

POA DEPARTAMENTO COMERCIAL.
2024 - 2025.

Objetivo	Responsable Objetivo	Meta del Ejercicio Anterior	Responsable Actividad	META Ejercicio Actual	Meta 1er Trimestre	Meta 2do Trimestre	Meta 3er Trimestre	Meta 4to Trimestre	Actividad para el logro de la meta	Cumplimiento Meta 1er Trimestre	Cumplimiento Meta 2do Trimestre	Cumplimiento Meta 3er Trimestre	Cumplimiento Meta 4to Trimestre	Actividad correctiva de meta no cumplida
Aumento sostenido de la producción.	Javier Ozuna	63,922,865,405	Javier Ozuna	Aumento de la producción en relación al ejercicio anterior en 77,293,508,556.	18,754,499,021	20,994,024,171	19,669,773,599	18,071,211,765	Obtener producción de las diferentes secciones en base a proyección detallada del año.					
Calidad de Atención al Cliente y Proveedores por medio de fidelización de agentes.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Javier Ozuna	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de nuevos asegurados y renovaciones.		100%			Realizar procedimiento y aprobación.					
Calidad de Atención al Cliente y Proveedores por medio de fidelización de agentes.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Javier Ozuna	Elaboración del programa de fidelización de agentes.		100%			Crear un programa permanente de fidelización de Agentes, mediante plan de capacitación para agentes para convalidación con la SIS. Con respecto al plan de capacitación de agentes, se estaba averiguando vía G. Técnica la validación del mismo con la SIS					
Calidad de Atención al Cliente y Proveedores por medio de capacitación de agentes.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Javier Ozuna	Capacitaciones de Agentes validado por la SIS.			50%	50%	Realizar capacitaciones a agentes además de aplicación del programa de fidelización.					
Servicio Posventa con proyecto de ventas cruzadas.	Javier Ozuna		Ricardo Vera - Luis Sanabria	Elaboración de proyecto de ventas cruzadas con Voicenter y Agentes.	100%				Elaborar un documento Lineamiento de Ventas Cruzadas en base a proyecciones.					
Servicio Posventa. Aplicación de ventas cruzadas por Voicenter y Agentes.	Javier Ozuna		Ricardo Vera - Luis Sanabria	Según Lineamiento de Ventas Cruzadas.		100%	100%	100%	Gestión de ventas cruzadas según Lineamiento respectivo.					
Servicio Posventa, con lineamiento de comunicación con el asegurado en fechas especiales.	Javier Ozuna		Ricardo Vera	Tener Lineamiento de Campañas de Fechas Especiales.	100%				Elaboración de documento de Lineamiento de Campañas de Fechas Especiales.					
Servicio Posventa, campañas de comunicación con los asegurados en fechas especiales.	Javier Ozuna		Ricardo Vera	Realización de la campaña según lineamiento aprobado.		100%	100%	100%	Servicios de Post Venta como Fechas especiales, Vencimiento de póliza por anticipado, Vencimiento de las cuotas, según Lineamiento.					
Gestión de innovaciones, con nueva agencia Digital.	Ricardo Vera		Ricardo Vera - Alvaro Apodaca	Implementación de un nuevo proveedor de Agencia Digital.	100%				Firma de contrato y configuración de la agencia digital.					
Gestión de innovaciones con cotizador digital para agentes y productores.	Ricardo Vera		Ricardo Vera - Luis Sanabria - Lucas Rivas	Implementación de cotizador Sebaut para sección de Automóviles.	100%				Seguimiento a la elaboración del cotizador. Verificación, pruebas, ajustes e implementación.					
Gestión de innovaciones, mediante conformación de equipo especializado.	Lucas Rivas - Ana Laura Molina - Javier Ozuna - Víctor Franco - Raquel Ramirez		Lucas Rivas - Ana Laura Molina - Javier Ozuna - Víctor Franco - Raquel Ramirez	Reunión de Comités de Innovación por lo menos dos veces al año.		1		1	Reunión equipo permanente de innovación con el objetivo de estudio de mercado de tecnologías disponibles y procesos innovadores para la Cia. Reuniones semestrales para realización de proyecto. Aprobación del proyecto.					
Producción crecimiento sostenido mediante contactos corporativos.	Javier Ozuna		Ricardo Vera	Fortalecer red de contactos con los principales corporativos.	100%				Elaboración de Planilla de visitas a clientes corporativos, cumplimiento de visitas a corporativos según planilla de visitas.					
Producción crecimiento sostenido mediante negocios digitales.	Ricardo Vera		Ricardo Vera - Luis Sanabria	Adaptar la Compañía a los negocios digitales del mercado.	100%				Elaboración de proyecto de la venta de pólizas digitales e introducción en el procedimiento comercial.					
Producción crecimiento sostenido con estudios de mercado.	Javier Ozuna		Gonzalo Saifuddin - Luis Sanabria	Monitoreo de las coberturas y tarifas del mercado asegurador.			100%		Verificación planes y cobertura de otras compañías e Informe de propuesta de ajustes para Centi en caso necesario.					
Producción crecimiento sostenido con incremento de agentes.	Javier Ozuna		Javier Ozuna	Contar mínimamente con 24 nuevos agentes a fin del ejercicio.	5	6	6	6	Contactar con posibles agentes interesados en trabajar con Centi para aumentar el plantel.					
Monitoreo de Gestión de Agencias.	Javier Ozuna - Natacha Martínez - Ana Molina - Eugenio Fretes - Felipe Armele - Blanca Aveiro - Carlos Enriquez - Alberto Villalba - Víctor Franco		Javier Ozuna - Natacha Martínez - Ana Molina - Eugenio Fretes - Felipe Armele - Blanca Aveiro - Carlos Enriquez - Alberto Villalba - Víctor Franco	Verificación Integral de gestión de Agencias y Centros de Atención.	1	1	1	1	Reuniones de Grupo para verificación Integral de gestión de Agencias y CAC en base a política vigente.					

Objetivo	Responsable Objetivo	Meta del Ejercicio Anterior	Responsable Actividad	META Ejercicio Actual	Meta 1er Trimestre	Meta 2do Trimestre	Meta 3er Trimestre	Meta 4to Trimestre	Actividad para el logro de la meta	Cumplimiento Meta 1er Trimestre	Cumplimiento Meta 2do Trimestre	Cumplimiento Meta 3er Trimestre	Cumplimiento Meta 4to Trimestre	Actividad correctiva de meta no cumplida
Medición de tiempo de proceso del área comercial.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Ricardo Vera	Contar con Procedimiento Comercial dentro del ISO Centi.	100				Elaboración y aprobación de Procedimiento Comercial con plazos de gestión para las diferentes actividades dentro del proceso.					
Propuestas nuevas con firmas por parte del asegurado.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Ricardo Vera	Inclusión en el Procedimiento Comercial de Regularización de firmas en propuestas de pólizas.	100				Elaboración de procedimiento Comercial de firma de propuestas de pólizas.					
Proyecto de sustitución de firmas en pólizas digitales.	Javier Ozuna		Javier Ozuna - Lucas Rivas - Ana Laura Molina - Andrés Esquivel	Elaboración de Proyecto de sustitución de firma de propuestas de pólizas digitales.		100			Investigar la firma electrónica de propuestas digitales o mecanismo de sustitución de las mismas y elaborar proyecto de factibilidad.					
Contar con Procedimiento Comercial de Pólizas Digitales.	Javier Ozuna		Luis Sanabria - Ricardo Vera	Contar con un apartado en el Procedimiento Comercial para Pólizas Digitales.	100				En base al análisis de firma digital de la propuesta de pólizas, incluir en el Procedimiento Comercial.					

Aprobado por el Comité de Calidad en fecha 22/07/2024.

[Handwritten Signature]

Lic. Enrique Calderón
Oficial de Cumplimiento
Normativo y Riesgos



[Handwritten Signature]

Lic. Blanca Aveiro de Gómez
Gerente General



[Handwritten Signature]
Carlos Enriquez
Jefe de Gestión Administrativa

