RINOMANUAL

AGENCIA DE SEGUROS

INDICE

**Manual de Agencia de Seguros**

1. **Índice**
2. **Introducción**
3. **Objetivos**
4. **Estructura Organizacional de la Agencia**
5. **Funciones Clave dentro de la Agencia  
   5.1 director general de Agencia  
   5.2 Coordinador de Oficina  
   5.3 Fuerza de Ventas**
6. **Procesos de Operación  
   6.1 Reclutamiento y Desarrollo de Agentes  
   6.2 Coordinación con la Promotoría  
   6.3 Actividades Comerciales y Seguimiento  
   6.4 Administración Operativa y Soporte**
7. **Canales de Comunicación Interna**
8. **Indicadores de Desempeño**
9. **Observaciones Finales**

**2. Introducción**

Este manual de operación tiene como finalidad establecer de forma clara, ordenada y funcional los procesos, funciones y responsabilidades que rigen el trabajo dentro de una agencia de seguros vinculada a una promotoría. El documento sirve como guía institucional para garantizar la eficiencia operativa, la alineación entre los distintos miembros del equipo, y el cumplimiento de los objetivos comerciales, administrativos y de crecimiento.

**3. Objetivos**

* Brindar un marco de referencia claro para las funciones y procesos operativos de la agencia.
* Fortalecer la conexión entre la agencia y la promotoría.
* Establecer líneas de comunicación y flujos de trabajo eficientes.
* Orientar a los nuevos integrantes sobre la dinámica interna y externa.
* Promover el desarrollo continuo de la fuerza de ventas y del equipo operativo.

#### **4. Estructura Organizacional de la Agencia**

La agencia de seguros se compone principalmente de los siguientes niveles:

* **Director General de Agencia**: responsable del liderazgo comercial, estrategia y desarrollo de agentes.
* **Coordinador de Oficina**: Puente administrativo entre la agencia y la promotoría; gestiona procesos logísticos, técnicos y de atención.
* **Fuerza de Ventas (Agentes de Seguros)**: Agentes conectados a través del esquema de reclutamiento, capacitación, seguimiento y desarrollo.

#### **5. Funciones Clave dentro de la Agencia**

#### **5.1 Director General de Agencia**

* **Liderar la estrategia comercial de la agencia.**
* **Reclutar, capacitar y desarrollar agentes.**
* **Realizar acompañamientos en campo.**
* **Gestionar la relación con aseguradoras.**
* **Alinear la operación con la estrategia de la promotoría.**

**5.2 Coordinador de Oficina**

* Supervisar la operación diaria.
* Servir como enlace entre la promotoría y la agencia.
* Apoyar en la ejecución de procesos administrativos y comerciales.
* Dar seguimiento a requerimientos técnicos, logísticos y humanos.
* Monitorear agendas, indicadores, gastos, herramientas y formatos.

**5.3 Fuerza de Ventas**

* Prospectar, cotizar y cerrar negocios.
* Cumplir con las metas de producción establecidas.
* Asistir a sesiones de entrenamiento y capacitaciones.
* Usar las herramientas y plataformas asignadas.
* Reportar avances y seguimientos al Coordinador o Director.

**6. Procesos de Operación**

**6.1 Reclutamiento y Desarrollo de Agentes**

* Inicia con campañas o búsqueda activa de prospectos.
* Se realiza la entrevista, filtrado y venta de carrera.
* Se envía al curso de Arranque Rápido.
* Si aprueba, se conecta a un gerente de desarrollo.
* Si es agente sin cédula, se gestiona todo el proceso de tramitación con CEI y AXA.

**6.2 Coordinación con la Promotoría**

* El Coordinador de Oficina mantiene comunicación constante con el equipo promotoría.
* Se realizan reportes periódicos (bitácoras, corte semanal, progreso de agentes).
* Se da seguimiento a lineamientos estratégicos, operativos y eventos especiales.

**6.3 Actividades Comerciales y Seguimiento**

* Supervisión de indicadores diarios y semanales.
* Agenda de acompañamientos, sesiones de feedback y juntas comerciales.
* Soporte para garantizar producción y renovación de carteras.

**6.4 Administración Operativa y Soporte**

* Gestión de agenda, herramientas, papelería, proveedores.
* Atención a clientes y resolución de incidencias.
* Coordinación de firmas, documentos y procesos de conexión.

**7. Canales de Comunicación Interna**

* **Director ↔ Coordinador**: Coordinación estratégica, metas e incidencias.
* **Coordinador ↔ Promotoría**: Reportes, alineación operativa y seguimiento.
* **Coordinador ↔ Agentes**: Asistencia, soporte y comunicación diaria.
* **Gerentes de Desarrollo ↔ Agentes**: Supervisión y formación continua.

**8. Indicadores de Desempeño**

* Número de entrevistas realizadas.
* Agentes conectados vs. entrevistas.

Producción individual y colectiva mensual.

* Tiempos promedio en procesos de conexión.
* Evaluación del clima laboral y satisfacción de agentes.

**9. Observaciones Finales**

Este manual es una guía operativa sujeta a actualización constante de acuerdo con las necesidades del equipo y de la promotoría. Su correcta aplicación contribuirá al fortalecimiento de la agencia, permitiendo una gestión ordenada, resultados sostenibles y un equipo más consolidado.

El éxito de la operación dependerá en gran medida del compromiso individual, la comunicación constante y el enfoque colaborativo de todos los involucrados.