RINOPROCESO

**COORDINACION DE EQUIPO SERVICIO ASEGURADOS**

INDICE

# Proceso INS-GS-01: Coordinación del Equipo de Servicio

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

## Objetivo

Definir un procedimiento integral y meticuloso para la **coordinación, supervisión y desarrollo del equipo de servicio**, garantizando la correcta atención de tickets, la satisfacción de agentes y asegurados, y el cumplimiento de tiempos de respuesta establecidos.

## Introducción

El área de Servicio constituye el puente entre la Promotoría y los agentes de seguros. El **Gerente de Servicio** debe ir más allá de revisar reportes:

* **Coordina la operación diaria del equipo.**
* **Toma decisiones inmediatas ante rezagos.**
* **Define planes de acción semanales.**
* **Supervisa métricas de SLA y satisfacción.**
* **Retroalimenta y desarrolla al personal.**

Este proceso establece un marco robusto de coordinación que integra **reportes, reuniones, métricas, planes de acción y controles de calidad**, asegurando la alineación de todo el equipo al cumplimiento de los **OKR del área de Servicio**.

## Procedimiento

### ****Paso 1. Recepción y análisis de reportes consolidados****

1. **Mesa de Control** genera y envía diariamente al Gerente de Servicio un **consolidado** con:
   * Tickets actualizados por ejecutivo en las últimas 48h (Vida, Autos/Daños, Cobranza, Siniestros)(Se envía diariamente).
   * Cumplimiento en la revisión de tickets (máx. 2 días hábiles sin actualización) (Se envía diariamente).
   * Reportes de trámites de cobranza(Se envía diariamente).
   * Reporte de emisión (contacto y seguimiento) (Se envía diariamente).
   * Reporte de efectividad por ejecutivo y global(Se envía diariamente).
   * Reporte de primera respuesta a agentes(Se envía diariamente).
   * Auditoría semanal de tickets(Se envía semanalmente).
   * Reportes de renovaciones(Se envía mensualmente).
2. **El Gerente analiza el reporte** en las primeras horas del día.
3. **Clasifica casos** en categorías:
   * Nuevos.
   * En seguimiento.
   * Rezagados (riesgo de incumplir Acuerdo de Nivel de Servicio).
   * Atrasados (fuera de Acuerdo de Nivel de Servicio).
4. **Identifica desviaciones críticas** (ej. alta concentración de casos en un solo ejecutivo).
5. **Define prioridades del día** y registra observaciones en el Plan de Acción Diario.

### ****Paso 2. Planificación y coordinación diaria****

1. El Gerente convoca a los ejecutivos a una **reunión rápida de coordinación (15–20 min)**.
2. En la reunión se revisa:
   * Casos urgentes.
   * Tickets rezagados y atrasados.
   * Carga de trabajo por ejecutivo.
   * Redistribución de tareas si es necesario.
3. El Gerente **asigna responsables específicos** para casos críticos.
4. Se definen **compromisos diarios** con hora límite de atención.
5. Se documenta la reunión en una minuta breve.

### ****Paso 3. Supervisión y control de**** Acuerdo de Nivel de Servicio

1. Durante la jornada, el Gerente revisa aleatoriamente **tickets en plataforma** para verificar:
   * Tiempo de primera respuesta.
   * Actualización continua de tickets.
   * Cierres en tiempo de Acuerdo de Nivel de Servicio.
2. Cuando detecta incumplimiento:
   * Retroalimenta al ejecutivo responsable.
   * Define acciones correctivas inmediatas (ej. reasignación, contacto directo con agente).
   * Notifica al agente sobre el estatus real de su trámite para evitar quejas.
3. Al final del día, genera un **informe de cumplimiento** Acuerdo de Nivel de Servicio con observaciones y lo comparte con Mesa de Control.

### ****Paso 4. Coordinación semanal estratégica****

1. El Gerente lidera una **junta semanal de servicio (1 h)** con todos los ejecutivos.
2. Se presentan los indicadores de la semana:
   * Volumen de tickets por ramo.
   * % de Acuerdo de Nivel de Servicio cumplido por ejecutivo.
   * Nivel de satisfacción (encuestas a agentes).
   * Casos de reincidencia.
3. Se discuten:
   * Mejores prácticas.
   * Errores frecuentes.
   * Retroalimentación de agentes.
4. El Gerente define y documenta **planes de acción semanales**, que pueden incluir:
   * Regularización de tickets rezagados.
   * Capacitaciones internas para cerrar brechas.
   * Ajustes en la distribución de casos.
   * Nuevos compromisos de servicio.

### ****Paso 5. Coordinación mensual y evaluación de desempeño****

1. El Gerente elabora un **reporte mensual consolidado** con:
   * Total de tickets atendidos.
   * Acuerdo de Nivel de Servicio global del área.
   * % de satisfacción obtenido.
   * Comparativo por ejecutivo.
   * Casos críticos y soluciones aplicadas.
2. Con base en el reporte, realiza **reuniones individuales** de retroalimentación con cada ejecutivo, reforzando logros y corrigiendo desviaciones.
3. Presenta el reporte a Dirección General, destacando **tendencias y áreas de mejora**.

### ****Paso 6. Coordinación de satisfacción y mejora continua****

1. El Gerente analiza trimestralmente las **encuestas de satisfacción de agentes y asegurados**.
2. Clasifica comentarios por categorías:
   * Tiempo de respuesta.
   * Calidad de la información.
   * Actitud del ejecutivo.
   * Resolución de problemas.
3. Elabora un **Plan de Mejora Trimestral** con acciones específicas (capacitaciones, reforzamiento de procesos, coaching individual).
4. Coordina con Mesa de Control **auditorías aleatorias** de tickets para validar la calidad del servicio.

### ****Paso 7. Desarrollo y motivación del equipo****

1. El Gerente programa capacitaciones internas y coaching mensual.
2. Reconoce públicamente al ejecutivo con mejor Acuerdo de Nivel de Servicio y nivel de satisfacción.
3. Detecta talentos internos y los prepara para asumir responsabilidades mayores.
4. Mantiene un ambiente de **disciplina, confianza y colaboración**.

## Tabla Operativa – INS-GS-01

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Frecuencia | Evidencia |
| Envío de reportes consolidados | Mesa de Control | Diario/Semanal | Reportes enviados |
| Análisis de reportes y definición de prioridades | Gerente de Servicio | Diario | Plan de Acción Diario |
| Reunión diaria de coordinación | Gerente + Ejecutivos | Diario | Minuta de coordinación |
| Supervisión de Acuerdo de Nivel de Servicio y retroalimentación inmediata | Gerente de Servicio | Diario | Informe Acuerdo de Nivel de Servicio Diario |
| Junta semanal estratégica de servicio | Gerente de Servicio | Semanal | Minuta + Plan de Acción Semanal |
| Elaboración de reporte mensual consolidado | Gerente de Servicio | Mensual | Reporte firmado |
| Reuniones individuales de retroalimentación | Gerente de Servicio | Mensual | Minutas individuales |
| Informe trimestral de satisfacción y mejora | Gerente de Servicio | Trimestral | Plan de Mejora Trimestral |
| Capacitaciones internas y coaching | Gerente de Servicio | Mensual | Registro de capacitación |
| Reconocimiento a mejores ejecutivos | Gerente de Servicio | Mensual | Constancia/reconocimiento |