**Especialista en Ajuste**

**Categoría: 24**

1. **NATURALEZA DE LA CLASE**

Realiza 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. Es responsable por el análisis de la amparabilidad de los reclamos y determinar la cuantificación de la pérdida.

1. **CATEGORIA OCUPACIONAL**

Nivel Profesional

1. **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**
* Considerar los avalúos a las valoraciones de daños de vehículos siniestrados, amparados bajo la línea del seguro de automóviles u otras líneas de seguros particulares donde deben aplicar sus conocimientos y experiencia en dicho proceso.
* Confirmar la ampararibilidad de un reclamo, conforme al análisis respectivo y determina la cuantificación de la pérdida.
* Reconsiderar criterios previos de los aceptadores, solicita 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.
* Analiza los términos contractuales y técnicos, así como aspectos del orden jurídico relacionados, complementa con una labor de campo, indagación y recolección de elementos de prueba que respalden su decisión.
* Negocia 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.
* Realiza (cuando lo considere necesario) la inspección del bien siniestrado, verifica indicios, busca versiones de testigos y otros elementos de prueba en el lugar de ocurrencia del evento y/o a la reconstrucción de eventos cuando resulte necesario.
* Determinar valor real efectivo de los vehículos u otros bienes, salvamentos (cuando el INS requiere recoger un salvamento) y negociación de lucro cesante cuando se requiera.
* Elabora informes técnicos relacionados con su gestión como ajustador de pérdidas que involucra 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.
* Planifica las visitas o giras de manera que le permita realizar 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.
* Realiza otros procesos afines al puesto.
1. **REQUISITO ACADÉMICO Y EXPERIENCIA**
* Bachiller universitario en una carrera afín al cargo **(\*).**
* Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo y al día con su colegiatura.
* Técnico Medio de Colegio Vocacional o Título de Especialista en Mecánica una institución debidamente reconocida por el CONESUP en: Mecánica Automotriz, Enderezado y Pintura o Autorremodelado.
* Al menos 42 meses de experiencia en labores de similar naturaleza.
1. **OTROS REQUISITOS:**
* Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows *(Word y Excel).*
* Manejo de programas informáticos (Sistemas de Valoración: AEG, IRV, SIFA, SIAS, SICSAR, CIES, SAISA, SITESA).
* Ley General de Control Interno.
* Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
* Ley del Contrato de Seguros.
* Ley General de la Administración Pública.
* Licencia B1 al día.
* Redacción de Informes Técnicos.
* Conocimientos en seguros y del Seguro Voluntario de Automóviles.
* Amplio conocimiento de aceptación del Seguro de Automóviles.
* Nomenclatura de piezas.
* Conocimientos sobre troquelado.

**Deseable:**

* Acabado automotriz.
* Comportamiento de los materiales respecto a la magnitud de impacto, depreciación de piezas y vehículos, entre otros.
1. **COMPETENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cardinales** | **Nivel** | **Específicas** | **Nivel** |
| Actitud emprendedora | 3 | Análisis crítico | 3 |
| Calidad | 3 | Negociación | 3 |
| Orientación al cliente | 3 | Resolución | 3 |
| Orientación al logro | 3 |  |  |

1. **ROLES**
* Ajustador de vehículos.
1. **ALCANCE Y RESPONSABILIDAD**

Su nivel de responsabilidad abarca actividades de ajuste y avalúo de vehículos, lo cual son labores de carácter técnico – profesionales, que impactan directamente a los objetivos establecidos para el seguro de que se trata.

**(\*)** Carreras definidas en las Políticas de Reclutamiento y Selección vigentes, de la Subdirección de Recursos Humanos.

|  |
| --- |
| **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) |