1. Identificación del Puesto: Tomador de Denuncias 2

Área: Siniestros

Nivel: Auxiliar

Misión del Puesto: Atender, recepcionar y registrar de manera oportuna, precisa y confiable las denuncias de siniestros planteadas por asegurados, terceros a través de los diversos canales (ventanilla, web, correo y Agencia Digital), verificando la documentación inicial e ingresando los datos al sistema informático conforme a las políticas de atención al cliente, transparencia y control interno de la entidad.

2. Relaciones del Puesto:

Reporta a: Encargado de Siniestros
Supervisa a: -

3. Funciones del Cargo:

N°	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Tomar y registrar denuncias de siniestros de clientes en el sistema informático.	Diaria
2.	Inspeccionar la cobertura de daños menores de los siniestros denunciados de todas las secciones.	Diaria
3.	Controlar el estado de cuenta de los Clientes Siniestrados.	Diaria
4.	Verificación y modificación de siniestros recuperables en el sistema informático	Diaria
5.	Mantener actualizados y archivados los expedientes de siniestros.	Diaria
6.	Atender y asesorar a asegurados, proveedores, talleres, y agentes.	Diaria
7.	Gestionar las denuncias de terceros, recepción y carga de reclamos de otras compañías aseguradoras.	Diaria
8.	Solicitar presupuestos a los proveedores de acuerdo al procedimiento vigente.	Según necesidad
9.	Modificación de estimación de siniestros	Diaria
10.	Comunicar los rechazos de coberturas o modificaciones de pólizas a las personas afectadas.	Según necesidad
11.	Armar los expedientes de siniestros con la documentación correspondiente de las secciones que son necesarias.	Según Necesidad

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

12.	Verificación en la SET del RUC del asegurado o tercero a ser reembolsado o indemnizado.	Según Necesidad
13.	Recepción de denuncias a través de la Agencia Digital (JOAJU), el canal corporativo y el correo oficial de denuncias de la compañía (denuncias@cenit.com.py) y carga al sistema.	Diaria
14.	Recepción de denuncias a través de la web oficial de la compañía.	Diaria
15.	Carga de presupuestos de talleres.	Diaria
16.	Carga de denuncias por fraude de tarjetas y vida.	Diaria
17.	Carga de denuncias correspondientes a recupero de siniestros, reaseguro y coaseguros.	Diaria
18.	Emisión de órdenes de trabajo para talleres, proveedores y gastos de liquidación de perito.	Según necesidad
19.	Carga de acuses de repuestos y conformidades de talleres por la app.	Según Necesidad
20.	Dejar constancia en “observaciones” de todos los procesos realizados en el siniestro.	Diaria
21.	Cumplir con las normativas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), indicadas por el Oficial de Cumplimiento.	Diaria
22.	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. Organización.

5. Atribuciones:

Modificación de estimación de siniestros.
Carga de Denuncia de Siniestros.

6. Indicadores de Gestión:

Registros de siniestros sin errores.
Carga de Denuncias de Siniestros 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