

## I. Gestión de documentos.

| Responsable | Descripción de Actividad |
|-------------|--------------------------|
|-------------|--------------------------|

Revisor de Pagos  
del Back Office



### **1.- Recibe documentación para Trámite de Pago de Pérdida Total.**

1.1 El asesor de pagos recibe documentación del afectado, enviada por el asesor de barras de servicio.

1. Tarjetón de registro Federal de Vehículo
2. Póliza, recibo y Pago
3. Bajas de placas
4. Comprobantes originales del pago de tenencias de los últimos 5 años
5. Copia de identificación oficial vigente
6. Llaves del Vehículo
7. Factura del Motor
8. Endoso de Póliza por equipo especial
9. Comprobante de instalación del dispositivo de seguridad
10. Avalúo de la Unidad de vehículos antiguos clásicos
11. Acta de robos y acreditación ambos documentos certificados en original
12. Oficio de liberación de la unidad que no se encuentre en calidad del depósito
13. Formato de Auto Check Up

### **2.- Revisión de Documentos.**

2.1 Verifica que la documentación del afectado se encuentre completa y la coteja con los datos que se encuentran en el Sistema Centrales NASA y/o INFO.

### **3.- Entrega de Documentación al gestor**

3.1 Asesor de pagos entrega al gestor para que realice revisión de estatus legal la documentación siguiente:

1. Factura del vehículo siniestrado;
2. Doctos de Pago de Tenencia;
3. Formato de Baja de Placas; y
4. Reporte de Robo,

Gestor



### **4.- Recepción de documentos.**

4.1 Recibe documentación y procede a la revisión de los mismos para conocer el su status legal; Para los casos en que el gestor determine la falta de alguno de los documentos sujetos a revisión, ofrecerá al afectado un servicio de gestoría mediante la entrega de el **"formato de validación y trámites de gestoría"**; debidamente llenado e indicando los documentos faltantes y en caso contrario de que no exista ningún faltante, solo entregará la documentación sujeta a revisión.

¿Existen Documentos faltantes y/o Apócrifos?

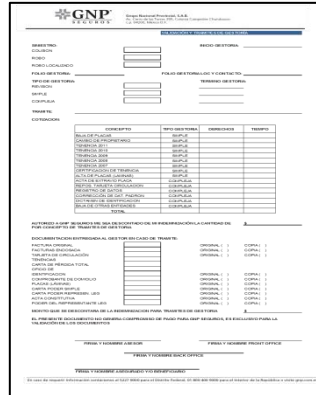
Sí: Continúa con actividad 5  
No: Continúa con actividad 6

Gestor



### 5.- Realiza llenado de formato de Validación y Trámite de Gestoría.

5.1 Realiza llenado de formato de Validación y Trámite de Gestoría anexándola a los documentos revisados.



Nota1: En caso de que el afectado acepte dicho servicio, este estará sujeto a los montos y fechas establecidas en el catálogo de servicio de gestoría y de no cumplir con estos se realizará la penalización correspondiente.

Nota2: Cuando los trámites deban cubrir un monto de pago (tenencia, baja de placas, etc.) este será cubierto por el gestor considerando el límite máximo del monto establecido de \$10,000 pesos M.N. para estos casos se deberá solicitar el pago al Área de Pago a Proveedores, entregando los recibos correspondientes los cuales estarán sujetos a autorización por parte del Gerente de Pérdidas Mayores de la zona correspondiente.

### 6.- Entrega documentos con estatus legal.

6.1 Entrega documentos revisados indicando el estatus legal de los mismos, al asesor de pagos.

Revisor de Pagos  
del Back office



### 7.- Recibe y Notifica estatus legal al asesor de barras.

7.1 El Revisor de pagos del Back office entrega y notifica al Asesor de Barras el resultado final de los documentos, el cual está compuesto por la revisión del estatus legal que realiza el Gestor y su propia revisión.

Nota 1: En caso de que el dictamen sea positivo, el Revisor de Pagos del BO se queda con los documentos y únicamente notifica al Asesor de Barras la fecha en que se realizará el pago.

Nota2: En caso de que el dictamen sea negativo, el asesor de pagos entrega los documentos al Asesor de Barras para notificar el resultado al afectado, y en caso que el Gestor lo indique se ofrecerá el Servicio de Gestoría, y solo si el afectado acepta el servicio, el gestor podrá entreviste con el afectado.

Nota 3: En caso de que sea necesario tener documentación del afectado, el gestor llenara formato de responsiva de documentos para poder realizar los trámites correspondientes.

