

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 1 de 34</b>

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

## Resumen de capítulos

### Prólogo

### Introducción.

### 1 Objeto y campo de aplicación

### 2 Referencias normativas

### 3 Términos y definiciones

### 4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

### 5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

### 6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

### 7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición




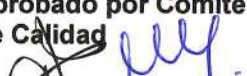
7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 2 de 34</b>

- 7.5.1 Generalidades.
- 7.5.2 Creación y actualización
- 7.5.3 Control de la información documentada

## 8 Operación





- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
  - 8.2.1 Comunicación con el cliente
  - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
  - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
  - 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
  - 8.3.1 Generalidades
  - 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
  - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
  - 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
  - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
  - 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
  - 8.4.1 Generalidades
  - 8.4.2 Tipo y alcance del control
  - 8.4.3 Información para los proveedores externos
- 8.5 Producción y provisión del servicio
  - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
  - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
  - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
  - 8.5.4 Preservación
  - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
  - 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes


## 9. Evaluación del desempeño

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
  - 9.1.1 Generalidades
  - 9.1.2 Satisfacción del cliente
  - 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección
  - 9.3.1 Generalidades
  - 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
  - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

## 10. Mejora

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 3 de 34</b>

## 0. Introducción

### 0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para Cenit Seguros que le ayudará a mejorar en su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo.

Los beneficios potenciales para la compañía en implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional aplicada a Cenit Seguros emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a Cenit Seguros planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a Cenit Seguros asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.





El pensamiento basado en riesgos permite a Cenit Seguros determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.


El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para Cenit Seguros en un entorno cada vez más dinámico y complejo.

Para lograr estos objetivos, Cenit Seguros podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 4 de 34</b>

— “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

## 0.2 Principios de la gestión de la calidad

Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para Cenit Seguros, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de Cenit Seguros cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

## 0.3 Enfoque a procesos

### 0.3.1 Generalidades

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de Cenit Seguros en el logro de sus resultados previstos.




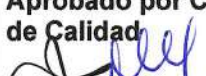
Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de Cenit Seguros.


El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de Cenit Seguros.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase 0.3.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase 0.3.3) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 5 de 34</b>

- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

**El sistema de Gestión de Calidad de Cenit incorpora los siguientes cargos y funciones:**

Representante de la Dirección recae en la Gerencia General y tiene las siguientes funciones:





- Establecer y mantener la política y objetivos de calidad, promoviendo dentro de la organización.
- Asegurar el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurar el alcance de los objetivos de calidad.
- Aprobar el programa anual de auditorías de calidad.

Comité de Calidad recae en el Presidente del Directorio, **Accionista designado por el Directorio**, Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia de Siniestros, Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos, y tienen las siguientes funciones:

- Aprobar documentos alcanzados y sus modificaciones.
- Verificar estados de solicitudes de Acciones Correctivas, Reporte de Producto no Conforme y Riesgos Operaciones levantados.
- Solicitar auditorías no programadas.
- Evaluación de gestión de auditores internos de calidad.
- Designar auditores internos de calidad
- Recibir y verificar informes de auditorías de calidad.
- Analizar y resolver acciones para abordar riesgos operacionales y oportunidades detectadas.

Control Documental recae en Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos y tiene las siguientes funciones:

- Asegurar que los documentos alcanzados sean controlados y preservados en base a esta norma, y estén disponibles en la Intranet.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 6 de 34</b>

- Mantener disponible para la organización las políticas de calidad y los objetivos de calidad.
- Mantener actualizado el listado de versión vigente de documentos.
- Comunicar por mensajería interna la actualización y aprobación de documentos alcanzados.
- Mantener un archivo de documentos originales impresos y aprobados.
- Mantener archivo de documentos obsoletos.
- Cumplir con el procedimiento de Control Documental.

Auditor Líder de Calidad recae en el Auditor Interno y tiene las siguientes funciones:

- Elaborar y hacer plan de auditorías internas de calidad programadas y especiales.
- Nombrar auditores para las auditorías.
- Realizar calificación de gestión de los auditores.
- Apoyar a los auditores internos en las auditorías en caso necesario.
- Realizar auditorías especiales.
- Recibir y gestionar Solicitudes de Acciones Correctivas, Reporte de Productos No Conformes y Riesgos Operacionales levantados.
- Presentar informes de Auditorías, Solicitudes de Acciones Correctivas, Reporte de Productos No Conformes y Riesgos Operacionales levantados al Comité de Calidad.





### 0.3.3 Pensamiento basado en riesgos


El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para estar conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, la Compañía necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a Cenit Seguros atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad.

Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 7 de 34</b>

Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

#### 0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión

Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional permite a Cenit Seguros utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

### Sistemas de gestión de la calidad de Cenit Seguros — Requisitos

#### 1 Objeto y campo de aplicación

Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando la compañía:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros son genéricos y se pretende que sean aplicables a toda Cenit Seguros, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

NOTA 1 En Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.





#### 2 Referencias normativas


Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

Para las referencias se aplica la edición ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

#### 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 8 de 34</b>

#### 4 Contexto de Cenit Seguros

##### 4.1 Comprensión de Cenit Seguros y de su contexto

Cenit Seguros debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Cenit Seguros debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

##### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de Cenit Seguros de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, Cenit Seguros debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Cenit Seguros debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

##### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad




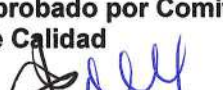
Cenit Seguros determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, Cenit Seguros debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de Cenit Seguros.

Cenit Seguros debe aplicar todos los requisitos de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros que Cenit Seguros determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 9 de 34</b>

La conformidad con Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros sólo se puede declarar si los requisitos determinados cómo no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de Cenit Seguros de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

#### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

**4.4.1** Cenit Seguros debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros.

Cenit Seguros debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de Cenit Seguros, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

**4.4.2** En la medida en que sea necesario, Cenit Seguros debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.





### 5 Liderazgo


#### 5.1 Liderazgo y compromiso

##### 5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de Cenit Seguros;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de Cenit Seguros;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 10 de 34</b>

- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

NOTA: En Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de Cenit Seguros; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de Cenit Seguros y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.


### 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de Cenit Seguros;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en Cenit Seguros

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 11 de 34</b>

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda Cenit Seguros.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda Cenit Seguros;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** Al planificar el sistema de gestión de la calidad, Cenit Seguros debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

**6.1.2** Cenit Seguros debe planificar:





- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.


Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b>	
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025	

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 12 de 34</b>

**6.2.1** Cenit Seguros debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

Cenit Seguros debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

**6.2.2** Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, Cenit Seguros debe determinar:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

### 6.3 Planificación de los cambios

Cuando Cenit Seguros determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

Cenit Seguros debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## 7 Apoyo

### 7.1 Recursos


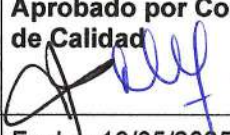
#### 7.1.1 Generalidades


Cenit Seguros debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Cenit Seguros debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

#### 7.1.2 Personas

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 13 de 34</b>

Cenit Seguros debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

### 7.1.3 Infraestructura

Cenit Seguros debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA La infraestructura puede incluir:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte;
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Cenit Seguros debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1 Generalidades

Cenit Seguros debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Cenit Seguros debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.


Cenit Seguros debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

### 7.1.6 Conocimientos de Cenit Seguros

Cenit Seguros debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 14 de 34</b>

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, Cenit Seguros debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1 Los conocimientos de Cenit Seguros son conocimientos específicos que Cenit Seguros adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de Cenit Seguros pueden basarse en:

a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

### 7.2 Competencia

Cenit Seguros debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

### 7.3 Toma de conciencia




Cenit Seguros debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:


- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### 7.4 Comunicación

Cenit Seguros debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 15 de 34</b>

e) quién comunica.

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros debe incluir:

- la información documentada requerida por Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros;
- la información documentada que Cenit Seguros determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar, debido a:

- el tamaño de Cenit Seguros y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas.

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, Cenit Seguros debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).


7.5.3.2 Para el control de la información documentada, Cenit Seguros debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que Cenit Seguros determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 16 de 34</b>

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

Cenit Seguros debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
  - 1) los procesos;
  - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
  - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de Cenit Seguros.

Cenit Seguros debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Cenit Seguros debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios




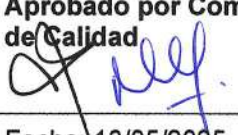
#### 8.2.1 Comunicación con el cliente


La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, Cenit Seguros debe asegurarse de que:

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 17 de 34</b>

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
- 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2) aquellos considerados necesarios por Cenit Seguros;
- b) Cenit Seguros puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

**8.2.3.1** Cenit Seguros debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Cenit Seguros debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por Cenit Seguros;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Cenit Seguros debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Cenit Seguros debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido. En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.

**8.2.3.2** Cenit Seguros debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.



### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios


Cenit Seguros debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

### 8.3.1 Generalidades

Cenit Seguros debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 18 de 34</b>

### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, Cenit Seguros debe considerar:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Cenit Seguros debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. Cenit Seguros debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que Cenit Seguros se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.





Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.


Cenit Seguros debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

### 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

Cenit Seguros debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 19 de 34</b>

- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos.

Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de Cenit Seguros.

**8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

Cenit Seguros debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Cenit Seguros debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

**8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

Cenit Seguros debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Cenit Seguros debe conservar la información documentada sobre:





- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.


**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

**8.4.1 Generalidades**

Cenit Seguros debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Cenit Seguros debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 20 de 34</b>

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de Cenit Seguros;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de Cenit Seguros;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de Cenit Seguros.

Cenit Seguros debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. Cenit Seguros debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

Cenit Seguros debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de Cenit Seguros de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Cenit Seguros debe:





- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de Cenit Seguros de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.


#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

Cenit Seguros debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Cenit Seguros debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con Cenit Seguros;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 21 de 34</b>

f) las actividades de verificación o validación que Cenit Seguros, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## 8.5 Producción y provisión del servicio

### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Cenit Seguros debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
- 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
  - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Cenit Seguros debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

Cenit Seguros debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.


Cenit Seguros debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Cenit Seguros debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de Cenit Seguros o esté siendo utilizado por la misma.

Cenit Seguros debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 22 de 34</b>

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, Cenit Seguros debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

#### 8.5.4 Preservación

Cenit Seguros debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Cenit Seguros debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, Cenit Seguros debe considerar:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.


#### 8.5.6 Control de los cambios

Cenit Seguros debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Cenit Seguros debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 23 de 34</b>

Cenit Seguros debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Cenit Seguros debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

### 8.7 Control de las salidas no conformes

**8.7.1** Cenit Seguros debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Cenit Seguros debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Cenit Seguros debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

**8.7.2** Cenit Seguros debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.




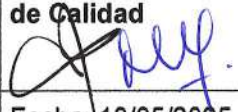
## 9 Evaluación del desempeño


### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

Cenit Seguros debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 24 de 34</b>

- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Cenit Seguros debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Cenit Seguros debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

**9.1.2 Satisfacción del cliente**

Cenit Seguros debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Cenit Seguros debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

**9.1.3 Análisis y evaluación**

Cenit Seguros debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.





NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.


**9.2 Auditoría interna**

**9.2.1** Cenit Seguros debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con:
  - 1) los requisitos propios de Cenit Seguros para su sistema de gestión de la calidad;
  - 2) los requisitos de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

**9.2.2** Cenit Seguros debe:

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 25 de 34</b>

- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a Cenit Seguros y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de Cenit Seguros.

#### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección





La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:


- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

#### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 26 de 34</b>

- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

Cenit Seguros debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

Cenit Seguros debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

**10.2.1** Cuando ocurra una inconformidad, incluida cualquiera originada por quejas, Cenit Seguros debe:





- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.


Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**10.2.2** Cenit Seguros debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

### 10.3 Mejora continua

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 27 de 34</b>

Cenit Seguros debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Cenit Seguros debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

**Anexo A**

(informativo)

**Aclaración de la nueva estructura, terminología y conceptos**

**A.1 Estructura y terminología**

La estructura de los capítulos (es decir, la secuencia de capítulos) y parte de la terminología de la presente edición de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros, en comparación con la edición anterior (Norma ISO 9001:2008), han cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistemas de gestión.

Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros no establece requisitos en su estructura y terminología para aplicarse en la información documentada del sistema de gestión de la calidad de la compañía.





La estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de la compañía. A menudo la estructura y el contenido de la información documentada relacionada con un sistema de gestión de la calidad puede ser más pertinente para sus usuarios si relaciona tanto los procesos operados por la organización como la información mantenida para otros propósitos.


No hay ningún requisito para que los términos utilizados por la compañía se reemplacen por los términos utilizados en este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros para especificar requisitos del sistema de gestión de la calidad. Cenit Seguros pueden elegir utilizar términos que se adecuen a sus operaciones (por ejemplo: utilizar “registros”, “documentación” o “protocolos” en lugar de “información documentada”; o “proveedor”, “socio” o vendedor en lugar de “proveedor externo”).

La Tabla A.1 muestra las principales diferencias en terminología entre esta edición de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros y la edición anterior.

**Tabla A.1 — Principales diferencias en terminología entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008 ISO 9001:2015  
 Productos. Productos y servicios  
 Exclusiones No se utiliza  
 Representante de la dirección No se utiliza

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 28 de 34</b>

(Se asignan responsabilidades y autoridades similares pero ningún requisito para un único representante de la dirección)

Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros  
 Información documentada

Ambiente de trabajo Ambiente para la operación de los procesos

Equipo de seguimiento y medición Recursos de seguimiento y medición

Productos comprados Productos y servicios suministrados externamente

Proveedor externo.

### A.2 Productos y servicios

La Norma ISO 9001:2008 usaba el término “producto” para incluir todas las categorías de salidas. La presente edición de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros utiliza “productos y servicios”. Los “productos y servicios”

incluyen todas las categorías de salidas (hardware, servicios, software y materiales procesados).

### ISO 9001:2015 (traducción oficial)





La inclusión específica de “servicios” pretende destacar las diferencias entre productos y servicios en la aplicación de algunos requisitos. La característica de los servicios es que al menos parte de las salidas se realiza en la interfaz con el cliente. Esto significa, por ejemplo, que la conformidad con los requisitos no puede confirmarse necesariamente antes de la entrega del servicio.


En la mayoría de los casos, productos y servicios se usan juntos. La mayoría de las salidas que las organizaciones proporcionan a los clientes, o que les suministran los proveedores externos, incluyen tanto productos como servicios. Por ejemplo, un producto tangible o intangible puede tener algún servicio asociado o un servicio puede tener algún producto tangible o intangible asociado.

### A.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El apartado 4.2 especifica requisitos para que Cenit Seguros determine las partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad y los requisitos de esas partes interesadas. Sin embargo, el apartado 4.2 no implica la ampliación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad más allá del objeto y campo de aplicación de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros. Como se establece en el objeto y campo de aplicación, Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros es aplicable cuando la compañía necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y que aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros no establece requisitos para que Cenit Seguros considere partes interesadas cuando ha decidido que esas partes no son pertinentes para su sistema de gestión de la calidad. La organización es la que decide si es pertinente para su sistema de gestión de la calidad un requisito particular de una parte interesada pertinente.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 29 de 34</b>

#### A.4 Pensamiento basado en riesgos

El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones previas de esta Norma Internacional, por ejemplo, mediante requisitos para la planificación, la revisión y la mejora. Esta Norma Internacional especifica requisitos para que Cenit Seguros entienda su contexto (véase 4.1) y determine los riesgos como base para la planificación (véase 6.1). Esto representa la aplicación del pensamiento basado en riesgos a la planificación e implementación de los procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4) y ayudará a determinar la extensión de la información documentada.

Uno de los propósitos fundamentales de un sistema de gestión de la calidad es actuar como una herramienta preventiva. Consecuentemente, Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros no tiene un capítulo o apartado separado sobre acciones preventivas. El concepto de acción preventiva se expresa mediante el uso del pensamiento basado en riesgos al formular requisitos del sistema de gestión de la calidad.

El pensamiento basado en riesgos aplicado en Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros ha permitido alguna reducción en los requisitos prescriptivos y su sustitución por requisitos basados en el desempeño. Existe una mayor flexibilidad que en la Norma ISO 9001:2008 en los requisitos para los procesos, la información documentada y las responsabilidades de Cenit Seguros.

Aunque el apartado 6.1 especifica que Cenit Seguros debe planificar acciones para abordar los riesgos, no hay ningún requisito en cuanto a métodos formales para la gestión del riesgo ni un proceso documentado de la gestión del riesgo. Cenit Seguros pueden decidir si desarrollar o no una metodología de la gestión del riesgo más amplia de lo que requiere Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros, por ejemplo, mediante la aplicación de otra orientación u otras normas.


No todos los procesos de un sistema de gestión de la calidad representan el mismo nivel de riesgo en términos de la capacidad de Cenit Seguros para cumplir sus objetivos, y los efectos de la incertidumbre no son los mismos para todas Cenit Seguros. Bajo los requisitos del apartado 6.1, Cenit Seguros es responsable de la aplicación del pensamiento basado en riesgos y de las acciones que toma para abordar los riesgos, incluyendo si conserva o no información documentada como evidencia de su determinación de riesgos.

#### ISO 9001:2015 (traducción oficial)

##### A.5 Aplicabilidad

Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros no hace una referencia a las "exclusiones" en relación con la aplicabilidad de sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad de Cenit Seguros. Sin embargo, la compañía puede revisar la aplicabilidad de los requisitos debido al tamaño o la complejidad de Cenit Seguros, el modelo de gestión que adopte, el rango de las actividades de Cenit Seguros y la naturaleza de los riesgos y oportunidades que encuentre.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 30 de 34</b>

Los requisitos para la aplicabilidad se tratan en el apartado 4.3, que define las condiciones bajo las que la compañía puede decidir que un requisito no se puede aplicar a ninguno de los procesos dentro del alcance de su sistema de gestión de la calidad. Cenit Seguros sólo puede decidir que un requisito no es aplicable si su decisión no tuviera como resultado el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad de los productos y servicios.

### A.6 Información documentada

Como parte de la alineación con otras normas de sistemas de gestión, se ha adoptado un capítulo común sobre “información documentada” sin ningún cambio o adición significativa (véase 7.5). Cuando sea apropiado, el texto de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros se ha alineado con sus requisitos. Consecuentemente, “información documentada” se utiliza para todos los requisitos de documentos.

Donde la Norma ISO 9001:2008 utilizaba una terminología específica como “documento” o “procedimientos documentados”, “manual de la calidad” o “plan de la calidad”, la presente edición de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros define requisitos para “mantener la información documentada”.




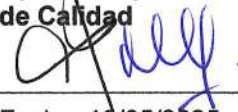
Donde la Norma ISO 9001:2008 utilizaba el término “registros” para denotar los documentos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, esto ahora se expresa como un requisito para “conservar la información documentada”. Cenit Seguros es responsable de determinar qué información documentada se necesita conservar, el periodo de tiempo por el que se va a conservar y qué medios se van a utilizar para su conservación.


Un requisito para “mantener” información documentada no excluye la posibilidad de que Cenit Seguros también podría necesitar “conservar” la misma información documentada para un propósito particular, por ejemplo, para conservar versiones anteriores de ella.

Donde este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros hace referencia a “información” en lugar de “información documentada” (por ejemplo, en el apartado 4.1: “Cenit Seguros debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas”), no hay ningún requisito de que esa información se tenga que documentar. En tales situaciones, Cenit Seguros puede decidir si es necesario o no, o si es apropiado mantener información documentada.

### A.7 Conocimientos de Cenit Seguros

En el apartado 7.1.6 de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros se considera la necesidad de determinar y gestionar los conocimientos mantenidos por Cenit Seguros, para asegurarse de la operación de sus procesos y que puede lograr la conformidad de sus productos y servicios.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 31 de 34</b>

Los requisitos relativos a los conocimientos de Cenit Seguros se introdujeron con el propósito de:

- a) salvaguardar a Cenit Seguros de la pérdida de conocimientos, por ejemplo:
  - por causa de rotación de personal;
  - fracaso a la hora de capturar y compartir información;
- b) fomentar que Cenit Seguros adquiriera conocimientos, por ejemplo:
  - aprendiendo de la experiencia;
  - tutorías;

**ISO 9001:2015 (traducción oficial)**

— estudios comparativos con las mejores prácticas.

**A.8 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Todas las formas de provisión externa de procesos, productos y servicios se tratan en el apartado 8.4, por ejemplo, mediante:

- a) compra a un proveedor, o;
- b) un acuerdo con una compañía asociada, o;
- c) procesos contratados externamente a un proveedor externo.

La contratación externa siempre tiene la característica esencial de un servicio, ya que tendrá al menos una actividad desempeñada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y Cenit Seguros.

Los controles requeridos para la prestación externa pueden variar ampliamente dependiendo de la naturaleza de los procesos, productos y servicios. Cenit Seguros puede aplicar el pensamiento basado en riesgos para determinar el tipo y la extensión de los controles apropiados para los proveedores externos particulares y para procesos, productos y servicios suministrados externamente.

**ISO 9001:2015 (traducción oficial)**

**Anexo B**





(informativo)


**Otras Normas Internacionales sobre gestión de la calidad y sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.**

Las Normas Internacionales descritas en este anexo han sido desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176 para proporcionar información de apoyo para Cenit Seguros que apliquen esta Norma Internacional, y para proporcionar orientación para Cenit Seguros que elijan ir más allá de sus requisitos. La orientación o los requisitos contenidos en los documentos citados en este anexo no aumentan, o modifican, los requisitos de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros.

La Tabla B.1 muestra la relación entre estas normas y los capítulos pertinentes de esta Norma Internacional.

Este anexo no incluye la referencia a normas del sistema de gestión de la calidad específicas de un sector desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b>	
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025	

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 32 de 34</b>

Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros es una de las tres normas fundamentales desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

— ISO 9000 *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros. Los principios de la gestión de la calidad se describen en detalle en la Norma ISO 9000 y se han tenido en cuenta en el desarrollo de Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros. Estos principios no son requisitos por sí mismos, pero constituyen la base de los requisitos especificados en Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros. La Norma ISO 9000 también define los términos, definiciones y conceptos utilizados en esta Norma Internacional.

— ISO 9001 (Este Manual de Gestión de Calidad de Cenit Seguros) especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por la compañía y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a Cenit Seguros tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de Cenit Seguros.

— ISO 9004 *Gestión para el éxito sostenido de la compañía — Enfoque de gestión de la calidad* proporciona orientación para Cenit Seguros que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional, para considerar un rango más amplio de temas que pueden conducir a la mejora del desempeño global de Cenit Seguros. La Norma ISO 9004 incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación para que la compañía sea capaz de evaluar el nivel de madurez de su sistema de gestión de la calidad.

Las Normas Internacionales que figuran a continuación pueden proporcionar asistencia a las organizaciones cuando establecen o buscan mejorar sus sistemas de gestión de la calidad, sus procesos o sus actividades.





— ISO 10001 *Gestión de la Calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de Cenit Seguros* proporciona orientación a Cenit Seguros para determinar que sus disposiciones para lograr la satisfacción del cliente cumplen las necesidades y expectativas del cliente. Su uso puede aumentar la confianza del cliente en la compañía y mejorar la comprensión del cliente sobre lo que espera de la compañía, reduciendo por lo tanto la probabilidad de malentendidos y quejas.


— ISO 10002 *Gestión de la Calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en Cenit Seguros* proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de quejas.

### ISO 9001:2015 (traducción oficial)

al reconocer y tratar las necesidades y expectativas de quienes reclaman y al resolver cualquier queja recibida. La Norma ISO 10002 proporciona un proceso de quejas abierto, eficaz y de uso fácil, incluyendo la formación de las personas. También proporciona orientación para negocios pequeños.

— ISO 10003 *Gestión de la Calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a Cenit Seguros* proporciona orientación para la resolución eficaz y eficiente de los conflictos de forma externa por quejas relacionadas

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno 	<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 12/05/2025	Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Código : O-GG-ISO-01</b> <b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 33 de 34</b>

con productos. La resolución de conflictos proporciona una vía de reparación cuando Cenit Seguros no ponen remedio a las quejas de forma interna. La mayoría de las quejas pueden resolverse exitosamente dentro de Cenit Seguros, sin procedimientos de confrontación.

— ISO 10004 *Gestión de la Calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición* proporciona directrices sobre acciones para aumentar la satisfacción del cliente y para determinar oportunidades de mejora de los productos, procesos y atributos valorados por los clientes. Tales acciones pueden fortalecer la lealtad del cliente y ayudar a conservar clientes.

— ISO 10005 *Sistemas de gestión de la Calidad — Directrices para los planes de la calidad* proporciona orientación para establecer y utilizar planes de la calidad como un medio de relacionar los requisitos del proceso, producto, proyecto o contrato con los métodos y prácticas de trabajo que apoyan la realización del producto. Los beneficios de establecer un plan de la calidad suponen una mayor confianza en que los requisitos se cumplirán, de que los procesos están bajo control y de la motivación que esto puede dar a los que participan activamente.





— ISO 10006 *Sistemas de gestión de la Calidad — Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos* es aplicable a proyectos desde pequeños hasta grandes, de simples a complejos, desde un proyecto individual a uno que es parte de un portafolio de proyectos. La Norma ISO 10006 se utiliza por el personal que gestiona proyectos y que necesita asegurarse de que su organización está aplicando las prácticas contenidas en las normas de sistemas de gestión de la calidad de ISO.


— ISO 10007 *Sistemas de gestión de la Calidad — Directrices para la gestión de la configuración* asiste a Cenit Seguros a aplicar la gestión de la configuración para la dirección técnica y administrativa a lo largo del ciclo de vida de un producto. La gestión de la configuración puede utilizarse para cumplir los requisitos de identificación y trazabilidad del producto especificados en esta Norma Internacional.

— ISO 10008 *Gestión de la Calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para las transacciones de comercio electrónico entre empresa y consumidor* proporciona orientación sobre cómo las organizaciones pueden implementar un sistema eficaz y eficiente de transacciones de comercio electrónico entre empresa y consumidor (B2C ECT, por sus siglas en inglés) y por lo tanto proporcionar una base para que los consumidores aumenten su confianza en las B2C ECT, las organizaciones aumenten la capacidad para satisfacer a los consumidores y ayuden a reducir las quejas y los conflictos.

— ISO 10012 *Sistemas de gestión de las mediciones — Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición* proporciona orientación para la gestión de los procesos de medición y la confirmación metrológica del equipo de medición utilizado para apoyar y demostrar el cumplimiento con los requisitos metrológicos. La Norma ISO 10012 proporciona criterios de gestión de la calidad para un sistema de gestión de las mediciones para asegurarse de que se cumplen los requisitos metrológicos.

— ISO/TR 10013 *Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad* proporciona directrices para el desarrollo y el mantenimiento de la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad. El ISO/TR 10013 puede utilizarse para documentar sistemas de gestión distintos de los de las normas de sistemas de

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 03</b> <b>Código : O-GG-ISO-01</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha : 13/05/2025</b> <b>Pág. : 34 de 34</b>

gestión de la calidad de ISO, por ejemplo, sistemas de gestión ambiental y sistemas de gestión de la seguridad.

— ISO 10014 *Gestión de la calidad — Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos* está dirigida a la alta dirección. Proporciona directrices para la obtención de los beneficios financieros y económicos a través de la aplicación de los principios de la gestión de la calidad. Facilita la aplicación de los principios de la gestión y la selección de métodos y herramientas que permitan el éxito sostenido de la compañía.

### **ISO 9001:2015 (traducción oficial)**

— ISO 10015 *Gestión de la calidad — Directrices para la formación* proporciona directrices para asistir a Cenit Seguros y tratar cuestiones relacionadas con la formación. La Norma ISO 10015 puede aplicarse cuando se requiera orientación para interpretar referencias a “educación” y “formación” dentro de las normas de sistemas de gestión de la calidad de ISO. Cualquier referencia a “formación” incluye todos los tipos de educación y formación.

— ISO/TR 10017 *Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001:2000* explica las técnicas estadísticas que se derivan de la variabilidad que puede observarse en el comportamiento y en los resultados de los procesos, incluso bajo condiciones de aparente estabilidad. Las técnicas estadísticas permiten un mejor uso de los datos disponibles para asistir en la toma de decisiones, y por tanto, ayudar a mejorar continuamente la calidad de los productos y los procesos para lograr la satisfacción del cliente.

— ISO 10018 *Gestión de la calidad — Directrices para la participación activa y la competencia de las personas* proporciona directrices que influyen en la participación activa y la competencia de las personas. Un sistema de gestión de la calidad depende de la participación activa de personas competentes y la forma en la que hayan sido introducidas e integradas en Cenit Seguros. Es crítico determinar, desarrollar y evaluar los conocimientos, las habilidades, el comportamiento y el ambiente de trabajo requerido.

— ISO 10019 *Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios* proporciona orientación para la selección de consultores del sistema de gestión de la calidad y el uso de sus servicios. Proporciona orientación sobre el proceso para evaluar la competencia de un consultor del sistema de gestión de la calidad y proporciona confianza en que los servicios del consultor cumplirán las necesidades y expectativas de Cenit Seguros.

— ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y realización de una auditoría del sistema de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y de un equipo de auditoría. La Norma ISO 19011 pretende que sea aplicada a los auditores, a Cenit Seguros que implementan sistemas de gestión y a Cenit Seguros que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno		<b>Verificado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos		<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General		<b>Aprobado por Comité de Calidad</b> 
Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 12/05/2025		Fecha: 13/05/2025