1. Identificación del Puesto: Supervisor Operativo

Área: Siniestros

Nivel: Auxiliar

Misión del Puesto: Supervisar, controlar y asegurar la calidad y eficiencia en la gestión operativa de reclamos y liquidación de siniestros, velando por el cumplimiento de los niveles de servicio, la correcta aplicación de los niveles de autorización, los controles internos y la mitigación de riesgos del área.

2. Relaciones del Puesto:

Reporta a: Jefe de Siniestros
Supervisa a: -

3. Funciones del Cargo:

N°	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Identificar un siniestro exprés en la toma de denuncia, en Agencias y CAC. Verificar el estado de cuenta, cobertura y daños previos.	Diaria
2.	Autorizar la denuncia cargada en el sistema y aprobar la atención del siniestro exprés (siempre y cuando las documentaciones estén completas) dejando constancia del mismo en “observaciones”. Solicitar documentos pendientes y asignar un Operador.	Diaria
3.	Indicar al tomador que el asegurado puede pasar a la casa de repuestos/taller. dejando constancia del mismo en “observaciones”.	Diaria
4.	Derivar el caso al Operador Ejecutivo encargado de los “siniestros exprés”.	Diaria
5.	Autorizar la orden de taller y repuestos según corresponda y seguir el procedimiento normal del apartado “relacionado a denuncias de la sección automóvil” para ajustes de estimación y liquidación.	Diaria
6.	Ingresar a Sebaot, verificar las denuncias cargadas en el lapso del día.	Diaria
7.	Autorizar las denuncias del día, en Agencias y CAC.	Diaria
8.	Asignar a los Operadores Ejecutivos en el Gerenciador de Denuncias de Sebaot según distribución asignada.	Diaria

9.	Aprobar la atención de denuncia si considera que es un caso que tendrá cobertura y se encuentra dentro de su nivel de aprobación. Verificar el estado de cuenta, cobertura y daños previos. En caso de necesidad solicita documentos.	Diaria
10.	Verificar, si el caso es recuperable para marcar 'Sí' en el sistema y realizar la correspondiente modificación de estimación.	Diaria
11.	Verificar si es un caso para rechazo, verificar si la nota fue enviada, rechazar y liquidar en el sistema.	Según Necesidad
12.	Dejar en estado pendiente de aprobación si considera que es un caso para análisis, o si están pendientes documentos solicitados o la aprobación supera su nivel asignado.	Diaria
13.	Dejar como pendiente de aprobación si es un caso que se necesita designar Perito Liquidador.	Diaria
14.	Dejar como pendiente de aprobación si se encuentra alguna causal de rechazo: cuotas atrasadas, denuncias tardías o siniestro sin cobertura.	Diaria
15.	Convocar vía email en caso de que es confirmado con el Gerente de Siniestros o Consejo de Siniestros la necesidad de un Perito Liquidador.	Diaria
16.	Analizar y liquidar siniestro, una vez recibido el informe final del Perito Liquidador por el mismo medio o impreso.	Diaria
17.	Remitir al Operador Ejecutivo asignado, posterior al análisis en jefatura, gerencia o Consejo de Siniestros, si se encuentra alguna causal de rechazo.	Diaria
18.	Solicitar verificación de calles y retiro de repuestos al inspector	Según Necesidad
19.	Autorizar la orden de trabajo si está conforme con presupuestos presentados. Solicitar negociaciones correspondientes si no está conforme.	Diaria
20.	Remitir orden aprobada por correo al proveedor correspondiente, al taller, asegurado y agente, solicitando el envío de repuesto al taller en cuestión en el mismo correo.	Diaria
21.	Cargar acuses de repuestos y conformidades de talleres por la app.	Según Necesidad
22.	Atender y asesorar a asegurados, terceros, proveedores, talleres y agentes.	Según Necesidad
23.	Realizar finiquitos, ordenes de talleres y compra de repuestos	Según Necesidad
24.	Responder consultas por la agencia digital.	Diario

25.	Verificar reclamos de recupero de otras compañías para la cobertura.	Según Necesidad
26.	Dejar constancia en “observaciones” de todos los procesos realizados en el siniestro.	Diario
27.	Verificar que todas las denuncias de Agencias y CAC cargadas estén inspeccionadas y autorizadas en el sistema informático para el cierre diario.	Diaria
28.	Velar por el estricto cumplimiento de las normativas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), en coordinación con el Oficial de Cumplimiento.	Diaria
29.	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:

Autorizar Órdenes de Trabajos de hasta Gs. 20.000.000.
Autorizar las denuncias cargadas por las agencias.
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.
Provisión de Órdenes en tiempo y forma.