



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Verificar las solicitudes de contratación de riesgos “especiales”, analizando los distintos elementos que las componen.

- 1.1 Analizar la naturaleza del riesgo “especial” contemplado en la solicitud de seguro comprobando la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, valorando, en su caso, las características personales del cliente.
 - 1.2 Examinar la información aportada para la valoración del riesgo “especial” comprobando la forma de la misma y su procedencia.
 - 1.3 Asegurar los riesgos de las peticiones supervisadas seleccionando aquellos que por sus características propias no originen resultados desequilibrados en relación con el promedio de su categoría.
 - 1.4 Comprobar que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos “especiales” a través de un tarificador electrónico o manual.
 - 1.5 Comprobar que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos, adecuándolas a los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente.

2. Detectar riesgos reasegurables examinando las solicitudes de seguro.

- 2.1 Revisar las solicitudes de aseguramiento según los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.
 - 2.2 Verificar la posibilidad de reasegurar riesgos mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y la información facilitada.
 - 2.3 Elaborar informes sobre las características técnicas del tratado de reaseguro, detallando las ventajas y beneficios que conlleva mediante herramientas informáticas.
 - 2.4 Comunicar las solicitudes de reaseguro de riesgos al departamento de reaseguro o a la unidad correspondiente a través de los canales adecuados.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos, según el protocolo establecido por la entidad.

3. Gestionar la asistencia de siniestros negociando los términos de intervención de la prestación del servicio con los profesionales necesarios.

- 3.1 Seleccionar a los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestro según criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión y parámetros geográficos, socioculturales u otros.
- 3.2 Negociar las condiciones de intervención de la prestación de servicio con los proveedores y reparadores mediante técnicas de negociación.
- 3.3 Comprobar la posibilidad de fraude en los expedientes de siniestros verificando la autenticidad de los datos aportados, enviando el expediente en su caso, a la unidad correspondiente para su exhaustiva confirmación.
- 3.4 Revisar las reservas o provisiones de los expedientes de siniestros establecidas o modificadas comprobando la concordancia entre las declaraciones recibidas y ya contrastadas, su coste económico y el capital contratado, los valores de rescate o el anticipo solicitado.



- 3.5 Comprobar la liquidación del siniestro contrastando las bases de datos de los expedientes de siniestros y los pagos efectuados.
 - 3.6 Inspeccionar la gestión de recobros por la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros según criterios de rentabilidad y eficiencia en la gestión.
 - 3.7 Evaluar la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros mediante cuestionarios de satisfacción u otros medios, comprobando los trabajos efectuados, su coste económico y las liquidaciones realizadas.
 - 3.8 Evaluar los trabajos realizados por los tramitadores de siniestros a su cargo mediante cuestionarios de satisfacción u otros medios.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

4. Cerrar los siniestros no estandarizados llegando a un acuerdo con los proveedores o clientes.

- 4.1 Comprobar las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones establecidas según costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro, la información disponible sobre los hechos y sus posibles causas.
 - 4.2 Informar sobre la oferta de pago de reparaciones al reparador las condiciones y plazos, argumentando su causa.
 - 4.3 Informar sobre la oferta de pago de indemnizaciones al cliente exponiendo las condiciones y plazos, argumentando su causa.
 - 4.4 Analizar las ofertas presentadas para la indemnización o reparación, en los casos de intervención directa por razón del tipo de cliente o complejidad y envergadura del siniestro, valorando su coste y teniendo en cuenta los márgenes establecidos por la póliza contratada y la organización.
 - 4.5 Determinar el acuerdo económico con los proveedores o clientes estableciendo el margen de acuerdo a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas, según los objetivos generales fijados por la organización y resolviendo las complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

5. Inspeccionar los expedientes de siniestros pendientes de cierre solucionando las incidencias.

- 5.1 Revisar la situación y causa de los recibos impagados solicitando información del impago a los asegurados, mediadores y oficinas bancarias.
 - 5.2 Resolver los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente.
 - 5.3 Examinar las causas de la no resolución de los expedientes revisando su tramitación para encontrar los motivos de no resolución, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados.
 - 5.4 Enviar los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación en mano, por correo electrónico, fax u otros medios disponibles.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Verificación de solicitudes se contratación de riesgos “especiales”.

- Análisis y valoración de riesgos no estandarizados. Condiciones para ser asegurables.
- Procedimiento de selección de riesgos no estandarizados: requisitos y fases del procedimiento.
- Procedimiento de devolución de solicitudes: causas y fases del procedimiento.
- Tarificación de riesgos no estandarizados. La prima de riesgos no estandarizados: elementos y cálculo. Verificación del cálculo: objetivo y principales sistemas de verificación.
- Verificación de la aplicación de tarifas de las pólizas de seguros en riesgos no estandarizados: principales sistemas de verificación.
- Efectos de la incorrecta aplicación de tarifas y cálculo de primas.

2. La detección de los riesgos reasegurables.

- Análisis e interpretación de solicitudes de seguro.
- La distribución de riesgos en las aseguradoras: reaseguro.
- El reaseguro: tipos de riesgos reasegurables. Sujetos del reaseguro. Clases de contratos de reaseguro, características, ventajas y beneficios. Elementos formales. Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro. Formas de pago y financiación e impago. Legislación sobre reaseguro. Informes y comunicación.

3. Gestión de proveedores y reparadores en la asistencia derivada de la tramitación de siniestros.

- Selección de proveedores y reparadores de siniestros.
- Condiciones y acuerdos en la prestación de servicios de los proveedores y reparadores de siniestros.
- Detección del fraude en seguros: causas, tipos (daños materiales y corporales) y actuaciones de gestión. Análisis del fraude (asegurados, peritos, tramitadores, reparadores, mediadores, otros). Protección contra el fraude en la liquidación de siniestros: procedimientos de detección. Investigaciones. Causas y efectos del fraude.
- Detección de falta de reservas: causas y procedimiento de intervención.
- Gestión del pago de indemnizaciones de siniestros.
- Gestión y reclamación de recobros.
- Evaluación y control de la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros.
- Incumplimiento en acuerdos con proveedores y reparadores de siniestros: vías de solución.
- Evaluación y control de los tramitadores a su cargo.



4. Cierre de los siniestros no estandarizados.

- Tramitación de la comprobación de las cuantías de las indemnizaciones en los siniestros: solicitud de documentos justificativos, trámites necesarios y autorizaciones, especificaciones de las entidades, situación de la póliza contratada, capitales y garantías contratadas, investigación de los hechos y peritaciones, posible intervención de profesionales (peritos, abogados, médicos, investigadores, otros), designación de peritos.
- La estimación de los daños según el tipo de siniestro.
- Ofertas de pago de las reparaciones a clientes y reparadores: canal adecuado, argumentación, plazos y condiciones.
- Los acuerdos económicos. Acuerdo o desacuerdo entre las partes (transacción amistosa, reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado, conflicto de intereses, reembolsos). La negociación.

5. Supervisión y control de expedientes de siniestros.

- Procedimiento de revisión y supervisión de expedientes de siniestro.
- Documentación necesaria en cada tipo de siniestro para proceder a la liquidación.
- Inmovilización de siniestros: procedimiento. Causas y efectos de la inmovilización
- Gestión y reclamación de recobros.
- Causa de la falta de cierre de expedientes de siniestros: vías de resolución (por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros).

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimientos de la empresa.
- Normativa referida a seguros y reaseguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial o CRM: registro, actualización y transmisión de datos. Listados.
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de siniestros y acuerdos sectoriales.
- Canales de comunicación: presencial, telemática, postal, telefónica, otras.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.2 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.



- 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.7 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.8 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.
- 3.5 Ser persuasivo.
- 3.6 Tener capacidad de síntesis.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros en un supuesto de un riesgo especial y reasegurable, cuyo siniestro se ha producido. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Verificar la solicitud.
2. Gestionar la asistencia del siniestro.
3. Inspeccionar los expedientes de siniestros pendientes de cierre.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica, tal como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión de la relación con el cliente –CRM-, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, documentación propia de la gestión de clientes, así como bases de campañas de entidades, indicadores de gestión comercial y fichero de clientes y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

| <i>Criterios de mérito</i> | <i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i> |
|--|--|
| <i>Verificación de la solicitud.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Análisis de la naturaleza del riesgo.- Examen de la información aportada.- Comprobación del riesgo.- Aseguramiento del riesgo.- Comprobación de los importes de las primas y la prima total. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p> |
| <i>Gestión de la asistencia del siniestro.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Selección de los proveedores y reparadores de asistencia según criterios de rentabilidad, eficiencia de gestión, parámetros geográficos y socioculturales.- Negociación de las condiciones de intervención de la prestación de servicio con los proveedores y reparadores mediante técnicas de negociación.- Comprobación de la liquidación del siniestro contrastando las bases de datos de los expedientes de siniestros y los pagos efectuados.- Inspección de la gestión de recobros por la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros según criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión.- Evaluación de la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros mediante cuestionarios de satisfacción, comprobando los trabajos efectuados, su coste económico y las liquidaciones realizadas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p> |
| <i>Inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Revisión de la situación y causa de los recibos impagados.- Resolución de los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación.- Examen de las causas de la no resolución de los expedientes.- Envío de los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación. |



El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.

Escala A

| | |
|---|---|
| 4 | <p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando detalladamente la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente y valorando, en su caso, las características personales del cliente, examinando la información aportada para la valoración del riesgo, comprobando la forma de la misma y su procedencia, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p> |
| 3 | <p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con la normativa vigente y valorando, en su caso, las características personales del cliente, examinando la información aportada para la valoración del riesgo, comprobando la forma de la misma, aunque no su origen, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p> |
| 2 | <p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con la normativa vigente y no valorando, en su caso, las características personales del cliente, pero sí, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p> |
| 1 | <p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa sin analizar la naturaleza del riesgo, sin comprobar la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, sin valorar las características personales del cliente, así como sin examinar la información aportada para la valoración del riesgo. La tarifa de riesgo no se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales.</i></p> |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

| | |
|---|--|
| 4 | <p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre, se efectúa revisando de forma detallada la situación y causa de los recibos impagados, solicitando información del impago a los asegurados, mediadores y oficinas bancarias, resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente, examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados, y enviando los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación.</i></p> |
| 3 | <p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre se efectúa revisando la situación y causa de los recibos impagados, resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente. Examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados.</i></p> |
| 2 | <p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre se efectúa sin revisar la situación y causa de los recibos impagados, aunque sí resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente. Examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos, pero sin negociar la indemnización o finiquito con los implicados.</i></p> |
| 1 | <p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre, se efectúa sin revisar la situación y causa de los recibos impagados, sin resolver los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación y sin examinar las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma.</i></p> |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

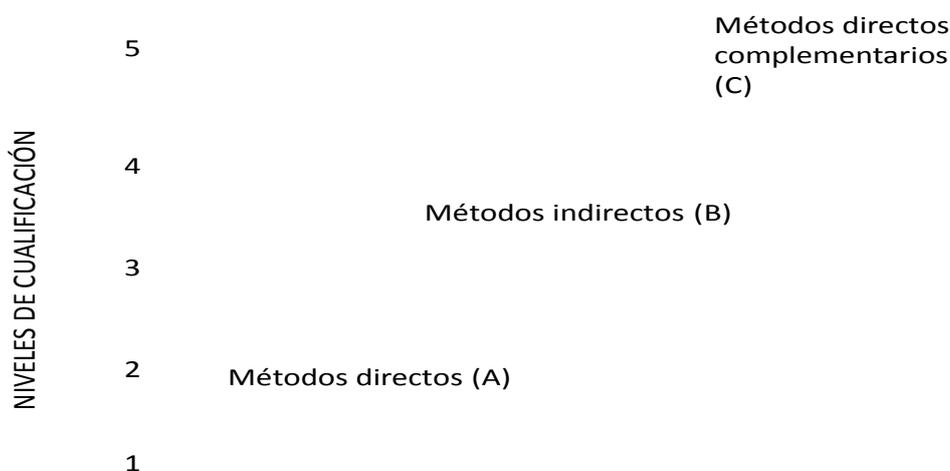
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que las solicitudes contengan datos falsos o extremadamente exagerados que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato una solicitud de seguro y/o reaseguro, una propuesta de seguro, las normas de contratación de la entidad, normativa de seguros vigente, el perfil del cliente, documentación diversa que permita valorar el riesgo, tarificador electrónico o manual, listados de suscripción disponibles, listados de proveedores y reparadores con sus condiciones comerciales, bases de datos de expedientes de siniestros y pagos, y cuestionarios de satisfacción, informes de asegurados, mediadores y oficinas bancarias.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como proveedores y/o reparadores.