

Fiscalizador (a) Técnico (a) de Automóviles

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Fiscalizar los procesos indemnizatorios relacionados con los seguros de automóviles, mediante la elaboración de informes técnicos, que permitan la identificación de inconsistencias y oportunidades de mejora de los procesos, con fin de garantizar el uso adecuado de los recursos y un excelente servicio a los clientes de la organización.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional.

III- RESPONSABILIDADES

- Fiscalizar el contenido técnico en el avalúo efectuado por el perito del CED (Centro de estimación de Daños) y el expediente finalmente autorizado por un Especialista en Valoración II del Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles (CGRA) y en caso de identificar inconsistencias, procede a elaborar un informe o reporte, en el cual se detallan y evidencian cada una, con el fin de remitirlo al CGRA o al asegurado, según corresponda.
- Revisar documentos y trámites de seguros realizados por talleres o agencias de vehículos, con el fin de asegurar la confiabilidad y exactitud de la información, así como la mejora continua de los trámites, elaborando informes técnicos en caso de inconsistencias, a fin de notificarlas a los clientes.
- Elaborar análisis de forma y circunstancia de los eventos, incluyendo informes técnicos relacionados con su labor, con base en la información existente y recabada, que permitan la determinación de causas y efectos en siniestros, con el fin de proporcionar información confiable y eventualmente puede emitir recomendaciones y/o posibles soluciones, las cuales pueden llegar incluso a instancias judiciales.
- Emitir criterios sobre el estado de vehículos, con el fin de buscar soluciones a los conflictos o situaciones particulares que se puedan presentar en cada caso.
- Brindar asesoría técnica a sus superiores, en relación con la fiscalización del proceso indemnizatorio.
- 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.

- 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.
- 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 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 las tareas 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 afines al puesto –en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con las leyes, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

IV- REQUISITOS

- **Obligatorios**

- **Opción 1:**

- Bachiller en Educación Media y Técnico Medio de Colegio Vocacional en Mecánica o Título de Especialista en Mecánica Automotriz de una institución debidamente acreditada por la entidad correspondiente: Mecánica Automotriz, Enderezado y Pintura o Autorremodelado.
 - 42 meses de experiencia en labores afines al cargo.
 - Licencia de conducir B1 al día.

Opción 2:

- Bachillerato universitario en una carrera que le faculte para el desempeño del puesto (*).
- Técnico Medio de Colegio Vocacional en Mecánica o Título de Especialista en Mecánica Automotriz de una institución debidamente reconocida por la entidad correspondiente: Mecánica Automotriz, Enderezado y Pintura o Autorremodelado.
- 30 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Incorporación al Colegio Profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- 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.
- Conocimientos básicos en aceptación del Seguro 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, criterios de depreciación de piezas, 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° 7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Ley 9699, Ley sobre responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

V- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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 para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	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.	2
	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.	2
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
	Atención al Detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	3
	Perspicacia	Habilidad para detectar y evitar el engaño. Siendo capaz de analizar determinada situación de manera diligente, detallada y crítica, tratando de descifrar aquello que oculta lo aparente.	3

VI. Rol

- Fiscalizador (a).

(*) 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	RDA	MCG	Gerencia General	Mediante oficio G-01417-2023 del 03.04.2023