




Índice

1. PROPOSITO Y ALCANCE.....	2
2. RESPONSABLES.....	2
3. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A CONTROL DOCUMENTAL.....	2
F. Apartado Informes.....	3
G. Apartado Compañía e Informaciones varias:.....	3
H. Estructura de la documentación.....	3
H.1 Procedimientos Operativos:.....	3
H.2 Manuales de Funciones:.....	3
H.3 Políticas.....	4
H.4 Documentos de redacción libre.....	4
I. Encabezado.....	4
Nombre del Documento.....	4
J. Elaboración y Aprobación de Documentos.....	4
J.1 Gerencia General:.....	4
J.2 Directorio o por el Comité de Calidad:.....	5
4. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A SOCIALIZACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	5
5. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A CONFECCIÓN DE ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA.....	6
6. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades).....	7
A. Relacionado a cambios o creación de documentos.....	7
7. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.....	9
8. REGISTROS.....	9

Cuadro de Aprobación:

DOCUMENTO CONTROLADO				
ROL	COLABORADOR	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboración	Lic. Araceli Aguilar	Oficial de Cumplimiento Normativo	16.03.2026	
Verificación	Lic. Enrique Calderon	Auditor Interno	17.03.2026	
Autorización	Lic. Blanca Aveiro	Gerente General	18.03.2026	
Aprobación	Comité de Calidad	Acta de Comité de Calidad N° 7	19.03.2026	-

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de Aprobación: 19/03/2026
	Procedimiento Control Documental	Pág. N° : 2 de 9

1. PROPOSITO Y ALCANCE.

El presente procedimiento tiene como objetivo definir y establecer un sistema para la elaboración, control, socialización de la documentación y la administración y el control de los registros. Quedan englobados en la aplicación de este procedimiento toda la documentación de Cenit Seguros.

El alcance de este procedimiento afecta a todas las áreas de la organización, y servirá como Política de socialización de las normas de control interno.

2. RESPONSABLES.

El Auditor Interno es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este Procedimiento.

El Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos es responsable de las actividades específicas que se desprenden del presente procedimiento.

El Responsable de RRHH y/o Encargado de Servicios Administrativos es encargado de otorgar, durante el proceso de inducción de nuevos colaboradores, los accesos correspondientes a la Intranet institucional y de facilitar la socialización inicial de la documentación general de la compañía (Apartado Documentos – Directrices y Políticas Internas).

Los Gerentes, Jefes y Responsables de Áreas deben garantizar la coordinación para que los colaboradores bajo su dependencia conozcan, comprendan y apliquen los documentos vigentes y aplicables a sus respectivos procesos, así como de promover su actualización cuando corresponda.

Los Gerentes, Jefes y Responsables de Áreas deben realizar la revisión periódica anual, actualización y adecuación de la documentación de su área, conforme a los cambios operativos u organizacionales que se produzcan.

Todos los colaboradores deben conocer, respetar y aplicar la documentación vigente relacionada con las funciones que desempeñan.

3. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A CONTROL DOCUMENTAL.

- A. Cargo de Control Documental del Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros recae sobre el Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos.
- B. Es responsabilidad del Jefe/Responsable del área actualizar y mantener la vigencia de sus Procedimientos Operativos, políticas, reglamentos, lineamientos, instructivos y Manual de Funciones u otros documentos del área, por lo que cuando exista una variación en el mismo o la necesidad de un nuevo documento, debe solicitar el archivo para realizar el cambio o la creación de un nuevo documento a través de mail al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos con copia al Auditor Interno.
- C. El Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos y/o el Auditor Interno en el cumplimiento de sus funciones podrán solicitar o realizar el cambio de los documentos o la creación de nuevos documentos.



- D. Todos los documentos antes de su distribución deben ser aprobados con las firmas correspondientes según se detalla en el apartado J. Aprobación de documentos, del presente procedimiento.
- E. Se considerarán como documentos oficiales y vigentes aquellos que se encuentren publicados en la Intranet institucional. Será responsabilidad de cada gerente, jefe o responsable de área solicitar formalmente al Oficial de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos o al Auditor Interno la carga, actualización o retiro de los documentos correspondientes a su área formalmente vía mail.
- F. **Apartado Informes:** La actualización del apartado de Informes (Producción y Contable) queda a cargo del Jefe de Contabilidad.
- G. **Apartado Compañía e Informaciones varias:** La actualización de los apartados de la Intranet que no correspondan a documentación formal (información institucional, comunicaciones internas, teléfonos internos, cumpleaños, información de agencias, direcciones y teléfonos, entre otros) estarán a cargo de la Encargada de Servicios Administrativos.
- H. **Estructura de la documentación.**


H.1 Procedimientos Operativos: Los textos tienen una estructura que se explica a continuación:

- **INDICE Y CUADRO DE APROBACION:** resumen donde se aprueba el documento.
- **PROPÓSITO Y ALCANCE:** Enlista porqué y para qué de cada documento.
- **RESPONSABILIDADES:** proporciona la unidad organizacional responsable de implementar el documento y de alcanzar el propósito (deben ser expuesto los cargos según organigrama vigente).
- **NORMAS INHERENTES:** detalla cualquier normativa o disposición interna que rige el procedimiento.
- **ACCIONES Y MÉTODOS:** Enlista detalladamente los pasos necesarios. Usa referencias, si es apropiado. Mantiene una secuencia lógica. Menciona cualquier excepción o áreas específicas de atención.
- **DOCUMENTOS Y REFERENCIAS:** Identifica los documentos que fueron referenciados (mencionados) en el documento o que están asociados con la utilización del documento.
- **REGISTROS:** Identifica los registros que son generados como resultado de la utilización del documento y donde serán retenidos (resguardados). Los Registros deben contar con los siguientes datos:

Código	Nombre del Registro	Área donde serán retenidos	Medio de Retención (Papel/Electrónico/Ambos)	Tiempo de Retención
--------	---------------------	----------------------------	--	---------------------

H.2 Manuales de Funciones: Los textos tienen una estructura que se explica a continuación:

- **INDICE Y APROBACION:** resumen donde se aprueba el documento.
- **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:** determina Área y Misión del Puesto. Se debe mencionar el nombre del cargo.
- **NIVELES DEL CARGO:** Detalla el nivel jerárquico administrativo dentro de la compañía (Gerencia, Subgerencia, Jefatura, Encargado, Asistente, Auxiliares)
- **RELACIONES DEL PUESTO:** identifica a quién reporta y a quién supervisa.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de Aprobación: 19/03/2026
	Procedimiento Control Documental	Pág. N° : 4 de 9

- **FUNCIONES DEL CARGO:** detalla todas las funciones que se realizan en el cargo con la frecuencia que lo realiza.
- **PERFIL DEL CARGO:** enlista detalladamente los requisitos para ocupar el cargo: Formación, Experiencia laboral, Idiomas, Informática, Conocimientos y habilidades relevantes.
- **ATRIBUCIONES:** identifica la competencia para hacer algo que tiene la persona en función de su cargo.
- **INDICADORES DE GESTIÓN:** identifica los valores medibles para determinar la eficacia en el logro de los objetivos establecidos.

H.3 Políticas Los textos tienen una estructura que se explica a continuación:

- **INDICE Y APROBACION:** resumen donde se aprueba el documento.
- **PROPÓSITO:** detalla la finalidad y el objetivo del documento.
- **RESPONSABILIDADES:** proporciona la unidad organizacional responsable de implementar el documento y de alcanzar el propósito (deben ser cargo del organigrama vigente).
- **NORMAS INHERENTES:** detalla cualquier normativa o disposición interna que rige el procedimiento.
- **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:** detalla y enuncia las políticas.

H.4 Documentos de redacción libre: reglamentos, lineamiento, instructivos, entre otros, pero deben respetar el nivel de aprobación correspondiente necesario.

I. Encabezado.

El formato del encabezado de todas las documentaciones, se observa a continuación:

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de Aprobación :00/00/0000
	Nombre del Documento	Pág N°. : 4 de 9

J. Elaboración y Aprobación de Documentos.

El formato de texto de los documentos debe ser tipo de Fuente Arial tamaño 12 para el cuerpo. Todo documento se elabora y se aprueba por el personal autorizado antes de su distribución.

J.1 Gerencia General: Para los Procedimientos u otros documentos relacionado a operativa no alcanzados por el Sistema de Gestión de Calidad se establece que:

- La Elaboración corresponde al Jefe / Responsables, Gerentes de áreas, al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o al Auditor Interno.
- La Revisión o Verificación corresponde al Jefe del área, al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o al Auditor Interno.
- La Autorización corresponde al Gerente de área.
- La Aprobación corresponde al Gerente General.



J.2 Directorio o por el Comité de Calidad: Para el caso de un documento que debe ser aprobado por el Directorio o por el Comité de Calidad, se realiza de la siguiente manera:

- La Elaboración corresponde al Jefe / Responsable, Gerente del área, al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o al Auditor Interno.
- La Revisión o Verificación corresponde al Gerente del área, al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o al Auditor Interno.
- La Autorización corresponde al Gerente General o Gerente de Área.
- La Aprobación corresponde al Directorio por medio de: Acta o al Comité de Calidad.

La evidencia de aprobación de los documentos se realizará mediante la firma de los responsables en la "hoja de aprobación" del documento ubicada al inicio del mismo donde conste el índice del documento. El documento "vigente" siempre será el publicado en la Intranet institucional.


ROL	COLABORADOR	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboración				
Verificación				
Autorización				
Aprobación				

Uso exclusivo de CENIT DE SEGUROS S.A. ©

Obs: En situaciones de carácter urgente e inmediato, el Gerente, Jefe o Responsable de área puede solicitar cambios operativos mediante un Memo Membretado Oficial dirigido al estamento de aprobación. Este memo actúa como aprobación preliminar, hasta que se genere y apruebe la siguiente actualización formal del documento.

4. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A SOCIALIZACIÓN DE CONTROL INTERNO.

- A. Se deberán seguir los lineamientos aprobados por el Directorio expuestos en la Intranet de manera a ser asimilado por la estructura organizacional.
- B. Este procedimiento diseña las pautas a seguir para el sistema de comunicación de todo el personal de la institución en el cumplimiento del rol de control interno.
- C. Se deberá asegurar la coordinación de las actividades entre las distintas áreas por medio de las resoluciones tomadas en los distintos comités auxiliares de la Compañía.
- D. Este procedimiento dictamina el compromiso con el Control Interno que debe asumir la Compañía.
- E. Mediante el Procedimiento de Auditoría Interna y Procedimiento de Gestión de Riesgo Operacional, se asegura la corrección de problemas detectados y la suficiente provisión de documentaciones e informaciones necesarias para el cumplimiento del rol del control interno.
- F. La Cultura de Control Interno de la Compañía se encuentra detallada y diseminada mediante los Manuales de Funciones de cada colaborador, Manuales de Gestión Integral de Riesgos contenidos en la gestión de los

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de Aprobación: 19/03/2026
	Procedimiento Control Documental	Pág. N° : 6 de 9

diferentes riesgos, Lineamientos, Políticas Operativas, Procedimientos Operativos vigentes.

- G. Este procedimiento se encuentra alcanzado por el sistema de gestión de calidad de Cenit Seguros, y es utilizado para documentos alcanzados y para documentos operativos.
- H. Parámetros de seguridad para documentos para todos los documentos publicados en la Intranet:
- No pueden ser modificados.
 - No pueden ser impresos.(Salvo Formularios)
 - No se puede eliminar
 - Solo podrán ser modificados o eliminados por la Encargada de Control documental Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno.
 - Deben estar disponible dentro del sitio Intranet en una carpeta particular para documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros.
 - Las versiones obsoletas deben ser resguardas por la Encargada de Control documental Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno.
 - Los documentos editables para las actualizaciones correspondientes en formato Word, debe tener la leyenda con marca de agua (Copia no controlada).
 - La modificación de documentos o la generación de nuevos documentos solo puede ser realizado por los dueños de cada proceso que le corresponde dentro del documento.
 - Es responsabilidad de cada Gerencia de Área, Jefatura o Encargado la revisión y actualización constante de los documentos de sus procesos.
 - Las modificaciones serán realizadas por las Jefaturas o Encargados de procesos, con revisión de su Gerencia de área o áreas afectadas.
 - Los cambios por errores ortográficos o de forma no necesitan un cambio de versión.
 - Toda la documentación debe respetar los cargos según manual de funciones y organigrama vigente.
 - La actualización de los documentos aprobados debe realizarse a más tardar 24 horas después de su aprobación y entran en vigencia en ese mismo horario, salvo aprobaciones de vigencias en forma concreta.
 - El Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos y/o Auditor Interno son responsables de mantener ordenado y actualizado los documentos vigentes y los obsoletos en archivos digitales, impresos y en la intranet.

5. NORMAS INHERENTES RELACIONADAS A CONFECCIÓN DE ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA.

- A. Es un sistema que permite identificar la cadena de mando, cómo se agrupan los colaboradores, bajo qué departamentos y relaciones jerárquicas de la plantilla.
- B. El tipo de organigrama a ser utilizado es el jerárquico o de línea, expresado de forma horizontal hasta la penúltima línea y la última de forma vertical, que corresponde a la simbolización gráfica del principio de unidad de mando.
- C. Las figuras corresponden a:
- Rectángulo: Representa los niveles de la autoridad y responsabilidad de toda la compañía. Y contienen la información de los nombres de los cargos.



- Líneas de Conexión continua: Representan las relaciones de superiores y subordinados dependientes de la compañía.
 - Líneas de Conexión por guiones: Representan las relaciones de superiores y subordinados independientes (Asesorías) de la compañía.
- D. Todo el organigrama debe tener como respaldo los manuales de funciones aprobados por el estamento correspondiente o contratos con funciones específicas en su defecto.
- E. Para cargos nuevos que no posean Manual de Funciones previamente redactado, es responsabilidad del Superior Inmediato la creación del documento para posteriormente su inclusión en el organigrama.
- F. Para la actualización y modificación del organigrama se debe modificar y aprobar por el estamento correspondiente primeramente los manuales de funciones nuevos o modificados.
- G. El documento Organigrama debe ser confeccionado en base a este procedimiento y ser aprobado por el Directorio de la compañía por medio de un acta.

6. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades).

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

A. Relacionado a cambios o creación de documentos.

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
1.	Solicitud de Cambios en Documentos o generación de documentos nuevos	Jefe, Responsable, Gerente del área afectada Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos, Auditor Interno	1. Identifica una mejora a aplicar en documento vigente de su área, o la necesidad de uno nuevo. 2. Solicita vía email el archivo original en Word editable (o la creación del documento), en su última versión al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos, con copia al Auditor Interno, en donde especifica el nombre del documento. Nota 1: En caso de que la Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno, identifiquen mejoras dentro de sus funciones, modifica directamente el documento vigente o elabora nuevo documento.
2.	Recepción de solicitud de Cambios en Documentos	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno	Recibe vía email pedido de documento a actualizar para nuevas versiones y remite el archivo a editar por el mismo medio al sector solicitante.
3.	Modificación de documentos	Jefe, Responsable, Gerente del área afectada, Oficial de Cumplimiento Normativo y	1. Recibe el archivo Word del documento vigente, para las modificaciones correspondientes en base a lo solicitado por el Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno. 2. Realiza las modificaciones en base a este procedimiento en conjunto a su Gerencia de Área para su verificación y visto bueno del mismo.



Nº	Actividad	Responsable	Tareas
		Riesgos, Auditor Interno.	<p>3. Remite al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno con copia a su Gerencia de área o Gerencia General.</p> <p>Nota 1: Si son cambios de oficio por parte del Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno, del documento vigente o nuevo, analiza el mismo modifica y remite a su Gerencia de Área o Gerencia General para verificación y visto bueno del mismo.</p>
4.	Recepción y visto bueno de la Solicitud de Cambio a documentos vigentes o nuevos	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos o Auditor Interno	<p>1. Recibe vial email el documento correspondiente para su verificación en base a este procediendo desde el punto de vista de su formato, no así del contenido.</p> <p>Si está conforme: Imprime y deriva el documento al nivel de aprobación correspondiente según Norma Inherente.</p> <p>Si no está conforme: Remite vía email al solicitante de cambios para la corrección y remisión de vuelta para su verificación.</p>
5.	Aprobación o Rechazo de documentos	Nivel de Aprobación correspondiente	<p>1. Evalúa documentos presentados por los encargados de procesos</p> <p>Si están conforme: Aprueba el mismo, firma la hoja de aprobación del documento y el Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos (Encargado Control Documental) o Auditor Interno, sigue proceso.</p> <p>Si no está Conforme: 1. Rechaza el mismo y Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos (Encargado Control Documental) o Auditor Interno, remite de vuelta al encargado de proceso correspondiente, comunicando la resolución tomada.</p>
6.	Trasmisión de Documentos.	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<p>1. Actualiza archivo de documentos impresos.</p> <p>2. Archiva documentos obsoletos impresos y electrónicos.</p> <p>3. Remite vía email al área de TI para su actualización en el sitio Intranet respectivo.</p> <p>4. Comunica la nueva edición vía email general.</p> <p>5. Cuando algún colaborador no tenga acceso al sistema informático, la trasmisión de documentos, se realiza en formato físico, dejando como evidencia de la entrega el acuse de una copia del mismo.</p>
7.	Registro y Archivo	Oficial de Cumplimiento Normativo y	<p>1. Actualiza el "Listado de Documentos Vigentes" para documentos ubicado en la carpeta digital "Control Interno", en donde se identifican los documentos emitidos, sus fechas de aprobación y versión correspondiente.</p>



CENIT S.A. DE SEGUROS

**Fecha de
Aprobación: 19/03/2026**

Procedimiento Control Documental

Pág. N° : 9 de 9

Nº	Actividad	Responsable	Tareas
		Riesgos o Auditor Interno	2. Mantiene los originales de los documentos con las firmas de aprobación.

7. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.

- Manuales de Funciones de cada colaborador,
- Manuales de Gestión Integral de Riesgos contenidos en la gestión de los diferentes riesgos,
- Lineamientos,
- Políticas Operativas,
- Procedimientos Operativos.
- Instructivos
- Reglamentos

8. REGISTROS.

Los registros (Formularios) generados como resultado de la utilización del presente documento son:

Código	Nombre del Registro	Área donde serán retenidos	Medio de Retención (Papel / Electrónico / Ambos)	Tiempo de Retención
N/A	Listado de Documentos Vigentes	Control Interno.	Electrónico	3 años