



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 1 de 42

Procedimiento de Siniestros

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como propósito establecer y definir los pasos a seguir por la Compañía en el proceso de gestión de siniestro.

El alcance del presente procedimiento es para el área de Siniestros y ~~Servicios Administrativos~~. **Compras de Repuestos.**

2. RESPONSABLES

El Gerente de Siniestro **y el Gerente Administrativo** es **son** responsables de que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

La Jefatura de Siniestros es responsable que se cumpla las actividades específicas que se desprenden del presente procedimiento.

Los demás cargos son responsables de cada uno de los apartados de este procedimiento, Auxiliares de Siniestros Tomadores de Denuncias 1 y 2, Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes, **Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes 2**, Auxiliar de Siniestros Pagos y Archivo, Auxiliar de Siniestros Inspector, ~~Asistente de Siniestros~~, **Auxiliar de Compras de Repuestos**, ~~Auxiliar de Servicios Administrativos~~, ~~Asistente de Servicios Administrativos~~, ~~Gerencia de Calidad~~, Auxiliar 2 de Tesorería, Jefatura de Tesorería y Gerencia Administrativa, Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC, ~~Encargados de Agencia Digital~~, Consejo de Siniestros, Asesoría Jurídica Externa, Escribanía **y Encargado de Compras de Repuestos.**

3. NORMAS INHERENTES

3.1. El nivel de autorización **y aprobación** de los siniestros en base a contratos (indemnizaciones, mano de obra, repuestos, reembolsos) de todas las secciones de la compañía, se encuentra definido a continuación:

Montos	Autorización	Secciones
Superior a Gs. 50.000.000	Gerencia General	Todas las secciones
Hasta Gs. 50.000.000	Gerencia de Siniestro	Todas las secciones (Sección automóvil; órdenes de talleres, indemnizaciones y reembolsos).
Hasta Gs. 50.000.000	Gerencia Administrativa	Solo Sección Automóviles (solo órdenes de repuestos)
Hasta Gs. 30.000.000	Gerencia de Calidad Encargado de Compras de Repuestos	Solo Sección Automóviles (solo órdenes de repuestos)
Hasta Gs.30.000.000	Jefe de Siniestro	Todas las secciones (Sección automóvil: órdenes de talleres, indemnizaciones y reembolsos)

Elaborado por Gustavo Díaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 2 de 42

Procedimiento de Siniestros

Hasta Gs. 20.000.000	Asistente Encargado de Siniestros	Todas las secciones (Sección automóvil: órdenes de talleres, indemnizaciones y reembolsos).
Hasta Gs. 5.000.000 10.000.000	Asistente de Servicios Administrativos Auxiliar de Siniestros – Emisor de Órdenes 2	Solo Sección Automóviles (solo órdenes de repuestos) Todas las secciones (Sección automóvil: órdenes de talleres, indemnizaciones y reembolsos)

3.1.1 Los Niveles de autorización para atenciones comerciales de siniestros (Autorización de Cobertura Adicionales al contrato) son Gerencia General, Presidente del Directorio.

3.1.2 ~~Utilizar el Módulo de Pagos Graciables para atenciones comerciales en todos los casos.~~ Se marca el siniestro como "rechazable" cuando será gestionado por atención comercial.-

3.2 Medios habilitados para recibir denuncias de Siniestros de todas las secciones para asegurados o terceros: (Agentes no pueden tramitar)

- Papel Físico.
- Email denuncias@cenit.com.py
- WhatsApp Agencia Digital 021550380 (Toma de denuncias).
- APP Web de denuncias de Asegurados.

Observación: ningún Agente de Seguro está autorizado a tomar denuncias.

3.3 Lugares de recepción de legajos de denuncias de Siniestros de todas las secciones para asegurados y terceros:

- Casa Central con los Auxiliares de Siniestros Tomadores de Denuncias
- Agencias con los Encargados y Auxiliares.
- CAC (Centro de Atención al Cliente) con los Encargados.
- Agencia Digital.
- Email denuncias@cenit.com.py

3.4 Medios habilitados para recepción de presupuestos de cobertura de Siniestros para casos de casa matriz, agencias y CAC:
presupuestos@cenit.com.py.

~~Las agencias y CAC tienen asignados sus propios correos para la remisión de presupuestos.~~

3.5 Miembros del Consejo de Siniestros y Funciones:

- Funciones: Aprobar o Rechazar denuncias de Siniestros que necesitan un análisis más exhaustivo y dentro de los términos de cada contrato.
- Miembros: Presidente del Directorio, Gerencia General, Gerencia de Siniestros, ~~Gerencia~~

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 3 de 42

~~Comercial, Gerencia Técnica, Gerencia Administrativa, Jefe de Siniestros, Encargado de Recupero.~~ **Asesor de Siniestros y Encargado de Agencias.**

3.6 Plazo de presentación de denuncia de siniestros por parte de asegurados o terceros:

- Denuncia dentro del plazo normal: hasta 3 días corridos. **Si el último día cae en domingo o feriado, se pasa para el siguiente día hábil.**
- Denuncia fuera del plazo normal: más de 3 días corridos (a menos que sea avisado por el asegurado vía email denuncias@cenit.com.py, Agencia Digital u otro medio **oficial**).
- Denuncias dentro del plazo normal para terceros: hasta 2 años de la ocurrencia del siniestro.

Para los seguros patrimoniales, una vez presentada toda documentación exigible, los derechos del asegurado prescriben al 1 año – (Art. 666 C. Civil).

Para los seguros de vida, una vez presentada toda documentación exigible, los derechos prescriben al 1 año. Para el beneficiario el plazo de prescripción se computa desde que conozca la existencia del beneficio, pero en ningún caso excederá de tres años desde el acaecimiento del siniestro (Art. 666 C. Civil).

3.7 Monto de costos por piezas estipulados para siniestros de la sección automóviles.

- **Encarnación, Obligado:** pieza normal Gs. 400.000 y doble pieza Gs. 700.000, alta gama Gs. 500.000, doble pieza AG Gs. 800.000.
- **Santa Rita, San Cristóbal:** pieza normal Gs. 450.000 y doble pieza Gs. 800.000
- **Katuete:** pieza normal Gs. 600.000 y doble pieza Gs. 900.000
- **Asunción, Santaní, Itá, Capiatá, Ñemby, Concepción, Luque, Villarrica:**
 - Normal: 300.000.-
 - Doble pieza 500.000.-
 - Alta gama: 350.000.-
 - A.G. Doble 600.000.-
- **Caaguazú, San Ignacio y Ciudad del Este:**
 - Normal: 350.000.-
 - Doble pieza 700.000.-

~~Con aquellos talleres que se tiene convenio firmado, a los precios se le debe aplicar el descuento del 10% por pronto pago a 15 días.~~

3.8 Requisitos de documentación para recepción de denuncias de Siniestros:

3.8.1 AUTOMÓVILES.

3.8.1.1 Asegurados.

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



- Formulario de denuncia de siniestro completo (datos del asegurado, datos del vehículo, conductor, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- En caso de haber terceros involucrados solicitar parte policial donde se identifique a las partes involucradas.
- En caso de robo, solicitar parte policial.
- Documentos del vehículo asegurado (cédula verde, habilitación) y del conductor (C.I. y habilitación).
- Fotos en el momento del siniestro (si cuenta con el mismo).
- **Croquis demostrativo del accidente firmado.**
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- Otra documentación solicitada por la Compañía previo análisis según el caso.
- En caso de ser necesario, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.1.2 Terceros.

- Ambos formularios completos (**Formulario de Denuncia de Tercero y Constancia de No contar con seguro**).
- Parte policial.
- Copia de documentos del conductor y/o del propietario del bien (C.I. y registro).
- Copia de documentos del bien dañado (cédula verde y habilitación).
- En caso de que el vehículo afectado este a nombre de terceras personas se solicitará cadena completa de contratos privados.
- Presupuestos de mano de obra y/o repuestos.
- **Croquis demostrativo del accidente firmado.**
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- En caso de lesiones se solicitarán diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.
- Sentencia de Juzgado de Faltas en caso de ser solicitado por Asesoría Jurídica.

3.8.2 INCENDIO.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- Fotos de los daños.
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.3 EQUIPOS ELECTRÓNICOS.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Fotos de los equipos dañados.
- Informe técnico de los daños confeccionado por especialista.
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



3.8.4 ACCIDENTES PERSONALES.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.
- Diagnósticos médicos, presupuesto y/o facturas por los gastos médicos.

3.8.5 ROBO Y RIESGOS SIMILARES.

3.8.5.1 Robo de locales comerciales y/o industriales.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.
- Fotos de los daños sufridos ante el hecho o tentativa de robo.
- Video de circuito cerrado en caso de contar.
- Listado de mercaderías robadas.
- Facturas de compra de mercaderías robadas.
- **Arqueo de caja con movimientos del día.**
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.5.2 Robo de vivienda familiar.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial
- Fotos de los daños sufridos ante el hecho o tentativa de robo.
- Video de circuito cerrado en caso de contar.
- Listado de cosas robadas.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.5.3 Robo de Valores en Caja Fuerte.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.
- Fotos de los daños sufridos ante el hecho o tentativa de robo.
- Video de circuito cerrado en caso de contar.
- Arqueo de caja con movimientos del día.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.5.4 Robo de Valores en Tránsito.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



- Fotos de los daños sufridos ante el hecho o tentativa de robo.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.5.5 Fidelidad de empleados.

- Nota formal de comunicación de siniestro.
- Informe de auditoría interna **de la persona física o jurídica asegurada.**
- **Liquidación de haberes del empleado.**
- Denuncia ante las autoridades pertinentes.

3.8.6 RESPONSABILIDAD CIVIL COMPRENSIVA.

- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección por parte del asegurado (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial.
- Formularios completos del tercero afectado.
- Copia de documentos del propietario del bien afectado.
- Copia de documentos del bien dañado (cédula verde factura de ande, título de propiedad).
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- En caso de lesiones se solicitarán diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.

3.8.7 MULTIRRIESGO COMERCIAL.

- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial en caso de tratarse de robo y lesiones o muertes ocurrido dentro del local.
- Fotos de los daños.
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.8 MULTIRRIESGO POLIZA HOGAR.

- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- Parte policial en caso de tratarse de robo o responsabilidad civil.
- Fotos de los daños.
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.9 TRANSPORTE.

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado) y/o comunicación vía e-mail de aviso de siniestro.
- Denuncia ante las autoridades competente en caso de tratarse un accidente de tránsito o robo.
- Documentos del medio transportador y del chofer.
- Remisión de entrega la carga con faltantes.
- Informe de recepción del Consignatario.
- Nota con la determinación de la pérdida.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.10 VIDA.

3.8.10.1 Vida colectivo.

- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del asegurado o de los familiares).
- En caso de lesiones; Diagnósticos médicos, presupuesto y/o facturas por los gastos médicos.
- En caso de fallecimiento; acta de defunción, certificado de defunción y Sentencia Declaratoria de Herederos **en caso de no declarar beneficiario**.
- Otra documentación solicitada por auditoría médica.

3.8.10.2 Cancelación de deudas.

- Nota formal de comunicación de siniestro
- Acta de defunción
- Certificado de defunción
- Copia de CI del cliente
- Estado de cuenta del cliente
- Otra documentación solicitada por auditoría médica

3.8.11 CRISTALES.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado)
- Fotos de los daños
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.

3.8.12 CARTELES.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado)
- Fotos de los daños
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.

3.8.13 CAUCIÓN.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 8 de 42

- Nota formal de comunicación de siniestro
- Intimaciones del beneficiario al tomador
- Copia del contrato

3.8.14 AERONAVEGACIÓN.

- Formulario de denuncia de siniestro completo referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado)
- Inspección de los daños
- Informe técnico de los daños
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador

3.8.15 TODO RIESGO OPERACIONAL.

- Formulario de denuncia de siniestro completo del referente de la sección (datos del asegurado, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado)
- Parte policial en caso de tratarse de robo y responsabilidad civil
- Fotos de los daños
- **Video de circuito cerrado en caso de contar.**
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.16 SEGURO DE MAQUINARIAS AGRICOLAS, VIALES Y EQUIPOS MOVILES.

3.8.16.1 Asegurado.

- Formulario de denuncia de siniestro completo (datos del asegurado, datos del vehículo, conductor, fecha, hora, dirección, circunstancias y firma del declarante y/o asegurado).
- En caso de haber terceros involucrados solicitar parte policial donde se identifique a las partes involucradas.
- En caso de robo, solicitar parte policial.
- Documentos del bien asegurado.
- Documentos del operador.
- Fotos en el momento del siniestro (si cuenta con el mismo).
- Otra documentación solicitada por la Compañía previo análisis según el caso.
- En caso de ser necesario, se puede solicitar un Perito Liquidador.

3.8.16.2 Terceros.

- Ambos formularios completos.
- Parte policial.
- Copia de documentos del conductor y/o del propietario del bien (ci y registro).
- Copia de documentos del bien dañado (cédula verde y habilitación).
- En caso de que el vehículo afectado este a nombre de terceras personas se solicitará cadena completa de contratos privados.
- Presupuestos de mano de obra y/o repuestos.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 9 de 42

- En caso de lesiones se solicitarán diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.
- Sentencia de Juzgado de Faltas en caso de ser solicitado por Asesoría Jurídica.

OBSERVACIÓN: Estos requisitos deben estar disponibles para el asegurado en forma impresa o **digital** electrónica.

3.9 Condiciones de cobertura de la denuncia de Siniestros de todas las secciones.

En base a las condiciones de cada contrato vigente del seguro.

3.10 Condiciones para no cobertura de Siniestros.

En base a lo expresamente mencionado en las condiciones de cada contrato vigente del seguro. Salvo casos aprobados adicionalmente al contrato.

3.11 Casos de denuncias de Siniestros que necesitan un Perito Liquidador para mayor evaluación de los casos de Siniestros.

Sección Automóviles:

- La contratación del perito liquidador se llevará a cabo una vez que el Departamento de Siniestros ~~disponga de toda la documentación necesaria conforme al procedimiento~~, realice el análisis del siniestro y determine, en la medida de lo posible, las circunstancias del mismo. La contratación se realizará únicamente en casos estrictamente necesarios que no puedan ser definidos por el Departamento de Siniestros, con el fin de controlar los gastos de la compañía. El Departamento de Siniestros en el afán de su análisis deberá verificar in situ el lugar del siniestro para recabar toda la información necesaria.

- Casos de gran magnitud: En caso de que la circunstancias sean poco claras o poco creíbles, cuando hay necesidad de pericia accidentológica, siniestros totales o pérdida total.
- Casos de dudas de las circunstancias del Siniestros: a requerimiento de los niveles de aprobación.
- Robo de Vehículos.
- Para siniestros que involucren un tercero con posibilidad de recupero, a partir de Gs. 10.000.000 (guaraníes diez millones).
- Serán considerados siniestros de Gran Magnitud los casos de Robo y los que el costo de reparación supere el 75% del precio promedio del mercado.

El plazo para designar perito liquidador es de ~~3~~ **2 (dos)** días hábiles.

Observación: La compañía tiene 30 días para expedirse en relación al siniestro una vez completada toda la documentación del asegurado solicitada por el Perito liquidador, en base al código civil vigente.

Una vez aceptada la cobertura de siniestro, se tiene un plazo de 15 días para el pago del siniestro, según código civil vigente.

Otras secciones.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Díaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



- A los efectos de la determinación del caso.
- Para determinar la pérdida.

El plazo para designar perito liquidador es de **3 2 (dos)** días hábiles.

Observación: La compañía tiene 30 días para expedirse en relación al siniestro una vez completada toda la documentación del asegurado solicitada por el Perito liquidador.

Una vez aceptada la cobertura de siniestro, se tiene un plazo de 15 días para el pago del siniestro, según código civil vigente.

3.11.1 Legajos impresos de denuncia de Siniestros se da cuando el caso se considera de Gran Magnitud para la sección Automóviles y las demás secciones en su totalidad.

3.12 Este procedimiento se encuentra alcanzado por el Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros en base a la política de alcance y requisitos a implementar.

3.13. A todos los proveedores (nuevos y actuales) servicios de Siniestros (Talleres, Peritos, Liquidadores, Repuestos, entre otros) se les debe remitir una nota de compromiso de servicios por parte del Gerente de Siniestros, para lo referente a proveedores de repuestos del Gerente Administrativo, en el cual se deben detallar: los tiempos de procesos exigidos por la Compañía en el cumplimiento de sus labores, el sistema de comunicación con los proveedores, el sistema de control y seguimiento del desempeño de los mismos y la forma de verificación que Cenit Seguros o su asegurado puede llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo con acuse de recibo impreso o electrónico por parte del proveedor. Modelo de nota de compromiso se encuentra en la intranet.

Además, en cuanto a conocimiento de proveedores se debe seguir lo establecido el procedimiento PLA/FT – Siniestros y lo estipulado en el Manual PLA/FT.

~~3.13~~ A los proveedores de servicios de Siniestros, al menos anualmente se les debe remitir nota de compromiso de servicios por parte del Gerente de Siniestros, en el cual se deben detallar los tiempos de procesos exigidos por la compañía en el cumplimiento de sus labores y habilitar un cuestionario de servicios para los asegurados con lo cual se ejercerá el control de proveedores con contrato con Cenit Seguros, este cuestionario estará realizado hasta 30 días después de la liquidación de Siniestros por parte de la Encargada de Retención de Clientes.

~~3.13.1~~ Los Proveedores de servicios de Siniestros deben tener contrato de Servicios firmado anualmente, con renovación automática con los datos necesarios para mencionar el proceso de Siniestros de Cenit Seguros, la aprobación de los servicios, el sistema de comunicación con los proveedores, el sistema de control y seguimiento del desempeño de los mismos y la forma de verificación o validación que Cenit Seguros o su asegurado puede llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. La actualización de estos datos en los contratos respectivos es responsabilidad del Gerente de Siniestros.

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 11 de 42

3.14 Toda información y comunicación con el asegurado que presentó denuncia de Siniestros, deben ser registrados en el sistema informático Sebaot, en el módulo toma de denuncias de Siniestros – Observaciones, inmediatamente después de ser atendidos.

Las consultas realizadas por los otros medios (presencial, llamada telefónica, email o WhatsApp corporativo de mensajes o llamadas) deben ser respondidas por el Operador Ejecutivo y Emisor de órdenes.

Seguimiento de siniestros se realizan por el WhatsApp Corporativo 0981423129 (tomador 1), 0982431010 (tomador 2), 0989227204 y **0994282604** (emisores de Órdenes), **agencia digital**, o llamando a la línea baja 021-550300.

3.15 Los documentos pertenecientes al asegurado deben ser archivados en el sector en base al apartado Registros de este procedimiento.

Subir la documentación requerida a los campos correspondientes del Sistema Sebaot y nombrarlos correctamente.

3.16 Todos los Siniestros atendidos, posterior a la culminación de los servicios deben tener un sistema de medición de satisfacción con el cliente, pudiendo ser encuestas telefónicas o digitales en el lapso de 30 días realizado por la **Encargada Ejecutiva** de Retención de Clientes.

3.17 El Departamento de Siniestros tiene hasta ~~3 días hábiles posterior al~~ el cierre del mes para confirmación de reservas.

3.18 A los efectos de este procedimiento se incluyen los siguientes conceptos:

Sebaot: Es el sistema informático de la compañía del módulo de Siniestros.

Rodados: Automóviles, Camionetas, Camiones, Motos.

Siniestros Exprés: son aquellos que pueden resolverse de forma rápida y sencilla, se aplican a situaciones donde el daño es claro, el riesgo de fraude es bajo.

Son considerados siniestros exprés: rotura de parabrisas y cristales de puertas.

El proceso se guía en parte por el apartado que corresponde a atención de siniestros de este procedimiento.

El alcance es para: casa matriz y agencias.

Tiempo de proceso máximo 24 horas.

A la toma de denuncia, el tomador al percatarse de ser un siniestro exprés comunica telefónicamente al cargo que autoriza la denuncia, se da la aprobación al asegurado para pasar a la casa de repuestos y luego sigue proceso según procedimiento de siniestros y posteriormente para el pago; procedimiento de pago a proveedores, agentes y cobradores de tesorería.

Servicios administrativos emite la orden del repuesto y Siniestros emite la orden de la mano de obra.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Blanca Aveiro Gerente General	Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



3.19 Las Agencias de CDE, Santa Rita y Encarnación pueden emitir órdenes de repuestos y los mismos son autorizados en casa matriz, también podrán realizar la reestimación según necesidad.

3.20 En caso de que el asegurado opte por llevar su rodado a otro taller que no figura en el listado de talleres sugeridos por la Compañía, el pago se realizará por reembolso o indemnización al asegurado de acuerdo a nuestros costos. El mismo debe acercarse a la compañía la factura del taller para proceder a emitir la orden de trabajo.

3.21 Los talleres deben contar con una póliza contra Incendios y Responsabilidad Civil o Todo Riesgo Operativo para operar con Cenit Seguros. Estas pólizas pueden ser con Cenit u otras compañías.

3.22. Norma sobre la gestión de demandas judiciales. Toda demanda recibida deberá ser comunicada de inmediato al Departamento de Contabilidad por email a contabilidad@cenit.com.py.

La nota original permanecerá en el Departamento de Siniestros para su entrega al abogado asignado.

La copia del expediente completo permanecerá en el Departamento de Siniestros en el sistema.

El expediente físico del siniestro deberá conservarse durante cinco (5) años posteriores al finiquito.

Al recibir una demanda:

a. Si se cuenta con un documento que respalde el monto a indemnizar, se utilizará dicho valor como estimado.

b. Si no se cuenta con dicho documento, se estimará el 100% de la suma asegurada del riesgo afectado.

4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades)

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

a. Relacionadas a recepción y tramitación de Denuncia de la sección automóviles.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Atención al Cliente (solo Casa Central)	Centro de Atención (Recepcionista)	Solicita nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular. Identifica al cliente y se genera la designación mediante el Sebaot. Recibe al asegurado en Recepción y lo dirige al área de

Elaborado por Gustavo Díaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 13 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas
		<p>Toma de Denuncias – Siniestros.</p> <p>Obs: para agencias y CAC para todos los casos se procede a la recepción por orden de llegada.</p>
2. Toma de Denuncia (Casa central, agencias y CAC)	Auxiliares de Siniestros Tomadores de Denuncia 1 y 2 Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC Encargados de Agencia Digital	<p>Relacionados a recepción física de denuncias de siniestros cuando se presentan asegurados titulares y terceros, en casa central, agencias y CAC (son atendidos en forma inmediata):</p> <ul style="list-style-type: none">- Se solicita nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular (solo Agencias y CAC)- Ingresa al Sebaot, verifica cobertura del contrato en cuestión y estado de cuenta, (en caso de un estado de cuenta incumplido, denuncia tardía u otro causal de rechazo, realiza estos comentarios en la denuncia en el sistema en Observaciones) se tiene en cuenta para los próximos pasos).- Solicita documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y digitaliza por medio de fotos del celular corporativo o escaneado.- Solicita declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro y carga en el Sebaot, imprime y hace firmar el formulario verificando con la cédula de identidad de asegurado o tercero.- En caso que se necesite, se solicita croquis demostrativo del accidente por el medio que disponga.- En caso de tratarse de un siniestro recuperable donde se cuenta con los datos del causante de accidente mediante parte policial, se marca como RECUPERABLE en el sistema.- Una vez tomada la declaración, se le hace entrega al declarante del formulario para su lectura y conformidad con firma, aclaración y número de cédula.- En caso de que el rodado esté presente en las oficinas se procede a la inspección de los daños declarados y procede a sacar fotos (incluye fotos de la chapa y nro. de chasis del vehículo) con el celular corporativo (para Casa Central y Agencias), CAC (con celulares propios de los Encargados).- Para las pólizas de la sección RC, también se solicita la verificación del vehículo asegurado.- Las fotos tomadas e imágenes escaneadas se adjuntan al legajo electrónico de la denuncia en cuestión del Sebaot.- Entrega lista de talleres del plantel de la Compañía.- En el módulo “Inspección de Siniestros” se realiza la

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 14 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas
		<p>carga de daños, posterior a la carga de denuncias.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realiza la estimación de los daños en el Sebaot. La misma debe ajustarse a la realidad del costo.- Imprime 2 hojas de inspección donde se hagan constar los daños denunciados y sin estimación, ambas hojas se firman.- Una copia se le entrega al cliente para su entrega al taller y otra se deja para los archivos de la Compañía. <p>Si está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Continúa proceso en el paso nro. 3.- Indica al asegurado que puede llevar el rodado al taller sugerido autorizado por la Compañía u otro en caso excepcional para sacar presupuesto para su posterior análisis y aceptación del mismo. Aclara que, si llevase a un taller que no es del sugerido plantel de la Compañía, Cenit Seguros, no se hace cargo de la calidad de gestión del mismo y debe adecuarse a los montos estipulados por pieza. (Talleres con contratos con del listado de Cenit Seguros tienen 48 horas para enviar presupuesto de mano de obra y listado de recambio de piezas una vez que el asegurado se haya acercado al taller).- Indica al asegurado que el taller debe enviar presupuestos al email presupuestos@cenit.com.py. <p>Si no está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Por falta de verificación del rodado a raíz de que no se presentó con el mismo, solicita inspección in situ vía email o WhatsApp corporativo, en donde se encuentra el rodado, al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2). <p>Nota 1: tienen prioridad de atención los casos presenciales.</p> <p>Obs: en caso de que un tomador se encuentre con cliente y suena su teléfono queda a cargo del otro compañero Tomador de denuncias disponible en estirar el llamado. En caso de que ambos tomadores estén ocupados, quedara a cargo de algún emisor de orden en estirar el llamado.</p> <p>Nota 2: si el Inspector de Siniestros no se encuentra activo en sus funciones remite email a los otros cargos</p>

Elaborado por
Gustavo Diaz
Jefe de Siniestros

Verificado por
Natacha Martinez
Gerente de Siniestros

Autorizado por
Blanca Aveiro
Gerente General

Aprobado por
Comité de Calidad

Fecha: 31/10/2025

Fecha: 31/10/2025

Fecha: 31/10/2025

Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 15 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>detallados en el siguiente paso (paso nro. 2).</p> <p>Nota 3: en caso de que el tomador encuentre algún causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, robo parcial u otros), una vez que el asegurado firme la declaración, este le comentará que se trata de un caso que no cuenta con cobertura, y que proseguirá su análisis en Consejo de Siniestros (el tomador no puede rechazar sin consultar con jefatura, gerencia o Consejo de Siniestros).</p> <p>Nota 4: los tomadores de denuncia hacen entrega de sus tarjetas personales a los clientes de manera a que los mismos sepan con quien contactar en caso de necesidad.</p> <p>Relacionados a recepción de denuncias de siniestros vía WhatsApp de la Agencia Digital (Encargados de Agencia Digital) para asegurados titulares y terceros: en Agencia Digital:</p> <ul style="list-style-type: none">- Recepciona el mensaje de denuncia de siniestros en el día en el módulo de Agencia Digital de la empresa prestadora de este servicio.- Inicia conversación.- Solicita nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular.- Solicita declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro.- Solicita documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos del rodado. <p>Nota 4: las respuestas a los clientes o terceros en la agencia digital es de forma automática en base a la programación realizada para el efecto, respondiendo cuestiones como datos necesarios, requisitos necesarios, respondiendo la recepción de la denuncia, informando el listado de talleres habilitados sugeridos por la Compañía, el envío de los presupuestos al email presupuestos@cenit.com.py y los números para consultas en la Agencia Digital (021) 550380 o el celular corporativo (0981) 423129.</p> <p>Nota 5: toda denuncia de siniestro que se reciba, debe ser remitido en el lapso de 24 hs. los documentos pendientes en base al código civil.</p> <p>Nota 6: toda la documentación recibida debe ser digitalizada en el sistema Sebaot en el día, las que se reciben después de las 17:00 hs deben ser digitalizadas a</p>	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 16 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>primera hora del día siguiente.</p> <p>Si está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">Remite datos e imágenes al email denuncias@cenit.com.py. Realiza la carga de denuncia en el sistema Sebaot. <p>Si no está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">Solicita datos o imágenes necesarias.Por falta de fotos claras del rodado o inexistencia de fotos de daños, comunica a los tomadores de denuncia y este solicitan inspección in situ vía email o WhatsApp corporativo al inspector designado por el área, en donde se encuentra el rodado, al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2). <p>Relacionados a recepción de denuncias de siniestros vía email denuncias@cenit.com.py para asegurados titulares y terceros, en casa central, siendo el encargado de este correo el Tomador de denuncias N° 2.</p> <ul style="list-style-type: none">Recibe email de denuncia de Siniestros al email correspondiente.El correo remite respuesta automática de acuse (Outlook).Responde con el email estándar de petición, datos correspondientes al Siniestro, en el día, adjunta hoja de denuncia, hoja de requisitos y datos correspondientes. Solicitando: nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular, declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro, documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos del rodado.Una vez recibida la respuesta del email. Ingresa al Sebaot en el lapso de 24hs en el día de recibido el email, lo que se recibe después de las 17 se regulariza al día siguiente, verifica cobertura del contrato en cuestión y estado de cuenta y carga denuncia (en caso de encontrar algún causal de rechazo se tiene en cuenta para los próximos pasos).En caso que se necesite, se solicita croquis demostrativo del accidente por el medio que disponga.En caso de tratarse de un siniestro recuperable	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 17 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>donde se cuenta con los datos del causante de accidente mediante parte policial, se marca como RECUPERABLE en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none">- Las fotos tomadas e imágenes escaneadas se adjuntan al legajo electrónico de la denuncia en cuestión del Sebaot. <p>Si está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Continúa proceso en el paso 3. <p>Si no está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicita aclaraciones por la misma vía de recepción de la denuncia. <p>Solicita verificación del rodado vía in situ en donde se encuentra el rodado en caso de dudas o Siniestros de Gran magnitud, al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, vía email, WhatsApp corporativo y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2).</p> <p>Relacionados a recepción de denuncias de siniestros vía APP Web para asegurados titulares, siendo el encargado de este el Tomador de denuncias N° 2.</p> <ul style="list-style-type: none">- Recibe la notificación de aviso de siniestro en el módulo de Siniestros – denuncias – se abre la pestaña, se imprime la declaración del sistema y se lo remite al asegurado para que, de su conformidad con su firma, esto puede ser vía email o WhatsApp (escaneado o fotografía), o bien puede acercarse a la oficina para su firma.- En caso que se necesite, se solicita croquis demostrativo del accidente por el medio que disponga.- En caso de tratarse de un siniestro recuperable donde se cuenta con los datos del causante de accidente mediante parte policial, se marca como RECUPERABLE en el sistema.- En caso de necesitar otras documentaciones, se le da aviso al cliente vía telefónica, email o WhatsApp corporativo correspondiente a cada tomador.- En caso de que el tomador encuentre algún causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, robo parcial u otros), se le comenta al cliente que se trata de un caso que no cuenta con cobertura, y que proseguirá su análisis en Consejo de Siniestros (el tomador no puede rechazar sin consultar con jefe, gerente y consejo).	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<ul style="list-style-type: none"> - Si el daño es leve el cliente puede remitir fotos de los daños. - Se le remite listado de talleres para presupuestar los daños y continuar análisis de aprobación de orden. <p>Nota 7: Plazos establecidos para procesos de denuncias de siniestros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24 hs. En el día para carga de denuncias luego de la recepción de las mismas. Al día siguiente para las recibidas luego de las 17:00 hs. - 72 hs. posterior a la autorización en el sistema para siniestros elevados al Consejo de Siniestros. Tiempo de respuesta a circunstancias no claras, denuncias tardías, con mora de pago de cuotas, robo de accesorios sin cobertura, daños acumulados. - 5 días En el día para carga de denuncias de terceros una vez completado el formulario de denuncia correspondiente toda la documentación. Al día siguiente para las recibidas luego de las 17:00 hs. <p>Obs: se considerarán daños leves los daños superficiales que sean visibles a simple vista y que no necesiten una revisión más minuciosa. Se considerarán daños graves los que no se puedan corroborar y ameriten una inspección más minuciosa.</p> <p>Nota general: al día siguiente de la autorización de las denuncias de siniestros del paso 4, se onlista todas las denuncias de siniestros cargados / autorizados para cada Operador ejecutivo correspondiente (casa matriz y agencias) y se procede a dar aviso al cliente en base al número consignado en la denuncia a través del WhatsApp corporativo o llamada telefónica (luego se agrega en observaciones consulta de denuncias).</p>	
<p>3. Inspección de rodados siniestros en forma in situ</p>	<p>Tomadores de denuncias</p> <p>Inspector de Siniestros</p> <p>Asistente Encargado de Siniestros</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Gerente de Siniestros</p>	<p>Recibe email el inspector de siniestros (jbenitez@cenit.com.py) o WhatsApp corporativo (0994-282604), y se comunica con el asegurado titular en un lapso no mayor a 24 hs hábiles para coordinar la inspección, y registra en el módulo Consulta de denuncias de Siniestros - Observaciones del Sebaot.</p> <p>Casa Central utiliza el vehículo de la Compañía.</p> <p>Agencias y/o Casa Central utiliza vehículo particular con reposición de gastos de traslado por parte de la Compañía.</p> <p>En el lugar procede a sacar fotos detalladas del siniestro</p>	
<p>Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros</p>	<p>Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros</p>	<p>Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General</p>	<p>Aprobado por Comité de Calidad</p>
<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>



Actividad	Responsable	Tareas	
	<p>Encargados de Agencias y CAC</p> <p>Asesor de Siniestros</p>	<p>(incluye fotos de la chapa y nro. de chasis del vehículo), con la aplicación del Sebaot lo cual eleva directamente al sistema de denuncia de siniestros.</p> <p>Para casos de Siniestros de gran magnitud se debe tomar fotos del lugar del siniestro y recaba elementos necesarios para aclarar el siniestro.</p> <p>Nota 1: En caso de que el Inspector de Siniestros no se encuentra activo en sus funciones, la actividad queda a cargo de los demás cargos detallados en este paso del proceso del Gerente de Siniestros designar a quién quedará de reemplazo.</p> <p>Nota 2: Zona de cobertura para los responsables de Casa Central abarca Asunción y área metropolitana.</p> <p>Nota 3: Ciudades del interior se encargan los Encargados de Agencias.</p> <p>Nota 4: Realiza verificación e inspecciones de siniestros en talleres.</p>	
<p>4. Autorización de Denuncia</p>	<p>Asistente Encargado de Siniestros</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Auxiliar 1 de Siniestros</p> <p>Gerente de Siniestros</p> <p>Auxiliar de Siniestros – Emisor de Órdenes 2</p>	<p>Ingresa a Sebaot y verifica denuncias cargadas electrónicas y legajos impresos en base a su orden de llegada en el lapso del día de la carga de la denuncia.</p> <p>Verifica requisitos y documentos necesarios.</p> <p>Si está Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procede a autorizar la denuncia cargada en el día. - Asigna a los Operadores Ejecutivo, por turno en el programa Gerenciador de Denuncias del Sebaot. <p>Si no está Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procede a autorizar la denuncia cargada en el día con las observaciones de requisitos o documentos correspondientes. - En caso de Siniestros que necesitan Perito Liquidador según norma inherente correspondiente, analiza con la Gerencia de Siniestros o Consejo de Siniestros. <p>Nota 1: las mismas deben ser todas autorizadas para el posterior cierre diario para que sean aprobadas o rechazadas las denuncias.</p> <p>Nota 2: el Jefe de Siniestros es el encargado de autorizar las denuncias de casa matriz. El auxiliar de siniestros – emisor de órdenes 2 y el Jefe de Siniestros son los</p>	
<p>Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros</p>	<p>Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros</p>	<p>Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General</p>	<p>Aprobado por Comité de Calidad</p>
<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 20 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas
		<p>encargados de autorizar las denuncias.</p> <p>Nota 3: El Asistente Jefe de Siniestros y el Auxiliar 1 de siniestros son los es el encargado de autorizar las denuncias de agencias y CAC.</p> <p>Nota 4: En caso de ausencia de uno de los autorizadores, queda a cargo del otro a autorizar todas las denuncias, en caso de ausencia de ambos, queda a cargo el Gerente de Siniestros.</p> <p>Nota 5: registra todas las observaciones en el legajo en caso de que hubiere, y en el módulo toma de denuncias de Siniestros de cada caso de siniestro.</p> <p>Nota 6: en caso de que es confirmado con el Gerente de Siniestros o Consejo de Siniestros la necesidad de un Perito Liquidador se convoca al mismo vía email o WhatsApp. Una vez recibido el informe final del Perito Liquidador por el mismo medio o impreso, se procede al análisis y posterior liquidación del siniestro en cuestión, se concluye este paso.</p> <p>Nota 7: Para legajos de Siniestros a ser considerados por el Consejo de Siniestros, imprime legajo completo y deriva a los mismos.</p> <p>Nota 8: Montos de reclamos que superen la retención establecida en contrato o son riesgos que tengan colocación facultativa, deben ser avisados en el momento al Departamento de Reaseguro para la gestión de los mismos. Se envía email al Jefe de Reaseguro y acompañado por el expediente.</p> <p>Nota 9: posterior al análisis en jefatura, gerencia o Consejo de Siniestro, si se encuentra alguna causal de rechazo del siniestro (cuotas atrasadas, denuncia tardía, siniestro sin cobertura), se remite al Emisor de Órdenes Tomador de denuncias, Encargados o asistentes de cada agencia para la preparación de la nota o telegrama colacionado de rechazo para la posterior comunicación a cliente. Comunica a los tomadores correspondientes de aviso para la preparación de la nota y La nota debe ir remisión de la misma con firma de Gerencia General, y en caso de ausencia, de la Gerencia Administrativa.</p> <p>Nota 10: para los casos de casa matriz y área metropolitana, los encargados de comunicar y hacer entrega de las notas de rechazos a los asegurados y/o</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 21 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas
		<p>terceros son el Gerente y Jefe de Siniestros, realizan el aviso de rechazo por llamada telefónica y el Operador Ejecutivo envía la nota de rechazo por correo. Se deja asentado en el sistema. los Tomadores, Emisores de Órdenes y Asistente de Siniestro, y en casos de mayor magnitud o necesidad la comunicación del rechazo lo hará el Jefe y/o el Gerente del Dpto. de Siniestros. En caso de que el cliente no pueda acercarse para hacer entrega de la nota física de rechazo, se estará coordinando con el mismo la entrega de la nota.</p> <p>Nota 11: En los casos de las agencias por el interior del país, queda a cargo de sus Encargados la comunicación y entrega de las notas de rechazo a los asegurados.</p> <p>Nota 12: los casos que requieran un dictamen jurídico, serán remitidos por el Emisor de Órdenes, Asistente, Jefe y/o Gerente de Siniestro a los Asesores Jurídicos internos de la compañía (Dr. Juan Módica y Abg. Antonio Insfrán) vía email a sus respectivos correos o de forma física a sus oficinas los expedientes completos. Luego estos remitirán sus informes vía email, para sus respectivos análisis en jefatura y Gerencia de Siniestros. En caso de tratarse de un caso de rechazo, queda a cargo del Operador Ejecutivo Jefe y/o Asistente la preparación de notas o colacionados. Posterior a esto se le deriva a los Tomadores, Emisores de orden y Asistente de Siniestro para su comunicación al asegurado. (ver nota 10 y 11). El Gerente y/o Jefe de Siniestros realiza el aviso de rechazo por llamada telefónica y el Operador Ejecutivo envía la nota de rechazo por correo. Se deja asentado en el sistema.</p> <p>Nota 13: Negociación con terceros involucrados en siniestros: Ingresar al sistema Sebaut y verificar expediente de tercero, si corresponde la atención al mismo evalúa y cuantifica los daños.</p> <p>Llama vía telefónica al tercero e inicia la negociación con el mismo.</p> <p>En caso de llegar a un acuerdo con el mismo procede a emitir la orden de siniestro para la posterior indemnización del mismo según Procedimiento de pago a proveedores, agentes y cobradores del departamento de Tesorería.</p> <p>Nota 13: los colacionados serán remitidos por jefatura o el Asistente de Siniestro al correo recepcion2@cenit.com.py, siendo este el encargado de</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 22 de 42

Actividad	Responsable	Tareas	
		remitir a los respectivos correos de Copaco.	
5. Seguimiento de Siniestros	Auxiliares de Siniestros Operador ejecutivo y Emisor de Órdenes.	<p>Los encargados y auxiliares de las agencias remiten semanalmente una planilla de Excel con el listado de siniestros pendientes de cada agencia al correo del operador ejecutivo designado.</p> <p>Los operadores ejecutivos, a su vez, realizan el seguimiento de los casos según los listados recibidos, indicando en cada uno el motivo por el cual continúa pendiente.</p>	
6. Aprobación de Siniestros	Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes. Auxiliar de Siniestros - Emisor de Ordenes 2	<p>Analizada la denuncia y contando con todos los documentos: Si está Conforme: Aprueba o Rechaza la denuncia según corresponda. Si no está conforme: Solicita documentos adicionales al Emisor de Órdenes correspondiente.</p> <p>Nota 1: Una vez aprobada la denuncia, llega una notificación por SMS/correo automático al asegurado por medio del sistema.</p> <p>Nota 2: los emisores de ordenes pueden aprobar el siniestro en el sistema Sebaot cuando tenga en observación el comentario de OK Cobertura del Gerente de Siniestros, Jefe de Siniestros o el Auxiliar de Siniestros-Emisor de Ordenes 2.</p>	
7. Emisión de Órdenes de Trabajo	Tomador de denuncias N° 1 Auxiliares de Siniestros Operador ejecutivo y Emisor de Órdenes. Asistente de Siniestros Jefe de Siniestros Inspector de Siniestros	<p>Para todos los casos correspondientes a Casa matriz, se recibirán a través de email presupuestos@cenit.com.py, todos los presupuestos y pedido de repuestos por parte de los talleres. Siendo el responsable de éste, el Tomador de denuncias N° 1, el mismo se encargará de controlar y cargar en el sistema. para su distribución a los Emisores de Orden.</p> <p>Para los casos de las agencias y CAC, estos deben enviar al email presupuestos@cenit.com.py cargan los presupuestos en el sistema Sebaot y luego remitir a los siguientes correos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CDE: denunciascde@cenit.com.py ● ENCARNACION: denunciasencarnacion@cenit.com.py ● KATUETE: denunciaskatuete@cenit.com.py ● CAAGUAZU: denunciascaaguazu@cenit.com.py ● SANTA RITA: denunciassantarita@cenit.com.py ● SAN CRISTOBAL: denunciassancristobal@cenit.com.py ● SANTANI: denunciassantani@cenit.com.py ● SAN IGNACIO: denunciassanignacio@cenit.com.py 	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
		<ul style="list-style-type: none">● CONCEPCION: denunciasconcepcion@cenit.com.py● ITA: denunciasita@cenit.com.py● OBLIGADO: denunciasobligado@cenit.com.py● VILLARRICA: denunciasvillarrica@cenit.com.py● VILLAMORRA: denunciasvillamorra@cenit.com.py● ÑEMBY: denunciasnemby@cenit.com.py● MCAL. LOPEZ: denunciasmcallopez@cenit.com.py● MRA: denunciasmra@cenit.com.py● LUQUE: denunciasluque@cenit.com.py● CAPIATA: denunciascapiata@cenit.com.py● —● Deben ser remitidos únicamente a los correos asignados, con copia al Jefe del departamento (vfranco@cenit.com.py) <p>En base a la asignación de las denuncias de Siniestros autorizadas, proceder a dar seguimiento de la gestión del caso.</p> <p>El Tomador de denuncias N°1 carga en el sistema en el día un lapso de 48hs. el presupuesto recibido en el programa Presupuestos. Lo recibido luego de las 17:00 hs se carga al día siguiente. Documentos Requeridos.</p> <p>Los Emisores de Orden, Asistente y Jefe de Siniestros realizan un análisis del presupuesto del taller y emiten la orden una vez que se complete toda la documentación solicitada (formulario completo y firmado, parte policial, documentos o cualquier documento solicitado). Se emite la orden de aprobación en un lapso no mayor a 48hs. 24 hs de cargado el presupuesto y con toda la documentación completa.</p> <p>Previa verificación de alcance de cobertura se procede a emitir la orden.</p> <p>Para los casos de casa matriz y alrededores, para mayor aclaración deben solicitar por WhatsApp o email corporativo al taller el envío de fotos más detalladas de manera a justificar la consideración del siniestro. Los mismos se podrán remitir al email presupuestos@cenit.com.py o a los corporativos del departamento (corporativo 1 – 0981-423129, corporativo 2 – 0982-431010 y, corporativo 3 – 0992-927204 corporativo 4 - 0994 282604).</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>Para los casos de las agencias y CAC, se solicita vía email a los Encargados, más fotos de los daños para continuar el proceso de verificación de daños.</p> <p>Luego de la emisión de la orden dispone en Sebaot a los Niveles de Aprobación correspondiente y avisa vía comunicación telefónica. Cada emisor imprime su listado de órdenes pendientes de aprobación a los niveles correspondientes.</p> <p>Realiza el ajuste de la estimación del costo de siniestro en caso de ser necesario en el Sebaot obligatoriamente dentro del mes de acuerdo a los presupuestos recibidos.</p> <p>Nota 1: En caso de necesidad de repuestos para el siniestro correspondiente, solicita vía email a servicios administrativos Compras de Repuestos según paso nro. 7 y registra el pedido en el sistema Sebaot en el módulo de siniestros, en observaciones.</p> <p>Nota 2: En caso de no necesidad de repuestos para el siniestro correspondiente, sigue paso siguiente.</p> <p>Nota 3: Para casos de indemnización y reembolsos del asegurado y tercero que no sea por subrogación de derechos, redacta finiquito para posterior firma de los mismo. Remite a Auxiliar 2 de Tesorería.</p> <p>Nota 4: no se realiza finiquito de indemnización para casos de reaseguro y coaseguro.</p> <p>Nota 5: Se realiza el bloqueo de emisión de órdenes para los proveedores habituales que no cuentan con "ficha de clientes". Para los proveedores ocasionales se autoriza sin solicitar la "ficha de clientes".</p>	
<p>7. Autorización de Órdenes de Siniestros.</p>	<p>Asistente de Siniestros</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Gerente General</p> <p>Gerente de Siniestros</p> <p>Consejo de Siniestros</p> <p>Auxiliar de</p>	<p>Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto adjunto.</p> <p>Si está Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresa a Sebaot y autoriza en el módulo correspondiente. <p>Si no está Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicita ajustar costos - Rechaza el Siniestro. <p>Nota 1: Cuando se trate de un siniestro que no tenga cobertura conforme a condiciones y se proceda a dar atención comercial, la Gerencia General y en su ausencia,</p>	
<p>Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros</p>	<p>Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros</p>	<p>Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General</p>	<p>Aprobado por Comité de Calidad</p>
<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>	<p>Fecha: 31/10/2025</p>



Actividad	Responsable	Tareas
	Siniestros -Emisor de Órdenes 2	la Gerencia Administrativa, ingresa al sistema Sebaot y agrega comentario de aceptación o rechazo. En caso de estar aceptado, se procede a la autorización de la orden según los niveles de autorización de cada operador.
8. Envío de orden de trabajos autorizados para talleres	Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes. Asistente de Siniestros Jefe de Siniestros Auxiliar de Siniestros- Emisor de Órdenes 2	<p>Recibe comunicación telefónica de los niveles de aprobación del paso anterior. Los niveles de aprobación correspondiente devuelven el listado del paso anterior.</p> <p>Para casa matriz todos los casos: las órdenes de aprobaciones de mano de obra son remitidos a los talleres vía email de forma automática por sistema Sebaot con copia a los correos asignados por el asegurado, a los asegurados vía email y mensaje sms automático, y en caso de necesidad, a los agentes. También en caso de necesidad, se puede remitir vía WhatsApp corporativo al asegurado. Luego se registra en el sistema Sebaot, en el módulo Toma de denuncias de Siniestros, todas las observaciones del caso. Para los casos de reembolso o indemnización se les comunica vía correo, WhatsApp corporativo o vía telefónica. Para los casos de terceros, se les comunica vía telefónica o WhatsApp. Y luego se registra todas las observaciones en el módulo toma de denuncias.</p> <p>Para las agencias y CAC: las órdenes de aprobaciones, reembolso e indemnización para los asegurados y terceros son remitidos a los correos asignados de cada agencia. Y según necesidad, se remite con copia al asegurado. Luego se registra en el sistema Sebaot, en el módulo Toma de denuncias de siniestros todas las observaciones del caso.</p>
9. Pedido de presupuesto de Repuestos	Asistente de Servicios Administrativos. Auxiliar de Servicios Administrativos Encargado de Compras de Repuestos Auxiliares de Compras de Repuestos	<p>Recibe email solicitud de repuestos de los Auxiliares de Siniestros, Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes, Asistente y Jefe de Siniestro.</p> <p>Solicita mínimamente dos presupuestos comparativos a los proveedores, vía email en el lapso de 24hs.</p> <p>Recibido los presupuestos correspondientes, procede a cargar en Sebaot la emisión de orden de repuestos.</p> <p>Imprime presupuestos para autorización y remite según nivel de aprobación para su visto bueno correspondiente.</p> <p>Nota1: para rodados de representantes, se solicita solo presupuestos de repuestos de ese lugar.</p> <p>Nota 2: sube al sistema el presupuesto aprobado y sus respectivos comparativos en el módulo de siniestros</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
	<p>Auxiliar de Agencia CDE</p> <p>Auxiliar de Agencia Encarnación</p> <p>Auxiliar de Agencia Santa Rita</p> <p>Encargados de Agencia CDE</p> <p>Encargado de Agencia Santa Rita</p>	<p>apartado Documentos, antes de emitir la orden.</p> <p>Nota 3: en casos de siniestros exprés, como por ejemplo rotura de parabrisas o vidrios de puertas, los tomadores de denuncias derivan a los asegurados a la casa de repuestos para la colocación de la pieza dañada previo análisis y autorización del jefe o gerente de siniestros.</p>	
10. Autorización de presupuesto de Repuestos	<p>Gerencia General</p> <p>Gerencia Administrativa</p> <p>Encargado de Compras de Repuestos</p> <p>Gerencia de Calidad</p> <p>Asistente de Servicios Administrativos</p>	<p>En base a norma inherente de Nivel de Autorización de pedido de repuesto considera autorizar el pedido de repuestos, verificando presupuestos impresos y digitalizados en el sistema Sebaot en el módulo correspondiente.</p> <p>Si está Conforme: Ingresa a Sebaot y autoriza en el módulo correspondiente.</p> <p>Si no está Conforme: Solicita más presupuestos comparativos o negociaciones correspondientes.</p>	
11. Envío de orden de repuestos autorizados	<p>Asistente de Servicios Administrativos.</p> <p>Auxiliar de Servicios Administrativos</p> <p>Auxiliares de Compras de Repuestos</p> <p>Encargado de Compras de Repuestos</p>	<p>Órdenes aprobadas remite vía email al proveedor correspondiente, con copia a Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes, en un plazo de hasta 48 horas.</p> <p>Solicita el envío del repuesto al taller en cuestión.</p> <p>Nota 1: En casos necesarios donde el proveedor no tiene servicio de envío, retira del proveedor y remite al taller correspondiente o al agente, en base a coordinación con los mismos vía email. Para los casos de Asunción y alrededores, se utiliza el vehículo de la empresa, para los casos del interior se utilizan vehículos particulares de los empleados con reposición de gastos de movilidad.</p>	
12. Ajuste de estimación.	<p>Auxiliares de Siniestros Operador</p>	<p>Ingresa al Sebaot verifica la estimación realizada para talleres, repuestos y su estado liquidado.</p>	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
	Ejecutivo y Emisor de Órdenes	Ajusta en Sebaot cuando el costo es menor (solo Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes, Asistente de Siniestros , Jefe de Siniestros).
	Asistente de Siniestros.	
	Jefe de Siniestros	Realiza reestimación en Sebaot cuando el costo es mayor a la estimación, si no está finiquitado, para las estimaciones de talleres y repuestos de siniestros. Las reestimaciones deben realizarse dentro del mes de acuerdo a presupuestos recibidos.
	Gerente de Siniestros	Nota 1: Los Auxiliares de Compra de Repuestos, Encargado de Compras de Repuestos y Auxiliares y Encargados de agencias pueden realizar la reestimación solo de repuestos.
	Asistente de Servicios Administrativos	
	Encargado de Compras de Repuestos	
	Auxiliares de Compras de Repuestos	
	Auxiliar de Servicios Administrativos	
	Auxiliar de Agencia CDE	
	Auxiliar de Agencia Encarnación	
	Auxiliar de Agencia Santa Rita	
	Encargados de Agencia CDE	
	Encargado de Agencia Santa Rita	

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 28 de 42

Procedimiento de Sinistros

Actividad	Responsable	Tareas
13.Verificación y control de listado de reservas pendientes	Jefe de Sinistros	Hasta el tercer día hábil luego del Al cierre del mes, imprime listado de reservas pendientes al cierre del mes anterior. Separa en 2 listados, sección automóvil y otras secciones. Ajusta las estimaciones de todos los siniestros. Realizado todos los ajustes necesarios emite nuevo listado y remite a Auxiliar de Sinistros Pagos y Archivo para su liquidación.
14.Liquidación de Sinistros	Auxiliar de Sinistros Pagos y Archivo	Recibe listado de reservas pendientes al cierre del mes anterior. Ingresa a Sebaot y liquida todos los casos.

b. Relacionadas a recepción y tramitación de Denuncia de las otras secciones.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Toma de Denuncia	Auxiliares de Sinistros Tomadores de Denuncia. Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC Encargados de Agencia Digital Jefe de Sinistros	Relacionados a recepción física de denuncias de siniestros cuando se presentan asegurados titulares y terceros, en casa central, agencias y CAC: <ul style="list-style-type: none">- Se solicita nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular.- Ingresa al Sebaot, verifica cobertura del contrato en cuestión y estado de cuenta (en caso de un estado de cuenta incumplido tiene en cuenta para los próximos pasos).- Solicita declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro y carga en el Sebaot.- Solicita documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y digitaliza por medio de fotos del celular corporativo o escaneado.- fotos solicita del bien siniestrado- Las fotos y documentos digitalizados se adjuntan al legajo electrónico de la denuncia en cuestión del Sebaot.- Genera el expediente y se archiva. e imprime las fotos y documentación para adjuntar al mismo. Si está conforme: <ul style="list-style-type: none">- Continúa proceso en el paso nro. 3- Indica al asegurado que puede ver presupuesto o factura por el bien siniestrado o daños sufridos y que debe enviar presupuestos al email presupuestos@cenit.com.py.

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Sinistros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Sinistros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>Si no está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Por falta de verificación del bien siniestrado, solicita inspección insitu del bien siniestrado, al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, vía email o WhatsApp corporativo y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2).- Solicita más fotos al asegurado en caso necesario. <p>Nota 1: Si el Inspector de Siniestros no se encuentra activo en sus funciones remite email a los otros cargos detallados en el siguiente paso.</p> <p>Nota 2: para los siniestros de la sección vida el encargado de preparar el expediente y de cargar en el sistema Sebaot es el jefe de siniestros.</p> <p>Nota 3: toda la documentación recibida debe ser digitalizado en el sistema Sebaot en el día, las que se reciben después de las 17:00 hs deben ser digitalizadas a primera hora del día siguiente.</p> <p>Nota 4: Plazos establecidos para procesos de denuncias de siniestros:</p> <ul style="list-style-type: none">- En el día para carga de denuncias luego de la recepción de las mismas. Al día siguiente para las recibidas luego de las 17:00 hs.- 72 hs. para siniestros elevados al Consejo de Siniestros. Tiempo de respuesta a circunstancias no claras, denuncias tardías, con mora de pago de cuotas. <p>Relacionados a recepción de denuncias de siniestros vía WhatsApp de la Agencia Digital (Encargados de Agencia Digital) para asegurados titulares y terceros, en Agencia Digital:</p> <ul style="list-style-type: none">- Recepciona el mensaje de denuncia de siniestros en el módulo de Agencia Digital de la empresa prestadora de este servicio- Inicia conversación- Solicita nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular.- Remite formulario de denuncia de siniestros de secciones varias.- Solicita declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro- Solicita documentación necesaria en base a las	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
		<p>normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos de los daños sufridos al bien siniestrado.</p> <p>Si está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Remite datos e imágenes al email denuncias@cenit.com.py <p>Si no está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicita datos o imágenes necesarias.- Por falta de fotos claras del siniestro, comunica a los tomadores de denuncia y este solicita inspección in situ vía email o WhatsApp corporativo, en donde se encuentra el bien siniestrado al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2). <p>Relacionados a recepción de denuncias de siniestros vía email denuncias@cenit.com.py para asegurados titulares y terceros, en casa central:</p> <ul style="list-style-type: none">- Recibe email de denuncia de Siniestros al email correspondiente.- Responde con el email estándar de petición datos correspondientes al Siniestro, en 24 hs hábiles, adjunta hoja de denuncia, hoja de requisitos y datos correspondientes. Solicitando: nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular, declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro, documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos de los siniestros.- Una vez recibo la respuesta del email.- Ingresa al Sebaot en el lapso de 24hs de recibido el email, verifica cobertura del contrato en cuestión y estado de cuenta y carga denuncia (en caso de un estado de cuenta incumplido tiene en cuenta para los próximos pasos).- Las fotos tomadas e imágenes escaneadas se adjuntan al legajo electrónico de la denuncia en cuestión del Sebaot.- Genera el expediente, imprime las fotos, documentaciones y se adjuntan en el mismo. <p>Si está conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Continúa proceso en el paso 3. <p>Si no está conforme:</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<ul style="list-style-type: none">- Solicita aclaraciones por la misma vía de recepción de la denuncia vía llamada telefónica.- Solicita verificación del bien siniestrado vía in situ en donde se encuentra el mismo, en caso de dudas o Siniestros de Gran magnitud, al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a Encargados de agencias aledañas a la ciudad donde se realizará la inspección, vía email, WhatsApp corporativo y continúa proceso de inspección. Continúa en el siguiente paso (nro. 2) <p>Nota 1: Si el Inspector de Siniestros no se encuentra activo en sus funciones remite email a los otros cargos detallados en el siguiente paso.</p> <p>Nota 2: para los siniestros de la sección vida el encargado de preparar el expediente y de cargar en el sistema Sebaot es el jefe de siniestros.</p> <p>Nota 3: toda la documentación recibida debe ser digitalizado en el sistema Sebaot en el día, las que se reciben después de las 17:00 hs deben ser digitalizadas a primera hora del día siguiente.</p> <p>Nota 4: Plazos establecidos para procesos de denuncias de siniestros:</p> <ul style="list-style-type: none">- En el día para carga de denuncias luego de la recepción de las mismas. Al día siguiente para las recibidas luego de las 17:00 hs.- 72 hs. para siniestros elevados al Consejo de Siniestros. Tiempo de respuesta a circunstancias no claras, denuncias tardías, con mora de pago de cuotas.	
2. Inspección del bien siniestrado en forma in situ.	Inspector de Siniestros Asistente de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Encargados de Agencias y CAC	<p>Recibe email o WhatsApp corporativo el inspector de siniestros, se comunica con el asegurado titular en un lapso no mayor a 24 hs. Hábiles para coordinar la inspección, y registra en el módulo Toma de denuncias de Siniestros del Sebaot.</p> <p>Casa Central utiliza el vehículo de la compañía y vehículos propios del colaborador en caso necesario.</p> <p>Agencias utiliza vehículo particular con reposición de gastos de traslado por parte de la compañía.</p> <p>En lugar procede a sacar fotos detalladas del siniestro y completa formulario Hoja de Inspección de Siniestros.</p> <p>Para casos de Siniestros de gran magnitud se debe tomar</p>	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
		<p>fotos del lugar del siniestro.</p> <p>En la oficina carga las fotos tomas y escanea el Hoja de Inspección, en el Sebaot para la denuncia correspondiente.</p> <p>Hoja de Inspección de Siniestros, se agrega al expediente.</p> <p>Nota 1: En caso de que el Inspector de Siniestros no se encuentra activo en sus funciones, la actividad queda a cargo de los demás cargos detallados en este paso del proceso.</p> <p>Nota 2: Zona de cobertura para los responsables de Casa Central abarca Asunción y área metropolitana.</p> <p>Nota 3: Ciudades del interior se encargan los Encargados de Agencias y CAC.</p>
3. Autorización de Denuncia	<p>Asistente de Siniestros</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Gerente de Siniestros</p> <p>Auxiliar de Siniestros - Emisor de Órdenes 2</p>	<p>Ingresa a Sebaot y verifica denuncias cargadas electrónicas y legajos impresos en base a su orden de llegada en el lapso del día de la carga de la denuncia.</p> <p>Verifica requisitos y documentos necesarios.</p> <p>Si está Conforme</p> <ul style="list-style-type: none">- Procede a autorizar la denuncia cargada en el día.- Asigna al Operador Ejecutivo, por turno en el programa Gerenciador de Denuncias del Sebaot- Si considera que corresponde, procede a la aprobación del Siniestro.- Si considera que se debe analizar queda como pendiente de Aprobación <p>Nota 1: Una vez aprobada la denuncia, llega una notificación por SMS/correo automático al asegurado pro medio del sistema.</p> <p>Si no está Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none">- Procede a autorizar la denuncia cargada en el día con las observaciones de requisitos o documentos correspondientes.- En caso de Siniestros que necesitan Perito Liquidador según norma inherente correspondiente, analiza con la Gerencia de Siniestros, Gerencia General o Consejo de Siniestros- Analiza con la Gerencia General o Consejo de Siniestros el informe de liquidación del Perito.

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>Nota 1: Las mismas deben ser todas autorizadas para el posterior cierre diario sean aprobadas o rechazadas cobertura de denuncias.</p> <p>Nota 2: El Jefe de Siniestros es el encargado de autorizar las denuncias de casa matriz. El auxiliar de siniestros – emisor de Órdenes 2 y el jefe de siniestros son los encargados de autorizar las denuncias de casa matriz.</p> <p>Nota 3: El Asistente Encargado de Siniestros es el encargado de autorizar las denuncias de agencias y CAG.</p> <p>Nota 4: en caso de ausencia de uno de los autorizadores queda a cargo del otro autorizar todas las denuncias, en caso de ausencia de ambos, queda a cargo del Gerente de Siniestros.</p> <p>Nota 5: Registra todas las observaciones en el legajo y en el módulo toma de denuncias de Siniestros de cada caso de siniestro.</p> <p>Nota 6: En caso de que es confirmado con el Gerente de Siniestros la necesidad de un Perito Liquidador se convoca al mismo vía email o WhatsApp. Y una vez recibido el informe final del Perito Liquidador por el mismo medio o impreso y se procede al análisis y posterior liquidación de siniestro en cuestión, se concluye este paso.</p> <p>Nota 7: Para legajos de Siniestros a ser considerados por el Consejo de Siniestros, imprime legajo completo.</p> <p>Nota 8: Montos de reclamos que superen la retención establecida en contrato o son riesgos que tengan colocación facultativa, deben ser avisados en el momento al Departamento de Reaseguro para la gestión de los mismos. Se envía email al Jefe de Reaseguro y acompañado por el expediente.</p> <p>Nota 9: posterior al análisis en jefatura, gerencia o Consejo de Siniestro, si se encuentra alguna causal de rechazo del siniestro (cuotas atrasadas, denuncia tardía, siniestro sin cobertura), se remite al Emisor de Órdenes Tomador de denuncias, Encargados o asistentes de cada agencia para la preparación de la nota o telegrama colacionado de rechazo para la posterior comunicación a cliente. Comunica a los tomadores correspondientes de aviso para la preparación de la nota y La nota debe ir remisión de la misma con firma de Gerencia General, y en</p>	
Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>caso de ausencia, de la Gerencia Administrativa.</p> <p>Nota 10: para los casos de casa matriz y área metropolitana, los Encargados de comunicar y hacer entrega de las notas de rechazos a los asegurados y/o terceros son el Gerente de Siniestros y el jefe de Siniestros, quien realiza el aviso de rechazo por llamada telefónica y los operadores ejecutivos envían la nota de rechazo por correo. los Tomadores, Emisores de Órdenes y Asistente de Siniestro, y en casos de mayor magnitud o necesidad la comunicación del rechazo lo hará el Jefe y/o el Gerente del Dpto. de Siniestros. En caso de que el cliente no pueda acercarse para hacer entrega de la nota física de rechazo, se estará coordinando con el mismo la entrega de la nota.</p> <p>Nota 11: En los casos de las agencias por el interior del país, queda a cargo de sus Encargados la comunicación y entrega de las notas de rechazo a los asegurados.</p> <p>Nota 12: los casos que requieran un dictamen jurídico, serán remitidos por el Emisor de Órdenes, Asistente, Jefe y/o Gerente de Siniestro a los Asesores Jurídicos internos de la compañía (Dr. Juan Módica y Abg. Antonio Insfrán) vía email a sus respectivos correos o de forma física a sus oficinas. Luego estos remitirán sus informes vía email, para sus respectivos análisis en jefatura o Gerencia de Siniestros. En caso de tratarse de un caso de rechazo, queda a cargo del operador ejecutivo Jefe y/o Asistente la preparación de notas o colacionados. Posterior a esto se le deriva a los Tomadores, Emisores de orden y Asistente de Siniestro para su comunicación al asegurado. (ver nota 10 y 11). El Gerente de Siniestros y el Jefe de Siniestros realiza el aviso de rechazo por llamada telefónica y los operadores ejecutivos envían la nota de rechazo por correo.</p>	
4. Seguimiento de Siniestros	<p>Auxiliares de Siniestros Operador ejecutivo y Emisor de Órdenes.</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Gerente de Siniestros</p>	<p>Los encargados y auxiliares de las agencias remiten semanalmente una planilla de Excel con el listado de siniestros pendientes de cada agencia al correo del operador ejecutivo designado.</p> <p>Los operadores ejecutivos, a su vez, realizan el seguimiento de los casos según los listados recibidos, indicando en cada uno el motivo por el cual continúa pendiente.</p>	
5. Aprobación	Jefe de Siniestros	Analizada la denuncia y contando con todos los documentos:	
Elaborado por Gustavo Díaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 35 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas
de Siniestros	Gerente de Siniestros Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes. Auxiliar de Siniestros - Emisor de Ordenes 2	Si está Conforme: Aprueba o Rechaza la denuncia según corresponda. Si no está conforme: Solicita documentos adicionales al Emisor de Órdenes correspondiente. Nota 1: Una vez aprobada la denuncia, llega una notificación por SMS/correo automático al asegurado por medio del sistema. Nota 2: los emisores de ordenes pueden aprobar el siniestro en el sistema Sebaot cuando tenga en observación el comentario de OK Cobertura del Gerente de Siniestros, Jefe de Siniestros o el Auxiliar de Siniestros-Emisor de Ordenes 2.
6. Emisión de Órdenes de Trabajo	Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes. Asistente de Siniestros Jefe de Siniestros Auxiliar de Siniestros - Emisor de Ordenes 2	Para todos los casos se recibirán a través de email presupuestos@cenit.com.py , todos los presupuestos y pedido de repuestos por parte de los talleres. Siendo el responsable de éste, el Tomador de denuncias N° 1, el mismo se encargará de controlar y cargar en el sistema. En base a la asignación de las denuncias de Siniestros autorizadas, proceder a dar seguimiento de la gestión del caso. El Tomador de denuncias N°1 carga en el sistema en el día el presupuesto recibido en el programa Presupuestos. Lo recibido luego de las 17:00 hs se carga al día siguiente. Los Emisores de Orden, Encargado de Siniestros realiza un análisis del presupuesto del taller y emiten la orden una vez que se complete toda la documentación solicitada (formulario completo y firmado, parte policial, documentos o cualquier documento solicitado). Se emite la orden de aprobación en un lapso no mayor a 24 hs Previa verificación de alcance de cobertura se procede a emitir la orden. Para los casos de casa matriz y alrededores, para mayor aclaración deben solicitar por WhatsApp o email corporativo al taller el envío de fotos más detalladas de manera a justificar la consideración del siniestro. Los mismos se podrán remitir al email presupuestos@cenit.com.py o a los corporativos del departamento (corporativo 1 – 0981-423129, corporativo 2 – 0982-431010, corporativo 3 – 0992-927204 corporativo 4 - 0994 282604). Para los casos de las agencias y CAC, se solicita vía email a los Encargados, más fotos de los daños para continuar

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



CENIT SEGUROS S.A. DE SEGUROS

Versión : 05
Código : P-GS-ISO-01
Fecha : 31/10/2025
Pág. : 36 de 42

Procedimiento de Siniestros

Actividad	Responsable	Tareas	
		<p>el proceso de verificación de daños.</p> <p>Luego de la emisión de la orden, cada emisor imprime su listado de órdenes pendientes de aprobación a los niveles correspondientes.</p> <p>Realiza el ajuste de la estimación del costo de siniestro en caso de ser necesario en el Sebaot de acuerdo a los presupuestos recibidos.</p> <p>Nota 1: Para casos de indemnización y reembolsos del asegurado, redacta finiquito para posterior firma del mismo. Remite a auxiliar 2 de Tesorería.</p> <p>Nota 2: no se realiza finiquito de indemnización para casos de reaseguro y coaseguro.</p> <p>Nota 3: se realiza el bloqueo de emisión de Órdenes para los proveedores habituales que no cuentan con "ficha de clientes"</p> <p>A diario verifica Email presupuestos@cenit.com.py de los presupuestos o facturas recibidos, emite orden pendiente de autorización en Sebaot en base a presupuesto recibido, y levanta al sistema el presupuesto en PDF en el lapso de 48hs y autoriza en el sistema en base a su nivel de aprobación.</p> <p>Imprime presupuestos o facturas y adjunta al expediente físico.</p> <p>Luego de la emisión de la orden dispone en Sebaot a los siguientes Niveles de Aprobación correspondiente y avisa vía comunicación telefónica.</p> <p>Realiza la estimación del costo de siniestro y carga en Sebaot.</p> <p>Nota 1: Los emails recibidos en presupuestos@cenit.com.py son atendidos por los tres Auxiliares de Siniestros Emisores de Órdenes, Asistente y Jefe de Siniestros lo cual el sistema de email reparte por turno en base a la recepción de las mismas.</p> <p>Nota 2: Para casos de indemnización y reembolsos del asegurado redacta finiquito para posterior firma de los mismo. Remite a Auxiliar 2 de Tesorería.</p>	
7. Autorización de Órdenes	Asistente de Siniestros	Recibe comunicación telefónica de Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes	
Elaborado por Gustavo Díaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
de Siniestros.	<p>Auxiliar de Siniestros - Emisor de Órdenes ² Jefe de Siniestros Gerente General Gerente de Siniestros Consejo de Siniestros</p>	<p>Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto adjunto.</p> <p>Si está Conforme: - Ingresa a Sebaot y autoriza en el módulo correspondiente.</p> <p>Si no está Conforme: - Solicita más presupuestos comparativos o negociaciones correspondientes. - Rechaza el Siniestro.</p> <p>Luego del proceso comunica vía telefónica.</p> <p>Nota 1: Cuando el Siniestro es evaluado por el Consejo De Siniestros, uno de los miembros ingresa al Sebaot a autorizar o rechazar el Siniestro. Y los mismos son juzgados en legajo impreso. Para todos los casos se arma expedientes impresos.</p> <p>Nota 2: Casos de Siniestros rechazados son avisados vía telefónica por la Gerencia de Siniestros y Jefe de Siniestros al asegurado y son comunicados de manera formal por Telegrama Colacionado o la Nota de Rechazo es enviada por los operadores ejecutivos vía email al asegurado.</p> <p>Nota 3: Cuando se trate de un siniestro que no tenga cobertura conforme a condiciones y se proceda a dar atención comercial, la Gerencia General y en su ausencia la Gerencia Administrativa, ingresa al Sistema Sebaot y agrega comentario de aceptación o rechazo. En caso de estar aceptado se procede a la autorización de la orden según los niveles de autorización de cada operador.</p> <p>Nota 3: Luego del proceso comunica vía telefónica con el asegurado o tercero y registra comunicación en el sistema Sebaot módulo toma de denuncia observaciones.</p>
8. Envío de Órdenes de trabajos autorizados	<p>Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes Asistente de Siniestros Jefe de Siniestros Auxiliar de Siniestros - Emisor de Órdenes ²</p>	<p>Recibe comunicación telefónica de los niveles de aprobación del paso anterior.</p> <p>Procede a comunicar vía email o WhatsApp al asegurado y registra en el Sebaot en el módulo Toma de denuncias de siniestros.</p> <p>Los niveles de aprobación correspondientes devuelven el listado del paso anterior.</p> <p>Para todos los casos las Órdenes emitidas son remitidas vía email de forma automática por el sistema Sebaot a los proveedores, asegurados y en caso de necesidad a los agentes. También se puede remitir vía WhatsApp</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
		<p>corporativo al asegurado.</p> <p>Para los casos de reembolso o indemnización también se les puede comunicar por: correo, WhatsApp corporativo o vía telefónica.</p>
9. Ajuste de estimación.	<p>Auxiliares de Siniestros Operador Ejecutivo y Emisor de Órdenes</p> <p>Asistente de Siniestros</p> <p>Jefe de Siniestros</p> <p>Gerente de Siniestros</p>	<p>Ingresar al Sebaot verifica la estimación realizada para talleres y repuestos y su estado liquidado.</p> <p>Ajusta en Sebaot cuando el costo es menor.</p> <p>Realiza reestimación en Sebaot cuando el costo es mayor a la estimación, si no está finiquitado, para las estimaciones de talleres y repuestos de siniestros.</p> <p>Las reestimaciones deben realizarse dentro del mes de acuerdo a los presupuestos recibidos.</p>
10. Verificación y control de listado de reservas pendientes	Jefe de Siniestros	<p>Hasta el día del Al cierre del mes, imprime listado de reservas pendientes al cierre del mes anterior.</p> <p>Separa en 2 listados, sección automóvil y otras secciones.</p> <p>Ajusta las estimaciones de todos los siniestros.</p> <p>Realizado todos los ajustes necesarios emite nuevo listado y remite a Auxiliar de Siniestros Pagos y Archivo para su liquidación.</p>
11. Liquidación de Siniestros	Auxiliar de Siniestros Pagos y Archivo	<p>Recibe listado de reservas pendientes al cierre del mes anterior.</p> <p>Ingresar a Sebaot y liquida todos los casos.</p>

c- Relacionadas a otras funciones específicas del área.

1- Cierre del día

Actividad	Responsable	Tareas
1.Cierre del Día	<p>Auxiliar de Siniestros - Emisor de Ordenes 2</p> <p>Jefe de</p>	<p>A primera hora del día verifica que todas las denuncias estén autorizadas por el Jefe de Siniestros y el Auxiliar de Siniestros - Emisor de Órdenes 2 y que todas las facturas cargadas de siniestros estén autorizadas por el auxiliar 1 de Tesorería y procede a realizar el cierre del día anterior en el sistema Sebaot.</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
	Siniestros	<p>Nota1: en caso de que no esté autorizada la denuncia o alguna factura no se puede cerrar y se solicita la autorización de pendientes.</p> <p>Nota 2: en caso de ausencia del Auxiliar de Siniestros - Emisor de Órdenes 2 y el Jefe de Siniestros realiza el cierre Gerente de Siniestros.</p>

2- Documentos para Archivo

Actividad	Responsable	Tareas
1. Documentos para Archivo	Auxiliar de Siniestros Pagos y Archivo Encargado de Agencias	<p>Recibe los documentos firmados por el asegurado posterior a la denuncia y archiva en biblioratos correspondientes según acción 1 toma de denuncias.</p> <p>Nota 1: los biblioratos son resguardados en el archivo de siniestros según orden de recepción.</p> <p>Nota 2: se procede al archivo posterior a la digitalización mencionada en la acción 1 toma de denuncias.</p> <p>Nota 3: agencias proceden de la misma manera.</p>

3- Autorización de pagos de facturas de siniestros.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Autorización de Pagos de facturas de siniestros.	Gerencia de Siniestros	<p>Recibe facturas cargadas y autorizadas de tesorería, firma y remite nuevamente a tesorería para proceder al pago.</p> <p>Nota1: en ausencia de la Gerencia de Siniestros lo realiza la Gerencia General.</p> <p>Nota 2: pago de siniestros se refieren a reembolsos, indemnizaciones, talleres y compra de repuestos.</p>

4- Denuncia por Fraude de Tarjetas

Actividad	Responsable	Tareas
1.Recepcion de denuncia	Jefe de Siniestro	<p>Recibe email de entidad asegurada y remite a auxiliar tomador de denuncias 1 y 2 por el mismo medio en el día.</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025



Actividad	Responsable	Tareas
2.Carga de denuncia por fraude de tarjetas.	Auxiliar de Siniestro Tomador de Denuncias 1 y 2	<p>Recibe un listado de denuncias, o individualmente del jefe de siniestros por email.</p> <p>Verifica en el Sebaot si corresponde, también controla en carpeta publica que los datos estén vigentes y en Excel si coincide los datos del asegurado. (pólizas)</p> <p>Carga en el sistema Sebaot la denuncia.</p> <p>Arma expediente de siniestro en físico.</p> <p>Una vez confirmada carga la denuncia con la especificación de que corresponde (a fraude de tarjetas) con todos los datos correspondientes.</p> <p>Se imprime denuncia del sistema, se adjunta al expediente y se remite al jefe de siniestros para continuar con el siguiente paso.</p> <p>Se digitaliza en el sistema todos los documentos referentes al siniestro</p> <p>Nota 1: si no coincide los datos del asegurado devuelve al jefe de siniestros.</p>
3.Autorización de denuncia y Emisión de Órdenes.	Jefe de Siniestros	<p>Recibe expediente en físico, ingresa al sistema Sebaot y autoriza la denuncia.</p> <p>Se solicita verificación al jefe de Seguridad de Informática sobre la transacción fraudulenta.</p> <p>Si esta conforme emite la orden para el asegurado.</p>
4.Autorización de Órdenes y envío a Asegurado	Gerente de Siniestros Jefe de Siniestros	<p>Recibe expediente físico, ingresa al sistema Sebaot.</p> <p>Si esta conforme autoriza la orden y es remitido al asegurado de manera automática por el sistema Sebaot vía email.</p> <p>Nota 1: el asegurado recibe email, emite factura y envía a la compañía para posterior pago según Procedimiento de Pago a Proveedores, Agentes y Cobradores del Dpto. de Tesorería.</p>

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025

**5- Recomendaciones sobre no renovaciones de pólizas.**

Actividad	Responsable	Tareas
1.Emitir recomendaciones sobre no renovaciones de pólizas.	Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros	Ingresar al sistema Sebaot y agregar comentario en el apartado: Emisión – Consulta – póliza, para la no renovación por tratarse de un asegurado conflictivo. Frecuencia según necesidad. Nota 1: para realizar este paso debe tener en cuenta el lineamiento de calificación de asegurados sujeto a revisión.

6- Expedientes de coaseguro y reaseguro de compañías colegas.

Actividad	Responsable	Tareas
1.Recepción de expedientes de siniestros de coaseguro y reaseguro a compañías colegas pilotos de la póliza.	Jefe de Siniestros	Recibe email de compañías colegas (coaseguro o reaseguro facultativo), realiza la carga en el sistema Sebaot de los documentos y responde email. Luego recibe también por email la liquidación del siniestro, verifica datos para la correspondencia de la cobertura, carga en el sistema y solicita la facturación a la compañía colega. Nota 1: en caso de montos que superan 10.000 usd comunica y solicita autorización al jefe de Reaseguros y Caución. La estimación en estos casos realiza la Gerencia General y en su ausencia la Gerencia Administrativa. Nota 2: para realizar este paso debe tener en cuenta el Procedimiento de Reaseguro y Coaseguro en el apartado 4.5 Relacionado a siniestros que afecten el contrato de reaseguro.
2.Emisión de Órdenes de Coaseguro y Reaseguro	Jefe de Siniestros	Una vez recibida la factura por email, emite la orden de siniestro. Arma el expediente y remite al jefe o gerente de siniestros en forma física.

7- Desafectaciones de Siniestros aprobados.

Actividad	Responsable	Tareas
1.Desafectaciones de siniestros aprobados de todas las secciones.	Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros	Realiza en el sistema Sebaot mensualmente las desafectaciones de siniestros que no fueron reclamados durante el periodo de un año

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025

**8- Verificar antigüedad de vehículos.**

Actividad	Responsable	Tareas
1.Verificar antigüedad de vehículos.	Jefe de Siniestros	Recibe llamado vía telefónica del área comercial, y le facilitan el número de trámite. Ingresa al sistema Sebaot, verifica documentos, fotos, propuesta y agrega comentario en el trámite. Nota1: la antigüedad de los vehículos se determina en la política de suscripción de automóviles.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Contrato de pólizas.
- Documentación necesaria expuesta en normas inherentes
- **Procedimiento PLA/FT - Siniestros**

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	Hoja de Denuncia	Siniestro
N/A	Declaración de Herederos Legales	Siniestro
N/A	Hoja de Inspección	Siniestro
N/A	Informe Técnico de Inspección	Siniestro
N/A	Hoja de reclamo de Tercero	Siniestro
N/A	Declaración Jurada de no Poseer Seguro	Siniestro
N/A	Parte Policial	Siniestro
N/A	Presupuesto de Reparación	Siniestro
N/A	Nota de Conformidad	Siniestro
N/A	Orden de Trabajo	Siniestro
N/A	Orden de Provisión	Siniestro
N/A	Orden de Indemnización	Siniestro
N/A	Orden de Rembolso	Siniestro
N/A	Nota de Recepción	Siniestro
N/A	Finiquito	Siniestro

Elaborado por Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Verificado por Natacha Martinez Gerente de Siniestros	Autorizado por Blanca Aveiro Gerente General	Aprobado por Comité de Calidad
Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025	Fecha: 31/10/2025