

**Guía de seguimiento
para la fuerza comercial
con contrato laboral**

Cumplimiento de metas

.....
Los Principios
son el principio

**El respeto, la responsabilidad,
la equidad y la transparencia
orientan nuestro comportamiento.**


Material publicado en marzo de 2019

Los resultados son tan importantes, como la forma en que se alcanzan.

Código de Buen Gobierno Corporativo

La comprensión de las diferentes instancias, canales y herramientas definidas para el seguimiento y adopción de medidas disciplinarias frente al incumplimiento de los acuerdos contractuales, y de desempeño de la fuerza comercial con contrato laboral, es fundamental para la coherencia en nuestras acciones, por tanto, se pone a disposición la presente Guía.

- En caso de presentarse inquietudes frente a la información contenida en este documento, contactar a la Dirección de Contratación de la Vicepresidencia de Talento Humano SURA Colombia.



Canales de denuncia de prácticas y comportamientos que atenten contra los Principios corporativos y el clima organizacional:

- » **Línea Ética:** asuntos que atentan contra los Principios de la Compañía
- » **Comité de Convivencia:** asuntos relacionados con acoso laboral
- » Conversaciones con el líder
- » Vicepresidencia de Talento Humano

En esta Guía encontrarás claridad sobre los siguientes asuntos:

- » Planes de desarrollo
- » Acuerdos de desempeño

Es importante tener presentes los contenidos del contrato laboral, las políticas internas, las circulares y el Reglamento Interno de Trabajo para tener conocimiento de los derechos y deberes que corresponden al rol que se desempeña en la Compañía.



» Planes de desarrollo

En SURA el desarrollo de las personas y de los equipos de trabajo, aporta al relacionamiento de largo plazo y a la sostenibilidad, y está incorporado en la gestión del día a día.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de las personas responde a la complejidad y a los límites que tienen los contextos humanos, se hace necesario un reconocimiento previo de las condiciones básicas de la personalidad, de las motivaciones, del entorno y del potencial de desarrollo.

Los planes de desarrollo no responden necesariamente a dificultades en el desempeño o el comportamiento de las personas o de los equipos, por el contrario, es el centro de la estrategia del Talento Humano en SURA.

¿Qué es un plan de desarrollo?

Un conjunto de acciones para las personas y equipos de trabajo encaminadas a generar o transformar habilidades y competencias, promover la integralidad e impactar el desempeño de las personas en su rol actual y el potencial que necesitan para afrontar los desafíos futuros.

¿Cuándo se activa?

El desarrollo es un proceso constante y permanente, inicia desde que las personas ingresan a la Compañía.



¿Quiénes participan?

Requiere de la participación activa de:

- » La persona y/o el equipo
- » El líder
- » Vicepresidencia de Talento Humano




Premisas básicas:

- » Todas las personas tienen talentos.
- » El punto de partida para el desarrollo es la conciencia de sí mismo.
- » De acuerdo con la estructura de la personalidad, hay competencias desarrollables y no desarrollables.
- » Las estrategias de desarrollo no son susceptibles de estandarización.
- » Considerando la naturaleza humana, no hay estado ideal o total del desarrollo.
- » Existen diferentes niveles de acompañamiento, según las necesidades particulares.
- » El desarrollo individual y grupal se complementan.



» Acuerdos de desempeño

Con el fin de ofrecer alternativas que impulsen el cumplimiento de las metas comerciales en aquellos casos donde no se ha respondido a lo presupuestado por la Compañía, se han dispuesto los Acuerdos de Desempeño, **un conjunto de acciones definidas entre los líderes comerciales y sus equipos.**



No obstante, la existencia de una disposición legal, la Compañía, en aras de dar mayor protección, garantizar un debido proceso y otorgar mayor número de posibilidades para dar cumplimiento a las metas, establece una serie de parámetros y procedimientos especiales que se detallan a continuación:



- » La Compañía dará a conocer con claridad, desde el inicio del periodo y/o ingreso de la persona, las metas, ventas y producción a cumplir. Es importante dejar constancia del proceso de divulgación.

Las metas, ventas y producción establecidas estarán soportadas en la planeación anual que se realice para el negocio.

- » El líder comercial realizará acompañamiento constante a la fuerza comercial mediante reuniones periódicas personalizadas, en las que se puedan conocer las estrategias de venta que se están utilizando, determinar su impacto y entregar las herramientas de aprendizaje necesarias para su desempeño comercial.

Si se pertenece a una Promotora, el seguimiento deberá realizarlo el director de la Promotora, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Compañía.



- » Una vez se tenga el detalle del comportamiento en ventas del equipo, se realizará una reunión con las personas que tuvieron bajo rendimiento, de conformidad con las metas establecidas. En esta reunión **se establecerá un Acuerdo de Desempeño**. Para sus efectos se deberá diligenciar el formato anexo el cuál debe contener la siguiente información:
- Identificación de la persona.
 - Fecha de diligenciamiento del Acuerdo.
 - Las metas de venta a cumplir para los tres (3) periodos siguientes a la fecha en que se realiza el Acuerdo.
 - El Líder Comercial deberá ponderar la meta, cuando se presenten ausencias laborales justificadas por parte del Asesor.
 - Detallar el desempeño de la persona al momento del seguimiento y registrar las metas y el porcentaje de cumplimiento.
 - Aclarar la importancia del cumplimiento de las metas y la posibilidad de tener como consecuencia la terminación del contrato con justa causa, en caso de incumplimiento de las metas fijadas por tres (3) periodos consecutivos.
 - Documentar las razones del incumplimiento de las metas (laborales y personales).
 - Ambas partes definirán sus compromisos y planes de trabajo o recomendaciones para impulsar o alcanzar las metas establecidas.
 - Determinar cuáles serán las próximas fechas de reunión de seguimiento.
 - El documento debe quedar firmado por las partes que intervienen.



- » El Acuerdo de Desempeño es una herramienta de gestión para el director comercial y para el asesor, que **debe responder a un seguimiento juicioso de los resultados y condiciones personales y particulares del asesor**, de tal manera que el Acuerdo responda a metas razonables y cumplibles, buscando el mejoramiento y el desarrollo del asesor. En todo caso, se deberá evitar el abuso de la figura a favor de una parte o de la otra.
- » En el Acuerdo de desempeño asumen compromisos claros y verificables tanto el asesor como el director comercial.

El acompañamiento no se limita a reuniones de seguimiento a metas,

debe incluir propuestas de diseño de estrategia, orientación y formación sobre nuevas soluciones, técnicas de venta y acompañamiento en campo, entre otras acciones que favorezcan el **cumplimiento del Acuerdo de Desempeño**. Eventualmente podrá solicitarse el apoyo del área de Talento Humano para acompañar el desarrollo integral de las partes.

Incumplimiento en la meta de ventas

Respecto a la terminación del contrato de trabajo por incumplimiento de metas, y teniendo en cuenta que el **seguimiento se realiza al cierre de cada periodo**, con aquellas personas que no las cumplan, se debe tener en cuenta que:

- » En el contrato de trabajo está la obligación de cumplir con las ventas y su incumplimiento puede constituir una justa causa para terminarlo.
- » Para que pueda aplicarse la terminación con justa causa del contrato de trabajo, se deberán haber incumplido 3 meses consecutivos el acuerdo de desempeño. De igual manera, podrá aplicarse esta causal, para el Asesor que esté en acuerdo de desempeño e incumpla en un mismo año 4 meses no consecutivos, con posterioridad a la fecha de inicio del acuerdo de desempeño.
- » Tener los soportes de los seguimientos realizados durante cada periodo y que los mismos estén diligenciados y firmados por las partes. Estos soportes de seguimiento deben cumplir con lo establecido en el formato anexo de Acuerdo de Desempeño.
- » El procedimiento definido en el presente documento garantiza el debido proceso para que la persona sea escuchada y pueda exponer las razones que tiene para el incumplimiento de metas.

Importante:

Teniendo en cuenta que el Asesor Independiente no tiene una relación laboral con la Compañía no aplica el procedimiento establecido.

ANEXO

Formato para el seguimiento comercial

ACUERDO DE DESEMPEÑO COMERCIAL

FECHA	
NOMBRE	
IDENTIFICACIÓN	
CÓDIGO	
Teniendo en cuenta el desempeño evidenciado:	
Periodo	(día/mes inicio – día/mes fin)
Meta de Ventas	
Ventas reales	
% cumplimiento	
Se acuerda el siguiente plan de seguimiento y acompañamiento:	
Las metas que deberán cumplirse en los próximos 3 periodos son:	

	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3
Meta de Ventas	(Día / mes inicio - Día / mes fin)	(Día / mes inicio - Día / mes fin)	(Día / mes inicio - Día / mes fin)

Indicadores				
Clientes prospectados.				
Citas realizadas con clientes.				
Mapas de riesgo o uso de los modelos de aproximación a clientes, dados por las soluciones.				
Cotizaciones u oportunidades realizadas.				
Acompañamientos Comerciales realizados con el Director.				
Cancelaciones sobre la producción total. * Para los Asesores de seguros voluntarios, se medirá este indicador con base en un 25% de la producción total y el número de clientes.				
Cierres mensuales en las soluciones de la meta de ventas.				
Compromisos y comentarios del líder (metas, con plazos, actividades y estrategias comerciales).				
Compromisos y comentarios del asesor (metas, con plazos, actividades y estrategias comerciales).				
Programación reuniones de seguimiento				
Fecha 1:				
Fecha 2:				
Fecha 3:				

De conformidad con las políticas de la Compañía, el incumplimiento de las metas en tres (3) periodos consecutivos, podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral con justa causa.

FIRMA JEFE
Cédula:

FIRMA EMPLEADO
Cédula:

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO 1

Periodo	(día/mes inicio – día/mes fin)
Meta de Ventas	
Ventas reales	
% cumplimiento	
Citas realizadas con clientes	
Mapas de riesgo o uso de la herramienta para vender seguros de vida realizadas	
Cotizaciones u oportunidades realizadas	
Acompañamientos Comerciales realizados con el Director	
Avances:	
Nuevos Compromisos del Líder:	
Nuevos Compromisos del Asesor:	

FIRMA JEFE

Cédula:

FIRMA EMPLEADO

Cédula:

*Este formato es una guía y los indicadores deberán ser incorporados, de acuerdo a la necesidad de cada negocio, siempre buscando una valoración objetiva del desempeño.

La Vicepresidencia de Talento Humano y la Gerencia de Asuntos Legales estarán atentas a cualquier validación que sea requerida en este sentido.

Información de contacto: msalazarf@sura.com.co
hrestrepor@sura.com.co | jloperat@sura.com.co | etamayoo@sura.com.co

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO 2

Periodo	(día/mes inicio – día/mes fin)
Meta de Ventas	
Ventas reales	
% cumplimiento	
Citas realizadas con clientes	
Mapas de riesgo o uso de la herramienta para vender seguros de vida realizadas	
Cotizaciones u oportunidades realizadas	
Acompañamientos Comerciales realizados con el Director	
Avances	
Nuevos Compromisos del Líder:	
Nuevos Compromisos del Asesor:	

FIRMA JEFE

Cédula:

FIRMA EMPLEADO

Cédula:

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO 3

Periodo	(día/mes inicio – día/mes fin)
Meta de Ventas	
Ventas reales	
% cumplimiento	
Citas realizadas con clientes	
Mapas de riesgo o uso de la herramienta para vender seguros de vida realizadas	
Cotizaciones u oportunidades realizadas	
Acompañamientos Comerciales realizados con el Director	
Avances:	
Nuevos Compromisos del Líder:	
Nuevos Compromisos del Asesor:	

FIRMA JEFE

Cédula:

FIRMA EMPLEADO

Cédula:



segurossura.com.co

arlsura.com

epssura.com

App disponible en:  



SURA / BLOGS