales”).
  - Se deriva al estudio, usualmente 5 días antes de la audiencia.

### 3) Carta Documento de Juicio

#### Palabra Clave:

- **Traslado.**

#### ¿Cómo proceder?

- ◆ Identificar si es una demanda judicial:
  - Verificar si el texto menciona la palabra TRASLADO.
  - Si es así, se trata de un juicio civil (no mediación).
- ◆ Una vez identificado el siniestro o asegurado:
  - Consultar en el Estado de Siniestro o en el Dashboard (tarjeta “Stock de Juicios”) si ya está dado de alta.
- ◆ Al recibir la notificación:
  - Digitalizar la cédula completa, con todas sus hojas y fecha de notificación visible.
  - Crear un caso en el Portal de Contacto para informar la digitalización.
  - También se puede adjuntar la documentación directamente en el ticket.
- ◆ Si el notificado no es el asegurado o conductor:
  - Aclarar en el envío qué vínculo tiene con el asegurado.
- ◆ Si corresponde representación judicial:
  - Se requerirá firma de poder ante escribanía de la zona.
  - La gestión estará a cargo de la agencia u organización más cercana.
- ◆ Ante dudas:
  - Consultar los datos de contacto del estudio jurídico desde el Dashboard.

## 4) Cartas Documento Varias

### Carta Documento – Terceros

- No tiene formato especial.
- Puede mencionar el hecho y la intención de reclamar.
- No implica inicio de acción legal.

### Carta Documento – Defensa del Consumidor

- Usualmente enviada por el asegurado.
- Puede ser enviada por el tercero, según la amplitud legal del concepto “consumidor”.

### ¿Cómo proceder en ambos casos?

- Digitalizar la CD en el Siniestro SELF.
- Crear un caso en el Portal de Contacto → Tipo: “Terceros” para informar la recepción y digitalización.
- Permite avanzar en la contención del tercero y gestionar el reclamo si corresponde.