1. Identificación del Puesto: Operador Ejecutivo

Área: Siniestros

Nivel: Auxiliar

Misión del Puesto: Analizar, procesar y liquidar los siniestros y casos exprés dentro del límite de su autoridad delegada, emitiendo Órdenes de Trabajo, gestionando presupuestos de talleres y elaborando finiquitos o notas de rechazo con fundamento técnico, a fin de garantizar una resolución ágil de los reclamos y la correcta aplicación de las condiciones contractuales.

2. Relaciones del Puesto:

Reporta a: Encargado de Siniestros
Supervisa a: -

3. Funciones del Cargo:

N°	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Inspeccionar y autorizar la cobertura de daños menores de los siniestros denunciados de la sección Automóviles, incendio y hogar por sistema.	Diaria
2.	Controlar el estado de cuenta de los Clientes Siniestrados	Diaria
3.	Verificar y modificar siniestros recuperables en el sistema.	Diaria
4.	Mantener actualizados los documentos de los expedientes de siniestros.	Ocasional
5.	Atender y asesorar a asegurados, proveedores, talleres, y agentes por correo, corporativo y agencia digital.	Diaria
6.	Solicitar presupuestos a los talleres de acuerdo al procedimiento vigente y proveedores de repuestos.	Diaria
7.	Modificar estimaciones de siniestros.	Diaria
8.	Elaborar, emitir y enviar órdenes de trabajo a los proveedores, terceros, asegurados y agentes.	Diaria
9.	Realizar verificaciones de los siniestros denunciados en los talleres o en los locales indicados por los asegurados.	Ocasional
10.	Comunicar los rechazos de coberturas de pólizas a las personas afectadas.	Según necesidad
11.	Preparar finiquitos para pagos de siniestros.	Según necesidad
12.	Verificar y modificar siniestros a ser recuperados en el sistema informático.	Semanal
13.	Verificar en la SET el RUC del asegurado o tercero a ser reembolsado o indemnizado.	Diaria

Elaborado por	**Verificado por**	**Autorizado por**	**Aprobado por**
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Blanca Aveiro Gerente General	Acta de Comité de Calidad N°10
Fecha: 09/09/2026	Fecha: 09/09/2026	Fecha: 10/09/2026	Fecha: 11/09/2026

14.	Elaborar colacionados, nota de rechazo de siniestros y designación para luego remitir a la jefatura o Gerencia de Siniestros para su aprobación.	Ocasional
15.	Apoyar en la Inspección y modificación de denuncias.	Según necesidad
16.	Realizar seguimiento de las denuncias cargadas por las agencias asignadas.	Semanal
17.	Verificar expedientes en la revisión de reservas.	Mensual
18.	Preparar expedientes y remitir a asesoría jurídica para su dictamen.	Según necesidad
19.	Negociar con los terceros el monto a indemnizar.	Según necesidad
20.	Controlar Gerenciador de denuncias.	Diaria
21.	Apoyar en la toma, registro y autorización de denuncias de siniestros de clientes en el sistema informático.	Según necesidad
22.	Dejar constancia en “observaciones” de todos los procesos realizados en el siniestro.	Diaria
23.	Realizar planilla de cuantificación de pérdida en caso de siniestro de gran magnitud.	Según Necesidad
24.	Recepcionar repuestos de proveedores y preparar para el envio por Courier a las agencias o talleres.	Según Necesidad
25.	Responder consulta por medio de la agencia digital.	Diaria
26.	Cumplir con las normativas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), indicadas por el Oficial de Cumplimiento.	Diaria
27.	Otras tareas de acuerdo a la necesidad del área.	Según necesidad

4. Perfil del Cargo:

Formación:	Estudiante de Contabilidad, Administración de Empresas o afines.
Experiencia laboral:	1 año en cargos similares o en el rubro
Idiomas:	Inglés
Informática:	Sistema Sebaot, Office y Correo Electrónico
Conocimiento y habilidades relevantes:	Conocimiento del rubro y de clientes. Capacidad de Negociación. Orientación a clientes. Flexibilidad y Organización.

5. Atribuciones:

Modificación de estimación de siniestros hasta Gs.5.000.000.-

6. Indicadores de Gestión:

Registros de siniestros sin errores.
Provisión de Órdenes de trabajo para talleres y asegurados en tiempo y forma.

Elaborado por	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por
Gustavo Diaz Jefe de Siniestros	Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Blanca Aveiro Gerente General	Acta de Comité de Calidad N°10
Fecha: 09/09/2026	Fecha: 09/09/2026	Fecha: 10/09/2026	Fecha: 11/09/2026