

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

OBJETIVO DEL PROCESO

Garantizar que la información sobre renovaciones y cobranzas sea **veraz, completa y comprobable**, mediante un flujo de **validación cruzada y certificación documental** entre las áreas Comercial, Cobranza y Administrativa.

FLUJO GENERAL DE PROCESO

1. Registro inicial (Ejecutivo Comercial)

- **Responsabilidad:** Registrar cada renovación en el reporte maestro o con los datos de póliza, cliente, vigencia, prima y estatus. (Tablero de renovaciones)
- **Evidencia requerida:**
 - Captura o **PDF de cotización** / propuesta enviada. (Registro y validación de documentación en clasificación de archivos semanales)
 - Confirmación escrita del cliente o constancia de emisión.

2. Gestión de cobranza (Ejecutivo de Cobranza)

- **Responsabilidad:** Dar seguimiento a pagos y actualizar el estado de cada renovación, así como pago consecutivo.
- **Evidencia requerida:**
 - Comprobante de pago o evidencia de depósito. Registro actualizado en tablero, así como en reporte de pagos consecutivos.
 - Fecha de aplicación y monto confirmado con la aseguradora.
- **Control:** Cada pago que notifique el cliente debe estar vinculado a un folio SCT de aplicación.

3. Validación administrativa (Ejecutivo Administrativo)

- **Responsabilidad:**

- **Recibir ambos reportes** (renovaciones y cobranza).
 - **Verificar coherencia** entre la información comercial y la evidencia de pago.***
 - **Certificar la información** mediante un control de cotejo. ***
- **Herramienta:** Formato de “**Certificación de Información Operativa**” donde se marque:
 - Coincidencia entre datos comerciales y pagos.
 - Observaciones detectadas.
 - Fecha de validación y firma o sello digital del validador.

4. Certificación final

- El **Ejecutivo Administrativo** emite un “**Certificado de veracidad**” (semanal o mensual) que incluye:
 - Número de registros revisados.
 - Porcentaje de coincidencia validada.
 - Casos observados o con evidencia incompleta.
 - Firma electrónica o autorización del responsable de control interno / dirección operativa.
- Este documento se conserva como **respaldo formal ante auditorías o revisiones.**

5. Controles complementarios

Para fortalecer el proceso:

Tipo de control	Descripción
Doble validación	Cada dato validado debe ser revisado por una segunda persona (rotativa o superior).
Trazabilidad documental	Toda evidencia se guarda en carpeta compartida estructurada (por mes, ejecutivo y tipo de documento).
Bitácora de cambios	Registrar quién modifica cada dato y cuándo.
Revisión aleatoria mensual	Control interno revisa al azar el 10–20% de registros certificados.