

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026 Pág. N° : 1 de 6
	Procedimiento de Operaciones	

Índice

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. RESPONSABLES	2
3. NORMAS INHERENTES	2
3.1. Relacionado a Cuestiones Generales del área	2
3.2. Relacionado a Documentación	3
3.3. Relacionado a Propuestas	3
3.4. Relacionado a Retención de Clientes:	4
4. ACCIONES Y MÉTODOS	4
4.1 Relacionado a Operaciones	4
4.2 Relacionado a Retenciones	5
4.3 Relacionado a Recupero	5
5. Documentos y Referencias	5
6. Registros	6

Cuadro de Aprobación:

DOCUMENTO CONTROLADO				
ROL	COLABORADOR	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboración	Ing. Raquel Ramirez	Encargada de Operaciones	31.07.2026	
Verificación	Lic. Alejandro Zelaya	Jefe Comercial	31.07.2026	
Autorización	Ing. Andrés Esquivel	Gerente Comercial	31.07.2026	
Aprobación	Comité de Calidad	Acta de Comité	11.08.2026	N°9

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026
	Procedimiento de Operaciones	Pág. N° : 2 de 6

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como propósito establecer y definir los pasos a seguir por la Compañía en el proceso de gestión de regularización de los documentos pendientes, pólizas pendientes de descarga, y propuestas pendientes de firma.

El alcance del presente procedimiento es para el área de Operaciones.

2. RESPONSABLES

El Gerente Comercial es responsable de controlar que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

El Jefe Comercial es responsable de asegurar que se cumplan las actividades específicas que se desprenden del presente procedimiento.

La Encargada de Operaciones y los Ejecutivos de Operaciones son responsables del cumplimiento de cada apartado de este procedimiento.

3. NORMAS INHERENTES

3.1. Relacionado a Cuestiones Generales del área

- a) Este procedimiento se encuentra alcanzado por el Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros en base a la política de alcance y requisitos a implementar.
- b) Toda comunicación con el asegurado o con su agente, que presentó pedidos al área comercial deben ser registrados en el sistema informático Sebaot, inmediatamente después de ser atendidos.
- c) Las solicitudes de actualización de documentos que ingresan por la Agencia Digital, su gestión y seguimiento, son responsabilidad del Ejecutivo de Operaciones al que designa de forma automática la plataforma, el mismo debe gestionar la atención oportuna en tiempo y forma según lineamiento de comunicación interna y externa.
- d) La atención (respuesta y derivación a las demás áreas) de la Agencia Digital, para los casos de respuesta por envío de pólizas digitales por ese medio es responsabilidad de los Ejecutivos de Operaciones.
- e) **Canales habilitados (contacto directo de cliente)**
 - WhatsApp agencia digital 021 550380 – Corporativos designados a colaboradores del área comercial.
 - Llamada línea baja 021 550300, Recepcionista direcciona al Ejecutivo de Operaciones.
 - Cliente se acerca de manera presencial, recepcionista direcciona a Ejecutivo de Operaciones. Los Clientes son atendidos en Recepción.
 - Emails individuales designados a los colaboradores del área de operaciones.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026
	Procedimiento de Operaciones	Pág. N° : 3 de 6

3.2. Relacionado a Documentación

- f) Según listados: de los documentos pendientes, pólizas pendientes de descarga y pendientes de firma de propuestas por parte de Asegurado y firma de propuestas por parte del agente, realizan el seguimiento para obtención de los mismos en la siguiente semana de emisión de la póliza.
- g) Verificación de datos del asegurado: el Ejecutivo de Operaciones debe verificar el régimen seleccionado, los datos y documentos cargados en el perfil del asegurado de forma integral.

3.3. Relacionado a Propuestas

a) Firmas:

Asegurados: pueden utilizar la firma manuscrita o electrónica simple, así mismo es válido el uso de token (firma electrónica cualificada).

Agentes: pueden utilizar firma manuscrita o token (firma electrónica cualificada), cuando el asegurado utiliza la firma manuscrita. Si el asegurado realiza la firma electrónica simple o cualificada, la firma válida del agente únicamente será con token (firma electrónica cualificada).

b) Validaciones

Para persona física:

Firma manuscrita: verificar firma igual a la cédula de identidad vigente y aclaración.

Firma digital: la firma válida será la que coincida con el correo electrónico declarado, el nombre y apellido del asegurado.

Persona Jurídica:

Para todos los casos donde se identifiquen una "(S.A., S.R.L., EAS, Consorcio u otro tipo de persona jurídica válido en el país)", es necesario identificar al/los representantes legales (con uso de firma habilitado) o personas con facultades habilitadas para la remisión de propuestas según manual de PLA/FT. Para tal efecto, es necesario solicitar el documento en copia simple o electrónica que valide o acredite esta facultad.

Para firma digital: Según acta, poder, constancia de RUC u otro documento a 1 firmante o más, es necesario que la firma se realice conforme a lo identificado en la documentación societaria vigente y en base a los correos declarados de cada representante legal (enviar a 1 o más personas según corresponda).

Para las firmas manuscritas de personas jurídicas: según se identifique en el estatuto, acta, constancia de RUC o poder a 1 o más firmantes, la propuesta de igual forma deberá encontrarse firmada y con aclaración conforme a lo establecido en dichos documentos y el sello correspondiente de la entidad.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026 Pág. N° : 4 de 6
	Procedimiento de Operaciones	

- c) Para las propuestas de la sección VIDA 106 y 126, el área de emisión realiza la carga y emisión de la póliza y generan la propuesta por póliza emitida y remite en el día a los ejecutivos de operaciones, quienes son responsables de gestionar la firma de las mismas en la siguiente semana.
- d) Es responsabilidad de los Ejecutivos de Operaciones realizar el cambio de estado de propuestas a “firmado” según corresponda en el sistema sebaot y digitalizar la misma de los casos gestionados según listados “pendiente de firma de asegurado”, “pendiente de firma de agente”.

3.4. Relacionado a Retención de Clientes:

Las solicitudes de anulaciones que ingresen por motivo: disconformidad del asegurado, deben ser derivados a la Encargada de Operaciones para la gestión de retención brindando atención al caso, alternativas de permanencia y soluciones. La Encargada de Retenciones informará de forma mensual a la Jefatura Comercial sobre la gestión de estos casos.

4. ACCIONES Y MÉTODOS

4.1 Relacionado a Operaciones

Actividad	Responsable	Tareas
1. Generación de listados	Ejecutivo de Operaciones	Semanalmente, los días lunes generan el listado de sebaot de la semana anterior, "Documentos Pendientes", listado pendientes de descarga y pendiente de firma de propuesta. (asegurado y agente).
2. Distribución de casos a ser gestionados	Ejecutivo de Operaciones	Distribuyen el listado en Agentes de Matriz y Agencias. Nota 1: realiza verificación integral del perfil del asegurado: (datos y documentos cargados y régimen seleccionado).
3. Contacto y solicitud	Ejecutivo de Operaciones	Según distribución, contactan con el asegurado o agente según sea el caso por medio de los canales habilitados para solicitar lo pendiente.
4. Regularización en sistema	Ejecutivo de Operaciones	Según el retorno que obtenga, regulariza lo pendiente en el sistema Sebaot. Nota 1: se realizan hasta 3 contactos con el asegurado/agente, si no existe retorno se deja un comentario en la póliza para la renovación. Nota 2: en caso de que el asegurado se acerque de forma presencial, se regulariza en físico y se digitaliza en el sistema.
5. Presentación de informes	Ejecutivo de Operaciones	Los días viernes presentan un informe de la gestión realizada y el % de documentos regularizados, propuestas regularizadas con firma (asegurado y agente) y recepción de póliza vía correo al Jefe Comercial con copia a la Encargada de Operaciones.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026 Pág. N° : 5 de 6
	Procedimiento de Operaciones	

4.2 Relacionado a Retenciones

Actividad	Responsable	Tareas
1. Identificación de casos a retener	Encargada de Operaciones	A partir del tercer día de vencimiento de la póliza, contactar a los Agentes y Ejecutivos de Cuenta del canal directo para realizar el seguimiento de las renovaciones pendientes de confirmación.
2. Ejecución de Retención	Encargada de Operaciones Ejecutivo de Operaciones	Ejecuta acciones de retención activa contactando directamente al asegurado con póliza vencida, identificar las causas de no renovación, gestionar alternativas de permanencia en el sistema Sebaot (canal Retención de Asegurados) y registra el trámite con los datos necesarios según apartado de renovaciones.
3. Elaboración y remisión de informes	Encargada de Operaciones	Elabora y remite semanalmente al Jefe Comercial, por medio de correo electrónico, el informe del porcentaje de retenciones alcanzadas, con base en la información registrada en la planilla compartida y en el sistema Sebaot, informando las variaciones, desvíos, cancelaciones y aspectos relevantes.

4.3 Relacionado a Recupero

Actividad	Responsable	Tareas
1. Generación de planillas	Encargada de Operaciones	El primer día hábil del mes siguiente al vencimiento de la póliza genera planilla de póliza no renovadas.
2. Contacto	Encargada de Operaciones	Contacta al asegurado para realizar el seguimiento correspondiente según comentarios.
3. Generación de trámites	Encargada de Operaciones Ejecutivo de Operaciones	En caso de recupero efectivo, registra el trámite con los datos necesarios según apartado de renovaciones del procedimiento comercial.
4. Elaboración y remisión de informes	Encargada de Operaciones	Elabora y remite mensualmente al Jefe Comercial, por medio de correo electrónico, el informe del porcentaje de recupero alcanzado, con base en la información registrada en el sistema Sebaot, informando aspectos relevantes.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Política de suscripción de automóvil
- Política de suscripción de otros riesgos
- Lineamiento de ventas cruzadas
- Lineamiento de fechas especiales
- Lineamiento de prestación de servicios tercerizados ligados a la comercialización.
- Lineamiento de Calificación de Asegurados Sujetos a Revisión
- Manual de PLA/FT
- Procedimiento PLA/FT – Comercial
- Procedimiento de Control y Custodio de Documentos
- Procedimiento Comercial

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/08/2026 Pág. N° : 6 de 6
	Procedimiento de Operaciones	

6. REGISTROS

Nombre del Registro	Área donde serán detenidos	Medio de Retención	Tiempo de Retención
n/a	n/a	n/a	n/a