



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**
- **Requierente / 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.