

AVISO LEGAL

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información aquí contenida es de La Compañía. Su distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción y uso por parte de terceros ajenos o externos a la Compañía, requiere la autorización expresa.

INFORMACIÓN RESTRINGIDA Y CONFIDENCIAL

La información aquí contenida es de La Compañía. Contiene información legalmente protegida por ser privilegiada o confidencial. Cualquier distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción o uso indebido de esta información, sin la autorización expresa por escrito de la Compañía está estrictamente prohibida y será sancionada legalmente.

OBJETIVO

Describir los pasos necesarios para el cargue de las imágenes correspondientes a las reclamaciones de seguro obligatorio accidentes de tránsito (**SOAT**) y soportes por el personal de cada institución o persona natural. Este mecanismo se dispone por la contingencia derivada del COVID 19, con el objetivo de garantizar que estas puedan ser procesadas.

APLICATIVO DONDE DEBE INGRESAR

<https://soatsura.solucionesdigitalesarus.com/>

DEFINICIONES

A partir de la fecha toda radicación de reclamación SOAT debe contener: Formulario FURIPS, FURTRANS o FURPEN, factura y soportes respectivos, debe ser radicada sin excepción en la ruta descrita en el párrafo anterior.

REQUISITOS PARA EL PRESTADOR

Para poder cargar las reclamaciones SOAT y sus respectivos soportes, las imágenes deben ser formato .PDF o .TIFF si no cumple con este requisito no le permitirá cargar ninguna imagen.

Para garantizar la calidad de la imagen y que esta pueda ser procesada, cada imagen debe ser digitalizada a 300 dpi como mínimo. Si no cumple con esta característica el aplicativo no le permitirá cargar ninguna imagen.

NOTA: Una resolución de 300 dpi (puntos por pulgada) es lo mismo que una resolución de 300 píxeles por pulgada. Se trata de una resolución de impresión común, que optimiza la calidad de la imagen para que el ojo humano sea capaz de verla en una página impresa.

El peso máximo permitido en el cargue de reclamaciones, en el portal WEB de SOAT es de 100MB.

Los soportes deben estar asociados a cada factura y formulario de reclamación FURIPS, FURPEN o FURTRANS, para los soportes puede hacerlo en un solo archivo que contengan todos los documentos anexos a la reclamación **SOAT**. Recuerde, cargar todos los soportes correspondientes a la normatividad actual vigente.

Cuando usted termine de realizar una carga masiva o individual de reclamaciones **SOAT** y le da guardar, aparece un mensaje que le indica que la carga fue exitosa.

Recuerda que si no cumples con las estructuras definidas para el cargue de reclamaciones SOAT, estas quedarán con inconsistencias y no serán procesadas, de acuerdo con lo anterior siempre debes ingresar a la opción **COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS** y así corregir la novedad de acuerdo con el motivo.

No se puede generar reportes por cada reclamación, el portal WEB de SOAT le muestra un mensaje de cargue exitoso, si requiere guardar el soporte le recomendamos, guarde esta imagen donde se relaciona el número de radicado por cada cargue en el portal, si no lo hace de inmediato no se puede recuperar posteriormente.

Si identificamos documentos faltantes como el formulario de reclamación (FURIPS, FURTRANS o FURPEN), factura y detalle de factura no se procede con el trámite correspondiente al procesamiento de la reclamación **SOAT**.

MANUAL DE USUARIO

A continuación, se hace una descripción detallada para el cargue de las reclamaciones por sus dos opciones de masiva o uno a uno y sus respectivos soportes

Ingrese a la ruta indicada (favor valide que este ingresando según el tipo de factura a la ruta indicada. Esto aplica para clientes comunes entre SOAT/ARL Y EPS SURA)

<https://soatsura.solucionesdigitalesarus.com/>

RECLAMACIONES SOAT CARGA MASIVA

Para tener en cuenta en el proceso de carga masiva en la URL cuando este habilitado:

1. Al ingresar a la página encontrarán la opción de carga Masiva preseleccionada si decide cambiar para cargar una reclamación pueden desmarcar la opción y esta les habilitara el formulario para carga individual.



ARUS[®] **sura**
Tecnología + Información + Conocimiento

Carga masiva

COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS

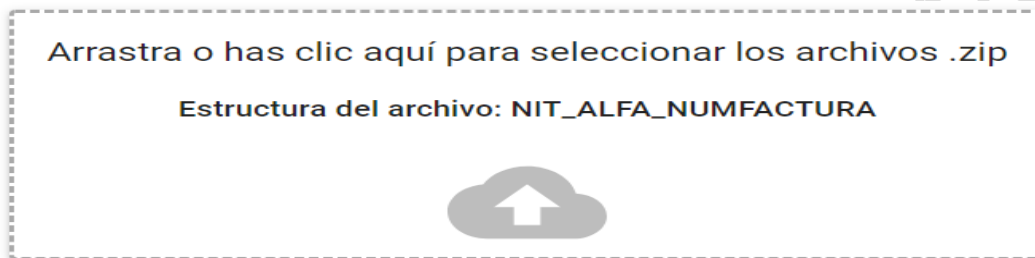
ACEPTAR LIMPIAR

Arrastra o has clic aquí para seleccionar los archivos .zip

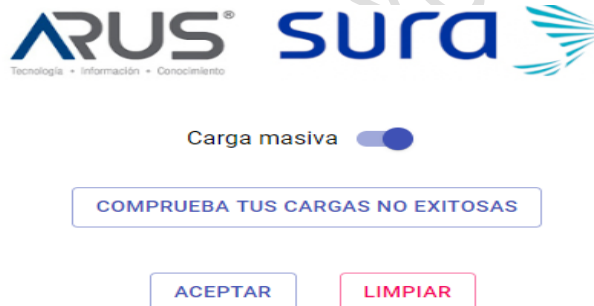
Estructura del archivo: NIT_ALFA_NUMFACTURA

2. El nombre de la carpeta .zip debe tener la siguiente estructura: Nit_Alfa_Factura o si no tiene alfa debe quedar Nit__Factura (El guion bajo después del Nit debe ser doble __)
3. Los campos tienen restricción de tipo como: en el campo del NIT y factura solo admite números, el Alfa es un campo alfanumérico, esta regla aplica para el cargue Masivo de carpetas .zip y para cargue individual de reclamación.
4. Las carpetas .zip no deben contener carpetas en su interior, se debe realizar la carga de una carpeta .zip por reclamación SOAT.

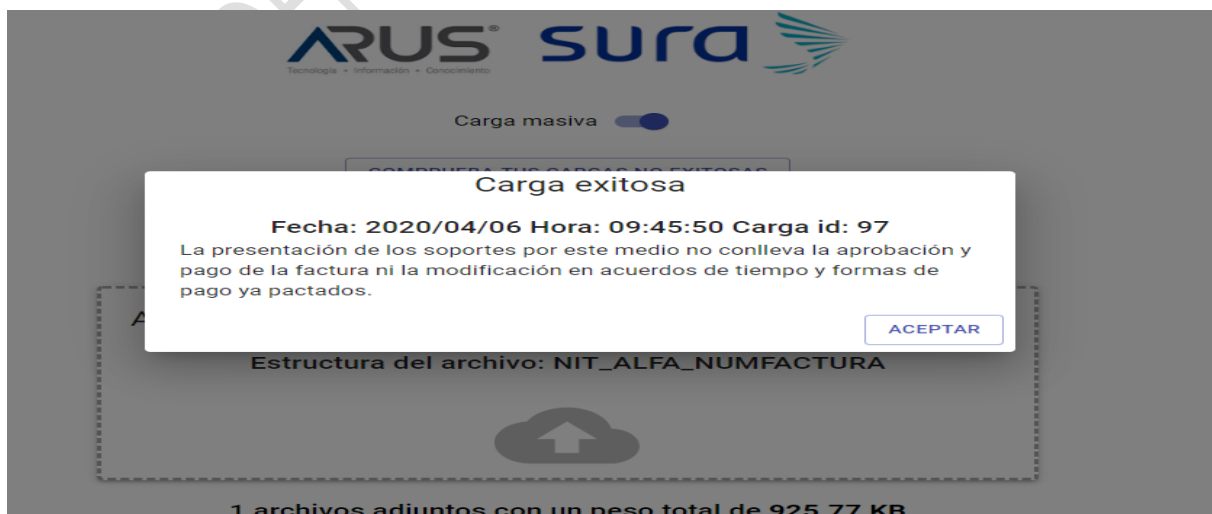
5. Los nombres de las imágenes no deben contener espacios ni tildes.
6. Los archivos .zip no deben tener nombres repetidos, aunque su formato sea diferente ya que si se repite el nombre cuando las imágenes se cargue al portal WEB de SOAT estos serán reemplazados.
7. Las imágenes que tengan menos de 300 DPIs no cargaran exitosamente
8. Seleccione carpetas en .zip a cargar con las imágenes en .PDF o .TIFF y con dpi de 300 o superior.
Nota: Arrastra o has Clic para seleccionar archivos .zip .



9. Clic en Aceptar



10. Visualizara un mensaje indicando que la carga fue exitosa y los datos con la fecha de cargue y el ID.



11. Recuerde siempre revisar la opción **COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS** e identificar posibles novedades de las carpetas cargadas.



Carga masiva

COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS

12. Seleccione la fecha y clic en la lupa

Fecha

2020-04-06



13. Puede identificar sobre el módulo el archivo cargado y dar Clic en visualizar o descargar el reporte en CSV.

Lista de cargas					
Radicado	Tipo carga	Nit prestador	Fecha carga	Carga exitosa	Archivos
4	por factura	900826509	2020-04-06 06:17:08	No	

14. Identificará las novedades presentadas y deberá volver a cargar las carpetas, a continuación, relacionamos un ejemplo: El error relacionado obedece a que la estructura definida del nombre para la carpeta .zip no cumple.

Radicado	Tipo carga	Nit prestador	Fecha carga	Carga exitosa	Archivos
15	por factura				
16	por factura				
17	por factura				
18	por factura				
19	por factura				
20	por factura				

Detalle de la carga

Archivos de la carga 20

Factura 21859.pdf - 62.51 KB No pudo ser convertido de PDF a Tif

Soporte Factura 21859.pdf - 175.45 KB No pudo ser convertido de PDF a Tif

133050-0014415502-.pdf - 15.39 KB

1037601441.pdf - 1.4 MB

[ACEPTAR](#)

CARGUE INDIVIDUAL DE RECLAMACIONES SOAT

1. Ingresar los datos principales de la factura como son:

- NIT
- ALFA
- Numero de Factura

En el campo **Nit** : debe ingresar el NIT o cedula de la institución prestadora del servicio **sin digito de verificación**

En el campo de **Alfa** : debe ingresar el prefijo de acuerdo a la resolución emitida por la DIAN para la facturación, solo en los casos que aplique, este campo no es oblatario.

En el Campo **Numero de factura**: Debe ingresar el número de factura correspondiente, el cual se encuentra preimpreso y que coincide con el rango que usted como prestador tiene autorizado por la DIAN.

Ver ejemplo:



ARUS[®] sura
Tecnología + Información + Conocimiento

Carga masiva

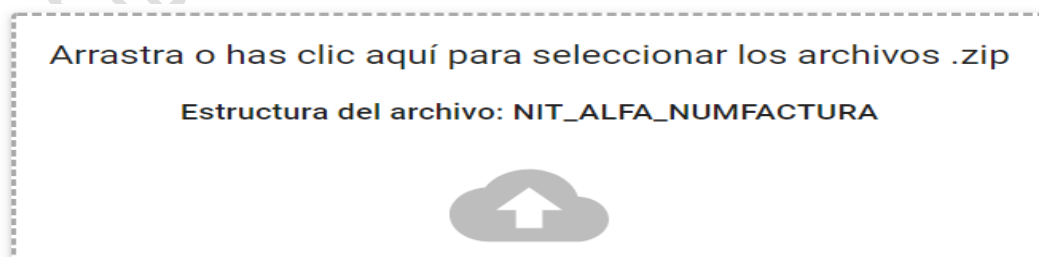
COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS

NIT *

Alfa

Número de factura *

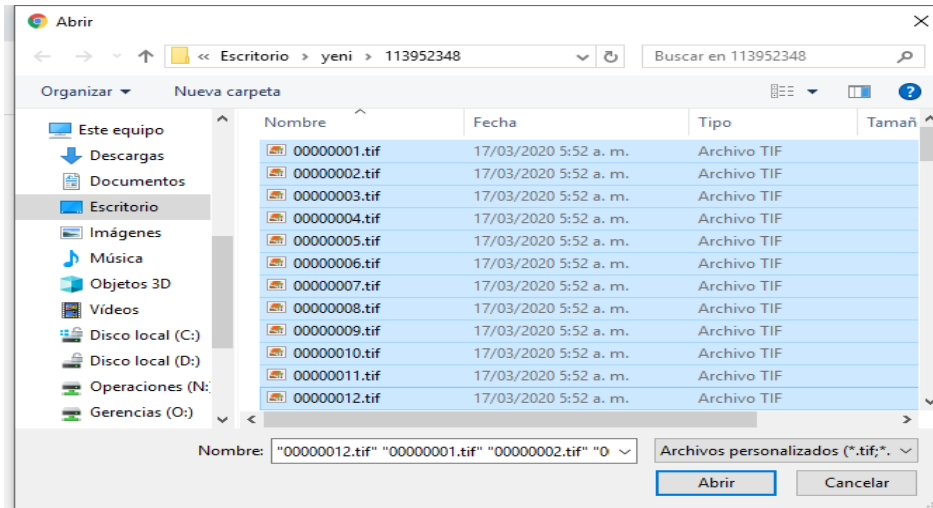
2. Clic en recuadro que indica "Arrastra o Selecciona los archivos.



Arrastra o has clic aquí para seleccionar los archivos .zip

Estructura del archivo: NIT_ALFA_NUMFACTURA

3. Seleccionar imágenes a cargar Factura y soportes en formato .pdf o .tiff y con dpi de 300 o superior.
Nota: Dar Clic en abrir.



4. Clic en Aceptar.

Carga masiva

COMPRUEBA TUS CARGAS NO EXITOSAS

NIT *
99999999

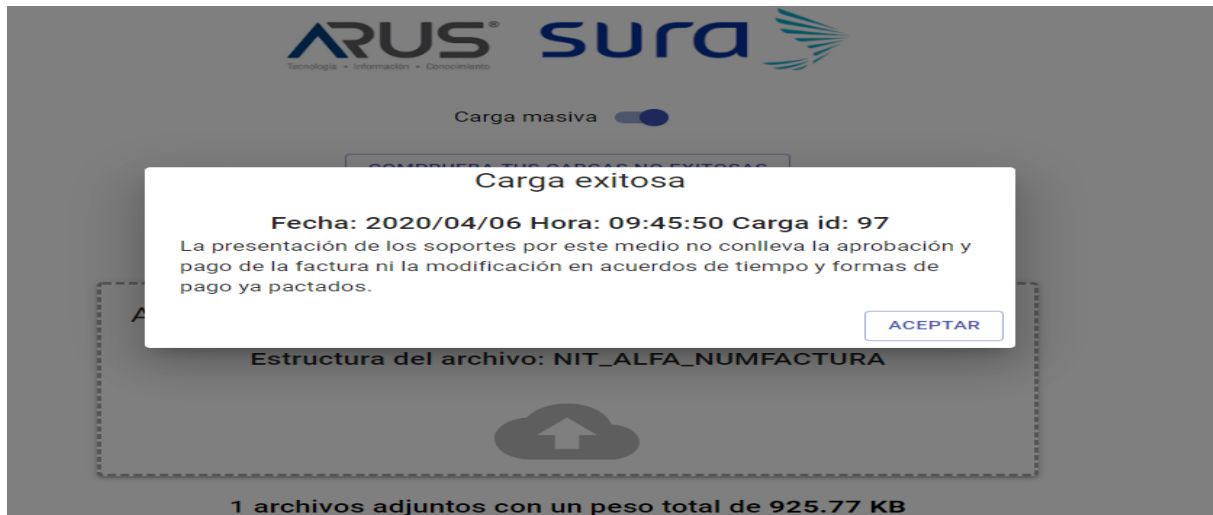
Alfa
SOAT

Número de factura *
232323

ACEPTAR

LIMPIAR

5. Visualizara un mensaje indicando que la carga fue exitosa y los datos con la fecha de cargue y el ID.



PARA EL ENVIO DE RIPS

1. Se deben enviar los documentos al correo electrónico operacionsoat@arus.com.co
2. Recuerde enviar la información del Registro Individual de Prestaciones de Servicios de Salud - RIPS, con su estructura única y estandarizada.

PARA EL CASO DE UNA RESPUESTA GLOSA Y OBJECION DE UNA RECLAMACION SOAT

1. Se deben enviar los documentos al correo electrónico operacionsoat@arus.com.co y se debe cumplir con la siguiente estructura para la aceptación

REQUISITOS PARA EL PRESTADOR

Para poder enviar la respuesta glosa u objeción **SOAT**, las imágenes deben ser formato .PDF o .TIFF si no cumple con este requisito no se tramitará el correo electrónico.

Para garantizar la calidad de la imagen y que esta pueda ser procesada, cada imagen debe ser digitalizada a 300 dpi como mínimo.

NOTA: Una resolución de 300 dpi (puntos por pulgada) es lo mismo que una resolución de 300 píxeles por pulgada. Se trata de una resolución de impresión común, que optimiza la calidad de la imagen para que el ojo humano sea capaz de verla en una página impresa.

Se debe consolidar todos los documentos de la respuesta glosa u objeción asociada a una factura o reclamación en una sola carpeta comprimida .zip multi TIFF.

El nombre de la carpeta o multi TIFF debe estar nombrada con la estructura de prefijo de factura (si aplica) _número de factura_Nit del reclamante.

El peso de envío por cada correo electrónico con la respuesta glosa u objeción, debe ser máximo de 15MB.

Recuerde, enviar al correo electrónico todos los soportes correspondientes a la normatividad actual vigente.

Las preguntas con respecto al cargue de reclamaciones SOAT en el portal WEB y el envío por correo electrónico de las respuestas glosas u objeciones, deben enviarlas al siguiente email: operacionesbpobta@arus.com.co

CONTROL DE REGISTROS

Registro	Responsable	Acceso	Ubicación	Tiempo de retención	Disposición final

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Realizado por	Fecha

ANEXOS