**Método de Trabajo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dirección:** | **Dirección de Estrategia de Servicio para Negocio Privado e Institucional Público** |
| **Área:** | **Emisión y Servicios** |
| **Método**: | **Emisión Grandes Sumas Individual Privado** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clave** | **Estado de Revisión** | **Fecha de Revisión** | **Fecha de Efectividad** |
| **Codificación del documento en la Base de Datos**  **(Asignada por Dirección Ejecutiva de Tecnología de Información)** | **Número de versión del documento (Asignada por Dirección Ejecutiva de Tecnología de Información)** | **Fecha de la última firma de autorización en la Base de Datos (Asignada por Dirección Ejecutiva de Tecnología de Información)** | **31 Octubre 2014** |
| **Alcance y Propósito:** | | | |
| **Alcance: Este proceso es de observancia general y obligatoria para el personal interno de todas las Plazas que manejan la coordinación**  **Propósito: Garantizar la operación de la Emisión de Grandes Sumas, con la finalidad de tener mejor controlada la operación y minimizar los tiempos empleados en cada trámite.** | | | |
| **Responsabilidad / Autoridad:**  **Coordinador:** | | **Marina Rodríguez Sanchez / Alejandro Castañeda**  **Irene Alvarado Ramírez** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A P R O B A D O** | | |
| **Nombre** | **Puesto** | **OK** |
| **Nombre(s) de la(s) Persona(s) que van a AUTORIZAR (Directores/Subdirectores)** | **Puesto(s) de la(s) Persona(s) que van a AUTORIZAR (Asignado automáticamente por la aplicación)** | **Firma de AUTORIZACIÓN (Registrada automáticamente por la aplicación)** |
| **Alejandro Castañeda Montes** | **Director de Operaciones** |  |
| **Douglas Benjamin Woolfolk Medina** | **Sub Director Comercial** |  |
| **Carlos Alberto Flores Garza** | **Sub Director Comercial** |  |
| **Enrique Gongora Mendiola** | **Sub Director Comercial** |  |
| **R E V I S A D O** | | |
| **Nombre** | **Puesto** | **OK** |
| **Nombre(s) de la(s) Persona(s) que van a REVISAR (Gerentes/Especialistas/Coordinadores)** | **Puesto(s) de la(s) Persona(s) que van a REVISAR (Asignado automáticamente por la aplicación)** |  |
| **Marina Rodríguez Sánchez** | **Gerente de Emisión y Servicios** |  |
| **Irene Alvarado Ramírez** | **Gerente de Servicio al Cliente** |  |
| **Veronica Contreras** | **Técnico** |  |
|  |  |  |

**Descripción del Proceso**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Puesto** | **Actividad** | **Registro y/o**  **evidencia** | **Interfase**  **Organizacional** |

Ejemplo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Promotor | Ingresa a la aplicación Remote Scan e ingresa Nuevo Negocio de Vida Grandes Sumas **por cada póliza a emitir**   * Solicitud de Seguro de Vida * Documentos Adicionales * Formato de “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para Selección de Riesgos”   Deberá utilizar las filas dependiendo de la Plaza donde surja la Cita Médica:  OI Grandes Sumas México  OI Grandes Sumas Guadalajara  OI Grandes Sumas Monterrey    **NOTA:**  **1.** Para solicitar la fecha requerida por el Prospecto para su (s) Cita (s), el Promotor debe considerar al menos 24 horas hábiles de anticipación para el D.F. y Zona Metropolitana y para el interior de la República nos piden los Proveedores al menos 5 días hábiles de anticipación.  **2.** Si ya hay un DCN existente con la Solicitud del Seguro, anotar en la parte superior de la “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para la Selección de Riesgos”. | Formato “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para Selección de Riesgos”  Solicitud de Seguro de Vida y Anexos  Herramienta Remote Scan | Dirección Comercial / Subdirecciones Comerciales / Promotorias |
| **2** | Mesa de Control | Ingresa a la Aplicación kwik y revisa tramite ¿procede cita?  **NOTA:** Analiza la “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para la Selección de Riesgos” y valida la disponibilidad de los diferentes Proveedores de Exámenes Médicos | Herramienta Kwik  “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para Selección de Riesgos” | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente |
| **2.1** | Mesa de Control | * NO; genera Trámite Suspendido a la Promotoria para que complemente o corrija la información. | Herramienta Kwik  “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para Selección de Riesgos” | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente |
| **2.2** | Mesa de Control | * SI; continúa con el proceso. | Herramienta Kwik  “Carta de Autorización de Exámenes Médicos para Selección de Riesgos” | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente |
| **3** | Mesa de Control y/o Sucursal GDA. MTY | Agenda la (s) Cita (s), considerando la ubicación del Cliente vs la ubicación del Proveedor para facilitar el traslado al Cliente, o si es posible, ofrecer la posibilidad de realizar la cita a domicilio.  **NOTA:**  Las cuentas de correo para tener comunicación con la Fuerza de Ventas son exclusivamente las siguientes:  [citasmedicasmexico@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmexico@metlife.com.mx)  [citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx)  [citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx) | Correo Electrónico Genérico  Llamada Telefónica  [citasmedicasmexico@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmexico@metlife.com.mx)  [citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx)  [citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx) | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente  /  proveedor |
| **4** | Proveedor | Confirma vía electrónica la aceptación de la Cita Médica y/o Entrevista Directa, detallando las especificaciones necesarias para que el Cliente se presente a los Estudios Médicos bajo las condiciones idóneas, así como el nombre de la persona que lo atenderá en el lugar.  **NOTA:**  Las Entrevistas Directas, solo se pueden llevar a cabo en primera instancia en el domicilio del prospecto o en su lugar de trabajo, exclusivamente.  Los tiempos de confirmación de Citas Médicas por parte de nuestros Proveedores son:  En el D.F. y Zona Metropolitana en 12 ó 24 hrs hábiles, dependiendo a la hora que llegue la solicitud.  En el Interior de la República confirman la Cita Médica en las primeras 72 hrs., dependiendo la carga de trabajo de los Proveedores. | Correo Electrónico  Formato del Proveedor para Confirmación de Citas | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente  /  proveedor |
| **5** | Mesa de Control y/o Sucursal GDA. MTY | Recibe la confirmación del Proveedor e inmediatamente confirma al Promotor vía correo:   1. Sube (complemento) la confirmación de la (s) Cita (s) a Kwik al mismo DCN 2. Pega como nota el correo del promotor en el DCN | Correo Electrónico  Herramienta Kwik | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente  /  promotor |
| **6** | Promotor | Recibe la confirmación de la Cita Médica e informa al Agente involucrado con el Prospecto para que le confirme los detalles de la Cita Médica. | Correo Electrónico | Promotor |
| **7** | Prospecto | Acude a la cita de acuerdo a las instrucciones del Agente/Promotor a su Cita Médica: |  | Prospecto |
| **7.1** | Prospecto | ¿Prospecto acude a la cita?  NO; El Proveedor notifica por correo electrónica a Mesa de Control la inasistencia del Prospecto. Continua actividad 8  SI; Realiza los Estudios Médicos solicitados.  **NOTA:**   1. Periodo de entrega de estudios en digital de 48 a 72 horas en D.F. y Zona Metropolitana, para el Interior de la República el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles. 2. Si el prospecto prevé no poder asistir a la Cita Médica y/o Entrevista Directa, deberá avisar a mesa de Control en un plazo mínimo con 24 hrs de anticipación. Informa a la Promotoria si se re-agenda Cita indicando día y hora.   Regresa actividad 3 | [citasmedicasmexico@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmexico@metlife.com.mx)  [citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx)  [citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx) | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente  Proveedor |
| **8** | Proveedor | Realiza los Estudios Médicos solicitados y los envía resultados por correo electrónico de forma digital (PDF).  **NOTA:**   1. en un periodo de 48 a 72 horas en D.F. y Zona Metropolitana, para el Interior de la República el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles. 2. Si la respuesta del Proveedor no fue en tiempo y forma, se aplica sanción de acuerdo a Contrato. | [citasmedicasmexico@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmexico@metlife.com.mx)  [citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasguadalajara@metlife.com.mx)  [citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx](mailto:citasmedicasmonterrey@metlife.com.mx)  PDF de los resultados médicos | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/  Proveedor |
| **9** | Mesa de Control y/o Sucursal GDA. MTY | Recibe los resultados e Ingresa a kwik; sube como complemento al DCN (Botón COMPLEMENTAR), correspondiente los estudios realizados. Reasigna el caso a Gerardo Gonzales Díaz al mismo tiempo confirma por medio de correo electrónico para su asignación a seleccionador.  **NOTA:**  Instructivo para subir complementos:  1.- Consultar el DCN  2.- Dar click botón Complementar  3.-Dar click al botón Select File  Con esta función buscaras el PDF de los estudios para subir los documentos, una vez identificados  4.- Dar click al botón Upload File  Se genera proceso tarda como un minuto  Se crea una caratula que dice DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA  5.- Esta actividad solo se puede realizar por una ocasión por lo que se recomienda subir el complemento cuando ya esté todo el expediente completo.  Correo  Gerardo Gonzalez Diaz [gerardo.gonzalezd@metlife.com.mx](mailto:gerardo.gonzalezd@metlife.com.mx)  Mesa de control en caso necesario dejará notas en Kwik. Ejemplo cuando los estudios amparen varias pólizas a emitir para un mismo cliente.  **Asignación de tramites a nivel usuario:**   1. Coloca su dictamen en Kwik y turna 2. Utiliza la función de Supervisor 3. Busca al usuario 4. Asigna | Herramienta Kwik  PDF de los resultados médicos  [gerardo.gonzalezd@metlife.com.mx](mailto:gerardo.gonzalezd@metlife.com.mx) | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/ |
| 10 | Seleccionador | Ingresa a Kwik y continúa con el proceso de Emisión de acuerdo a los resultados de los estudios solicitados.  Valida que la documentación este completa  Agrega las notas necesarias para su dictamen  Reasigna al Área Técnica, a la OI REASEGURO METRO; al mismo tiempo confirma por medio de correo electrónico al médico dictaminador del área técnica.  **NOTA:**  **Asignación de tramites a nivel usuario:**   1. Coloca su dictamen en Kwik y turna 2. Utiliza la función de Supervisor 3. Busca al usuario 4. Asigna   **Instructivo Alterno para ENRUTAR trámites:**   1. Oprimir el botón Enrutar 2. Realizar filtro y buscar por colas. 3. Utilizar la cola OI REASEGURO METRO C. 4. Dar Enviar (recuerda no utilizar la función de Reenviar sin regreso, esto detendría el proceso) | Herramienta Kwik | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/ |
| **11** | Medico Dictaminador  (Area Técnica ó Reaseguro) | Ingresa a Kwik y continúa con el proceso; envía al área de reaseguro y/o a Regional  De ser necesario obtiene el expediente en PDF  NOTA:  Instructivo Alterno para ENRUTAR trámites:   1. Oprimir el botón Enrutar 2. Realizar filtro y buscar por colas. 3. Utilizar la cola OI Grandes Sumas México 4. Dar Enviar   **Asignación de tramites a nivel usuario:**   1. Coloca su dictamen en Kwik y turna 2. Utiliza la función de Supervisor 3. Busca al usuario 4. Asigna | Herramienta Kwik | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/ |
| **12** | **Medico Dictaminador**  **(Area Técnica ó Reaseguro)** | Recibe respuesta del reasegurado y/o Regional e Ingresa a Kwik y continúa con el proceso.  Una vez obtenida la respuesta de reaseguro y/o regional agregara las notas necesarias del dictamen y regresa el tramite a emisión (OI GRANDES SUMAS); al mismo tiempo confirma por medio de correo electrónico a Gerardo Gonzales Díaz y/o Nadia Labra para continuar con el proceso  **NOTA:**  Proceso de asignación:   1. Coloca su dictamen en Kwik y turna 2. Utiliza la función de Supervisor 3. Busca al usuario y/o seleccionador 4. Asigna al seleccionador   Instructivo Alterno para ENRUTAR trámites:   1. Oprimir el botón Enrutar 2. Realizar filtro y buscar por colas. 3. Utilizar la cola OI Grandes Sumas México 4. Dar Enviar   Tiempo de atención en área técnica 5 días hábiles | Herramienta Kwik | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/ |
| **13** | Seleccionador | Ingresa a Kwik para concluir con su proceso la emisión de la póliza (Aceptado, Rechazado y/o Tramite Suspendido.  FIN DEL PROCESO | Herramienta Kwik | Dirección de Servicio al Cliente/Gerencia de Servicio al Cliente/  Gerencia de Emisión y Servicios |
|  |  |  |  |  |

**Políticas Aplicables**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARTICULARES** | | |
| **Clave** | **Nombre** |
| **Codificación del documento en la Base de Datos (Asignada por Dirección Ejecutiva de Tecnología de Información)** | **Nombre exacto del documento al cual se le deberá hacer referencia** |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **GENERALES** | |
| **Clave** | **Nombre** |
| ***Codificación del documento en la Base de Datos (Asignada por Dirección* *Ejecutiva de Tecnología de Información)*** | ***Nombre exacto del documento al cual se le deberá hacer referencia*** |
|  |  |
|  |  |

**Formatos y Anexos**

************

|  |  |
| --- | --- |
| **Clave** | **Nombre** |
| Indicar codificación asignada para el formato/reporte/etc. | Nombre exacto del Formato |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Definiciones: *Indicar las abreviaturas que dentro del Descriptivo se mencionan (GMM, SSI etc.), y definirlas, así como los tecnicismos propios de la operación ajenos a otras áreas.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Termino** | **Definición** |
|  |  |

**Mapeo Específico**

|  |
| --- |
| ***Generado por la Dirección de Operaciones*** |

**Referencias y Documentación Relacionada**

|  |
| --- |
| ***Manual del Agente – Vida*** |
|  |
|  |
|  |
|  |