

Especialista en Ajuste

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar el ajuste final de las valoraciones de daños de vehículos siniestrados en la línea de automóviles y ocasionalmente eventos bajo otras líneas de seguro, para las cuales amerite considerar daños de vehículos que por alguna circunstancia resulten afectados por el siniestro según valoración de daños realizada de previo. Validar el análisis de la amparabilidad de los reclamos para determinar la cuantificación de la pérdida.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- Realizar el proceso de ajuste con base en los avalúos a las valoraciones de daños de vehículos siniestrados, amparados bajo la línea del seguro de automóviles u otras líneas de seguros particulares.
- Reconsiderar criterios previos de los aceptadores, solicitar revisión o ampliación de criterios de índole contractual y técnico, provenientes de cualquier dependencia o institución, relacionada con la obtención de datos requeridos para una adecuada resolución de los reclamos.
- Analizar los términos contractuales y técnicos, así como los aspectos de orden jurídico relacionados, complementar el análisis con una labor de campo, indagación y recolección de elementos de prueba que respalden su decisión.
- Confirmar la amparabilidad de un reclamo, conforme al análisis respectivo y determinar la cuantificación de la pérdida.
- Negociar con los asegurados a fin de encontrar -a través del diálogo- la fórmula conciliatoria que permita la resolución definitiva de los reclamos; basados en los principios de justicia y equidad en los que están fundamentados los seguros y considerando el conocimiento técnico que tiene el ajustador.

- Realizar (cuando lo considere necesario) la inspección del bien siniestrado, verificar indicios, buscar versiones de testigos y otros elementos de prueba en el lugar de ocurrencia del evento y/o efectuar la reconstrucción de eventos en los casos que se requiera.
- Determinar el valor real efectivo de los vehículos u otros bienes, salvamentos (cuando el INS requiere recoger un salvamento) y efectuar la negociación de lucro cesante en los casos que corresponda.
- Elaborar informes técnicos relacionados con su gestión como ajustador de pérdidas. El informe debe contener elementos de prueba que respalden la decisión y permitan la definición y establecimiento de la suma a indemnizar, considerando las cláusulas contractuales que afecten el cálculo de la pérdida y la amparabilidad cuantitativa del reclamo.
- Realizar visitas o giras programadas de manera que le permita efectuar las funciones asignadas en el menor tiempo posible y con elevados estándares de calidad, con el fin de proveer información confiable para los trámites a realizar.
- Asesorar técnicamente a la Jefatura en temas relacionados con su ámbito de acción profesional.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Participar en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad, según sea requerido por los superiores.
- Participar en la definición e implementación de los controles de los procesos a su cargo, de manera que 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.

- 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 aplicable.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos bajo su responsabilidad, establecidos por la organización.
- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos bajo su responsabilidad, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en los procesos bajo su responsabilidad, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar los procesos bajo su responsabilidad, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan 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**

- Bachillerato universitario en una carrera 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 de colegio vocacional o título de Especialista de una institución debidamente reconocida por el CONESUP en Mecánica Automotriz o Autorremodelado.
- Mínimo 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- 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.
- Conocimientos en seguros y en el Seguro Voluntario de Automóviles, a nivel tanto del proceso de suscripción como del proceso de indemnización.
- Amplio conocimiento de aceptación del Seguro Voluntario de Automóviles.
- Conocimientos técnicos en chasis y componentes estructurales, carrocería, mecánica y eléctrica, entre otros sistemas y componentes del vehículo.
- Pintura y acabado automotriz.
- Nomenclatura de piezas.
- Conocimientos sobre troquelado.
- Comportamiento de los materiales respecto a la magnitud de impacto, depreciación de piezas y vehículos, entre otros.
- 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

Cardinales	Nombre	Descripción	Nivel
	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta	2

		para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	3
	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	Análisis Crítico	Capacidad para indagar, identificar y reconocer información significativa de datos relevantes; así como emitir diagnósticos o llegar a conclusiones basándose en un análisis lógico y objetivo, al aplicar el conocimiento que posee y desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	3
	Negociación	Capacidad para establecer con la contraparte acuerdos, mediante una actitud de apertura que facilita el entendimiento mutuo, lo que permite mediante el intercambio, articular estrategias y tácticas que deriven en resultados ganar-ganar.	3
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	3

VI- ROL

- ✓ Ajustador de pérdidas de automóviles.

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción, de Cultura y Talento.

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	PCA	ICH	AAA	Mediante Memorándum del 19.03.2021
4	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 22.02.2022