

Mgtr. Franklin García



**MARCOSA**

Máster en Riesgos, Corredor de seguros, S.A.

Investigación Reclamos

Personas

# Objetivos de la Investigación de reclamos

Seguro de Personas

# Seguro de Personas-Decreto 25-2010-

**Artículo 3. Ramos de seguros.** Para los efectos de la presente Ley, se consideran como ramos de seguros los siguientes:

- a) **Seguro de vida o de personas:** son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, **obligan a la aseguradora al pago de una suma de dinero en caso de muerte o de supervivencia** del asegurado,
- Cualquiera que sea la modalidad del seguro, incluyendo las rentas vitalicias.

# Seguro de Personas

- **Objetivo General:**

- Determinar si el reclamo presentado a la aseguradora debe pagarse o debe rechazarse.

# Seguro de Personas

- **Objetivos Particulares**

- Determinar:

1. **La existencia de cobertura por la póliza**

2. **La causa próxima involucrada en el siniestro**

3. **Si existen elementos manipulados para el cobro del seguro**

# Seguro de Personas

- **Objetivos Operativos**

- Determinar:

1. **Realizar proceso de investigación interna, por medio de entrevistas, sistema y revisión de documentos,**
2. **Realizar proceso de investigación externa, por medio de analista o investigadores privados.**

# Seguro de Personas

- **Aplicación de principios revisados en esta presentación**
  - **Reclamos Muerte**
    - Seguro de Vida en cualquier producto
    - Seguro de Accidentes Personales
      - Seguro Accidentes Trabajadores
      - Seguro Escolar
    - Seguro de Muerte del piloto en pólizas de vehículos
    - Seguro de Muerte en coberturas de Responsabilidad Civil
    - Seguro de Gastos Médicos en caso muerte asegurado o beneficiarios

# Seguro de Personas –Decreto 2-70 y 25-2010.

## • Aspectos Legales seguro de Vida

1. 669 Principios Filosóficos
2. 673 Contratos mediante póliza
3. 874 Contrato de Seguros
4. 880 Declaración
5. Extravía de póliza
6. Reposición
7. 882 Perfeccionamiento de contrato
8. 888 Prueba de contrato
9. 896 Aviso de Siniestro
10. 897 Informaciones
11. 901 Exigibilidad de pago
12. 906 Desaparición de riesgo
13. 907 Terminación Anticipada
14. 909 Declaración de buena fe
15. 916 Plazo de prescripción

16. 917 Plazo de Beneficiarios
17. 918 Interrupción Prescripción
18. 919 Interés Asegurable
19. 923 Varios Seguros
20. 996 Seguro de menores
21. 997 Seguro de tercero
22. 998 Rehabilitación
23. 999 Interdicto o menor de 12 años
24. 1000 Designación de beneficiarios
25. 1001 Beneficiario Irrevocable
26. 1002 Beneficiarios genéricos
27. 1003 Muerte de Beneficiarios
28. 1004 Derecho Propio

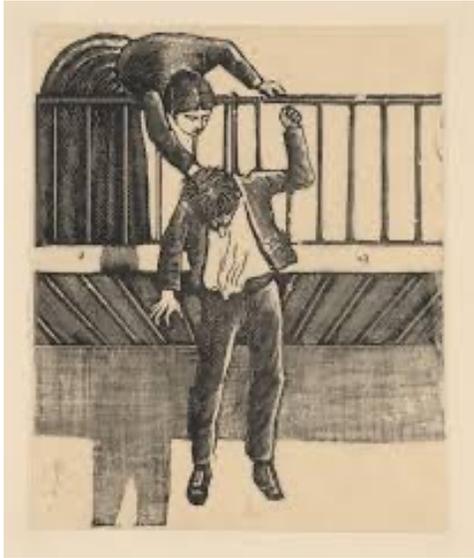
29. 1005 Atentado contra el asegurado
30. 1006 Inefactibilidad
31. 1007 Prueba de edad
32. 1008 Suicidio
33. 1009 No subrogación
34. 1010 Indisputabilidad
35. 1011 Edad Inexacta
36. 1013 Caducidad

## Decreto 25-2010

1. 3 Ramos de Seguros
2. 34 Pago de obligaciones a los asegurados o beneficiarios
3. 39 Prohibiciones
4. 110 Prescripción

# Seguro de Personas

- **Cobertura Básica –Muerte por cualquier causa-**
  - **Muerte natural:** Muertes causadas por Enfermedades o Vejez,
  - **Muerte Accidental:** Muertes por eventos fortuitos, inesperados, violentos, involuntarios, provocados por factores externos,
  - **Muerte Violenta o por Agresión:** Muerte causada por armas de fuego, armas blancas, contundentes, punzocortantes, aquí también se incluye la muerte por suicidio o provocada por el asegurado.



1. Determinar la existencia de Cobertura por entrevista beneficiarios

Antes de solicitar documentos

# Reclamos por fallecimiento –Investigación interna-

## 1. Determinar Cobertura de seguros antes de solicitar documentos

- Preguntar fecha de Siniestro
  - Determinar si hay más de 2 años del fallecimiento
  - Identificar si existía aviso de Siniestro previamente
    - Prescripción de derecho. Art. 916 Plazo de prescripción
    - Plazo para beneficiarios. Art. 917 Plazo para beneficiarios
    - Interrupción de la prescripción Art. Interrupción Prescripción
  - Dependerá de respuesta, continuar avanzando o rechazar el reclamo sin requerir documentos.

# Reclamos por fallecimiento –Investigación interna-

## 1. Determinar Cobertura de seguros antes de solicitar documentos

- Preguntar causa del siniestro
  - Revisar si la causa está excluida de la póliza
  - Revisar actividad que realizaba el asegurado al momento de la causa del accidente
    - Existen causas excluidas, limitantes o periodos de espera
      - Ejemplo: Acciones fraudulentas o cometiendo un delito;  
Condiciones de la póliza

# Reclamos por fallecimiento –Investigación interna-

## 1. Determinar Cobertura de seguros antes de solicitar documentos

- Preguntar nombre asegurado y número de póliza
  - Verificar en sistema póliza activa
    - Causas de estar de baja
      - Cancelada solicitud asegurado o Contratante; Art. 907. 2-70.  
Terminación anticipada
      - Cancelada falta de renovación; Condiciones de la póliza
      - Cancelada falta pago de primas; Art. 1010 2-70. Caducidad
        - En estos casos si esta cancelada por cualquier causa, se rechaza el reclamo sin necesidad de solicitar documentos

2. Determinar por medio de los documentos –Casos de Muerte–  
Proceso de investigación interna

# Solicitud de documentos:

- Póliza Original
- Del Asegurado
  - DPI Original o Certificación de DPI (Original o copia autenticada)
  - Certificado de nacimiento (Original o copia autenticada)
  - Certificado médico (Original o copia autenticada)
    - Médico Forense (Muerte Violenta o Accidental) (No lleva auténtica de firmas)
    - Médico Cabecera (Muerte en domicilio) (Lleva auténtica de firmas)
    - Hospital Privado (Muerte en Hospital) (Lleva auténtica de firmas)
    - Hospital Público o Centro de Salud (Original) Sin auténtica de firmas
  - Certificado de Defunción (Original o copia autenticada)
  - Certificado de Funeraria (Original o copia autenticada)
- Del Beneficiario
  - Formulario de reclamo (lleno y firmado) (Original con auténtica de firmas)
  - DPI o Copia autenticada
  - Certificado de nacimiento (Menores de edad)
    - DPI de Quién tenga la Patria Potestad

- Se solicitan los documentos y al tenerlos se revisan los mismos, para ello se recomienda el siguiente formato:

No.	Datos	DPI o Pasaporte	Certificado de Nacimiento	Certificado de Defunción	Certificado Médico	Certificado Funeraria	Formulario Reclamos
1	Nombre Completo						
2	Fecha de Nacimiento						
3	Fecha de Defunción						
4	Hora de la Muerte						
5	Fecha emisión documento						
6	Edad						
7	Estado Civil						
8	Género						
9	Profesión						
10	Causa Primera de fallecimiento						
11	Causa Secundaria de Fallecimiento						
12	Persona que redactó documento						
13	Persona que firmó documento						
14	Lugar de emisión						

## Recepción de Documentos –Investigación Interna-

- Al recibir los documentos,
  - Inicia el proceso de revisión de documentos, hay datos muy evidentes que pueden identificarse en estos, como pasa en los siguientes casos:

## Recepción de Documentos –Investigación Interna-

- Casos sin complicación
  - Datos Asegurado; Nombres y Apellidos Completos
  - Póliza: Activa y con primas pagadas
  - Causa de la muerte; Cubierto
  - Tiempo de la póliza: Más de 2 años de antigüedad
- Inicia el proceso de liquidación y emisión de cheque
- No hay necesidad de investigación Externa
  - Al tener todos los documentos, el proceso de liquidación dura 15 minutos

# Casos en los que se requiere realizar investigación externa

- 1. Fallecimiento ocurrió dentro del periodo de disputabilidad**
  1. Seguros Individuales dentro de los primeros 2 años de vigencia
  2. Seguros Colectivos dentro del primer año de vigencia
    1. Si mintió u omitió información
      1. Debe verificarse la información por medio de:
        1. Analista o Ajustador de reclamos
        2. Investigador privado
- 2. Causa de la muerte es de carácter sospechosa,**
  1. Suicidio u Homicidio
  2. Muerte Presunta
  3. Beneficiario está involucrado en el hecho
- 3. La información presentada tiene inconsistencias**
  1. Descartar Estafas de Seguro
- 4. Completar información faltante**

3. Determinar por medio de investigación  
–Causas de Muerte-Complicación casos  
Proceso de investigación externa

## Seguros de Personas –Investigación externa-causa de muerte

- Existe un aproximado del 20% de los reclamos por fallecimiento que no deben pagarse por causas de Indisputabilidad.

- ARTICULO 1010.- Indisputabilidad.

- Las omisiones o inexactas declaraciones del solicitante del seguro,

- Diversas de las referentes a la edad del asegurado,

- Dan derecho al asegurador para dar por terminado el contrato;

- Pero dicho derecho caduca, si la póliza ha estado en vigor, en vida del asegurado, durante dos años a contar de la fecha de su perfeccionamiento o de la última rehabilitación.

Datos del fallecido

Nombre

No. De DPI

Edad

Profesión

Fecha Defunción

Causa A Muerte

Causa B Muerte

Causa B Muerte

54191815



Registro Nacional de las Personas

República de Guatemala

Registro Civil de las Personas

Certificado de Defunción



El infrascrito Registrador Civil de las Personas del Registro Nacional de las Personas del Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, CERTIFICA

que con fecha cuatro de septiembre de dos mil quince, en el Registro Civil del Municipio de GUATEMALA, Departamento de GUATEMALA, quedó inscrita la defunción No. 133537 de:



Membrete Original

Número Certificación

Género

Género

Lugar nacimiento

Cónyuge

Hora Muerte

Nombre de los padres

Fecha Emisión

Sello Original

2559607000101

Código Único de Identificación (CUI) No.

Datos del difunto

- Iris Liscely , Méndez Luna -

Nombres y apellidos del difunto

33 Años

Edad

2559607000101

DPI

Femenino

Género

Casado

Estado civil

- BACHILLER EN CIENCIAS Y LETRAS -

Profesión

GUATEMALA, GUATEMALA, GUATEMALA

País, Departamento, Municipio de nacimiento

- Hector José García -

Nombres y apellidos del cónyuge

Datos de la defunción

cuatro de septiembre de dos mil quince

Fecha de defunción

08:30

Hora de defunción

GUATEMALA, GUATEMALA, GUATEMALA, Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo IGSS Zona 6

Lugar de defunción

D/C Muerte Cerebral

Causa A

D/C Evento Cerebro Vascular Hemorragia

Causa B

D/C Roptura De Malformación Arteriovenosa Cerebral

Causa C

Causa D

Datos de los padres

- Ramona Luna Morales -

Nombres y apellidos de la madre

- Rymundo Méndez -

Nombres y apellidos del padre

Observaciones

NO CONSTA NINGUNA ANOTACIÓN

ULTIMA LINEA

\*187018228844\*

ID: 187018228844

1 de 2



2081192481001

08/12/2015 12:28:16p.m.

001E90A88057

# Autorización expresa asegurado a investigar causas relacionadas con su condición de salud en cualquier momento que se necesite

j. ¿Enfermedad de la piel, ganglios linfáticos, quiste, tumor o cáncer?.....

k. ¿Alergias, anemia u otro desorden sanguíneo?.....

l. ¿Está usted actualmente tomando medicamento, bajo observación o tratamiento prescrito por un médico?.....

**Además de lo arriba mencionado, durante los últimos cinco años, usted como Propuesto Asegurado:**

m. ¿Ha sufrido alguna enfermedad mental o física?.....

n. ¿Ha tenido un examen médico, consulta, enfermedad, lesión u operación?.....

ñ. ¿Ha sido paciente en un hospital, clínica, sanatorio u otra institución médica? .....

o. ¿Se ha hecho un electrocardiograma, radiografía u otra prueba diagnóstica?.....

p. ¿Se le aconsejó alguna prueba diagnóstica, hospitalización o cirugía que no se ha llevado a cabo?.....

---

4. ¿Ha tenido resultados positivos por haber sido expuesto a la infección del VIH o ha sido diagnosticado con el Complejo relacionado con el SIDA o el SIDA por causa de infección del VIH u otra enfermedad o condición derivada de dicha infección?..

---

5. ¿Han padecido alguna vez sus padres, hermanos o hermanas de diabetes, cáncer, hipertensión arterial, enfermedad cardíaca, renal y/o mental?.....

---

**6. Para mujeres solamente.**

a. ¿Ha tenido usted algún trastorno en la menstruación, en el embarazo, en los órganos reproductivos o en los senos?.....

b. ¿Está usted embarazada? ¿Cuántos meses tiene de embarazo?.....

Autorizo a cualquier médico, hospital, clínica o cualquier otro establecimiento de servicios médicos o relacionados

Sobre datos o conocimiento de mi o de mi salud referentes al diagnóstico, tratamiento o pronosis de alguna enfermedad y/o tratamiento físico o mental

Todas las declaraciones y respuestas contenidas en esta Solicitud de Seguro y cualquier cuestionario o declaración de asegurabilidad con relación a esta Solicitud de Seguro son precisas y exactas, por lo que autorizo a cualquier médico, hospital, clínica o cualquier otro establecimiento de servicios médicos o relacionados, compañía de seguros, MIB, Inc. (www.mib.com) o agencia de información sobre el consumidor que posea datos o conocimiento de mi o de mi salud referentes al diagnóstico, tratamiento o pronosis de alguna enfermedad y/o tratamiento físico o mental, o que posea información que no sea médica sobre mi persona para que [redacted] Seguros de Guatemala, S.A. y sus reaseguradores toda la información que le sea solicitada. Esta autorización será válida por dos años y [redacted] partir de la fecha que se indica a continuación. Una fotocopia de esta autorización será tan válida como el original.

Plazo de 2 años

Fecha: Mes \_\_\_\_\_/Día \_\_\_\_\_/Año \_\_\_\_\_

Firma del Intermediario \_\_\_\_\_

Firma del Propuesto Asegurado \_\_\_\_\_

Firma del Pagador de la Póliza \_\_\_\_\_

(Si no es el Propuesto Asegurado)

ANOTACIONES DE ENFERMERIA

NOMBRE: Juan Manuel Villeda Martinez EDAD: 42 EXP: 1230-1 SERVICIO: Primera Cirugía Hombres CAMA: 2

Nombre: José Attilio Benítez Parada Habitación: 353 Dr.: Empresa: No. Expediente: (EVOLUCION, CONSULTAS, CONDICION AL SALIR E INSTRUCCIONES AL PACIENTE)

Table with columns: FECHA Y HORA, OBSERVACIONES. Includes 'EJEMPLO NOTA DE RECIBO DE PACIENTE' and 'EJEMPLO DE NOTA DE CURACIONES'.

Table with columns: FECHA, HORA, NOTAS, FIRMA. Contains handwritten medical notes and a signature.

Diagnóstico Cardiopatía

Nombre Paciente

Fecha Diagnóstico

Hora Diagnóstico o tratamiento

Dr. Ricardo Antonio Alvarenga Quezada DOCTOR EN MEDICINA J.V.P.M. No. 2485

1º Con...

# Análisis de documentos:

- Al Tener los documentos se determina la necesidad de otros documentos

Lugar: Vía pública, Jalapa

Hora: 00:15

Causa de muerte debe ampliarse

Tomando en cuenta el certificado De defunción debe solicitarse un Informe de la póliza o de los Bomberos, ayuda también un Recorte de la prensa.

Esto nos permitirá saber si es Muerte Violenta o Muerte Accidental.

Debe solicitarse desde un principio para saber si se duplica cobertura o no se cubre

**RENA** Registro Nacional de las Personas 38897895  
República de Guatemala  
Registro Civil de las Personas  
Certificado de Defunción

El infrascrito Registrador Civil de las Personas del Registro Nacional de la 405 s del  
**Folio 70, del libro 3 de defunciones.**

que con fecha veintidos de agosto de dos mil trece, en el Registro Civil del Municipio de Monjas, Departamento de Jalapa, quedó inscrita la defunción No. 527 de:  
**JUAN CARLOS SANDOVAL OVIEDO**

2286938532106 CASADO  
Código Único de Identificación (CUI) No.

**Datos del difunto**  
- Irvin Roberto , Godoy Morales -  
Nombres y apellidos del difunto  
20 Años 24 Días 2286938532106 Masculino Soltero  
Edad DPI Género Estado civil  
- ESTUDIANTE -  
Profesión  
Guatemala, Jalapa, Monjas  
País, Departamento, Municipio de nacimiento  
Nombres y apellidos del cónyuge

**Datos de la defunción**  
dieciocho de agosto de dos mil trece 00:15  
Fecha de defunción Hora de defunción  
Guatemala, Jalapa, Jalapa, Vía Pública  
Lugar de defunción  
Trauma craneo encefalico  
Causa A  
Trauma cerrado de Torax  
Causa B  
Causa C  
Causa D

**Datos de los padres**  
- Rosa Morales Godoy -  
Nombres y apellidos de la madre  
- Roberto Godoy Gudiel -  
Nombres y apellidos del padre

**Observaciones**  
NO CONSTA NINGUNA ANOTACIÓN 27/03/2017  
-----ULTIMA LINEA-----

ID: 220000045310 1 de 2  
KPINTO220 30/10/2013 02:11:25p.m. REG\_220\_14  
www.renap.gob.gt

# Investigar suicidio u homicidio

Edad

Nombre del fallecido

Hora de la muerte

Estado Civil

DPI del fallecido

## Fue el exministro Pavel Centeno quien se quitó la vida de un balazo en la boca, concluye investigación del MP

Fiscalía rinde informe acerca del incidente armado ocurrido la mañana del viernes 28 de octubre en el condominio Encinos del Naranjo, Mixco, durante allanamientos para capturar al exbanquero Ronald Navarrio por lavado de dinero.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 02/12/2016

Causa A

Homicidio

### Datos del Difunto

- Pavel Vinicio , Centeno López -



Nombres y apellidos del difunto		
57 Años	2296449960101	Masculino
Edad	DPI	Género
Casado	- ECONOMISTA -	
Estado civil	Profesión	
Guatemala, Guatemala, Guatemala		
País, Departamento, Municipio de nacimiento		
- Nathalie France Devaux Silva -		
Nombres y apellidos del cónyuge		

Fecha muerte

Causa B

Causa C

## Mayari Centeno: "No nos consta que mi hermano se haya suicidado"

• Por Soy502

08 de diciembre de 2016, 10:12

### Datos de la Defunción

veintiocho de octubre de dos mil dieciséis

12:45

Fecha de defunción	Hora de defunción
Guatemala, Guatemala, Mixco, Condominio Encinos del Naranjo 11 Av. "X" a un Costado del Inmueble Con el Numeral C-05 Zona 4	
Condominio Naranjo Lugar de defunción	
laceración Cerebral	
Causa A	
Herida Perforante Craneo Facial	
Causa B	
Producida por Proyectoil de Arma de Fuego	
Causa C	
Causa D	



# Investigación Interna- Informe de la policía

DE LA POLICIA NACIONAL  
GRUPO DE DETECTIVES POLICIA NACIONAL  
SECCION DE INVESTIGACION Y ASISTENCIAS. -  
GUATEMALA, G.A.

ARCHIVO  
GRUPO DE DETECTIVES  
POLICIA NACIONAL  
3635  
4 AGO 1979 3

N-1498

SERVICIO DE INVESTIGACION

IMPORTE DE CADAVER: ENCONTRADO EN LA 20 calle y 24 Avenida de la zona 5, cuando el señor Juan Irujo de Paz Penal, por...

Guatemala, 10 de agosto de 1979.

Señor:  
Jefe del Cuerpo de Detectives de la Policía Nacional,  
Presente.

*En la... fue encontrado el cadáver de hombre, no se sabe si es el mismo que se menciona en el informe de la causa de la muerte.*

Respetuosamente saludamos a usted, con el objeto de informarle que el día de hoy a las 06:30 horas, en la vía pública de la zona 5, en la intersección de la 20 calle y 24 Avenida, se encontró el cadáver de una persona desconocida, tripulado por el Detective No. 12, para que nos desinforme de la causa de la muerte y de la persona fallecida.

Hora Siniestro 06:30 A.M.

Lugar del Siniestro

fallecido

Descripción fallecido

Edad aparente

Posición cuerpo

Describen causa de la muerte

Estrangulación y heridas arma blanca

Constituida en el lugar, para comprobar que efectivamente en la vía pública, dirección ya indicada, sobre la grama al centro de la calle y hacia el cadáver de una persona de sexo masculino, en posición decúbito dorsal, cabeza hacia el sur, pies hacia el norte, brazos a su costado, de tez oscura, ojos cerrados, pelo negro lacio, nariz achatada, boca y labios regulares, bigote y barba rala, de aproximadamente 28 años de edad, de 1.65 metros de estatura, complexión regular, vestido con camisa blanca, pantalón de lana azul, calcetines celestes, calcetines corintos, zapatos café.

El cadáver presentaba señales de Estrangulación y con tres heridas penetrantes en la región del tórax, producidas con arma blanca.

A las 10:45 horas, hizo acto de presencia el señor Juan Irujo de Paz Penal, acompañado de su Secretario y Escribiente de Fechas del Segundo Cuerpo de la Policía Nacional, quien practicó las primeras diligencias de rigor, no encontrándose ningún documento que le pudiera identificar ni objetos de valor, ordenando su traslado a la Morgue del Hospital General San Juan de Dios, a cargo de la Unidad No. 04, de la Policía Nacional ese día, retirándose dicho funcionario de aquel lugar a las 11:00 horas, sin ninguna novedad. Se adjuntan fotografías del oculto y referido, tomadas por el fotógrafo Mario Armas, así mismo se dejan abiertas las investigaciones para dar con los responsables con este hecho de sangre.

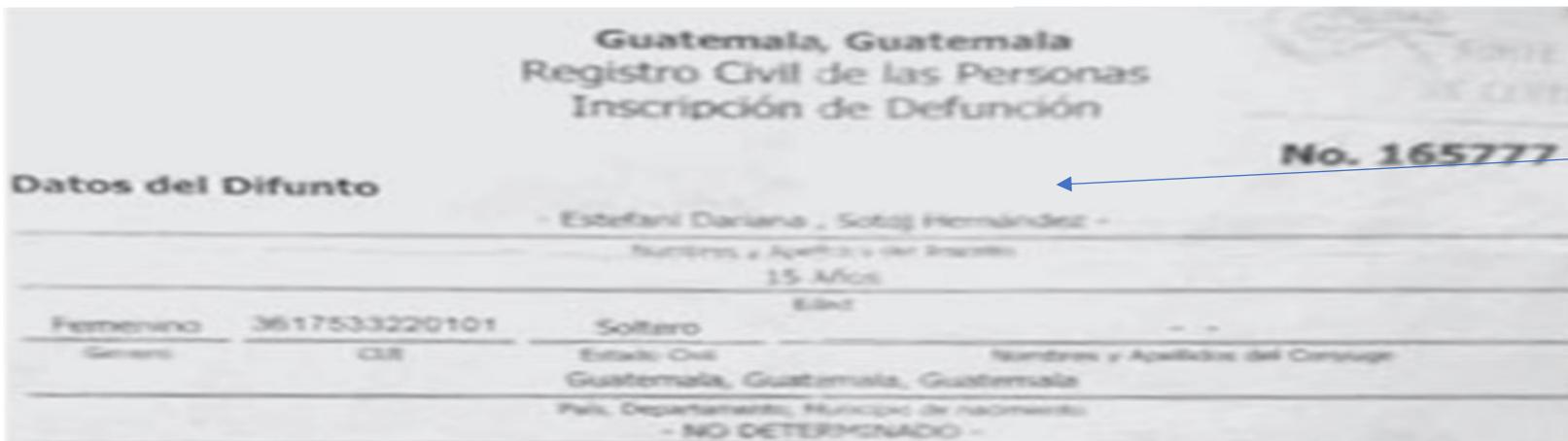
De cuenta tenemos que informar al Señor Jefe, protestando de nuestra subordinación y respeto.

*[Firma]*  
MARTIN MORALES  
DETECTIVE T-1

*[Firma]*  
OSWALDO MELANDEZ ARGUETA  
DETECTIVE No. 356



# Estefani Sotoj fue declarada muerta, pero está viva en Estados Unidos



Registraron la muerte en RENAP

**El Registro Nacional de las Personas (Renap) extendió el certificado de defunción de Estefani Sotoj Hernández. (Foto: El Popular)**

El martes recién pasado, Sotoj conversó con el licenciado **Marvin Bautista**, de la PGN, quien le ofreció agilizar los trámites legales para corregir el error.

Persona está viva en Estados Unidos

“El cadáver que nos entregaron tenía tatuajes y la nena no tenía. Además, el color del cabello era diferente. Después descubrimos que ella está en Texas con el nombre de Melany Rac Hernández”, explicó Alba de Ochoa, tía de Estefani.

El sábado último don Carlos fue al Ministerio Público (MP) para interponer una denuncia por la negligencia del **Instituto Nacional de Ciencias Forenses (Inacif)** y de la **Procuraduría General de la Nación (PGN)**.

4. Determinar por medio de investigación  
–¿A quién debe pagarse?–

Proceso de investigación Interna

# Seguros de Personas –Investigación interna-causa de muerte

**Al vencer la verificación de causa, la verificación de cobertura, se procede a la verificación de los beneficiarios**

## **1. Cuando están vivos los Beneficiarios, son mayores de edad y son nombrados correctamente**

- Investigación Beneficiarios Mayores de Edad
  - Nombre del Beneficiario
  - Documento de identificación de Asegurado
  - Vínculo o Parentesco con el asegurado
  - Título asignado por asegurado
  - % Asignado
  - Verificar que no esté vinculado con muerte de asegurado. Art. 1005. Atentado en contra del asegurado
- Solamente se puede proporcionar información a beneficiarios nombrados o abogados nombrados en su representación



# Beneficiarios-Proceso de Investigación

Existen complicaciones que requieren un proceso adicional para poder pagar

- A continuación se detallan las complicaciones con beneficiarios:
  - Murieron antes que el asegurado
  - Murieron después que el asegurado
  - Son Menores de Edad
  - No designaron los % que hay que pagar
  - Los nombres del consentimiento no están iguales a los certificados de nacimiento o DPI
  - No colocaron correctamente el título o parentesco
  - No designó nombre solamente parentesco
  - Existen conflictos entre beneficiarios
  - Son extranjeros
  - Están en estado de interdicción
    - A continuación se tratarán los más importantes:

# Seguros de Personas – Investigación interna- causa de muerte

## 2. Cuando los beneficiarios Murieron antes o al mismo tiempo

- Es necesario identificar la fecha y hora de fallecimiento
  - Si murió antes o al mismo tiempo que el asegurado: Art. 1003. Dect. 2-70- Muerte de beneficiarios.

Póliza tiene los siguientes beneficiarios:

- Beneficiario A 50%
- Beneficiario B 50%

Accidente 3-01-2020 4:00 A.M.  
Kilómetro 172 Ruta al Atlántico  
en Gualán, Zacapa,



Beneficiario B Muere 4:00 A.M.

Asegurado Muere 10:00 A.M.

Se paga el 100% al Beneficiario A

# Seguros de Personas – Investigación interna- causa de muerte

## 2. Cuando los beneficiarios mueren después que el asegurado

- Es necesario identificar la fecha y hora de fallecimiento
  - Si murió Después que el asegurado: Art. 1004. Dect. 2-70 Derecho propio del beneficiario.

Póliza tiene los siguientes beneficiarios:

- Beneficiario A 50%
- Beneficiario B 50%

Accidente 3-01-2020 4:00 A.M.  
Kilómetro 172 Ruta al Atlántico  
en Gualán, Zacapa,



Beneficiario B Muere 10:00 A.M.

Asegurado Muere 4:00 A.M.



Se paga el 50% al Beneficiario A

Se paga el 50% a los herederos del Beneficiario B



# Diputados proponen un seguro de vida de Q200 mil para el personal de Salud

**Karla Martínez y su hermano Erick Martínez**, ambos diputados de la Unión del Cambio Nacional (UCN), presentaron una iniciativa de ley para crear un seguro de vida para el personal de salud que está atendiendo a los pacientes con Covid-19.

“La propuesta tiene como objetivo crear **un seguro de vida** para todo el personal salubrista. Enfermeros, enfermeras y médicos, todos los salubristas que están en la primera línea de atención”, declaró la congresista.

La propuesta, que consta de ocho artículos, establece que el seguro de vida tendría vigencia por dos años y sería por un monto de Q200 mil.

La iniciativa fue presentada a Dirección Legislativa y tendrá que ser remitida a una comisión de trabajo, para el análisis respectivo. [Aquí puedes consultarla.](#)

## Energía renovable

fundamental para la estabilidad y continuidad del país.



# Investigación de Reclamos seguros de Personas

Mgtr. Franklin García

2da. Parte

# Objetivos de la Investigación de reclamos

Seguro de Personas

# Reclamos seguros de personas

## Resumen Parte 1

- Identificar cobertura o rechazo  
**Antes de solicitar documentos**
  1. Investigación Interna
    1. Entrevista
      1. Fecha de Siniestro
      2. Causa del Siniestro
    2. Sistema
      1. Datos Asegurado
      2. Póliza Vigente y Activa

Datos del fallecido

Nombre

No. De DPI

Edad

Profesión

Fecha Defunción

Causa A Muerte

Causa B Muerte

Causa B Muerte

54191815



Registro Nacional de las Personas

República de Guatemala

Registro Civil de las Personas

Certificado de Defunción



El infrascrito Registrador Civil de las Personas del Registro Nacional de las Personas del Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, CERTIFICA

que con fecha cuatro de septiembre de dos mil quince, en el Registro Civil del Municipio de GUATEMALA, Departamento de GUATEMALA, quedó inscrita la defunción No. 133537 de:



Membrete Original

Número Certificación

Género

Género

Lugar nacimiento

Cónyuge

Hora Muerte

Nombre de los padres

Fecha Emisión

Sello Original

2559607000101  
Código Único de Identificación (CUI) No.

Datos del difunto

- Iris Liscely , Méndez Luna -  
Nombres y apellidos del difunto

33 Años  
Edad

2559607000101  
DPI

Femenino  
Género

Casado  
Estado civil

- BACHILLER EN CIENCIAS Y LETRAS -  
Profesión

GUATEMALA, GUATEMALA, GUATEMALA  
País, Departamento, Municipio de nacimiento

- Hector José García -  
Nombres y apellidos del cónyuge

Datos de la defunción

cuatro de septiembre de dos mil quince  
Fecha de defunción

08:30  
Hora de defunción

GUATEMALA, GUATEMALA, GUATEMALA, Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo IGSS Zona 6  
Lugar de defunción

D/C Muerte Cerebral  
Causa A

D/C Evento Cerebro Vascular Hemorragia  
Causa B

D/C Roptura De Malformación Arteriovenosa Cerebral  
Causa C

Datos de los padres

- Ramona Luna Morales -  
Nombres y apellidos de la madre

- Rymundo Méndez -  
Nombres y apellidos del padre

Observaciones

NO CONSTA NINGUNA ANOTACIÓN

ULTIMA LINEA

\*187018228844\*

ID: 187018228844

1 de 2



2081192481001  
08/12/2015 12:28:16p.m.  
001E90A88057

# Autorización expresa asegurado a investigar causas relacionadas con su condición de salud en cualquier momento que se necesite

j. ¿Enfermedad de la piel, ganglios linfáticos, quiste, tumor o cáncer?.....

k. ¿Alergias, anemia u otro desorden sanguíneo?.....

l. ¿Está usted actualmente tomando medicamento, bajo observación o tratamiento prescrito por un médico?.....

**Además de lo arriba mencionado, durante los últimos cinco años, usted como Propuesto Asegurado:**

m. ¿Ha sufrido alguna enfermedad mental o física?.....

n. ¿Ha tenido un examen médico, consulta, enfermedad, lesión u operación?.....

ñ. ¿Ha sido paciente en un hospital, clínica, sanatorio u otra institución médica? .....

o. ¿Se ha hecho un electrocardiograma, radiografía u otra prueba diagnóstica?.....

p. ¿Se le aconsejó alguna prueba diagnóstica, hospitalización o cirugía que no se ha llevado a cabo?.....

---

4. ¿Ha tenido resultados positivos por haber sido expuesto a la infección del VIH o ha sido diagnosticado con el Complejo relacionado con el SIDA o el SIDA por causa de infección del VIH u otra enfermedad o condición derivada de dicha infección?..

---

5. ¿Han padecido alguna vez sus padres, hermanos o hermanas de diabetes, cáncer, hipertensión arterial, enfermedad cardíaca, renal y/o mental?.....

---

**6. Para mujeres solamente.**

a. ¿Ha tenido usted algún trastorno en la menstruación, en el embarazo, en los órganos reproductivos o en los senos?.....

b. ¿Está usted embarazada? ¿Cuántos meses tiene de embarazo?.....

Autorizo a cualquier médico, hospital, clínica o cualquier otro establecimiento de servicios médicos o relacionados

Sobre datos o conocimiento de mi o de mi salud referentes al diagnóstico, tratamiento o pronosis de alguna enfermedad y/o tratamiento físico o mental

Todas las declaraciones y respuestas contenidas en esta Solicitud de Seguro y cualquier cuestionario o declaración de asegurabilidad con relación a esta Solicitud de Seguro son precisas y exactas, por lo que autorizo a cualquier médico, hospital, clínica o cualquier otro establecimiento de servicios médicos o relacionados, compañía de seguros, MIB, Inc. (www.mib.com) o agencia de información sobre el consumidor que posea datos o conocimiento de mi o de mi salud referentes al diagnóstico, tratamiento o pronosis de alguna enfermedad y/o tratamiento físico o mental, o que posea información que no sea médica sobre mi persona para que [redacted] Seguros de Guatemala, S.A. y sus reaseguradores toda la información que le sea solicitada. Esta autorización será válida por dos años y [redacted] partir de la fecha que se indica a continuación. Una fotocopia de esta autorización será tan válida como el original.

Plazo de 2 años

Fecha: Mes \_\_\_\_\_/Día \_\_\_\_\_/Año \_\_\_\_\_

Firma del Intermediario \_\_\_\_\_

Firma del Propuesto Asegurado \_\_\_\_\_

Firma del Pagador de la Póliza \_\_\_\_\_

(Si no es el Propuesto Asegurado)

ANOTACIONES DE ENFERMERIA

NOMBRE: Juan Manuel Villeda Martinez EDAD: 42 EXP: 1230-1

SERVICIO: Primera Cirugía Hombres CAMA: 2

Nombre: José Atilio Benítez Parada Habitación: 353 Dr.: Empresa: No. Expediente:

(EVOLUCION, CONSULTAS, CONDICION AL SALIR E INSTRUCCIONES AL PACIENTE)

FECHA Y HORA	OBSERVACIONES
EJEMPLO NOTA DE RECIBO DE PACIENTE	
5/Nov./11 7 a.m.	Recibo paciente con Diagnóstico de Colectistectomía, consciente, orientado en tiempo, espacio y persona, con presencia de suero mixto 1 litro EV en M... permeable pasando a 40 gotas x minuto, con herida operatoria en región abdominal con apósitos secos, con dieno blando con apósitos con secre... sangüinolenta en poca cantidad, con sonda vesical a permanencia drena... 150 cc de Orina color amarillo claro en bolsa recolectora. Refiere que dur... poco por el dolor de la herida, no ha defecado. Con signos vitales: To = 3... P = 82 x minuto, R = 18 x minuto, T.A. = 110/70 mmHg. ----- Sra. de
EJEMPLO DE NOTA DE CURACIONES	
5/Nov./11	

FECHA	HORA	NOTAS	FIRMA
		Constancia Médica	1º Con...
		El Informante Neurológico e Internista certifica que el paciente José Atilio Benítez Parada, de 52 años de edad, se encuentra hospitalizado a partir de este día con diagnóstico de un Estado Comatoso secundario a probable Patología Cardíaca (Arritmia Cardíaca) con manifestaciones clínicas al momento de una Encefalopatía Hipóxicas cuyo pronóstico dependerá de la evolución neurológica que presente durante	
		San Salvador, a los veinticinco días del mes de Agosto del dos mil diecinueve	
			<i>[Signature]</i>
			Dr. Ricardo Antonio Alvarenga Quezada DOCTOR EN MEDICINA J.V.P.M. No. 2485

Diagnóstico  
Cardiopatía

Nombre Paciente

Fecha Diagnóstico

Hora Diagnóstico o tratamiento

# Casos que necesitan ampliación en información

Investigación Externa

# Análisis de documentos:

- Al Tener los documentos se determina la necesidad de otros documentos

Lugar: Vía pública, Jalapa

Hora: 00:15

Causa de muerte debe ampliarse

Tomando en cuenta el certificado De defunción debe solicitarse un Informe de la póliza o de los Bomberos, ayuda también un Recorte de la prensa.

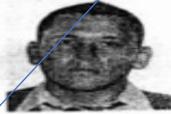
Esto nos permitirá saber si es Muerte Violenta o Muerte Accidental.

Debe solicitarse desde un principio para saber si se duplica cobertura o no se cubre

**RENA** Registro Nacional de las Personas 38897895  
República de Guatemala  
Registro Civil de las Personas  
Certificado de Defunción

El infrascrito Registrador Civil de las Personas del Registro Nacional de la 405 s del  
**Folio 70, del libro 3 de defunciones.**

que con fecha veintidos de agosto de dos mil trece, en el Registro Civil del Municipio de Monjas, Departamento de Jalapa, quedó inscrita la defunción No. 527 de:  
**JUAN CARLOS SANDOVAL OVIEDO**



2286938532106 CASADO  
Código Único de Identificación (CUI) No.

**Datos del difunto**  
- Irvin Roberto , Godoy Morales -  
Nombres y apellidos del difunto  
20 Años 24 Días 2286938532106 Masculino Soltero  
Edad DPI Género Estado civil  
- ESTUDIANTE -  
Profesión  
Guatemala, Jalapa, Monjas  
País, Departamento, Municipio de nacimiento  
Nombres y apellidos del cónyuge

**Datos de la defunción**  
dieciocho de agosto de dos mil trece 00:15  
Fecha de defunción Hora de defunción  
Guatemala, Jalapa, Jalapa, Vía Pública  
Lugar de defunción  
Trauma craneo encefalico  
Causa A  
Trauma cerrado de Torax  
Causa B  
Causa C  
Causa D

**Datos de los padres**  
- Rosa Morales Godoy -  
Nombres y apellidos de la madre  
- Roberto Godoy Gudiel -  
Nombres y apellidos del padre

**Observaciones**  
NO CONSTA NINGUNA ANOTACIÓN 27/03/2017  
-----ULTIMA LINEA-----

ID: 220000045310 1 de 2  
KPINTO220 30/10/2013 02:11:25p.m. REG\_220\_14  
www.renap.gob.gt

# Investigar suicidio u homicidio

Edad

Nombre del fallecido

Hora de la muerte

Estado Civil

DPI del fallecido

**Fue el exministro Pavel Centeno quien se quitó la vida de un balazo en la boca, concluye investigación del MP**

Fiscalía rinde informe acerca del incidente armado ocurrido la mañana del viernes 28 de octubre en el condominio Encinos del Naranjo, Mixco, durante allanamientos para capturar al exbanquero Ronald Navarrio por lavado de dinero.

Causa A

Homicidio

## Datos del Difunto

- Pavel Vinicio , Centeno López -



Nombres y apellidos del difunto		
57 Años	2296449960101	Masculino
Edad	DPI	Género
Casado	- ECONOMISTA -	
Estado civil	Profesión	
Guatemala, Guatemala, Guatemala		
País, Departamento, Municipio de nacimiento		
- Nathalie France Devaux Silva -		
Nombres y apellidos del cónyuge		

Fecha muerte

Causa B

Causa C

**Mayari Centeno: "No nos consta que mi hermano se haya suicidado"**

• Por Soy502

08 de diciembre de 2016, 10:12

## Datos de la Defunción

veintiocho de octubre de dos mil dieciséis

12:45

Fecha de defunción

Hora de defunción

Guatemala, Guatemala, Mixco, Condominio Encinos del Naranjo 11 Av. "X" a un Costado del Inmueble Con el Numeral C-05 Zona 4

Condominio Naranjo  
Lugar de defunción

laceración Cerebral

Causa A

Herida Perforante Craneo Facial

Causa B

Producida por Proyectoil de Arma de Fuego

Causa C

Causa D



# Investigación Interna- Informe de la policía

DE LA POLICIA NACIONAL  
GRUPO DE DETECTIVES POLICIA NACIONAL  
SECCION DE INVESTIGACIONES Y ASISTENCIAS. -  
GUATEMALA, G.A.

RECIBIDO  
GRUPO DE DETECTIVES  
POLICIA NACIONAL  
3635  
4 AGO 1979 3

SERVICIO DE INVESTIGACION

N-1498

IMPRESO DE CADAVER: ENCONTRADO EN LA 20 calle y 24 Avenida de la zona 5, cuando el señor Juan Irujo, de Paz Penal, por...

Guatemala,  
10 de agosto de 1979.

*En la... fue encontrado el cadáver de hombre, no se sabe si es el mismo que se menciona en el informe de la unidad...*

Señor:  
Jefe del Cuerpo de Detectives de la Policía Nacional,  
Presente.

Respetuosamente saludamos a usted, con el objeto de informarle que el día de hoy a las 06:30 horas, en la vía pública de la zona 5, se encontró el cadáver de una persona desconocida, en la intersección de la 20 calle y 24 Avenida, para que nos desplace a la 24 Avenida y 20 calle de la zona 5, para tener un conocimiento de lo que se encuentra el cadáver de una persona desconocida.

Constituida en el lugar, pudimos comprobar que efectivamente en la vía pública, dirección ya indicada, sobre la grama al centro de la calle yacía el cadáver de una persona de sexo masculino, en posición decúbito dorsal, cabeza hacia el sur, pies hacia el norte, brazos a su costado, de tez oscura, ojos cerrados, pelo negro lacio, nariz achatada, boca y labios regulares, bigote y barba rala, de aproximadamente 28 años de edad, de 1.65 metros de estatura, complexión regular, vestido con camisa blanca, pantalón de lana azul, calcetines celestes, calcetines corintos, zapatos café.

El cadáver presentaba señales de Estrangulación y con tres heridas penetrantes en la región del tórax, producidas con arma blanca.

A las 10:45 horas, hizo acto de presencia el señor Juan Irujo, de Paz Penal, acompañado de su Secretario y Escribiente de Fechos del Segundo Cuerpo de la Policía Nacional, quien practicó las primeras diligencias de rigor, no encontrándose ningún documento que le pudiera identificar ni objetos de valor, ordenando su traslado a la Morgue del Hospital General San Juan de Dios, a cargo de la Unidad No. 04, de la Policía Nacional ese día, retirándose dicho funcionario de aquel lugar a las 11:00 horas, sin ninguna novedad. Se adjuntan fotografías del oculto y referido, tomadas por el fotógrafo Mario Armas, así mismo se dejan abiertas las investigaciones para dar con los responsables con este hecho de sangre.

De cuenta tenemos que informar al Señor Jefe, protestando de nuestra subordinación y respeto.

*[Signature]*  
BARTOLOMEO MIRANDA  
DETECTIVE T-1

*[Signature]*  
GONZALO MELANDEZ ARGENTI  
DETECTIVE No. 356



Posición cuerpo

Describen causa de la muerte

Estrangulación y heridas arma blanca

Hora Siniestro 06:30 A.M.

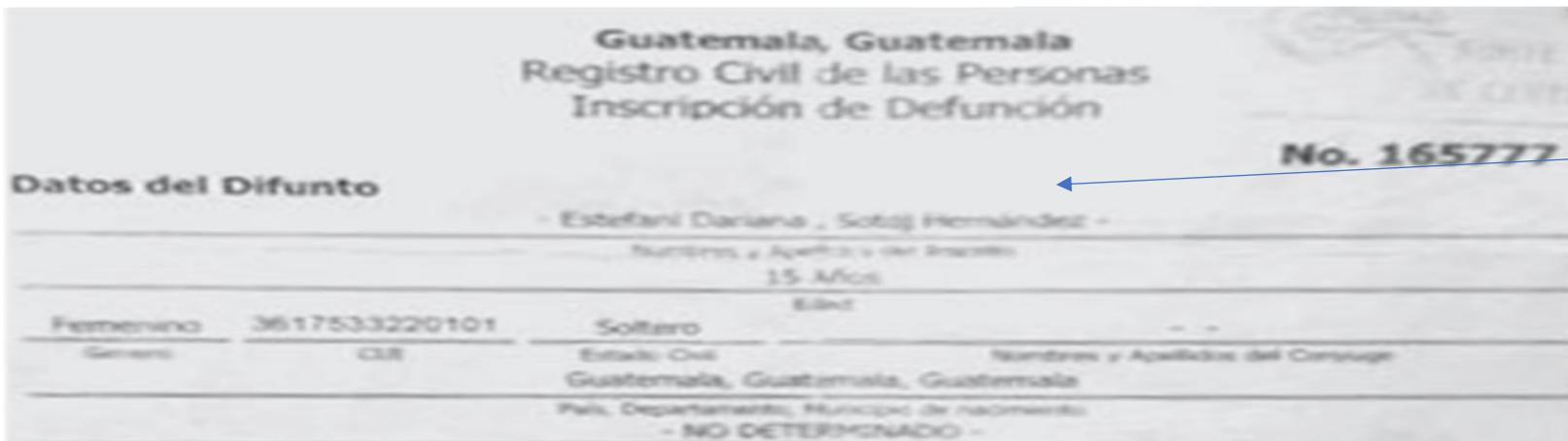
Lugar del Siniestro

fallecido

Descripción fallecido

Edad aparente

# Estefani Sotoj fue declarada muerta, pero está viva en Estados Unidos



Registraron la muerte en RENAP

**El Registro Nacional de las Personas (Renap) extendió el certificado de defunción de Estefani Sotoj Hernández. (Foto: El Popular)**

El martes recién pasado, Sotoj conversó con el licenciado **Marvin Bautista**, de la PGN, quien le ofreció agilizar los trámites legales para corregir el error.

“El cadáver que nos entregaron tenía tatuajes y la nena no tenía. Además, el color del cabello era diferente. Después descubrimos que ella está en Texas con el nombre de Melany Rac Hernández”, explicó Alba de Ochoa, tía de Estefani.

Persona está viva en Estados Unidos

El sábado último don Carlos fue al Ministerio Público (MP) para interponer una denuncia por la negligencia del **Instituto Nacional de Ciencias Forenses (Inacif)** y de la **Procuraduría General de la Nación (PGN)**.

# Revisión de Caso

- Un asegurado conduce un vehículo se estrella en un puente el pasado 15 de julio 2020, muere junto su hija de 6 años.
- Seguro de vida por cualquier causa Q. 250,000.00
- Póliza Activa
  1. ¿Cuál es la causa próxima en el fallecimiento?
  2. ¿Consideran que es necesario investigar?
  3. ¿Qué documentos nos ayudarían a determinar la muerte?
  4. ¿Considera que debe pagarse?

4. Determinar por medio de investigación  
–¿A quién debe pagarse?–

Proceso de investigación Interna

# Seguros de Personas –Investigación interna-causa de muerte

**Al vencer la verificación de causa, la verificación de cobertura, se procede a la verificación de los beneficiarios**

## **1. Cuando están vivos los Beneficiarios, son mayores de edad y son nombrados correctamente**

- Investigación Beneficiarios Mayores de Edad
  - Nombre del Beneficiario
  - Documento de identificación de Asegurado
  - Vínculo o Parentesco con el asegurado
  - Título asignado por asegurado
  - % Asignado
  - Verificar que no esté vinculado con muerte de asegurado. Art. 1005. Atentado en contra del asegurado
- Solamente se puede proporcionar información a beneficiarios nombrados o abogados nombrados en su representación



# Beneficiarios-Proceso de Investigación

Existen complicaciones que requieren un proceso adicional para poder pagar

- A continuación se detallan las complicaciones con beneficiarios:
  - Murieron antes que el asegurado
  - Murieron después que el asegurado
  - Son Menores de Edad
  - No designaron los % que hay que pagar
  - Los nombres del consentimiento no están iguales a los certificados de nacimiento o DPI
  - No colocaron correctamente el título o parentesco
  - No designó nombre solamente parentesco
  - Existen conflictos entre beneficiarios
  - Son extranjeros
  - Están en estado de interdicción
    - A continuación se tratarán los más importantes:

# Seguros de Personas – Investigación interna- causa de muerte

## 2. Cuando los beneficiarios Murieron antes o al mismo tiempo

- Es necesario identificar la fecha y hora de fallecimiento
  - Si murió antes o al mismo tiempo que el asegurado: Art. 1003. Dect. 2-70- Muerte de beneficiarios.

Póliza tiene los siguientes beneficiarios:

- Beneficiario A 50%
- Beneficiario B 50%

Accidente 3-01-2020 4:00 A.M.  
Kilómetro 172 Ruta al Atlántico  
en Gualán, Zacapa,



Beneficiario B Muere 4:00 A.M.

Asegurado Muere 10:00 A.M.

Se paga el 100% al Beneficiario A

# Seguros de Personas – Investigación interna- causa de muerte

## 2. Cuando los beneficiarios mueren después que el asegurado

- Es necesario identificar la fecha y hora de fallecimiento
  - Si murió Después que el asegurado: Art. 1004. Dect. 2-70 Derecho propio del beneficiario.

Póliza tiene los siguientes beneficiarios:

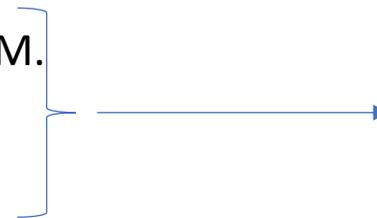
- Beneficiario A 50%
- Beneficiario B 50%

Accidente 3-01-2020 4:00 A.M.  
Kilómetro 172 Ruta al Atlántico  
en Gualán, Zacapa,



Beneficiario B Muere 10:00 A.M.

Asegurado Muere 4:00 A.M.



Se paga el 50% al Beneficiario A

Se paga el 50% a los herederos del Beneficiario B



# Diputados proponen un seguro de vida de Q200 mil para el personal de Salud

**Karla Martínez y su hermano Erick Martínez**, ambos diputados de la Unión del Cambio Nacional (UCN), presentaron una iniciativa de ley para crear un seguro de vida para el personal de salud que está atendiendo a los pacientes con Covid-19.

“La propuesta tiene como objetivo crear **un seguro de vida** para todo el personal salubrista. Enfermeros, enfermeras y médicos, todos los salubristas que están en la primera línea de atención”, declaró la congresista.

La propuesta, que consta de ocho artículos, establece que el seguro de vida tendría vigencia por dos años y sería por un monto de Q200 mil.

La iniciativa fue presentada a Dirección Legislativa y tendrá que ser remitida a una comisión de trabajo, para el análisis respectivo. [Aquí puedes consultarla.](#)

## Energía renovable

fundamental para la estabilidad y continuidad del país.



# En el producto anterior

- Como analista de reclamos su preocupación es estar listo para los reclamos, sus recomendaciones serán tomadas para la suscripción y venta del producto:
  - Aspectos negativos del producto
  - Aspectos positivos del producto
  - ¿Qué complicaciones le ve al producto de acuerdo a lo investigado?
  - ¿Qué condiciones debería tener este producto para cuidar el resultado?

# Estudio de caso

- Muere un asegurado al dar vuelta el vehículo donde se conducía con su hijo de 14 años, el asegurado muere a las 12:30 PM. El niño muere al llegar al hospital. Tiene un seguro de Q. 500,000.00
- En la póliza hay 3 beneficiarios, el niño fallecido, la cónyuge y 1 niño de 3 años
- No hay porcentajes designados
- ¿El reclamo procede?
- ¿Qué documentos solicitaría y por qué?
- ¿Cómo distribuiría la suma asegurada?