Fábricas de Productividad

Plan de Trabajo JOSE LEONARDO LOPEZ RODRIGUEZ ASESORES PROFESIONALES DE SEGUROS

Nombre de Plan de trabajo	Plan de Trabajo JOSE LEONARDO LOPEZ RODRIGUEZ ASESORES PROFESIONALES DE SEGUROS	**Empresa**	JOSE LEONARDO LOPEZ RODRIGUEZ ASESORES PROFESIONALES DE SEGUROS APROSEGUROS
Visita	A-0000114806	**Línea de Servicio**	Gestión Comercial
Tipo documento	CEDULA DE CIUDADANIA	**Número Documento**	10.136.861
Rango de la empresa	Micro	**Nombre del consultor**	ALEX SIERRA BARBERY
Fecha inicio intervención	20/11/2024	**Número de identificación Consultor**	10134516
Fecha fin intervención	20/01/2025	**Correo electrónico consultor**	asierra@redblackstudios.com
Nombre/Razón social Extensionista	SIERRA COMPANY S.A.S	**Teléfono del consultor**	3118826270
Número indicadores	5	**Valor total intervención**	$ 14.100.000
Visita parte 2		**Total horas intervención**	60
Gestor	Andrés La Rotta	**Total horas presenciales proyectadas**	
Líder de línea	Jennifer Eliana Ramírez Molina	**Total horas virtuales proyectadas**	
Departamento	RISARALDA	**Teléfono Extensionista**	3183439766
Ubicación	Carrera 13# 10- 24 A P T O 401E D I F I C I O - C A P R I	**Líder del Proyecto**	JOSE LEONARDO LOPEZ RODRIGUEZ
Municipio Ubicación	PEREIRA	**Representante legal**	JOSE LEONARDO LOPEZ RODRIGUEZ
		Supervisor de FP	Kris Eliana Zapata Pérez

Hallazgos y Oportunidades de Mejora

Hallazgos	1. Falta de implementación de una estrategia comercial digital y conocimientos técnicos en herramientas digitales: APROSEGUROS no cuenta con experiencia ni infraestructura tecnológica como CRM, plataformas para redes sociales o un sitio web funcional. Dependen de canales tradicionales como WhatsApp y correos no automatizados, lo que limita la eficiencia en sus operaciones. 2. Ausencia de un canal centralizado y herramientas tecnológicas integradas en los procesos comerciales: La empresa no dispone de un sistema PQR funcional ni de plataformas	**Oportunidades de mejora**	1. Diseño e implementación de una estrategia comercial digital: Incorporar herramientas tecnológicas como un CRM, un sitio web funcional con sistema PQR y redes sociales permitirá modernizar la gestión comercial, automatizar procesos y ofrecer un mejor servicio al cliente. 2. Centralización de canales de atención: Implementar una solución tecnológica que integre todas las solicitudes de clientes en un solo sistema permitirá mejorar la trazabilidad, organización y eficiencia en la atención al cliente. 3. Producción de contenido promocional

digitales para gestionar las solicitudes de los clientes, lo que provoca una gestión desorganizada y poco rastreable de las interacciones con ellos.

3. Ausencia de contenido promocional y estrategias para redes sociales:
No existe material gráfico ni audiovisual diseñado para redes sociales, lo que reduce la capacidad de la empresa para posicionarse en el mercado, atraer nuevos clientes y fortalecer su presencia digital.

4. Falta de indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas comerciales:
La ausencia de métricas dificulta medir el impacto de sus estrategias comerciales y tomar decisiones informadas basadas en datos.

5. Dependencia de procesos tradicionales:
La falta de automatización en sus operaciones y procesos comerciales genera ineficiencias, aumento de costos y una experiencia del cliente menos satisfactoria en comparación con competidores más avanzados tecnológicamente.

6. Falta de coordinación y seguimiento de solicitudes de clientes:
Las solicitudes y reclamos son gestionados de manera personal por vía telefónica, lo que ocasiona desorganización y dificulta la trazabilidad, afectando negativamente la experiencia del cliente.

y campañas digitales:
Crear material gráfico y audiovisual para redes sociales fortalecerá la presencia digital de la empresa, facilitará la captación de nuevos clientes y ayudará a fidelizar a los existentes.

4. Implementación de métricas comerciales:
Definir indicadores clave de desempeño (KPIs) y establecer herramientas para monitorearlos en tiempo real permitirá evaluar la efectividad de las estrategias comerciales y hacer ajustes basados en datos.

5. Automatización de procesos comerciales:
Integrar tecnologías como el CRM y sistemas automatizados de respuesta permitirá gestionar eficientemente la relación con los clientes, reducir costos operativos y mejorar la experiencia del cliente.

6. Gestión eficiente de solicitudes y reclamos:
Desarrollar un sistema de seguimiento digital para solicitudes y reclamos ayudará a organizar y rastrear las interacciones con los clientes, aumentando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Análisis de la Situación Actual

Situación actual

Descripción detallada de la situación actual de la empresa:

La empresa José Leonardo López Rodríguez Asesores Profesionales de Seguros (APROSEGUROS) pertenece al sector financiero y de servicios, enfocándose específicamente en el subsector de seguros y gestión de riesgos. Este sector tiene como objetivo principal ofrecer productos y servicios relacionados con la protección financiera de personas, familias, empresas y organizaciones frente a diversos tipos de riesgos e imprevistos, tales como pérdidas económicas, daños patrimoniales, accidentes, enfermedades, entre otros.

Desde su fundación en 1996, APROSEGUROS se ha consolidado como una intermediaria clave entre las compañías aseguradoras y los clientes finales. Su enfoque abarca tanto la comercialización de seguros como la asesoría profesional personalizada. Este

Problemática actual

APROSEGUROS enfrenta múltiples desafíos relacionados con la modernización de sus procesos comerciales y su infraestructura tecnológica. Actualmente, la empresa carece de herramientas digitales clave como un CRM, un sitio web funcional con PQR y plataformas para la gestión de redes sociales, dependiendo exclusivamente de canales tradicionales como WhatsApp y correos no automatizados, lo que limita la eficiencia en sus operaciones. Además, no cuenta con contenido promocional para redes sociales, indicadores clave de desempeño (KPIs) ni métricas comerciales que permitan medir el impacto de sus estrategias. La falta de centralización en la atención al cliente y el manejo manual de solicitudes y reclamos afectan la trazabilidad y calidad del servicio. Estas limitaciones dificultan la automatización de procesos, la toma de decisiones basadas en datos y la competitividad en un entorno digital cada vez más exigente.

modelo de negocio le permite atender a un público amplio que incluye personas naturales, empresas y comunidades, con soluciones diseñadas a la medida de sus necesidades. Dentro de su portafolio, APROSEGUROS ofrece seguros adaptados a diferentes segmentos como trabajadores, profesionales, familias, jóvenes, adultos mayores, viajeros y asociaciones educativas, así como a PYMEs, grandes corporaciones y sectores específicos que requieren coberturas avanzadas como ciberseguridad y transporte.

APROSEGUROS es consolidarse como un referente líder en el sector de seguros, reconocida por su excelencia en el servicio, la confianza que inspira a sus clientes y su capacidad para ofrecer soluciones personalizadas que protejan y respalden el bienestar financiero y patrimonial de las personas y empresas. La empresa aspira a ser la primera opción para quienes buscan seguridad, tranquilidad y asesoramiento profesional, adaptándose constantemente a los cambios del entorno mediante la implementación de tecnología innovadora que mejore la experiencia de sus clientes.

Su misión radica en brindar seguridad y tranquilidad a través de seguros de alta calidad y servicio excepcional, basándose en valores fundamentales como integridad, compromiso, innovación y excelencia. Este enfoque ha permitido a APROSEGUROS destacarse por su asesoramiento experto y su capacidad de diseñar coberturas específicas para diferentes segmentos y necesidades.

Portafolio de productos y servicios
El portafolio de APROSEGUROS incluye una amplia gama de soluciones de seguros tanto para personas como para empresas, entre las que destacan:

Seguros personales: Vida, salud, accidentes, hogar y mascotas.
Soluciones empresariales: Responsabilidad civil, transporte, riesgos cibernéticos y seguros para empleados.
Coberturas específicas: Seguros de construcción (todo riesgo y garantía contractual), microseguros accesibles, y productos diseñados para startups, contingencias y proyectos especiales.
Este enfoque diversificado permite a APROSEGUROS atender a personas de alto riesgo, PYMEs, grandes empresas, instituciones educativas y sectores especializados como transporte y construcción.

Público objetivo
El público objetivo de APROSEGUROS incluye personas, empresas y

organizaciones que buscan seguros personalizados. Dentro de este grupo se encuentran trabajadores, propietarios, conductores, viajeros, así como instituciones y empresas que requieren educación financiera para utilizar seguros como herramientas de planificación. Los clientes valoran altamente la seguridad financiera, el asesoramiento profesional personalizado y la capacidad de recibir soluciones claras y eficaces para mitigar riesgos.

Infraestructura y recursos humanos
APROSEGUROS opera desde su única sede, ubicada en la Cra 13 #10-24 apto 401, Edificio Capri, con un equipo de 4 empleados. La estructura organizacional, aunque compacta, es eficiente y está orientada a brindar atención personalizada, lo que le permite ofrecer un servicio cercano y altamente valorado por sus clientes.

Fortalezas y retos
APROSEGUROS se distingue por su liderazgo en el mercado de soluciones de seguros, garantizando seguridad financiera y estabilidad a sus clientes mediante la personalización de sus coberturas. Su modelo de atención tradicional, basado en WhatsApp y correos no automatizados, representa un reto para su capacidad de operar de manera multicanal e integrada. Actualmente, la falta de sistemas automatizados y centralizados limita la eficiencia en la gestión comercial y en la experiencia del cliente, lo que refuerza la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas para optimizar su operación.

Objetivo de la intervención

Optimizar la gestión comercial de APROSEGUROS mediante la implementación de un CRM, la capacitación en su manejo y administración, la creación de un sitio web integrado con funcionalidades de PQR, y el diseño de campañas publicitarias digitales enfocadas en los productos más relevantes: autos, hogar y PYMEs. Se realizará en un tiempo estimado de 60 horas, capacitando al equipo en la toma de decisiones informadas con base en datos y métricas relevantes.

Desglose del Objetivo (Metodología 4H5W):

¿Qué? Implementar un CRM, realizar capacitaciones en su manejo, administración y análisis de métricas, y desarrollar un sitio web funcional con herramientas de PQR y estrategias publicitarias.

¿Por qué? Para modernizar los

Línea, producto y/o servicio

3 productos básicos:
Seguros para:
Vivienda, Hogar Pymes.
Son los de más fácil consumo.

procesos comerciales, aumentar la eficiencia en la gestión de clientes y mejorar la toma de decisiones basada en datos.

¿Quién? El equipo comercial de APROSEGUROS con el soporte con el equipo comercial y de comercio digital como extensionistas.

¿Dónde? En la sede principal de APROSEGUROS y en sus plataformas digitales.
¿Cuándo? Durante las 60 horas asignadas a la intervención.

¿Cómo? A través de una combinación de implementación tecnológica, desarrollo de contenido, capacitación y análisis estratégico.

Metodología a utilizar	Otra	**Modalidad atención**	Mixto (presencial y virtual)
¿Cuál?	Marketing Digital y Estrategias de Adquisición de Clintes, Segmentación de Mercados / Clientes, Comercio Electrócico.		

Estado de Aprobación

Estado Aprobación Parte1	Aprobado	**Estado Aprobación Parte 2**	
Creado por	SIERRA COMPANY S.A.S, 15/12/2024, 9:41 p. m.	**Última modificación por**	Usuario17123323053507920323, 18/12/2024, 10:00 a. m.

Historial de Plan de trabajo

18/12/2024, 10:00 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Pendiente a Aprobado.**

18/12/2024, 10:00 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Registro desbloqueado.**

17/12/2024, 3:45 p. m.

Usuario **Jennifer Eliana Ramírez Molina**
Acción **Registro bloqueado.**

16/12/2024, 4:48 p. m.

Usuario **Andrés La Rotta**
Acción **Registro bloqueado.**

15/12/2024, 11:32 p. m.

Usuario **SIERRA COMPANY S.A.S**
Acción **Registro bloqueado.**

15/12/2024, 9:41 p. m.

Usuario **SIERRA COMPANY S.A.S**
Acción **Creado.**

Indicadores por plan de trabajo

IPT-34637

Diligenciado	
Indicador	**Ventas (V)**
Línea base	
Unidad de medida	**Pesos colombianos**
Cálculo de la medición	
Período de la medición	
Meta del indicador	
Variación porcentual esperada	

IPT-34638

Diligenciado	
Indicador	**Tasa de conversión de clientes (TCC).**
Línea base	
Unidad de medida	**Porcentaje**
Cálculo de la medición	
Período de la medición	
Meta del indicador	
Variación porcentual esperada	

IPT-34639

Diligenciado	
Indicador	**Clientes Activos (CA)**
Línea base	
Unidad de medida	**Clientes**
Cálculo de la medición	
Período de la medición	
Meta del indicador	
Variación porcentual esperada	

IPT-34640

Diligenciado	
Indicador	**Ticket Promedio de Compra (TPC)**
Línea base	
Unidad de medida	**Pesos por cliente**
Cálculo de la medición	
Período de la medición	
Meta del indicador	
Variación porcentual esperada	

IPT-34641

Diligenciado	
Indicador	**Cumplimiento de Ventas (CV)**
Línea base	
Unidad de medida	**Porcentaje**
Cálculo de la medición	
Período de la medición	
Meta del indicador	
Variación porcentual esperada	

Detalle de Plan de Trabajo

Fase 2: Desarrollo y Optimización del CRM

Duración estimada	**16**
Descripción de la actividad	**Selección , identificar e implementar el CRM que mejor se ajuste a las necesidades comerciale, realizar optimización del mismo.** **Migración de datos de contactos.** **Configuración inicial y pruebas del CRM.** **Capacitación en manejo de CRM.**

Fase 1: Diagnóstico Comercial

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Reunión inicial (Kick-Off) con el equipo para Evaluar los procesos actuales de gestión comercial y definir prioridades estratégicas.**

Fase 6: Cierre y Evaluación Comercial

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Entrega de resultados** **Presentar informe final, evaluación de impacto y recomendaciones comerciales.**

Fase 3: Formación en Competencias Digitales

Duración estimada	**12**
Descripción de la actividad	**Capacitación en Redes y Métricas** **- Gestión de redes sociales** **- Análisis de métricas comerciales** **- Uso básico de herramientas de PQR**

Fase 4: Desarrollo de Canales Digitales

Duración estimada	**15**
Descripción de la actividad	**Diseño inicial.** **Implementación de landing page.** **Integración del sitio web con CRM.**

Fase 5: Ejecución de Estrategias Publicitarias

Duración estimada	**13**
Descripción de la actividad	**Producción de videos.** **Diseño de piezas gráficas.** **Implementación de campañas.**

Historial de aprobaciones

18/12/2024, 10:00 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Usuario17123323053507920323**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Aprobado.** **Se recomienda dejar trazabilidad de sesiones como reuniones, capacitaciones y jornadas de trabajo con la empresa para que sean cargadas al final de la intervención.** **Recuerde que en el plan de trabajo parte 2 se debe diligenciar los indicadores con el mayor detalle posible y adjuntar entregables de los indicadores fijos. En el repositorio documental, carpeta 5, podrá encontrar un documento de listado de chequeo que le permitirá guiarse para el diligenciamiento los formatos.** **Link repositorio documental: https://bit.ly/40YBHIO**

17/12/2024, 3:45 p. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Jennifer Eliana Ramírez Molina**
Aprobador real	**Jennifer Eliana Ramírez Molina**

Comentarios	**Plan de trabajo parte 1 aprobado.** **Se recomienda dejar trazabilidad de sesiones como reuniones, capacitaciones y jornadas de trabajo con la empresa para que sean cargadas al final de la intervención.** **Recuerde que en el plan de trabajo parte 2 se debe diligenciar los indicadores con el mayor detalle posible y adjuntar entregables de los indicadores fijos. En el repositorio documental, carpeta 5, podrá encontrar un documento de listado de chequeo que le permitirá guiarse para el diligenciamiento los formatos.** **Link repositorio documental: https://bit.ly/40YBHIO**

16/12/2024, 4:48 p. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Andrés La Rotta**
Aprobador real	**Andrés La Rotta**
Comentarios	

15/12/2024, 11:32 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**SIERRA COMPANY S.A.S**
Aprobador real	**SIERRA COMPANY S.A.S**
Comentarios	**Submitting request for approval.**