RINOPROCESO

**SUPERVISION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS (CORREO, ODOO, PEGASO)**

INDICE

# Proceso SER-04: Supervisión de Trámites Administrativos (Correo, Odoo, Pegaso)

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

## Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado para la supervisión, control y seguimiento de los trámites administrativos gestionados por el área de servicio, a través de los distintos medios oficiales de la promotoría (Correo corporativo, Odoo y Pegaso), asegurando cumplimiento en tiempos, calidad de atención y trazabilidad.

## Introducción

El flujo administrativo de solicitudes de agentes y asegurados se concentra en tres canales clave:

1. **Correo corporativo:** recepción de solicitudes directas de agentes, asegurados y aseguradoras.
2. **Odoo:** sistema de tickets para registro, seguimiento y cierre de trámites.
3. **Pegaso:** plataforma de AXA para emisión, endosos, consultas y trámites en línea.

El Gerente de Servicio supervisa la correcta ejecución de estas gestiones, priorizando casos críticos, evitando retrasos y garantizando que cada trámite quede documentado con evidencia en la herramienta correspondiente.

Procedimiento

### Paso 1. Recepción y clasificación de trámites

1.1. El Ejecutivo de Mesa de Control revisa diariamente:

* Correos de entrada al buzón de Servicio.
* Tickets registrados en **Odoo**.
* Movimientos y reportes en **Pegaso**.

1.2. Se clasifican los trámites en tres categorías:

* **Nuevos:** solicitudes recién ingresadas sin atender.
* **En seguimiento:** trámites con avances documentados.
* **Atrasados:** solicitudes sin actualización en más de 48 horas hábiles.

### Paso 2. Supervisión y Coordinación del Gerente de Servicio

El Gerente de Servicio tiene la responsabilidad central de **asegurar la trazabilidad, calidad y cumplimiento de tiempos** en todos los trámites administrativos que ingresan por correo, Odoo y Pegaso.  
Este paso se subdivide en **cinco grandes bloques de acción**:

2.1. Revisión del reporte consolidado de Mesa de Control

* Analiza el reporte diario que incluye:
  + **Trámites nuevos:** solicitudes ingresadas en las últimas 24h.
  + **Trámites en seguimiento:** con avances, pero aún abiertos.
  + **Trámites atrasados:** sin actualización en más de 48h hábiles.
  + **Trámites críticos:** vencimientos próximos, siniestros urgentes, emisiones con vencimiento de vigencia, etc.
* Valida la **exactitud del reporte** (no debe haber trámites sin clasificar).
* Identifica el **volumen de trabajo por ejecutivo**, revisando distribución justa y balanceada.

2.2. Priorización de casos y asignación de instrucciones

* Aplica un **semáforo de prioridad**:
  + **Rojo:** casos críticos con riesgo de incumplimiento, urgentes, se tiene que dar respuesta inmediata dentro de las primeras 24 horas una vez reconocido el ticket.
  + **Amarillo:** trámites en seguimiento que requieren actualización inmediata, no han tenido comentarios dentro de las primeras 48 horas (con comentar ID de agente/Nuevos/Espera de atención).
  + **Verde:** trámites nuevos o en tiempos normales dentro de las primeras 24 horas .
* Asigna prioridades a cada ejecutivo y deja instrucciones claras en **Odoo** con comentarios obligatorios.

2.3. Coordinación directa con aseguradoras

* Los trámites que requieren interacción con compañías (AXA, GNP, Metlife, etc.) deben ser escalados al Gerente.
* El Gerente usa sus **contactos clave en aseguradoras** para:
  + Agilizar procesos (ej. aclaración de pagos, resolución de siniestros).
  + Escalar incidencias no resueltas por los canales estándar.
  + Dar seguimiento a trámites trabados que excedan los SLA internos.
* Todo contacto con aseguradoras debe ser **documentado en Odoo** con fecha, nombre del contacto y resumen de la gestión.

**Ejemplo:**

“Se escaló endoso de cancelación a AXA con contacto [nombre], folio [folio], seguimiento en 24h”.

2.4. Control de cumplimiento de SLA

* El Gerente valida que cada trámite cumpla con los SLA definidos:
  + **Primera respuesta:** máximo 24h.
  + **Actualización de seguimiento:** cada 48h hábiles.
  + **Resolución o escalamiento:** máximo 72h.
* Si detecta incumplimientos:
  + Registra una **observación formal al ejecutivo** en Odoo.
  + Solicita explicación y plan de acción inmediato.
  + Escala a Dirección si el retraso compromete servicio al cliente.

2.5. Retroalimentación y planes de acción

* Con base en el análisis diario, el Gerente define **acciones correctivas**:
  + Redistribuir trámites cuando un ejecutivo esté saturado.
  + Programar sesiones rápidas de capacitación si se detectan errores repetitivos.
  + Escalar a Mesa de Control la verificación de trámites mal clasificados.
* Se documenta un **Plan de Acción Semanal** con:
  + Objetivos puntuales (ej. reducir trámites atrasados de 15% a 5%).
  + Ejecutivos responsables.
  + Fechas de cumplimiento.
* El plan es revisado en la reunión semanal con Dirección de Servicio.

### Paso 3. Ejecución de trámites

3.1. Cada ejecutivo debe:

* Actualizar en **Odoo** cada movimiento realizado (comentarios + documentos adjuntos).
* Responder a correos dentro de un plazo máximo de 24h.
* Registrar capturas o comprobantes de movimientos hechos en **Pegaso**.

3.2. El Gerente monitorea que no existan trámites sin actualización mayor a 48h hábiles.

### Paso 4. Control y auditoría interna

4.1. El Gerente realiza revisión semanal de trámites seleccionados al azar para validar:

* Tiempo de atención.
* Calidad de la respuesta.
* Evidencias cargadas en sistema.

4.2. Incidencias detectadas se documentan en un **Acta de Observaciones**, con plan de acción asignado al ejecutivo correspondiente.

### Paso 5. Reporte a Dirección

5.1. El Gerente consolida información y presenta un reporte semanal a Dirección General con:

* Total de trámites recibidos, atendidos y pendientes.
* Porcentaje de cumplimiento de SLA.
* Principales incidencias detectadas.
* Acciones correctivas implementadas.

5.2. Este reporte se envía también a Finanzas si los trámites incluyen impacto en pólizas o pagos.

Tabla Operativa – SER-04

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Plazo | Evidencia |
| Revisión de correos, Odoo y Pegaso | Mesa de Control | Diario | Reporte consolidado |
| Clasificación de trámites (nuevos, seguimiento, atrasados) | Mesa de Control | Diario | Listado diario |
| Validación y priorización de casos | Gerente de Servicio | Diario | Registro de validaciones en Odoo |
| Atención y actualización de trámites | Ejecutivos de Servicio | Según SLA (24h-72h) | Comentarios y adjuntos en Odoo |
| Auditoría interna de trámites | Gerente de Servicio | Semanal | Acta de observaciones |
| Reporte consolidado a Dirección | Gerente de Servicio | Semanal | Reporte firmado en carpeta compartida |