

MetLife®

Manual de Usuario

Envío y Control de Documentos

/Operación Individual Privado
CP PIP

Fecha	Versión	Descripción	Autor
26-06-2013	3.2	Actualización	Irene Alvarado Ramírez

Control de Versiones del Documento

Índice

Objetivo.....	1
Políticas de envío de documentación.....	2
Armado de Solicitudes.....	3
Envío de Documentos a Metlife ACS.....	4

Glosario

KWIK.....Sistema para la digitalización de documentos, es una herramienta que utiliza el área de Operacion para visualizar documentos que la Promotoría sube a Remote Scan

CP-DES.....Data Entry System (Plataforma común-Sistema de entrada de datos), es una herramienta que se utiliza para la captura de la emisión de pólizas del mercado Tradicional Privado

CP-PIP.....Policy Information Portal (Plataforma común-Portal de información de pólizas), es una herramienta que se utiliza para la captura del mantenimiento a los datos del asegurado, del mercado Tradicional Privado

Remote SCAN.....Escaneo Remoto de documentación, Proceso de Digitalización de archivos de imágenes en formato **.TIF** para envío electrónico al área de operación.

Objetivo

Uno de los propósitos de MetLife con respecto a la Emisión de Nuevos Negocios y Servicios realizados a través de un sistema externo, es contar con el 100% de la documentación soporte de cada operación que se realice y que toda la documentación que sea enviada a MetLife ACS por parte de las Promotorias y Sucursales, se lleve a cabo de manera homogénea y ordenada lo cual nos permitirá un mayor control, de tal manera que no existan en emisión de pólizas y servicios a las pólizas en estatus de “**pendiente**” de entrega de documentación” en el sistema de Control de Documentos, así como localizar de manera ágil cualquier documento que sea solicitado.

Políticas de Envío de Documentación

La revisión de la documentación se llevará a cabo revisando cada solicitud contra el listado del reporte que se anexe y con la "Hoja Resumen" y en caso de existir diferencia se avisará a la Promotoria sobre la documentación faltante, mediante un correo electrónico, para que lo solucione.

Adicionalmente se enviará correo electrónico a la Promotoria, de la siguiente cuenta de correo: controldedocumentos@metlifecom.mx cuando existan desviaciones en el armado o en la documentación que se envíe, por lo que le recomendamos tomar en cuenta la lista de desviaciones que presentamos a continuación para que pueda preverlas:

- Que la solicitud pre impreso de PIP, los listados o el paquete se encuentren incompletos.
- Que no tenga la relación de documentos para cada paquete.
- Que el paquete contenga la documentación este en desorden.
- Que las solicitudes no tengan el(los) endoso(s) de servicio operado correspondientes y engrapados por cada uno de los tramites.
- El envío de la documentación se deberá realizar diariamente, a la siguiente dirección:
- **Lago Iseo, Número 60, casi esq. con Marina Nacional, Colonia Anáhuac, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11320, México, D.F.**
- Dirigir los sobres a **Manuel Reyes**, evitando la frase "CONFIDENCIAL al momento de rotular el sobre".

- La finalidad de este Proceso para el control de calidad es, no generar contratiempos en la operación por no contar con la documentación completa y actualizada en los registros de MetLife México, S.A., y así evitar se acumulen pendientes en el Control de Documentos.
- En caso de que se capturen servicios **PIP se deberán anexar al frente de la solicitud** mencionada el 100% de documentación de acuerdo a los requisitos y los endosos generados por los movimientos realizados como:
 - 9102 Modificación de nombre y apellidos
 - 9103 Cambio de domicilio
 - 9104 Corrección RFC
 - 9105 Cambio de Beneficiarios
 - 9109 Duplicado de póliza
 - **NOTA: La fila en KWIK para estos servicios es OI Cambios Sin Afectación Vida**
- Al operar cualquier tipo de servicio en PIP y simultáneamente el asegurado este solicitando otro movimiento, e inclusive el mismo servicio nuevamente efectuado por error en la captura, se deberán anexar a la solicitud del servicio el 100% de los endosos que se hayan generado, incluyendo los incorrectos y muy importante contengan el sello de la Promotoría a la que corresponda, esto permitirá darlos de baja en el sistema de Control de Documentos.
- En cuanto a las pólizas que se emitan con forma de pago directo, al día siguiente día se generarán los recibos en MetLife ACS y se enviarán por Mensajería a las Promotoría correspondientes.

- Solicitud preimpresa debidamente requisitada, anotando en la parte superior derecha la clave de servicio de acuerdo al catálogo definido en este manual y número de póliza; en caso de errores de captura en el sistema PIP deberán anotar en la parte de “Detalles de las Modificaciones a Efectuar” el motivo del error y corrección y deberá venir firmada por el Promotor y sello de la Promotoría.

Ejemplo de solicitud que se genera PIP del movimiento efectuado:

Message for Submitted Request Página 1 de 1

Audiencia:
Agente/Corredor

Usuario actual:
DIANA FERNANDEZ NARANJO FERNANDEZ NARANJO DIANA
FERNANDEZ NARANJO

Su solicitud se ha enviado a impresión.
Su clave de solicitud es 1367509782249
Por favor use este número para localizar la solicitud en su "Caja de Trabajo".

[Regresar a la pantalla de pólizas](#)

*Corrección Beneficiarios
Pól. 8211159
02 May 2013.*

http://portals.metlife.com.mx/Unifi/Console/uv3design/PIPMLIMX/Request/Polchgu_u... 02/05/2013

Envío de documentación a Metlife ACS.

El promotor debe generar la siguiente relación para el envío de la documentación.

Ejemplo de reporte:

Reporte de Envío de Documentación Tradicional

Clave de Promotoria:

Centro de Servicios/
Sucursal:

Nombre de la promotoria:

Documentación: **SERVICIOS**

Solicitud Operadas en PIP

N° de Póliza	N° de Solicitud	Clave de Servicios	Fecha de Operación	Observación
8211159	1367509782249	9105	02-may-13	Cambio de corrección de beneficiario.

Es muy importante indicar el nombre y firma de la persona que esta haciendo el envío y sello de la Promotoría.

Es importante obtener el sello de MetLife ACS con el nombre y firma de la persona que recibió los sobres, esto con la finalidad de cualquier aclaración futura.

