











Nueva

Oficina Virtual

Manual Usuario

Subgerencia Transformación Digital

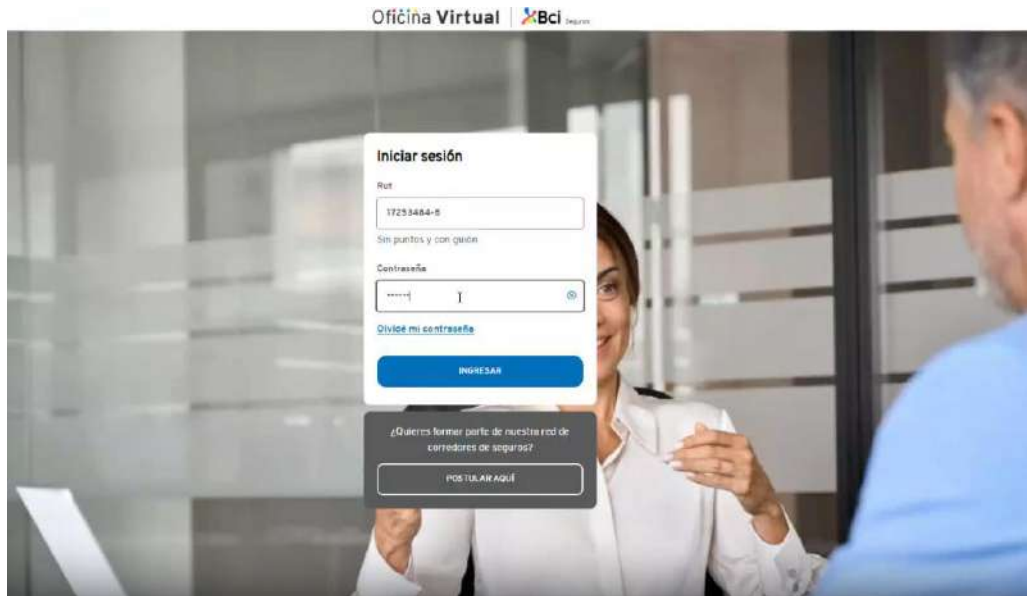
Contenido

1.  Acceso a la plataforma.....	3
2.  Estructura general de la plataforma	4
2.1 Header y navegación principal	4
2.2 Menú lateral (principal zona operativa).....	5
2.3 Buscadores.....	9
3.  Funcionalidades principales	10
3.1 Módulo de información y resultados	10
3.2 Vista de detalle de póliza.....	11
3.3 Módulo de Comisiones (nativo)	14
3.4 Módulo FECU	15
3.5 Servicios en Línea	16
4.  Nueva funcionalidad: Contáctenos mejorado	18
5.  Integración con sistemas actuales	18
6.  Experiencia de usuario (UX).....	18
7.  Diferencias por perfil	18
8.  Consideraciones operativas detectadas	19
9.  Evolución futura.....	19
 Preguntas Frecuentes	20

1. Acceso a la plataforma

Ingreso

- Se mantiene el **mismo sistema de autenticación actual**.
- Acceso mediante:
 - RUT
 - Contraseña (Active Directory en colaboradores / Contraseña actual para corredores)



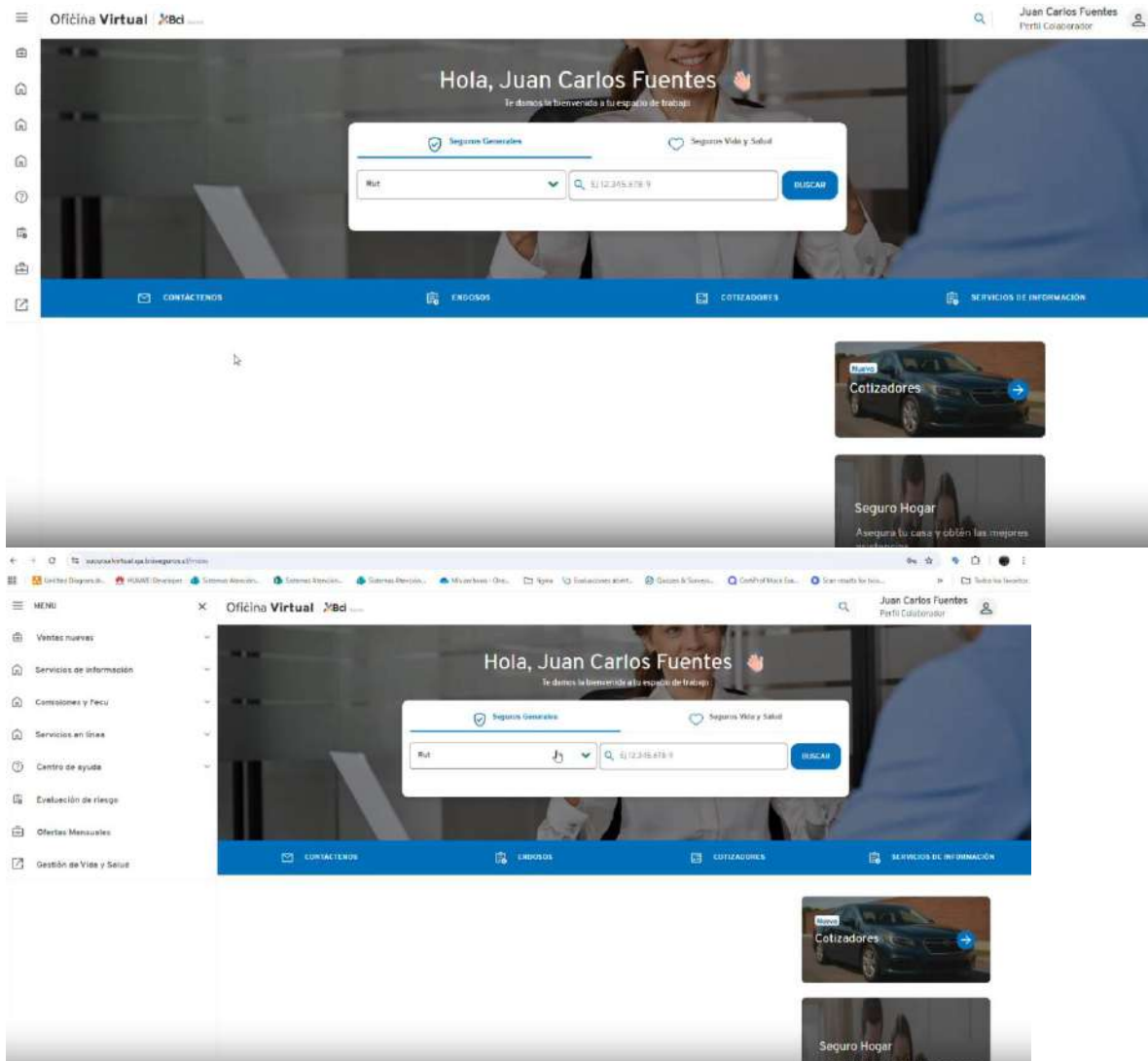
✓ Importante:

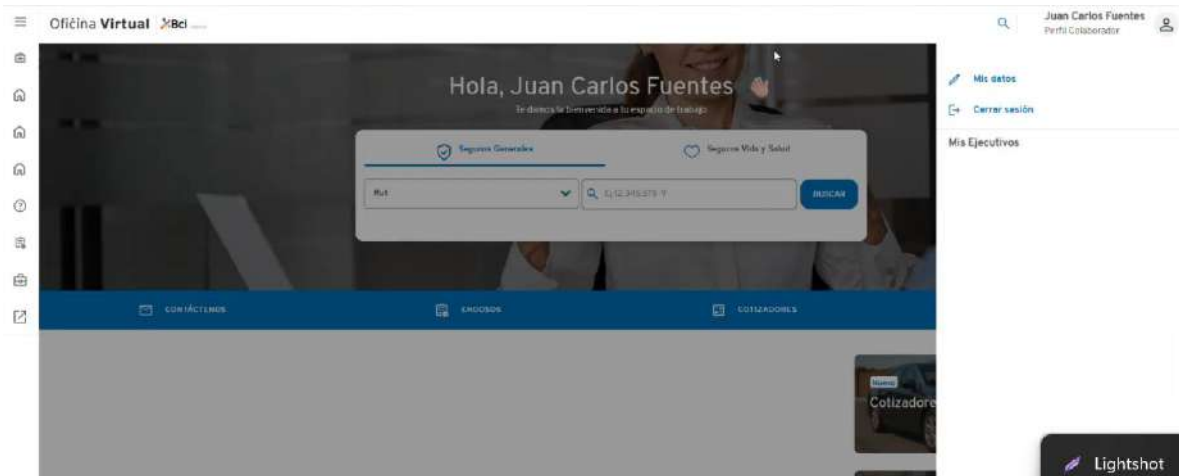
- No es necesario registrarse nuevamente.
 - Se conserva el perfil (corredor, colaborador, etc.).
-

2. 🏠 Estructura general de la plataforma

2.1 Header y navegación principal

- **Menú superior colapsable:**
 - Permite acceder a las distintas funcionalidades según perfil.
- **Identificación de usuario y perfil:**
 - Indica tipo de usuario y relaciones (perfil padre/hijo si aplica).



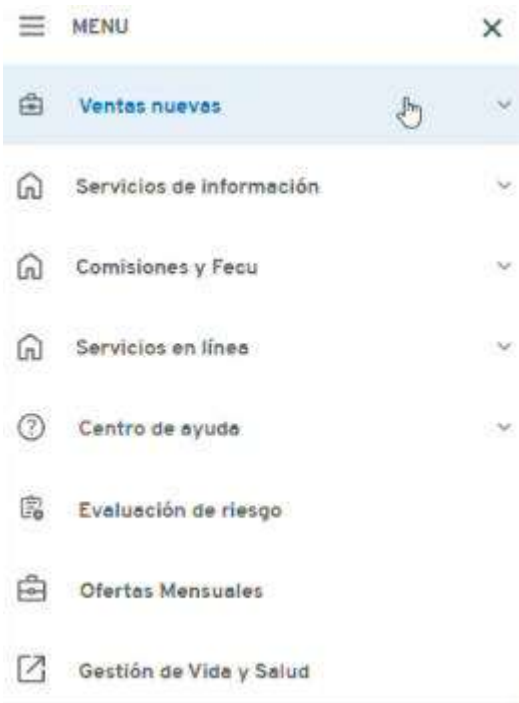


2.2 Menú lateral (principal zona operativa)

Contiene:

- Ventas nuevas
- Bandejas de trabajo
- Servicios de información
- Servicios en línea
- Centro de ayuda

✓ Se mantiene la lógica de navegación actual, pero con mejoras UX.



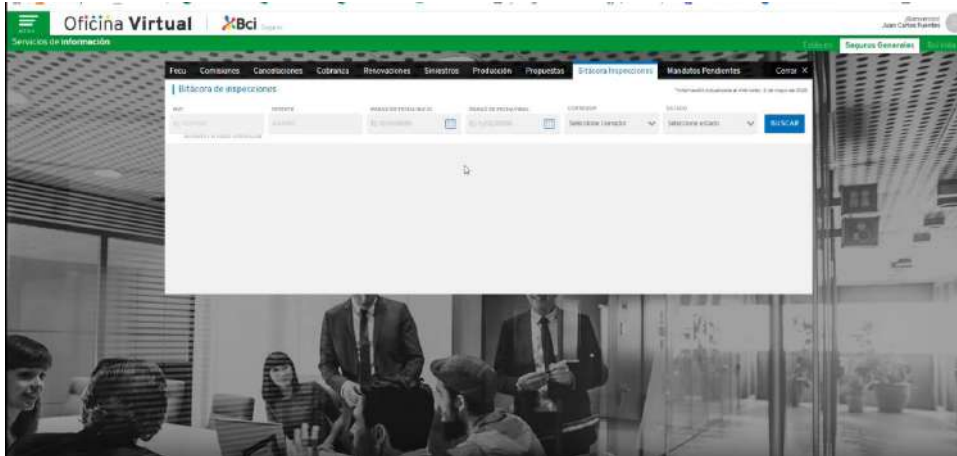
Ventas Nuevas



Servicios de Información



Links de algunos servicios redireccionan a la Actual OV.



Comisiones y FECU (Solución dentro de la Nueva Oficina Virtual)



Servicios en línea



Centro de ayuda



Gestión de vida y Salud (Sucursal Virtual)



Links de gestión de vida y salud redireccionan a la actual sucursal virtual

← Anterior

Gestión de Vida y Salud

RECUERDA
las cargas de nóminas se realizan en los días 01 y 15 de cada mes.

INICIO

 Nóminas Procesadas →	 Altas y bajas Asegurados →	 Carga Masiva Altas y Bajas →	 Solicitud de Workflow →	 Solicitud de Reembolso →
 Búsquedas Rápidas →	 Servicios de Información →	 Modificar datos Asegurados →	 Seguimiento de Workflow →	 Seguimiento de reembolso →

Estadísticas últimos 3 meses

Seleccionar corredor:

BCI SEGUROS VIDA SA

VER REPORTES

 ASEGURADOS POR MES	 TOTAL DE PRESTACIONES	 GASTOS POR PRESTACIONES
------------------------	---------------------------	-----------------------------

2.3 Buscadores

Existen dos tipos:

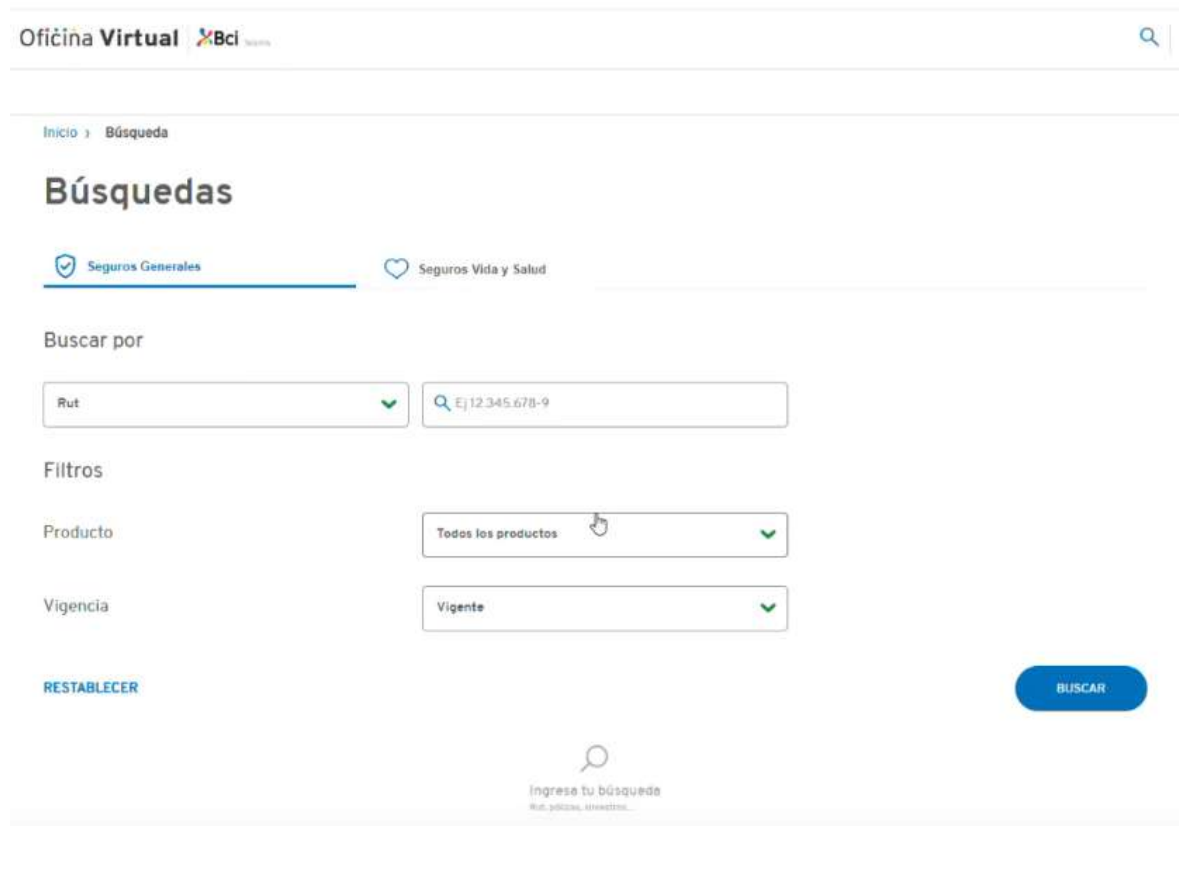
Búsqueda rápida (central)

- Permite buscar por:
 - RUT
 - Póliza
 - Siniestro
 - Patente



Búsqueda avanzada (Superior)

- Permite aplicar más filtros y segmentación.



3. Funcionalidades principales

3.1 Módulo de información y resultados

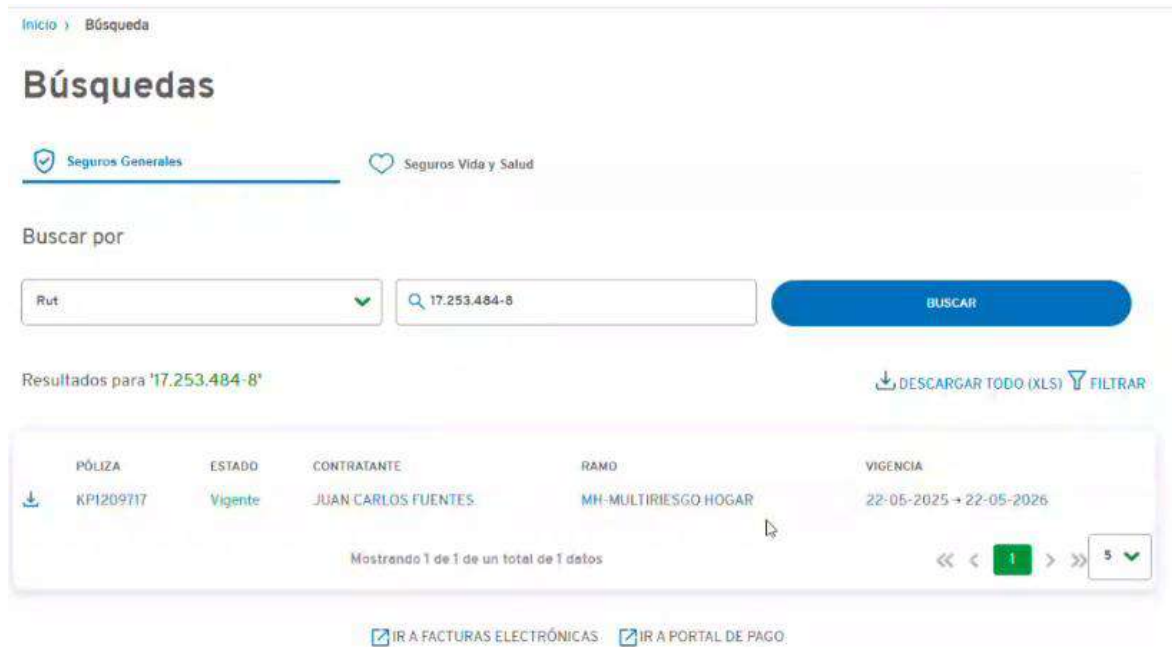
Cuando se realiza una búsqueda:

- Se despliega:
 - Resumen de resultados
 - Estado de póliza
 - Vigencia
 - Opciones de gestión asociadas

Acciones disponibles:

- Ir a portal de pagos
- Ir a facturación
- Descargar documentos
- Enviar información por correo

Resultado Búsqueda



Inicio > Búsqueda

Búsquedas

[Seguros Generales](#) [Seguros Vida y Salud](#)

Buscar por

Rut [BUSCAR](#)

Resultados para '17.253.484-8' [DESCARGAR TODO \(XLS\)](#) [FILTRAR](#)

PÓLIZA	ESTADO	CONTRATANTE	RAMO	VIGENCIA
↓ KPI1209717	Vigente	JUAN CARLOS FUENTES	MH-MULTIRIESGO HOGAR	22-05-2025 + 22-05-2026

Mostrando 1 de 1 de un total de 1 datos

[IR A FACTURAS ELECTRÓNICAS](#) [IR A PORTAL DE PAGO](#)

Doble click sobre la póliza va hacia el detalle de póliza ([3.2 Vista de detalle de póliza](#))

Pago en línea

portalpago.qa.bciseguros.cl/Pago

Hola
JUAN CARLOS FUENTES POBLETE
172534848

Mi email de contacto es
f*****a@aci.tech

Paga en línea
Con los medios de pago del mercado

Mis Cuotas

Productos	Nº Póliza	Convenio	Cuota	Estado	Vencimiento	Monto Cuota
No tiene cuotas pendientes						

SALIR

Búsqueda Facturas (Facturación)

Oficina Virtual | Bci

Juan Carlos Fuentes
Perfil Colaborador

Inicio / Facturas clientes

Búsqueda Facturas

Rut Consulta: 17253484-8
Tipo Documento: Todos
Fecha Inicio: 06/05/2025
Fecha Final: 06/05/2025
Compañía: Bci Seguros Generales

PERIODO	Nº DOCUMENTO	NOMBRE CLIENTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO PDF
Mostrando 0 de 0 de un total de 0 datos.				

3.2 Vista de detalle de póliza

Organizada en **pestañas**:

- Información general
- Materia asegurada
- Coberturas
- Pagos
- Siniestros
- Asistencias



Mejora relevante:

- Coberturas ahora se visualizan por **ítem asegurado** (más granularidad).

Detalle búsqueda- póliza

[← Volver a resultados búsqueda](#)

Búsqueda

[PÓLIZA](#) [MATERIA Y COBERTURA](#) [ENDOSOS](#) [PAGOS](#) [SINIESTROS](#) [ASISTENCIAS](#)

MH-MULTIRIESGO HOGAR

[Enviar por correo](#) [Descargar póliza](#)

Póliza KP1209717

Pago: PAGADA [Ir a pagar](#)

Datos de la póliza

Rut Contratante 17.253.464-8	Contratante JUAN CARLOS FUENTES
Rut Corredor 78.931.950-1	Nombre corredor BCI CORREDORES DE SEGUROS SA
Vigencia 22-05-2025 + 22-05-2026	Convenio SEGURO HOGAR + (SOLO INCENDIO)

Prima y comisión

% Comisión	Método de pago	Monto asegurado	Prima afecto	Prima exenta	Prima neta	IVA	Prima bruta
35 %	CT	321 UF	2.62 UF	0 UF	2.62 UF	0.5 UF	3.12 UF

Detalle búsqueda – Materia asegurada

[← Volver a resultados búsqueda](#)

Búsqueda

[PÓLIZA](#) [MATERIA Y COBERTURA](#) [ENDOSOS](#) [PAGOS](#) [SINIESTROS](#) [ASISTENCIAS](#)

Materia y coberturas

Póliza KP1209717

ITEM	RAMO	MATERIA ASEGURADA	ESTADO	COBERTURA
1	MH	PASAJE LAGUNAS AGUAS CLARAS 27 0 32 2732 VILLA SANTIAGO PUENTE ALTO CASA HABITACION, OCUPACION HABITUAL		Revisar coberturas

Mostrando 1 de 1 de un total de 1 datos

Detalle búsqueda – Materia asegurada Item

Oficina Virtual [Bci](#)

[← Volver a resultados búsqueda](#)

Búsqueda

[PÓLIZA](#) [MATERIA Y COBERTURA](#) [ENDOSOS](#) [PAGOS](#) [SINIESTROS](#) [ASISTENCIAS](#)

Materia y coberturas

Póliza KP1209717

ITEM	RAMO	MATERIA ASEGURADA
1	MH	PASAJE LAGUNAS AGUAS CLARAS 27 0 32 2732 VILLA SANTIAGO PUENTE ALTO CASA HABITACION, OCUPACION HABITUAL

Mostrando 1 de 1 de

Detalle materia asegurada

ITEM 1

Prima: 22-05-2025 + 22-05-2026

MATERIA ASEGURADA: PASAJE LAGUNAS AGUAS CLARAS 27 0 32 2732 VILLA SANTIAGO PUENTE ALTO CASA HABITACION, OCUPACION HABITUAL

[DESCARGAR CERTIFICADO COBERTURAS](#)

COD.	COBERTURA	MONTA ASEGURADO	DEDUCIBLE	PRIMA NETA
CB	INCENDIO Y ADICIONAL	300.00 UF		2.22
CB	ASISTENCIA HOGAR ADI	1.00 UF		0.40

1 of 1

Prima	Prima afecto	Prima exenta	Prima neta	IVA	Prima bruta
	2.62 UF	0 UF	2.62 UF	0.5 UF	3.12 UF


[¿Necesitas ayuda?](#)
Revisa nuestro [Centro de ayuda](#)

Detalle búsqueda – Endosos

Póliza	Materia y coberturas	Endosos	Pagos	Siniestros
--------	----------------------	---------	-------	------------

Endosos

Póliza M-P-12345

Endoso	Vigencia	Motivo endoso	Descripción
 M-E-123451	01/05/2025 → 01/05/2026	Prórroga	Endoso de prórroga, CRR 001

Detalle póliza – Módulo pagos


[← Volver a resultados búsqueda](#)

Búsqueda

PÓLIZA MATERIA Y COBERTURA ENDOSOS **PAGOS** SINIESTROS ASISTENCIAS

Pagos IR A PORTAL DE PAGO [DESCARGAR](#)

Póliza KPI209717

CUOTA	N° DOCUMENTO	ESTADO DOCUMENTO	N° AYNO	MORTO CUOTA	SALDO CUOTA	FECHA VENCIMIENTO	FECHA PAGO	MEDIO PAGO	TIPO COMPROBANTE	N° COMPROBANTE
 1	1209717	PENDIENTE	10460B349	UF 0.26		02/07/2025				27185043
2	1209717	PENDIENTE	0	UF 0.26		01/08/2025				27185043
3	1209717	PENDIENTE	0	UF 0.26		02/09/2025				27185043
4	1209717	PENDIENTE	0	UF 0.26		02/10/2025				27185043
5	1209717	PENDIENTE	0	UF 0.26		02/11/2025				27185043

Mostrando 1 de 5 de un total de 12 datos

« < 1 2 3 > »

Detalle póliza – Siniestros

Póliza	Materia y coberturas	Endosos	Pagos	Siniestros
--------	----------------------	---------	-------	------------

Siniestros

[DENUNCIAR SINIESTRO](#) 

Póliza M-P-12345

Caso	N° siniestro	Ramo	Estado	Fecha Siniestro	Fecha Liquidación	Nombre
Abierto	12345678	VP - Vehículos particulares	En revisión	10/08/2025		Lorem

Detalle de Siniestros conectará con la integración de CADS

[< Volver a siniestros de póliza](#)

Siniestro de vehículo N° 12345678

Patente: AAAA00

Siniestro: Abierto Estado: Ingresado Filazo estimada: 23 días

[Revisar datos del siniestro](#)

[Activa aquí para recibir notificaciones por WhatsApp](#)

Historial del siniestro

- Ingreso
 - 12/02/2025: Recibimos tu denuncia por [Tipo de denuncia], con su documentación completa. [Revisa el denuncia ingresado](#)
 - 12/02/2025: Agendaste con éxito para el [00/00/00], en taller [Nombre de taller].

Detalle póliza – Asistencias

[< Volver a resultados búsqueda](#)

Póliza Materia y coberturas Endosos Pagos Siniestros **Asistencias**

Asistencias

Póliza M-P-12345

N° asistencia	Descripción	Fecha denuncia
12345	Lorem ipsum dolor sit amet	11/11/2025

3.3 Módulo de Comisiones (nativo)

- Permite:
 - Consultar comisiones por:
 - Periodo
 - Tipo
 - RUT corredor
 - Visualizar:
 - Resumen
 - Detalle por póliza

Descargas:

- Excel (detalle)
- Información estructurada para análisis

⚠ Nota:

- El detalle puede demorar más carga debido al volumen de datos.

Inicio | Comisiones

Comisiones

Seguros Generales Seguros Vida y Salud

Buscar por: Comisiones facturadas | Período: 01/2025 | Quincena: Primera quincena | Rut Corredor: 78.922.030-1 | Corredor: RGL CORREDOR... | **BUSCAR**

Resultado de comisiones facturadas enero 2025 - Primera quincena FILTRAR

Líquido a pago	Haberes	Descuentos	IVA	Retención	Total general
\$4.532.104	\$4.532.104	\$0	\$723.613	\$0	\$4.532.104

ORDEN DE COMPRA	TIPO	NETO	IVA	TOTAL	ESTADO PAGO
CG0215610	ABONO EN CUENTA CORRIENTE	33.639.284	3691.464	34.330.748	PAGADA
CG0215611	ABONO EN CUENTA CORRIENTE	3169.207	332.149	3201.356	PAGADA

Líquido a pago	Haberes	Descuentos	IVA	Retención	Total general
\$4.532.104	\$4.532.104	\$0	\$723.613	\$0	\$4.532.104

ORDEN DE COMPRA	TIPO	NETO	IVA	TOTAL	ESTADO PAGO
CG0215610	ABONO EN CUENTA CORRIENTE	33.639.284	3691.464	34.330.748	PAGADA
CG0215611	ABONO EN CUENTA CORRIENTE	3169.207	332.149	3201.356	PAGADA

DOCUMENTO	ESTADO	RAMO	RUT CONTRATANTE	NOMBRE CONTRATANTE	PAGO COMISIÓN
O-P-1152528	No Vigente	VP-VEHICULOS PARTICULARES	4467790	YRIGAS BUENO JULIO ANTONIO	294.123
O-P-1151590	No Vigente	MF-INCENDIO	5463107	ROLANDO ARMANDO GONZALEZ LADRON DE GUEVA	291.828
O-P-1152560	No Vigente	VP-VEHICULOS PARTICULARES	6190965	SABOLIS VALEC H ROBERTO RICARDO	268.775
O-P-1152519	No Vigente	VP-VEHICULOS PARTICULARES	6192383	ESPINOZA REYES OMAR IVAN PEDRO	241.495
O-P-1152385	No Vigente	VP-VEHICULOS PARTICULARES	6871153	ALLIANDRO GOLES HAMILTON WEST	163.676

Mostrando 1 de 5 de un total de 51 datos << < 1 2 3 4 5 >>

3.4 Módulo FECU

- Permite:
 - Consultar información contable del corredor
 - Filtrar por:
 - Periodo trimestral
 - Ramo
 - Corredor [\[Nueva Ofic...la reunión | Video\]](#)

Exportación:

- PDF
- Excel

Inicio > FECU

FECU

Seguros Generales Seguros Vida y Salud

Periodo: 03/2025 Ramo: Seleccione ramo Corredor: Seleccione corredor **BUSCAR**

Búsquedas sugeridas

- FECU MARZO 2025
- FECU JUNIO 2024

Seguros Generales Seguros Vida y Salud

Periodo: 03/2025 Ramo: Seleccione ramo Corredor: RGL CORREDORES DE SEGUROS **BUSCAR**

Resultados de FECU Marzo 2025 - 78.922.030-1 [DESCARGAR PDF](#) [DESCARGAR XLS](#)

Total monto comisión: \$20.540.412 Total monto producción: \$138.455.795 Total monto premios: \$0

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN RAMO	MONTO COMISIÓN	MONTO PRODUCCIÓN	MONTO PREMIOS
01	INCENDIO	\$296.410	\$1.893.355	\$0
02	PERDIDA DE BENEFICIOS POR INCENDIO	\$114	\$1.162	\$0
03	OTROS RIESGOS ADICIONALES A INCENDIO	\$812	\$6.133	\$0
04	TERREMOTO Y TSUNAMI	\$238.872	\$2.342.372	\$0
05	PERDIDA DE BENEFICIOS POR TERREMOTO	\$0	\$0	\$0
06	OTROS RIESGOS DE LA NATURALEZA	\$230	\$2.324	\$0
07	STANORISMI	\$341	\$3.465	\$0

3.5 Servicios en Línea

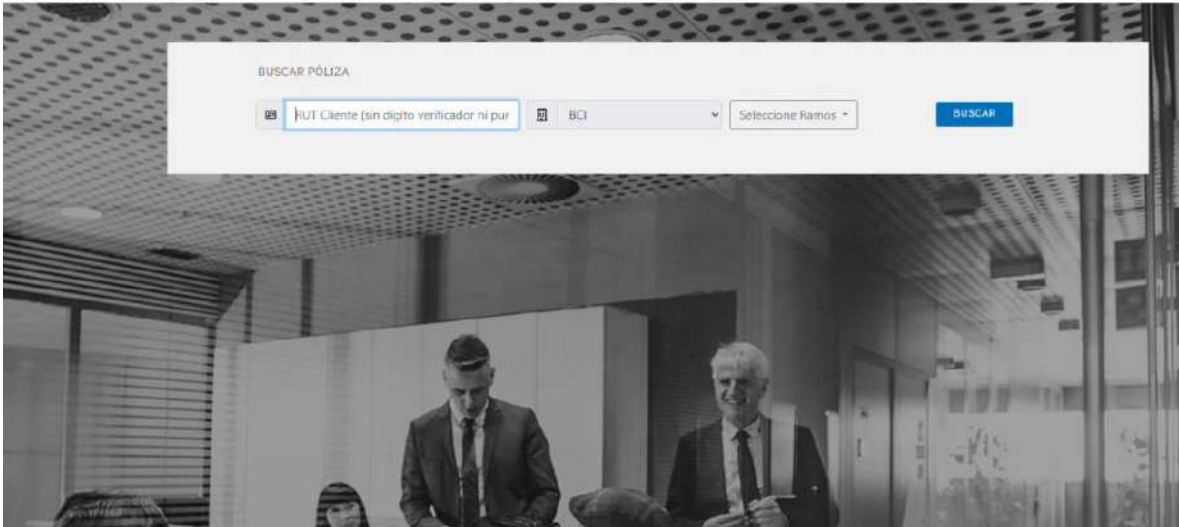
Incluye:

- Sistema de reservas
- Endosos
- Contáctenos
- Integraciones con otros sistemas

⚠ Importante:

- Algunos flujos redirigen a sistemas externos, manteniendo la experiencia unificada.

Endosos



Contáctenos

Total monto comisión		Total monto producción		Total monto premios	
\$20.540.412		\$138.455.795		\$0	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN RAMO	MONTO	MONTO PREMIOS	MONTO	MONTO PREMIOS
01	INCENDIO	\$1.853.355	\$0	\$1.853.355	\$0
02	PERDIDA DE BENEFICIOS POR INCENDIO	\$1.102	\$0	\$1.102	\$0
03	OTROS RIESGOS ADICIONALES A INCENDIO	\$8.133	\$0	\$8.133	\$0
04	TERREMOTO Y TSUNAMI	\$2.342.372	\$0	\$2.342.372	\$0
05	PERDIDA DE BENEFICIOS POR TERREMOTO	\$0	\$0	\$0	\$0
06	OTROS RIESGOS DE LA NATURALEZA	\$230	\$0	\$230	\$0
07	TERRORES	\$347	\$0	\$347	\$0
08	ROBO	\$0	\$0	\$0	\$0
09	CRISTALES	\$68	\$0	\$68	\$0
10	DAÑOS VEHICULOS MOTORIZADOS	\$14.895.916	\$0	\$14.895.916	\$0

Nueva Solicitud

Solicitudes

Importante: Solo se muestran solicitudes hasta 3 meses de antigüedad.

Mostrar: 10 registros Buscar:

Número Solicitud	Fecha Solicitud	Motivo	Estado	Acción
Sin registros				

Mostrando 0 a 0 de 0 registros [Anterior](#) [Siguiente](#)

4. Nueva funcionalidad: Contáctenos mejorado

- Ahora permite:
 - Seleccionar un corredor directamente
 - Crear solicitud desde el contexto del corredor

Mejora clave:

- Se elimina el “suplantar perfil” por seguridad.
-

5. Integración con sistemas actuales

- La NOV opera en modalidad **híbrida**:
 - Funcionalidades nuevas → nativas
 - Funcionalidades antiguas → enlace a OV actual

Ejemplos:

- Cotizadores → sistema externo
- Facturación → sistema externo

Objetivo:

- Migrar progresivamente todo a la nueva plataforma.
-

6. Experiencia de usuario (UX)

Principales mejoras:

- Navegación más intuitiva
 - Ordenamiento estructurado de menús
 - Carga progresiva de información:
 - Resumen primero
 - Detalle en segundo plano
-

7. Diferencias por perfil

Corredores

- Acceso a:
 - Indicadores
 - Comisiones
 - Producción
 - Gestión de cartera

Colaboradores

- Acceso limitado según rol.
- Algunas vistas no visibles.

8. Consideraciones operativas detectadas

Durante la sesión se identificaron puntos relevantes:

Riesgos / problemas actuales

- Comisiones no visibles en algunos casos
- Problemas con datos en línea (producción)
- Dependencia de servicios externos (core)

Acciones acordadas

- Levantar tickets como:
 - Requerimientos funcionales (no solo soporte)
- Mejorar:
 - Disponibilidad de datos en línea
 - Estabilidad de servicios

9. Evolución futura

- Migración completa desde:
 - Sitio privado
 - Oficina virtual actual
- Consolidación en **una sola plataforma**

? Preguntas Frecuentes

Acceso y Contraseñas

¿Debo volver a registrarme en la nueva Nueva Oficina Virtual?

No. Si ya tienes una cuenta, puedes ingresar con tu **RUT y la misma contraseña** de siempre.

¿Qué pasa si aparece un error de credenciales?

Es normal en algunos casos.

Si el sistema detecta que tu contraseña es débil, se te solicitará **actualizarla por seguridad**.

Solo debes hacer clic en “**¿Has olvidado tu contraseña?**” y seguir los pasos indicados.

¿No llega el correo de recuperación?

Te recomendamos:

- Verificar que el correo ingresado sea correcto
- Revisar la carpeta de **spam o correo no deseado**

Si el problema persiste, se debe **escalar el caso a soporte** por los canales formales ya establecidos por la compañía.

Funcionalidades Activas en la Nueva Oficina Virtual

¿Qué puedes hacer desde la Nueva Oficina Virtual?


Desde el primer ingreso podrás:

- Revisar **indicadores** (Corredores)
- Consultar y descargar tus **pólizas***
- Gestionar **cuotas y vencimientos**
- Realizar búsquedas simples y detalladas
 - Acceder a **servicios de salud**.

¿Todas las funcionalidades están disponibles desde el primer día?

Sí. La Nueva Oficina Virtual estará completamente operativa desde el lanzamiento. Además, durante **2026** se irán liberando **nuevas mejoras y funcionalidades** para seguir optimizando la experiencia.

Transición desde la Nueva Oficina Virtual anterior

 En el Login se habilitará un banner para redirigir a la Nueva Oficina Virtual

 **¿Qué hacer si aún ves la versión anterior? (Vista Nueva Oficina Virtual Desktop)**

Sugerimos:

- 1) Cerrar sesión
- 2) Actualizar la pestaña
- 3) Limpiar el caché.

¿Qué hacer si aún ves la versión anterior? (Vista Nueva Oficina Virtual Mobile)

Recomienda los siguientes pasos:

- 1) Cerrar sesión
- 2) Actualizar la pestaña
- 3) Limpiar el caché.

Si no se ve:

- 1) Activar giro automático de pantalla
- 2) Colocar el dispositivo horizontal

 **Escalamiento de problemas técnicos**

Los casos deben escalar por el **canal oficial interno**, a través de **jefaturas o Ejecutivos Comerciales** mediante el **grupo de contingencia en Teams**.