

**Guía rápida de
consultas y errores
frecuentes en la Web
SCTR y Vida Ley**

Contenido

1. Inicio de Sesión
 - 1.1 Cambio de contraseña
 - 1.2 Usuario anulado
2. Consultas y errores frecuentes en la Web SCTR
 - 2.1 Llenado correcto de la trama
 - 2.2 Mensajes de error
 - 2.3 Ejemplos de llenado incorrecto de la trama
3. Consultas y errores frecuentes en la web Vida Ley
 - 3.1 Acceso a la Web
 - 3.2 Llenado correcto de la trama
 - 3.3 Mensajes de error
 - 3.4 Ejemplos de llenado incorrecto de la trama

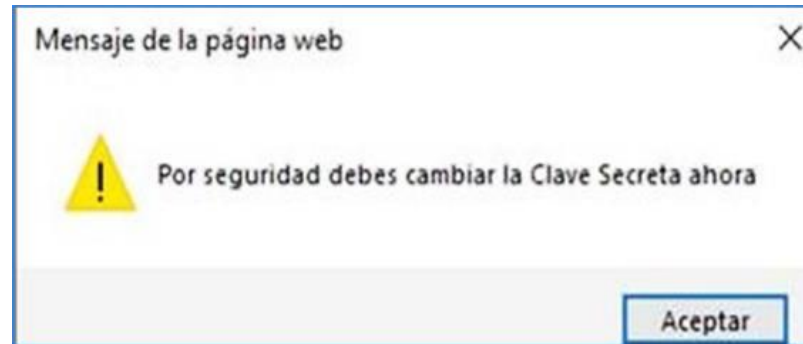
1

Inicio de Sesión

1.1

Cambio de contraseña

Inicio de Sesión



- ✓ Puede cambiar su contraseña si ingresa a la web a través de Microsoft Edge.
- ✓ En caso de ingresar por Google Chrome, no podrá realizarlo usted.

En caso presente algún inconveniente, debe comunicarse al 518 5499 (opción 1) y solicitar el cambio al ejecutivo mesa de ayuda.

1.2

Usuario anulado

Usuario anulado



The screenshot shows the Pacifico en línea login interface. At the top left is the Pacifico seguros logo. At the top right are the VISA and VERIFIED by VISA logos. The main heading is "Pacífico en línea" with the subtitle "¡Bienvenido(a) a Pacifico! Ingresá tus datos". Below this, there are two input fields: "Código de Usuario:" containing "OACSJZEG" and "Clave Secreta:" containing a masked key. A red "anulado" message is displayed above the green "INGRESAR" button. At the bottom, there are three links: "¿Cómo usar Pacifico en Línea?", "¿Olvidaste tu Clave Secreta?", and "Afiliate a Pacifico Corredores".

- ✓ El usuario puede estar anulado por mantener un documento o deuda pendiente con SBS. Al regularizar dicho pendiente, el sistema lo habilitará automáticamente en un **plazo máximo de 3 días hábiles**.

2

Consultas y errores frecuentes
en la Web SCTR

2.1

**Llenado correcto de la
trama**

Formato para Declaración de Trabajadores

Para procesar una renovación o inclusión en la web se debe registrar los datos de la planilla de trabajadores en el Excel “Formato para Declaración de Trabajadores”, archivo que puede descargarse en la sección “Renovación/ Inclusión de Planillas SCTR”.

Renovación / Inclusión de Planillas Sctr

Cliente Contratante:  Producto: Salud Pensión Ambos

Contrato:

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVIACIÓN INCLUSIÓN Meses a Facturar:

Inicio de Periodo: Fin de Periodo:

Vigencia Facturar: -

Declarar No Labor: Si No Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Formato para declaración de Trabajadores 

Archivos de Sustento:

Importante: No se debe adulterar, cambiar, ni eliminar hojas o celdas ya que se presentarán mensajes de error por el “Llenado incorrecto de Trama”

Formato para Declaración de Trabajadores

Importante: Se debe completar los datos de las siguientes celdas, de acuerdo con lo indicado en la pestaña “Estructura Afiliados SCTR”:

Autoguardado Trama - Modo de compatibilidad

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programa

M19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa)	Sexo	Nacio
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									

Modelo de Trama Estructura Afiliados SCTR

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	ESTRUCTURA DE TABLA ASEGURADOS SCTR								
2									
3	item	Campo	Tipo	Longitud	Obligatorio	Observacion			
4	DATOS DEL TRABAJADOR								
5	1	Tipo Documento de Identidad	Varchar2	2	Si	1,2,3,6			Ver Tabla
6	2	Documento de Identidad	Varchar2	8	Si	Solo Digos del 0 al 9			
7	3	Apellido Paterno	Varchar2	30	Si	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
8	4	Apellido Materno	Varchar2	30	Si	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
9	5	Primer Nombre	Varchar2	30	Si	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
10	6	Segundo Nombre	Varchar2	50	No	Letras de la A-Z y caracteres especiales, Puede venir nulo			
11	7	Fecha de Nacimiento	Varchar2	10	Si	dd/mm/yyyy			
12	8	Sexo	Varchar2	1	Si	M = Masculino, F = Femenino			
13	9	Nacionalidad	Varchar2	30	No	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
14	10	Ocupación	Varchar2	30	No	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
15	11	Departamento	Varchar2	2	No	Solo Digos del 0 al 9, Si no se tiene se tomara la del Cliente			Ver Tabla
16	12	Provincia	Varchar2	2	No	Solo Digos del 0 al 9, Si no se tiene se tomara la del Cliente			Ver Tabla
17	13	Distrito	Varchar2	2	No	Solo Digos del 0 al 9, Si no se tiene se tomara la del Cliente			Ver Tabla
18	14	Dirección	Varchar2	60	No	Si no se tiene se tomara la del Cliente			
19	DATOS DEL EMPLEADOR								
20	15	Ruc	Varchar2	11	Si	Solo Digos del 0 al 9			
21	16	Nivel de Riesgo	Varchar2	3	Si	001 = Alto Riesgo, 002 = Mediano Riesgo, 003 = Bajo Riesgo			
22	17	Mes de Planilla	Varchar2	6	Si	mmyyyy			
23	18	Moneda del Sueldo Bruto	Varchar2	1	Si	1 = Soles, 2 = Dolares			
24	19	Importe de Sueldo Bruto	Varchar2	9	Si	#####.##			
25	20	Condición del Trabajador	Varchar2	1	Si	P = Planilla, C = Recibo x Honorario			
26	21	Proyecto/Obra	Varchar2	50	No	Letras de la A-Z y caracteres especiales			
27	DATOS DE LA AFILIACION								
28	22	Tipo de Producto	Varchar2	2	Si	S = Salud, P = Pensión, SP = Ambos			
29	23	Tipo de Movimiento	Varchar2	1	No	N = Renovación, I = Inclusión			
30	24	Fecha de Inicio de Vigencia	Varchar2	10	Si	dd/mm/yyyy			
31	25	Moneda de Prima	Varchar2	1	Si	1 = Soles, 2 = Dolares			
32	26	Código de Asegurado	Varchar2	14	No	Solo Digos del 0 al 9			
33				346					
34	DATOS ADICIONALES OTRAS A ASEGURADORAS								
35									
36	TABLA TIPO DOCUMENTO IDENTIDAD			TABLA DEPARTAMENTO			TABLA PROVINCIA		

Formato para Declaración de Trabajadores

- ✓ Tipo de Documento
- ✓ Documento de Identidad: Celda debe estar en formato personalizado (8 ceros)
- ✓ Apellidos (Paterno y Materno)
- ✓ Nombres (Primer y Segundo)
- ✓ Fecha de Nacimiento: Es un campo obligatorio, a pesar de que no está sombreado de color verde, se debe completar y no se debe sombreado.
- ✓ Sexo: Es un campo obligatorio, a pesar de que no está sombreado de color verde, se debe completar y no se debe sombreado.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
	Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa)	Sexo	Nº	
1										
2	1	75183229	TAVARA	GOMEZ	MAURICIO		27/10/1985	M		
3	1	00987123	TIMOTEO	TENORIO	PATRICIO		24/03/2000	M		
4										
5										
6										
7	TABLA TIPO DOCUMENTO IDENTIDAD									
8	Cod	Campo					dd/mm/aaaa	F o M		
9	1	DOC. NACIONAL IDENTIDAD								
10	2	CARNET EXTRANJERIA								
11	3	CARNET IDENTIDAD								
12	6	PASAPORTE								
13										
14										
15										

Formato para Declaración de Trabajadores

- ✓ Documento de Identidad: Celda debe estar en formato personalizado (8 ceros)

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre
1	75183229	TAVARA	GOMEZ	MAURICIO	27/
1		TIMOTEO	TENORIO	PATRICIO	24/

The 'Documento de Identidad' column (B) is highlighted in green. A 'Formato condicional' dropdown menu is open, showing various number formats. The 'Personalizada' option is selected.

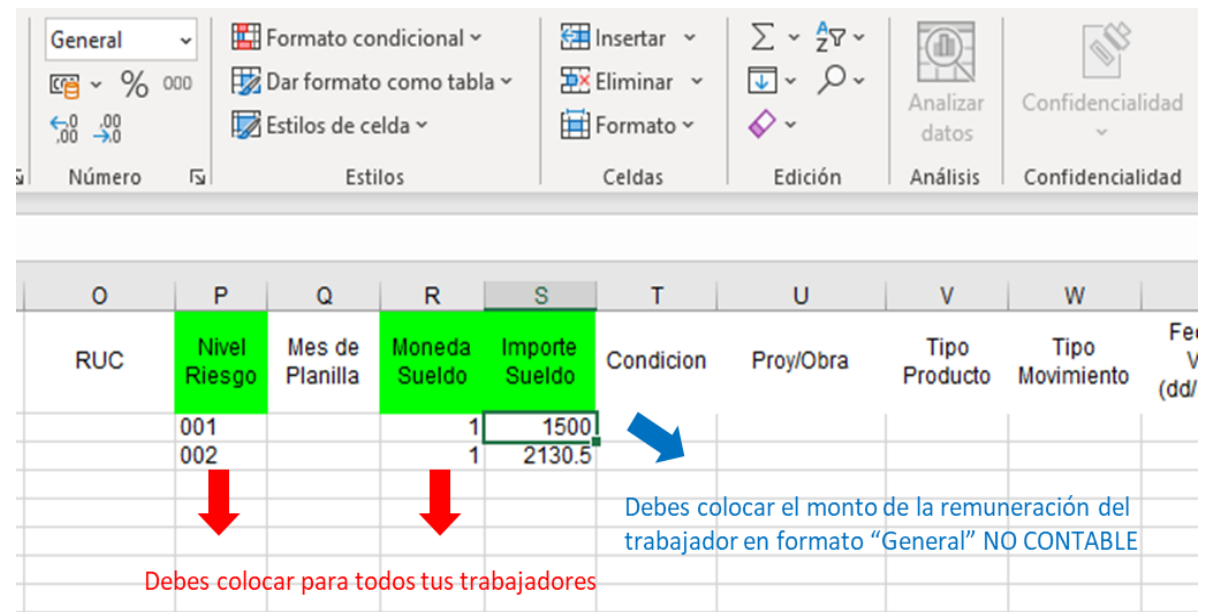
The 'Formato de celdas' dialog box is open, showing the 'Número' tab. The 'Categoría' list on the left has 'Personalizada' selected. The 'Muestra' field displays '00000000'. The 'Tipo' list on the right also has 'Personalizada' selected. The 'Eliminar' button is visible at the bottom right of the dialog.

Escriba el código de formato de número, usando como punto de partida uno de los códigos existentes.

Aceptar Cancelar

Formato para Declaración de Trabajadores

- ✓ Nivel Riesgo
- ✓ Moneda Sueldo
- ✓ Importe Sueldo: Celda debe estar en formato general



The image shows the Excel ribbon with the 'General' tab selected. The ribbon includes sections for 'Estilos' (Formato condicional, Dar formato como tabla, Estilos de celda), 'Celdas' (Insertar, Eliminar, Formato), 'Edición' (Σ, Z, A-Z, ↓, 🔍, ✎), 'Análisis' (Analizar datos), and 'Confidencialidad' (Confidencialidad). Below the ribbon is a spreadsheet with columns O through W. The columns are labeled: O (RUC), P (Nivel Riesgo), Q (Mes de Planilla), R (Moneda Sueldo), S (Importe Sueldo), T (Condicion), U (Proy/Obra), V (Tipo Producto), W (Tipo Movimiento), and X (Fecha (dd/mm/aa)). The 'Nivel Riesgo' and 'Moneda Sueldo' columns are highlighted in green. The 'Importe Sueldo' column is highlighted in yellow. The 'Importe Sueldo' cell for the first worker is 1500, and for the second worker is 2130.5. A blue arrow points to the 'Importe Sueldo' cell with the text 'Debes colocar el monto de la remuneración del trabajador en formato "General" NO CONTABLE'. Two red arrows point to the 'Nivel Riesgo' and 'Moneda Sueldo' columns with the text 'Debes colocar para todos tus trabajadores'.

O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
RUC	Nivel Riesgo	Mes de Planilla	Moneda Sueldo	Importe Sueldo	Condicion	Proy/Obra	Tipo Producto	Tipo Movimiento	Fecha (dd/mm/aa)
	001			1500					
	002			2130.5					

Importante: Además en caso de copiar la información desde otro archivo, se recomienda pegar en valores para no alterar el formato de las celdas preestablecidas.

2.2

Mensajes de error

Mensajes de error por un llenado incorrecto de la Trama

- ✓ Error N° 1: Error al Guardar Cliente Contrato Plantilla

SCTR Salud y Pensión Vida Ley

Renovación / Inclusión de Planillas S

es

Cliente Contratante: 600111007 SERVICIOS DE
Contrato: 001 0097106 SALUD

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVIACIÓN INCLUSIÓN

r

Inicio de Periodo: 01-MARZO-2021 Fin de Periodo: 31-MARZO-2021

as

Vigencia Facturar: 01/03/2021 - 31/03/2021

Declarar No Labor: Si No Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Examinar... **Cargar** Formato para declaración de Trabajadores

Archivos de Sustento: **Adjuntar Archivo**

Mensaje de página web

Error al Guardar Cliente Contrato Planilla

No permitir que esta página cree más mensajes **Aceptar**

Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla
001	1 %	2	2130
Totales		2	2130

Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla
001	1 %	2	2130
Totales		2	2130

Resumen Pago



Error N° 2: Cargando el archivo de Excel

→ No seguro | pacificoseguros.com/SCTRWEB/contenedor.aspx

Ya no se admite Adobe Flash

www.pacificoseguros.com dice
Error Cargando el Archivo de Excel : Error Cargando el Archivo de Excel :
Object reference not set to an instance of an object.

Acceptar

INSIMATI GLOBAL PERU EIRL

SCTR Salud y Pensión Vida Ley

Renovación / Inclusión de Planillas Sctr

Cliente Contratante: 602459381 INSIMATI GLOBAL PERU

Producto: Salud Pensión
Ambos

Contrato: 001 Pólizas: 0105175 SALUD 002 PENSION 52078284

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVACIÓN INCLUSIÓN

Meses a Facturar: 1

Inicio de Periodo: 01-ABRIL-2021 Fin de Periodo: 30-ABRIL-2021

Vigencia Facturar: 01/04/2021 - 30/04/2021

Declarar No Labor: Si No

Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Formato para declaración de Trabajadores

Archivos de Sustento: [TRAHAINSIMATI2.XLSX](#), [TRAHAINSIMATI2.XLSX](#)

Resumen de Trabajadores - Salud				Resumen de Trabajadores - Pensión			
Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla	Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Pla
001	0.98			001	0.85		
Totales				Totales			
Resumen Pago				Resumen Pago			
Total Prima:				Total Prima:			
Gastos Gestión:				Gastos Gestión:			
IGV:				IGV:			
Total a facturar:				Total a facturar:			

Activar Window:



Error N° 3: Cannot find column 21

Usuario: AON PERU CORREDORES DE SEGUROS SA GAS PERU SAC

SCTR Salud y Pensión Vida Ley

Renovación / Inclusión de Planillas Sctr

Cliente Contratante: 251410 GAS PERU SAC

Contrato: 001 0020986 SALUD Póliza: 001

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVACIÓN INCLUSIÓN

Meses a Facturar: 1

Inicio de Periodo: 01-JUNIO-2021 Fin de Periodo: 30-JUNIO-2021

Vigencia Facturar: 01/06/2021 - 30/06/2021

Declarar No Labor: Si No

Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Formato para declaración de Trabajadores

Archivos de Sustento:

Mensaje de la página web

Cannot find column 21.

Acceptar

Resumen de Trabajadores - Salud				Resumen de Trabajadores - Pensión			
Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla	Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla
001	0.12			001	0.14		
Totales				Totales			
Resumen Pago				Resumen Pago			

No se puede subir archivos con tamaño mayor a 400kb

Este error se presenta cuando se seleccionó el botón incorrecto para cargar la trama. Para solucionarlo:

- ✓ Se debe hacer click en el botón gris “**Seleccionar archivo**” o “**Examinar**” (nombre varía de acuerdo a la plataforma de navegación)
- ✓ Cargar “**Formato de Declaración de Trabajadores**”
- ✓ Hacer click en “**Cargar**”
- ✓ El botón “**Adjuntar archivo**” solo se utiliza para enviar algún archivo o documento de sustento por el movimiento que se está realizando en la póliza.

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVACIÓN INCLUSIÓN Meses a Facturar: 1

Inicio de Periodo: 01-DICIEMBRE-2016 Fin de Periodo: 31-DICIEMBRE-2016

Vigencia Facturar: 01/12/2016 - 31/12/2016

Declarar No Labor: Si No Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Formato para declaración de Trabajadores

Archivos de Sustento:

Resumen de Trabajadores - Salud				Resumen de Trabajadores - Pensión			
Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla	Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla
001	1.50	95		001	1.50	95	

Opciones de Facturación

Tipo de Movimiento: RENOVACIÓN INCLUSIÓN Meses a Facturar: 1

Inicio de Periodo: 01-NOVIEMBRE-2016 Fin de Periodo: 30-NOVIEMBRE-2016

Vigencia Facturar: 01/11/2016 - 30/11/2016

Declarar No Labor: Si No Moneda: SOLES

Cargar lista de Trabajadores: Ningún archivo seleccionado Formato para declaración de Trabajadores

Archivos de Sustento:

Resumen de Trabajadores - Salud				Resumen de Trabajadores - Pensión			
Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla	Riesgo	Tasa	Nro. Trab.	Imp. Planilla
...

No se pueden facturar ambos productos por los siguientes motivos: No existen Periodos de Vigencia en común entre Sctr Pensión y Sctr Salud

- ✓ Este mensaje se genera debido a que el seguro SCTR Salud no registra la misma vigencia a renovar / incluir que el seguro SCTR Pensión (o viceversa).

The screenshot shows a web application interface with a modal error message. The message text is: "www.pacificoseguros.com dice No se pueden facturar ambos productos por los siguientes motivos: No existen Periodos de Vigencia en común entre el Contrato ~~XXXXXX~~ y la Póliza ~~XXXXXX~~". Below the message is an "Aceptar" button. The background form is titled "Renovación / Inclusión de Planillas Sctr" and contains the following fields:

- Cliente Contratante: 601574498
- Contrato: 001
- Producto: Salud (selected), Pensión, Ambot
- Póliza: 002
- Opciones de Facturación: Tipo de Movimiento: RENOVACIÓN, INCLUSIÓN
- Meses a Facturar: 1

2.3

**Ejemplos de llenado
incorrecto de la trama**

✓ **Error en formato** → Trama de Cotización no es la versión original (se añaden o eliminan columnas)

- Revisar modelo de formato en pestaña “Estructura Afiliados SCTR”

✓ **Error en fecha de nacimiento** → Fechas no son válidas

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa)	Sexo
1								
2	1	75183229	TAVARA	GOMEZ	MAURICIO		27/10/1698	M
3	1	00987123	TIMOTEO	TENORIO	PATRICIO		24/03/1510	M
4								

✓ **Caracteres Especiales** → Colocar caracteres especiales en celdas donde solo se permite caracteres numéricos

- Para casos de DNI en que el primer dígito es “0”: el formato de la celda debe estar en formato “personalizado” con 8 ceros, no “número”

Forma incorrecta:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa)	Sexo	Nacionalidad	Ocup
1										
2	1	75183229	TAVARA	GOMEZ	MAURICIO		27/10/1999	M		
3	1	00987123	TIMOTEO	TENORIO	PATRICIO		24/03/1980	M		
4										

Forma correcta:

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento (dd/mm/aaaa)	Sexo
1								
2	1	75183229	TAVARA	GOMEZ	MAURICIO		27/10/1668	F
3	1	01234567	TIMOTEO	TENORIO	PATRICIO		24/03/1784	F
4								

3

Consultas y errores frecuentes
en la Web Vida Ley

3.1

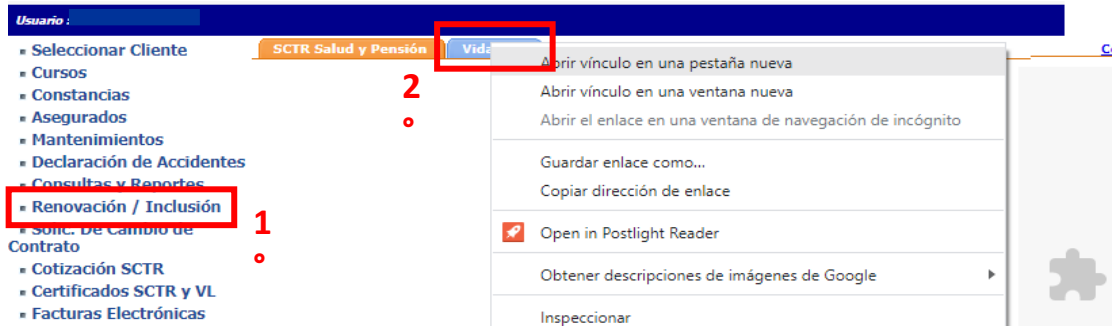
Acceso a la web

Ingreso por Microsoft Edge y Google Chrome

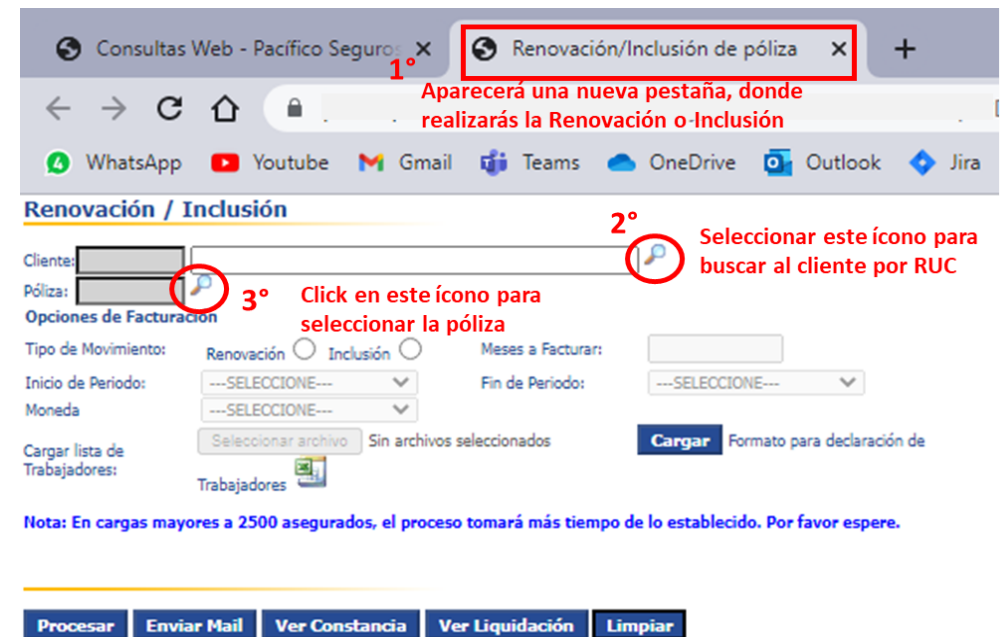
- ✓ Si aparece el siguiente mensaje; es debido a que se desea ingresar a la web Vida Ley.



- ✓ Se debe hacer click derecho a la pestaña Vida Ley y elegir la opción “abrir vinculo en una pestaña nueva”.



- ✓ Aparecerá una nueva pestaña donde podrás realizar la renovación o inclusión del seguro Vida Ley.



3.2

**Llenado correcto de la
trama**

Importante: se debe completar los datos de los trabajadores en el Excel Plantilla ExcelVL.XLSX, NO adulterar, cambiar ni eliminar hojas ni celdas. Mantener el formato original.

☑ Colocar los datos de las celdas cuyos títulos se encuentran en color rojo y mantener los formatos de la hoja.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento	Sexo	Nacionalidad
1	47598670	FURGONI	AGURTO	ANA	OLENKA	10/02/1984		PERUANA
1	44804418	MARTINEZ	OLIVERA	CYNTHIA	ELENA	18/12/1975		PERUANA

1 = DNI
 2 = Carnet de Extranjería
 3 = Carnet de Identidad
 6 = Pasaporte

Colocar el documento de identidad correspondiente

Colocar datos correspondientes del trabajador, en caso no tener apellido materno, NO colocar nada

Colocar la fecha de nacimiento en formato fecha dd/mm/aaaa

Colocar la nacionalidad correspondiente

L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Provincia	Distrito	Direccion	Tipo de Trabajador	Moneda Sueldo	Importe Sueldo	Fecha Ing Seguro	Fecha Ing Empresa	Telefono
			E	1	2,100.00			
			E	1	2,500.00			

E = Empleado
 O = Obrero
 (De acuerdo a la emisión de la póliza)

1 = soles
2 = dólares

Importe correspondiente a cada trabajador

3.3

Mensajes de error

Error N° 1: No se puede continuar porque ya tiene una carga en proceso

Solución: El usuario solo debe aceptar el mensaje y luego dar clic al botón limpiar, el sistema lo va a llevar a realizar nuevamente el proceso:



Cargar lista de Trabajadores:

Nota: En cargas mayores a 2500 asegurados, el proceso tomará más tiempo de lo establecido. Por favor espere.



3.4

**Ejemplos de llenado
incorrecto de la trama**

✓ Fecha de nacimiento inválida

Tipo Documento	Documento de Identidad	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha Nacimiento
1	47598670	FURGONI	AGURTO	ANA	OLENKA	10/02/1984
1	44804418	MARTINEZ	OLIVERA	CYNTHIA	ELENA	18/12/2021

✓ Error en colocar el tipo de trabajador:

Fecha Nacimiento	Sexo	Nacionalidad	Ocupacion	Departamento	Provincia	Distrito	Direccion	Tipo de Trabajador
10/02/1984		PERUANA						0
18/12/2021		PERUANA						0

Ya no es necesario poner como Tipo de Trabajador “0”, porque a todos los que se declare, se le debe colocar como “E” indistintamente, la cobertura es la misma.

