

📍 Paseo de la Reforma #342, Ciudad de México
☎ 01 55 5326 9000
🌐 www.mnyl.com.mx



**SEGUROS
MONTERREY**

PROCEDIMIENTO CORPORATIVO

Emisión de la póliza: iniciales y cambios

DOCUMENTO PÚBLICO

Preparado por: Selene Luna Soler

Área: Operaciones

Departamento: Emisión Individual

Fecha de publicación: 27/12/2017

Código: 11-01-01-04-005-B

El contenido de este documento es propiedad de Seguros Monterrey New York Life, por lo que está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio para fines de divulgación, transmisión a terceras personas ajenas a la compañía o para uso personal con fines distintos a los establecidos por la misma.



CONTENIDO

1.	FIRMAS ELECTRÓNICAS	2
2.	BITÁCORA DE CAMBIOS Y MEJORAS	3
3.	OBJETIVO	4
4.	ALCANCE	4
5.	ÁREA RESPONSABLE.....	4
6.	ENLACE CON DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
7.	ENTRADA EN VIGOR.....	4
8.	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN	4
9.	VOCABULARIO	4
10.	ESPECIFICACIONES	5
10.1	INDICADORES	5
10.2	DESCRIPCIÓN	5
10.3	GUIÓN TELEFÓNICO.....	8
10.4	CLASIFICACIÓN DE SUMAS ASEGURADAS EN TRÁMITES DE VIDA	9
10.5	NOMENCLATURA PARA LA CREACIÓN DE FOLIOS VÍA TELEFÓNICA DE VIDA Y GMM	10
11.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	10

1. FIRMAS ELECTRÓNICAS

Las personas mencionadas en el presente apartado constatan (mediante firma electrónica) que han leído y entendido los preceptos establecidos en este Documento Corporativo, por lo que asumen la responsabilidad de dar cumplimiento a los lineamientos, fechas, especificaciones, actividades y cronología que en él están descritas y en lo que a sus responsabilidades corresponde.

Ana Lilia Alcántara Rodríguez
Gerente de emisión
(Aprobador)

Guadalupe Esther Martínez Durán
Supervisor emisión y cambios
(Aprobador)

Aydee Berenice Hernández Aguilar
Supervisor emisión y cambios
(Aprobador)

Raúl Rafael Melgar Méndez
Gerente de Políticas y Procedimientos
(Aprobador)

FIRMAS ELECTRÓNICAS



2. BITÁCORA DE CAMBIOS Y MEJORAS

No.	VERSIÓN	FECHA	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1.0	27/12/2017	Emisión y cambios	Emisión inicial

BITÁCORA DE CAMBIOS Y MEJORAS

3. OBJETIVO

Establecer los requerimientos y lineamientos mínimos necesarios para la emisión de las pólizas y cambios de la misma solicitados por los clientes de Seguros Monterrey New York Life con el fin de asegurar la correcta ejecución de las operaciones de la empresa.

4. ALCANCE

Este documento es obligatorio y aplica a todo el personal de emisión y cambios.

5. ÁREA RESPONSABLE

El **Gerente de Emisión y cambios** es responsable de la elaboración, revisión, modificación y derogación de este documento.

6. ENLACE CON DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	TIPO	NOMBRE DEL DOCUMENTO CONTROLADO
11-01-01-04-012-E	Formato	Solicitud inicial
11-01-01-04-013-E	Formato	Solicitud de cambios
11-01-01-04-006-A	Política	Emisión y cambios
11-01-01-04-002-D	Manual	Manual de reconocimiento de antigüedad
11-01-01-04-010-K	Guía	Matriz de cambios vida
11-01-01-04-011-K	Guía	Matriz de cambios GMM
11-01-01-04-014-H	Diagrama de flujo	Emisión Individual

7. ENTRADA EN VIGOR

La entrada en vigor del presente documento será a partir del 09 de enero del 2018.

8. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN

Este documento debe ser revisado y, en caso necesario, actualizado a más tardar el 27 de diciembre de todos los años subsecuentes a su entrada en vigor.

Cualquier modificación extemporánea podrá solicitarse previo a la fecha de revisión bajo los lineamientos establecidos en el procedimiento corporativo: **"Creación, modificación y derogación de documentos controlados"**.

9. VOCABULARIO

- SMNYL: Seguros Monterrey New York life

10. ESPECIFICACIONES

10.1 INDICADORES

Indicador	Responsable	Seguimiento
Que al menos el 95% de los folios de Pólizas de Vida se encuentren dentro del Nivel de Servicio (Emisión en 3 días)	Ejecutivo de emisión y cambios	Diario para toma de decisiones Mensual para compensación variable
Que al menos el 95% de los folios de Pólizas de GMM se encuentren dentro del Nivel de Servicio (Emisión en 5 días)	Ejecutivo de emisión y cambios	Diario para toma de decisiones Mensual para compensación variable
Reprocesos: Máximo 3% sobre trámites procesados.	Ejecutivo de emisión y cambios	Mensual para compensación variable
Que el 80% de las llamadas se encuentren dentro del Nivel de Servicio (Contestar en 20 segundos)	Ejecutivo de emisión y cambios	Diario para toma de decisiones Mensual para compensación variable

10.2 DESCRIPCIÓN

Recibido: Validar documentos de acuerdo a procedimiento OSUC1-01:

- Registrar trámite en sistema y generar folio.
- Proporcionar contra recibo al solicitante.
- En las oficinas regionales colocar los documentos en la papelera de back-office para su digitalizado

Etapa del proceso	Responsable	Actividad
Inicio Recibido Rechazo ventanilla Digitalizado	Sucursales	<p>1. Recibido: Validar documentos de acuerdo a procedimiento OSUC1-01.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar trámite en sistema y generar folio. • Proporcionar contra recibo al solicitante. • En las oficinas regionales colocar los documentos en la papelera de back-office para su digitalizado <p>2. Rechazo ventanilla: en caso de faltar requisitos, notificar al solicitante y concluir folio.</p> <p>3. Digitalizado: Recoger documentos y adjuntar imágenes al folio.</p>

Recibido	Emisión y cambios	<p>4. Recibido: Genera folio de acuerdo a la información proporcionada vía telefónica por el asesor/tramitador.</p> <p>5. Interno CAT: Captura los datos de la solicitud de acuerdo a lo dictado por el asesor/tramitador.</p> <p>6. Captura: Revisa solicitud (Datos completos y campo de observaciones) y documentos anexos, vaciando información al sistema de la emisión o el cambio.</p> <p>En caso de cambios telefónicos este es el estado en el que se toma el folio.</p> <p>Nota: En caso de cambios de plan y condiciones GMM, aplica lo establecido política cambios de plan y condiciones para la realización de Cambios en GMM.</p>
Interno CAT		
Captura		
Trámite en espera de primas	Sucursales	<p>7. Trámite en espera de primas: Cuando en un cambio se genera un complemento para ser cubierto, dicho cambio se envía a este estado en espera del pago.</p>
Captura facturación	Emisión y cambios	<p>8. Captura Facturación: Cuando se requiere realizar un descubro antes de un cambio o aplicación de primas en una póliza sustituida, por otra en la que ya se había realizado el pago, se envía a este estado y una vez realizado el movimiento por el área correspondiente, el folio regresa a captura.</p> <p>9. Captura Fondo: Cuando se requiere realizar un movimiento de Fondo, antes de un cambio se envía a este estado y una vez realizado el movimiento por el área correspondiente el folio regresa a captura.</p> <p>10. Captura CAI: Cuando se requiere activar o verificar una clave de agente, para emitir póliza, una vez realizado el movimiento el folio regresa a captura.</p> <p>11. Integración R: En el caso de realizar cotizaciones de cambio telefónicamente y requerir una cotización informativa envía al estado de Integración R.</p> <p>12. Tipo de límite: Se valida si existe algún límite para continuar el proceso, y se envía según el caso a los siguientes estados para su procesamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de riesgos • Validación Proceso ICIF • Pendiente Solicitud • Validar solicitud
Captura fondo		
Captura CAI		
Integración R		
Tipo de límite		
Microficha solicitada/expediente solicitado		<p>13. Microficha solicitada o Expediente solicitado: Cuando se requiere de información del expediente de la póliza, se solicita al área de Medios Impresos y Electrónicos. _</p>

ESPECIFICACIONES

Requisitos captura		14. Requisitos captura: Cuando se determina que falta alguna información para poder realizar la emisión o cambio, que puede ser obtenida a corto plazo por la oficina.
Devolución	Emisión y cambios	15. Devolución: En caso de datos faltantes o ilegibles se devuelve el trámite oficina.
Aceptado		16. Aceptado: Se genera en sistema el número de póliza del cliente o cambio realizado.
Pendiente solicitud		17. Pendiente solicitud: Se envía el folio a este estado cuando se trata de una emisión telefónica y el sistema no levanta ningún límite, para que la oficina reciba la solicitud física y valide la captura vs documento.
Validación proceso		18. Validación Proceso: Se envía a este estado cuando como único límite (además de límite de emisión telefónica), genera límite de Validación ICIF, para determinar la factibilidad de negocio con el cliente, de acuerdo a la revisión de coincidencias en Compliance Link. de acuerdo al procedimiento NC/01/01/PRO-005
Pendiente revisión		19. Pendiente revisión: <ul style="list-style-type: none"> En caso de que el sistema genere un error, utilizar formato 3EPO-02 y se envía el folio a Pendiente Revisión, para que sea enviado a Validación Sistemas y una vez corregido regresa a Captura para continuar con el proceso. En caso de que alguna póliza se tenga que cancelar en el proceso de Emisión se envía el folio a Pendiente Revisión
Reproceso	Sucursales	20. Reproceso: En caso de que se detecte algún error en la captura el trámite se envía a reproceso.
Rechazado	Selección de riesgos	23. Rechazado: Si se determina que no es posible asegurar al solicitante por estar fuera de las políticas de selección de riesgos.
Requisitos adicionales		24. Requisitos adicionales: Si se determina que la información no es suficiente para realizar la emisión o cambio de solicitante, se requerirán, requisitos adicionales que pueden ser: Información médica, financiera u ocupacional que se requiera para determinar si es factible emitir, realizar cambio o rechazo en caso de que se encuentre fuera de las políticas de la compañía.
Captura		25. Captura: Si se requiere modificar un dato en la captura, se regresa a emisión.
Solicitud recibida	Sucursales	26. Solicitud recibida: Recibe los documentos correspondientes a una emisión telefónica (este trámite ya tiene un folio asignado).
Validar solicitud		27. Validar solicitud: Se valida que los datos capturados concuerden con la información de la solicitud. En caso de que los datos no correspondan, se envía el trámite nuevamente a captura para que se corrijan (Reproceso o Validar reproceso).
Digitalizado		28. Digitalizado: Digitalizado de documentos y/o acuse de recibido.

Pendiente solicitud		29. Pendiente solicitud: Se envía el folio a este estado cuando se trata de una emisión telefónica y el sistema no levanta ningún límite, para que la oficina reciba la solicitud y valide la captura vs documento.
Armado		30. Armado: <ul style="list-style-type: none"> • Impresión y colocación ordenada de la documentación de la póliza para su entrega al cliente. • Revisión de la documentación impresa contra la solicitud inicial o de cambio. Si se detecta que algún dato es erróneo, se devuelve al estado reproceso.
Validación reproceso		
Entregado		31. Validación Reproceso: Cuando se detecte una diferencia en la captura vs. solicitud y tenga que ser validada para determinar si es un reproceso o corrección.
Envío valija		32. Entregado: Entrega de la documentación impresa al cliente o asesor, recabando la reemisión 33. Envío valija: Estado intermedio de validación de información entre entregado y SAM para oficinas regionales
SAM		34. SAM: Envía documentación física al área de Archivo En el estado de SAM, se genera el archivo correspondiente, ordena y se envía al proveedor que resguarda la documentación para su archivo temporal.
Concluido		35. Concluido: Se cierra trámite.

10.3 GUION TELEFÓNICO

Guion INBOUND: Emisión telefónica

(Agente llama Emisión Telefónica para proporcionar información)

1. Gracias por llamar a Seguros Monterrey New York Life, le atiende (nombre y apellido del especialista), ¿con quién tengo el gusto? _____
2. ¿Qué tipo de trámite va a realizar?
3. Sr./Srita.: _____ Cuenta con la solicitud completamente requisitada?
4. Sr./Srita.: _____ vamos a generar su folio para lo cual me proporciona por favor los siguientes datos: a) Número de promotoría b) Número de agente c) Nombre del contratante d) Plan e) Moneda f) En qué oficina se imprime la póliza g) En caso de que sea cambio solicitar el No. De Póliza
5. Le confirmo datos (se confirman datos del folio)
6. Iniciamos con la captura de la solicitud, de acuerdo al proceso captura de Técnicos)
7. Le proporciono su número de folio.

CASO DE CAMBIO NORMAL:

- Su trámite (cambio o emisión) ha sido aceptado y su cambio le será entregado tres horas después de que entregue la solicitud en la ventanilla, le puedo servir en algo más, (si la respuesta es no) le atendió (nombre y apellido del especialista) buen (os/as) (días/tardes), cuando el cliente requiere otra emisión se reinicia el procedimiento a partir del punto 3.

EN CASO DE SELECCIÓN DE RIESGO:

- Su trámite paso a Selección de riesgos, lo puede monitorear a través del portal o línea agentel. Falla general en los sistemas
- Gracias por llamar a Seguros Monterrey New York Life, le atiende (nombre y apellido del especialista), ¿con quién tengo el gusto? _____.
- Sr./Srita. _____, le comento que desafortunadamente no contamos con las herramientas necesarias proporcionar el servicio le sugerimos nos llame (fecha u hora).
- Le agradezco su comprensión le atendió (nombre y apellido del especialista) buen (os/as) (días/tardes).

Falla intermitente en los sistemas

En el caso en que la falla se presenta una vez iniciado el proceso de cambios:

- Sr. _____ Le ofrezco una disculpa, nuestro sistema se encuentra intermitente, por lo que le pido por favor esperar algunos minutos en línea o nos puede devolver la llamada en (tiempo aproximado) y con gusto le atenderemos nuevamente.

Nota: En caso de que desee continuar en la línea lo mantener en la línea dejamos en espera retroalimentándolo constantemente. En caso de no querer continuar en la línea:

- Agradezco su comprensión, le atendió (nombre y apellido del especialista) buen (os/as) (días/tardes)

10.4 CLASIFICACIÓN DE SUMAS ASEGURADAS EN TRÁMITES DE VIDA

Clasificación de Sumas Aseguradas en trámites de vida

Tipo de tramite	Moneda	Monto Desde	Monto Hasta
Caso Normal	Pesos	1	5,000,000
Caso Grande	Pesos	5,000,001	10,000,000
Caso Jumbo	Pesos	10,000,001	Sin limite
Caso Normal	Dólares	1	500,000
Caso Grande	Dólares	500,001	1,000,000
Caso Grande	Dólares	1,000,001	Sin limite
Caso Normal	Udis	1	1,400,000
Caso Grande	Udis	1,400,001	2,800,000
Caso Jumbo	Udis	2,800,001	Sin limite

10.5 NOMENCLATURA PARA LA CREACIÓN DE FOLIOS VÍA TELEFÓNICA DE VIDA Y GMM

RAMO	PRODUCTO	TRAMITE	DESCRIPCIÓN
VD	TE	CN	VIDA-TELEFONICA – CASO NORMAL
VD	TE	CG	VIDA-TELEFONICA – CASO GRANDE
VD	TE	CJ	VIDA-TELEFONICA – CASO JUMBO
GM	TE	IN	GASTOS MEDICOS-TELEFONICA – INICIAL
VD	NL	CA	VIDA-NORMAL – CAMBIOS

11. DIAGRAMA DE FLUJO

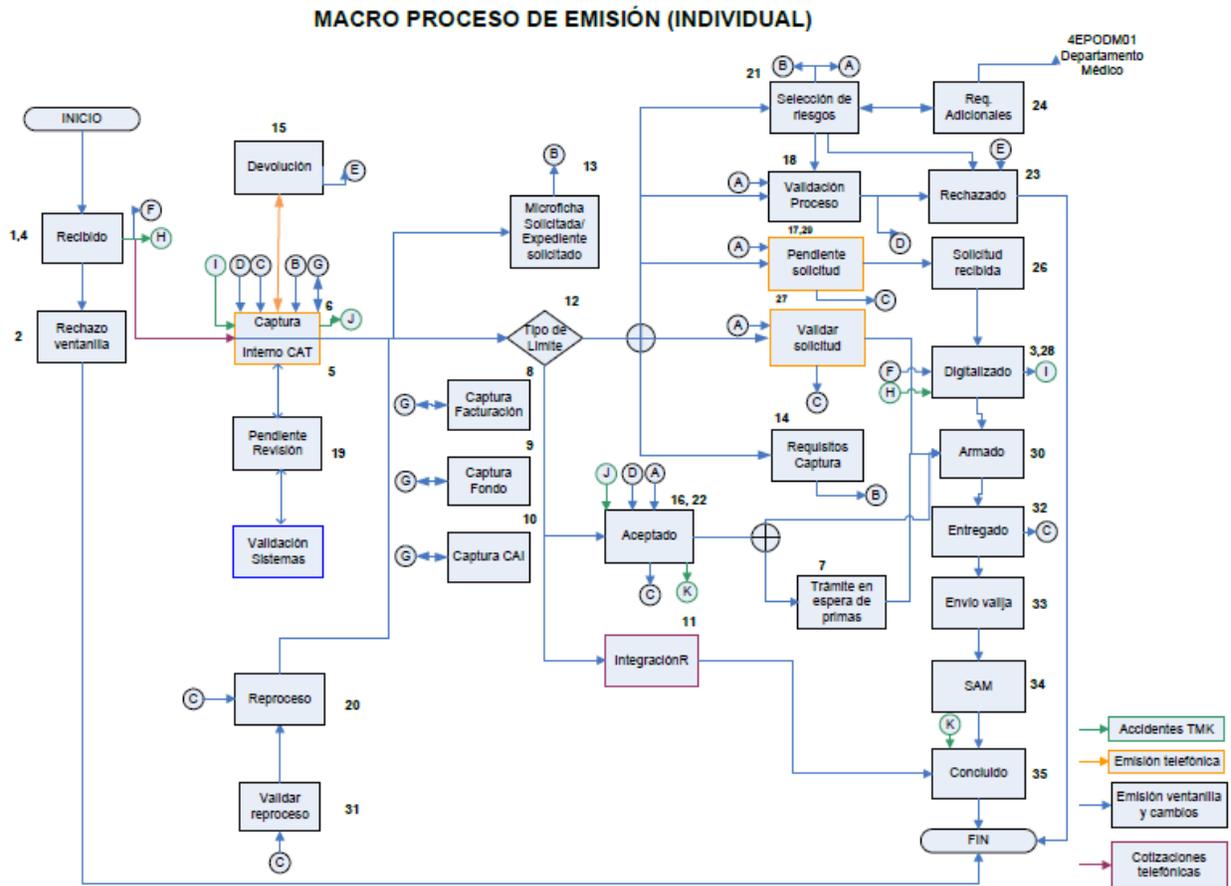


DIAGRAMA DE FLUJO