

Coordinador en Valoración y Ajuste

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Coordinar la ejecución de las actividades y procedimientos relacionados con el servicio de realización, supervisión, valoración y ajuste de vehículos y/o equipos especiales que requieren un elevado nivel de conocimiento y experiencia, asegurando el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones aplicables y las metas de la organización.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III-RESPONSABILIDADES

- Revisar, supervisar, valorar y ajustar riesgos de las diferentes líneas de seguros de vehículos con que cuenta la empresa, específicamente aquellos casos que exceden los lineamientos establecidos en el contrato de seguros, determinando la pertinencia o no de la valoración.
- Brindar asistencia y asesoría a su superior inmediato, en la ejecución y resolución de labores variadas y complejas de asuntos estratégicos propios del área.
- Realizar -si se requiere y en conjunto con la dependencia respectiva- los procesos de valoración y ajuste, a fin de determinar el estado de los vehículos y la cuantificación del valor a asegurar o de la pérdida correspondiente.
- Ser enlace con aquellos clientes que por interés institucional requieren de un servicio personalizado y ajustado a sus necesidades específicas.
- Apoyar a su equipo de colaboradores en los procesos de supervisión, valoración y ajuste, a fin de unificar criterios en relación con la cuantificación de la pérdida en los vehículos siniestrados.
- Preparar, revisar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración, superior inmediato u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados de la dependencia a su cargo.

- Registrar y revisar trámites de las líneas de seguros de automóviles en los sistemas respectivos, en procura de controlar la calidad e idoneidad de los datos.
- Coordinar el trámite de las denuncias de aquellos casos que presenten información dudosa, a fin de determinar si existe alguna anomalía, estafa o fraude, lo cual podría provocar perjuicio a la organización.
- Coordinar el intercambio de información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.
- Participar activamente en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad según sea requeridos por los superiores.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Planificar las visitas o giras de forma ordenada y oportuna, a fin de cumplir de manera eficiente y eficaz con las labores asignadas.
- Colaborar en el establecimiento de los objetivos y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Asesorar, orientar y capacitar -en su área de competencia profesional- a los colaboradores y/o a personas de diversas dependencias que así lo requieran.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado; coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas estipuladas en el perfil respectivo de los funcionarios a cargo, a fin de garantizar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- Planificar, promover y evaluar el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo, con el fin de asegurarle el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa

y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.

- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de los procesos a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa vigente.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones relacionadas con el cumplimiento normativo de las áreas a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes del seguimiento y de las auditorías realizadas.
- Participar en la definición e implementación de los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.
- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos a su cargo, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Establecer, mantener y controlar un registro de la demanda y tiempos de procesamiento para los procesos sustantivos, en cada estación de trabajo del área su cargo.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en los procesos a su cargo, sobre los otros procesos de la organización.

- Analizar y determinar aquellos aspectos, que pueden afectar su proceso a cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma– que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

IV- REQUISITOS

• OBLIGATORIOS

- Bachiller en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto (*).
- Incorporado al colegio profesional respectivo, en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura (**).
- Técnico Medio en Mecánica Automotriz de colegio vocacional o Título de Especialista de una institución debidamente reconocida por el CONESUP en Mecánica Automotriz o Autorremodelado.
- Mínimo 45 meses de experiencia en labores afines al puesto.
- Licencia de conducir B1 al día.

• DESEABLES

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de Informes Técnicos.
- Manual de reclamos de Automóviles.
- Amplio conocimiento del Seguro de Automóviles a nivel tanto del proceso de suscripción como del proceso de indemnización.
- Amplio conocimiento en aceptación del Seguro de Automóviles.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

- Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

V- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	3
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	3
Específicas	Alineamiento Estratégico	Es la habilidad para comprender la estrategia corporativa del INS, entender el entorno e implicaciones que tiene para el negocio, así como formular escenarios competitivos para la organización y anticipar estrategias complejas para poder hacerles frente.	2
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	2
	Comunicación Asertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo, motivando y, orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	2
	Pensamiento Sistémico	Es la capacidad de analizar e integrar diferentes elementos de un problema o situación y formular una visión total de la misma, generando posibles soluciones.	2

	Gestión de Riesgos	Es la habilidad para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que pueden afectar el alcance de los objetivos, y a partir de esto definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva	2
	Inteligencia Digital y agilidad en el Negocio	Es la habilidad para enfrentar retos y exigencias a nivel laboral en entornos digitales, adoptando nuevas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo; orientándose a identificar productos y servicios que busquen satisfacer las necesidades de los(as) clientes de la manera más rápida posible; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	2

VI- ROL

- ✓ Encargado de área.

(*) Carreras definidas en los lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.

(**) Requisito obligatorio y de cumplimiento al 100%.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	DVQ/DMZ	ECB/ICH	Gerencia	G-07184-2014 (18/12/2014)
2	DVQ/DMZ	ECB/ICH	Gerencia	G-04178-2016 (22/11/2016)
3	SDTH	SDTH	Junta Directiva	Sesión N°9532-XII 03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
4	DVQ	ICH	Gerencia	G-04828-2019 (21.11.2019)
5	PCA	ICH	AAA	Mediante Memorándum de 19.03.2021
6	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum de 06.04.2022