	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión: 01 Código: P-GS-02 Fecha: 09/07/2025 Pág.: 1 de 7
	Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros	

1. PROPÓSITO Y ALCANCE.

El Procedimiento de Recupero de Siniestros, tiene como propósito establecer y definir la sistemática a seguir por la Compañía para el recupero de Siniestros contra terceros.

El Alcance se configura a partir de que se identifica un siniestro para recupero, incluyendo la intimación al tercero o su aseguradora, hasta el posible cobro del siniestro.

Proporcionar una guía práctica de los procesos a ser ejecutados ante la identificación de un siniestro, del cual haya sido culpable un tercero, a fin de recuperar contra el tercero causante, los gastos erogados por la compañía en virtud de un evento declarado.

2. RESPONSABLES.

El Gerente de Siniestros es responsable de asegurar y controlar el cumplimiento con lo establecido en este procedimiento.

El Encargado de Recupero es responsable de ejecutar cada una de las actividades contempladas en el procedimiento, velando por el cumplimiento integral del mismo.

Las demás áreas involucradas: Siniestros, Tesorería, Cobranzas y Contabilidad son responsables, conforme a las normas inherentes respectivas de este procedimiento, de la provisión de datos y de la gestión de los cobros una vez que estos hayan sido tramitados por el área de Recupero.

La función de Encargado de Recupero está determinado mediante el Manual de funciones y contrato de servicios tercerizados, en el cual en base a dicho contrato la función podrá ser ejercida por la persona contratada o la persona legalmente autorizada por la misma.

3. NORMAS INHERENTES.

Definición:

1. Recupero de Siniestros: La Compañía de Seguros reclama a un tercero, responsable de un siniestro por los daños materiales ocasionados al bien asegurado y cuyos gastos fueron absorbidos en principio por la Compañía. Esto a fin de obtener un recobro, sea total o parcial, por parte del tercero responsable de un siniestro y de conformidad al Art. 1.616 del Código Civil.

Relacionado a la Ejecución del procedimiento aplicado a siniestros identificado como recuperable contra terceros

2. La identificación puede darse durante el trámite del siniestro, a través de la remisión de los casos al servicio de Recupero donde existan terceros involucrados o presuntos responsables del daño ocasionado a los bienes asegurados en la Compañía. Una vez recibidos los casos de siniestros, el área de Recupero procederá al análisis del

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Fretés Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martínez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión: 01 Código: P-GS-02
	Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros	Fecha: 09/07/2025 Pág.: 2 de 7

siniestro, identificando como recuperable o no. En caso de identificar la carpeta marcara como recuperable.

Relacionado a los factores y datos a tener en cuenta para que una carpeta de siniestros sea identificada o no como recuperable para la sección automóviles son:

3. •Denuncia Policial completa y legible

•Identificación del Tercero: Como dato indispensable, se debe contar con el número de chapa del vehículo involucrado. Adicionalmente, y en la medida de lo posible, se procurará obtener la marca y el modelo del vehículo, así como los siguientes datos del tercero: nombres y apellidos, número de cédula de identidad, número de teléfono y domicilio.

- Establecer correctamente la forma, circunstancias y lugar del siniestro, señalando en croquis.

- Tomas fotográficas de los daños a los vehículos involucrados

- Presupuestos, facturas, ordenes, etc.

Así mismo, siempre que sea necesario, se deberá contar con otros documentos para la verificación y estimación del siniestro:

- Informe del Liquidador de Siniestros




- Pericia accidentológica.

- Filmaciones y/o cámaras de CCTV.

Relacionado al análisis de la información disponible y el contacto con el tercero responsable:

4. El encargado de recupero analizará la documentación e información proveída por el departamento de siniestros por medio del Sistema Sebaot (denuncia del asegurado, denuncia policial, croquis, tomas fotográficas del bien asegurado y del lugar del hecho, presupuestos, órdenes y facturas, etc), por lo que sería de vital importancia contar con los datos completos del tercero responsable.

5. La gestión para el recupero podrá hacerse vía telefónica, correo electrónico, notas, telegramas colacionados u otros medios disponibles para el efecto, con la debida aclaración que todos los reclamos se realizaran en forma extrajudicial y a nombre de la compañía Cenit S.A. Seguros, una vez agotadas las instancias administrativas y si el caso amerita, es decir el monto reclamado fuese suficiente será derivado a la Asesoría Jurídica para el efecto.

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Frétes Abg. Fabrizio Franco 	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	Autorizado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros 	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros

Versión: 01

Código: P-GS-02

Fecha: 09/07/2025

Pág.: 3 de 7

6. Si el responsable del recupero no logra obtener los datos suficientes para el contacto con el tercero responsable del siniestro, conforme las documentaciones que se encuentran en el legajo digital del Sebaot o casos de gran magnitud en legajo físico, deberán dejar constancia en el sistema sebaot mediante la marca predeterminada "DATOS INSUFICIENTES", la cual se encuentra habilitada dentro del módulo gerenciador de recupero del sistema sebaot y posterior a ello se procederá al registro del finiquito por el mismo medio, si fuese el caso.

Relacionado a la recepción de casos de siniestros y reclamo al tercero:

7. Liquidado el caso de cada siniestro, el encargado de recupero realiza las gestiones correspondientes. En caso de que el tercero cuente con seguro de Responsabilidad Civil en alguna Compañía y hayan brindado cobertura por dicho siniestro, se remite el reclamo formal, nota mediante, a la colega con los documentos y fotografías que avalan el reclamo.

8. En cuanto al reclamo realizado directamente a los terceros, se puede presentar las siguientes situaciones:

- Si el tercero rechaza el reclamo y se trata de un monto significativo a recuperar, el caso se deriva al Estudio Jurídico Externo, de manera a poder continuar con los trámites por la vía judicial. Se estipula que los casos derivados a la Asesoría Externa sean por el monto mínimo de Gs. 7.500.000 (guaraníes SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL).
- Los montos inferiores a lo estipulado, se considerarán "no recuperables", salvo mejor parecer.
- Si el tercero acepta llegar a un acuerdo extrajudicial pero no puede abonar el monto total o al contado, se podría aplicar un porcentaje de descuento al valor reclamado o bien fraccionarlo en cuotas, bajo firma de pagaré firmado de puño y letra por el tercero y un acuerdo de pago, donde consta la modalidad de pago y el vencimiento correspondiente de las cuotas. Una vez cancelado el monto acordado se procede a la entrega del acuerdo de finiquito y devolución del pagaré, también se debe adjuntar la copia de cédula del tercero a los efectos de verificar que coincida la firma en los documentos correspondientes.
- Si se logra llegar a un acuerdo extrajudicial con el tercero por el total o en un solo pago, el mismo puede acercarse hasta la Compañía para la cancelación, hacerlo vía transferencia bancaria a favor de la Compañía o bien a través del envío de un cobrador, previa coordinación con el Dpto. de Cobranzas. En estos casos también se entrega el acuerdo de finiquito al tercero.

9. El reclamo realizado a la Compañía Aseguradora del tercero, se debe tener en cuenta que existe un convenio tácito entre Compañías, en el cual se abona sólo el 50% del total reclamado y se puede presentar los siguientes casos;

- Si nuestro reclamo fuese rechazado por motivos que la colega considere, se deriva el reclamo directo a su asegurado.

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Fretes Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros

Versión: 01

Código: P-GS-02

Fecha: 09/07/2025

Pág.: 4 de 7

• En caso de aprobación, se remitirá la factura por el monto aprobado y una vez confirmada la fecha de pago, se coordina con el dpto. de tesorería para el retiro del cheque o bien, la confirmación del método de pago seleccionado por la colega.

10. En consideración a la celeridad que requiere el proceso de recupero de un siniestro para que resulte efectivo, en la práctica se aplican los siguientes plazos para tener en cuenta, según la etapa de la gestión, para llegar a una definición sobre el tratamiento del caso en particular;

- Etapa Extrajudicial: tres meses, desde la recepción de los casos.
- Etapa Judicial: El plazo es variable, porque depende de los plazos procesales para las partes.
- Baja del caso por no convenir: Un mes, desde la recepción de los casos.

Relacionado a análisis de derivación a asesores legales externos:

11. El encargado de Recupero, determina los casos que serán derivados a los asesores legales por haber agotado las instancias extrajudiciales con el tercero y siempre que el importe reclamado sea un monto significativo que recuperar, a modo que puedan realizar las gestiones que consideren necesarias para avanzar con el proceso.

12. Es conveniente estipular, salvo mejor parecer, que sean derivados a instancias judiciales, los casos marcados como Recuperables desde el valor mínimo de Gs. 7.500.000 (guaraníes SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL), con el fin de que las gestiones vayan por buen curso y genere una rentabilidad a futuro a la Compañía.

13. El servicio de recupero, preparará toda la documentación y antecedentes a ser remitidos a los asesores externos, debiendo proceder a inventariar el registro de carpetas remitidas para recupero vía judicial.

Relacionado al análisis de reclamos de recupero por parte de las compañías colegas:

14. Las Compañías Colegas, remitirán por los medios habilitados por la Compañía, aquellos reclamos en subrogación de los derechos de sus asegurados, teniendo en cuenta las documentaciones establecidas para dicho procedimiento. "Que, una vez recepcionados y analizados los reclamos remitidos por las distintas Compañías, es derivado al Dpto. de Siniestros, para su análisis técnico, a fin de cotejar si corresponde reconocer el reclamo, monto y facturas emitidas con el presupuesto del siniestro."

15. En caso de que existan dudas sobre los gastos incurridos, se solicitará a las compañías justificar en base a documentos, caso contrario se procederá al descuento de los mismos.

16. Una vez finalizado el análisis del departamento de siniestros, el legajo vuelve a Recupero, y se solicita la factura correspondiente. Igualmente se procesa la carga de

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Fretes Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión: 01 Código: P-GS-02 Fecha: 09/07/2025 Pág.: 5 de 7
	Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros	

documentos y orden de pago que son remitidos a Tesorería para su procesamiento y pago.

17. La meta de Recupero de Siniestros será la que se establezca en el Plan Operativo Anual (POA) del Departamento de Siniestros aprobado para el ejercicio vigente.

18. El Encargado de Recupero debe elaborar dos informes mensualmente:

1. Informe dirigido al Presidente de la Compañía, a la Gerente General y a la Gerente de Siniestros, en el cual se deberá incluir:
 - Un resumen del total facturado en el mes.
 - El saldo pendiente de cobro.
 - La discriminación por tipo de persona (Terceros – Personas físicas y/o jurídicas, y Compañías de Seguros).
 - Cualquier otra información que el Encargado de Recupero considere pertinente.
2. Informe dirigido a la Gerente de Siniestros, con copia a la Gerente General donde se detalle:
 - Todos los casos gestionados en el mes.
 - La situación o estado de cada caso, detallado en una planilla Excel adjunta.

4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades).

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

Actividad	Responsable	Tareas
1. Generación de Listado de siniestros Recuperables	Encargado de Recupero	Imprime mensualmente del sistema Sebaot en los primeros días del mes el listado de siniestros recuperables, teniendo como fecha tope el cierre del mes anterior. Nota 1: puede imprimir listados de hasta 2 años (teniendo en cuenta la fecha del siniestro). Nota 2: Cada nuevo mes cerrado se incorpora de forma acumulativa al listado general previamente generado. Nota 3: en su análisis realiza una depuración de los casos que previamente fueron marcados como recuperables, si considera como “no recuperable” y registra el finiquito.
2. Carga de datos en el Gerenciador de Recupero	Encargado de Recupero	Realizado el paso anterior, carga en el módulo correspondiente del sistema Sebaot los datos del caso a ser gestionado.
3. Gestión de recupero de siniestros	Encargado de Recupero	Realiza las gestiones necesarias para el recupero, dejando constancia de toda la actuación en el Gerenciador de Recupero.

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Fletes Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martínez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros

Versión: 01

Código: P-GS-02

Fecha: 09/07/2025

Pág.: 6 de 7

Actividad	Responsable	Tareas
		Mantiene informados a la Gerencia General, Gerencia de Siniestros y al Directorio sobre el estado de los casos.
4. Gestión de financiamiento	Encargado de recupero	<p>En caso de alcanzarse un acuerdo con el tercero, este debe formalizarse mediante un documento impreso y firmado por ambas partes. Si el tercero solicita financiamiento, se le facilitará todos los medios de pagos disponibles y se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos: Se deberán emitir pagarés en el Gerenciador por cada una de las cuotas pactadas.</p> <p>Se deberá registrar correctamente en el sistema la información del tercero, incluyendo dirección, números de teléfono laboral y personal, entre otros datos relevantes.</p> <p>Nota 1: Una copia del acuerdo, junto con los pagarés, debe ser entregada al Jefe de Tesorería para su gestión y resguardo.</p> <p>Nota 2: El Jefe de Tesorería será el encargado del resguardo físico de los pagarés y el responsable de gestionar los cobros conforme a los plazos establecidos en los mismos.</p>
5. Verificación del Recupero	Encargado de Recupero	Modifica el estado del caso y realiza el finiquito del caso en el Gerenciador de Recupero.
6. Pedido de Facturación	Encargado de Recupero	<p>Realizado el paso anterior, emite el Pedido de Orden de Facturación en el sistema Sebaot y posteriormente emite la factura con el detalle de n° de Siniestro y monto a ser cobrado.</p> <p>Envía vía mail al departamento de contabilidad el aviso del recupero, aclarando que se encuentra realizada la factura para que ellos puedan verificar y autorizar.</p> <p>Nota 1: la factura siempre es emitida como "tipo crédito".</p> <p>Nota 2: pone en copia al departamento de tesorería para el conocimiento de los mismos.</p>

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Fretes Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Gestión de Recupero de Siniestros

Versión: 01

Código: P-GS-02

Fecha: 09/07/2025

Pág.: 7 de 7

Actividad	Responsable	Tareas
7. Facturación del Recupero	Auxiliar de Contabilidad 1 y 3.	Reciben el correo, verifican la carga contablemente y autorizan la factura en el sistema Sebaot. Una vez confirmada la facturación en la DNIT vía Sebaot, imprimen la factura en formato PDF y responden al Encargado de Recupero adjuntando el archivo.
8. Cobro y carga del Recupero	Auxiliar 1 Tesorería / Jefe de Tesorería	Según corresponda, emiten y registran en el sistema el recibo correspondiente al cobro del recupero. El ingreso se incluye en la planilla diaria de ingresos, la cual se entrega de forma impresa al Departamento de Contabilidad para el cierre contable diario del sistema. Nota 1: Este paso depende de las condiciones de cada caso. El cobro puede realizarse en el momento de la facturación o en una fecha posterior, según lo establecido en el acuerdo con el tercero. Nota 2: En caso de ausencia de los responsables principales, esta tarea podrá ser realizada por los Auxiliares 2 y 3 de Tesorería.
9. Registro del Recupero	Auxiliar de Contabilidad 1 y 3.	Recibe la planilla y autoriza el cobro en el sistema contable Sebaot y verifica el ingreso efectivo, incluyendo confirmación de transferencias si corresponde en la cuenta bancaria asignada u otro medio de pago.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS:

- N/a

6. REGISTROS.

Nombre del Registro	Medio de Soporte (Papel/ Electrónico/ Ambos)	Área donde serán retenidos	Tiempo de retención
N/a	N/a	N/a	N/a

Elaborado por Abg. Bicia Jarolin de Freitas Abg. Fabrizio Franco	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025	Fecha: 09/07/2025