

## Especialista en Valoración II

### I- NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar avalúos, supervisar y/o fiscalizar valoraciones de daños de vehículos siniestrados en la línea de automóviles y ocasionalmente eventos en otras líneas de seguros, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables, en beneficio de los asegurados y resguardando los recursos y el patrimonio de la organización.

### II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

### III-RESPONSABILIDADES

- Realizar avalúos y supervisar las valoraciones de daños de vehículos siniestrados, al amparo de la línea del seguro de automóviles u otras líneas de seguros particulares, donde deben aplicar sus conocimientos y experiencia en valoración de vehículos que resulten siniestrados.
- Velar por la correcta ejecución de los procedimientos por parte de los Centros de Estimación de Daños (talleres), donde debe aplicar su conocimiento técnico especializado y asegurar el alineamiento de su gestión con las prioridades y objetivos estratégicos organizacionales.
- Elaborar -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- informes técnicos relacionados con su labor de supervisión, 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 que sirva como elemento al analista del reclamo. Eventualmente puede emitir recomendaciones y/o posibles soluciones.
- Emitir criterios sobre el estado de vehículos para la suscripción de un seguro y/o para la subsanación de reclamos post reparación.
- 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.
- Contactar de manera personal o telefónica al cliente o CED, para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.

- 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.
- Llevar el control permanente y adecuado de los trámites recibidos, de manera que le permita identificar las debilidades u omisiones en materia de procedimientos y normativa, con el propósito de rectificar de forma oportuna lo pertinente, y de contar con información fidedigna.
- Coordinar con las agencias de vehículos y CED, la adecuada cotización de las piezas o repuestos incluidos en los avalúos, de conformidad con el criterio técnico.
- Le puede corresponder la atención de notificaciones, así como brindar declaraciones y/o su presencia activa en procesos judiciales, propios de su labor de supervisión.
- Le puede corresponder el entrenamiento de otros colaboradores, a fin de que capacitarlos para la atención de los procesos 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.
- 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 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 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 Educación Media, Técnico Medio de Colegio Vocacional o Título de Especialista de una institución debidamente reconocida por el CONESUP en Mecánica Automotriz o Autorremodelado, y mínimo 36 meses de experiencia específica en la clase de Especialista en Valoración I.
- 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° 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
<b>Cardinales</b>	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	2

		satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	
	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.	2
	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
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	2

## VI- ROLES

- ✓ Valuador de vehículos.
- ✓ Fiscalizador.

<b>Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación</b>				
<b>Versión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Oficio y fecha: (rige a partir de)</b>
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	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022