



Qué es, y qué deliberadamente no es.

Definir el borde por escrito evita la conversación incómoda de la semana seis. Esto es lo que Vigenza hace y lo que no va a hacer.

sí	NO
Prospectos, clientes, pólizas, vigencias, siniestros, recordatorios y el registro del dinero cobrado.	No se conecta a las aseguradoras a pedir primas ni emite pólizas.
Un agente que atiende en la página y en WhatsApp, y un gerente digital que lee los números.	La emisión y el pago siguen ocurriendo donde siempre.
Cada negocio aislado, con su marca, su equipo y sus datos.	Registra la comisión cobrada; no timbra ni genera CFDI.

Lo que hace falta de tu lado

Navegador	Cualquiera actual, en computadora o teléfono. Nada que instalar en los equipos del despacho.
Tu cartera	En Excel o CSV, con la fecha de vigencia de cada póliza. Es lo único que no se puede reconstruir después.
Dominio	Uno propio para el correo saliente, con acceso a sus registros DNS.
Una persona	Alguien de la agencia que responda por el catálogo de aseguradoras y las plantillas. Es el único requisito que no es técnico.

FRONTERA CLARA

Vigenza **nunca escribe en el portal de una aseguradora**. No hay credenciales de compañías guardadas ni robots que entren a emitir. Lo que se registra aquí es el trabajo de la agencia, no el de la aseguradora.



Una aplicación web y una base de datos. Nada más.

No hay servidor que administrar, ni programa instalado en las computadoras de la agencia, ni versiones que actualizar por persona.



PREGUNTA FRECUENTE	RESPUESTA
Actualizaciones	Se publican centralmente. Nadie queda en una versión vieja.
Varias agencias	Un despliegue las atiende a todas, con los datos de cada una separados.
Respaldos	Los hace el proveedor de base de datos, con recuperación a un punto en el tiempo.

POR QUÉ IMPORTA

Que la lógica viva del lado del servidor significa que **un usuario no puede saltarse un permiso manipulando el navegador**. Lo que decide qué se ve y qué se escribe nunca viaja al cliente.



Veintiún tablas, cinco grupos.

El esquema vive en migraciones versionadas y numeradas: cualquier cambio de estructura queda como un archivo con fecha, revisable y reversible. Nada se altera a mano en producción.

GRUPO	QUÉ GUARDA
Cartera	leads, clientes, polizas — el prospecto se convierte en cliente sin perder su historia.
Servicio	siniestros, siniestro_eventos, recordatorios, eventos, actividad.
Catálogos	aseguradoras, plantillas, beneficios_plantilla, ajustes.
Dinero	finanzas_movimientos — cada ingreso y cada gasto con nombre, fecha y origen.
Control	usuarios, equipo_humano, bitacora, planes, planes_semana , y la configuración de los agentes de IA.

El ciclo de un registro

1 · Prospecto	Entra por formulario, importación o agente de IA, con su origen y su campaña.
2 · Cliente	Al cerrar la primera póliza. No se crea un registro nuevo: el mismo conserva toda su conversación anterior.
3 · Póliza	Con vigencia, prima, suma asegurada y sus adjuntos. Un cliente puede tener varias, de compañías distintas.
4 · Renovación	Crea una póliza nueva ligada a la anterior. La vieja queda en el historial, no se sobrescribe.

PRINCIPIO

Cerrar y cobrar son dos hechos distintos y se guardan por separado. Una póliza puede estar cerrada y no cobrada; el mes solo cuenta lo segundo. Mezclarlos es el error que hace que las metas se sientan cumplidas sin estarlo.



Tres roles, y cada quien ve lo suyo.

El permiso se evalúa en el servidor en cada petición, no al pintar el menú. Ocultar un botón no es un permiso.

ROL	ALCANCE
admin	Todo, incluidos usuarios, ajustes de la agencia, catálogos y bitácora. Único que da de alta a otras personas.
vendedor	Su cartera: sus prospectos, sus clientes, sus pólizas y sus recordatorios. No ve la de sus compañeros.
contador	Movimientos de dinero y reportes. No mueve el embudo ni edita pólizas.

Qué abre cada rol

MÓDULO	ADMIN	VENDEDOR	CONTADOR
Embudo y cartera	todo	lo suyo	lectura
Pólizas y siniestros	todo	lo suyo	lectura
Finanzas	sí	lo suyo	sí
Usuarios y ajustes	sí	—	—
Bitácora	sí	—	—

Reasignar cartera

Uno por uno	Se cambia el responsable de un cliente y se lleva sus pólizas, sus recordatorios y su historial.
En bloque	Al dar de baja a un asesor se puede pasar toda su cartera a otra persona en un solo movimiento.

ALTA Y BAJA

Dar de baja a alguien **no borra lo que hizo** ni su cartera: los clientes se reasignan y la bitácora conserva su nombre en cada movimiento. Un historial que se puede borrar con el usuario no sirve de historial.



Lo que hay que poder contestarle a tu área de sistemas.

FRENTE	CÓMO ESTÁ RESUELTO
Contraseñas	Derivadas con PBKDF2 y sal aleatoria por usuario. Nunca en texto plano y no recuperables: se restablecen.
Sesión	Cookie firmada con HMAC y secreto propio del despliegue, marcada HttpOnly : el JavaScript de la página no puede leerla.
CSRF	Verificación de origen en toda escritura. Una petición desde otro sitio se rechaza aunque traiga cookie.
Fuerza bruta	Límite de intentos por IP en el acceso y en los endpoints sensibles.
Aislamiento	Cada agencia separada a nivel de datos. Toda consulta va acotada al negocio de la sesión; no existe una vista «de todos».
Trazabilidad	Bitácora de cada movimiento con usuario, fecha, hora y valor anterior.

Datos personales

Una cartera de seguros contiene datos personales sensibles: fechas de nacimiento, beneficiarios, padecimientos declarados. El acceso está acotado por rol, cada consulta queda registrada y el aviso de privacidad de la agencia se publica desde la propia plataforma.

Los datos son de la agencia

Exportación	Cartera, pólizas y movimientos se descargan en CSV cuando se quiera, sin pedirlo por soporte.
Al terminar	Si la agencia deja de usar la plataforma, se entrega el respaldo completo. No hay retención de datos como palanca comercial.

LO QUE SÍ DEPENDE DE TI

Una cuenta compartida entre tres personas anula la bitácora. Una persona, un usuario — es la única regla que el sistema no puede imponer solo, y la que más importa cuando hay datos de salud de por medio.



Cuatro puertas, y ninguna obliga a teclear.

La captura manual es el enemigo de cualquier CRM: lo que cuesta trabajo se deja de hacer a la tercera semana. Todo lo que puede entrar solo, entra solo.

PUERTA

QUÉ ENTRA Y CÓMO

Importador

Tu cartera en Excel o CSV. Empareja nombres aunque estén escritos distinto y deja a la vista lo que no pudo resolver.

Formulario

Lo que se registra en tu página entra directo como prospecto, con su origen y su campaña.

Agente de IA

Lo que atiende en la página o en WhatsApp se da de alta con el permiso de la persona, sin duplicar si ya existía.

Comprobantes

Carátulas, condiciones y endosos como adjunto de la póliza, no en una carpeta aparte.



Renovación

N1

Renueva la póliza de Laura Beltrán Ríos

Vence en 23 día(s). Una póliza que se vence sin avisar es un cliente que se va sin ruido.

Mensaje listo

Hola Laura, soy Sergio de Agencia Demo. Tu póliza (VID-8841-2025) vence el 22 ago. Me gustaría revisarla contigo 10 minutos y asegurar que sigues bien protegido. ¿Cuándo te queda bien?

Enviar por WhatsApp

Copiar

Marcar revisada

Abrir →



sinistro

N1

El siniestro de Laura Beltrán Ríos lleva 9 días parado

Está en "Faltan documentos" y la pelota es TUYA. Le faltan: Resumen clínico / historia, Facturas originales (XML y PDF), Estudios de laboratorio y gabinete.

Mensaje listo

Hola Laura, para que tu trámite avance me faltan: Resumen clínico / historia, Facturas originales (XML y PDF), Estudios de laboratorio y gabinete, Recetas e interpretación. Mándamelos por aquí en foto y yo lo subo hoy mismo.

Enviar por WhatsApp

Copiar

Abrir →



detalle

N1

Cumpleaños de Sofía Navarro Lee

Su cumpleaños fue hace 1 día (cumple 31). La llamada que nadie más le hace es la que se acuerda todo el año.

Mensaje listo

¡Feliz cumpleaños, Sofía! 🎉 Te deseamos un año excelente, con salud y con los tuyos cerca. Un abrazo de parte de todo Agencia Demo.

Enviar por WhatsApp

Copiar

Registrar que contacté

Abrir →



detalle

N1

Cumpleaños de Laura Beltrán Ríos

Su cumpleaños en 2 días (cumple 38). La llamada que nadie más le hace es la que se acuerda todo el año.

Mensaje listo

¡Feliz cumpleaños, Laura! 🎉 Te deseamos un año excelente, con salud y con los tuyos cerca. Un abrazo de parte de todo Agencia Demo.

Enviar por WhatsApp

Copiar

Registrar que contacté

Abrir →

Bandeja · lo que entró y a quién le toca

SIN DUPLICADOS

La entrada automática identifica por teléfono: si la persona ya está, **se actualiza en vez de crear otra ficha**. Es la diferencia entre una cartera y una lista con la misma persona cuatro veces.

Vigenza CRM · Guía técnica

07 / 12



Lo que convierte una fecha en un aviso.

Es la pieza que sola justifica el sistema. Todo se apoya en un cálculo simple, corrido todos los días sobre la cartera completa.

```
// días que faltan para vencer
faltan = fecha_fin - hoy

// una póliza entra en aviso cuando
faltan <= anticipacion_de_la_agencia && estado = "vigente"

// y deja de avisar cuando
se renueva, se cancela o alguien la marca como atendida
```

DETALLE

CÓMO SE RESUELVE

Anticipación	La define la agencia. No se avisa igual de un auto que de un gastos médicos con suscripción.
Reincidencia	El aviso se repite hasta que alguien lo cierra. Un recordatorio que se ve una vez y desaparece no es un recordatorio.
Renovación	Al renovar se crea la póliza nueva y la anterior queda en el historial del cliente, no se sobrescribe.

Cuándo corre

PROCESO	FRECUENCIA	QUÉ PRODUCE
Barrido de vigencias	Diario, de madrugada	Los avisos del día y los pendientes que vencieron
Pendientes por correo	Diario, temprano	Un correo por persona con lo suyo, no una lista general
Plan de la semana	Lunes	El orden sugerido de la semana, ya redactado

POR QUÉ DE MADRUGADA

El barrido corre antes de que alguien abra el sistema, así que **los avisos ya están ahí a la primera hora**. Un recordatorio que aparece a media mañana llega tarde para organizar el día.



Qué hacen, qué tienen prohibido y qué dato sale.

Es la pregunta que siempre llega desde sistemas, y conviene contestarla antes de que la hagan.

AGENTE	ALCANCE
Atención	Contesta en la página y en WhatsApp, califica, agenda y da de alta con permiso. Tiene prohibido cotizar y asesorar: cuando la pregunta es de producto, la pasa a una persona.
Gerente digital	Interpreta las cifras ya calculadas y redacta el pendiente. No las recalcula: si el panel dice una cifra, no puede decir otra.

Qué se manda al modelo

Sí sale	El resumen ya calculado del periodo y el texto de la conversación en curso.
No sale	La base de datos, los adjuntos de las pólizas, los datos de beneficiarios ni la información de salud declarada.
Se registra	Cada intervención queda en la bitácora de la ficha, para poder revisar qué se le dijo a quién.

Control del uso

Llave propia	La agencia usa su propia cuenta y ve su consumo real. No hay reventa ni margen escondido en el uso del modelo.
Modelo	Configurable. Se puede bajar a uno más económico para el agente de atención y dejar el bueno para el análisis.
Límite	El agente de atención tiene tope de mensajes por conversación para que una charla larga no se vuelva un gasto abierto.

LA REGLA

La IA redacta; el sistema calcula. Ninguna cifra que aparece en pantalla la produjo un modelo de lenguaje. Es una decisión de diseño, no una limitación: una cifra que no cuadra con el panel vale menos que no tener asistente.



Lo que ocurre sin que nadie entre al sistema.

AUTOMATISMO	QUÉ HACE
Pendientes del día	Cada mañana, por correo: lo que vence, lo que toca seguir y lo que se atoró.
Plan de la semana	Cada lunes, ya redactado, con lo que conviene atender primero según la cartera.
Avisos de vigencia	Pólizas por vencer y clientes sin contacto en demasiado tiempo.
Correo	Sale desde un dominio verificado de la agencia, no desde una dirección genérica. Cada envío queda registrado.
Restablecer acceso	Enlace por correo con vigencia limitada y de un solo uso; la contraseña anterior queda invalidada.

Si algo no llega

Revisar	El dominio del remitente y sus registros DNS. El envío queda registrado aunque el correo rebote, así que la bitácora dice si salió.
Después	La carpeta de no deseados del destinatario: un dominio recién verificado tarda unos días en ganar reputación.

De cada envío queda

Destinatario	A quién se mandó y desde qué dirección.
Resultado	Si el proveedor lo aceptó o lo rechazó, con el motivo.
Contenido	Qué plantilla se usó, para poder reconstruir qué se dijo.
Baja	Quién pidió no recibir más, con fecha. Se respeta en todos los envíos posteriores.

CRITERIO

Los avisos **se mandan a personas, no a listas**. Cada uno tiene destinatario con nombre, porque un correo que le llega a todos no le llega a nadie.



Lo que hay que tener listo para desplegar.

Las últimas tres son opcionales: sin ellas la plataforma opera, solo que sin agentes de IA ni entrada automática de prospectos.

`APP_SESSION_SECRET` firma de la cookie de sesión
`NEXT_PUBLIC_SUPABASE_URL` dirección de la base
`SUPABASE_SECRET_KEY` llave de servicio, solo servidor
`NEXT_PUBLIC_SITE_URL` origen público, valida CSRF
`ADMIN_CODE` alta del primer administrador
`ANTHROPIC_API_KEY` agentes de IA
`IA_WEBHOOK_SECRET` entrada automática de prospectos

PIEZA	REQUISITO Y DÓNDE VIVE
Aplicación	Node LTS en despliegue gestionado, con certificado y actualizaciones automáticas.
Base de datos	PostgreSQL gestionado, con respaldos y recuperación a un punto en el tiempo.

Qué se apaga sin cada una

Sin llave de IA	No hay agente de atención ni gerente digital. El CRM opera completo.
Sin secreto de entrada	No entran prospectos automáticos desde WhatsApp. El formulario de la página sigue funcionando.
Sin correo	No salen los avisos diarios. Los pendientes siguen apareciendo en pantalla.

NUNCA

Solo las variables con prefijo público llegan al cliente. Si se filtra, se rota y se vuelve a desplegar.

AL ROTAR

Cambiar `APP_SESSION_SECRET` cierra la sesión de todo el mundo. Es justo lo que se quiere si alguien salió de la agencia; conviene saberlo antes de hacerlo un viernes por la tarde.



La lista con la que se da por arrancado.

- ☐ **Base de datos creada** y migraciones aplicadas en orden.
- ☐ **Variables de entorno cargadas**, con la llave de servicio fuera del cliente.
- ☐ **Dominio verificado** para el correo, con SPF y DKIM publicados.
- ☐ **Primer administrador** creado y el usuario de demostración eliminado.
- ☐ **Catálogo de aseguradoras** con los ramos que maneja la agencia.
- ☐ **Cartera importada**, con las vigencias revisadas una por una.
- ☐ **Plantillas de mensaje** escritas con los huecos del nombre y la póliza.
- ☐ **Equipo dado de alta**, cada persona con su usuario y su alcance.
- ☐ **Anticipación de avisos** definida por ramo.
- ☐ **Aviso de privacidad** publicado desde la plataforma.
- ☐ **Un ciclo completo probado**: prospecto, cotización, cierre y cobro.

Cuánto tarda cada parte

Despliegue	Horas. Es lo más rápido y lo que menos preocupa.
Importar la cartera	Días. El trabajo real es revisar las vigencias, no subir el archivo.
Que el equipo lo use	Semanas. Es el único plazo que no depende de la tecnología, y el que decide si el proyecto sirvió.

Si algo falla

No entra nadie	Revisar el origen público configurado: si no coincide con el dominio real, toda escritura se rechaza por CSRF.
Prospectos repetidos	Revisar el formato del teléfono en el origen: la identificación es por ese campo.
Cifras raras	Empezar por la bitácora: dice quién tocó qué y cuándo.

¿Dudas del despliegue?

Kelza · Zapopan, Jalisco · +52 33 1453 0765