



1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer el lineamiento para ejecutar las auditorías de Gestión de Calidad de Cenit **y su presentación al Comité de Calidad y/o Directorio.**

2. RESPONSABLES

La Gerencia General es la responsable del cumplimiento de las actividades específicas que se derivan del presente procedimiento.

El Auditor Líder es responsable de dar seguimiento a la gestión de Auditorías Internas de Calidad.

El Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos es responsable de apoyar en las tareas necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.

El Comité de Calidad, Representante de la Dirección y los Auditores Internos de Calidad conjuntamente también con los auditados son responsables del cumplimiento de este procedimiento.

Los auditados u otras áreas necesarias son responsables de proveer toda la documentación solicitada por los Auditores Internos de Calidad, en los casos en donde son solicitados.

3. NORMAS INHERENTES

3.1. Los Auditores internos serán propuestos por el Auditor Interno y/o el responsable **Oficial** de Cumplimiento Normativo y Riesgos.

3.2. La elección de los auditores se dará en base a su experiencia en la compañía, y su capacidad para discernir las cuestiones relacionadas al sistema de gestión de calidad.

3.3. Los auditores internos pueden pertenecer a cualquier área de la compañía.

3.4. Los Auditores de Calidad deben tener conocimiento del sistema de gestión de calidad de la compañía.

3.5. El Auditor Líder es responsable de la capacitación en el sistema de gestión de calidad de la compañía y en la preparación inicial de las auditorías **conjuntamente con la Encargada de Control Documental.**

3.6. El Auditor Líder es responsable de las evaluaciones de los Auditores de forma anual.

3.7. Los auditores internos pueden postularse al cargo de auditor interno de calidad.

3.8. El Auditor Líder es responsable de la programación de las auditorías de calidad.




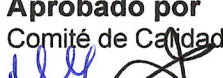
Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025



CENIT S.A. DE SEGUROS
Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad

Versión : 03
Código : P-GG-ISO-07
Fecha : 17/06/2025
Pág. : 2 de 7

- 3.9.** Las Auditorías de calidad deben abarcar los procedimientos alcanzados por el sistema y los documentos propios del sistema de gestión de calidad.
- 3.10.** Las Auditorías de calidad abarcan todas las agencias y CAC de la compañía o las áreas que afectan a los procedimientos respectivos.
- 3.11.** Los objetivos de las auditorías es la verificación de la correcta implementación y gestión del sistema de gestión de calidad de la compañía.
- 3.12.** En las auditorías de calidad se deben definir las Conformidades, No Conformidades y Oportunidades de Mejora del sistema.
- 3.13.** Los Criterios de las auditorías están en base al Manual de Gestión de Calidad de la Compañía.
- 3.14.** Se podrán realizar auditorías no programadas o de seguimiento a los procesos o al sistema mismo.
- 3.15.** El Auditor Líder debe realizar la programación de las fechas de la auditoría con posibilidad de reprogramarlas en caso necesario.
- 3.16.** El Auditor Líder realiza la convocatoria a los Auditores Internos pudiendo reemplazarlos en caso necesario, antes de las fechas de la auditoría.
- 3.17.** Las etapas de la auditoría de calidad son, preparación de la auditoría, reunión de apertura y cierre, ejecución de la auditoría con recopilación de las muestras, generación de hallazgos, exposición de hallazgos con los auditados, reunión de cierre, generación de informe de auditorías.
- 3.18.** Las Auditorías de Calidad también podrán hacerse de oficio según necesidad del Auditor Líder o de la Oficial de Cumplimiento Normativo en base a denuncias recibidas, a solicitud del Directorio y/o del Comité de Control de Calidad, por medio de Formulario de SAC o Reporte de Producto No Conforme.
- 3.19.** Las Auditorías de Calidad pueden realizarse en cualquier área de la compañía no necesariamente alcanzadas por el Sistema de Gestión de Calidad, pero indefectiblemente deben empezar en las mismas, teniendo acceso el Auditor Líder, la Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos y los auditores a todos los documentos necesarios, datos del sistema, archivos físicos de la compañía o de los departamentos, potestad de verificaciones insitu dentro y fuera de la compañía, entrevistas con los colaboradores o averiguaciones con terceros, para cumplir su cometido.
- 3.20.** Los auditados tienen la obligación de proveer todos los datos y documentaciones solicitados para la auditoría. Se podrán tomar imágenes fotográficas en los equipos celulares del Auditor Interno y la Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos en apoyo a la auditoría, dentro y fuera de la compañía.
- 3.21.** Los Auditores de Calidad, el Auditor Líder y el Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos son responsables de las evaluaciones de los hallazgos detectados.

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno 	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General 	Aprobado por Comité de Calidad 
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025



3.22. El resultado de la auditoría será presentado en informes de Auditoría de Calidad impresos en sesión presencial, virtual o mixta (presencial y virtual) del Comité de Calidad/ Directorio, en sus direcciones de emails corporativos o particulares.

3.23. Los planes de acción tomados en reunión del Comité de Calidad/Directorío podrán ser registrados de forma manuscrita en el momento y ratificados con firma por los presentes, y los miembros de la reunión que se encuentren de forma virtual darán su consentimiento a viva voz y las mismas podrán ser registradas en informes, con la aclaración de que su presencia fue virtual. Los planes de acción emitidos por cada uno de los miembros cuando el informe fue remitido por email serán ratificados en la próxima reunión del comité de control de calidad y/o Directorío.

3.24. En las auditorías de calidad se deben recomendar los planes de acción y en base a su aprobación por el estamento correspondiente, se comunicará a los afectados con una fecha tope de realización, quedando los encargados del mismo responsables de gestionar. No es responsabilidad del Auditor Líder ni del Oficial de Cumplimiento y Riesgos hacer el seguimiento del cumplimiento de las fechas correspondientes a los planes de acción, pudiendo ser esos planes de acción objetos de próximas auditorías de Calidad.

3.25. Integrantes del Comité de Calidad:

- Auditor Líder
- Gerencia General
- Gerencia Administrativa
- Gerencia de Siniestros
- Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos/Encargada de Control Documental
- Presidente del Directorío, Miembros del Directorío o Accionistas designados por el Directorío.
- Asesor de Control Interno.

4.1 Relacionado a Preparación y Realización de Auditorías de Calidad.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Preparación de la Auditoría	Equipo Auditor	Recibe vía email la convocatoria y el área a auditar del auditor interno. Realiza el Listado de Verificación con el Auditor Interno.
2. Reunión de apertura.	Equipo Auditor	Completa el formulario de apertura y cierre.
3. Ejecución de Auditoras	Equipo Auditor	Ejecuta Lista de Verificación de forma insitu. Registra muestras tomadas y evidencia de los hallazgos. Comparte Hallazgos con los Auditados.
4. Reunión de Cierre	Equipo Auditor	Expone los hallazgos tomados en las respectivas muestras.

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno	2	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	4	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	1	Aprobado por Comité de Calidad	1
Fecha: 13/06/2025		Fecha: 13/06/2025		Fecha: 17/06/2025		Fecha: 17/06/2025	



		Hace firmar el formulario de Apertura y Cierre
5. Informe de Auditoría	Equipo Auditor	Completa el formulario de Informe de Auditoría. Remite al Auditor Líder vía email o impreso.
6. Revisión de Informe de Auditoría	Auditor Líder	Verifica Informe de Auditoría, realiza correcciones o aclaraciones necesarias. Hacer firmar informe a Auditores en caso de que sea impreso. Remite a auditados para completar comentarios necesarios vía email.
7. Revisión de Informe de Auditoría	Auditados	Verifican Informe de Auditoría completan comentarios en caso necesario y firman en caso de que sea impreso. Remite Informe al Auditor Líder

4.2 Proceso de presentación al Comité de Calidad.

Actividad	Responsable	Tareas
1.Convocatoria a reunión de Comité de Calidad	Auditor Líder	Luego de cada auditoría de calidad coordina fecha de reunión con el Comité de Calidad.
2.Presentación de Informes de Auditoría	Auditor Líder	Presenta Informes al Comité de Calidad, según norma inherente de tipo de reunión.
3.Toma de decisión sobre auditorías de calidad	Comité de Calidad	En base a las informaciones recibidas, verifican la adecuación de los procedimientos y el sistema de gestión de calidad. Toma decisiones sobre los hallazgos presentados.
4.Comunicación de acciones a tomar	Auditor Líder	Toma nota de las decisiones tomadas en el Informe de Auditoría. Comunica a los afectados de las decisiones tomadas vía email. Y establece con ellos los plazos de proceso para corrección de las acciones solicitadas
5.Correcciones de acciones tomadas	Auditados	Ejecutan las decisiones tomas por el Comité de Calidad.

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025



4.3. Relacionadas a Auditorías de Calidad Extraordinarias sobre SAC o RPNC sobre Denuncias. (Fuera del Plan de Auditorías de Calidad).

Actividad	Responsable	Tareas
1. Envío de denuncias o Solicitud de Auditorías Extraordinarias.	Sector Solicitante o Denunciante.	<p>Envía el pedido de SAC o RPN o la denuncia, vía mail a la dirección controlinterno@cenit.com.py pudiendo acercar como complemento alguna documentación respaldatoria de la situación.</p> <p>Nota 1: El denunciante puede ser cualquier persona, interna o externa a la institución, las denuncias se podrán realizar desde email de la institución o email privados.</p> <p>Nota 2: Esta dirección de email estará disponible en la página Web de la compañía.</p> <p>Nota 3: Por el email se deberá tener mínimamente un relatorio de la denuncia para interpretación de la situación denunciada.</p>
2. Preparación de la Auditoría Interna de Denuncias.	Auditor Líder y Encargada de Control Documental.	<p>Da acuse de recepción al email por el mismo medio y si tiene documentación le da recepción a la copia de la documentación recibida.</p> <p>Ejecutar auditorías de Calidad extraordinarias sobre SAC y RPNC o las denuncias recibidas en cualquier momento del ejercicio económico, con apoyo de los Auditores de Calidad en caso necesario, en base al apartado anterior.</p>
3. Ejecución de Auditorías	Auditor Líder y Encargada de Control Documental.	<p>Ejecuta análisis de la Auditoría, con la lista de Verificación correspondiente cotejando toda la documentación y datos con los Informes de Auditoría, con averiguaciones complementarias en caso necesario.</p> <p>Registra muestras tomadas y evidencia de los hallazgos, en base a Normas, Políticas, Reglamentos, Procedimientos y toda documentación necesaria para el proceso auditado.</p> <p>Registra muestras tomadas insitu.</p>

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025







CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad

Versión : 03
Código : P-GG-ISO-07
Fecha : 17/06/2025
Pág. : 6 de 7

		<p>Elabora o verifica Informe de Auditoría para su presentación al Comité de Calidad/Directorio, o remisión por mail.</p> <p>Nota 1: La presentación del informe se puede dar de forma presencial en la reunión de los estamentos mencionados (además de tener la posibilidad de asistir de forma virtual a algunos miembros que solicitan).</p> <p>Nota 2: Las Auditorías de Calidad inicialmente se realizan de forma confidencial.</p> <p>Nota 3: El Auditor Líder coordina reunión con los estamentos correspondientes.</p>
4. Reunión de toma de decisiones sobre auditorías	Comité de Calidad / Directorio.	<p>Analiza las situaciones detectadas y toma decisiones como planes de acción, para corregir la situación, las cuales son asentadas en minutas o informes, impresos o por email.</p> <p>Nota 1: Estos estamentos pueden solicitar descargo de las personas o responsables afectados. Si es solicitado el mismo reingresa el informe de auditorías de calidad con el descargo correspondiente y reinicia en el paso anterior.</p>
5. Comunicación de planes de acción	Auditor Líder y Encargada de Control Documental.	Comunica vía email o memos impresos los planes de acción tomados con fecha tope de gestión para seguimientos en casos necesarios a auditados.
6. Gestión de planes de acción	Auditados o responsables designados.	<p>Reciben vía email o memos impresos los planes de acción aprobados por el Comité de Calidad/Directorio.</p> <p>Ejecutan planes de acción en base a la fecha tope de gestión.</p> <p>Comunican al Auditor Interno la ejecución de los planes de acción.</p>

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno 	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General 	Aprobado por Comité de Calidad 
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025



5.DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

N/A

6.REGISTROS

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

Código	Nombre del Registro	Área donde serán retenidos
N/A	Formulario de Apertura y Cierre	Auditor Líder
N/A	Lista de Verificación	Auditor Líder
N/A	Informe de Auditoría	Auditor Líder

Elaborado por Enrique Calderón Auditor Interno	Verificado por Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 13/06/2025	Fecha: 13/06/2025	Fecha: 17/06/2025	Fecha: 17/06/2025