



**CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS**

**Procedimiento Solicitud de Acción  
Correctiva y Reporte de Producto No  
Conforme**

**Versión : 01  
Código : P-GG-ISO-02  
Fecha : 13/03/2024  
Pág. : 1 de 3**

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer el lineamiento para iniciar, ejecutar, dar seguimiento y cierre a las acciones de mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros.

Además, aplica cuando se verifican Servicios no Conformes con las indicaciones respectivas para productos y servicios de la compañía.

## 2. RESPONSABLE

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 las acciones correctivas y de mejora para la eficacia del sistema de gestión de calidad de la compañía.

Las áreas afectadas son responsables de las acciones correctivas y de mejoras que se generan.

## 3. NORMAS INHERENTES

### Relacionados a Acciones Correctivas y de Mejora.

**3.1.** Este procedimiento se aplica cuando se detectan no conformidades, potenciales riesgos y oportunidades de mejora del sistema de gestión de calidad de Cenit Seguros.

**3.2.** El hallazgo de las situaciones puede ser catalogado como potenciales riesgos por lo cual serán gestionados por los manuales y procedimientos de gestión de riesgos.

**3.3.** Para el levantamiento de las situaciones detectadas se utilizará el Formulario de Solicitud de Acción Correctiva. Las mismas podrán detectarse por medio de auditorías de calidad, reclamos de clientes, o reclamos internos.

**3.4.** Cualquier miembro de la compañía puede generar una Solicitud de Acción Correctiva.

**3.5.** Las Solicitudes de Acción Correctivas son generadas por cuestiones o procesos alcanzados por el Sistema de Gestión de Calidad.

**3.6.** Para la generación del la Solicitud de Acción Correctiva se tiene el formulario habilitado para el efecto.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b>
Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024

Uso exclusivo de CENIT SEGUROS DE SEGUROS S.A. ©



**CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS**

**Procedimiento Solicitud de Acción  
Correctiva y Reporte de Producto No  
Conforme**

**Versión : 01  
Código : P-GG-ISO-02  
Fecha : 13/03/2024  
Pág. : 2 de 3**

**3.7.** El Auditor Líder realiza en análisis preliminar con los afectados y de las causas de la generación del formulario para determinar su necesidad de remisión al comité de calidad.

**3.8.** Con las decisiones tomadas por el Comité de Calidad se realiza la ejecución de acciones, seguimiento y cierre de las mismas.

**Relacionados a Reporte de Producto NO Conforme.**

**3.9.** Producto o servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos por la compañía en los diferentes documentos respectivos.

**3.10.** Cualquier miembro de la compañía está autorizado a generar el reporte de producto no conforme en base a los requisitos determinados del mismo.

**3.11.** Para generar el reporte se tiene el formulario respectivo.

**3.12.** El Auditor Líder realiza en análisis preliminar con los afectados y de las causas de la generación del formulario para determinar su necesidad de remisión al comité de calidad.

**3.13.** Con las decisiones tomadas por el Comité de Calidad se realiza la ejecución de acciones, seguimiento y cierre de las mismas.

**4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Relacionados a Solicitud de Acción Correctiva y Reporte de Producto NO Conforme.

<b>1. Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	<b>Generado de Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	Completa el formulario de Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme. Remite al Auditor Líder.
<b>2. Revisión de Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	<b>Auditor Líder</b>	Verifica Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme, realiza correcciones o aclaraciones necesarias. Remite a auditados para completar comentarios necesarios.
<b>3. Revisión de Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	<b>Afectados</b>	Verifican Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme completan comentarios en caso necesario y firman. Remite Informe al Auditor Líder.

**4.1. Proceso de presentación al Comité de Calidad.**

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b>
Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024



**CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS**

**Procedimiento Solicitud de Acción  
Correctiva y Reporte de Producto No  
Conforme**

**Versión : 01**  
**Código : P-GG-ISO-02**  
**Fecha : 13/03/2024**  
**Pág. : 3 de 3**

Actividad	Responsable	Tareas
<b>1. Convocatoria a reunión de Comité de Calidad</b>	<b>Auditor Líder</b>	Luego de la verificación y análisis de Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme coordina fecha de reunión con el Comité de Calidad.
<b>2. Presentación Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	<b>Auditor Líder</b>	Presenta Informes al Comité de Calidad.
<b>3. Toma de decisión sobre Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme</b>	<b>Comité de Calidad</b>	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.
<b>4. Comunicación de acciones a tomar</b>	<b>Auditor Líder</b>	Toma nota de las decisiones tomadas en la Solicitud de Acción Correctiva / Producto NO Conforme. Comunica a los afectados de las decisiones tomadas. Y establece con ellos los plazos de proceso para corrección de las acciones solicitadas.
<b>5. Correcciones de acciones tomadas</b>	<b>Auditados</b>	Ejecutan las decisiones tomadas por el Comité de Calidad.

#### 4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.

N/A

#### 5. REGISTROS.

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

Código	Nombre del Registro	Área donde serán retenidos
N/A	Solicitud de Acción Correctiva	Auditor Líder
N/A	Reporte de Producto NO Conforme	Auditor Líder

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por Comité de Calidad</b>
Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024	Fecha: 13/03/2024

Uso exclusivo de CENIT SEGUROS DE SEGUROS S.A. ©