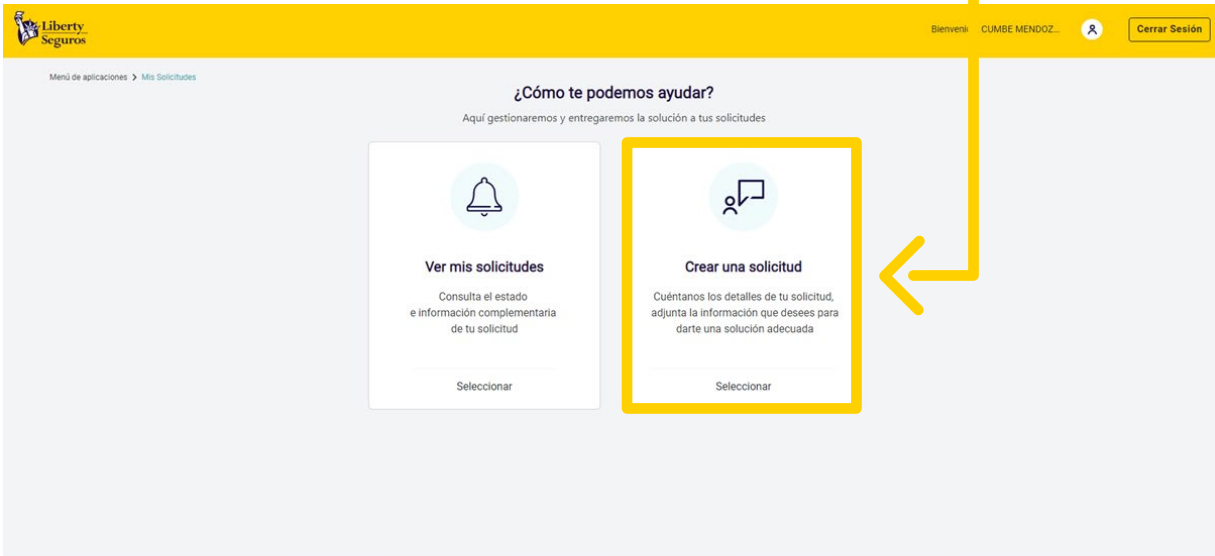


Paso a Paso de Funcionalidades **Aplicación "Mis Solicitudes"**

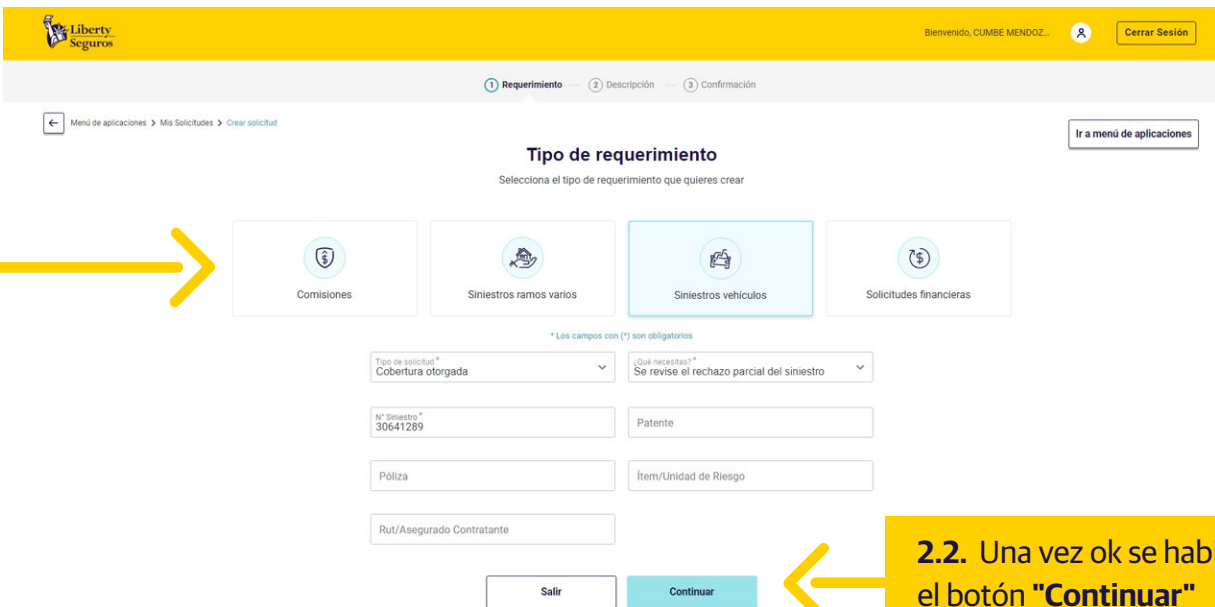
En esta guía encontrarás una descripción breve de la secuencia que debes seguir para gestionar tus solicitudes.

1 Ingreso a la sección | Ingresa al menú de aplicaciones con tu usuario y contraseña e ingresa a la sección **-Mis solicitudes-**

2 Crear una solicitud | Una vez dentro de la sección mis solicitudes, haz clic en **"Crear una solicitud"**



2.1. Selecciona el tipo de requerimiento



Bienvenido, CUMBE MENDOZ... Cerrar Sesión


1 Requerimiento — 2 Descripción — 3 Confirmación


Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes > Crear solicitud


Ir a menú de aplicaciones


Tipo de requerimiento

Selecciona el tipo de requerimiento que quieres crear


 Comisiones


 Sinistros ramos varios


 Sinistros vehículos


 Solicitudes financieras

* Los campos con (*) son obligatorios

Tipo de solicitud*
Coertura otorgada

N° Sinistro*
30641289

Póliza

Rut/Asegurado Contratante

¿Qué necesitas?*

Se revise el rechazo parcial del siniestro

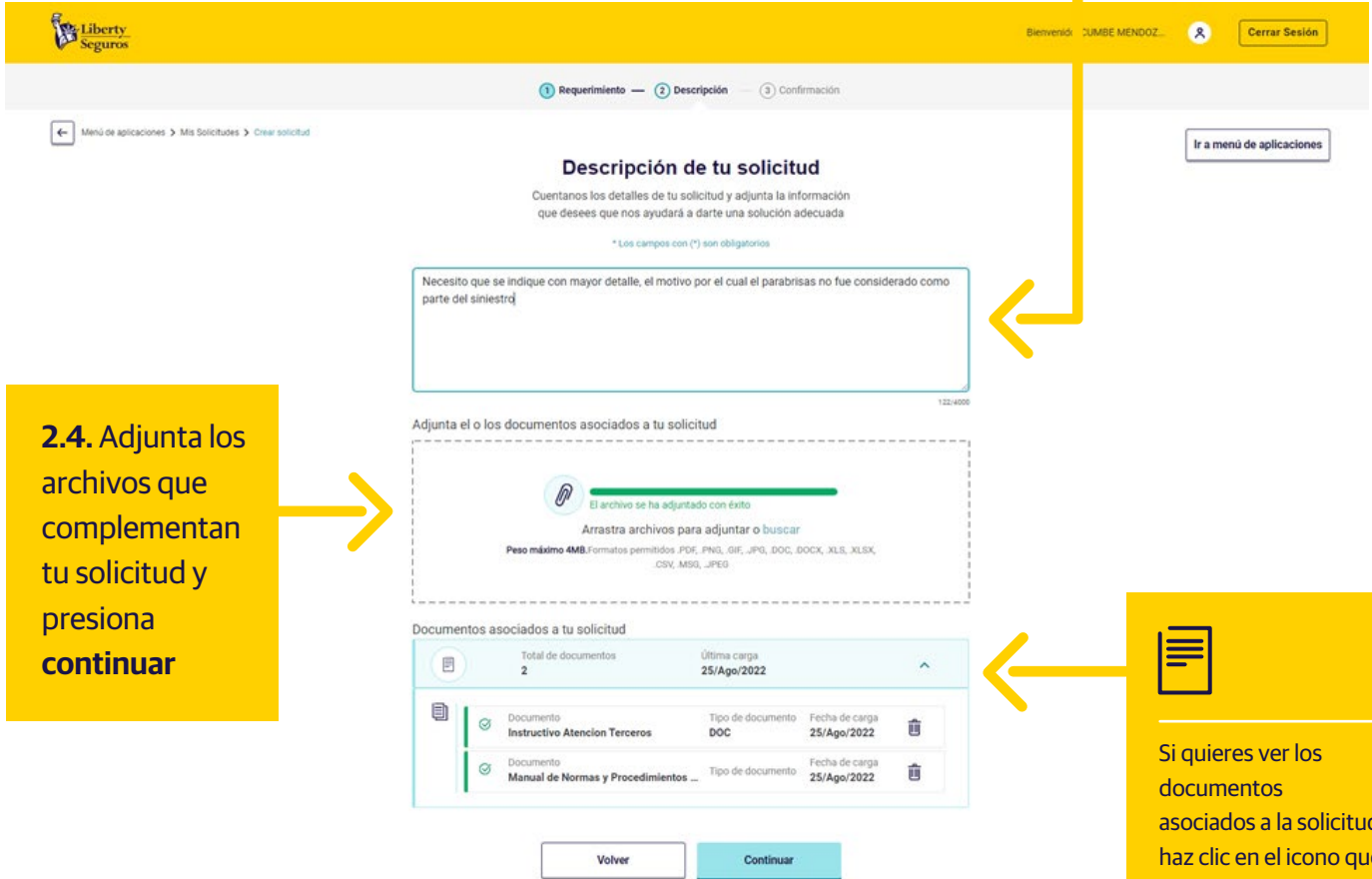
Patente

Ítem/Unidad de Riesgo

Salir
Continuar

2.2. Una vez ok se habilitará el botón **"Continuar"**

2.3. Describe lo que necesitas solicitar a la Compañía usando como máximo 4.000 caracteres



Bienvenido: JUMBE MENDOZ... Cerrar Sesión

1 Requerimiento — 2 Descripción — 3 Confirmación

Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes > Crear solicitud Ir a menú de aplicaciones

Descripción de tu solicitud

Cuentanos los detalles de tu solicitud y adjunta la información que desees que nos ayudará a darte una solución adecuada

* Los campos con (*) son obligatorios

Necesito que se indique con mayor detalle, el motivo por el cual el parabrisas no fue considerado como parte del siniestró

Adjunta el o los documentos asociados a tu solicitud

El archivo se ha adjuntado con éxito

Arrastra archivos para adjuntar o buscar

Peso máximo 4MB. Formatos permitidos: PDF, PNG, GIF, JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, CSV, MSG, JPEG

Documentos asociados a tu solicitud

Documento	Tipo de documento	Fecha de carga	
Instructivo Atencion Terceros	DOC	25/Ago/2022	
Manual de Normas y Procedimientos ...	Tipo de documento	25/Ago/2022	

Volver Continuar

2.4. Adjunta los archivos que complementan tu solicitud y presiona continuar



Si quieres ver los documentos asociados a la solicitud, haz clic en el icono que expande la sección **Documentos asociados a tu solicitud**. Puedes eliminar un archivo con la opción **Eliminar**.

2.5. Ingresas los datos del solicitante



Datos del solicitante

Ingresas la información de la persona que genera la solicitud

Los campos con (*) son obligatorios

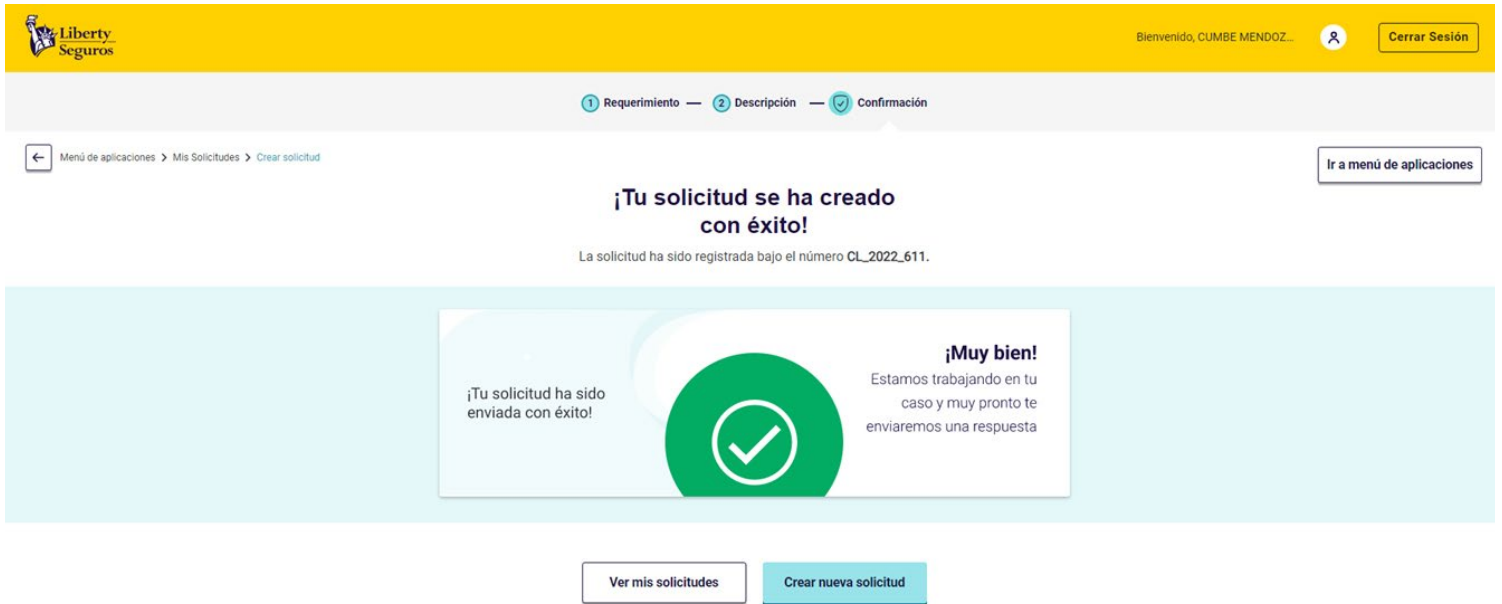
Nombre*
Roberto Zuniga

Email*
robertozunigamontecin@gmail.com

Telefono*
992159943

Cerrar Continuar

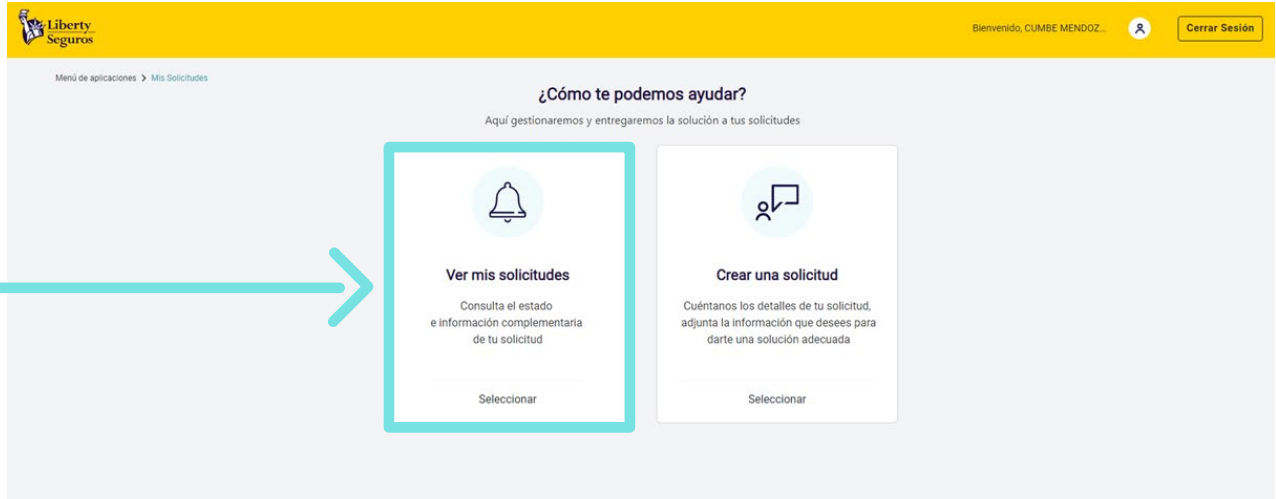
2.6. Para finalizar solo debes hacer clic en **He leído y acepto los términos y condiciones**. De esta forma tu caso se ha creado con éxito



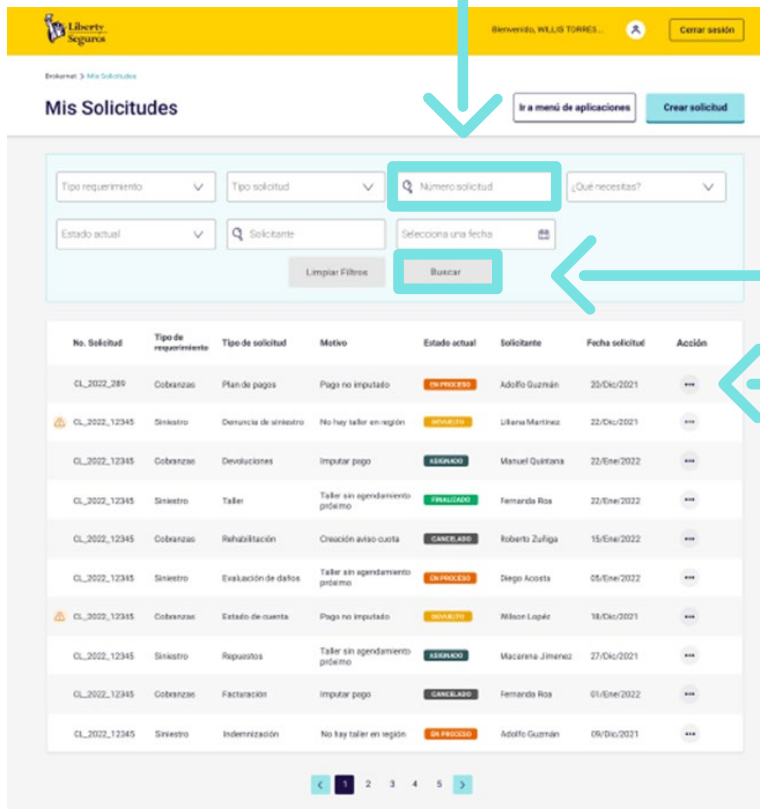
The screenshot shows the Liberty Seguros website interface. At the top left is the Liberty Seguros logo. At the top right, it says "Bienvenido, CUMBE MENDOZ..." and "Cerrar Sesión". Below the header is a progress bar with three steps: "1 Requerimiento", "2 Descripción", and "3 Confirmación" (which is highlighted with a checkmark). Below the progress bar is a breadcrumb trail: "Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes > Crear solicitud". On the right side of the breadcrumb trail is a button "Ir a menú de aplicaciones". The main content area displays a success message: "¡Tu solicitud se ha creado con éxito!" followed by "La solicitud ha sido registrada bajo el número CL_2022_611.". Below this is a large light blue box containing a green checkmark icon and the text: "¡Muy bien! Estamos trabajando en tu caso y muy pronto te enviaremos una respuesta". At the bottom of the page are two buttons: "Ver mis solicitudes" and "Crear nueva solicitud".

3 Consultar solicitud

Ingresa al menú de aplicaciones con tu usuario y contraseña e ingresa a la sección **-Mis solicitudes-** y haz clic en **-Ver mis solicitudes-**



3.1. Ingresa número de solicitud



3.2. Da clic en botón **"Buscar"** y mostrará el caso consultado

3.3. Haz clic en los tres puntos de la columna **Acción**

Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes

Mis Solicitudes

[Ir a menú de aplicaciones](#) [Crear solicitud](#)

Tipo de requerimiento Tipo de solicitud Número solicitud ¿Que necesitas?

Estado Actual Solicitante Selecciona una fecha

[Limpiar filtros](#) [Buscar](#)

Número solicitud

No. Solicitud	Tipo de requerimiento	Tipo de solicitud	¿Que necesitas?	Estado	Solicitante	Fecha solicitud	Acción
CL_2022_614	Siniestros vehículos	Evaluación de daños	Se incluyan daños no considerados	EN PROCESO	Roberto Montecino	202	Ver detalle ⋮

3.4. y luego haz clic en "Ver detalle"

Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes > Ver detalle

Datos de solicitud

Datos de creación

Número de Caso: CL_2022_614 | Fecha de creación: 30/Aug/2022 17:11:07 | Origen: PIC

Datos del solicitante

Nombre: Roberto Montecino | Teléfono: 992158475 | Correo Electrónico: roberto.zuniga@liberty.cl

Lo solicitado

Categoría: Siniestros vehículos | Tipo de solicitud: Evaluación de daños | ¿Que Necesitas?: Se incluyan daños no considerados

N° Siniestro: 3084512 | Patente: XXRS58

Detalle de solicitud: Se necesita que los daños del tapabarro y puerta lado conductor sean incorporados al siniestro

Gestión del caso

- 30/Aug/2022 - En proceso
- 30/Aug/2022 - En proceso
- 30/Aug/2022 - Devuelto
- 30/Aug/2022 - En proceso
- 30/Aug/2022 - Asignado

Detalle de la gestión

Gestión: En proceso | Fecha: 30/Aug/2022 17:49 hrs.

Usuario: Roberto Montecino

Detalle del asunto: Se atiende adjunta completado el documento solicitado por la Compañía

Archivos adjuntos del caso

Archivo adjunto	Fecha de carga	Usuario	Origen	Acción
ENTREVISTA CONDUCTOR.docx	30/Aug/2022 17:49	Roberto Montecino	PIC	Descargar
Procedimiento garantias por alcoholemias.docx	30/Aug/2022 17:11	Roberto Montecino	PIC	Descargar

[Volver](#)

También puedes descargar los documentos que requieras.

4 Completar solicitud

Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes > Completar solicitud

Ir a menú de aplicaciones

Ingreso de datos pendientes

Para completar tu solicitud debes ingresar o adjuntar lo solicitado. Recuerda que tienes un tiempo definido para presentar los antecedentes requeridos, si esto no ocurre se cerrará la solicitud por no cumplimiento de los tiempos.

Recuerda que puedes revisar el motivo de la devolución de tu solicitud. [Revisala aquí](#)

Se adjunta documento que acredita que todas las mantenencias fueron realizadas en el kilometraje que corresponde y en las instalaciones de un proveedor de la marca.

Adjunta el o los documentos que te han solicitado

El archivo se ha adjuntado con éxito

Arrastra archivos para adjuntar o buscar

Peso máximo 4MB | Formatos permitidos: PDF, PNG, GIF, JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, CSV, MSG, JPEG

Documentos asociados a tu solicitud

Total de documentos	Última carga
1	31/Ago/2022

Volver

Enviar

4.1. La pantalla **Ingreso de datos pendientes** es el espacio para Completar la Solicitud. Luego haces clic en **Enviar**.

Si la solicitud fue devuelta por la Compañía, puedes conocer la causa haciendo clic en **Revisala aquí**.

¿Estás seguro de enviar la respuesta?

No estoy seguro Si estoy seguro

4.2. En caso de estar seguro se debe dar clic en el botón **"Si, estoy seguro"**, con lo cual la ventana de confirmación de envío se cierra y deja al Usuario en la pantalla de **"Mis solicitudes"**.

4.3. Al dar clic en el botón **"Si, estoy seguro"**, se actualiza el estado de la solicitud, pasando de **"Devuelto"** a **"En proceso"**.

Menú de aplicaciones > Mis Solicitudes

Mis Solicitudes

Ir a menú de aplicaciones

Crear solicitud

Tipo de requerimiento Tipo de solicitud Número solicitud ¿Que necesitas?

Estado Actual Solicitante Selección una fecha

Limpiar filtros Buscar

No. Solicitud	Tipo de requerimiento	Tipo de solicitud	¿Que necesitas?	Estado	Solicitante	Fecha solicitud	Acción
CL_2022_615	Siniestros vehículos	Taller	Se asigne un taller	EN PROCESO	Manuel Galvez	2022-08-30	...
CL_2022_614	Siniestros vehículos	Evaluación de daños	Se incluyan daños no considerados	EN PROCESO	Roberto Montecino	2022-08-30	...
CL_2022_608	Siniestros ramos varios	Asistencia	Que el prestador sea capaz de brindar el servicio	ASIGNADO	Carlos	2022-08-24	...
CL_2022_516	Solicitudes financieras	Devoluciones	Consultar pago duplicado	EN PROCESO	Ruben	2022-08-12	...
CL_2022_512	Solicitudes financieras	Cambiar Plan de Pagos	Aplicar endoso al plan de pago	EN PROCESO	Christian	2022-08-12	...
CL_2022_444	Siniestros vehículos	Taller	Se asigne un taller	ASIGNADO	JG	2022-08-08	...

