RINOMANUAL

COORDINACION OPERATIVA Y COMERCIAL

INDICE

**Manual de Coordinación Operativa y Comercial**

1. **INDICE**
2. **Introducción**
3. **Objetivos**
4. **Canalización y Coordinación de Trámites**
5. **Recepción de solicitudes (documentación, requerimientos de agentes o clientes).**
6. **Verificación de documentos requeridos antes de canalizar.**
7. **Clasificación del tipo de trámite (emisión, cobranza, siniestros, cancelación, etc.).**
8. **Asignación del trámite al área responsable (Back Office, comercial, etc.).**
9. **Seguimiento al estatus del trámite en sistema o vía correo.**
10. **Comunicación proactiva con el agente/promotor sobre avances.**
11. **Escalamiento de trámites urgentes o fuera de lo habitual.**
12. **Control de tiempos de respuesta por tipo de trámite.**
13. **Actualización de base de datos o CRM con la información del trámite.**
14. **Cierre formal del trámite y retroalimentación al solicitante.**
15. **Flujo de Trabajo**
16. **Registro y asignación de actividades diarias y semanales.**
17. **Reuniones de seguimiento operativo (diarias, semanales).**
18. **Priorización de tareas según urgencia e impacto comercial.**
19. **Coordinación entre áreas para evitar duplicidades o cuellos de botella.**
20. **Uso de herramientas digitales para control de tareas y pendientes.**
21. **Integración del calendario de eventos, cierres y actividades clave.**
22. **Verificación del cumplimiento de actividades asignadas.**
23. **Reporte de avances a dirección o promotoría.**
24. **Actualización continua del estatus de actividades clave.**
25. **Identificación de mejoras en el flujo de trabajo y ajustes operativos.**
26. **Relación Operativa entre Promotor, Coordinador y Back Office**
27. **Definición clara de roles y responsabilidades entre las tres figuras.**
28. **Canales de comunicación oficiales (correo, chat interno, reuniones).**
29. **Establecimiento de tiempos de respuesta esperados entre áreas.**
30. **Protocolo para solicitud de apoyo o escalamiento de casos.**
31. **Coordinación conjunta para eventos, visitas o cierres comerciales.**

INDICE

1. **Entrega y seguimiento de información crítica para cada rol (bonos, metas, pendientes).**
2. **Retroalimentación mensual entre promotoría y Back Office.**
3. **Solución de conflictos o diferencias operativas con enfoque en resultados.**
4. **Participación activa en juntas operativas o comerciales.**
5. **Medición de cumplimiento y eficiencia de la interacción entre los roles.**
6. **Observaciones Finales**

**2. Introducción**

El presente manual tiene como objetivo establecer lineamientos claros para la coordinación operativa y comercial entre las diferentes áreas involucradas en los procesos de canalización de trámites, flujo de trabajo y la relación funcional entre el promotor, el coordinador y el back office. Busca fortalecer la comunicación, eficientizar tiempos de respuesta y fomentar una cultura de cumplimiento y mejora continua.

**3. Objetivos**

* Garantizar la correcta canalización de trámites internos y externos.
* Definir subactividades claras para un flujo de trabajo eficiente.
* Establecer una relación funcional entre los Agentes, Directores y Promotoría.
* Fortalecer el trabajo colaborativo orientado a resultados.

**4. Canalización y Coordinación de Trámites**

**4.01. Recepción de Solicitudes**

**Proceso:** Recepción inicial de documentos y requerimientos enviados por agentes o clientes.

**Procedimiento:**

1. Revisar correo institucional y bandejas designadas de entrada de solicitudes.
2. Verificar que cada solicitud contenga datos de contacto, tipo de trámite y documentos adjuntos.
3. Registrar la solicitud en el sistema de control interno (CRM o base de datos).
4. Confirmar al solicitante la recepción de su solicitud.

**4.02. Verificación de Documentos Requeridos**

**Proceso:** Validación de la información recibida para asegurar que esté completa.

**Procedimiento:**

1. Revisar cada documento para confirmar legibilidad y vigencia.
2. Validar que los requisitos estén completos según el tipo de trámite.
3. Si hay omisiones, solicitar de inmediato la información faltante.
4. Guardar los documentos en la carpeta asignada por cliente o agente.

**4.03. Clasificación del Tipo de Trámite**

**Proceso:** Identificar el trámite según su naturaleza para dar seguimiento adecuado.

**Procedimiento:**

1. Clasificar según las siguientes categorías: Emisión, Cobranza, Siniestros, Cancelaciones, Modificaciones.
2. Asignar un folio interno por trámite.
3. Etiquetar digitalmente según la clasificación.

**4.04. Asignación del Trámite al Área Responsable**

**Proceso:** Canalizar cada solicitud al equipo encargado.

**Procedimiento:**

1. Enviar el trámite con toda la documentación al Back Office o al equipo comercial.
2. Notificar al responsable vía correo con copia al promotor o agente.
3. Registrar fecha y hora de asignación en el CRM.

**4.05. Seguimiento al Estatus del Trámite**

**Proceso:** Monitorear y registrar el avance del trámite.

**Procedimiento:**

1. Verificar estatus en el sistema interno o en la plataforma de la aseguradora.
2. Consultar con el responsable del área si hay retrasos.
3. Actualizar el CRM con el avance correspondiente.

**4.06. Comunicación Proactiva con Agente/Promotor**

**Proceso:** Mantener informados a los agentes sobre el avance del trámite.

**Procedimiento:**

1. Enviar notificaciones programadas (diarias o semanales) con estatus.
2. Resolver dudas que surjan durante el seguimiento.
3. Informar inmediatamente en caso de incidencias.

**4.07. Escalamiento de Trámites Urgentes**

**Proceso:** Dar prioridad a solicitudes fuera de lo habitual.

**Procedimiento:**

1. Identificar urgencias por el tipo de trámite o solicitud del agente.
2. Notificar a jefatura o gerencia si se requiere interacción especial.
3. Dar seguimiento diario hasta resolución.

**4.08. Control de Tiempos de Respuesta**

**Proceso:** Gestionar los tiempos promedio de cada trámite.

**Procedimiento:**

1. Definir tiempos estándar para cada tipo de trámite.
2. Registrar fecha de recepción y fecha de resolución.
3. Analizar casos fuera de tiempo para mejora continua.

**4.09. Actualización de Base de Datos / CRM**

**Proceso:** Mantener registros actualizados.

**Procedimiento:**

1. Registrar cada trámite nuevo o actualizado.
2. Cargar documentos relevantes.
3. Etiquetar como abierto, en proceso o cerrado.
4. Validar que los campos obligatorios estén completos.

**4.10. Cierre Formal del Trámite**

**Proceso:** Finalizar la gestión del trámite con confirmación al solicitante.

**Procedimiento:**

1. Validar que el trámite haya sido resuelto correctamente.
2. Enviar correo al agente o cliente confirmando cierre.
3. Registrar el cierre en sistema.
4. Emitir retroalimentación si aplica para mejoras futuras.

**5. Flujo de Trabajo**

### 5.01. Registro y asignación de actividades diarias y semanales

**Proceso:** Planificación de las actividades operativas. **Procedimiento:**

1. Reunir requerimientos semanales del equipo.
2. Registrar actividades en la herramienta de gestión.
3. Asignar tareas según carga de trabajo.
4. Confirmar con cada responsable.

### 5.02. Reuniones de seguimiento operativo

**Proceso:** Revisión periódica del avance de tareas. **Procedimiento:**

1. Realizar reuniones diarias cortas y semanales más amplias.
2. Documentar acuerdos y pendientes.
3. Revisar cumplimiento de objetivos.
4. Escalar obstáculos o incidencias.

### 5.03. Priorización de tareas según urgencia

**Proceso:** Enfocar esfuerzos en actividades clave. **Procedimiento:**

1. Clasificar tareas en urgente/importante.
2. Delegar según nivel de prioridad.
3. Ajustar cargas de trabajo según necesidad.
4. Validar impacto comercial de las tareas.

### 5.04. Coordinación entre áreas

**Proceso:** Asegurar fluidez entre equipos. **Procedimiento:**

1. Establecer responsables claros por área.
2. Programar reuniones interdepartamentales.
3. Resolver duplicidades o tareas repetidas.
4. Usar plataformas compartidas.

### 5.05. Uso de herramientas digitales

**Proceso:** Control eficiente de tareas. **Procedimiento:**

1. Usar Trello, Asana o similar para asignación y seguimiento.
2. Capacitar a los usuarios en su uso.
3. Monitorear cumplimiento desde la plataforma.
4. Actualizar avances en tiempo real.

### 5.06. Integración del calendario de eventos y cierres

**Proceso:** Centralizar información clave. **Procedimiento:**

1. Mantener un calendario compartido.
2. Registrar cierres, fechas límite y eventos.
3. Enviar recordatorios automáticos.
4. Coordinar disponibilidad de recursos.

### 5.07. Verificación del cumplimiento de actividades

**Proceso:** Confirmar ejecución de lo planificado. **Procedimiento:**

1. Revisar pendientes finalizados.
2. Validar con responsables.
3. Documentar cumplimiento en sistema.
4. Emitir alertas si hay desviaciones.

### 5.08. Reporte de avances a dirección

**Proceso:** Informar estatus de forma ejecutiva. **Procedimiento:**

1. Consolidar avances semanales.
2. Preparar reporte visual (gráficas, indicadores).
3. Enviar reporte a dirección/promotoría.
4. Proponer ajustes si hay desviaciones.

### 5.09. Actualización continua del estatus

**Proceso:** Mantener datos al día. **Procedimiento:**

1. Revisar y actualizar mínimo dos veces por semana.
2. Registrar cambios y motivos.
3. Compartir con el equipo.
4. Validar que todo esté en orden antes de reportar.

### 5.10. Identificación de mejoras

**Proceso:** Optimización del flujo de trabajo. **Procedimiento:**

1. Solicitar retroalimentación del equipo.
2. Detectar cuellos de botella.
3. Proponer soluciones y cambios operativos.
4. Validar mejoras implementadas.

**6. Relación Operativa entre Promotor, Coordinador y Back Office**

#### **6.01. Definición clara de roles y responsabilidades entre las tres figuras**

**Procedimiento:**

1. Documentar funciones clave de cada figura (Promotor, Coordinador, Back Office).
2. Validar y aprobar el documento en conjunto con la Dirección.
3. Comunicar roles mediante manuales de funciones, inducción y capacitaciones.
4. Reforzar en juntas mensuales de alineación.

#### **6.02. Canales de comunicación oficiales (correo, chat interno, reuniones)**

**Procedimiento:**

1. Determinar canales aprobados (ej. Outlook, Teams, WhatsApp corporativo).
2. Establecer normas para su uso (respuestas, formatos, lenguaje).
3. Difundir lineamientos por correo y capacitaciones.
4. Monitorear cumplimiento y corregir desviaciones.

#### **6.03. Establecimiento de tiempos de respuesta esperados entre áreas**

**Procedimiento:**

1. Definir SLAs (acuerdos de nivel de servicio) por tipo de trámite.
2. Documentar tiempos esperados y compartir con todos los equipos.
3. Integrar tiempos en sistema de seguimiento o CRM.
4. Monitorear mediante reportes semanales y retroalimentación.

#### **6.04. Protocolo para solicitud de apoyo o escalamiento de casos**

**Procedimiento:**

1. Definir casos que deben escalarse (urgencia, falta de respuesta, bloqueo).
2. Establecer rutas de escalamiento y responsables.
3. Documentar en formato estándar de solicitud de apoyo.
4. Dar seguimiento hasta su resolución y documentar lecciones aprendidas.

#### **6.05. Coordinación conjunta para eventos, visitas o cierres comerciales**

**Procedimiento:**

1. Crear calendario compartido con actividades clave.
2. Designar responsables por evento o cierre.
3. Tener al menos una reunión de coordinación previa a cada actividad.
4. Realizar retroalimentación post-evento para mejorar futuras acciones.

#### **6.06. Entrega y seguimiento de información crítica para cada rol (bonos, metas, pendientes)**

**Procedimiento:**

1. Identificar información crítica mensual (bonos, metas, avances).
2. Compartir mediante dashboard, CRM o correo electrónico.
3. Validar recepción con acuse o confirmación.
4. Dar seguimiento en juntas de resultados.

#### **6.07. Retroalimentación mensual entre promotoría y Back Office**

**Procedimiento:**

1. Agendar junta mensual entre ambas áreas.
2. Analizar indicadores de desempeño, errores y aciertos.
3. Registrar acuerdos y responsables por mejora.
4. Dar seguimiento en la junta siguiente.

#### **6.08. Solución de conflictos o diferencias operativas con enfoque en resultados**

**Procedimiento:**

1. Detectar conflicto y documentar el caso.
2. Realizar reunión con ambas partes, enfocándose en el problema, no en la persona.
3. Buscar acuerdos de mejora con mediación si es necesario.
4. Evaluar resultados y documentar.

#### **6.09. Participación activa en juntas operativas o comerciales**

**Procedimiento:**

1. Convocar con anticipación mínima de 48 hrs.
2. Enviar agenda previa y solicitar aportaciones.
3. Registrar minutas y acuerdos con responsables.
4. Monitorear cumplimiento de acuerdos.

#### **6.10. Medición de cumplimiento y eficiencia de la interacción entre los roles**

**Procedimiento:**

1. Establecer KPIs como: tiempo de respuesta, acuerdos cumplidos, errores evitados.
2. Medir mensualmente y presentar resultados a la dirección.
3. Generar planes de mejora por área o interacción deficiente.
4. Evaluar el avance y ajustar estrategias trimestralmente.

**7. Observaciones Finales**

Este manual es un documento vivo y puede ajustarse conforme se identifiquen oportunidades de mejora. La disciplina en su aplicación contribuirá significativamente a los resultados operativos y comerciales de la empresa.