

**Guía de trámites  
Administración de Agentes**

**Seguros Sura**





- Alta de Agentes
- Alta de Promotores
- Alta de Prestador de Servicios
- Cambio de Régimen Fiscal (Física/Moral)
- Cambios de Conducto
- Solicitud clave espejo Agente/Promotor
- Solicitud de cambio en el árbol de ventas



# Alta de Promotores



## ¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a  
[MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx](mailto:MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx)

## ¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Formato Solicitud alta de Agentes y promotor

Anexar mínimo 5 Agentes nuevos *\*obligatorio\** con su respectiva *documentación*

Contratos de promotoria y agentes debidamente firmados

Copia de RFC ( con dirección de registro, con esta se factura y se calcula el impuesto cedular)

Copia de identificación oficial estos pueden ser: pasaporte, cédula profesional, licencia de conducir (en el caso de ser persona moral se requiere la identificación del apoderado que firma el contrato)

Copia acta constitutiva (en caso de ser persona moral)

## Toma en cuenta:

- ❑ Si llegara a ocurrir que la *cédula Fiscal o estado de cuenta bancario no mostrara la dirección se debe solicitar una copia de comprobante de domicilio vigente (no mayor a tres meses)*
- ❑ *Todos los documentos deben de estar vigentes y legibles. (De preferencia en formato PDF en modo texto por separada)*



## Alta de Promotores



**¿Qué información debo incluir en la solicitud?**

Copia del estado de cuenta bancario (Con los siguientes datos: nombre del agente, número de cuenta bancaria, nombre del banco y clave a 18 dígitos)

Formato ABC con la información completa y firma digital

**¿En cuanto tiempo recibo respuesta?**

5 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 1 día en administración de agentes
- 4 días en TI para creación de accesos y parametrización



# Alta de Agentes



## ¿A quién solicitarlo?

Enviar correo con la documentación completa a [MXAdministracion.Agentes@segurosura.com.mx](mailto:MXAdministracion.Agentes@segurosura.com.mx)

## ¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Formato Solicitud de Alta de Agente

Contrato (persona física–moral) debidamente firmado por el agente

Cedula RFC (con dirección de registro, con esta se factura y se calcula el impuesto cedular)

Copia de identificación oficial estos pueden ser: pasaporte, cédula profesional, licencia de conducir (en el caso de ser persona moral se requiere la identificación del apoderado que firma el contrato)

Cédula Agente vigente ante la CNSF por ambos lados

Póliza RC, con recibo de pagado

Copia acta constitutiva (en caso de ser persona moral)

## Toma en cuenta:

- ❑ *Si llegara a ocurrir que la cédula Fiscal o estado de cuenta bancario no mostrara la dirección se debe solicitar una copia de comprobante de domicilio vigente (no mayor a tres meses)*
- ❑ *Todos los documentos deben de estar vigentes y legibles. (De preferencia en formato PDF en modo texto por separada)*



## Alta de Agentes



**¿Qué información debo incluir en la solicitud?**

Copia del estado de cuenta bancario (Con los siguientes datos: nombre del agente, número de cuenta bancaria, nombre del banco y clabe a 18 dígitos)

Formato ABC con la información completa y firma solo digital

**¿En cuanto tiempo recibo respuesta?**

5 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 1 día en administración de agentes
- 4 días en TI para creación de accesos y parametrización



# Alta de Prestador de Servicios



## ¿A quién solicitarlo?

Enviar correo con los documentos para el alta del RFC en ALEA y ID de proveedor a [enrique.alamilla@segurossura.com.mx](mailto:enrique.alamilla@segurossura.com.mx) y para la creación de clave de prestador a [MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx](mailto:MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx)

## ¿Qué información debo incluir en la solicitud?

**Contratos Mexico:** RFC (Cedula fiscal), Acta Constitutiva con Registro Público de comercio (Folio mercantil), Comprobante de domicilio (No mayor a 90 días), Identificación oficial del representante legal, Estado de cuenta bancario (No mayor a 90 días y a nombre del proveedor), Formato de Alta de proveedor debidamente llenado y firmado.

**Administracion de agentes:** RFC y ID de proveedor dados de alta previamente con contratos México, correo electrónico, clave y nombre de agente asociado

## ¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

5 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 3 días en contratos México
- 2 días en administración de agentes

### Toma en cuenta:

- ❑ *Todos los documentos deben de estar vigentes y legibles. (De preferencia en formato PDF en modo texto por separada)*
- ❑ *Sin el ID y RFC dados de alta en contratos México no se puede dar clave del prestador.*



## Alta de Agentes Vida



¿A quién solicitarlo?

Enviar correo

[MXAdministracion.Agentes@segurosura.com.mx](mailto:MXAdministracion.Agentes@segurosura.com.mx)

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Clave de generales, nombre del agente y correo electrónico.

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

En 2 días hábiles a partir de que contamos con la información completa.

***Toma en cuenta:***

- En el caso que el agente no cuente con una clave se tendrá que dar de alta con la documentación que se indica para "alta de agentes " y posterior solicitar la clave de vida.*





# Solicitud clave espejo Agente/Promotor



¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a:  
[gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx](mailto:gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx)  
[itzel.solano@segurossura.com.mx](mailto:itzel.solano@segurossura.com.mx)  
con carta manifiesto, Identificación oficial

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Correo solicitud con VoBo por parte del área de canales

**Promotor:** Indicar clave y nombre real, clave del ejecutivo, números de bonos, comisiones y/o PAI

**Agente:** indicar clave y nombre real, nombre y clave de la promotoría, clave del ejecutivo, números de bonos, comisiones y/o PAI

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

4 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 1 días en Canales
- 3 días en administración de agentes

**Toma en cuenta:**

- Aunque administración de agentes confirme la clave espejo, no se puede utilizar hasta que TI confirme la configuración de comisiones y bonos



# Cambio de Régimen Fiscal (Física/Moral)



|  |  |
|--|--|
| ¿A quién solicitarlo?                          | Enviar correo a:<br><a href="mailto:MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx">MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx</a> |
| ¿Qué información debo incluir en la solicitud? | Indicar la clave del agente  |
|  | Constancia de situación fiscal actualizada   |
| ¿En cuanto tiempo recibo respuesta?            | En 4 días hábiles a partir de que contamos con la información completa.  |

**Toma en cuenta:**

- ❑ *Todos los documentos deben de estar vigentes y legibles. (De preferencia en formato PDF en modo texto por separada)*



# Cambios de Conducto



|   |  |
|---|--|
| <b>¿A quién solicitarlo?</b>                          | Enviar correo a <a href="mailto:MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx">MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx</a>   |
| <b>¿Qué información debo incluir en la solicitud?</b> | <p>Solicitud del ejecutivo por parte del agente o asegurado para realizar el cambio</p> <p>Proporcionar, Póliza(s) específica(s) y Cesión de Cartera</p> <p>Carta de cambio conducto, especificando:<br/>Oficina, Ramo y Póliza, firmada por el asegurado.</p> <p>Identificación oficial de las personas que firmen la carta. En caso de que el agente o asegurado, sea una persona moral se requiere un documento que avale que quien firma es el apoderado legal.</p> <p>VoBo de las gerencias involucradas a cargo de la producción del agente (agente cedente y quien recibe )</p> |
| <b>¿En cuanto tiempo recibo respuesta?</b>            | En 3 días hábiles a partir de que contamos con la información completa.  |

## Toma en cuenta:

- ❑ *La póliza debe estar vigente y sin recibos pendientes de pago.*
- ❑ *Cuando se realiza el cambio se ceden todos los recibos al agente actual, si la póliza esta pagada se recibirá la comisión hasta el próximo pago de la póliza*



## Cesión de Cartera



|   |   |
|---|---|
| <b>¿A quién solicitarlo?</b>                          | Enviar correo a <a href="mailto:MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx">MXAdministracion.Agentes@segurossura.com.mx</a>  |
| <b>¿Qué información debo incluir en la solicitud?</b> | <p>Solicitud del ejecutivo por parte del agente para realizar el cambio</p> <p>Carta de cesión de cartera, especificando: Que se solicita la cesión de cartera y firma de los agentes, de quien cede y quien recibe.</p> <p>Identificación oficial de las personas que firmen la carta. En caso de que el agente sea una persona moral se requiere un documento que avale que quien firma es el apoderado legal.</p> <p>VoBo de las gerencias involucradas a cargo de la producción del agente (agente cedente y quien recibe )</p> |
| <b>¿En cuanto tiempo recibo respuesta?</b>            | En 3 días hábiles a partir de que contamos con la información completa.   |

### **Toma en cuenta:**

- La póliza debe estar vigente y sin recibos pendientes de pago.*
- Cuando se realiza el cambio se ceden todos los recibos al agente actual, si la póliza esta pagada se recibirá la comisión hasta el próximo pago de la póliza*



# Solicitud de cambio de promotorías



¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a:  
[gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx](mailto:gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx)  
[itzel.solano@segurossura.com.mx](mailto:itzel.solano@segurossura.com.mx)  
con carta manifiesto, Identificación oficial y formato de reasignación.

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Correo solicitud y VoBo de canales  
Indicar clave y nombre del agente, clave y nombre de promotoría actual y asignar así mismo como el número de bono que se configurará.

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

4 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 1 días en Canales (solicitud y VoBo)
- 3 días en administración de agentes

**Toma en cuenta:**

- ❑ *Todos los datos citados son indispensables para este proceso ya que el correo se adjunta en el ticket que se envía TI*



# Solicitud de cambio en el árbol de ventas



¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a  
[gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx](mailto:gilberto.gonzalez@segurossura.com.mx)  
[itzel.solano@segurossura.com.mx](mailto:itzel.solano@segurossura.com.mx)  
Con RFC, OPS, correo electrónico y clave vacante

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

Correo solicitud con el VoBo por parte del área de canales

Proporcionar: Clave y Nombre completo del ejecutivo/gerente, RFC y OPS

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

4 días hábiles a partir de que contamos con la información completa:

- 1 días en Canales (solicitud y VoBo)
- 3 días en administración de agentes

**Toma en cuenta:**

- En el caso del ejecutivo indicar la clave del gerente y la promotoría al que estará ligado.
- En el caso del gerente indicar las claves de los ejecutivos a los que estará ligado.

