1. Identificación del Puesto: Gerente de Siniestros

Área: Siniestros

Nivel: Gerencia

Misión del Puesto: Dirigir, coordinar y supervisar integralmente el proceso de recepción, análisis, peritaje, liquidación, pago y recupero de los siniestros denunciados en las distintas ramas de seguros operadas por la entidad. Como integrante de la Plana Ejecutiva, es responsable de garantizar la ejecución eficiente de los contratos de seguro conforme a las notas técnicas y políticas institucionales, asegurar el cumplimiento estricto de las normativas de Gobierno Corporativo, la prevención de lavado de dinero y la gestión del riesgo de fraude, brindando insumos clave para la función actuarial y velando por una atención transparente y equitativa al usuario del seguro.

2. Relaciones del Puesto:

Reporta a: Gerente General
Supervisa a: Jefe de Siniestros

3. Funciones del Cargo:

N°	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Analizar la atención del Siniestro según las cláusulas y condiciones del contrato de seguro adquirido.	Diaria
2.	Liquidar los siniestros verificando los montos de cobertura e indemnización correspondientes.	Según necesidad
3.	Realizar reestimaciones periódicas de reservas de Siniestros de acuerdo a la evolución del expediente y los peritajes.	Según necesidad
4.	Preparar y estructurar expedientes de Siniestros de las secciones Vida, fraude de tarjeta, coaseguro y reaseguro.	Según necesidad
5.	Dejar constancia en el apartado de 'observaciones' del sistema informático de todos los trámites y decisiones en el siniestro realizados por su persona.	Diaria
6.	Negociar con terceros involucrados en siniestros con asegurados de la compañía y dictaminar sobre los reclamos de los mismos.	Según necesidad
7.	Inspeccionar directamente aquellos siniestros de gran envergadura o complejidad técnica en los que se requiera su presencia.	Según necesidad
8.	Realizar verificaciones y constataciones de siniestros denunciados en talleres mecánicos o locales indicados por los asegurados.	Según necesidad
9.	Analizar los casos complejos con la Gerencia General y determinar la necesidad de designar un perito liquidador externo conforme a la normativa.	Según necesidad

10.	Emitir las notas formales de designación de Peritos Liquidadores aprobados.	Según necesidad
11.	Mantener relacionamiento técnico y cordial con proveedores del interior del país, disipando consultas operativas.	Según necesidad
12.	Estructurar y suscribir convenios y acuerdos de prestación de servicios con proveedores (talleres, grúas, médicos) a nivel nacional.	Según necesidad
13.	Emitir y autorizar con su firma las órdenes de trabajo y liquidaciones conforme al nivel y límite de autorización delegado por el Directorio.	Según necesidad
14.	Verificar notas de rechazos de siniestros y solicitudes de documentación complementaria, elevando a Gerencia General las que superen el límite delegado.	Según necesidad
15.	Autorizar pagos e indemnizaciones a asegurados y proveedores, coordinando con Gerencia General las solicitudes de anticipos excepcionales.	Según necesidad
16.	Revisar y consolidar el Informe de Liquidaciones para el control de la Gerencia General o el Consejo de Siniestros.	Según necesidad
17.	Monitorear la gestión del Sector de Siniestros en las Agencias y Sucursales de la compañía, aplicando acciones correctivas oportunas.	Diaria
18.	Realizar visitas de supervisión a las Sucursales del interior y presentar el informe correspondiente a la Gerencia General.	Según necesidad
19.	Supervisar y controlar la gestión integral del área de recupero.	Diaria
20.	Proveer periódicamente a la Función Actuarial la información sobre siniestralidad necesaria para evaluar la suficiencia de reservas y notas técnicas.	Anual / Según necesidad
21.	Preparar informes periódicos y estadísticos sobre la gestión del sector.	Mensual
22.	Emitir recomendaciones técnicas en el sistema sobre la renovación de pólizas que presenten una alta siniestralidad acumulada.	Según necesidad
23.	Asistir al Consejo de Siniestros para analizar casos de alta complejidad, cláusulas de cobertura e interpretaciones técnicas.	Según necesidad
24.	Asistir a las reuniones de Directorio a las que sea convocado para informar sobre el comportamiento siniestral de la cartera.	Según necesidad
25.	Asistir a las reuniones de los Comités Auxiliares del Directorio a las que sea convocado.	Según necesidad
26.	Representar a la Compañía en reuniones institucionales o gremiales relacionadas con sus funciones.	Según necesidad
27.	Participar en la actualización periódica de los Manuales de Funciones y Procedimientos del área de Siniestros.	Según necesidad

28.	Garantizar la aplicación de procedimientos de atención al cliente claros y transparentes, promoviendo mecanismos alternativos de solución de conflictos para prevenir litigios.	Diaria
29.	Identificar y monitorear los riesgos operativos e indicadores de fraude en la liquidación de siniestros, informando alertas al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos.	Diaria
30.	Velar por el cumplimiento de las normativas de Prevención de Lavado de Dinero (PLA/FT), en coordinación con el Oficial de Cumplimiento.	Diaria
31.	Ejecutar los controles del área para prevenir y detectar actividades ilegales o intentos de fraude en las reclamaciones.	Diaria
32.	Garantizar el protocolo de imparcialidad en la liquidación de siniestros que involucren a directores, ejecutivos, personal o partes relacionadas, reportando eventuales conflictos de interés.	Según necesidad
33.	Verificar la exactitud, veracidad y oportunidad de los datos e informaciones del sector remitidos a la Superintendencia de Seguros.	Según necesidad
34.	Asegurar el cumplimiento de las recomendaciones e instrucciones emitidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y las entidades reguladoras.	Según necesidad
35.	Ejecutar las demás funciones operativas encomendadas por la Gerencia General que sean afines a la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

4. Perfil del Cargo:

Formación:	Posgrado en Administración de Negocios o afines.
Experiencia laboral:	5 años 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. Conocimiento de la legislación vigente. Conocimiento del mercado de seguros. Capacidad de planificación y visión estratégica del Negocio. Flexibilidad. Liderazgo. Capacidad de organización y Negociación.

5. Atribuciones:

Aprobar coberturas de siniestros.

Autorizar pagos de finiquitos.
Capacitar a colaboradores.
Autorizar Órdenes de trabajo hasta lo autorizado.

6. Indicadores de Gestión:

% de Siniestralidad.
Eficiencia del área.