

**4**

**PASOS PARA  
REPORTAR UN  
SINIESTRO**

**¡SIN COMPLICACIONES!**

1

**CREA**  
**TU CUENTA**

2

**GENERA**  
**UN TICKET**

3

**VERIFICA**  
**EL TICKET**

4

**CONSULTA EL**  
**ESTADO**  
**DEL TICKET**

# 1

## CREA TU CUENTA

50 años seguros mundial®

- 1 Entra a [www.siniestrosmundialvidayap.co](http://www.siniestrosmundialvidayap.co)
- 2 Da clic en *iniciar sesión* en la parte superior derecha
- 3 Haz clic en *Cree una cuenta*
- 4 Llena el **formulario** con tu información
- 5 Al terminar oprime el botón **Registrarse**

1

seguros mundial®

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Ver el Estado de un Ticket ▾

**BIENVENIDO AL CENTRO DE SOPORTE DE SINIESTROS**

Aquí podrá realizar la radicación de su solicitud de siniestro y validar el estado del mismo.

Nuestro sistema de soporte asignará a su solicitud un número único de caso (Ticket), el cual podrá emplear para rastrear el progreso del mismo. Consulte el instructivo para conocer el uso de la plataforma.

 Instructivo

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados powered by Kimmel

2

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

seguros mundial®

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Ver el Estado de un Ticket ▾

Regístrese en Seguros Mundial

Regístrese aquí para tener acceso a la administración de sus tickets

3

E-mail o nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

¿Aún no está registrado? Cree una cuenta Soy un Agente — Acceda por aquí

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados powered by Kimmel

seguros mundial®

Julian Ortiz Sanabria | perfil | Tickets (0) — Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Base de conocimientos ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Tickets (0) ▾

4

Registro de la cuenta

Use los formularios a continuación para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta

**Correo electrónico\***

Es importante que diligencie correctamente este campo, pues allí notificaremos el estado de sus reclamaciones.

jortizsan@dominio.com

**Celular\***

Número celular de 10 dígitos

1234567890

**Nombre completo\***

Nombres y apellidos

Julian Ortiz Sanabria

**Identificación \***

123456789

— Seleccionar —

- Actuar
- Cofincafe
- Fiar
- Fodecom
- Multintegral
- Mundial
- Otra

**Empresa\***

— Seleccionar —

Si seleccionó OTRA empresa indique cuál

Preferencias

Zona Horaria: América/Bogotá x Autodetectar

Credenciales de acceso

Crear una contraseña: \*\*\*\*\*

Confirmar nueva contraseña: \*\*\*\*\*

5

Registrarse Cancelar

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados powered by Kimmel

RS  
REPORTA TU  
SINIESTRO

# 1

## CREA TU CUENTA

50 años seguros mundial®

## 6 Por último, entra a tu correo y confirma el registro dando clic en el link

seguros mundial®

Usuario Invitado | Iniciar sesión

ticket ▾ Ver Estado de un ticket ▾

### Registro de cuenta

**Gracias por registrarse en nuestro sistema.**

Hemos enviado un enlace a la dirección de correo que ingresó en su registro. Por favor sigue el enlace del correo para confirmar su cuenta y acceder a la validación del estado de sus tickets.

Si no recibe ninguna comunicación, por favor contactarse al 601 3274712/13, nuestro equipo de soporte se encuentra atento para colaborarle.

Seguros mundial

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados  
powered by Kimmel

6

Correo Electrónico

### Confirmación de registro en el centro de soporte de Seguros Mundial

solicitudesvidagrupoypap <solicitudesvidagrupoypap@segurosmondial.com.co> para mí ▾ 16:02 (hace 37 minutos)

Hola Julian,

Sus datos han sido validados y hemos procedido a habilitar su cuenta, por favor ingrese al siguiente enlace para que pueda confirmarla:

<https://siniestrosmondialvidavap.co/pwreset.php?token=dXi8swHEPrQpR37...NOYCG1ccwVGlpqhNWozPB8VHU1wQp>

Si tiene alguna dificultad, por favor contactarse al 601 3274712 / 13, nuestro equipo de soporte está listo para colaborarle.

Seguros Mundial

Antes de imprimir este mail, piensa bien si es necesario hacerlo. ¡El planeta te lo agradecerá!

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados  
powered by Kimmel

seguros mundial®

Julian Ortiz Sanabria | perfil | Tickets (0) — Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Base de conocimientos ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Tickets (0) ▾

### Cuenta confirmada!

Gracias por registrarse con nosotros, su cuenta ha sido confirmada, ahora podrá registrar tickets y evidenciar su estado.

Si tiene alguna dificultad, por favor contactar al 601 3274712 / 13, nuestro equipo de soporte está listo para colaborarle.

Seguros Mundial

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados  
powered by Kimmel

**¡Y LISTO!, YA PUEDES HACER USO DE LA PLATAFORMA DE SINIESTROS**

**RS**  
REPORTA TU SINIESTRO

# 2

## GENERA UN TICKET

- 1 Entra a [www.siniestrosmundialvidayap.co](http://www.siniestrosmundialvidayap.co), inicia sesión y da clic en **Crear un ticket**
- 2 Diligencia el formulario **COMPLETO** con información veraz
- 3 Al finalizar da clic en el botón **Crear ticket**

### ¡MUY IMPORTANTE!

- Adjunta los documentos soportes del siniestro
- Deben ser archivos PDF con un peso máximo de **64 Mb cada uno**
- Puedes adjuntar los archivos que quieras

Se refiere al trámite que deseas realizar

Se refiere al tipo de reclamación que deseas realizar

Corresponde a la persona que está presentando la reclamación

Corresponde a la persona que adquirió el seguro

Describe brevemente el evento por el que estás reclamando

The screenshot shows the 'Crear un ticket' form in the Seguros Mundial user interface. At the top, the user is identified as Julian Ortiz Sanabria. The form includes fields for Email (jortizsan@dominio.com), Client Name (Julian Ortiz Sanabria), and a dropdown for 'Temas de ayuda\*' with 'Reportar un siniestro' selected. The 'Asunto\*' field is empty. Below are fields for 'Nombre del reclamante', 'NIT o Cédula del reclamante', and 'Nombre del asegurado'. The 'Cédula del asegurado\*' dropdown is open, showing options like 'Auxilio de maternidad' and 'Auxilio educativo por desempleo involuntario de los padres'. The 'Cobertura\*' dropdown is also open, showing options like 'Auxilio educativo por muerte accidental de uno de los padres'. The 'Valor asegurado' field is empty. At the bottom, there is a rich text editor for describing the event and an 'Agregar archivos' section. The 'Crear Ticket' button is highlighted with a yellow circle and the number 3.

2

GENERA  
UN TICKET

50 años seguros  
mundial®

## PARA TENER EN CUENTA

Cuando reportas un siniestro, al seleccionar el AMPARO, saldrá una ventana mostrándote qué documentos debes adjuntar

### Cobertura\*

Vida - Renta por: hospitalización por accidente, hospitalización en UCI por accidente, post hospitalaria p

Carta formal de reclamación relatando los hechos  
Fotocopia de la cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad y original de registro civil de nacimiento del asegurado según corresponda  
Copia de la historia clínica completa  
Facturas originales con sello cancelado  
Formato SARLAFT debidamente diligenciado por el reclamante en caso de reembolso  
Certificación bancaria del reclamante

# 2

## GENERA UN TICKET

50 años seguros mundial®

### SOLO SI ERES UNA IPS

## ¿CÓMO RADICAR FACTURAS?

- 1 En **Temas de ayuda** incluye **Radificar factura**
- 2 En **Asunto** escribe el **número de factura**
- 3 Ingresa los datos solicitados
- 4 En **Cobertura**, elige **AP – Gastos médicos por accidente Factura**

En **Temas de ayuda** incluye **Radificar factura**

En **Asunto** escribe el número de factura

Ingresa los datos solicitados

En **Cobertura**, elige **AP – Gastos médicos por accidente Factura**

Aquí saldrán todos los documentos que debes adjuntar

seguros mundial® Julian Ortíz Sanabria | perfil | Tickets (0) – Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Base de conocimientos ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Tickets (0) ▾

### Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: jortizsan@dominio.com  
Cliente: Julian Ortíz Sanabria

**Temas de ayuda\***

Radicar Factura

**Asunto\***

Factura 123

Nombre del reclamante / Institución  
Clínica los Remedios

NIT / Cédula / Factura reclamante  
9876543210

Nombre del asegurado  
Carlos Alberto Rosales

**Cédula del asegurado\***

0123456789

**Cobertura\***

AP - Gastos médicos por accidente Factura

Factura legible  
Copia de la historia clínica o epicrisis derivada de la atención por la cual se realiza el reclamo  
Copia del documento del asegurado  
Copia de la póliza o carnet estudiantil si se tiene

RS  
REPORTA TU  
SINIESTRO

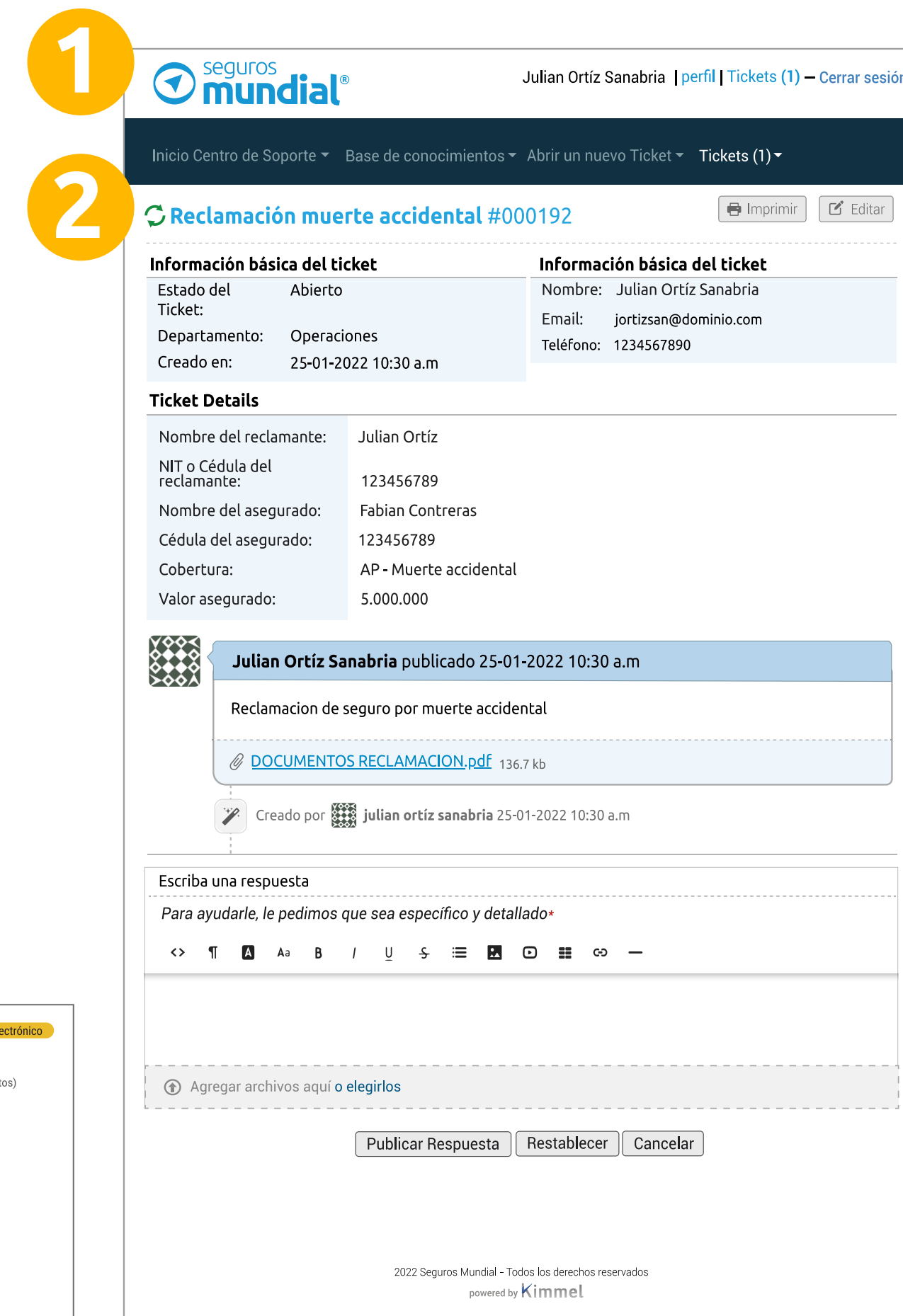
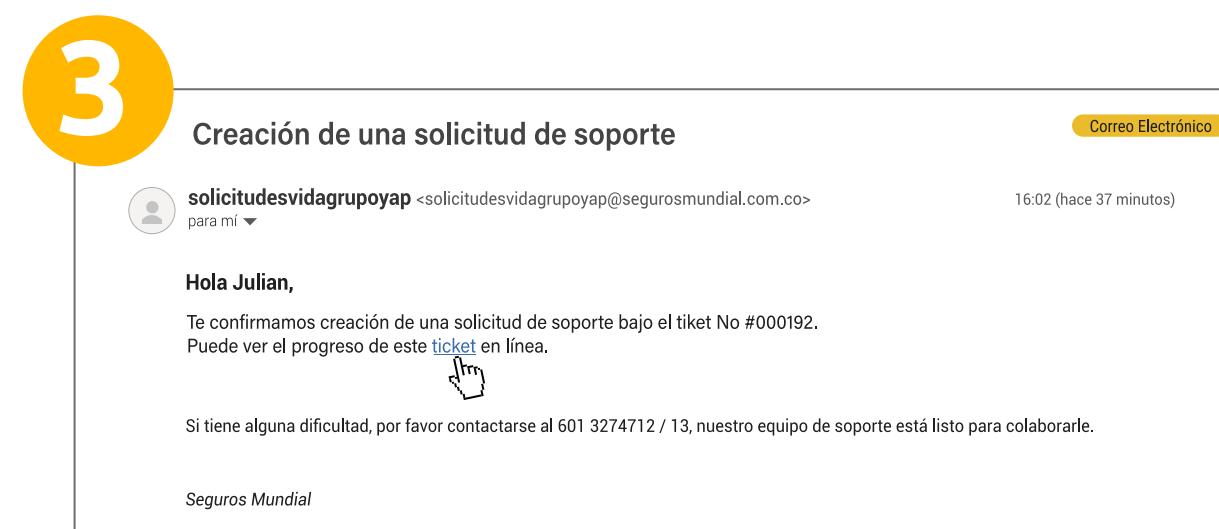
# 3

## VERIFICA EL TICKET

50 años seguros mundial®

### Luego de generar el ticket:

- 1 Verás en pantalla el **resumen de tu caso**
- 2 Anota el **número de ticket asignado al siniestro** para que puedas hacer consultas y seguimiento
- 3 Adicionalmente **recibirás un correo electrónico** con un link donde también puedes consultar tu ticket (revisa la bandeja de SPAM o no deseado)



RS  
REPORTA TU  
SINIESTRO



# 4

## VERIFICA EL TICKET

50 años seguros mundial®

### Luego de generar el ticket:

- 1 Entra a [www.siniestrosmundialvidayap.co](http://www.siniestrosmundialvidayap.co) e inicia sesión
- 2 Da clic en la casilla **Ticket** y consulta todas las respuestas a tu petición (hilo del ticket)
- 3 También recibirás **mensajes de texto (SMS)** cada vez que demos respuesta a tus requerimientos

1

seguros mundial® Julian Ortiz Sanabria | perfil | Tickets (1) — Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte ▾ Base de conocimientos ▾ Abrir un nuevo Ticket ▾ Tickets (1) ▾

Buscar Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda — ▾

Tickets Abrir (1)

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
000192	25-01-2022	Abierto	Reclamación muerte accidental	Operaciones

Mostrando 1 de tickets abiertos

Página: [1]

2022 Seguros Mundial - Todos los derechos reservados powered by Kimmel

Equipo publicado 26-01-2022 08:49 a.m.

Estimado Julian. Luego de revisar la documentos adjuntados, nos permitimos informar que hemos encontrado algunas inconsistencias en los soportes presentados. Adjuntamos el informe de auditoria con la relación de hallazgos para que por favor proceda con la corrección de los mismos y adjunte la evidencia solicitada.

Respuesta Julian Ortiz.pdf 156.7 kb

Equipo cambió el estado a **Objetado** 26-01-2022 08:49 a.m.

Equipo publicado 26-01-2022 08:49 a.m.

Hola Julian, los documentos adjuntados son correctos, el estado de su reclamación ha cambiado.

Cerrado por Equipo con el estado de Pagado 26-01-2022 08:49 a.m.

Equipo publicado 26-01-2022 08:49 a.m.

Buen día. Luego de revisados los documentos adjuntados le informamos que su reclamación ha sido aprobada. Adjunto documento con instrucciones para reclamar el dinero.

Respuesta Julian Ortiz.pdf 156.7 kb



RS  
REPORTA TU  
SINIESTRO