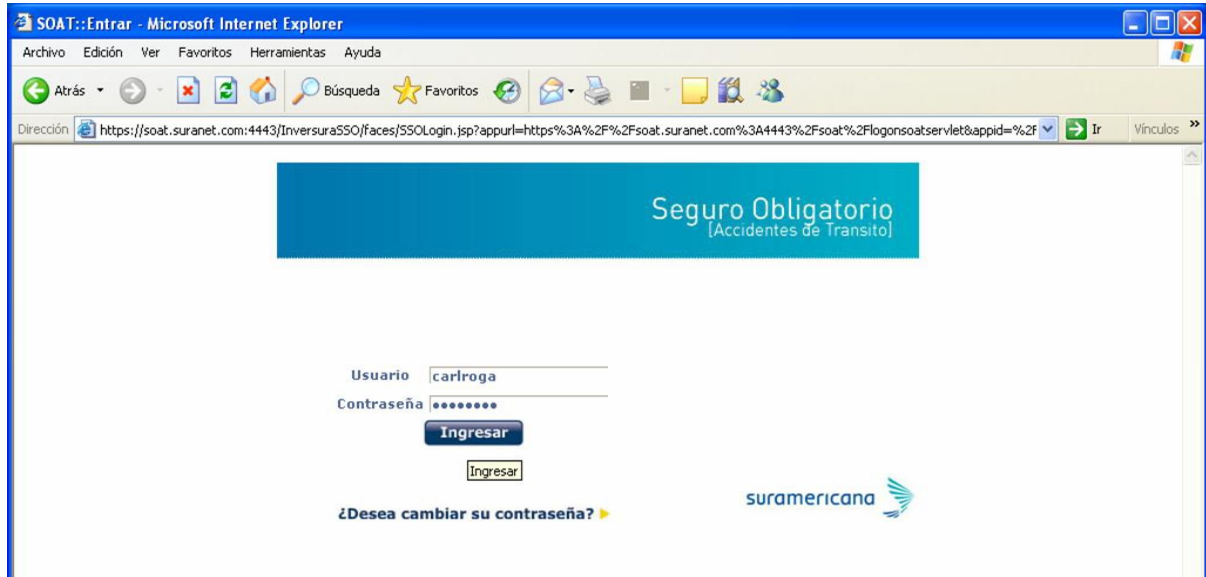


MANUAL DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS SOAT SURA

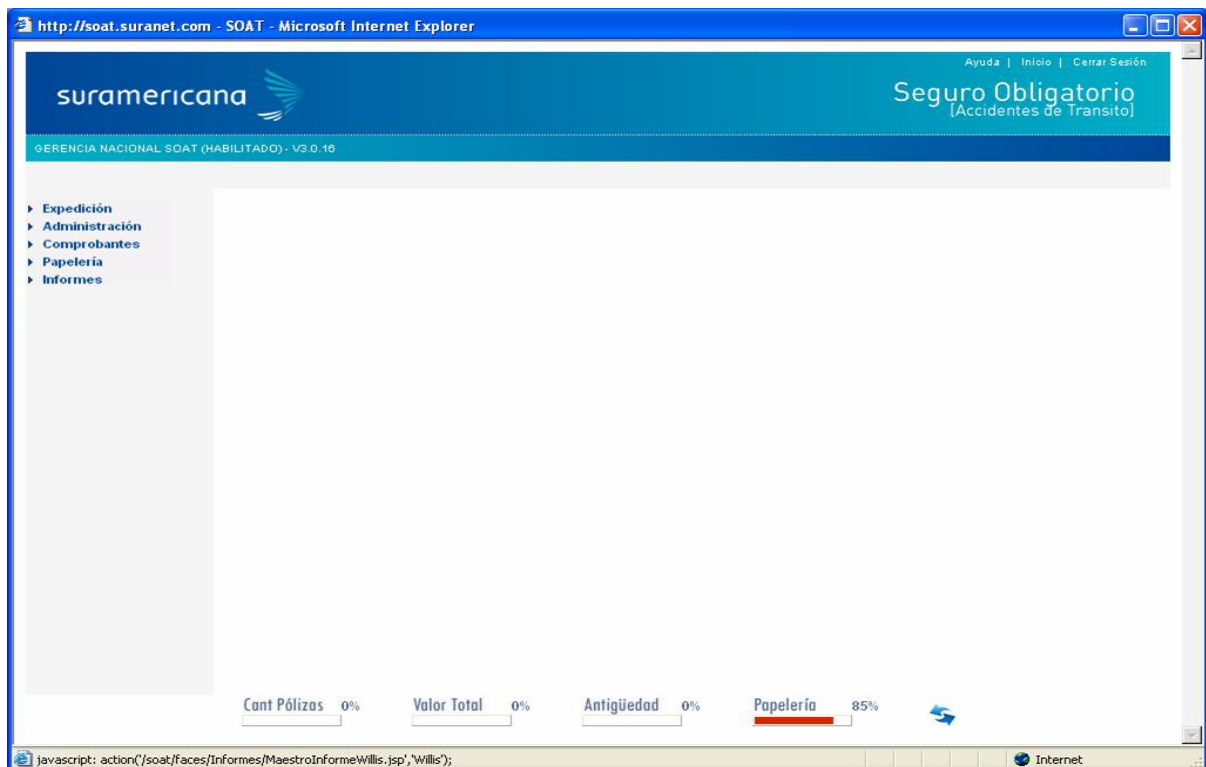
Ingreso a la aplicación Soat Sura para Usuarios Externos (NO Empleados SURA)

Digitar en su navegador soat.suramericana.com.co (tal como esta sin WWW. Ni HTTPS) y el sistema lo enviara a la siguiente pantalla

Digitar **Usuario** y **Contraseña** personal e Intransferible.



El sistema despliega la pantalla con el aplicativo de Soat



DEVOLUCIÓN DE SOPORTES

De acuerdo a las políticas de la Gerencia de SOAT, todos los canales deben reportar y enviar físicamente todos los documentos soporte de operaciones, es indispensable realizar la devolución tanto en el aplicativo SOAT como físicamente de lo correspondiente al mes anterior.

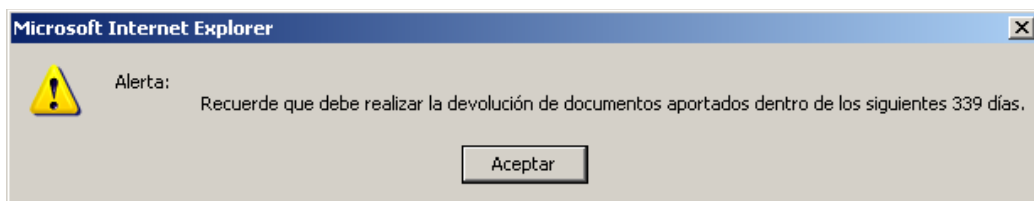
Los **Documentos Soporte** son todos aquellos documentos requisito para las operaciones de **Modificación** y **Reemplazo** (Formatos Técnicos Originales) los cuales deben ser remitidos a la Gerencia Soat mes a mes.

Ejemplo; si efectuamos una Modificación de póliza el sistema pide una causal de Modificación ósea cual es la razón para efectuar este cambio, el usuario selecciona "Error de Digitación" y en Documentos Aportados el sistema pregunta que documento aporta el cliente para efectuar la operación, normalmente es el Formato Técnico Anterior en Original o en su defecto un denuncia por robo o perdida.

El sistema lleva el record de los soportes de operaciones que se hicieron durante el mes y durante los primeros días del mes siguiente exige que el usuario del canal los devuelva a la Gerencia SOAT tanto físico como en el sistema.

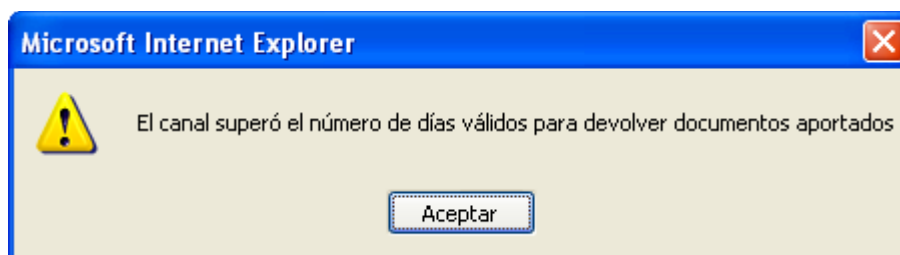
La devolución de los documentos debe realizarse durante los 10 primeros días de cada mes y cada canal debe hacerlo para evitar el bloqueo en la operación.

Cada vez que el canal inicie sesión, si el canal tiene documentos pendientes por devolver del mes anterior se le desplegará una alerta (sin bloqueo para la operación), recordándole que debe realizar la devolución.



La alerta seguirá saliendo hasta que llegue a la fecha límite parametrizada que es de 10 días.

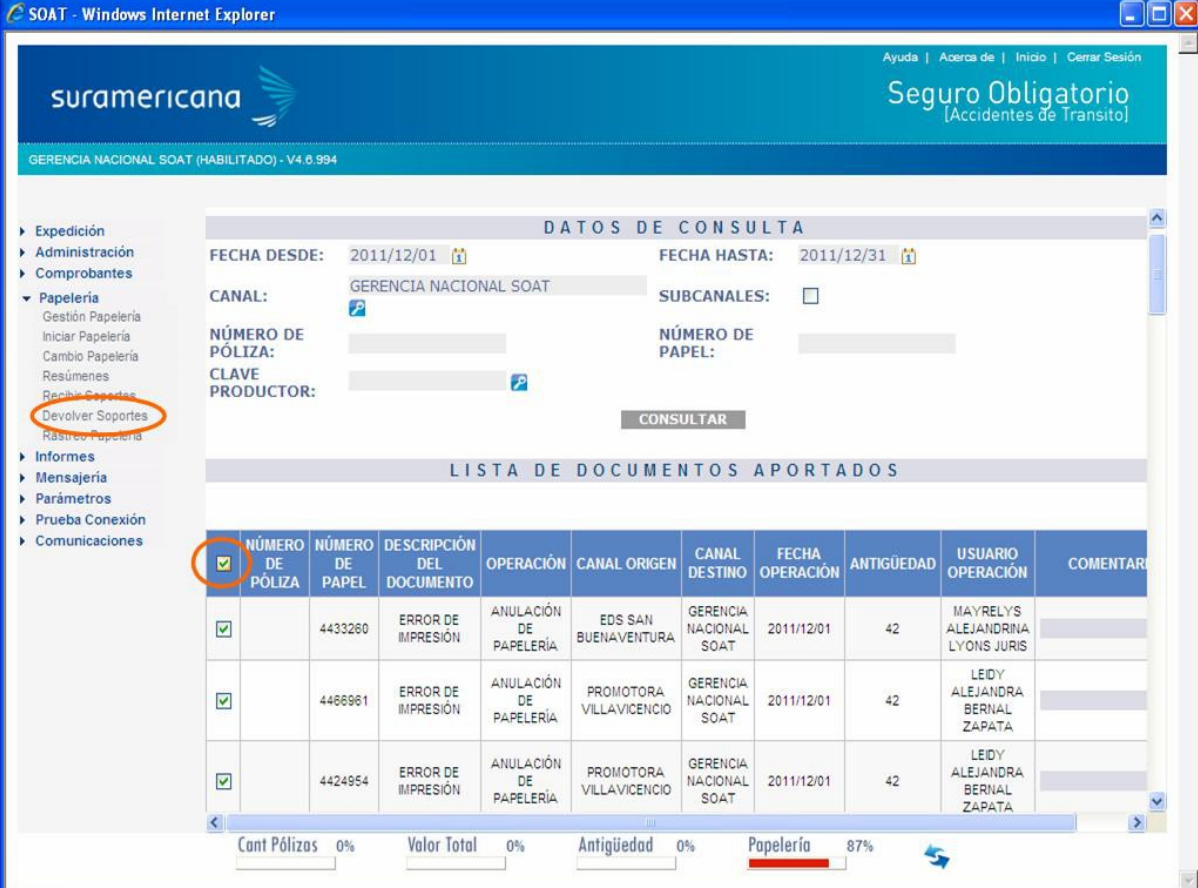
Una vez se haya superado la fecha límite para la devolución de los soportes, el canal será bloqueado para la operación de Expedición y se desplegará el siguiente mensaje:



Para efectuar la devolución el procedimiento es el siguiente:

Ingresar al modulo **Papelería** Menú **Devolver Soportes**, el sistema muestra en pantalla los soportes del mes anterior que deben ser devueltos.

Seleccionar todos los documentos dando clic en la primera casilla y desplazarse hasta el final de la pantalla.



The screenshot shows the SOAT web application interface. The top navigation bar includes the Suramericana logo and the text 'Seguro Obligatorio [Accidentes de Tránsito]'. The main content area is titled 'DATOS DE CONSULTA' and contains search filters for 'FECHA DESDE' (2011/12/01), 'FECHA HASTA' (2011/12/31), 'CANAL' (GERENCIA NACIONAL SOAT), and 'SUBCANALES'. Below this is a 'LISTA DE DOCUMENTOS APORTADOS' table with columns for 'NÚMERO DE PÓLIZA', 'NÚMERO DE PAPEL', 'DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO', 'OPERACIÓN', 'CANAL ORIGEN', 'CANAL DESTINO', 'FECHA OPERACIÓN', 'ANTIGÜEDAD', 'USUARIO OPERACIÓN', and 'COMENTARIO'. The first three rows of the table are selected with checkboxes. At the bottom of the interface, a summary bar shows 'Cant Pólizas 0%', 'Valor Total 0%', 'Antigüedad 0%', and 'Papelería 87%'.

NÚMERO DE PÓLIZA	NÚMERO DE PAPEL	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	OPERACIÓN	CANAL ORIGEN	CANAL DESTINO	FECHA OPERACIÓN	ANTIGÜEDAD	USUARIO OPERACIÓN	COMENTARIO
<input checked="" type="checkbox"/>		ERROR DE IMPRESIÓN	ANULACIÓN DE PAPELERÍA	EDS SAN BUENAVENTURA	GERENCIA NACIONAL SOAT	2011/12/01	42	MAYRELYS ALEJANDRINA LYONS JURIS	
<input checked="" type="checkbox"/>	4466981	ERROR DE IMPRESIÓN	ANULACIÓN DE PAPELERÍA	PROMOTORA VILLAVICENCIO	GERENCIA NACIONAL SOAT	2011/12/01	42	LEIDY ALEJANDRA BERNAL ZAPATA	
<input checked="" type="checkbox"/>	4424954	ERROR DE IMPRESIÓN	ANULACIÓN DE PAPELERÍA	PROMOTORA VILLAVICENCIO	GERENCIA NACIONAL SOAT	2011/12/01	42	LEIDY ALEJANDRA BERNAL ZAPATA	

En la parte inferior de la pantalla se indica la cantidad de documentos a devolver.

Tenga en cuenta que una vez se confirme la devolución ya no es posible recuperar la relación de lo devuelto, por ello se recomienda utilizar el botón **Exportar a Excel** el cual permite guardar la información en su PC, se debe imprimir dicha relación y anexar a esta los documentos soporte es decir los Formatos Técnicos Originales, empacar en un sobre y hacer el envío a quien corresponda (canal superior o Gerencia SOAT).

Para terminar, dar clic en el botón **Devolver Documentos** y el canal queda desbloqueado.

Cabe señalar que si el usuario selecciona un papel, lo devuelve en el sistema pero no lo envía físicamente, este documento le volverá a aparecer en relación del próximo mes y se bloquea para expedir, si el documento definitivamente no aparece se debe poner denuncia y pagar \$30.000 por cada formato extraviado.

Si el usuario desea consultar meses anteriores debe utilizar los siguientes parámetros de búsqueda.

Fecha Desde, Fecha Hasta, Canal, Subcanales (esto para canales que tienen puntos de venta dependientes), Numero de Póliza, Numero de Papel (para ubicar una póliza o papel específico) y clave productor

Los puntos de venta, deben efectuar la devolución de estos documentos tanto físico como en el sistema a su Asesor, dentro de los primeros 5 días del mes y el Asesor debe hacer llegar la documentación a la gerencia de SOAT a más tardar dentro de los 10 primeros días del mes.

Tenga en cuenta que si usted es un canal Asesor debe efectuar dos operaciones **Recibir los Soportes** de sus canales dependientes y posteriormente **Devolver los Soportes** a la Gerencia de SOAT junto con los propios.

Los Documentos Soportes de operaciones que deben ser enviados para el proceso de digitalización son:

- Los Formatos técnicos originales anulados

Antes de Devolver Físicamente Anule el formato elimine ganchos , grapas, clips Etc. Retire la copia blanca y anexos como copia de cedula.

The image shows a Suramericana SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) form. A large blue stamp with the word "ANULADO" is placed diagonally across the center. The form includes fields for vehicle details (Clase Vehículo, Modelo, Placa No., Marca, Línea Vehículo), policy information (Fecha Expedición, Vigencia, Apeellidos y Nombres del Tomador), and financial data (Prima SOAT, Contribución Fosyga, Tasa RINT, Total a Pagar). A barcode is located at the bottom left with the number 4412979 4. A signature is visible at the bottom right.

Por Favor NO raye ni cubra el código de Barras ya que en la Gerencia SOAT se hace el descargue pasando el lector por este código.

- Los denuncios o noticias criminales por perdida/ hurto

This is a police report form from the Policía Nacional de Colombia, Metropolitana de Bogotá. It is titled "CONSTANCIA JURAMENTADA N° 051191". The report is dated August 26, 2010, in Bogotá D.C. The complainant is identified as NIRE TIN GUAYIBO MARCO GUSTAVO, with ID number 72424683. The report states that on July 25, 2010, at 2:47 PM, the complainant reported the loss of a SOAT policy and a 2004 Nissan Maxima. The report is signed by the complainant and the police officer in charge of the mobile unit (Jefe Turno Unidad Móvil).

Handwritten notes in red ink at the top right of the form indicate: "Poliza 10682831" and "papel 288 58583".

Recomendaciones para devolver los soportes de producción:

- Todos los formatos técnicos deben tener el sello de anulado.
- El número del papel debe estar legible (código de barras), de lo contrario debe escribirse en la parte superior del papel.
- Los formatos técnicos que lleguen destruidos pero se puede observar el número de póliza, placa y papel deben ser arreglados con cinta transparente, de lo contrario es necesario que aporten denuncia.
- Los Formatos Técnicos devueltos deben estar limpios sin grapas de cosedora, la copia blanca de no valida, debe de ser retirada al igual que demás soportes como fotocopias de tarjeta de propiedad, cédulas, facturas, recibos de caja.
- En los Denuncios por pérdida que se presenten como soporte de operación se les debe colocar el número del Formato Técnico (Papel) en la parte superior con letra legible. El numero de papel que se debe escribir es el equivalente al formato que se perdió, no el que se le entrega al cliente, esta información la obtenemos por Consulta de Pólizas:

The screenshot displays the SOAT system interface in Internet Explorer. The main window shows the 'Consulta de Pólizas' section with a search form. The 'Número de póliza' field contains '10960466'. A secondary window titled 'Pagos de Póliza' is open, showing a table of payments:

Recibo	Estado	Legalización	Valor otros costos	Prima	Contribución	Tasa RUNT	Total	Operación	Canal Recaudo	Nro. Papelería	Comprobante
11292476	LEGALIZADO	12-Jul-2010	0.0	170400.0	85200.0	1400.0	257000.0	EXPEDICIÓN	MOBIL NORMANDIA	3200286	01301100984
	LEGALIZADO	10-Sep-2010	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	REEMPLAZO	PROMOTORA A J SEGUROS LTDA	3338816	

Below the table, there is a 'Cerrar Ventana' button. At the bottom of the main interface, a table shows policy details for '10960466' with a 'Ver' link highlighted. An annotation 'De clic en VER' points to this link. Other annotations include 'Ingrese a Consulta', 'Consulte la Póliza por numero, placa nombre etc.', and 'Este es el numero de Formato que se perdió Y que debe escribir en el Denuncio.' pointing to the 'Nro. Papelería' field in the table above.

1. Empacar todos los formatos y denuncios en un sobre y remitirlo a la Gerencia Nacional SOAT Carrera. 11 No 93- 46 Piso 3 en Bogotá D.C.
2. Informar vía correo electrónico a la Gerencia Nacional SOAT, el envío adjuntando el archivo de Excel que genera el sistema.