

## Anexo 13 Contingencia por Fallas Eléctricas y Caídas de Internet en BIEs.

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica al asegurado o tercero que el proceso podría tardar en promedio 10 minutos adicionales por tema de contingencia técnica.</li> <li>• Da inicio al proceso de forma manual con los anexos descritos anteriormente.</li> <li>• Realiza la validación de los documentos físicos conforme al proceso.</li> <li>• Contacta a la BIE de apoyo a fin de validar lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ NIU (No aplica Robo Recuperado).</li> <li>○ Número de placa VIN descrito en factura (s) contra calca en Sistema Integral de Salvamentos (SIS).</li> <li>○ Número de motor descrito en factura contra calca en Sistema Integral de Salvamentos (SIS).</li> <li>○ Registro Federal de Contribuyentes (RFC).</li> <li>○ Clave Única de Registro de Población (CURP).</li> <li>○ Registro Público Vehicular (REPUVE).</li> <li>○ Validar factura de origen con el Sistema de Administración Tributaria (SAT).</li> <li>○ Consulta de adeudos en tesorería local.</li> </ul> </li> </ul>
2	BIE de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa a los sistemas de Grupo Ventura y páginas públicas para proporcionar la información vía telefónica, baja los archivos digitales de los siguientes conceptos para integrarlos a un correo electrónico:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calca del SIS.</li> <li>○ Registro Federal de Contribuyentes (RFC).</li> <li>○ Clave Única de Registro de Población (CURP).</li> <li>○ Registro Público Vehicular (REPUVE).</li> <li>○ Consulta de adeudos en otra entidad (Tesorería local).</li> </ul> </li> <li>*En caso de imágenes se recomienda formato PDF.</li> <li>• Envía el correo de la barra en contingencia describiendo en el asunto el número de NIU y VIN correspondiente.</li> <li>• El tiempo de respuesta de la BIE de apoyo debe ser al momento de la solicitud y entre los servicios de sus propios clientes en caso de haberlos.</li> </ul>
3	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el problema de internet tiene una duración estimada de dos días o más, el analista BIE debe solicitar la BAM al área de soporte técnico de Grupo Ventura con copia para su Ejecutivo de Cuenta, esta área debe asegurar el envío por mensajería exprés, en un tiempo no mayor a 6 horas. (No aplica en fallas de energía eléctrica en BIE).</li> <li>• Concluye el llenado de los formatos correspondientes a daño o robo y, en su caso, el adicional para personas morales.</li> <li>• Entrega al asegurado o tercero el acuse de recepción de documentos. Nota: El analista de BIE debe asegurar que los pagos a asegurados no se frenen por tema de contingencia.</li> </ul>
4	BIE en recuperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez que se reestablezca el servicio de internet sincronizar la información trabajada fuera de internet a los sistemas de Grupo Ventura.</li> </ul>