

Tiempo promedio desde que se efectuó la denuncia hasta que el vehículo quedó disponible para retiro por parte del asegurado, por compañía y magnitud del daño (Segundo semestre de 2025)

Compañía	Leve		Mediano		Grave		Total	
	N° de vehículos siniestrados	Promedio de días	N° de vehículos siniestrados	Promedio de días	N° de vehículos siniestrados	Promedio de días	N° de vehículos siniestrados	Promedio de días
BCI	13.910	42,2	8.712	51,8	7.255	70	29.877	51,8
HDI	11.356	46,6	6.091	56,8	5.912	69,8	23.359	55,1
Zurich Chile	4.187	44,7	2.151	55,5	1.840	70,1	8.178	53,3
Consorcio Nacional	3.587	40,5	2.009	49,9	2.034	61,5	7.630	48,6
Suramericana	961	40,2	1.592	45,2	2.863	55,1	5.416	49,5
Zenit	1.893	40,8	1.073	54,3	782	72,3	3.748	51,3
Mapfre	1.535	43,1	720	55,5	507	67,5	2.762	50,8
Reale	1.235	41	539	52,2	505	70,3	2.279	50,1
FID	1.106	47,1	607	54,5	550	65,5	2.263	53,6
BNP	824	41,2	517	50,2	330	62,5	1.671	48,2
Renta Nacional	795	46,9	308	54,1	226	66,6	1.329	51,9
Porvenir	238	45,8	141	50	193	55,6	572	50,1
Total general	41.627	43,6	24.460	53,1	22.997	67	89.084	52,3

Calificación del accidente, según vehículo (gama baja, media, alta)

Magnitud	Gama media / baja	Gama alta
Leve	De 0,00 a 20,00 UF	De 0,00 a 40,00 UF
Mediano	De 20,01 a 40,00 UF	De 40,01 a 80,00 UF
Grave	≥ a 40,01 UF	≥ a 80,01 UF

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

CMF actualizó plataforma para comparar tiempos de reparación por aseguradora

Autos con daño leve se demoran 43 días en repararse, pero los graves tardan más de dos meses en promedio

MAURICIO RUIZ

Antes de contratar un seguro -o después de un choque- las personas pueden revisar cuánto demora realmente reparar un auto. La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) actualizó los datos de su plataforma web que permite comparar los tiempos de reparación según compañía, tipo de vehículo, marca, modelo, región y tipo de taller, en un mercado que sigue creciendo y mostrando mejoras en sus indicadores (<https://n9.cl/7hn2t>).

El contexto es clave. Al cierre de 2025, el parque automotor con cobertura alcanzó un récord de 2.227.842 vehículos asegurados, mientras que los siniestros también aumentaron: 89.084 casos en el segundo semestre, un 7,72% más que en el periodo previo. Aun así, los tiempos no subieron. Al contrario.

Según la CMF, reparar un vehículo tomó en promedio 52,3 días, el mejor registro de los últimos tres años. Desde el propio regulador destacan que la mejora es más estructural que puntual. "Durante los últimos tres años hemos visto una tendencia muy positiva: los tiempos han caído sostenidamente, pasando de 76 días en 2022 a solo 52 días en 2025. Eso significa que el auto puede volver a la

Falta de repuestos, escasez de talleres especializados y procesos previos a la reparación explican por qué, pese a la mejora, los tiempos siguen altos.

calle casi un mes más rápido, pese a que el parque asegurado es el más alto registrado", recalca Nicolás Álvarez, director de supervisión de administradoras de fondos y asesorías de inversión de la CMF.

El ejecutivo agrega que la plataforma permite comparar en detalle por aseguradora, marca, modelo y nivel de daño, además de incorporar información de más de 4.700 talleres en todo el país, lo que apunta a mejorar la toma de decisiones de los usuarios.

Al entrar al detalle de las cifras, eso sí, el promedio esconde diferencias importantes. Al desagregar por magnitud del daño, aparece una brecha clara: los siniestros leves -más de 41.000 casos- se resuelven en 43,6 días en promedio, mientras que los de daño medio suben a 53,1 días. En cambio, los siniestros graves alcanzan los 67 días, es decir, más de dos meses sin vehículo.

La mejora del sistema está empujada por los casos simples, que son los más frecuentes, mientras que los más complejos siguen marcando la experiencia de espera. Pese a ello,

en la industria creen que aún hay espacio para seguir avanzando.

"Sí, el tiempo promedio puede seguir bajando, aunque hoy existe un factor estructural que dificulta reducciones más significativas", explica Raúl López, director de siniestros de Reale Seguros Chile.

El principal límite, dice, no está en la gestión, sino en la disponibilidad de piezas. "El problema es la falta de repuestos, una situación que se arrastra desde la post pandemia y que se ha visto agravada por dificultades en importaciones. Las automotores han sido eficientes en traer vehículos nuevos, pero no así en asegurar repuestos, lo que genera demoras que están fuera del control directo de aseguradoras y talleres", señala.

"En términos simples, aunque la gestión del siniestro sea eficiente, si no hay repuestos disponibles, el vehículo no puede repararse antes. Eso fija un piso al tiempo promedio de estadía en taller", agrega.

Desde el lado técnico, esa diferencia también tiene explicación. "Las reparaciones cuando implican reemplazar paneles completos dejan de ser un trabajo artesanal y pasan a ser procesos especializados. Ahí hay problemas, porque muchas veces se recurre a talleres menos calificados, con alta carga de trabajo, y eso no

solo alarga los tiempos, sino que también afecta la calidad", explica Walter Adrián Lemus, académico del Departamento de Mecánica de la Universidad Federico Santa María.

El experto añade que el sistema enfrenta varias limitantes: falta de mano de obra calificada, escasez de talleres especializados y problemas con repuestos que deben importarse, lo que extiende los plazos. A eso se suma que buena parte del proceso ocurre antes de la reparación: cerca de 29 días se consumen entre la denuncia y el ingreso al taller.

Pese a estas restricciones, el sistema ha logrado ganar eficiencia. López destaca que pese al aumento del parque asegurado no ha implicado necesariamente más demoras. "Lo que hay es una mejora en la gestión del mercado asegurador", afirma. Según explica, la industria ha incorporado mejores procesos, mayor trazabilidad y coordinación con talleres, lo que permite procesar más siniestros en menos tiempo promedio.

Según la CMF, la red de reparación suma 4.705 puntos en convenio, con un 32,71% concentrado en la Región Metropolitana. Aunque hay cobertura nacional, la menor densidad en regiones puede incidir en los tiempos, especialmente en reparaciones complejas.

