



Plan Estratégico 2023 – 2028.



Plan Estratégico 2023 - 2028.

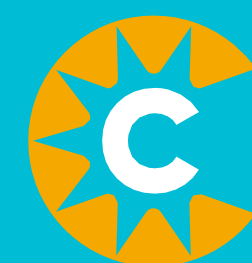
Cambio de Plan Estratégico: Significa el estudio del plan anterior con lo que se pudo lograr, para verificar la continuidad de lo no logrado e incluir los nuevos desafíos.

Objetivo del nuevo Plan Estratégico: Determinación de un plan de acción trienal o quinquenal para el logro de los objetivos de acuerdo al presupuesto disponible, de acuerdo a la planificación de inversión, y tiempo de ejecución de los planes.

Metodología de desarrollo: Reuniones participativas con el equipo Ejecutivo y Jefaturas para aporte de datos necesarios, lluvia de ideas correspondiente y definición de los nuevos conceptos.

Modelo Plan estratégico anterior: Feria de Océano Azul.

Modelo Plan estratégico Actual: APO Administración por Objetivos, POA+ BSC.

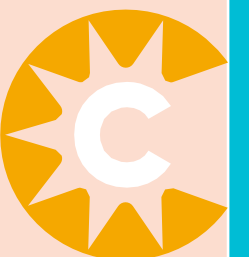




Misión
Visión
Valores

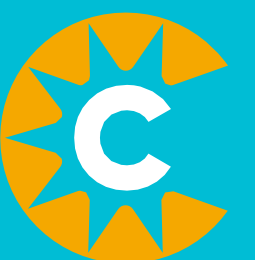


Cenit Seguros	Plan Estratégico 2018 - 2023	Plan Estratégico 2023 - 2028
Misión	Somos una empresa aseguradora que ofrece productos y servicios competitivos e innovadores, orientados a brindar soluciones efectivas a nuestros clientes, comprometida con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible	Somos una compañía aseguradora que brinda asesoramiento y servicios confiables, competitivos e innovadores, con políticas de coberturas acordes, dirigidas a la protección y tranquilidad de nuestros asegurados, teniendo en cuenta la responsabilidad social, con crecimiento sostenido.
Visión	Posicionarnos como empresa líder en el mercado asegurador, mantener la preferencia de nuestros clientes y fortalecer nuestras acciones bajos los principios del desarrollo sostenible	Ser una compañía rentable en base a nuestra proyección de crecimiento, buscando nuevos clientes y manteniendo la fidelización de nuestros asegurados.
Valores	<p>Veracidad: Procuramos la autenticidad, la realidad de los hechos para actuar con justicia.</p> <p>Lealtad: Asumimos un fiel compromiso con la compañía y nuestros clientes.</p> <p>Responsabilidad: Asumimos el impacto de nuestras decisiones y acciones con nuestro público de interés y la sociedad en compromiso con la responsabilidad social y el medio ambiente.</p> <p>Honestidad: Somos claros en lo que podemos cumplir, hacemos lo que pregonamos con integridad y coherencia.</p> <p>Prudencia: Actuamos con cautela, precaución y sensatez, considerando los posibles riesgos y las dificultades que pudieran surgir por diferentes factores principalmente externos.</p>	<p>Veracidad: Procuramos la autenticidad, la realidad de los hechos para actuar con justicia.</p> <p>Lealtad: Asumimos un fiel compromiso con la compañía y nuestros clientes en forma ética.</p> <p>Responsabilidad: Asumimos el impacto de nuestras decisiones y acciones con nuestro público de interés y la sociedad en compromiso con la responsabilidad social y el medio ambiente.</p> <p>Honestidad: Somos claros en lo que podemos cumplir, hacemos lo que pregonamos con integridad y coherencia.</p> <p>Prudencia: Actuamos con cautela, precaución y sensatez, considerando los posibles riesgos y las dificultades que pudieran surgir por diferentes factores principalmente externos.</p> <p>Calidad: cumplimos en tiempo y forma la gestión de la Compañía.</p> <p>Empatía: entendemos y compartimos los sentimientos y problemas de los demás.</p>





Matriz FODA



Fortalezas	Debilidades
Liderazgo y buena imagen de los directivos y ejecutivos	Canal de comunicación tecnológica para gestiones on line
Capital Humano comprometido	Falta de mayor fidelización con los agentes
Consenso y Flexibilidad para la toma de decisiones	Recurso suficiente de talento humano e infraestructura para las áreas de reaseguros, caución y comercial
Poseer el Sistema SEBAOT	Mejora continua de comunicación interna y externa
Capital Económico con el compromiso de sus Accionistas	Seguimiento de la estructura de las agencias
Solvencia frente a compromisos asumidos	Atomización de la cartera de clientes
Antigüedad en el Mercado con trayectoria	Capacitación acorde a las necesidades de la Compañía para agentes
Presencia de Agencias y CAC en puntos estratégicos	Mayor aplicación de la Gestión Integral de Riesgos
Evolución de sus negocios (automóviles, vida colectivo, caución, transporte de mercaderías)	Continuar con el desarrollo de planes comerciales y estratégicos (Renovaciones de cartera, Mayor gama de negocios con los corporativos, Agentes de Agencias, Convenios con Agentes vigentes)
Contratos de reaseguros con adecuada atomización de riesgos	
Fidelización de clientes e intermediarios mediante la apertura en las diferentes gestiones	Control de tiempo de carga de inicio de procesos del área Comercial
Manuales de Funciones y Procedimientos actualizados constantemente	Capital Humano con mayor sentido de pertenencia
Nuevos productos que no tiene la competencia (Vida LP)	Apertura de más Agencias y CAC
Capacitación constante a colaboradores	Implementación de aplicativos tecnológicos para oferta de productos
	Emisión de Pólizas digitales
	Escasa diversificación de cartera de clientes corporativos dependencia de secciones de vida colectivo y automóviles



Oportunidades	Amenazas
Apertura a nuevos mercados corporativos. Alianzas estratégicas.	Crecimiento de la competencia (Bancos, etc.), fortalecimiento de otras compañías
Crecimiento de la población como mercado objetivo de la Compañía	Competencia desleal
Campañas de MKT y Comunicación para posicionamiento de la marca con un mercado objetivo.	Competencia con tecnología más avanzada
Venta integral de varias secciones a actuales asegurados	Dependencia de implementaciones del sistema informático
Captación de nuevos agentes	





Factores de Cambio

Factores Críticos de Éxito para Situación Futura deseada: Son la cantidad limitada de áreas en las que los resultados, si son satisfactorios, asegurarán un desempeño competitivo y exitoso para la organización. Son las pocas áreas claves en las que 'las cosas deben salir bien' para que el negocio prospere.



Factores Críticos de Éxito para Situación Futura Deseada

Venta de Servicios. Producción crecimiento sostenido: plan de fidelización de clientes y agentes, fortalecer el área de atención corporativa.

Metodología de aplicación de innovaciones

Talentos Humanos comprometidos

Políticas de Atención al Cliente y Proveedor

Sistema de Seguimiento de Estrategias

POA Anual (Indicadores de Gestión por Tablero de Control BSC)

POA por Agencias. Política de Gestión de Agencias y Centro de Atención

Sistemas Tecnológicos y Aplicaciones para clientes. Implementación del Proyecto BSC

Comunicación Interna y Externa

Responsabilidad Social

Gestión Integral de Riesgos

Aplicación de Manual de Gobierno Corporativo





Agenda de Cambio

Agenda de Cambio: se contrasta la situación actual con la situación futura que se espera alcanzar en los próximos años en diversas dimensiones consideradas relevantes. Nos sirve para determinar las perspectivas correspondientes.



Perspectiva 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.
Perspectiva Clientes	Enfoque que examina una empresa desde el punto de vista de las personas que utilizan sus servicios.
Perspectiva Procesos	Tiene como función definir cómo se va a alcanzar de manera operativa ciertos objetivos estratégicos.
Perspectiva 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.



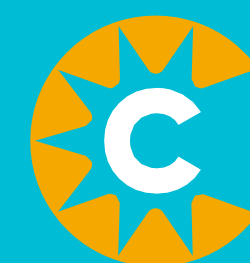
Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Agilidad de procesos internos	Procesos	Agilización de emisión de pólizas con reporte de métricas: - Medición desde el inicio del proceso del área Comercial.		X				Ana Molina - Lucas Rivas
		- Implementación del Control 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
		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



Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
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
		- 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
	Clientes	- Revisión página web		X		X		Rodrigo Alarcón
		- App	X					Lucas Rivas
		- Agencia Digital	X					Ricardo Vera
		- Data Center y contingencia			X			Lucas Rivas
		- Cotizador Web	X					Ricardo Vera
		- Cotizador.	X	X	X	X	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



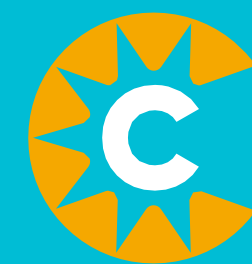
Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Precio y costos de servicio	Clientes	- Revisión de las Notas Técnicas para verificar la necesidad de actualización.		X				Norma Goiris
Gestión de innovaciones	Procesos	- Conformación de un equipo permanente de innovación con el objetivo de estudio de mercado de tecnologías disponibles y procesos innovadores para la Cía.	X	X	X	X	X	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



Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
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
Gestión de Reaseguros	Financiera	- Proyecto de cobertura 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

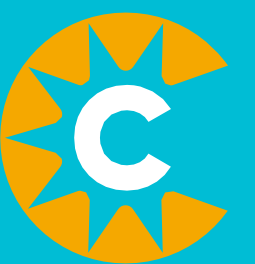


Agenda de cambio	Perspectiva	Situación Futura	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Responsable
Informe de Calificadora de Riesgos	Procesos	- Proyecto de suba de calificación de riesgos (análisis de FD del informe de la calificadora de Riesgos).	X	X	X	X	X	Blanca Aveiro
BSC Tablero de Control, POA anual	Procesos	- Proyecto de generación del BSC y aplicación en Cenit Seguros.	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



POA 2023 – 2024.

BSC Tablero de Control 2023 - 2024





Gracias por su
atención.