

Perpectiva Financiera	La meta final que se persigue en la empresa, generar utilidad. Ésta es muy importante para analizar el desempeño de la empresa como generadora de ingresos
Perpectiva Clientes	Enfoque que examina una empresa desde el punto de vista de las personas que utilizan sus servicios.
Perpectiva Procesos	Tiene como función definir cómo se va a alcanzar de manera operativa ciertos objetivos estratégicos
Perpectiva Aprendizaje y Crecimiento	Se relacionan con la capacidad de innovación en varios procesos de la organización, con la habilidad para mejorar y aprender. Pueden ser indicadores de formación y preparación de empleados

3. Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Agilidad de procesos internos	Procesos	Agilización de emisión de pólizas con reporte de métricas:						
		-Medición desde el inicio del proceso del área Comercial.		X				Ana Molina - Lucas Rivas
		-Implementación del Control mensual del tiempo del proceso.			X			Ana Molina - Lucas Rivas
		_Estudio de proyecto de herramienta de seguimiento y aviso a asegurado por siniestro	X					Edgar Colmán - Lucas Rivas
		Entrega de póliza.						
		- Control mensual del tiempo del proceso.		X			Alberto Ramírez	
Documentación, requisito de servicios	Procesos	-Regularización de firmas en propuestas de pólizas y cotizaciones.	X					Ana Molina - Norma Goiris - Carlos Enriquez
		-Procedimiento de pólizas digitales.	X					Ana Molina - Norma Goiris - Carlos Enriquez
		-Formulario de Personas Físicas y Jurídicas SEPRELAD.	X					Ana Molina - Norma Goiris - Carlos Enriquez - Myrian González
Calidad de Atención al Cliente y Proveedores	Clientes	-Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de nuevos asegurados y renovaciones.	X					Ana Molina
		-Realizar un protocolo de atención dentro de una imagen corporativa.	X					Natacha Martínez
		-Crear un programa permanente de fidelización de Agentes. Plan de capacitación para Agentes. Convalidación con la SIS.	X					Ana Molina
Servicio Posventa	Clientes	-Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de clientes con la atención de Siniestros (Seguir con la encuesta de confiabilidad en el servicio).	X					Raquel Ramírez
		-Verificación del proyecto de ventas cruzadas con la Compañía de Voicenter.	X					Ana Molina

3. Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
		_Campañas de comunicación con los asegurados en fechas especiales (estudio de cambio de proveedor).	X					Ana Molina
Tecnología adecuada	Procesos	-Plan de seguimiento de actualizaciones de Sebaot en el Comité de T.I.	X	X	X	X	X	Lucas Rivas
		Revisión página web		X		X		Rodrigo Alarcón
	Clientes	App	X					Lucas Rivas
		Agencia Digital	X					Ricardo Vera
		Data Center y contingencia			X			Lucas Rivas
		Cotizador Web	X					Ricardo Vera
		-Cotizador.	X					Lucas Rivas
Equipo de talento humano (compromiso y ambiente de trabajo)	Aprendizaje y Crecimiento	-Verificar el plan de capacitaciones e incentivos.	X	X	X	X	X	Carlos Enriquez
		-Seguimiento de la última evaluación para trabajar los puntos débiles enfocados al sentido de pertenencia hacia la Compañía.	X	X	X	X	X	Carlos Enriquez - Natacha Martínez
Precio y costos de servicio	Clientes	- Averiguar beneficio de tener la nota técnica actualizada con la Actuaría (Se incluirá en el Manual de Gobierno Corporativo).	X					Norma Goiris
Gestión de innovaciones	Procesos	- Conformación de un equipo permanente de innovación con el objetivo de estudio de mercado de tecnologías disponibles y procesos innovadores para la Cía.	X	X	X	X	X	Lucas Rivas - Ana Molina
Marketing y publicidad	Clientes	-Hacer saber a nuestros clientes la diferenciación que tenemos en nuestros servicios.			X			Ana Molina
		-CRM			X			Ana Molina
		-Campañas de promoción para utilizar las aplicaciones.			X			Ana Molina
		-Campañas dirigidas.			X			Ana Molina
Comunicación Interna y Externa	Procesos	- Herramientas y procedimientos eficientes en materia de comunicación interna y externa.	X					Natacha Martínez
Producción crecimiento sostenido	Financiera	Fortalecer red de contactos con los principales corporativos, potenciar el negocio de VIDA colectivo e individual, adaptar Cenit a los negocios digitales del mercado, generar un plan de fidelización e inclusión de familias, potenciar la retención de clientes minimizando las cancelaciones, monitoreo de tarifas y coberturas del mercado asegurador en base a las necesidades del cliente, mejorar la experiencia de clientes en siniestros, solida estructura comercial, diversificación de ventas productos y secciones, incremento de agentes.	X	X	X	X	X	Ana Molina
Responsabilidad Social, Balance Social	Aprendizaje y Crecimiento	-Plan de RSE enfocado al ambiente laboral, comunidad y asegurados.			X			Natacha Martínez
		-Informe de RSE transformar a Balance Social.			X			Natacha Martínez

3. Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Gestión de Reaseguros	Financiera	- Proyecto de cobertura en exceso para planes de salud.	X					Norma Goiris
Infraestructura edilicia de Matriz y Agencias	Financiera	- Elaboración de proyecto de mejora edilicia de Matriz y Agencias.	X					Carlos Enriquez
Gestión financiera, rentabilidad	Financiera	- Proyecto de presupuesto de gestión financiera y rentabilidad (Estudio de necesidad de inversiones en infraestructura y talento humano).	X	X	X	X	X	Carlos Enriquez
Informe de Calificadora de Riesgos	Procesos	- Proyecto de suba de calificación de riesgos (análisis de FD del informe de la calificadora de Riesgos).	X	X	X	X	X	Blanca Aveiro
BSC Tablero de Control, POA anual	Procesos	- Proyecto de generación del BSC de Cenit Seguros.	X	X	X	X	X	Lucas Rivas
POA por Agencias (desmembrado del POA Central)	Procesos	- Ampliación del POA anual a los Encargados de Agencias.	X	X	X	X	X	Blanca Aveiro
Evolución del Sistema de Gestión Integral de Riesgos	Procesos	-Elaboración de proyecto de actualización del Sistema de Gestión Integral de Riesgos en base a lo solicitado por la SIS.	X					Blanca Aveiro
		-Crear el área de Gestión Integral de Riesgos.	X					Blanca Aveiro
Desarrollo y Aplicación del Manual de Gobierno Corporativo	Procesos	- Aplicar cronograma de desarrollo del Manual de Gobierno Corporativo.	X	X				Natacha Martínez
Gestión de Agencias	Financiera	- Política de verificación de gestión de Agencias y Centros de Atención.	X	X	X	X	X	Javier Ozuna - Eugenio Fretes