RINOPROCESO

**ASESORIA TECNICA PERSONALIZADA A AGENTES**

INDICE

# Proceso INS-GS-03: Asesoría Técnica Personalizada a Agentes

**Área responsable:** Dirección de Servicio  
**Responsable directo:** Gerente de Servicio  
**Corresponsables:** Ejecutivos de Servicio (Vida, Autos y Daños, GMM, Cobranza, Siniestros), Mesa de Control  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.0

## Objetivo

Estandarizar el procedimiento para brindar asesoría técnica personalizada a agentes de seguros en todos los ramos, garantizando acompañamiento integral del ejecutivo de servicio correspondiente y asegurando respuestas claras, oportunas y de calidad.

## Introducción

La asesoría técnica es un elemento clave para fortalecer la operación comercial de la fuerza de ventas y la confianza de los asegurados. A través de este proceso, el Gerente de Servicio asegura que cada agente reciba atención personalizada, con acompañamiento del ejecutivo especializado en el ramo solicitado (Vida, GMM, Autos y Daños, Cobranza, Siniestros), garantizando soluciones efectivas y trazabilidad de la atención.

Este proceso permite:

* Guiar al agente en trámites y procesos técnicos con aseguradoras.
* Resolver dudas complejas o especializadas.
* Generar confianza mediante el acompañamiento directo.
* Establecer registro y retroalimentación de cada asesoría brindada.

## Procedimiento

### ****Paso 1. Solicitud de asesoría****

1. El agente solicita apoyo vía:
   * Ticket en Mesa de Control.
   * Correo institucional.
   * Llamada directa al ejecutivo.
   * Solicitud de acompañamiento vía WhatsApp empresarial.
2. Mesa de Control registra la solicitud con folio y lo asigna al ramo correspondiente.

### ****Paso 2. Asignación y coordinación interna****

1. El Gerente de Servicio revisa diariamente los tickets de asesoría y prioriza según:
   * **Alta prioridad:** casos urgentes que impactan emisión, renovación o siniestros en curso.
   * **Media prioridad:** asesoría para trámites en seguimiento.
   * **Baja prioridad:** dudas técnicas o de información general.
2. Asigna al ejecutivo de servicio correspondiente al ramo involucrado.
3. Define modalidad de atención:
   * Presencial en oficina.
   * Virtual (videollamada/Teams).
   * Telefónica.

### ****Paso 3. Preparación de la asesoría****

1. El ejecutivo prepara la asesoría revisando:
   * Antecedentes del agente y su cartera.
   * Documentación relacionada al caso.
   * Políticas y lineamientos de la aseguradora involucrada.
2. El Gerente valida la preparación para asegurar calidad en la respuesta.

### ****Paso 4. Ejecución de la asesoría técnica****

1. El Gerente participa en la asesoría junto con el ejecutivo del ramo y el agente/comercial involucrado.
2. Durante la sesión:
   * Se revisa el caso o trámite en detalle.
   * Se explican las opciones y procedimientos a seguir.
   * Se documentan acuerdos y compromisos.
3. En casos de alta complejidad, el Gerente establece contacto directo con la aseguradora durante la asesoría para acelerar resolución.

### ****Paso 5. Seguimiento post-asesoría****

1. El ejecutivo responsable del ramo da seguimiento a los compromisos adquiridos en la asesoría.
2. El Gerente supervisa que se cumplan los acuerdos y valida que el agente reciba respuesta completa.
3. En caso de requerir información adicional el trámite se puede ver detenido y resuelto en un transcurso de 2 a 5 días hábiles , se genera un nuevo ticket y se reactiva el ciclo de atención.

### ****Paso 6. Cierre y retroalimentación****

1. Una vez resuelta la asesoría, Mesa de Control cierra el ticket.
2. Se solicita al agente retroalimentación rápida de satisfacción (encuesta corta vía WhatsApp o correo).
3. El Gerente integra los resultados en el **Reporte Mensual de Asesorías Técnicas**, donde identifica:
   * Ramos con mayor demanda.
   * Problemas recurrentes.
   * Nivel de satisfacción de agentes.

## Tabla Operativa – INS-GS-03

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Frecuencia | Evidencia |
| Registro de solicitud de asesoría | Mesa de Control | Diario | Ticket generado |
| Revisión y priorización de tickets de asesoría | Gerente de Servicio | Diario | Ticket con prioridad |
| Asignación a ejecutivo del ramo y definición de modalidad | Gerente de Servicio | Diario | Ticket actualizado |
| Preparación de asesoría (antecedentes, documentos) | Ejecutivo de Servicio | Previo a la asesoría | Minuta de preparación |
| Validación de preparación | Gerente de Servicio | Previo a la asesoría | Minuta revisada |
| Ejecución de la asesoría técnica con agente | Gerente + Ejecutivo | Según cita | Acta de asesoría |
| Contacto directo con aseguradora en casos complejos | Gerente de Servicio | Durante asesoría | Registro de gestión |
| Seguimiento de acuerdos post-asesoría | Ejecutivo de Servicio | Según necesidad | Reporte de seguimiento |
| Supervisión del cumplimiento de acuerdos | Gerente de Servicio | Semanal | Ticket actualizado |
| Cierre de ticket y encuesta de satisfacción | Mesa de Control | Al cierre | Encuesta archivada |
| Reporte mensual de asesorías técnicas | Gerente de Servicio | Mensual | Informe mensual |