

| | | |
|---|--|---|
|  | CENIT S.A. DE SEGUROS | Versión : 01 |
| | Lineamientos de aplicación de encuesta de Satisfacción para asegurados. | Código : O-JCO-01 Fecha : 13/05/2024 Pág. : 1 de 3 |

1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.

- Identificar el nivel de satisfacción de los nuevos asegurados, en lo que refiere a la calidad de la atención y el trato recibido.
- Conocer la opinión de los asegurados encuestados sobre las coberturas, talleres, repuestos, y tiempo de respuesta del área de siniestros.
- Recopilar las opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de los asegurados, referente al servicio en general, y canalizar las sugerencias a instancias superiores.

2. PROPÓSITO Y ALCANCE.

Medir a través de la encuesta de satisfacción de los asegurados y la calidad de la atención y el servicio integral brindado por la compañía.

3. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad del encargado de marketing, la aplicación, la tabulación, el análisis y la entrega de los resultados de la encuesta al equipo gerencial, según lo establecido en el plan operativo anual.

4. DETALLES GENERALES.

- La encuesta de satisfacción será aplicada a los asegurados nuevos, para determinar su nivel de satisfacción en el proceso de contratación del servicio.
- Serán considerados dentro de la encuesta, el nivel de satisfacción en cuanto al tiempo de contratación del servicio, satisfacción con la atención, con la información brindada, y coberturas ofrecidas.
- La encuesta de satisfacción sobre experiencia en el servicio, será aplicado a los clientes que hayan utilizado el servicio por algún siniestro.
- Se considerará en esta encuesta, nivel de satisfacción sobre tiempo de respuesta, atención recibida en cenit, y proveedor externo, y sobre el resultado final, y si estaría interesado en renovar su seguro a partir de esta experiencia.
- También se considerará dentro de la encuesta un apartado sobre si recomendaría el seguro a sus conocidos y familiares.
- La encuestan se realizarán de forma trimestral.
- Los reportes serán presentados a la Gerencia Comercial

| | | | |
|--|--|---|--|
| Elaborado por Luis Sanabria Asistente Comercial <i>[Signature]</i> | Verificado por Ana Molina Gerente Comercial <i>[Signature]</i> | Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General <i>[Signature]</i> | Aprobado por Comité de Calidad <i>[Signature]</i> |
| Fecha: 24-05-2024 | Fecha: 24-05-2024 | Fecha: | Fecha: |

| | | |
|---|--|---|
|  | CENIT S.A. DE SEGUROS | Versión : 01 |
| | Lineamientos de aplicación de encuesta de Satisfacción para asegurados. | Código : O-JCO-01 Fecha : 13/05/2024 Pág. : 2 de 3 |

4.1. Aplicación del cuestionario.

- 4.1. Diseñar el cuestionario utilizando herramientas de encuestas en línea, buscando que el cuestionario sea claro, fácil de entender y esté adaptado para su uso en dispositivos móviles y computadoras.
- 4.2. Seleccionar la plataforma de encuestas que será utilizada.
- 4.3. Generar un enlace único para cada asegurado o un enlace general, según necesidad.
- 4.4. Enviar un correo electrónico o mensaje de texto a los asegurados explicando el propósito de la encuesta proporcionando el enlace, destacando la importancia de sus respuestas y la confidencialidad de la información.
- 4.5. Monitorear la participación de los asegurados y realizar seguimientos según necesidad.
- 4.6. Establecer una fecha de cierre para la encuesta.
- 4.7. Desactivar el enlace de la encuesta para evitar respuestas adicionales después de la fecha de cierre.
- 4.8. Preparar un informe detallado, incluyendo gráficos y visualizaciones si es necesario.
- 4.9. Comunicar los resultados a los equipos pertinentes.
- 4.10. Cada área informada sobre las mejoras solicitadas será responsable Implementar acciones correctivas según necesidad

4.2. Muestra.

4.2.1. Mencionar las características de la población (personas encuestadas) por tipo de riesgo, por sección, por cantidad de pólizas vigentes, por ciudad, por edad, por sexo, por tipo de pago, etc.

A. *Número total: Muestreo Estadístico representativo.*

4.2.2. Productos o servicios a ser encuestados:

- Sección Automóviles
- Accidentes Personales
- Sección Patrimoniales

4.3. CUESTIONARIO.

Adjuntar como anexo el cuestionario con cada una de las preguntas a ser aplicadas a los asegurados.

4.4. RESULTADOS.

El responsable o encargado de marketing deberá aplicar la encuesta por los





| | | | |
|--|--|---|--|
| Elaborado por Luis Sanabria Asistente Comercial <i>[Signature]</i> | Verificado por Ana Molina Gerente Comercial <i>[Signature]</i> | Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General <i>[Signature]</i> | Aprobado por Comité de Calidad <i>[Signature]</i> |
| Fecha: 14-05-2024 | Fecha: 14-05-2024 | Fecha: | Fecha: |

| | | |
|---|--|---|
|  | CENIT S.A. DE SEGUROS | Versión : 01 |
| | Lineamientos de aplicación de encuesta de Satisfacción para asegurados. | Código : O-JCO-01 Fecha : 13/05/2024 Pág. : 3 de 3 |

medios disponibles para el efecto, una vez finalizado deberá realizar la tabulación y el análisis de las respuestas para su presentación a las instancias superiores.

4.5. OBSERVACIONES.

Mencionar algún hecho importante para la comprensión de los datos o relacionado con la aplicación de la encuesta, por ejemplo, si las personas colaboraron con gusto o no, que tan fácil o difícil fue localizarlas, si alguna pregunta presentó dificultad para entender, así como una opinión personal del responsable.

| | | | |
|--|--|---|--|
| Elaborado por Luis Sanabria Asistente Comercial  | Verificado por Ana Molina Gerente Comercial  | Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General  | Aprobado por Comité de Calidad  |
| Fecha: 24-05-2024 | Fecha: 24-05-2024 | Fecha: | Fecha: |