

Anexo 21 Contingencia por Caídas de Sistema en BIEs.

Falla del sistema VMAC en la Barra de Integración de Expedientes

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explica al asegurado o tercero que el proceso podría tardar en promedio 10 minutos adicionales por tema de contingencia. • Da inicio al proceso de forma manual • Realiza la validación de los documentos físicos conforme al proceso. • Ingresa por su cuenta a los sistemas y paginas públicas para validar lo siguiente y bajar los archivos digitales: <ul style="list-style-type: none"> ○ NIU (No aplica Robo Recuperado). ○ VIN descrito, facturas contra calca en Sistema Integral de Salvamentos (SIS). ○ Número de motor descrito en factura. ○ Registro Federal de Contribuyentes (RFC). ○ Clave Única de Registro de Población (CURP). ○ Registro Público Vehicular (REPUVE). ○ Validar factura de origen con el Sistema de Administración Tributaria (SAT). ○ Consulta de adeudos en otra entidad (Tesorería Local). *En caso de imágenes se recomienda formato PDF. • Concluye el llenado de los formatos correspondientes a colisión o robo y, en su caso, el adicional para personas morales. • Restableciéndose el VMAC, inmediatamente se deberán dar de alta los casos registrados manualmente y obtener el número de expediente. • Digitaliza expediente para entrega vía correo al cliente, en asunto se coloca el siniestro y se solicita acuse de recibido.

Falla en Sistema Integral de Salvamentos (SIS).

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explica al asegurado o tercero que el proceso podría tardar en promedio de 10 a 20 minutos adicionales por tema de contingencia. • Por la limitante de consultar la calca en SIS, se pone en contacto con el CS de apoyo para recibir imagen de: <ul style="list-style-type: none"> ○ VIN de la unidad. ○ Número de motor. <p>Lo anterior vía WhatsApp o correo electrónico. En caso de no ser posible compartir imágenes, los datos se informan telefónicamente.</p>

Falla del sistema del cliente.

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el asegurado no presente la caratula de la póliza de seguro y el sistema del cliente se encuentre fuera de servicio, se deberá: <ol style="list-style-type: none"> a. Si la falla es local, se comunica con la BIE de apoyo para solicitarle el envío por correo de la caratula de póliza del asegurado o tercero. b. Si la falla es a nivel nacional, se recibe la documentación bajo la salvedad de verificar vigencia y condiciones de la póliza en sistema del cliente. <p>Dicha salvedad debe ser autorizada por el cliente y así descrita en la recepción de documentos del asegurado o tercero.</p>

Revisión

Recuperación después de la contingencia

- Cuando el servicio se reestablezca, la BIE debe ingresar al sistema todos los casos atendidos en contingencia.
- Armar expediente de los asuntos atendidos en contingencia a fin de regularizarlos en el momento de restablecimiento.
- Restableciéndose el sistema, inmediatamente la BIE debe dar de alta los casos registrados manualmente.